

Dit is de post-print versie van het artikel:

Bosma, H. (2017) Openstaan voor de zorgvrager: hoe doe je dat en hoe houd je dat vol?

Waardenwerk, vol.18, nr.70/71, 211-216.

Open staan voor de zorgvrager: hoe doe je dat en hoe houd je dat vol?

Hielke Bosma

Reade, centrum voor Revalidatie en Reumatologie & Universiteit voor Humanistiek

Inleiding

Persoonsgerichte zorg richt zich op wat mensen nodig hebben om zich gezond en gelukkig te voelen. Niet de ziekte staat centraal, maar het mens-zijn, de relatie, de levenssituatie en de leefstijl. Voor de zorgverlener betekent dit een andere manier van werken. Het ziektebeeld is niet meer allesbepalend, er is nu ook nadrukkelijk aandacht voor de vragen en ervaringen van de patiënt. Dat vraagt van de zorgverlener om zich te verdiepen in de patiënt, in zijn of haar persoonskenmerken, leefdomeinen en leefstijl (Vlek, Driessen en Hassink, 2013). Een dergelijk wijze van zorgen sluit ook aan bij de notie van positieve gezondheid die door Machteld Huber (2013) ontwikkeld is waarbij het leren omgaan met beperkingen voorop staat.

Deze andere manier van werken brengt met zich mee dat er ook andere kwaliteiten van de zorgverlener worden gevraagd. Er zal een grotere nadruk komen te liggen op interpersoonlijke kwaliteiten zoals kunnen luisteren en het stellen van de juiste vragen op de goede manier. Daarnaast vraagt persoonsgerichte zorg intra-persoonlijke kwaliteiten. Als zorgverlener moet je goed voor jezelf kunnen zorgen. Persoonsgerichte zorg betekent namelijk aandacht en oog hebben voor de mens die de patiënt is, wat inhoudt dat de zorgverlener een open houding heeft. Hiermee komt de patiënt echter wel 'binnen'. Daar moet je als zorgverlener wel mee om kunnen gaan. Niet alleen voor jezelf, maar ook voor de zorgvrager want jouw emoties hebben direct invloed op hem of haar. Bij een persoonlijk contact kan je jezelf niet anders voordoen dan je bent en dus moet je echt met jezelf aan de slag om moeilijke situaties vol te kunnen houden en er voor een ander te kunnen zijn.

In persoonsgericht werken is het dus belangrijk om mensen open en authentiek tegemoet te treden. Echter deze openheid brengt onherroepelijk een kwetsbaarheid met zich mee. Als mens (en dus ook als zorgverlener) kan je gekwetst worden. En als je je niet wilt afsluiten, zal je moeten leren hier een omgang in te vinden. Je hebt eigenlijk een innerlijke krachttraining nodig. Het idee van een innerlijke krachttraining ontstond in het revalidatiecentrum waar ik werk. In een revalidatiecentrum wordt veel aan (fysieke) krachttraining gedaan om de beperkingen die het gevolg zijn van een herseninfarct of een dwarslaesie, zoveel mogelijk te verminderen. Echter met de beperkingen die overblijven, moet je wel verder. Hiervoor heb je innerlijke kracht nodig. Het je staande houden in de maatschappij zal namelijk niet altijd gemakkelijk zijn. Daarom ontwikkelden we de sportschool voor de geest, een programma van regelmatig trainen met geestelijke oefeningen waardoor de innerlijke kracht wordt getraind.

In dit hoofdstuk wordt het genoemd trainingsprogramma voor innerlijke kracht besproken in de hoop dat het praktische inzichten biedt waarmee zorgverleners kunnen werken aan hun eigen weerbaarheid. Aan het eind van het hoofdstuk wordt tevens de link gelegd met een ander aanpalend concept resilience oftewel veerkracht dat steeds meer in verband wordt gebracht met mindfulness en innerlijke kracht (Pidgeon & Keye, 2014).

