Hoe voelen we ons vandaag?

Het klinkt neerbuigend en staat onprofessioneel. Toch gebruiken verplegenden en verzorgenden vaak kindertaal tegen patiënten. Hoe komt dat toch? En belangrijker: hoe leer je het weer af?

Mathilde Bos

Bij de bloedbank: 'U mag dit formuliertje even invullen'...'u mag daar uw jas ophangen, u mag hier gaan zitten, dan wordt u zo opgehaald'. 'U mag meekomen, u mag op de weegschaal gaan staan, u mag hier gaan zitten, u mag uw mouw opstropen, u mag een vuist maken...ja..en loslaten, u mag in het balletje knijpen, u mag voorzichtig opstaan, u mag nog een broodje nemen in het restaurant'.
Dit alles werd mij gezegd door verschillende mensen die allen glimlachten en met hoge stem spraken.
Toen ik uiteindelijk 'mocht' vertrekken was ik woedend. Ik voelde me klein gemaakt en was boos dat ik er niets van gezegd had. Waarom had ik niet gezegd 'zo, mág dat?', de mensen zouden dan begrepen hebben dat dit niet kón. Ik had me ingehouden omdat ze het allemaal echt vriendelijk bedoelden, omdat ze zo hun best deden. Als ze me kortaf en autoritair bejegend hadden, dan had ik me ook gekleineerd gevoeld maar dan ik had er zeker iets van gezegd, nu niet.

Iedereen herkent het

De mensen bij de bloedbank gebruikten kindertaal naar mij als volwassene. Receptionisten, telefonistes en zeker ook verpleegkundigen en verzorgenden maken regelmatig gebruik van kindertaal. Bij navraag blijken verpleegkundigen en niet-verpleegkundigen het allemaal te herkennen, maar het vooral bij anderen waar te nemen en niet bij zichzelf. En iedereen vindt het vreselijk. Reden genoeg om er aandacht aan te besteden.
Bij kinderen heeft het gebruik van kindertaal een functie. Jonge kinderen reageren beter op een hoge toon dan op een lage. Een volwassene past zich hierin automatisch aan en zegt het 'poedepoedepoe' boven de wieg met een hogere stem en met minder fysieke afstand dan normaal. Een kleuter zal het ook waarderen, wanneer ze trots met een nieuwe jurk op school komt en de juf met hoge en luide stem uitroept 'wat een práchtige jurk heb je aan! En als een kind iets aan het leren is, dan is het nodig om de instructies steeds te herhalen. In deze situaties wordt kindertaal gebruikt in de juiste context, namelijk in de communicatie met kinderen.
Je komt kindertaal ook tegen bij gesprekken tegen huisdieren en bij geliefden. Kindertaal als taal van geliefden zou in het verpleegkundig beroep mogelijk – onbewust – tot misverstanden kunnen leiden.
Er zijn volwassen zorgvragers die beter op kindertaal reageren dan op gewone taal. Dit kan het geval zijn bij demente bejaarden en ook veel verstandelijk gehandicapten reageren er goed op. In deze gevallen is het gebruik van kindertaal afgestemd op deze personen en daarom functioneel. Dit is ook het geval wanneer je dichter bij iemand gaat zitten dan normaal omdat diegene verdrietig is (dichtbij zitten is een nonverbaal aspect van kindertaal, zie kader). Verpleegkundigen maken echter ook frequent gebruik van kindertaal zonder dat dit functioneel is, het is zelfs vaak disfunctioneel.
Hoewel elke verpleegkundige kindertaal wel eens disfunctioneel gebruikt, is die neiging bij de één sterker dan bij de ander. Zou de leeftijd er iets mee te maken hebben? En de opleiding? Zelfvertrouwen zou heel goed kunnen meespelen, net zoals de neiging controle te behouden? Iemand die altijd aardig gevonden wil worden zal waarschijnlijk eerder kindertaal gebruiken dan iemand die niet zo met zichzelf bezig is.

