
'Ik bedoelde het toch goed'

De tragische lading van dat ene zinnetje

We zeggen het allemaal wel eens: 'Ik bedoelde het toch goed'. En ook andersom hoor je cliënten zeggen: 'hij bedoelde het wel goed hoor, maar...' Het wordt gebezigd als wat goed had moeten gaan 'fout' ging. Maar wanneer iemand zich beroept op zijn goede bedoelingen, is er in wezen iets tragisch aan de hand: de cliënt krijgt niet waar zij/hij voor komt en wat zij/hij nodig heeft. En degene die hem of haar aandacht, interesse en zorg had moeten geven gaat voorbij aan zijn eigen falen of vergissing. In een professionele zorgsetting kom je er, volgens de auteurs van dit artikel, niet mee weg. Zij staan stil bij de tragiek van dit ene zinnetje en onderstrepen het belang van een kloppend antwoord vanuit een hart-geestwerking.

Ton Jorna en Josephine van Balen

WANNEER WE MET EN VOOR MENSEN WERKEN, plegen we deze interventie, maken we deze opmerking of laten we juist dit achterwege. Hoewel we denken daar op dat moment goed aan te doen (anders deden we het niet), kan het gebeuren dat uit de reactie van de ander of uit het vervolg ervan blijkt dat we helemaal verkeerd zaten.

De rechtvaardiging komt dan nogal eens in de vorm van: 'ik bedoelde het toch goed'. En dat is een opmerkelijk zinnetje. Goede bedoelingen zijn namelijk als het ware een vanzelfsprekend beginsel in het menselijk verkeer, en in het bijzonder als het gaat om zorg aan en voor mensen. Verkeerde bedoelingen in de zorg is haast een contradictie: geen enkele hulpverlener zal immers bewust

een verkeerd middel inzetten of bewust de verkeerde woorden zeggen om een cliënt of patiënt schade te berokkenen.

Dat goede bedoelingen dan toch verkeerd kunnen uitpakken, komt omdat degene die zorg verleent op dat moment bezet was of raakte met zichzelf en daardoor niet (meer) afgestemd op de ander.

Maar hoe komt het dat je bezet bent of raakt? En wat zou je er tegenover kunnen zetten? Met deze vragen ben ik, docent Geestelijke begeleiding Ton Jorna, in gesprek gegaan met Josephine van Balen, geestelijk verzorger in de psychiatrie. Zij is erbij betrokken omdat ik weinig literatuur vond over dit onderwerp: enkel een casus van een hulpverlener (Van der Pas, 2005) en een korte reflectie

van de filosoof Verhoeven (2002). Dat is eigenlijk vreemd als je bedenkt dat we dat zinnetje ‘maar ik bedoelde het toch goed’ allemaal wel eens in de mond nemen. Josephine herkende het direct, en was bereid om als co-auteur mee te werken aan dit artikel, dat aldus de weerslag is van onze reflectie op de gestelde vragen.

Het zinnetje in de praktijk

‘Het is zooo zwaar..., het is niet vol te houden.’ Ik, geestelijk verzorger, spreek Sylvia op de gang, na afloop van een groep uit het dagbehandelingsprogramma van een kliniek voor psychiatrie. Haar hele wezen is één brok vermoeidheid, de ogen triest. In de groep was ze nog stiller dan anders. Alle deelnemers verlaten min of meer tegelijk de ruimte, ik loop snel achter hen aan. Zo onopvallend mogelijk schuif ik, mijn handen vol met werkmateriaal, richting Sylvia en vraag hoe het onderzoek in het ziekenhuis is verlopen. Met een schamper lachje zegt ze dat ze die nacht in het ziekenhuis juist wel heeft geslapen. ‘Zal je net zien.’ En ze relativeert ook, ‘er is genoeg ander materiaal waaruit blijkt dat ik een serieus slaapprobleem heb.’ Ik weet niet veel te zeggen, stamel wat over de lange tijdsduur en beaam de zwaarte. Er staan mensen om ons heen, de lift komt eraan, ik moet door naar een volgende groep. Ook Sylvia vervolgt haar weg, ongezien. Haar noodkreet blijft ‘bungelen’.