Het trainen van je innerlijke kracht

Open staan voor iemand, echt contact maken, betekent dat je die persoon wil leren kennen. Je ziet misschien mooie aspecten van deze persoon, maar ook de pijn, de onmacht, de onhebbelijkheid of onzekerheid. Als je dit van iemand ziet, kan het bijna niet anders dan dat je dat zelf ook voelt: je voelt zelf ook pijn, onmacht of onzekerheid. Dit kan het werk zwaar maken, wat ook blijkt uit het onderzoek van Büssing en Glaser (1999). Zij onderzochten namelijk het verloop van werkgerelateerde burn-out tijdens een reorganisatie en verandering van zorgconcept in vier ziekenhuis verpleegunits. Deze verpleegunits gingen van een functioneel verpleegstelsel over op een holistisch verpleegstelsel. De verpleegkundigen werden verantwoordelijk voor een beperkt aantal patiënten, er was minder taakdifferentiatie en er was nadrukkelijk sprake van patiënt oriëntatie. De patiënt werd hiermee een partner in het verpleegproces. Je zou kunnen zeggen dat vanuit dit holistische verpleegstelsel persoonsgerichte zorg werd geboden. Het bleek dat er tijdens dit veranderingsproces een significante vermindering was van werk gerelateerde stressoren. Van de verwachte verlaging van burn-out was echter geen sprake! Büssing en Glaser (1999) constateren dat er sprake is van nieuwe werkstressoren bij holistisch verzorgen. Verpleegkundigen kunnen zich niet meer gemakkelijk onttrekken aan 'moeilijke' patiënten. De interactie tussen patiënt en zorgverlener is intensiever en intiemer. Aan de ene kant is er meer tijd voor de patiënt vanuit een holistisch verpleegstelsel, waardoor de zorg meer persoonlijk wordt, maar aan de andere kant worden de individuele behoeften, problemen en persoonlijk lijden meer zichtbaar. Dit doet een groter appel op de sociale en emotionele competentie van de zorgverlener (Büssing en Glaser, 1999).

In de literatuur over het werken aan emotionele competentie wordt bij dienstverlenende en zorgende beroepen vaak gesproken van 'emotie-arbeid' of 'emotie-werk': je moet werk maken van je emotionele huishouding. Hochschild (1979) spreekt over emotie-arbeid als je aan de buitenkant andere emoties voorwendt dan er van binnen zijn. Denk dan bijvoorbeeld aan beroepen met voorgeschreven gedrag en emoties zoals bij stewardessen en verkopers. Dit 'surface-acting' is onwenselijk binnen de persoonsgerichte zorg omdat 'echtheid' een belangrijke voorwaarde is voor een persoonlijk contact. Daarom zal er eerder sprake zijn van 'deep acting', wanneer je door het aanpassen van je overtuigingen en denkbeelden, en het onderzoeken van je eigen motivatie om bepaald werk te doen, je emoties weet te beïnvloeden. Dit deep acting wordt meestal 'emotie-werk' genoemd.

Het leren (ver-)dragen van gevoelens die bij je werk worden opgeroepen kan gezien worden als een vorm van deep acting. Het gaat dan om het niet afsluiten voor deze gevoelens en ook niet om het verdringen daarvan, maar om het dragen of het uithouden van moeilijke gevoelens met behulp van innerlijke kracht. Een innerlijke kracht die getraind kan worden, net als topsporters die aan krachttraining doen om hun prestaties te verbeteren.

Hoe ziet het "trainingsprogramma" er nu uit? Het bestaat uit drie blokken: werken aan je innerlijke basis, werken aan je innerlijke balans en werken aan je innerlijke houding. Je merkt dat er een grote overeenkomst is met fysieke krachttraining. Ook daar heb je basisoefeningen, balansoefeningen en houdingsoefeningen.

Laten we eerst eens kijken naar de basis. Wat is de basis als je aan innerlijke kracht wilt werken? In alle oefeningen blijken *aandacht* en *adem* een belangrijke rol te spelen. Eigenlijk ook niet zo gek als je bedenkt dat voor basaal overleven ook aandacht en adem nodig zijn.

