

Er zijn met al je voelsprietten, aandacht voor levensvragen door verzorgenden. Désirée Bierlaagh.

Verzorgenden zijn doeners, wordt veel gezegd. Is dat zo? (slide 2)

Als je hen observeert kun je inderdaad veel doenerigheid zien, maar is dat niet te veel kijken door een rietje? (slide 2: *sterrenhemel geordend, plaatje invliegen*) Wat als we breder kijken en via verschillende vormen samen met hen hun praktijk aan het licht brengen. Dat is wat we hebben gedaan in het onderzoek dat in het boek wordt beschreven en wat eigenlijk een rode draad vormt door al het praktijkonderzoek en actieonderzoek dat ik met teams in de zorg uitvoer. Juist het zichtbaar maken van de veelvormigheid of zoals sommigen zeggen de complexiteit geeft paradoxaal meer houvast (slide3: *sterrenhemel*).

Hen vragen stellen over waar hun vak nu echt over gaat brengt een ander beeld naar voren. (Slide 4: *Doen en zijn*) Het allereerste wat in elke verzorgende op komt is: Er zijn voor de mensen, zien dat iemand zich prettig/ op zijn gemak voelt. Als je precies weet wat iemand op dat moment nodig heeft, zonder dat diegene je dat altijd woordelijk kan vertellen. Dat is; Er zijn met al je voelsprietten. Een letterlijke uitspraak die een aantal keer terug kwam in de gesprekken. In mijn ogen brengt ons dat samen met de verzorgenden bij de kern van hun vak/ daar waar zij vakmens in zijn. met andere woorden hun professionele identiteit.

In de voorgesprekken voor het onderzoek ging het een aantal keer over aandacht voor levensvragen door helpenden en verzorgenden. Hoort dat wel bij hun vak, kun je dat van hen vragen? Wat zeggen zij daar zelf over? Unaniem ervaren ze aandacht voor levensvragen als onderdeel van hun vak, niet als activiteit maar als basis voor het handelen. Tijdens het onderzoek hadden we enkele cases meegenomen. Voor het geval dat het gesprek niet op gang zou komen. Deze hebben we geen enkele keer gebruikt, overigens is in mijn recenter onderzoek die ervaring gebleven. Alleen de korte introductie raakt een snaar bij de verzorgenden en leidt tot spontane uitwisseling. (slide 5 *verzorgenden over levensvragen*) Ze noemen overigens het woord levensvragen zelf niet expliciet, ze spreken eerder over het echte contact, of het werk dat je raakt. Ze beschrijven concrete praktijksituaties waarin ze aansluiten bij wat voor een client van waarde is, er voor hem of haar toe doet. Ook noemen ze voorbeelden over hoe zij cliënten leren kennen en wat zij doen om vertrouwen te winnen. Bijvoorbeeld wat zij weten over wat de client heeft meegemaakt in het leven, wat maakt wie hij/zij nu is. Bepaald werk of bezigheden, gebeurtenissen in de familiesfeer, wat voor de client nu nog steeds belangrijk is.

Ze zoeken het in het alledaagse om verlichting te bieden in deze levensvragen. Bijvoorbeeld door troost te bieden, een luisterend oor. En ook door het zoeken van creatieve oplossingen die een appel doen op wat iemand nog wel kan. Een mooi voorbeeld: een dame die altijd schoonmaakster was en aan tafel weinig initiatief of contact toont. Krijgt een plumeau en gaat in de rolstoel mee met de huishoudelijke dienst. Ze geniet zichtbaar ervan om van betekenis te kunnen zijn.

Als de oplossingen tot weinig effect leiden dan geven verzorgenden niet snel op. Ze zoeken dan als eerste steun in hun eigen team om alternatieven te onderzoeken. Pas als ze er

samen niet uitkomen dan zoeken ze de weg naar andere disciplines. Dit hangt mogelijk samen met dat er nog weinig gebruik gemaakt wordt van werkvormen en dat verzorgenden vooral tussen de bedrijven door, in het alledaagse aandacht hebben voor levensvragen. Ook merken verzorgenden die ik nu spreek op dat het kleinschaliger werken, disciplines meer op afstand plaats. Dat vraagt meer van hun signalerend vermogen en werpt soms ook drempels op om actief dat contact te zoeken. Ook daar speelt elkaar kennen en het informelere contact wellicht een rol.

