

'Zullen we connecten?'

Aandacht voor medemenselijk contact in de zorg



INFO@EXPEX.NL

INFO@NETWERKBETERSAMEN.NL



WWW.EXPEX.NL

WWW.NETWERKBETERSAMEN.NL



EXPEX_NL

NETWERKBETERSAMEN



EXPERIENCED EXPERTS

NETWERK BETER SAMEN



Medemenselijkheid in de zorg

Werk je als professional met kinderen, jongeren of ouders, dan vragen wij als jongeren van **ExpEx** en ouders van het **Netwerk Beter Samen** je aandacht voor een belangrijk thema: medemenselijk contact in de zorg of kortweg 'medemenselijkheid'. Het vormt de basis voor goede zorg. Als wij medemenselijk contact ervaren, zijn we tevredener over de geboden hulp en/of ondersteuning en lukt het beter om samen problemen op te lossen. Waar dit ontbreekt, leidt het tot veel stress bij zowel ons als bij jullie, professionals. Het kan zorgen voor stagnatie of zelfs achteruitgang in de ontwikkeling van jongeren en tot meer stress bij ouders.

Wij hebben soms wel en soms geen medemenselijkheid ervaren. Vanuit onze ervaring hebben we gemerkt dat medemenselijk contact onder druk komt te staan in een periode dat de problemen bij ons toenemen. We ervaren dan dat we minder 'meegenomen' worden in beslissingen. Jullie zijn in die periodes meer in contact met elkaar en minder met ons. Maar juist dan is medemenselijk contact ook nodig. Het zou altijd leidend moeten zijn in het contact tussen jullie en ons.

Zullen we connecten?

In deze brochure leggen we uit wat we verstaan onder medemenselijkheid. We leggen dit begrip uit aan de hand van vijf bouwstenen. We realiseren ons dat deze brochure is geschreven vanuit ons perspectief. We lichten het toe vanuit wat wij hebben meegemaakt, onze ervaring als jongeren en ouders in de jeugdzorg, jeugd-GGZ en/of (speciaal) onderwijs. Het is bedoeld als een uitnodiging om verder in gesprek te gaan over de vraag hoe we ervoor kunnen zorgen dat we medemenselijkheid in de zorg altijd kunnen ervaren.

We nodigen je uit om naar aanleiding van deze brochure met ons in gesprek te gaan hoe we medemenselijk contact in de zorg met elkaar kunnen versterken. Wanneer lukt het al om te connecten? Wanneer komt medemenselijkheid onder druk te staan? Wat is er dan nodig om het te herstellen en te versterken?

Wil je ons uitnodigen, dan kun je contact opnemen met info@netwerkbetersamen.nl

Deze brochure is gemaakt door de ontwikkelgroep 'Medemenselijkheid in de zorg', bestaande uit vijf jongeren van ExpEx Utrecht (Shannon, Laurens, Emiel, Renate en Michelle) en vier ouders van Netwerk Beter Samen (Anita, Marlene, Silvana en Marjan). Voor vragen over het geven van een gastles, webinar, voorlichting of het plannen van een teamlunch waarin we met elkaar in gesprek kunnen, kun je contact opnemen met info@netwerkbetersamen.nl

Wij lichten het begrip medemenselijkheid graag toe aan de hand van vijf bouwstenen. In het onderstaande figuur laten we zien dat ze bij elkaar zorg dragen voor connectie. Na het figuur volgt een toelichting per bouwsteen:



Contact van mens tot mens

Medemenselijkheid in de zorg begint bij betrokken en warm contact van mens tot mens. Zie ons gewoon als mens: wij zijn niet alleen hulpvrager, maar mensen met alle mooie en minder mooie kanten die elk mens heeft. Zie al onze facetten en probeer ons niet in een hokje te plaatsen. Stel de samenwerkingsrelatie met ons voorop en check regelmatig of die nog oké is.

Wat je als professional kunt doen:

- Erken dat ieder mens anders is en dus (mogelijk) ook iets anders nodig heeft. Zet dus geen standaardaanpak in, maar werk op maat (en pas daarvoor als het nodig is protocollen aan).
- Vraag ook naar onze interesses en hobby's. Zie ook dingen die we al goed doen en/of ons bezighouden.
- Durf ook je eigen kwetsbaarheid te tonen en vertel hoe je zelf hobbels hebt ervaren en hiervan hersteld bent.

Oprechte interesse en betrokkenheid

We vinden het fijn als je ons echt ziet en oprecht luistert. Wees benieuwd naar ons leven en naar onze beweegredenen voor hoe we de dingen doen. Accepteer ons daarbij zoals we zijn en sluit daarbij aan. Accepteer ook dat het soms moeilijk gaat of dat het op dat moment is wat het is.

Wat je als professional kunt doen:

- Kijk verder dan ons gedrag, naar de achterliggende redenen, gevoelens en behoeften voor ons gedrag.
- Ons echt willen begrijpen doe je door vooral door veel te luisteren en vragen te stellen.
- Loop niet harder dan wij kunnen. Als het even niet lukt, vraagt dat geduld, niet het zwaarder of harder ingrijpen.