De innerlijke basis: open aandacht

In verschillende situaties neemt aandacht een belangrijke plaats in. Zo is er in levensgevaarlijke situaties een alerte aandacht nodig om te beoordelen of je moet vechten of vluchten. Als je alert bent kan je sneller op de dreiging reageren en heb je meer kans om te overleven. Als zorgverlener heb je deze alerte aandacht ook nodig: je moet alarmerende signalen van de zorgvrager snel oppikken en er adequaat op reageren. In leersituaties kan het je heel erg helpen als je een nieuwsgierige aandacht hebt. Door nieuwsgierig te zijn, leg je gemakkelijker nieuwe verbanden en maak je je de stof een stuk gemakkelijker eigen. Elke docent zal beamen dat er niets fijner is dan het lesgeven aan een nieuwsgierige groep. Voor innerlijke kracht heb je als basis weer een andere aandacht nodig: open aandacht. Open aandacht is een zachte, liefdevolle en accepterende aandacht die niet oordeelt. Ze is een vorm van onvoorwaardelijke aandacht die niet iets terug verwacht. Een dergelijk aandacht is niet alleen belangrijk voor innerlijke kracht, ze blijkt ook een belangrijke rol te spelen in genezingsprocessen. Voorbeelden daarvan zijn de aandacht van een moeder voor haar kind dat net gevallen is. En van oudsher is er de wetenschap dat de 'zuster' die haar patiënt met liefdevolle aandacht verzorgt een helende omgeving creëert. Deze aandacht creëert een band tussen mensen. Een band die kracht en stevigheid geeft. Open aandacht kan je ook richten op jezelf en je eigen gevoelens. Misschien raar om te zeggen, maar met deze aandacht krijg je ook een band (met jezelf), die innerlijke kracht geeft.

Meditatie is een aangewezen oefenvorm voor open aandacht. Hierin oefen je het oordeelloos gewaar zijn en je niet te laten afleiden. In deze oefeningen gaat het erom automatisen af te leren, met name het steeds afgeleid worden door aandacht-trekkers. Deze aandacht-trekkers zijn talrijk zoals knipperende lichten, etalages, plotselinge geluiden, sommige mensen, de media (die ook graag onze aandacht trekken of deze vast willen houden). Maar ook in ons zelf zijn veel aandacht-trekkers: gedachten, gevoelens, pijntjes, en irritaties. Tussen al deze aandacht-trekkers springt onze aandacht eindeloos heen en weer. De open aandachtstraining is bedoeld om de aandacht tot rust te laten komen.