Wat zij toen en ook nu nog zelf aangeven is dat zij niet zozeer behoefte hebben aan scholing in de smalle zin van het woord, eerder aan ondersteuning in hun ontwikkeling vanuit hun eigen voorbeelden in hun dagelijkse praktijk en waarbij wordt aangesloten bij de praktische wijsheid die zij bezitten. *(slide7: Manon Ruijters leren versus ontwikkelen) (Dit is overigens een thema ook binnen het initiele onderwijs, waar ik mij als practor binnen het MBO onderwijs mee bezig hou met het ontwikkelen van leeromgevingen met werkveld en school, waar juist het vakmanschap en de identiteitsontwikkeling die dat vraagt, -anders gezegd dat wat tussen de competenties in zit- centraal staat. (we noemen dit ook wel hybride leren of boundary crossing)*

Wat hebben zorgteams nodig (slide Het onderzoek in 2009 leverde het werkboek: Er zijn met al je voelsprietten op. Dit werkboek is nog steeds te downloaden. In recenter onderzoek, waarin ik met mijn team de methode Plussen heb ontwikkeld (binnen kwaliteitskader verpleeghuiszorg, hulpmiddel hoofdstuk 6, verantwoorde personeelssamenstelling). Blijkt dat de ruimte voor reflectie van verzorgenden, als team en vanuit verschillende perspectieven nog steeds beperkt is. Daaraan is de behoefte het grootst. Er lijkt soms een doorgeschoten aandacht voor verbeteren, waarbij reflectie als bron ondergeschikt is. Het gaat dan niet zozeer om reflectie als activiteit, eerder om het hechten van waarde aan die kern van het vak: dat doen wat voor die persoon in die situatie het goede is. Dat kan alleen via reflectie tot stand komen. Zorgen voor ruimte voor deze reflectie op verschillende manieren en in verschillende vormen. Zie bronvermelding op de slide

(Slide 8 take home message) Reflectie als basis van het vak (en niet sec organiseren als activiteit) mogelijk maken in het alledaagse is een belangrijke sleutel om persoonsgericht te handelen en bij het ontwikkelen van professionele identiteit, die daarbij onmisbaar is. Daarmee kunnen zorgprofessionals stevig blijven staan in tijden van turbulentie in het zorglandschap. Dat houdt het vak de moeite waard en helpt bij betekenisgeving voor elk mens, of je nu bewoner, naaste of professional bent.



Er zijn met al je voelsprietten

omgaan met levensvragen door teams
helpenden en verzorgenden

Reflectie bij Boekpresentatie
'Horen, zien en verbinden
09 maart 2020 | Désirée Bierlaagh



Verzorgenden zijn doeners?



Veelvormigheid van het vakmanschap





Doen én Zijn

- Onze rol bestaan uit het werkelijk aandacht hebben: *“Er zijn in plaats van te doen.”*
- ‘Er zijn’ is niet te plannen: *“Het zit door je werk heen verweven.”*
- Onze kracht is: *“De kunst om serieuze zaken tussen washand en theekopje door bespreken.”* *“Niet opgeprikt, niet therapeutisch.”* *“Het mag er gewoon zijn.”*
- Cliënten en naasten zeggen: *“Juist het natuurlijke en vanzelfsprekende hoe verzorgenden met mij omgaan; dat is goud waard.”*



Hoe praten verzorgenden over levensvragen?

- Zij gebruiken het woord 'levensvragen' zelf niet expliciet
- Ze spreken over:
 - vragen die niet direct gesteld worden.
 - Vragen die sluimeren.
 - Je voelt dat er iets is.
 - Het vraagt tijd, ruimte en vertrouwen willen mensen ermee komen.
 - Er zijn niet altijd woorden voor.
 - Vragen die je niet kunt oplossen en een luisterend oor vragen

Werk dat je raakt | Écht contact

Wat hebben verzorgenden nodig?



