

*Samen werken aan herstel*



# **RICHTLIJN GOEDE ZORG**

## Waardengedreven werken

# **RICHTLIJN GOEDE ZORG**

Waardengedreven werken

## COLOFON

Utrecht, juli 2021

‘Richtlijn Goede Zorg, waardengedreven werken’ is een uitgave van Lister.  
Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt  
zonder toestemming van Lister.

### Tekst

Afdeling Kwaliteit en Zorg i.s.m. de afdeling Communicatie

### Druk

Libertas Pascal, Utrecht

### Ontwerp

Vermogen (www.vrmgn.nl), Utrecht

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>2. Waarden als kompas</b>	<b>9</b>
2.1. Vrijheid en Autonomie	9
2.2. Gelijkwaardigheid en Wederkerigheid	10
2.3. Aandacht en Betrokkenheid	11
2.4. Vertrouwen en Betrouwbaarheid	12
<b>3. Herstel en herstelondersteunende zorg</b>	<b>13</b>
3.1. Ruimte voor herstelprocessen	13
3.2. Aspecten van herstel	13
3.3. Persoonlijk herstel	15
3.4. Empowerment als brandstof	15
3.5. Ervaringsdeskundigheid en peer support	15
<b>4. Handelen in de dagelijkse praktijk</b>	<b>18</b>
4.1. Lerende houding	18
4.2. Relatie opbouwen	18
4.3. In dialoog	19
4.4. De reflectieve professional	20
4.5. Nawoord	21
<b>5. Bronvermelding</b>	<b>22</b>



Theo den Hertog en Juul Reinking

Foto: Elizabeth Wattimena

# 1. VOORWOORD

Beste collega,

Voor je ligt de richtlijn Goede Zorg van Lister. We zijn er trots op dat we de afgelopen jaren deze richtlijn van Lister hebben vormgegeven in de praktijk. Elk mens wil met respect en waardigheid behandeld worden. Dit vormt het uitgangspunt voor de waardegedreven herstelondersteunende zorg die wij bieden.

In deze richtlijn lees je over de acht waarden die we binnen Lister hebben geformuleerd:

- vrijheid en autonomie
- gelijkwaardigheid en wederkerigheid
- aandacht en betrokkenheid
- vertrouwen en betrouwbaarheid

De waarden laten zien hoe wij binnen Lister op een wederkerige manier omgaan met onze cliënten en hun naasten, en met elkaar. Vanuit de waarden ondersteunen we cliënten bij het opbouwen van een volwaardig en zelfgekozen bestaan. Deze waarden omarmen gaat niet vanzelf. We werken daar met elkaar aan; in de opleiding tot herstelcoach, tijdens intervisie en waardenestafettes. Zo zorgen we dat onze waarden ook daadwerkelijk handvatten geven om de best mogelijke zorg te leveren.

Naast onze waarden besteedt de richtlijn ook aandacht aan wat we verstaan onder herstelondersteunende zorg en de herstelvisie. Bij Lister vinden we het belangrijk om bij het ondersteunen van de cliënt oog te hebben voor de complexiteit die en het maatwerk dat een herstelproces met zich meebrengt. Daarbij proberen we de cliënt de regie te laten nemen en te ondersteunen bij het inzetten van zijn of haar eigen kracht. De inzet van ervaringsdeskundigen, ervaringskennis en peer support is hierbij onontbeerlijk.

Tot slot hebben we aandacht voor wat dit alles betekent in ons dagelijks handelen en hoe je de waarden kan toepassen in het belang van de cliënt.

We wensen je veel leesplezier en hopen dat je, net als veel collega's, geïnspireerd raakt.