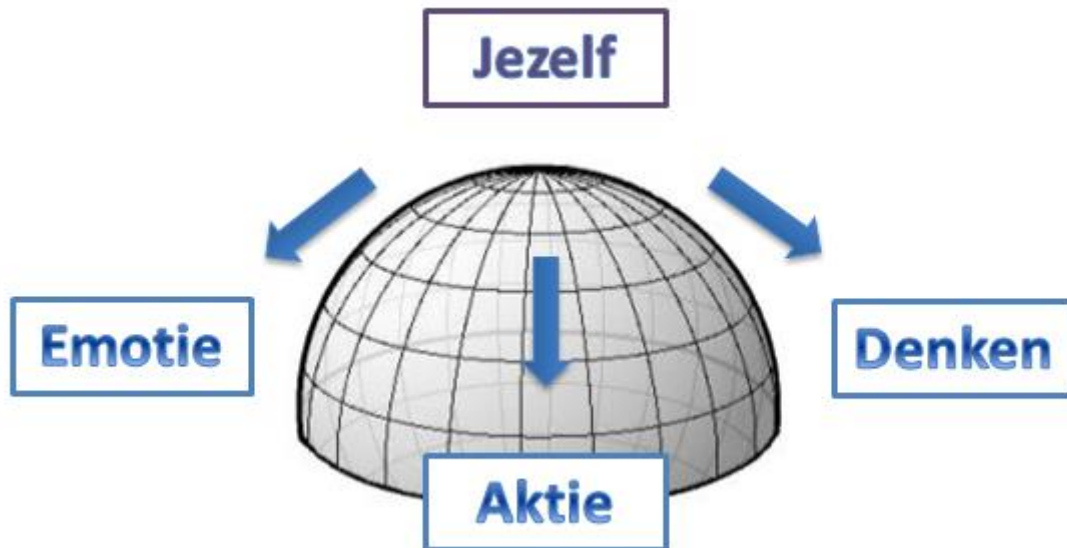
De innerlijke basis: adem

Het tweede element van het werken aan een innerlijke basis is de adem. Vrijwel alle activiteiten waardoor we diep gaan ademen, geven een goed gevoel. Zoals sporten, fysiek werken, vrijen, het koude water in de sauna en zelfs een niet te stoppen huilbui. Bij het werken aan innerlijke kracht gaat het niet zozeer om de adem zelf, als wel om de aandacht voor de adem. Een belangrijk voorbeeld daarvan is het zich richten op de adem bij een bevalling (puffen). Blijkbaar geeft dit de innerlijke kracht om de pijn uit te houden. Maar ook iemand die in paniek is, kan je helpen door zijn aandacht op de adem te richten. Het lijkt erop dat aandacht voor je adem je naar je eigen midden brengt. Het is dan ook niet gek dat we iemand die buiten zichzelf van woede is, adviseren om eerst tot tien te tellen. Het tellen in het ritme van de adem brengt iemand weer snel tot zichzelf.

Het oefenen van innerlijke kracht betekent niet het doen van allerlei ademoefeningen. Sterker nog, wij willen dat erg afraden omdat het veranderen van de adem ingrijpende gevolgen kan hebben. Het gaat veel meer om het aandacht geven aan de adem als belangrijke oefening om in de vele verschillende situaties van de dag bewust een tijd de ademhaling te volgen. Het gaat in deze oefening dus om het waarnemen van de eigen ademhaling en niet om het controleren of beheersen van de eigen ademhaling. Ook deze oefening heeft pas effect als je hem regelmatig doet. Het lijkt er op dat de aandacht voor de adem je naar je eigen midden brengt en dat is precies waar het om gaat bij 'in balans zijn'. De balans slaat niet door, maar houdt het midden. We zien dus dat aandacht en adem een mens in balans kan brengen. Laten we daar nu verder op doorgaan.

De innerlijke balans: telkens terugkeren naar je midden

Het is best lastig om bij jezelf te blijven en in je eigen midden te zijn. We verliezen onszelf maar al te gemakkelijk in emoties. Onze taal geeft hier tal van voorbeelden van als 'buiten jezelf zijn van woede' en 'jezelf verliezen in verdriet'. Maar ook zijn we heel gemakkelijk 'in gedachten', waardoor we niet aanwezig zijn. En tenslotte kunnen we helemaal opgaan in ons werk, waardoor je niet eens meer voelt dat je moet eten of drinken. Vaak heeft iedereen een eigen voorkeur om ergens in te schieten.



Innerlijke balans is het vermogen bij jezelf te blijven – in je eigen midden – waarbij je emotioneel kan zijn, kan denken en doen, zonder jezelf daarin te verliezen. Om dit te kunnen trainen is het goed om te weten hoe het komt dat we zo gemakkelijk bij onszelf weggaan en het midden verliezen. Het antwoord daarop is: pijn. De pijn van een gevoel dat te intens wordt, de pijn van een confrontatie, de pijn van iets dat je je realiseert, de pijn van onmacht en de pijn van gekwetst worden als je open bent. Pijn maakt dat je vlucht naar emoties, gedachten en bezigheden waardoor je alleen maar verder uit balans raakt. Je hebt pijn, je gaat de pijn uit de weg en daardoor ga je weg bij jezelf! Innerlijke balans is in je eigen midden blijven ook als je innerlijke pijn hebt. Het is dus de kunst om bij die innerlijke pijn te blijven. Deze niet uit de weg te gaan en de pijn niet weg te duwen! Innerlijke balans vraagt dus om pijn te verdragen! Maar hoe doe je dat?

Door stil te worden. Op te houden met het vechten tegen de pijn of ervoor te vluchten en in je eigen midden gaan zitten door je te richten op je eigen adem.

Het oefenen van innerlijke balans betekent dat je moet oefenen om in het midden en bij jezelf te blijven, juist als er pijnlijke gevoelens zijn. Het gaat erom dat je onder ogen ziet dat je pijn hebt en dat je probeert er bij te blijven, bijvoorbeeld door deze pijn gevoelsmatig te onderzoeken.