Gelijkwaardig en samen optrekken

We vinden het belangrijk om van elkaar te leren. Wij zijn expert op ons eigen leven en jij kunt ons helpen door je professionele expertise toe te voegen. We houden graag zelf regie over ons leven. We vragen je ons hierin serieus te nemen en om ons te versterken als we de regie tijdelijk kwijt lijken te zijn.

Wat je als professional kunt doen:

- Praat en maak beslissingen met ons, niet voor of over ons.
- Vraag door en neem ons serieus, juist als je er als professional anders over denkt.
- Geef ons de ruimte om onze eigen keuzes te maken, ook als dat niet jouw keuzes zijn

Blijven en continuïteit bieden

Wij hebben behoefte aan stabiliteit in contact. Als we in je investeren door ons verhaal met je te delen, dan willen we graag dat je ook blijft, ook als het ongemakkelijk wordt. We vinden het prima als je extra advies of consultatie inschakelt, maar schuif ons niet door en stuur ons niet weg.

Wat je als professional kunt doen:

- Soms er gewoon zijn, zonder dat er iets moet.
- Durven zeggen wat je wel en niet kunt en wat je wel en niet kunt garanderen.
- Durven bespreken van lastige onderwerpen.

Wederzijds vertrouwen

Vertrouwen is er niet vanzelf, maar groeit wel door medemenselijk contact. We ontvangen graag begrijpelijke informatie over wat we kunnen verwachten. We spreken ook graag de verwachtingen naar elkaar en hoe we met elkaar omgaan uit. Ons vertrouwen groeit wanneer je betrouwbaar blijkt in je afspraken.

Wat je als professional kunt doen:

- Neem ons serieus als we zeggen dat het ernstig is.
- Betrouwbaar, helder en transparant communiceren over het maken van afspraken en je er aan houden.
- Laten merken dat je ons oké vindt zoals we zijn.

Verhaal van Renate

'De afgelopen jaren heb ik veel ggz-zorg ontvangen. Van een keer per week een gesprekje tot klinische opnames en alles ertussenin. Hulp hielp steeds niet waarop nieuwe hulp volgde. Jarenlang heb ik mijzelf afgevraagd wat er mis was met mij. Ik voelde me een mislukking en had de ene faalervaring na de andere. Ik voelde mij tijdens alle hulp eigenlijk diep van binnen niet gezien en niet gehoord. De hulpverlening die er was, hield stug vast aan de diagnose persoonlijkheidsstoornis. Wanneer ik met een hulpvraag kwam, was het antwoord direct: nee. Mensen met een persoonlijkheidsstoornis zouden niet geholpen zijn bij gerichte hulp, maar moesten leren volledig eigen regie te nemen zonder terug te vallen op een hulpverlener en/of crisisteam, was wat er werd gezegd. Jaren verstreken en ik ging alleen maar achteruit, liep trauma's op binnen de hulpverlening door miscommunicatie én onbegrip. Het vertrouwen in de zorg raakte ik volledig kwijt.

Later moest ik noodgedwongen de stap zetten naar een andere hulpverlener. Direct werd gevraagd of ik ooit getest was op autisme en dat bleek uit onderzoek. Ineens vielen zoveel puzzelstukjes op zijn plaats. Ook de zorg nam een andere wending want mensen met autisme hebben juist baat bij meer ondersteuning, meedenken en meer tijd. Gedurende dit hele traject en ook daarna heb ik een kant van de hulpverlening leren kennen die ik nog nooit gezien had. Ik was namelijk niet langer een nummertje waarbij een vast protocol gevolgd werd. Ik was ineens een mens, weliswaar met een rugzak, maar ik werd gezien en er werd meegedacht in wat ik nodig had. Er werd buiten hokjes gedacht, naar mij geluisterd. Als ik ergens een bepaalde visie op had na mijn jarenlange ervaring, dan werd daar naar geluisterd en konden we dat samen onderzoeken. Ook als ik terughoudend was of het te snel ging, doordat mijn vertrouwen een flinke deuk had opgelopen, dan kreeg ik tijd.

Door dit enorme keerpunt, de oprechte interesse van de zorgverleners en het vertrouwen dat hierdoor beetje bij beetje terugkwam, lukte het ook om echt weer verder te gaan kijken naar welke hulp passend zou zijn, aansluitend op mij. Juist door het vertrouwen dat er geboden werd, voelde ik de ruimte dat ik mijzelf kon zijn en ik ook mocht delen zonder dat er geoordeeld werd of direct consequenties aan verbonden zouden worden. Al met al heb ik dus niet alleen een nieuw 'label' gekregen, maar ook de zorg zelf heeft voor mij een ander 'label' gekregen. De hulpverlening werd ineens medemenselijk, kreeg ineens de rol van zorg op maat. Dat zou je naar mijn idee altijd moeten krijgen, onafhankelijk van je 'label'.