**Juul Reinking en Theo den Hertog**

Vertrouwen en  
Betrouwbaarheid



Vrijheid en  
Autonomie

Aandacht en  
Betrokkenheid

Gelijkwaardigheid  
en Wederkerigheid

## 2. WAARDEN ALS KOMPAS

Elk mens wil met respect en waardigheid behandeld worden. Waarden vormen het kompas van waaruit wij goede zorg verlenen. Waardengedreven werken gaat niet vanzelf. Het handelen vanuit waarden is lastiger dan we denken. Soms wringen onze waarden en idealen van waaruit we willen werken met andere belangen in de alledaagse praktijk. Dit levert voor sommige mensen het zogenaamde 'knoop in je buik gevoel' op. Naast dat het werken vanuit waarden vragen en spanningsvelden oproept, biedt het ook richting en handvatten. De volgende waarden vormen het uitgangspunt voor het verlenen van goede zorg en gebruiken we bij het reflecteren op en toetsen van ons handelen.

### 2.1. Vrijheid en autonomie

Vrijheid om te zijn wie je bent, daar vorm en betekenis aan geven, is een basaal mensenrecht. Autonomie gaat over de 'vrijheid van' en het richting kunnen geven aan het eigen leven. Binnen de psychiatrie zijn vrijheid en autonomie geen vanzelfsprekendheid. Mensen zijn na jarenlange

opname niet meer gewend te kiezen of zijn bang en onzeker om eigen keuzes te maken. Ook kunnen er interne en externe factoren spelen die vrijheid belemmeren, zoals isolement en disruptieve relaties.

Als je weet wie je bent, wat je nodig hebt en wat wel of niet goed voor je is, kun je makkelijker eigen keuzes maken en een



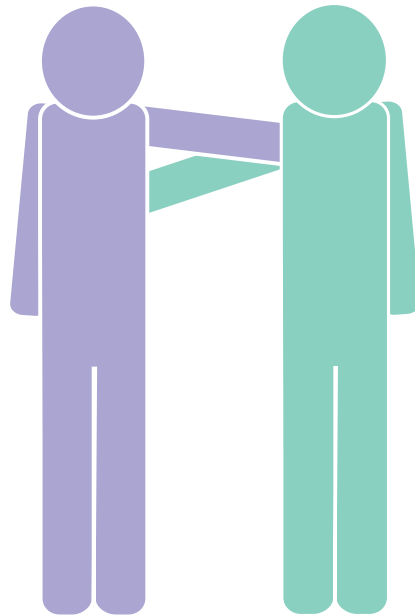
<sup>1</sup> Autonomie vormt een uitwerking van het recht op privacy en het recht op lichamelijke integriteit, zoals neergelegd in artikel 8 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en fundamentele vrijheden (EVRM) en de artikelen 10 en 11 van de 11 Grondwet (Gw).

gelijkwaardige positie innemen in relatie tot anderen. Dit vergroot het zelfvertrouwen en zelfredzaamheid. Als professional ondersteun je een cliënt in het durven vertrouwen op eigen inzichten en voorkeuren, en het (weer) leren kiezen voor zichzelf.

Het richting geven aan het eigen leven is een leerproces waarin (aanvaardbare) risico's worden genomen en waar inzichten soms door vallen en opstaan tot stand komen. In deze vrijheidsopvatting gaat het niet alleen om het feit dat mensen vrije, eigen keuzes kunnen maken, maar is het ook van belang welke keuzes zij maken (A.C. Hendriks e.a. 2008). Is de keuze inderdaad door de cliënt gewenst of is zij het resultaat van verwardheid of onzekerheid? Eigen regie betekent niet dat je alles doet wat de cliënt vraagt en/of de cliënt alles zelf laat doen. Wanneer er sprake is van verwaarlozing of schade aan zichzelf of de omgeving, is het de taak van jou als professional om de regie en daarmee de vrijheid van de cliënt (tijdelijk) over te nemen. De manier waarop dit gebeurt, vraagt om terughoudendheid en zorgvuldigheid. Goed hulpverlenerschap is het ondersteunen van de cliënt bij het inzetten van zijn of haar krachten en talenten.