De innerlijke houding: sensitief zijn

Wat helpt bij het ontwikkelen van innerlijke balans en dus ook bij innerlijke kracht is een nieuwsgierige en onderzoekende houding. Ook is er een zekere moedige en onverbiddelijke houding nodig als je oog in oog staat met je eigen pijn. Een innerlijke houding oefen je door jezelf die houding voor te houden en jezelf te gedragen als iemand met die houding (een bepaalde innerlijke houding roept bijbehorend gedrag op, maar omgekeerd roept een bepaald gedrag ook een bijbehorende innerlijke houding op!).

De bovenstaande oefeningen richten zich dus op het vermogen om eigen pijn uit te kunnen houden, waardoor je bij jezelf in je eigen midden kan blijven. Je blijft staan en hoeft niet te vluchten of je uit het veld te laten slaan. Je kan doen wat er gedaan moet worden zonder je ergens in te verliezen. En dit is precies wat innerlijke veerkracht is.

Een innerlijke houding die belangrijk is voor het werken aan je innerlijke kracht en het vergroten van je innerlijke veerkracht, is een houding van sensitiviteit (gevoeligheid). Juist als je probeert om gevoelig te zijn (en dus niet hard en ongevoelig), word je het gemakkelijkst van je stuk gebracht en is de kans groot dat je jezelf verliest. Dit geeft je echter wel de mogelijkheid om goed te zien wat er bij jezelf gebeurt en te oefenen om weer terug bij jezelf te komen en jezelf te hervinden. Deze mogelijkheid om te oefenen heb je niet als je een harde ongevoelige houding aanneemt. Pijnlijke momenten glijden dan van je af, doen je niets en leren je niets. Je komt alleen steeds vaster in jezelf te zitten. Door een houding van sensitiviteit, heb je oog voor wat er in een zorgvrager om gaat, heb je oog voor de innerlijke wereld van de ander en ook van je zelf. De ander kan je raken en laat je niet onberoerd, maar door dit te laten gebeuren, leer je jezelf kennen en krijg je zicht op je eigen pijn en reactiepatronen. Juist door open en gevoelig te zijn leer je met dergelijke situaties om te gaan en steeds beter bij jezelf te blijven, of weet je sneller jezelf te hervinden. Het is de kunst om dit veel te oefenen, maar aan de andere kant is het ook belangrijk om dat niet te zwaar te maken. Net als het trainen met gewichten: proberen te zware gewichten te tillen is geen goede training en ze geven erg veel risico's op blessures.

Om innerlijke kracht te trainen is het goed om een sensitieve houding te ontwikkelen en je te oefenen in het gevoelig zijn. Door een verhoogde gevoeligheid, ben je beter in staat om je innerlijke balans te oefenen, want door de grotere gevoeligheid ben je beter in staat om te merken dat je je verliest in je eigen manier om bij jezelf weg te gaan en kun je ook de pijn of onrust voelen die er onder ligt. Dit is de pijn of onrust die je kan leren verdragen. Dit moet je leren uithouden. Als je dat kan hoeft je niet meer bij jezelf weg te gaan en blijf je jezelf! Dan is er innerlijke kracht!

Als (aankomend) zorgverlener zit je in een goede positie om je deze sensitieve houding eigen te maken, omdat sensitief zijn belangrijk is in de verpleegzorg. Sayers en de Vries (2008) merken op dat er niet veel geschreven is over het sensitief zijn van de zorgverlener, maar dat deze houding of dit vermogen wel een centrale rol blijkt te spelen in de benodigde vaardigheden in de zorg. Daarnaast stellen zij dat deze houding weliswaar in belangrijke mate aangeboren kan zijn, maar ook goed aan te leren is. Het is dan ook niet vreemd dat deze sensitieve houding en de innerlijke kracht die daar voor nodig is, juist bij de wat oudere en meer ervaren zorgverlener te herkennen is. Kortom, innerlijke kracht vraagt training!