Verhaal van Marlene

'Ik ben Marlene en ben in 2019 in aanraking gekomen met jeugdzorg doordat mijn twee kinderen een periode uit huis geplaatst zijn. Dit gebeurde naar aanleiding van zorgen die gemeld waren bij Veilig Thuis.

Wat mij het meeste raakte in die periode, waren de verslagen die over ons gezin geschreven werden. Het leek alsof het niet over ons geschreven was, maar over een probleemgezin met ggz-problematiek. Opeens lag er een vergrootglas op ons gezin en opeens was alles wat we deden fout. We werden voortdurend beoordeeld, bijvoorbeeld op onze gezinsdynamiek tijdens bezoekenmomenten. Dat leidde tot harde veroordelende woorden op papier. Als we daar iets over zeiden, kregen we als kritiek dat we onze problemen bagatelliseerden. Niemand luisterde naar ons, want wij hadden de problemen immers zelf veroorzaakt. Ik vond dat een hele moeilijke periode waarin ik me niet gezien en gehoord voelde. Dat hielp niet in de samenwerking. Want volgens anderen ging ik in de weerstand, en door de negatieve oordelen ging ik ook in de weerstand. Dat heeft een negatief effect op de samenwerking.'



Ik vind medemenselijk contact in de zorg heel belangrijk. Ik wil gezien worden als volwaardig mens en niet als 'slechte moeder'. Ik wil samenwerken als mens en als persoon gezien worden. Als er oog is voor mijn angst, onzekerheid en falende gevoel, in plaats van deze te veroordelen, dan durf ik mezelf ook kwetsbaarder op te stellen en mijn 'weerstand' te bespreken. Als je meer medemenselijkheid ontvangt, kun je als ouder ook meer medemenselijkheid teruggeven. Ik heb later ook wel medemenselijkheid ervaren. Door een positief woordje, iemand die figuurlijk naast me kwam staan of ondanks de corona-regels toch even een arm om me heen sloeg. Het hielp me dat er ruimte was om samen te huilen, samen te lachen of samen even stil te zijn. Als de ander medemenselijkheid toont, durf je te vertellen hoe verdrietig je bent of hoe boos. Het was voor mij een enorme winst wanneer ze samen met mij op zoek gingen naar mijn krachten en die benoemde.

Daardoor kon ik weer opstaan, groeien en samen met mijn partner werken aan ons en het gezin. Onze familiebegeleider hielp ons de wereld van jeugdzorg te vertalen en beloofde ons zeker geen sprookjes. Ze was eerlijk en direct, maar kon ook de tijd vinden om samen met de kinderen en ons in gesprek te gaan. Dat voelde als medemenselijkheid.



Wanneer ervaren we medemenselijkheid in de zorg nog niet?

We ervaren geen medemenselijkheid in de zorg als er gebrek is aan maatwerk, professionals boven ons gaan staan of wanneer er schadelijk gehandeld wordt. Hieronder geven we een paar voorbeelden om een indruk te geven wat niet helpend is in contact:

1. Gebrek aan maatwerk

Wat ons niet helpt:

- Denken dat je weet wat we nodig hebben, terwijl je ons nog niet gesproken hebt.
- Zeggen dat iets niet kan en daarbij verwijzen naar protocollen of de organisatie in plaats van onderzoeken welke ruimte er wel mogelijk is.
- Ons willen laten passen in hokjes.

2. Boven ons staan

Wat ons niet helpt:

- Als je over ons praat/beslist in plaats van met ons.
- Afstandelijk en gesloten overkomen met weinig interesse voor ons als mens.
- Ons een nummertje of casus laten voelen in plaats van een mens (bijvoorbeeld schrijven over ons als 'moeder' of 'casus' in plaats van bij onze naam te noemen).

3. Schade berokkenen

Wat ons niet helpt:

- Over onze grenzen gaan.
- Beoordelend en veroordelend rapporteren, praten en handelen.
- Zeggen dat we 'complex' zijn en doorschuiven.

Wat helpt professionals?

We snappen het dat je als professional ook gewoon een mens bent en dus net als iedereen wel eens iets minder handig kan doen in het contact. Dat is niet erg, maar menselijk. Het helpt als je je daarvoor verontschuldigt. Sorry zeggen helpt om het contact te herstellen.

We snappen ook dat er vanuit de organisatie en vanuit wet- en regelgeving mogelijke belemmeringen zijn om medemenselijk contact vast te houden. Als je medemenselijkheid zo goed mogelijk vorm wilt geven, vraagt dit de volgende randvoorwaarden voor jou als professional:

- Reflecteren op je eigen handelen en daar ruimte voor krijgen.
- (h)Erkennen wanneer je getriggerd raakt en daar verantwoordelijkheid voor nemen.
- Jezelf kennen en investeren in je persoonlijke ontwikkeling.
- (h)Erkennen wanneer je advies/consultatie van iemand anders nodig hebt.
- Gelijkwaardige samenwerking tussen professionals met wie je samenwerkt.
- Vertrouwen en ruimte ontvangen vanuit de organisatie/maatschappij in plaats van overregulering.