## 2.2. Gelijkwaardigheid en Wederkerigheid

In de begeleiding is de relatie tussen cliënt en hulpverlener cruciaal. Deze relatie is



gebaseerd op gelijkwaardigheid. Ook al zijn de rollen misschien anders, als mens zijn we van 'gelijke waarde'. Jij als mens bent je eigen instrument, ook in je werk. Dit betekent dat je naast de cliënt staat en hem primair ziet als medemens; met focus op kracht, acceptatie en kwetsbaarheid. Het kan lastig zijn het lijden van de ander te zien. Besef dat dit gevoel er mag zijn. Het gaat erom dat je de spanning verdraagt en tolerant bent voor je eigen onzekerheden en onwetendheid. Blijf in de relatie, zeker ook als het spannend (voor je) is. Mens zijn betekent dat je het niet altijd hoeft te weten.

Wederkerigheid houdt hierin dat je vanuit een open houding jezelf kan laten zien en je eigen onzekerheden bespreekbaar maakt. Als mens ben je niet gevoelloos, je eigen kwetsbaarheden mogen er zijn. Je benadert mensen met respect en bent in staat de situatie en keuzes van een ander te accepteren.

Wees je bewust van je eigen oordelen, overtuigingen en eventuele stigma's van jezelf of van anderen. Stigma is een krachtig negatief sociaal stempel dat de manier waarop mensen zichzelf zien en gezien worden, ingrijpend beïnvloedt. Veel cliënten hebben wel eens te maken met onbegrip, vooroordelen, buitensluiting en discriminatie. Stigma belemmert herstel. Bovendien is de impact van stigma door een professional groter dan van bijvoorbeeld publiek stigma. Dit komt omdat je als professional vaak een langdurige relatie aangaat en een belangrijk persoon bent voor de cliënt. Daarom is het belangrijk aandacht te hebben voor de rol van stigma en stigmabestrijding.

## 2.3. Aandacht en Betrokkenheid

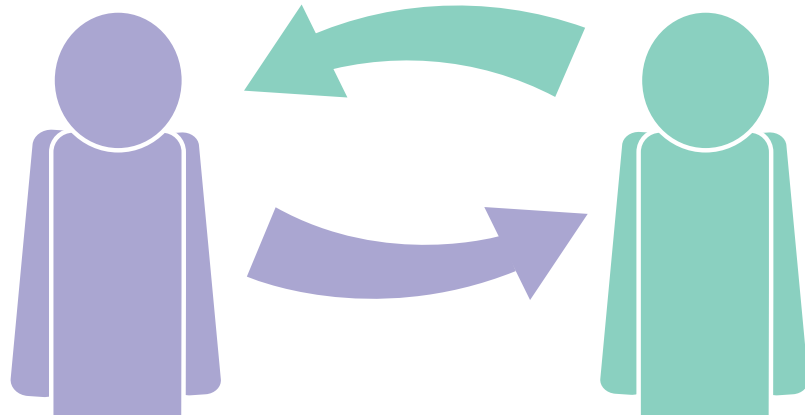
Ieder mens heeft behoefte aan persoonlijke aandacht en oprechte interesse van anderen. Als mens zijn we onderdeel van een samenleving waarin communicatie en relaties op veel manieren een rol spelen. Problemen van en met cliënten ontstaan en bestaan in relatie tot familie, vrienden,

collega's, professionals en anderen. Vaak is er sprake van een complexiteit aan problemen die in deze sociaal maatschappelijke context opgelost moeten worden.

Goede zorg organiseer je in overleg met de cliënt en belangrijke mensen uit zijn of haar netwerk. Je ondersteunt de cliënt bij het verwezenlijken van wensen en verlangens in relatie tot zijn of haar (te vormen) netwerk. Dit kan betekenen dat je samen werkt aan het op verhaal komen, relaties en rollen herstellen of posities opnieuw innemen.