Resilience of veerkracht

Centraal in de hier beschreven training van innerlijke kracht is het vermogen om weer tot jezelf te komen nadat je jezelf bent verloren. Dit is een beweging van terugveren en roept een associatie op met een in de zorg steeds belangrijker wordend begrip van 'resilience', veerkracht. Veerkracht is hier een breed concept en toont zich in het vermogen zich goed aan te passen bij tegenslag, trauma, tragedie of andere belangrijke stressbronnen, i.e. het vermogen te kunnen 'terugveren' bij moeilijke ervaringen (zie o.a. Tusaie & Dyer, 2004).

Howe, Smajdor and Stöckl (2012) wijzen op het belang om de veerkracht van medische professionals te versterken omdat zij veelvuldig worden geconfronteerd met de beperkingen van medische en organisatorische systemen die naast stress kunnen leiden tot 'moral injury'. Dit is een verwonding die je kan oplopen als je moet functioneren in zeer complexe en onvoorspelbare situaties, die hun

eigen morele eisen stellen en morele codes bezitten, die haaks kunnen staan op je eigen waarden en normen.

Om de veerkracht van medische professionals te ontwikkelen is het volgens Rutter (2006) noodzakelijk dat de leerlingen geconfronteerd worden met uitdagende ervaringen. Mensen moeten volgens hem blootgesteld worden aan risico's en gevaar om veerkrachtmechanismen te perfectioneren. Ook Howe et.al. (2012) stellen dat veerkracht situaties echt uitdagend moeten zijn omdat morele complexiteit ontstaat als de gebeurtenissen niet meer passen in de geleerde 'regels'. Veerkracht wordt blijkbaar ontwikkeld door blootstelling aan de reële praktijk.

Deze laatste constatering en de parallellen met innerlijke kracht roept het vermoeden op dat innerlijke kracht aan de basis zou kunnen liggen van veerkracht (resilience). Dat zou betekenen dat stress, tegenslag, trauma, moral injury en tragedie zich in het innerlijk vertalen als pijn. Pijn die ons uit ons doen brengt, maar ook een pijn die we kunnen leren te verdragen en waarmee we ons ook kunnen verbinden, waardoor we weer tot onszelf kunnen komen. Vanwege de rol die mindfulness-oefeningen hebben binnen het ontwikkelen van innerlijke kracht, is het te verwachten dat mindfulness-training ook een belangrijke rol kan spelen in het versterken van veerkracht.

Tot slot

Om als zorgverlener persoonsgericht te kunnen werken en voor de zorgvrager werkelijk tot steun te kunnen zijn is openheid en innerlijke kracht essentieel. Daarom is het belangrijk deze kwaliteiten bewust te trainen. Eerst door een basis te leggen met mindfulness-oefeningen waarin open aandacht en aandacht voor de adem centraal staat. Hierdoor ben je in staat om in moeilijke en pijnlijke situaties de rust te bewaren (rustig doorademen). En vervolgens door het trainen van een innerlijke balans, door de grondige verkenning en oefening in het verdragen van onrust en pijn. Hierdoor leer je steeds beter je door anderen te laten raken, terwijl je toch in je eigen midden weet te blijven en jezelf niet verliest. Dit vraagt van de zorgverlener een moedige, open en sensitieve houding, waarin je al doende leert.

Literatuur

Bussing, A., & Glaser, J. (1999). Work stressors in nursing in the course of redesign: Implications for burnout and interactional stress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 401-426.

Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart*. University of California Press, Berkeley.

Howe, A., Smajdor, A., & Stöckl, A. (2012). Towards an understanding of resilience and its relevance to medical training. *Medical education*, 46(4), 349-356.

Pidgeon, A.M. & Keye, M. (2014). Relationship between resilience, mindfulness, and psychological well-being in university students. *International Journal of Liberal Arts and Social Science*, 2(5), 27-32.

Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1-12.

Sayers, K. L., & de Vries, K. (2008). A concept development of 'being sensitive' in nursing. *Nursing ethics*, 15(3), 289-303.

Tusaie, K., & Dyer, J. (2004). Resilience: A historical review of the construct. *Holistic nursing practice*, 18(1), 3-10.

Vlek, H., Driessen, S., & Hassink, L. (2013). *White Paper: Persoonsgerichte zorg*. Vilans.