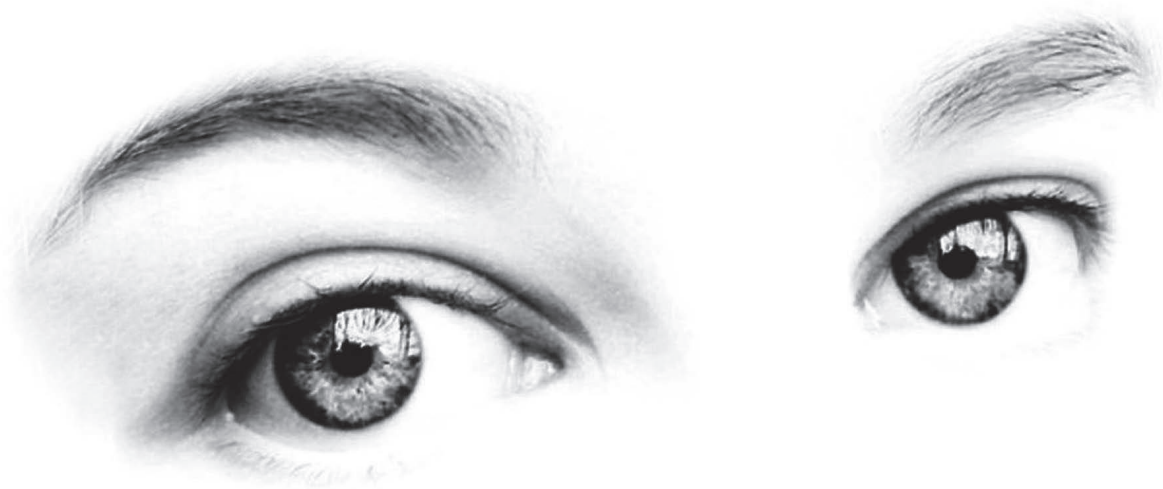


Op je blauwe ogen

OP JE BLAUWE OGEN

Verbinden & vertrouwen in de zorg



Jac de Bruijn

Judith Coolen

Marijke Doevendans



uitgeverij

SWP

Op je blauwe ogen

Verbinden en vertrouwen in de zorg

Jac de Bruijn, Judith Coolen, Marijke Doevendans (red.)

ISBN 978 90 8850 960 5

NUR 740/770

THEMA V

© 2020 Uitgeverij SWP Amsterdam

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met Uitgeverij SWP voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen door een onderwijsinstelling van een gedeelte uit deze uitgave, in papieren vorm of digitaal, (bijvoorbeeld voor plaatsing ervan op uw digitale leeromgeving of in een reader) kunt u zich richten tot: Stichting UvO, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, Tel. 023-8700212, www.stichting-uvo.nl UvO@cedar.nl.

Voor Bregje Dieden

Inhoud

Voorwoord	9
Inleiding	11
1 Verbinden en vertrouwen – een tweeling! <i>Jac de Bruijn</i>	15
2 Mensen worden mens door mensen <i>Judith Coolen</i>	27
3 Code Groen <i>Johan Trum</i>	37
4 Het leven is niet altijd eerlijk <i>Marijke Doevendans</i>	43
5 Verpleegkundige dilemma's bij een pandemie <i>Corinne Baarssen</i>	49
6 Hoofd, handen en hart in balans <i>Karin Molendijk</i>	55
7 Vertrouwen als inside job <i>Bianca Vugts</i>	67
8 Keerpunt in (zelf)vertrouwen <i>Maria en Dini den Boef</i>	75
9 Verbinding? Laat jezelf zien! <i>Katrien De Vuyst</i>	83
10 Brandcontact <i>Miriam Mook en Lonneke Groothuis</i>	89