Reflecteren, leren en ontwikkelen ondersteunen

STAP 1: BEPAAL 'DE SITUATIE'

In fase 1 hebben jullie het vertrekpunt gekozen voor het gesprek. Start de bijeenkomst door alle deelnemers een eigen concrete praktijksituatie op te laten schrijven van de afgelopen twee weken waarin hij/zij heeft ervaren dat er geen goede aansluiting was. De situaties worden op kaartjes/ post-its geschreven.

Kies per groep één situatie waarop jullie willen reflecteren. Schrijf die op het bord bij Stap 1.

Tip: kijk naar de themakaarten om ideeën op te doen waar situaties over kunnen gaan

STAP 2: ZO VINDEN WE HET GOED

Omschrijf wanneer jullie als team vinden dat je het goede doet in deze situatie?

Tip: Hulpvragen
Wat vinden we belangrijk?
Welke afspraken hebben we hierover met elkaar gemaakt?
Wat vinden we van die afspraken?

Let op dat het hier geen welles-nietes discussie wordt. Het gaat er niet om wie gelijk heeft of wat de waarheid is. Constateer wat er speelt in de groep en houdt dit vast als één van de oplossingsrichtingen die wordt uitgewerkt in stap 4 en 5.

STAP 3: DIT DOEN WE AL

Veel professionals hebben een groot talent om een probleem direct op te lossen. Ook voor de situatie die jullie bespreken zullen al verschillende dingen zijn geprobeerd. Dat kan een individueel uitproberen zijn geweest of een afspraak die jullie als team hebben gemaakt. Noteer ze in stap 3. Verdeel in wat werkt en wat niet.

STAP 4: 'DIT HEBBEN WE NODIG'

Nu gaan we nu op zoek naar de dieperliggende oorzaak waardoor het team (nog) niet goed aansluit bij de bewoner(s). Leg de PLUS-kaarten uit; 15 kaarten met beschrijvingen van wat wat mogelijk nodig is om beter aan te sluiten bij de bewoner(s). Pak de vraag-kaart erbij. Hierop staan vier algemene vragen die kunnen helpen bij het kiezen van (maximaal 3) PLUS-kaarten.

LET OP: alle PLUS-kaarten doen er altijd toe. De vraag is: Wat is het eerste dat jullie nodig hebben om beter aan te kunnen sluiten?

STAP 5: 'DIT IS ONS PLAN'

Beschrijf kort de oplossing die jullie verder gaan oppakken en hoe je daarvoor de eerste stappen wilt zetten. Schrijf ook op wie dat gaan doen. Nu ligt er een plan van aanpak, waarmee jullie in de Verbeterfase aan de slag kunnen. Zie www.plussen.team. Hier vind je meer informatie over fase 3: aan de slag met de uitkomsten.

Tip: Verlies onderweg niet uit het oog dat het gaat om de match tussen het team -met haar kennis, kunde en samenspel- en de bewoner -wie hij is wat voor hem belangrijk en nodig is.

Als je met het uitwerking van een oplossing aan de slag gaat, blijf dit dan toetsen aan het hoofddoel: Is er nu merkbaar meer kwaliteit van leven voor de bewoner(s)?

Met andere woorden:
Zorg ervoor dat de verandering ook een verbetering is!



https://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/mentaal_welbevinden/er-zijn-voor-de-client-werkboek.pdf

www.plussen.team



Take home message

- Verzorgenden zien levensvragen als werk dat je raakt / het échte contact, daarmee is het onderdeel van hun vak.
- Laat praktische wijsheid van verzorgenden over (omgaan met) levensvragen niet onbenut. Breng perspectieven samen
- Faciliteer een open leerproces, sluit aan bij ervaringen op een positieve en motiverende wijze.
- Maak een lemiscaat tussen reflecteren, ontwikkelen en verbeteren.