

Goede Bejegening “mij een zorg”



betrokken, oprecht, betrouwbaar, betekenisvol, vriendelijk, open, streng, schop onder mijn kont, soms heb ik het nodig om te kunnen schreeuwen, eerlijk, menselijk, professionele hechting, vragen, zwijgen, emotionele ontlading, iemand die er voor me is, ik ben niet de gemakkelijkste, er zijn voor elkaar.

Het is voor mijn casemanager ook niet altijd even gemakkelijk, **MAAR:**

Ik ben ik

**Ik ben niet volmaakt
maar zo ben ik.**

**Ik weet wie ik ben
en ik weet wat ik wil.**

**Soms ben ik een prater
soms ben ik heel stil,
om mij te leren kennen,
moet je dit kunnen leren:**

**Ik ben wie ik zijn wil
en zo moet je mij accepteren!**

Bejegening in de zorg. Ik heb door de jaren heen flink wat cliënten, familie, hulpverleners gevraagd wat zij onder goede bejegening verstaan binnen de hulpverlening. Wat denken cliënten, familie en hulpverlening nodig te hebben, en wat verwachten zij. Vanuit deze verzamelde gegevens heb ik geprobeerd een beeld te krijgen over hoe er over het algemeen gedacht wordt over het onderwerp bejegening.

Wat ik veel van cliënten heb gehoord is dat zij moeite hebben met de taalbarrière, dat zij niet altijd begrijpen wat een hulpverlener soms zegt, omdat er veel medische termen gebruikt worden. Zij durven er vaak niets van te zeggen omdat zij denken dat de ander hen niet intelligent vindt. Er is ook een verschil tussen taal van binnenuit, en taal van een hulpverlener. Cliënten en familie hebben soms nog niet de juiste woorden of hele andere woorden. Als cliënt wordt het vaak ervaren dat je de taal van de hulpverlener moet leren spreken alvorens je überhaupt gehoord wordt. Dat maakt dat er een afstand ontstaat, als die afstand er eenmaal is, lijkt het of de kloof bijna niet meer te dichten is.

bejegening is de omgang met een ander.

In het woord zit ook nog iets van een omgang die voor beide partijen prettig is en voelt, waarin respectvol met elkaar wordt omgegaan. Dat je op ieder moment je realiseert, weet, voelt en denkt: daar sta ik. Want als mens kun je - wonderbaarlijk heel gemakkelijk door de twee huden heen, het gemeenschappelijke voelen. En dat de een nu professioneel is en de ander cliënt, is slechts een deel van het bestaan en een momentopname.

Wie weet wie waar nog beland.... (In Bijbelse termen is bejegening: Wat gij niet wilt dat u geschied, doe dat ook een ander niet). Ja en dan loop ik te denken: tegelijk is het zo essentieel dat de ander niet-mij is. En dat je dus aftast waar hij of zij anders in is, en omgekeerd. Niets mooiers dan de mens!

Laat ik iets benoemen over de macht in het contact, de verhouding arts/cliënt of hulpverlener/cliënt en de afhankelijkheid die er altijd is in zo'n relatie. Dat geeft meteen ook al het verschil in belang aan voor veel cliënten. Ook is het dat cliënten het soms ervaren niet als mens benaderd worden, maar als ziektebeeld. Je hebt borderline, dus je wilt aandacht, dus je manipuleert, dus moeten we je volgens deze methode benaderen. Bejegening is dan een methode van doen geworden, naar een ziektebeeld, en niet meer zozeer een contact van mens tot mens op basis van contact.

De "manier waarop" een hulpverlener en cliënt met elkaar om gaan lijkt dus Bejegening. Dit moet op een respectvolle manier met wederzijds vertrouwen gebeuren. De hulpverlener en cliënt behoren als gelijkwaardige met elkaar om te gaan. Bejegening is naar een cliënt zijn mening alles wat te maken heeft m.b.t. communicatie naar de andere partij.

Belangrijke waarden hierbij zijn:

- **B**etrokken
- **O**pen
- **E**erlijk
- **R**espectvol

- **Word Boer**



Wanneer je deze waarden meeneemt in de omgeving waarin je als professionals werkt met cliënten en collegae vergt dat het nodige van de professionele houding.

