

Tacit knowledge in de zorg voor mensen met (Z)EVMB

Mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen ((Z)EVMB) kunnen niet zelf vertellen wat ze willen of voelen. Ouders, naasten en zorgmedewerkers ontwikkelen hierover in de loop der tijd intuïtieve, moeilijk onder woorden te brengen kennis. Dit heet tacit knowledge. Het is belangrijk om deze waardevolle kennis te delen. De Werkwijze Tacit Knowledge ondersteunt hierbij. Gebruik het stappenplan op de achterkant om er samen mee aan de slag te gaan.

Continuïteit en reflectie zijn onmisbaar

Tacit knowledge bouwt op door langdurige, nabije betrokkenheid. Werk daarom zoveel mogelijk met een vast team en wees terughoudend met wisselingen of overplaatsingen. Minstens zo belangrijk: een cultuur van reflectie. Omdat de persoon met (Z)EVMB het niet zelf kan vertellen, blijft het een interpretatie en is het nooit honderd procent zeker. Door reflectie op interpretaties en deze te delen, blijft kennis behouden en voorkomt dit tunnelvisie.

Werkwijze Tacit Knowledge

Naast continuïteit en een cultuur van reflectie kan de Werkwijze Tacit Knowledge worden gebruikt: Een praktische methode in zeven stappen, waarbij korte video-opnamen van zorgmomenten worden gemaakt en vervolgens gezamenlijk worden besproken.

Situaties waarin de Werkwijze Tacit Knowledge ingezet kan worden

- Bij verschillende interpretaties tussen verzorgenden. Bijvoorbeeld: de één ziet lachen als plezier, de ander als overprikkeling.
- Bij gedrag of signalen die niet begrepen worden. Bijvoorbeeld bij druk opvallend gedrag, maar ook bij naar binnen gekeerd, weinig zichtbaar gedrag.
- Bij zorgmomenten die moeizaam verlopen. Bijvoorbeeld uit bed halen, eten geven of spalken aantrekken.
- Bij veranderingen in de persoon. Bijvoorbeeld door puberteit, overgang, veroudering, mogelijke dementie, medicatiewijziging, of andere oorzaken die we niet weten.

Belangrijk om te onthouden

Tacit knowledge is waardevolle kennis, maar geen absolute waarheid. Verschillende interpretaties zijn normaal en vormen juist het startpunt voor gezamenlijke uitwisseling. Het gaat om van elkaar leren, niet om elkaar beoordelen. Interpretaties blijven altijd aannames, die steeds opnieuw getoetst worden aan nieuwe ervaringen.



Meer informatie over tacit knowledge, artikelen, onderzoeken en Tacit Knowledge Magazine staat op de website van het ZEVMB-kenniscentrum.

Werkwijze Tacit Knowledge

1. Kies een concrete situatie in de zorg waar de vraag speelt

Start met een situatie waarin onduidelijkheid bestaat over wat de persoon met (Z)EVMB ervaart, bedoelt of nodig heeft. Zoals gedrag of signalen die niet begrepen worden.

2. Maak een kort filmpje van de situatie

Maak een video-opname van de situatie met een smartphone of tablet, van degene met (Z)EVMB en eventueel ook de verzorgende. Het filmpje hoeft niet lang of perfect te zijn, het gaat erom dat de signalen en de interactie worden vastgelegd. Let op dat hiervoor toestemming is gegeven door de ouder of vertegenwoordiger.

4. Bekijk samen het filmpje en deel interpretaties

De orthopedagoog, gedragsdeskundige of een andere deskundige begeleidt de bespreking en zorgt voor een veilige, reflectieve sfeer. Deze stelt verdiepende vragen als:

- Wat denk jij dat hij/zij hier bedoelt of nodig heeft?
- Wat wil hij/zij ons vertellen?
- Waarom denk/voel je dat?
- Waar zie je dat aan, welke signalen?
- Heb je dit signaal eerder gezien? Wat heb je toen gedaan, en wat gebeurde er toen?

6. Vertaal inzichten naar de dagelijkse zorg

Besprek samen hoe met de nieuwe inzichten wordt omgegaan: is er overeenstemming? Leg de afspraken dan vast; lukt dat nog niet, handel dan vanuit de meest aannemelijke hypothese of houd de mogelijkheden open en onderzoek verder.

7. Evalueer de gemaakte afspraken en herhaal regelmatig

Mensen met (Z)EVMB veranderen gedurende hun leven, waardoor ook hun voorkeuren, communicatie en behoeften kunnen veranderen. Gebruik de werkwijze opnieuw als de situatie erom vraagt: bij twijfel of verschillen in interpretatie tussen verzorgenden, bij veranderingen in gedrag of gezondheid, en bij overgangen naar nieuwe groepen of woonlocaties.

3. Plan een gezamenlijke bijeenkomst

Zorg dat iedereen die direct betrokken is bij de persoon met (Z)EVMB aanwezig is bij de bijeenkomst. Denk hierbij aan ouder(s) en/of andere naasten, orthopedagoog of gedragsdeskundige, vaste begeleiders en anderen die de persoon goed kennen.

5. Zoek naar overeenkomsten en verschillen

Besprek samen de interpretaties: waar komen ze overeen en waar verschillen ze, hoe vullen de ervaringen van ouders en professionals elkaar aan, en welke hypothese over wat de persoon met ZEVMB wil of voelt is het meest aannemelijk? Door ze te bespreken ontstaan nieuwe inzichten en gezamenlijke hypothesen over wat de persoon met (Z)EVMB ervaart of nodig heeft.



Dit is een verkorte weergave van de Werkwijze Tacit Knowledge. Wil je met alle stappen aan de slag? Lees dan het volledige artikel Tacit knowledge in de zorg voor mensen met (Z)EVMB. Scan de QR-code en je hebt de volledige tekst direct bij de hand.

Meer informatie en vragen:

dr. Marga Nieuwenhuijse - a.m.nieuwenhuijse@amsterdamumc.nl