

28 Lastig gedrag



*Compassie is niet iets zachts,
er is heel veel moed voor nodig.*

- Thich Nhat Hanh

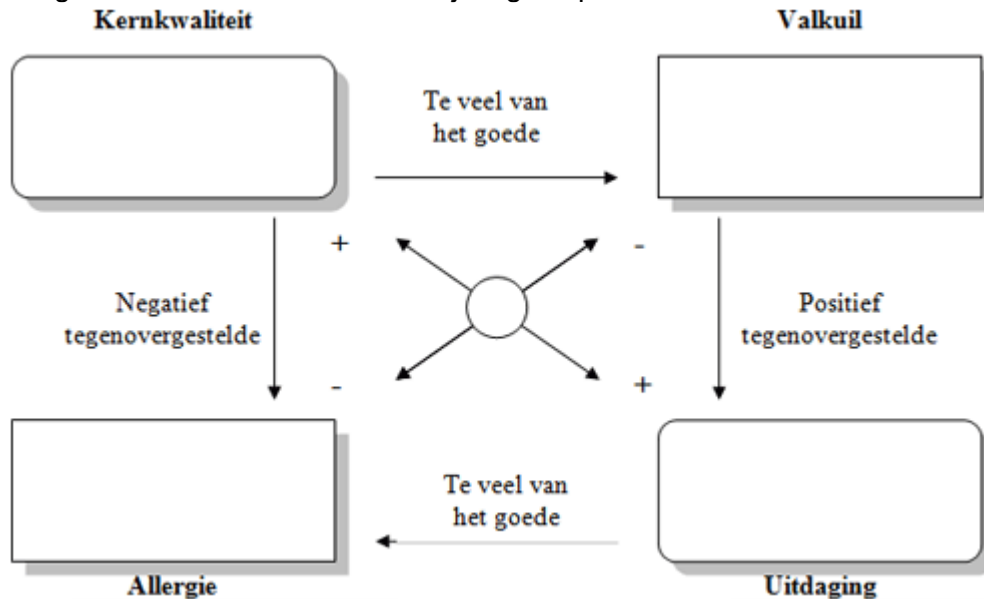
We willen onze zorg verlenen met veel menslievendheid, maar soms ontmoeten we een cliënt waarbij het niet wil lukken. We zien een naam en de moed zakt in onze schoenen, de energie vloeit weg. Iemand die we niet aardig vinden, claimend, manipulatief, zelfdestructief, noem maar op. Hoe kan dat? Was ons adagium niet: *know all, love all, heal all*? Het is niet het medische vraagstuk dat ons dwarszit, hiervoor zijn we goed geschoold. Het is het *ge-ja-maar*, het gejammer, het geklaag. Het is onze interpretatie van een hulpeloze opstelling of veeleisendheid waardoor onze kracht wegglekt. Hoe gaan we om met deze als lastig ervaren ontmoetingen? Hoe eerlijk kunnen we tegenover onszelf zijn te erkennen dat we soms moeite hebben met iemand, ook al hebben we de intentie om met compassie zorg te verlenen? En als we erkennen dat we moeite hebben met iemand, kunnen we herkennen waar het probleem zit en er iets aan doen? Wat is ons eigen aandeel? Hebben we te maken met weerstand? Botsende karakters? Emoties die in de weg zitten en zo ja, welke en van wie? Wanneer we merken dat we moeite hebben empathie op te brengen voor een zorgvrager is het nuttig om onze eigen signalen en gevoelens serieus te nemen. Laten we onderzoeken of wij met ons eigen gedrag bij de ander weerstand oproepen, of dat het hem meer in de interactie met de zorgvrager zit. Het kan ook zijn dat vooral emoties van een van beide in de weg zitten. We stappen eens in gedachte in de schoenen van de ander en bezien vanuit het andere perspectief de ontmoeting. Wat levert dat op? En als we weten waar het probleem zit, lost dat voldoende op? Is het bespreekbaar? Zijn er andere openingen? Managen van verwachtingen, gespreksvaardigheden, echt luisteren, grenzen stellen, bouwen aan een relatie, omgaan met weerstand en zelfonderzoek zijn onderwerpen om ons meer in te verdiepen als we merken dat we moeite hebben met bepaalde zorgvragers. Bespreek het met een collega of coach. Elke hulpverlener ontmoet wel eens iemand waarmee het contact moeizaam gaat en dat is niets om ons voor te schamen. Soms is er moed voor nodig het onder ogen te zien. De eerste stap is er naar durven kijken, om vervolgens te kunnen zoeken naar openingen en oplossingen.