Onder andere:

- communiceer in een voor cliënt, familie en collega's begrijpelijke taal, anders komt je boodschap niet over.
- respecteer de mening van de ander, ook al ben je het er niet mee eens.
- Wees duidelijk met je boodschap en vraag eventueel of de ander begrepen heeft wat je zegt.

Luisteren is minstens zo belangrijk: elkaar horen is best, maar elkaar verstaan is waar het om gaat. Dat vergt iets van een hulpverlener en van cliënt, daarop mag je elkaar ook best aanspreken. Stel open vragen aan cliënt, zodat deze zijn mening kan geven als hij/zij er uit zichzelf niet mee komt. Oftewel "gewoon doen" op een manier zoals je zelf bejegend zou willen worden.

Bejegening is: eerlijk/echt en open contact maken op het niveau van de ander, zonder oordeel en als mens. Waarin ook ruimte is en moet kunnen zijn voor de hulpverlener en zijn of haar mening. Liever een hulpverlener die zegt "vandaag kan ik jou verhaal er niet meer bij hebben doordat mijn hoofd vol zit" dan een hulpverlener die niet luistert en doet alsof → dan ben je allebei mens, ook al voelt of lijkt dat misschien in de ogen van de hulpverlening niet professioneel.

Bejegening is:

Een doelbewuste of onbewuste manier om contact te maken met elkaar, waarbij respect tonen voor en gelijkwaardigheid uitgangspunten zijn.

Bejegening is de manier van omgaan met de ander, professionals hebben een beroepscode waarin dit beschreven wordt. Van een cliënt kun/mag je niet altijd verwachten dat hij/zij altijd flexibel om kan gaan met anderen, (daar waar het problematisch verloopt) van professionals wel. Deze moeten er voor zorgen dat de ander zich gehoord en gekend voelt.

Blijf achter het verhaal van een cliënt heel de mens zien, de rollen die hij/zij daarin vertegenwoordigt. Probeer de groeimomenten te zien in het verhaal, hoe klein ook, zorg dat je deze niet over het hoofd ziet omdat je zelf het gesprek wilt sturen.

Durf ruimte te maken als professioneel voor wat zich binnenin jezelf afspeelt en hoe je dat naar buiten brengt in de bejegening naar de ander. Binnen bejegening neem je immers altijd jezelf mee! Hoe doe je daarin recht aan de ander en tegelijkertijd recht aan jezelf? Het wezenlijke van communicatie is de dynamiek van het heen en weer gaan, ik reik naar jou uit en jij naar mij, in een poging elkaar zoveel mogelijk recht te doen. Bejegening is een van de meest belangrijke randvoorwaarden voor goede zorg – ondersteuning en dienstverlening aan mensen. Goede bejegening wordt door familie en cliënten ook wel de essentie van Behandeling genoemd.

Behandeling en bejegening

Misschien denken we in Nederland wel teveel vanuit methodieken en systemen. Dat hetgeen gezegd wordt vanuit de professionele belevingswereld naar de ander, vanzelfsprekend de ander ook zou moeten helpen.

Maar met alleen methoden en systemen zou contact niet meer dan een techniekje zijn.

Ik geloof niet dat vertrouwen zit in dat iemand heel veel gestudeerd heeft of veel 'ervaring heeft' met de problematiek, en dus van te voren denkt te weten wat ie moet doen. Vertrouwen zit niet alleen in techniekjes of dikke studieboeken, maar in geloven en willen openstaan voor elkaar. En als dat er niet is, kun je nog zo veel weten, maar help je iemand erg weinig.

Naar mijn idee ga je zelfs door soms aan methoden en systemen vast te houden meer uit contact.