11 De cliënt centraal? Hoezo?	97
<i>KijkOmkering in de praktijk</i> <i>Carmen van Bussel</i>	
12 Max	107
<i>Ylona Mijster en Cora van den Tol</i>	
13 Je hoeft het niet alleen te doen	117
<i>Sofie Kampert, Esther Kleingeld, Ilona Liebregts en Maartje van de Steenoven</i>	
14 Opgenomen zijn in de ouderenzorg	127
<i>Ervaringen en mogelijkheden rondom opname in de ouderenzorg</i> <i>Ronald Geelen</i>	
Open einde: een nawoord	141
Over de auteurs	145

Voorwoord

Een van de initiatiefnemers van dit boek, Jac de Bruijn, kende ik al langere tijd. Jac vanuit zijn recente bestuurderspositie in de zorg en ik vanuit mijn rol binnen het hbo-onderwijs. Onderzoeken hoe we de zorg kunnen versterken en onze studenten en dus toekomstige collega's, daar goed voor toe te kunnen rusten, zijn onze gezamenlijke drivers.

Begin maart dit jaar kreeg ik van hem het verzoek een voorwoord te schrijven voor dit boek. Ik voelde me direct aangesproken tot het thema en ook de vorm sprak me aan. Verbinden en vertrouwen, daar hebben we het toch altijd over in de zorg en het onderwijs? Zo gewoon en vanzelfsprekend toch? Daar wilde ik graag iets over schrijven in dit voorwoord. En intussen sloop het COVID-19 virus met rasse schreden ons land binnen. Ons vertrouwen in de zorg, onze zorgverleners en ons hele zorgstelsel was nog rotsvast. In Nederland konden we dat aan was onze stellige overtuiging.

Terwijl ik, het is inmiddels bijna eind april, dit voorwoord schrijf, is de wereld totaal anders. We hebben forse maatregelen moeten nemen om de juiste zorg te kunnen blijven leveren en het virus de baas te blijven. We werken vrijwel allemaal digitaal vanuit huis. Scholen zijn dicht, we geven digitaal onderwijs. We kunnen/mogen onze ouderen en andere kwetsbare naasten niet meer bezoeken. We houden anderhalve meter afstand bij bijna alles wat we doen. Gelukkig beginnen we de effecten te zien en halen we iets geruster adem. Tegelijkertijd wordt een 'stille ramp' in de thuiszorg en onze verzorgings- en verpleeghuizen steeds zichtbaarder. Het geeft mij een machteloos gevoel als ik zie en hoor wat daar gebeurt, maar vooral ook niet meer kan.

Verbinden en vertrouwen hebben de afgelopen periode een andere dimensie gekregen. Hoewel het stelsel hier en daar piepte en knarste, werd ook zichtbaar wat er allemaal wel mogelijk was. Het vertrouwen in onze zorg- en welzijnsmedewerkers kreeg een enorme boost. En terecht, want wat zij allemaal voor elkaar krijgen met tomeloze inzet verdient enorme bewondering.

We werden ons steeds bewuster van het belang van verbinden. De 'stille ramp' stelde ons voor veel vragen. Hoe maak en houd je contact als je ingepakt in beschermende kleding iemand wilt helpen? Wat als iemand in de war raakt als hij je niet meer herkent door deze kleding? Hoe leg je een dementerende oudere of verstandelijk beperkte bewoner uit dat zijn dierbaren echt niet op bezoek mogen komen? Hoe troost je bij verdriet?

Het maakte ons als maatschappij tegelijkertijd creatiever. We vonden nieuwe manieren om contact te leggen, om toch met elkaar de verbinding te blijven houden.

In zorg en welzijn is lichamelijk contact zo vanzelfsprekend. Hoe vaak leggen we onbewust een arm om iemand heen? Raken we elkaar even in het voorbijgaan aan? Gaan we even dicht bij elkaar zitten voor dat echte mooie gesprek?

Bij onze zorg- en welzijnsopleidingen is vertrouwen en verbinden het thema dat als een rode draad door ons onderwijs loopt. Hoe ga je een relatie aan? Hoe zorg je voor vertrouwen? Afstand en nabijheid: hoe zorg je voor een goede balans?