Neem de tijd om iemand te leren kennen, onderzoek wie de belangrijkste betrokkenen zijn en bouw een relatie op. Je voelt je betrokken bij de cliënt in de zin dat je in kan leven en iemand (positieve) aandacht geeft. Dit betekent dat je mild bent met je eigen oordeel en niet meteen met oplossingen komt, maar vooral aandachtig luistert. Hierdoor ontstaat er ruimte voor verandering en nieuwe interpretaties, ook bij jezelf.

Een open dialoog waarin een cliënt en zijn relaties allen deelnemen kan hierbij helpen. Sluit daarin aan bij het tempo van de betrokkenen. Wat hebben ze meegemaakt? Hoe kijken ze naar psychische problemen? Waar dromen ze van? Wat is er in hun ogen aan de hand? Onderzoek wat voor de cliënt betekenis heeft en wat



zijn leven zin geeft. Ruimte creëren voor de betekenis van het verhaal van de cliënt is hierbij essentieel.

#### 2.4. Vertrouwen en Betrouwbaarheid

Als medewerker ben je authentiek; je bent betrouwbaar zonder een professioneel of persoonlijk masker te dragen. Hoe meer je jezelf bent in de relatie, hoe waarschijnlijker het is dat er een vertrouwensrelatie ontstaat. Een goede vertrouwensrelatie bepaalt een groot deel van het succes van jouw inzet als professional.

Als persoon heb je vertrouwen in en een positieve houding ten opzichte van de mogelijkheden en keuzevrijheid van mensen. Je gelooft in het herstelvermogen van de mens. Je biedt perspectief en hoop; geeft de ander het vertrouwen dat hij het kan. Tegelijkertijd wil de cliënt kunnen

terugvallen op een professional die beschikbaar is wanneer dat nodig is. Bespreek vooraf met de cliënt wat hij zou willen en wat hij van jou verwacht als hij bijvoorbeeld psychotisch, angstig of agressief wordt. Als je deze afspraken nakomt, laat je zien dat je betrouwbaar bent.

Wederzijds vertrouwen is de basis voor de professional en cliënt om relevante vragen aan elkaar te durven en kunnen stellen en samen te kijken naar mogelijkheden voor de begeleiding. Deze wisselwerking tussen de cliënt en de professional draagt bij aan de vertrouwensrelatie en daarmee aan goede zorg.

## 3. HERSTEL EN HERSTEL-ONDERSTEUNENDE ZORG

We ondersteunen cliënten bij het opbouwen van een volwaardig en zelfgekozen bestaan. Hierbij gaan we uit van de herstelvisie. Onze waarden sluiten naadloos aan bij herstel. Als we de acht waarden doortrekken in ons denken en doen, wordt er ruimte gecreëerd voor herstelprocessen van cliënten. In dit hoofdstuk wordt de kern van herstelondersteunende zorg nader toegelicht.

### 3.1. Ruimte voor herstelprocessen

'Herstellen is een persoonlijk, uniek proces waarin iemand de draad probeert op te pakken en zijn leven opnieuw inhoud en richting probeert te geven (o.a. Anthony 1993, Deegan, 1997).' Herstel is iets anders dan genezing. Iemand kan een betekenisvol leven leiden zonder dat alle symptomen verdwenen zijn.

Zorg die aansluit bij persoonlijke herstelprocessen van cliënten en deze steunt, noemen we herstelondersteunende zorg (HOZ). Het gaat hierbij om zorg die doet wat gedaan moet worden, niet minder en niet meer.

Een herstelproces heeft ruimte nodig bij zowel de cliënt en zijn of haar netwerk als bij de professional. Als professional heb je voldoende ruimte nodig voor overleg, reflectie en creativiteit zodat je kan afstemmen op de behoeftes van de cliënt en de omgeving. Je kunt je zelf de vragen

stellen: Wat helpt mijn cliënt? Hoe laat ik regie aan hem of haar? Hoe zie ik deze problematiek? Hoe kijkt een cliënt er zelf tegen aan? Heb ik vertrouwen in herstel? Kan ik omgaan met complexiteit en het niet weten? Blijf ik nieuwsgierig? Ben ik sensitief voor eventueel trauma? Kan ik mij verbinden aan cliënten van mens tot mens?