Wat gebeurt hier? Tijdens de groep denk ik: straks Sylvia nog even proberen te spreken. Als ik haar nu niet spreek dan is ze weer weg en mijn kans verkeken. En als we dan in het halletje bij de lift staan, wil ik Sylvia er niet te opvallend ‘uit pakken’. Mijn hele houding is er een van behoedzaam manoeuvreren. Dat kan passend zijn, alleen komt het in dit geval voort uit angst een verkeerde zet te doen. Het contact loopt al wat langer en kenmerkt zich door af en toe een juist getroffen snaar, waarna we het contact weer kwijt zijn. Ik ben beducht voor de beoordeling door Sylvia. Op de een of andere manier voel ik me in het contact geïmponeerd door haar ‘sluitende’ redenties. Onbedoeld ga ik steeds meer mijn best doen en kom ik zelf ook in een situatie van beredeneren terecht: als ik dit doe, dan Ik zie en voel haar wanhoop en ben onmachtig. Ik wil bij haar blijven en iets zeggen, maar wat ik zeg raakt niet.

Achteraf vergoelijk ik het voor mezelf: het was niet goed maar ik *bedoelde* het wel goed, zeg ik dan tegen mezelf.

Via bedoelingen de illusie van de menselijke almacht in stand houden

Niet bij de ander zijn

Wanneer de geestelijk verzorger nog weer later terugkijkt op het hele verloop van het contact met Sylvia, zoekt ze alsnog naar een reactie die in de beschreven situatie wel adequaat zou zijn geweest. Ze was ervan doordrongen dat het helemaal niet goed ging met Sylvia en voelde een noodzaak daar iets in teweeg te brengen. Tijdens eerdere persoonlijke gesprekken hoorde zij hoe Sylvia steeds weer uitkwam bij verklaringen en acties. De geestelijk verzorger pakte dan ook een andere draad op en raakte daarmee aan verlies en onvermogen, en uit de reactie van Sylvia bleek dat ze daarmee een gevoelige snaar raakte. Sylvia onderkende de noodzaak van aandacht voor deze ‘snaar’, maar bewoog er ook weer van weg.

Volgens Verhoeven (2002: 44) is het uit machteloosheid dat mensen zich beroepen op hun goede bedoelingen. Zij houden ‘via de magische truc van de bedoelingen de illusie van de menselijke almacht in stand’. En alleen al dat maakt dat de goede bedoelingen vaak gestuurd worden door een ‘heftig willen’ en daarop afgestemde berekening. Verhoeven vervolgt: ‘Het (...) heeft te maken met overwegingen die aan daden of woorden vooraf gaan en waarin de middelen zorgvuldig op een doel worden afgestemd’. Zoals uit de beschreven praktijksituatie blijkt, was de geestelijk verzorger bezig ‘iets te bewerkstelligen’ uit angst het verkeerde te doen. Zij was meer en meer in haar hoofd bezig zich uit de situatie te rekenen. Onwillekeurig heeft dan de aanvankelijke toewending plaatsgemaakt voor een verrationaliseerde betrokkenheid op de ander, waardoor de innerlijke ruimte dichtslibt met het specifieke effect dat de geestelijk verzorger wil bereiken. En doordat ze meer met zichzelf dan met de ander bezig was, beroept ze zich op haar goede bedoelingen om



nog iets overeind te houden. In dit soort situaties zal schaamte een rol spelen, de ogen van de ander die 'mij' zeggen: 'je doet het niet goed'. En in een cliëntbespreking zullen de betrokken hulpverleners eerder aangeven hoe 'lastig' de desbetreffende cliënt was dan dat zij elkaar hun onmacht tonen of hun eigen 'falen' onder de loep nemen.

Verhoeven merkt op dat de bedoelingen enkel dan deugdelijk zijn als inderdaad het beoogde effect wordt bereikt. Dit is ook de meest gangbare benadering in de hulpverlening, en hoewel dat mogelijk in veel gevallen een adequate benadering is, kan het nooit zo zijn dat een hulpvraag per definitie verwijst naar een voorhanden en vooraf bepaald antwoord. Integendeel: een hulpvraag vraagt om direct contact en reflectie teneinde

tot een juiste verhouding te komen. In de geestelijke verzorging gaat het om 'deze mens in deze situatie' in de tussenruimte van het wederkerige contact, en daar past geen bedoeling-effectbenadering bij, wel het emotioneel en existentieel beschikbaar zijn.