Juist in deze bijzondere digitale tijd zijn onze studenten en docenten op zoek gegaan naar nieuwe manieren van verbinden. Een mooi voorbeeld is het beeldbellen door studenten met onze ouderen. Langzaam zullen we als maatschappij weer 'open' kunnen gaan. Hoe en in welk tempo we dat (kunnen) gaan doen is de vraag van dit moment. Wat duidelijk is dat het waarschijnlijk nooit meer wordt zoals voor deze crisis. Vertrouwen en verbinden blijven hoe dan ook belangrijke thema's, maar ze krijgen andere accenten.

Zowel in zorg en welzijn als in het onderwijs zullen we voorlopig zoekende blijven en zullen we veel gaan leren. Ik kan me dus geen mooier moment voorstellen voor het uitkomen van dit boek. Een boek met mooie voorbeelden over vertrouwen en verbinden. Ik hoop dat het jullie inspireert bij je huidige of toekomstige werk!

Margo van der Put
Directeur Academie Sociale Studies
Avans Hogeschool

Inleiding

Op je blauwe ogen! Een blik doet veel, al is het een eerste indruk. Alsof we elkaar zomaar (kunnen) vertrouwen. Vanzelfsprekend lijkt het niet, soms ben je naïef, te goedgelovig, of merk je dat vertrouwen in één klap weg is: het kwam te voet en ging te paard!

Verbinden en vertrouwen zijn steeds terugkerende thema's in de zorg. Dat is niet voor niets. Op momenten dat het erom spant, de relatie tussen zorgvrager en zorgverlener¹ centraal komt te staan, gaat het juist om 'de blauwe ogen'.

De tijd waarin we schrijven doet er ook toe: we bevinden ons midden in een pandemie! De samenleving leeft met een focus op de zorg!

Wij, de redactie, stond een bundel ervaringen voor ogen: vanuit en voor de praktijk. We hadden een paar redenen voor een praktijkboek:

- Verbinden en vertrouwen zijn 'kernwaarden' in de zorg. Beide waarden zijn concreet te leren! Dat gebeurt door van elkaar te leren en uit eerdere ervaringen te delen wat er goed gaat en waar het lastig is. Zo kan dit juist in opleidingssituaties bijzonder zinvol zijn.
- Door er bewuster naar te kijken en ermee om te gaan, ontdekken we hoe zorg beter kan. Het is opmerkelijk dat iedereen direct in de gaten heeft dat het beter gaat in de zorg wanneer er op een goede manier verbindingen worden gelegd en er vertrouwen ontstaat. Er komen vaak ook betere oplossingen uit omdat er aan elke deelnemer meer recht wordt gedaan. Door hier meer bewust aandacht aan te besteden, wint de zorg aan kwaliteit.

¹ De woorden zorgvrager en zorgverlener komen in allerlei termen en varianten voor in deze bundel, van belang is steeds beide perspectieven voor ogen te houden.

Er zijn ten minste twee manieren om te kijken: vanuit begeleiding, de professional of zorgverlener, en vanuit degene die begeleid wordt, de zorgvrager of cliënt.

Er wordt nogal wat van je gevraagd in de zorg. Je hebt een opleiding doorlopen en afgerond en je bouwt al snel ervaring op. Zo kom je overal wel hetzelfde tegen: het gaat in zorg en ondersteuning om de professionele relatie tussen jou en degene die je verzorgt of ondersteunt. Dit is ook al direct een bril, namelijk vanuit jou als professional. Het maakt uit vanuit welk perspectief je naar die relatie kijkt.

Er wordt nogal wat van je gevraagd in de zorg. Je hebt gelukkig goede ‘professionals’ om je heen en als iemand ervaring heeft, ben jij het wel. Je ervaart dagelijks hoe ‘het’ is als ‘cliënt’, als zorgvrager. Je bent eigenlijk een ervaringsdeskundige, vaak samen met je ouders of je familie! En je weet als geen ander hoe belangrijk een goede relatie met jouw begeleiders is. Van die relatie ben je afhankelijk. Dat is je bril als ‘zorgvrager’.

