

## Voorwoord

**T**opvoetballer en voetbalgoeroe Johan Cruijff zei ooit: ‘Je ziet het pas als je het begrijpt.’ Als jong jochie was hij altijd voetballend te vinden op straat, waar hij leerde om ongeschonden overeind te blijven, door snel positie in open ruimtes te kiezen en vooruit te kijken. Hij moest ook wel snel en getrukt zijn, met zijn frêle gestalte kon hij met beukwerk geen potten breken. Zijn vernieuwende en bijzondere ideeën over het spel kan hij niet uit boeken hebben opgedaan, die ontstonden al spelenderwijs. Anders gezegd: al doende leert men, de praktijk is een beste leermeester.

De zorgprofessional, of het nu een begeleider of behandelaar is, onderscheidt zich van de leek en straatvoetballer door een vooropleiding. Als arts kan je het vak niet spelenderwijs eigen maken via patiënten. Zonder kennis geen inzicht, maar wat voor kennis is nodig in de zorg voor kwetsbare mensen? Protocollen, richtlijnen? Zorgplannen? Handboeken? Natuurlijk, maar desondanks kunnen patstellingen ontstaan. In de zorg voor een kwetsbare persoon doen méér variabelen dan een elftal mee. Ook spelen er vele en onduidelijke factoren die moeilijk te achterhalen en te wegen zijn. Geen wonder dat je als arts, begeleider of gedragskundige soms het overzicht verliest. Naast vakkennis, een warm hart en betrokkenheid,

is ook Cruijffiaanse *gogme* gevraagd, ofwel naar Loesje: Het meervoud van 'Lef is Leven'. Een intuïtief aanvoelen en bespelen van bijzondere zorgsituaties, mét passie en overtuiging.

Ontbreekt het even aan die kwaliteit? Geen nood: eeuwenoude wijsheden, verhalen en sprookjes geven de nodige inspiratie. Deze verhalen hebben verschillende doelen. Moraliseren of spannend onderhouden. De meest pijnlijke en kwetsbare kanten van het menselijk bestaan bezien. Zo waarschuwt Roodkapje het jonge meisje voor mannen die haar (ook seksueel) rauw lusten; haar willen nemen als een wolf. Het zijn verhalen met algemeen menselijke waarden, die – daarom – ook over de hele wereld leefden. Echt waar: Sneeuwwitje was ook in Zuid-Amerika, Roodkapje in China, en zo verder. De verhalen verbinden ons niet alleen over de wereld, maar ook met onze geschiedenis. Ontelbare generaties hebben ze aan elkaar doorgegeven. Ze geven zicht op de menselijke én moeilijke vragen rondom volwassen worden, verantwoordelijkheid nemen en beslissen. En met een vertaalslag ook in begeleidings- en behandelingsvragen. Sommige verhalen, zoals Assepoester en Sneeuwwitje, zijn beschreven in een eerdere publicatie over dit onderwerp. Hier komen weer andere verhalen aan bod, met een sterke zeggingskracht.

## Literatuur

Geelen, R. (2017). *Lessen voor zorgverleners. Verteld door heldinnen als Assepoester, Sneeuwwitje en anderen*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

## Vooruitblik: Er was eens ...

**W**aarin onderscheidt de vakman/-vrouw zich nu van de leek? Door parate kennis? De waardering daarvoor neemt af met de komst van zoekmachines, digitale protocollen en andere ontwikkelingen waardoor kennis voor het oprapen ligt – of lijkt te liggen. Daarbij vergt het overzien en wegen van die brei aan informatie toch ook weer achtergrondkennis. En ervaring, want al doende leert men immers.

Begeleiden en behandelen gaat niet uit van absolute zekerheden, maar veeleer over het inschatten van mogelijkheden en risico's. Mensenwerk is geen exacte wetenschap. Intuïtie, gevoel en verbeelding zijn in dat proces onmisbare ingrediënten. Hier komt de meerwaarde van verhalen, mythen en sprookjes om de hoek kijken. Zij roepen beelden op waarmee we de werkelijkheid anders, soms scherper en in de kern gaan zien. Ze werken in op onze verbeelding, raken een diepere laag van ons brein. Ze geven geen panklaar antwoord op onze hamvraag. Dat zouden we overigens evenmin klakkeloos volgen. Maar stellen ons in gelegenheid om op grond van eigen bewuste en latente kennis tot een eigen antwoord te komen. Ter illustratie stip ik hieronder vier vragen aan, waarop de verhalen tot ons kunnen spreken.