Compassie concreet

1. Zelfonderzoek. Neem een zorgvrager waar je moeite mee hebt en onderzoek nieuwsgierig wat er aan de hand is. Waardoor lekt er bij jou energie weg? Wat is het in het contact dat schuurt? Wat leer je ervan? Wat ga je volgende keer anders doen? Bespreek het eventueel met iemand anders als je er zelf niet uitkomt.
2. Herbenoemen. Het is heel menselijk om zorgvragers waarmee het contact moeizaam verloopt labels of etiketten te geven. 'Zuignap' of 'Octopussy' voor iemand die je claimend vindt, 'idiot' of 'gek' voor iemand die zich naar jou idee onverantwoordelijk gedraagt. Welke etiketten heb jij voor je zorgvrager? Wat is het dat je zo irriteert? Benoem dit. Ga vervolgens op zoek naar kwaliteiten die ook bij het label passen en

noteer die ook. Doorzettingsvermogen, vasthoudendheid, creativiteit, moed, enorme toewijding horen misschien ook bij het label. Hoe kijk je naar je zorgvrager als je ook deze kwaliteiten erbij betreft? Hoe verhouden de gevonden kwaliteiten zich tot jou? Kun je een nieuw etiket verzinnen dat je een andere energie geeft, dat meer behulpzaam en adequaat is? Wat leer je hier van?

3. Kernkwadrant. Onderzoek met behulp van het schema van onderstaand kernkwadrant in hoeverre de zorgvrager in een *allergie* van jou zit. Als dat het geval is kun je aan jouw *uitdaging* gaan werken om het contact te verbeteren. Noteer het gedrag wat je het meest aan je zorgvrager irriteert in het vak allergie. Onderzoek waar dit een doorgeschoten kwaliteit van is. Deze uitdaging kun jij wel eens hard nodig hebben om een valkuil waar je ingestapt bent te balanceren.



Bron: Daniel Ofman: Bezieling en kwaliteit in organisaties, zie ook [kernkwadranten](#).

4. Weerstand: wanneer je merkt dat je met jouw empathie en compassie weerstand opwekt bij een zorgvrager, overleg dan eens met een specialist, een psycholoog, psychiater of maatschappelijk werker. Het kan zijn dat er een ontwikkelingsstoornis of persoonlijkheidsstoornis aan het gedrag van de ander ten grondslag ligt. Empathie kan bij sommige problematiek wantrouwen oproepen. Sommige mensen kunnen niet omgaan met nabijheid, hebben een zwakke persoonlijkheid, borderline of een andere stoornis. Empathie en compassie kunnen soms bedreigend en afstandvergroterend werken. Heb jij een cliënt waarbij je dergelijke problematiek vermoedt? Wat kun je hiermee? Bij wie kun je terecht om hierover van gedachte te wisselen en een nieuwe aanpak te bespreken?
5. Stap in andermans schoenen: Wees alert is op weerstand en wantrouwen. Stap eens in de schoenen van je zorgvrager als het contact moeizaam verloopt. Stel jezelf de vraag: Wat voel ik en wat denk ik als ik mij verbeeld in de schoenen van die ander te staan, me inleef die ander te zijn? Doe dit met je volle aandacht. Krijgt je antwoord op de vraag hoe je werkelijk contact kunt maken? Wat ga je anders doen bij de volgende ontmoeting?