Bij de geestelijk verzorger uit het voorbeeld kwam er later meer ruimte voor introspectie en reflectie. Zij zag in dat zij vanuit haar onmacht zichzelf forceerde tot handelen, spreken en zo in een wat activistische modus terecht kwam en de plank misloeg. Vervolgens beriep ze zich op haar goede bedoelingen. Terugkijkend vraagt ze zich af of ze zich met haar goede bedoelingen beriep op het feit dat ze haar best deed, of had ze ook werkelijk het goede op het oog? Heeft zij het goede

op het oog wanneer zij over ‘iets teweeg brengen’ spreekt in een situatie waarin onmacht de overhand heeft?

Introspectie en reflectie

Bij dit soort vragen gaat het niet alleen om reflectie maar ook om introspectie. De introspectie is nodig om wat met hoofd en hart wordt waargenomen te integreren om daardoor cliënten kloppend te kunnen verstaan. Reflectie kan weliswaar samengaan met introspectie en de concepten kunnen elkaar overlappen in betekenis, maar toch is er een onderscheidend verschil. Bij reflectie ligt de nadruk op overdenking met betrekking tot een object of situatie. Als je zelf dat object bent of als het je eigen situatie betreft, kan reflectie overgaan in introspectie. Je kijkt dan naar binnen, en door de overdenking te dimmen of uit te stellen en af te zien van een oordeel over jezelf, neem je op een dieper niveau beter en ruimer waar wat daar is en gebeurt. Introspectie zet je daarmee op het spoor van wie je bent, hier en nu in deze situatie, in deze toestand. Daardoor kun je uitzuiveren wat tot dan toe troebel of diffuus was. Als dit een terugkerende exercitie is, komt het eigen ik niet alleen scherper en ruimer in beeld, maar wordt paradoxaal genoeg de werkelijkheid zelf ruimer en anders.

Wat is de bron van ‘mijn’ doen en laten

Verhoeven betwijfelt echter de waarde van zelfonderzoek, gezien de ‘tragische tweespalt tussen wat mensen willen en wat ze doen’. Tegen de achtergrond van de vele goede maar verkeerd uitgedrukte bedoelingen komt Verhoeven tot zijn samenvattende these: ‘Veel van wat mensen ondernemen lukt niet, want wij slagen er maar zelden in onze bedoelingen te realiseren. Als er iets lukt, kunnen we zelfs het gevoel hebben, dat dit lukken niet vanzelfsprekend is, dat het onze prestatie te boven gaat en in een heel andere orde ligt dan al ons voorafgaand willen, pogen en bedoelen.’ Volgens Verhoeven bestaat er dan ook niet zoiets als een dwingend verband tussen bedoeling en resultaat, en dat is de reden dat hij spreekt van ‘de treurige geschiedenis van al dat bedoelen’. Het is ook de

reden waarom hij het niet altijd interessant vindt te zoeken naar het waarom van woorden en daden in motieven, intenties en bedoelingen: er zou al snel sprake zijn van verbale willekeur.

Dat zien wij dus anders. Om deze ‘treurige geschiedenis van al dat bedoelen’ om te buigen, is zelfonderzoek altijd een noodzakelijke beweging. Dat wil zeggen: niet doorgaan op een argumentatief discours om alsnog jezelf eruit te denken, maar eerlijke introspectie en reflectie. Precies die beweging beschrijft ook Buber. Toen hij eens bezoek kreeg van een voor hem onbekende man, moest hij achteraf gezien erkennen dat hij hem had ontvangen ‘zonder er met de ziel bij betrokken’ (2007: 88) te zijn geweest. Tevens verzuimde hij, zo voegt hij eraan toe, ‘de vragen te raden die hij niet stelde’. Ook werd hem duidelijk dat die jongeman niet zo maar kwam praten, ‘maar op zoek naar beslissing, juist van mij, juist op dat moment’, om vervolgens te beseffen: ‘Wat verwachten wij als wij geen zin meer zien, wanhopig zijn, en toch nog naar een mens toe gaan? En present zijn, waardoor ons gezegd wordt dat hij er toch nog is, de Zin’ (ibidem). Elders, in een beschouwing over ‘Genezing door ontmoeting’, schrijft Buber dat in een ‘geestelijk beroep’ ‘werkelijk persoonlijke ontmoetingen tussen de mens die hulp nodig heeft en de helper noodzakelijkerwijs in de afgrond van het mens zijn moeten plaatsvinden’ (1966: 136). Je moet juist dan de ander niet alleen laten.