Verbinden en vertrouwen zijn relatiegericht! Dit boek wil een steun in de rug zijn voor beiden, zorgvrager en zorgverlener. We hopen daarmee de relatie in zorg en ondersteuning waar mogelijk goed te houden of te verbeteren. In de praktijk van alledag ervaren veel mensen de spanning in die relatie: waar geworsteld wordt om te kunnen verbinden of te kunnen vertrouwen. Het gaat kennelijk om een fundamenteel gegeven dat ons allemaal raakt.

Deze bundel is een verzameling ervaringsverhalen, met handvatten en tips voor de alledaagse zorg. Zo dichtbij mogelijk. Wij, schrijvers vanuit allerlei achtergronden, willen bijdragen aan de praktijk van de zorg die dagelijks geboden wordt, waar ook, door wie ook. Het laat je even stilstaan bij wat daar, in die praktijk, gebeurt. Je kunt dus rustig door het boek bladeren en kijken wat je aanspreekt, waar je denkt iets aan te hebben, of je laten verrassen. De namen die gebruikt worden in de hoofdstukken, veelal als voorbeeld, zijn overigens gefingeerd of geanonimiseerd zodat er geen direct verband te leggen is met personen zelf.

Hoofdstuk 1 (*‘Verbinden en vertrouwen – een tweeling’*), vormt een algehele inleiding. Daarna wisselen de hoofdstukken elkaar af tussen professionals en ervaringsdeskundigen. Daarin zit geen specifieke ordening, maar er komen wel verschillende thema’s aan bod. We hebben getracht daarbij overlap te vermijden. De bijdragen zijn ‘zorgbreed’, van jeugdzorg tot ouderenzorg, van gehandicaptenzorg tot ggz. Ieder deelt zijn persoonlijke betekenis, beleving en benadering. Zo kan duidelijk worden wat een bepaalde traumatische ervaring voor gevolgen heeft (*‘Brandcontact’*), of een lange ervaring van hulpverleners (*‘Code groen’*) wat de noodzaak is om eens serieus naar jezelf te kijken (*‘Vertrouwen als inside job’*), wat zelfvertrouwen betekent (*‘Keerpunt in (zelf)vertrouwen’*) wat een

confrontatie met verschillende aspecten van een organisatie impliceert (*‘De cliënt centraal? Hoezo?’*, *‘Opgenomen zijn in de ouderenzorg’*).

De actualiteit dringt zich aan ons op in *‘Verpleegkundige dilemma’s bij een pandemie’* met de impact van Covid-19 op je werk als verpleegkundige. Er wordt ook ingegaan op de gevolgen als vertrouwen niet lukt (*‘Max’, ‘Het leven is niet altijd eerlijk’*), hoe groot het belang van onderling vertrouwen is in een team (*‘Je hoeft het niet alleen te doen’*), wat de kracht van een open verbinding is in een therapeutische relatie (*‘Verbinding? Laat jezelf zien’*) of hoe je in de relatie je hoofd boven water houdt (*‘Hoofd, handen en hart in balans’*). En zeker is het zinnig om voor ogen te houden waar het om gaat (*‘Mensen worden mens door mensen’*).

In het nawoord kijken we als redactie terug op de bijdragen en bieden we onze bevindingen aan, hopen dat de bundel aan de bedoelingen van lezers beantwoordt! We nodigen je ook uit om mee te denken en ervaringen te delen.

Dit boek dragen we op aan collega Bregje Dieden. Midden in haar krachtige inzet voor mensen met een beperking kwam er abrupt een einde aan haar leven.² De thema’s in dit boek gingen haar ter harte en ze wilde niets liever dan deze concreet handen en voeten geven. Ze had eens zelf het idee er een boek over te schrijven.