## Een complexe situatie: wat te doen als logica en feitenkennis tekortschieten?

Zoals we verderop lezen bij Hans en Grietje, redt Hans in eerste instantie de situatie met kalmte en logisch na denken. In zijn latere uitzichtloze situatie, weet Grietje weer van beide het vege lijf te redden met haar opmerkzaamheid, het goed – blijven – observeren en gebruik maken van de mogelijkheden van het moment. Dit verhaal geeft ook input aan de samenwerking in teams, maar daarover later.

### Grietje in werking: lessen van het norovirus

Is het glas halfvol of halfleeg? Het is een halve waarheid dat het leven tegenslag kent. We krijgen óók geluk in de schoot geworpen. En zelfs met tegenslag kunnen we ons voordeel doen ...

Al lang bestaat het vermoeden dat de onrust in de middag van een bewoonster te maken kan hebben met intensief bezoek in de ochtend, waarbij zij ook door verwanten naar buiten wordt genomen. Maar dit blijft een vermoeden want voor familie is een ‘uitgaansverbod’ onbespreekbaar: ‘Ma heeft al zo weinig en dan willen jullie haar dit óók nog afnemen?’ Wanneer bij een uitbraak van het norovirus de afdeling drie weken gesloten moet blijven – ook voor familiebezoek –, verminderen haar verwarde periodes duidelijk. Dit wordt opgemerkt en vervolgens heel gericht geobserveerd en geregistreerd. Nu kan meer onderbouwd het overleg worden aangegaan met familie. ‘Het is ons opgevallen dat ... Lukt het om voor twee weken alleen op de afdeling te blijven met uw man? Of het bezoek korter te houden, zodat we kunnen zien of ...? Zo nee, dan is ons uiterste compromis dat u hem alleen mee naar de binnentuin neemt voor de tijd van ...’ Door een gulle gift van een ander familielid komt de optie van een aangebouwde erker in beeld, en buitenlicht, en niet meer verplaatst hoeven worden.

## Wat *niet* te doen als logica en kennis tekortschieten?

De prinsen van Serendip laten zien dat in het echte leven, ook bij een gezond verstand en goed observatievermogen, zich onverwachte en toevallige tegenslagen aandienen. Je kan daarvan een probleem maken of het hoofd erbij laten hangen, maar: 'If you can't stand the heat, stay out of the kitchen.' Ook in behandeltrajecten krijg je te maken met visie- en belangenverschillen, weerstanden, en andere hobbels. De prinsen geven daarvoor niet alleen raad, maar ook houvast en hoop.

## Een voor de cliënt onoplosbare situatie: hoe daarmee om te gaan?

In 'Het proces' van Franz Kafka wordt een brave burgerman na een voor hem ongrijpbaar, onecht proces veroordeeld. De beschreven beklemmende surrealistische ervaring is dagelijkse kost in afdelingen van chronische zorg. Denk aan de opname van kwetsbare mensen die inzicht ontberen in hoe het met hen gaat. Feitelijke uitleg, informeren en geruststelling raakt hen dan onvoldoende. Wat kunnen we op welke manier voor deze persoon betekenen? Het blijkt mogelijk hiermee beter in te schatten hoever je de rol als begeleider in zo'n situatie kan invullen en wat daarin te ver gaat.

Ook het meisje met de zwavelstokjes biedt bijstand, als we de vraag verkennen hoe om te gaan met troosteloze situaties. Op een avond en nacht dat ieder gezelligheid bij elkaar vindt, bevindt zij zich onbegrepen en moederziel alleen in de koude. Dat loopt niet goed af, maar we kunnen van haar lot leren. Zo kunnen enkele vriendelijke woorden en gebaren naar de ander meer en langduriger gevolgen hebben dan vermoed. In veel verhalen, zoals bij Aladdin, zien we dat de hoofdpersoon zelfs in uitzichtloze situaties niet van opgeven weet. Zoals Churchill in de meest benauwde uren van Engeland in WOII zei: 'We will never, never give up.' Blijf het goede doen en zoeken naar alternatieve mogelijkheden om de cliënt te dienen.

## Hoe maak ik de cliënt gelukkig?

We leren van Aladdin dat vervulde wensen anders uitpakken dan gehoopt; matiging en terugkeer naar kernwaarden blijft onvermijdelijk. Geluk is niet af te dwingen.

We krijgen niets voor niets, het stimuleren en begeleiden van cliënten is maatwerk. Het beeld is als bij de paard en de ruiter: een juiste dosis regie en controle is nodig. En dat verschilt per paard en ruiter, en per situatie. Overdaad in leiden schaadt, te veel vrijheid geeft evenmin succes. Het leeuwendeel van vraaggerichte zorgvisies kan worden samengevat als: 'In onze organisatie leggen we u aan de borst, zodat u gelukkig wordt.' Aladdin zet daarbij gezonde kanttekeningen.