De gevormde levens- werkhouding

Ontmoeten lukt evenwel niet altijd. We zagen al dat de geestelijk verzorger ‘bezet’ kan zijn met eigen bedoelingen, en we lezen dit ook terug in het artikel van Van der Pas (‘Goede bedoelingen, fout gedrag’, 2005), die beschrijft hoe een cliënte erop vertrouwde dat zij als hulpverleenster wel raad zou weten met de woede en angst rondom een thuissituatie van haar als cliënte. Die emoties legde de cliënte bij Van der Pas op tafel. En dan schrijft Van der Pas: ‘en ik bange wezel, ging er vandaan en er omheen.’ Bij de cliënte thuis loopt het vervolgens helemaal mis, en Van der Pas schrijft dat ze, hoe wrang ook, ervan heeft geleerd: ‘Niet bang zijn voor gedrag of emoties en de cliënt vasthouden.’ Met andere woorden: een cliënt is erbij gebaat dat de hulpverlener bereid is

naar de wond te kijken en die niet toe te dekken. In dit verband gaat het bij zorg dan ook primair om de vraag van waaruit 'ik' als geestelijk verzorger spreek en/of handel en wat de bron is van 'mijn' doen en laten. Die bron moet (mede-)leven schenken en inzicht geven, en kan als zodanig alleen werkzaam zijn in het heden, tussen 'jou' en 'mij'. Van der Pas sluit haar artikel af met de constatering dat je het met goede bedoelingen niet redt: 'er is een overtuiging nodig, een duidelijk idee dat professioneel denken en handelen kan bijsturen, wanneer fout gedrag dreigt.'

Een adequaat antwoord op getoonde nood

Er is inderdaad een overtuiging nodig, een duidelijke idee, een van binnenuit gevormde levens- en werkhouding om je als geestelijk verzorger met de ander te verbinden, te weten wat er kan spelen en wat je bijdrage zou kunnen zijn. De geestelijk verzorger volgt de beweging van de situatie van de ander en tegelijkertijd blijft hij er vrij van. Dan kan hetgeen hier en nu aan de hand is doorringen tot het hart, als 'bron van leven', en genereert het taal, dit is een kloppend antwoord, die daaruit voortvloeit. Dat betekent haast per definitie dat je het eerst niet weet, want je moet eerst luisteren tot voorbij en onder de woorden.

Dat vraagt wel moed, want de ander toont z'n hele wezen met al het diep menselijk lijden van dien. Wanneer de werker dan vanuit bijvoorbeeld angst, onzekerheid, onvermogen of persoonlijke beperkingen van dat lijden weg beweegt naar een ik-geslotenheid, wordt de verbinding die er aanvankelijk was toch verbroken. Natuurlijk is die neiging om ervan weg te bewegen heel menselijk, ook voor een geestelijk verzorger. Maar het is wel zijn vak en daarom zou hij daar geen gehoor aan mogen geven en als het goed is ook niet willen geven. Wel is het zo dat hij zich van die angst of onzekerheid bewust moet zijn, want alleen dan kan hij ervoor kiezen om er geen gehoor aan te geven. Juist op zo'n moment gaat het er dan om dat hij zijn hart inzet als centrum van waarneming in samspraak met een beschouwende geest, en juist uit die hart-geestwerking kan een treffend en ver-

rassend antwoord voor de cliënt geboren worden. De praktijk wijst uit dat zo'n antwoord kloppend is omdat er is afgestemd op de ander: de cliënt zal het beamen en anders naar huis gaan dan hij gekomen is. Hoe het zal doorwerken is niet te zeggen, maar doordat de ander gezien is, mag je erop vertrouwen dat het hem minder verhard maakt en hetzelfde wat anders doet zien. Het zal voor zich spreken dat bij zo'n geestelijke werkzaamheid een beroep op dat ene zinnetje achterwege kan blijven, maar ook een 'dankzij mij ...'

De vraag 'wat zou nu wel een adequate reactie zijn geweest van de geestelijk verzorger op dat bewuste moment bij die lift', is dus niet te zeggen, wel wat de gevormde levens- en werkhouding had moeten blijven.

Verantwoordelijkheid

In haar artikel noemt Van der Pas het wrang dat ze terugkijkt juist omdat het fout is gegaan. Dat speelt ook in de casus met Sylvia. Enkele dagen na de beschreven ontmoeting maakte zij een eind aan haar leven. Hiermee rijst het vermoeden dat een misplaatst beroep op goede bedoelingen met name knelt in situaties die onomkeerbaar zijn en waarbij een negatief gevolg (mede) te wijten zou zijn aan de geestelijk verzorger die 'wil' in plaats van er te zijn. Zo geformuleerd stelt het de vraag naar verantwoordelijkheid op scherp: in hoeverre ben je als geestelijk verzorger verantwoordelijk voor het handelen van de cliënt? En in hoeverre wordt de verantwoordelijkheid van een geestelijk verzorger begrensd door de vrijheid en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt?