Daarmee danken we ook alle auteurs in deze bundel. Met hun niet aflatende inzet hebben ze gewerkt aan hun bijdragen, juist om er iets van zichzelf van te maken! Een bijzonder woord van dank aan Margo van der Put, zij heeft met haar voorwoord de bundel toegankelijk gemaakt voor actualiteit en onderwijs.

Marijke Doevendans, Judith Coolen, Jac de Bruijn

Wil je laten weten wat je van de bundel of de bijdragen vindt? Dat helpt ons en anderen ook weer verder op weg. Laat het gerust weten via info@mind4care.nl

² Een korte herinnering aan Bregje Dieden hebben we opgenomen in *Over de auteurs*.

1 Verbinden en vertrouwen — een tweeling!

Jac de Bruijn

‘Het is belangrijk dat we elkaar kunnen vertrouwen toch?!’

Begeleider in overleg met moeder

‘Wie leren wil, moet vertrouwen.’

Aristoteles

Er is sprake van vertrouwen. Ik merk het zelf elke dag, een stilzwijgend, bijna vanzelfsprekend, misschien ook naïef vertrouwen: dat ik de kraan in de badkamer kan gebruiken en, vooral, dat het koffiezetapparaat werkt. Dat er vertrouwen is, merk ik in het bijzonder aan het gegeven er kennelijk een ander mens is waar ik van op aan kan, of dat ik er ben voor iemand anders. Dit geldt juist en vooral in zorg en hulpverlening: je moet op anderen kunnen rekenen, waar blijven we anders!

Ik speel daarin, niet geheel onverwacht, zelf een belangrijke rol. Zo gaat het bijvoorbeeld wanneer ik mezelf hoor zeggen: ‘Ja, is goed, oké, komt in orde!’ Ik doe ‘het’ wel even. Ik laat de ander weten dat hij zich niet druk moet maken, ‘ik pak het wel op’. Dat vind ik logisch en vanzelfsprekend. Dat is het ook als ik vind dat ik gewoon betrouwbaar moet zijn.

Dit hoofdstuk gaat over de thema’s verbinden en vertrouwen in de zorg. Hebben deze oude termen ons nog iets te zeggen? We vliegen er vanuit een ‘helikopter’ overheen en proberen enige betekenis te brengen in deze begrippen. We kijken daarbij vanuit het perspectief van de begeleider of ondersteuner. Daarbij zijn de ervaring en zienswijze van de zorgvrager³ belangrijke aanknopingspunten.

Ik ga in op wat ‘vertrouwen’ is en bekijk de relatie met het begrip ‘verbinden’, als een tweelingbegrip: ze roepen elkaar op en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dat sluit aan bij het onderwerp ‘samen’, omdat het in de praktijk van de zorg steeds om relaties gaat.

³ In dit hoofdstuk gebruik ik de begrippen zorgvragers en cliënten door elkaar, met name om geen onderscheid in betekenis te maken.

We zien wat dit betekent voor bijvoorbeeld het ‘er samen voor gaan of voor staan’. Ik sluit het hoofdstuk af met enkele adviezen, met dingen die je zou kunnen doen.

Vertrouw je de zorg?

In Nederland is het vertrouwen in de zorg bijzonder hoog. Zeker internationaal gezien. Wanneer we op vakantie zijn en we breken een been, dan wil je uiteindelijk het liefst naar een ziekenhuis in Nederland. Je rekent thuis op vakmensen en dat je in ieder geval verstaanbaar kunt maken!

Het vertrouwen staat echter fors onder druk wanneer er sprake is van een crisissituatie zoals bij een virale infectie die als een pandemie over de wereld raast en ook je eigen land in een ijzeren greep houdt.

Hoe snel of gemakkelijk vertrouw je dan concreet een huisarts, chirurg, verpleegkundige, hulpverlener, begeleider? En eenmaal in een ziekenhuis leggen we ons – uit nood geboren – toch in vreemde handen.