- *dus laat niet zien dat je het beter weet,*
- *probeer het niet over te nemen van de cliënt*
- *laat de hulpvraag van de cliënt steeds leidend zijn, hoe klein ook*
- *durf de cliënt te volgen en te zien (het gaat in eerste instantie niet over de waarheidsbevinding)*
- *blijf bij de beste versie van jezelf*

Wat ik zelf een beetje vreemd vind is dat men in Nederland bejegening bijna loskoppelt van behandeling. Begint behandeling met bejegening of is bejegening een onderdeel van de behandeling? Of is bejegening een aandachtsgebied op zich en moeten we daar een nieuwe eenheid/unit voor oprichten? Het wekte mijn nieuwsgierigheid en ik ben op onderzoek uitgegaan hoe men daar in de omliggende landen over dacht.

Wist u dat de Engelssprekenden bijvoorbeeld geen onderscheid kennen tussen de begrippen behandelen en bejegenen, beide worden met 'treatment' aangeduid.

Tijdens een conferentie van Europese onderzoekers op het gebied van agressie in de klinische psychiatrie in 2001, zei collega Dr. Bert van der Werf klinisch psycholoog en onderzoeker : 'You shouldn't treat patiënts that way', wat zowel betekent: 'zo behandel je cliënten niet' als: 'zo bejegen je cliënten niet; zo ga je niet met cliënten om'.

bejegening in sommige andere landen?

- | | | | |
|------------------|-------------|----------------------|---------------|
| 1. Duits: | Bejegening/ | Begegenen / | - Ontmoeten |
| 2. Frans | Bejegening/ | Traitement / | - Behandeling |
| 3. Spaans | Bejegenen/ | Tratamiento / | - Behandeling |
| 4. Zweeds | Bejegenen/ | Behandling / | - Behandeling |
| 5. Italië | Bejegening/ | Trattamento / | - Behandeling |

Wanneer je dus bejegening vertaald in de taal van het land komt er alleen in Duitsland een andere omschrijving tevoorschijn. (vergelijkbaar met Nederland) Dus eigenlijk zou het een vanzelfsprekendheid moeten zijn dat bejegening en behandeling één zouden zijn, *voelbaar-tastbaar-herkenbaar en betekenisvol!*

Even terug naar het begin van mijn betoog. Vermijd een situatie dat je elkaar ziet maar nooit echt ontmoet. Voorkom dat je iemand bijna iedere dag ziet maar nooit echt leert kennen. Creëer als hulpverlener niet je eigen valkuil. Geen spreekkamer waarvan je alleen nog maar de deur open en dicht doet voor de ander.

Maar kruip in de huid van, toon respect, geef erkenning, sluit aan bij het moment, de situatie, de belevenis, niet te snel oplossingsgericht zijn. Leef je in, gebruik je empathies vermogen. Probeer af te dalen naar de mens, mag het een arm zijn om de schouder, die hand die je even aanraakt, los van je rol als hulpverlener maar binnen de kaders van je professionaliteit. Even van mens tot mens. Dit zijn voor mij uitgangspunten waarmee het begrip "goede bejegening" aangeduid wordt. Dit wil zeggen dat men cliënten normaal tegemoet treedt omdat zij normaal zijn. Onder 'normale omgang' wordt verstaan dat elke cliënt wordt bejegend als gelijkwaardig mens.

Graag wil ik bij u onder de aandacht brengen dat ik hier zonder de professionaliteit en expertise van de hulpverlening niet had gestaan. Dat ik veel goede eigenschappen, talenten en kwaliteiten dagelijks tegenkom, en ben tegengekomen bij tal van hulpverleners. Die eigenschappen heb ik opgeslagen in mijn hoofd. In gedachten noem ik ze mijn juweeltjes, deze juweeltjes maken van mij deels ervaringsdeskundige, de Ambassadeur en mens die ik nu ben. Dit wil ik ook graag met u delen.

Als je iemand accepteert zoals hij is, zijn tempo, zijn ritme en oprecht tegemoet komt, bejegen je iemand eigenlijk al op de manier zoals het hoort, dan kan men met elkaar in gesprek en vind je elkaar.

Laten we ons vooral realiseren dat ik u door mijn ogen zie en u mij door uw ogen. We kunnen elkaar heel dicht tegemoet komen 'maar' er zal altijd een wezenlijke kleine afstand tussen ons zijn. De kunst is om binnen die kleine afstand van mening te kunnen en mogen verschillen op een humane respectvolle manier.

Met harte groet
Toon Walravens