Herstel is het proces van de cliënt. Als professional heb je een bescheiden en faciliterende rol in dit proces. Bij herstelondersteunende zorg is het perspectief van de beleving van de cliënt leidend ten opzichte van het perspectief vanuit diagnostiek en behandeling. Dit geeft verantwoordelijkheid aan de cliënt terug; hij is immers de enige die deskundig is over zichzelf.

### 3.2. Aspecten van herstel

Bij herstelprocessen spelen verschillende aspecten een rol: het individuele herstel-

proces, herstel van gezondheid en herstel van sociaal maatschappelijke rollen en relaties (J. Dröes en J. Witsenburg, 2012). Deze aspecten dragen allemaal bij aan het herstel van evenwicht, veerkracht en identiteit. HOZ sluit aan bij de persoonlijke mix van herstelaspecten die een rol spelen en met elkaar samenhangen. De herstelaspecten vormen een dynamisch proces waarin ze elkaar sterk kunnen beïnvloeden.

Zo zal een verbetering of vermindering van de gezondheid vaak ook leiden tot een verbetering of vermindering van het persoonlijk en/of maatschappelijk herstel en andersom. In de volgende paragraaf wordt dieper ingegaan op aspecten van persoonlijk herstel.

Aspecten van herstel	Proces	Voorbeelden van inzet
Herstel van gezondheid	Verminderen van psychisch of lichamelijk lijden door het ondersteunen of verbeteren van de gezondheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfmanagement</li> <li>• Veranderen van leefstijl</li> <li>• Behandeling</li> </ul>
Maatschappelijk herstel (herstel van rollen)	Dagelijks leven thuis en in de maatschappij oppakken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je helpt de cliënt weer verbinding met de maatschappij te krijgen.</li> <li>• Tegengaan van stigma.</li> <li>• Ondersteunen van dagelijks leven zodat de cliënt weer zo zelfstandig mogelijk kan wonen.</li> </ul>
Persoonlijk herstel	Eigen verhaal maken.  Empowerment en ervaringskennis vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je ondersteunt de cliënt in zijn zoektocht naar een manier van leven die beurendigend, hoopvol en nuttig is.</li> <li>• Inzetten ervaringsdeskundigheid en peer support.</li> </ul>

### 3.3. Persoonlijk herstel

Hoe bouw je weer zelfvertrouwen op? Hoe geef je betekenis aan wat je overkomt in je leven? Bij persoonlijk herstel gaat het om de zoektocht naar het (opnieuw) vinden van zingeving en betekenis. Om het herstel van persoonlijke identiteit te ondersteunen kun je werken met het eigen verhaal en de inzet van ervaringsdeskundigheid en peer support.

### 3.4. Empowerment als brandstof

Empowerment betekent 'in je kracht komen'. Het is een belangrijk aspect van herstel, maar valt er niet mee samen. Bij herstel kunnen ook het stilvallen, rouwen etc. inbegrepen zijn.

Empowerment is als het ware 'de brandstof voor herstelprocessen'. Cliënten kunnen pas richting aan hun leven geven als ze die ruimte en het vertrouwen ook krijgen van hun omgeving, naastbetrokkenen en professionals. Het is een dynamisch proces en het innemen van eigen ruimte geeft spanning. Spanning bij de cliënt omdat het nieuw en niet vertrouwd is. En spanning bij de omgeving omdat er angst is dat het niet gaat lukken. Deze spanning bij de betrokken partijen is onlosmakelijk verbonden aan het herstelproces. Het kan vormen aannemen die het empowermentproces zowel bevorderen als frustreren. Hier kan stigma optreden in al zijn vormen: zelfstigma, publiek stigma of

stigma in de zorg. Daarom is het van groot belang dat de vrije ruimte veilig is, met gelegenheid tot experimenteren en risico's nemen, en met steun als het niet goed gaat. De rol van jou als professional is het tempo te volgen in plaats van te bepalen, en vol te houden als het niet soepel loopt.