Vertrouwen

Typische of algemene kenmerken van vertrouwen kennen we allemaal, dat is zo moeilijk niet. Je bent te vertrouwen wanneer het je lukt om een goede professional te zijn: vakmanschap en deskundigheid, gecombineerd met zorgvuldigheid en de juiste houding, zoals luisteren, vriendelijkheid en respect (bijvoorbeeld voor privacy). Een meerwaarde is, of beter: te vertrouwen ben je wanneer je goed bereikbaar, integer en echt bent. Dat echt zijn, of authentiek zijn, is behoorlijk belangrijk. In de zorg wordt, meer dan ergens anders, van je gevraagd je menselijke kant te laten zien. Persoonlijk en professioneel wordt er voluit een beroep op je gedaan om vooral jezelf te zijn! Het gaat er dan niet alleen om of je aardig bent, of vriendelijk, maar of er een klik is, of je de bereidheid laat zien om jezelf in te zetten! Liefst tot het uiterste en eroverheen. Dat geeft ook aan waar op dit punt de spanning ligt. Vaak wordt de grens pas ervaren wanneer je eroverheen bent gegaan. Dit laatste is dan weer reden tot een stevige reflectie op waar je eigen grenzen liggen en die van de ander.

Vanuit de zorgvrager is het echter niet meer dan logisch dat ik mij volledig inzet: hij doet dit namelijk ook. Dat wordt ten minste verwacht van cliënten! Er wordt van hen verwacht dat zij zich openstellen voor mij als begeleider en mij dan ook vertrouwen. Ga dan als begeleider maar eens in de schoenen van cliënten staan. Het is het moeilijkste wat ik van hen vraag: ‘Vertrouw mij.’ En dan is het van cliënten absoluut geen onwil wanneer dat niet lukt. Overigens is het dan niet handig wanneer ik uitga van wantrouwen bij de cliënt.

‘Ik ben geen zotje’, aldus een cliënt, die daarmee duidelijk maakte dat ze zich niet vanzelfsprekend openstelde voor begeleiding. Dat vroeg wel enige afstemming met haar, naast haar te gaan staan en de wereld vanuit haar perspectief te bekijken! En ze had gelijk! Pas toen we ‘normaal’ spraken over alledaagse dingen van onszelf (dat ik die ochtend nog de hond had uitgelaten en gisteravond nog een ingewikkeld probleem moest oplossen), kwam er stilletjes aan een opening in de deur die ze angstvallig dicht had gehouden.

Vertrouwen onder druk

Vertrouw ik zelf op anderen? Hoe ben ik te vertrouwen? Wat doe ik dan?

Juist in moeilijke situaties maakt het ineens uit wat vertrouwen betekent in je eigen leven en in dat van de ander. Om te beginnen kunnen we denken aan basisvertrouwen, aan de mate van hechting die plaatsvond in onze eerste levensjaren en hoe veilig dat was. Er is sprake van basisvertrouwen wanneer je ervaart bij iemand (fysiek en emotioneel) veilig terecht te kunnen in situaties die onveilig zijn.

Cliënten ervaren het omgekeerde. Wanneer zorgverleners of begeleiders hun vertrouwen beschamen, krijgt niet alleen de zorgrelatie een deuk, maar ook hun zelfvertrouwen. En elke volgende zorgverlener wordt minder in vertrouwen genomen.

Geboren in vertrouwen?

Er is natuurlijk altijd de discussie of je als mens geboren bent met een vanzelfsprekend vertrouwen of juist met een wantrouwen. Of dat je het vermogen tot vertrouwen tijdens je leven ontwikkelt. Het gaat hier om de klassieke discussie tussen ‘nature’ en ‘nurture’. Het is in ieder geval onmiskenbaar dat wantrouwen toeneemt naarmate het misgaat in de relaties die tijdens het leven ontstaan. Zo maken kinderen, volwassenen en ook mensen met een beperking niet zelden een ‘carrière’ in de hulpverlening: van de ene plek naar de andere. Dat dit gevolgen heeft voor het zelfvertrouwen en het vertrouwen in de medemens, wordt nogal eens onderschat. Het levert wel een schat aan overlevingsstrategieën op.