Verantwoordelijkheid is – denken we – terug te brengen tot het geven van antwoord in een gedeelde actualiteit met de erkenning van de eigen verantwoordelijkheid van de gesprekspartner. En hier ontbreekt het nogal eens aan; er komt dan geen adequaat antwoord op getoonde nood (vgl. Jorna, 2008: 'Niemand luistert naar mij'). Dit geeft precies aan waarom het zo belangrijk is dat de begeleider in relatie is met de cliënt, maar ook waarom begrenzing belangrijk is: 'Ik ga niet over jouw leven, ik neem jouw leven niet over, maar ik neem nu wel deel aan jouw leven, en vanuit dit *inter-esse* hoop ik jou antwoord te geven'.

Het vraagt moed van de begeleider om in contact met de ander zich bloot te stellen aan de situatie van de ander, het daarin uit te houden en zich ertoe te verhouden, maar dragen betrokkenen daarmee ook verantwoordelijkheid voor het vervolg? Verwijst het ene zinnetje 'ik bedoelde het toch goed' naar het menselijk tekort en in het bijzonder naar de onmacht waar Verhoeven over spreekt? In ieder geval zal het bij een geestelijk verzorger behoorlijk wringen als er zoiets gebeurt.

In de literatuur vinden we nog een nuancering op verantwoordelijkheid. Warmenhoven (1973: 89-90) kent de werker een beperkte verantwoordelijkheid toe: wel 'voor zijn eigen gedrag, en wellicht voor bepaalde gevolgen die dat gedrag *bleek* te hebben', maar niet voor het resultaat dat hij middels zijn handelen zou weten te bewerkstelligen in het gedrag van de cliënt. De werker moet tijdens zijn werk niet denken dat hij bij de ander iets kan, wil of moet bewerkstelligen. Hij kan immers 'niet gedacht worden de verantwoordelijkheid voor leven en levensbestemming van zijn cliënt te dragen'. Met deze laatste zin wordt de verantwoordelijkheid bij de cliënt gelegd, maar de eerdere zin over 'bepaalde gevolgen die dat gedrag bleek te hebben' sluit aan bij de noodzakelijke herbezinning van de geestelijk verzorger op het eigen doen en laten en de bron daarvan.

Afronding

De aanleiding voor deze doordenking was dat ene zinnetje 'ik bedoelde het toch goed'. Dit zinnetje heeft een tragische lading: de cliënt blijft in de

kou staan en de geestelijk verzorger of hulpverlener gaat voorbij aan het eigen aandeel. Toch sluiten we af met de nuancering dat we – alle goede bedoelingen, zelfonderzoek en gevormde levenshoudingen ten spijt – niet kunnen voorkomen dat er misverstanden ontstaan en dat er in het werken met en voor mensen geen garantie kan worden gegeven dat het steeds goed gaat. Het lastige is dat we het juist op precaire en spannende momenten heel graag goed willen doen, en dan te snel louter discursief of persoonsgebonden reageren. Geestelijk verzorgers mogen dus ook mild zijn voor zichzelf, mits zij die mildheid gepaard laten gaan met introspectie en verantwoordelijkheid nemen.

Ton Jorna is universitair hoofddocent geestelijke begeleiding aan de UvH te Utrecht.

Josephine van Balen MA is geestelijk verzorger bij Arkin, GGz Amsterdam.

Literatuur

Buber, Martin (1966). *Sluitsteen*. Rotterdam: Lemniscaat.

Buber, Martin (2007). *Dialogisch leven*. Utrecht: Bijleveld.

Jorna, Ton (2008). *Echte woorden. Authenticiteit in de geestelijke begeleiding*. Amsterdam: SWP.

Pas, Alice van der (2005). *Goede bedoelingen, fout gedrag*. www.alicevanderpas.nl

Verhoeven, Cornelis (2002). *Dierbare woorden*. Budel: Damon.

Warmenhoven, Okko (1973). *Prolegomena tot de andragologische propedeuse*. Utrecht: eigen beheer.