Kenmerken van kindertaal

- verkleinwoorden bv. hemdje, boterhammetje, pilletjes, schoentjes
- korte zinnen,
- het woordje 'we' als in 'we gaan nu eerst ontbijten'
- derde persoon in plaats van de eerste, bijvoorbeeld 'de zuster komt zo bij u'
- de gebiedende wijs, soms met dreiging 'u moet wel uw best doen hoor, anders kunt u niet naar huis'
- frequente herhalingen
- een langzaam tempo
- extra articuleren
- een exra harde stem
- koosnamen of -woorden 'lieve Jenny, dát hadden we toch niet afgesproken!'
- corrigerende opmerkingen 'zo, praten we hier met volle mond tegenwoordig'
- een corrigerende toon
- een hoge stem
- omhoog gaan aan het eind van de zin, ook wanneer het geen vraag is
- overdreven complimentjes 'wat bent u móóí!'
- het woord 'doen' zoals in 'slaapje doen, plas doen'
- het werkwoord 'mogen'
- standaard 'je' of standaard 'u'
- herhaaldelijk noemen van iemands naam 'Nee mevrouw Piek, dat was niet de bedoeling mevrouw Piek, sorry mevrouw Piek'

Een paar non-verbale aspecten die erbij horen zijn:

- frequent aanraken van de persoon
- dichterbij gaan staan of zitten dan normaal
- boven iemand uittorenen
- de begeleider aankijken in plaats van de patiënt
- steeds glimlachen

Bij een enkele verpleegkundige lijkt het gebruik van kindertaal een patroon te zijn. Ze maakt er standaard gebruik van, net zoals de mensen die ik op de bloedbank aantrof. Wat gebeurt er tussen de verpleegkundige en haar patiënten als de verpleegkundige kindertaal gebruikt zonder dat hier een reden voor is?

Controle houden

Deze verpleegkundige hoeft de ontmoeting met haar patiënten niet aan te gaan. Zíj is aan het woord, doet erg haar best maar maakt het zichzelf hierin ook gemakkelijk. Mensen zullen haar niet gaan vertellen hoe ze zich voelen, dat ze ergens over piekeren of dat ze iets willen bespreken. Want iemand die met hoge en harde stem spreekt en daarbij voortdurend glimlacht nodigt niet uit tot een gesprek van mens tot mens. Hiervoor is te weinig ruimte, te weinig rust, te weinig echt contact. Daarmee voorkomt ze ook dat er dingen gezegd of geuit worden die ze mogelijk niet kan hanteren zoals boosheid of verdriet. Door het gebruik van kindertaal houdt ze, onbewust, controle over de situatie.

Door de kindertaal standaard te gebruiken hoeft ze ook niet steeds af te stemmen, ze benadert iedereen gewoon hetzelfde. De kindertaal is dan net als het uniform iets dat ze aan het begin van een dienst 'aantrekt' en is zo een deel van de beroepshouding.

Een mogelijke factor die dit gedrag in stand te houdt, is dat deze verpleegkundige er een goed gevoel aan overhoudt. Ze is de hele dag vriendelijk geweest en heeft voor haar gevoel veel 'gegeven'. Dat er weinig echt contact was, zal ze misschien niet eens opmerken, zíj heeft haar best gedaan.

Wat is het effect van deze communicatie op patiënten? Patiënten zijn afhankelijk en hebben zorg nodig. Dat doet veel met hén en met de verpleegkundige. Op het moment dat de verpleegkundige kindertaal gaat gebruiken, gaan ze met elkaar een soort kindouderrollenspel aan, dit lijkt automatisch te ontstaan. De patiënten worden in dit rollenspel niet meer als persoon gezien met eigen trekken en – vooral ook – eigen keuzes en een eigen verhaal. Dat betekent dat deze interactie afhankelijkheid en hospitalisatie bevordert. Het doet ook iets met het welzijn van de patiënt op dat moment. Niemand vindt het leuk om onnodig als een kind behandeld te worden, juist als je al in zo'n kwetsbare positie zit.

Eeuwige glimlach

Een bijkomend effect van het gebruik van kindertaal is dat de verpleegkundige de kans loopt voor dom te worden aangezien en van daaruit niet serieus genomen wordt. Een eeuwige glimlach en een hoge stem geeft je geen professionele uitstraling. Dit kan je onderhandelingspositie zowel naar de patiënt als naar anderen ondermijnen. Voor de emancipatie van de verpleegkundige beroepsgroep is deze communicatie daarom desastreus.