Het leven is vervolgens ook eindig! Dat roept in de laatste fase van het leven, met name de palliatieve fase, bijzondere ervaringen op waarin vertrouwen een basiselement is in het welbevinden. De aanwezigheid van vertrouwden om je heen is juist dan cruciaal! Het blijkt zelfs nog belangrijker dat er sowieso iemand is, zelfs een vreemde, met wie je deze periode kunt delen; dat is nog altijd beter dan dat er niemand is.

Misschien is het in zorgrelaties verstandig om te erkennen dat we onzekerder zijn over onszelf en over wat we doen, dan we zouden willen. Of anders gesteld: laten we proberen te onderkennen waarin we betrouwbaar zijn, waar we echt kunnen zeggen: ‘Hier kun

je op rekenen op mij!’ Dat kan wel eens minder zijn, maar juist ook meer dan je dacht. Het klinkt wat tegenstrijdig, maar ons handelen wordt betrouwbaarder naarmate we ons meer bewust zijn van onze onzekerheden. Als begeleider wordt namelijk elke dag van je verwacht dat je alles onder controle hebt, zelfverzekerd de begeleiding ter hand neemt: dat je er staat, omdat cliënten je nodig hebben. Dat lijkt ook zo bij je collega’s: alsof het hun allemaal goed afgaat en zij het wel voor elkaar hebben en krijgen. Dat kan duidelijk worden tijdens een moment van reflectie, bij de overdracht bijvoorbeeld, wanneer je stilstaat bij je eigen beleving. Wanneer je tijdens die overdracht ruimte scheidt om je eigen moeite om naar een bepaalde cliënt te gaan, deelt met anderen. Dan ervaar je het belang van het vertrouwen in het contact met je collega en met de cliënt zelf. Het kan er zelfs toe leiden dat je een andere keuze in de contact-name maakt en met je collega ruilt. Van Vulpen en Verdoorn (2019) geven een goed beeld van ‘de relatie’ en het belang van persoonlijk contact. Hun boek is een echte must read om aan een beter inzicht in de kwaliteit van de persoonlijke ondersteuningsrelatie te werken.

En bijzonder in de zorgrelatie is: conflicten dienen als leerzame bron. In spannende situaties en hoe groter de druk, des te groter de onzekerheid en des te moeilijker om te vertrouwen. Dat onderschatten we nogal eens. Het is als met gevaar, dan reageren we in klassieke opties: vluchten, bevriezen of het gevaar te lijf gaan. Er komt nog een subtiele variant bij, namelijk je hoofd in het zand steken: doen alsof er niets aan de hand is. Er zijn nogal wat situaties in de zorg waarin het vertrouwen bijna elke dag op de proef wordt gesteld. Wantrouwen komt al snel bovendien. In de directe relatie met de cliënt onderschatten we de impact van de spanning. En binnen het team merk je pas in zware tijden wat je aan elkaar hebt!

Zo herinner ik mij een teambespreking waarin iedereen helder eigen ervaringen met een ‘moeilijke’ cliënt deelde. We kwamen gezamenlijk tot de conclusie dat de cliënt niet moeilijk was: zijn gedrag was voor onszelf moeilijk. We leerden van elkaar wat we het beste konden doen en wie er de beste verbinding kon maken. Tegelijk leerden alle teamleden hoe die verbinding in kleine contactmomenten kon worden gerealiseerd.

Contact

Contact is een noodzakelijk sociaal gegeven. De variatie in contact maken is oneindig. We hebben het soms niet door dat we contact maken. Vooral non-verbaal en sensorisch, dus onbewust, gebeurt er meer dan we in de gaten hebben. We maken contact omdat ons lichaam (of ons brein) in lichaamstaal een signaal afgeeft. Er is uiteraard ook bewust contact. Vraag: maken we op eenzelfde wijze contact met familie, vrienden, cliënten?