Het disfunctioneel gebruik van kindertaal komt mijns inziens heel veel voor. Je zou, zoals gezegd, kunnen spreken van een automatisme dat onbewust door de rollen verpleegkundige/patiënt in werking treedt. Iedereen herkent het, maar ziet het – omdat het zich op onbewust niveau voltrekt – met name anderen doen. En niemand wíl het, vanwege de negatieve effecten. We moeten het dus afleren, onszelf deprogrammeren, maar hoe?

Je zou er een collega bij kunnen betrekken, deze neemt het immers eerder waar dan jijzelf. Toen ik als wijkverpleegkundige in de JGZ werkte corrigeerde mijn collega me op het woord 'mogen'. Wanneer ik zei 'je mag het kind uitkleden' dan zei m'n collega zachtjes 'zo, mág dat'. Dan was ik weer een half jaar genezen.

Door het observeren van jezelf en je collega's, kun je het probleem van kindertaal aanpakken. Dan neem je de patiënt en jezelf serieus en dat is voor de professie onontbeerlijk. Vpn

Mathilde Bos werkt als verpleegkundige in de psychiatrie en is docent verpleegkunde aan de Hogeschool Utrecht

Hoe leer je kindertaal weer af?

- Ga voor jezelf eens na of, en wanneer je kindertaal gebruikt (gebruik hiervoor de checklist in het kader). Koppel dit moment van bezinning aan een concrete situatie, zoals het uitdelen van de medicijnen of het begeleiden van de maaltijd.
- Bedenk in welke situaties je vaak – disfunctioneel – gebruik maakt van kindertaal bv. wanneer je net een hardhorende of dementerende patiënt hebt verzorgd en dan naar je volgende patiënt gaat. Functioneel gebruik van kindertaal wordt dan ineens disfunctioneel, je moet omschakelen.
- Breng rust in de conversatie. Stel open vragen als 'Hoe maakt u het?' in plaats van 'Alles goed?'. Laat ook stiltes vallen zodat een patiënt zelf het verhaal kan vervolgen. Hiermee doorbreek je het patroon.
- Stel jezelf voor dat je de betreffende persoon op een receptie tegen zou komen. Wat zou in dat geval de toon zijn? Zodat je je ervan bewust wordt dat de patiënt meer is dan zijn of haar ziekterol.
- Draai de rollen in gedachten eens om. Als jij in dat bed zou liggen, hoe zou je het taalgebruik van jou als verpleegkundige dan ervaren?
- Spreek met een vertrouwde collega af dat je elkaar corrigeert. Maak het niet te beladen. Vrijwel elke welwillende verpleegkundige gebruikt kindertaal weleens disfunctioneel en dit gebeurt meestal onbewust. Je collega merkt dit eerder op dan jijzelf.
- Wees niet bang voor een verdrietig of boos verhaal van een patiënt. Zie het als een compliment dat diegene je in vertrouwen neemt. Je hóeft niet alles op te lossen. Als je dit beseft zal je minder geneigd zijn door het gebruik van kindertaal het contact uit de weg te gaan.
- Let ook op je non-verbale communicatie. Ga erbij zitten als een patiënt ook zit zodat je niet zo boven hem of haar uittorent. Let hier ook op als je naast het bed staat. Door iets verder weg te staan hoeft de patiënt minder omhoog te kijken.
- Klopt de fysieke afstand bij die patiënt, bij zijn/haar stemming? Een boze patiënt heeft over het algemeen behoefte aan meer afstand dan normaal, een verdrietige patiënt juist aan minder afstand.
- Bemoei je niet overal mee, dat doe je buiten de zorgsetting ook niet.
- Vuur niet teveel vragen af waardoor je informatie krijgt waar je verder toch niets meer mee doet. (Hoeveel kinderen heeft u, komen ze nog op bezoek vandaag, leeft uw moeder nog?)
- Corrigeer patiënten alleen als het echt nodig is. Gebruik geen corrigerende toon.
- Er zijn veel manieren om te laten zien dat je vriendelijk bent, maak bewust hoe je dat doet buiten het werk. Dit is mogelijk over te zetten naar je werk zodat kindertaal als uiting van vriendelijkheid overbodig wordt.
- Let ook in de overdracht op je taal. Corrigeer elkaar op zinnen als 'dat lieve oude vrouwtje'.
- Organiseer een bijscholing die specifiek over dit onderwerp gaat.