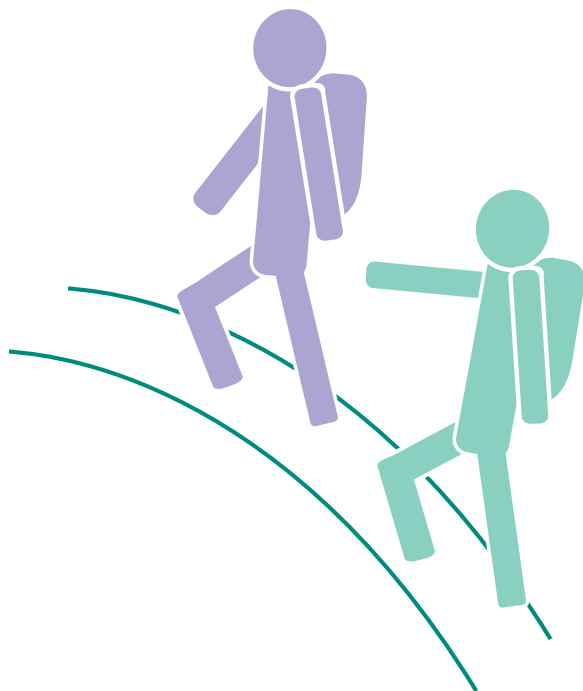
### 3.5. Ervaringsdeskundigheid en peer support

Binnen herstelondersteunende zorg wordt gebruik gemaakt van de ervaringskennis van de cliënt en de inzet van ervaringsdeskundigheid op verschillende niveaus in de organisatie.

Bij Lister werken onder andere ervaringsdeskundigen, peer workers en andere professionals met ervaringsdeskundigheid. Al deze professionals zetten hun ervaringskennis op een bekrachtigende en professionele manier in voor de cliënt.

Ervaringsdeskundigen werken vanuit de visie op herstel. Zij zetten bewust hun eigen ervaringen in om ruimte te maken voor het herstelproces van de cliënt. Door hun voorbeeldfunctie ('mij is het ook gelukt') kunnen ervaringsdeskundigen een grote rol spelen bij het in gang zetten van empowerment en het verder ontwikkelen van ervaringskennis bij de cliënt. Omdat zij weten hoe het is om in die andere rol te zitten, weten zij als geen ander hoe je mensen uit kan nodigen om zelf te gaan bewegen en te empoweren.





*Omdat zij weten hoe het is om in die andere rol te zitten, weten zij als geen ander hoe je mensen uit kan nodigen om zelf te gaan bewegen en te empoweren.*

Peer workers bieden ondersteuning aan cliënten die vastlopen in hun persoonlijke herstelprocessen. Ze hebben geen hulpverlenende rol. Bij peer support gaat het om

**Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel.**

het versterken van zelfhulp en empowerment. Dit kan gaan om alle vormen van zelfhulpactiviteiten, vormgegeven en

verzorgd door mensen met ervaringen in psychiatrische en/of verslavingskwetsbaarheden en ervaring met eigen herstel. Maar ook over de ondersteuning van persoonlijke herstelprocessen. Dit kan op individueel niveau door middel van face-to-face contacten. En op collectief niveau kan door het inzetten van peer-to-peer activiteiten ondersteuning in brede zin worden verleend (bijvoorbeeld door deelname aan herstelwerkgroepen en/of vrijwilligersactiviteiten) en maatschappelijke participatie worden bevorderd. Het

gaat hierbij echt om leren van mens-tot-mens en kruisbestuiving. Van jou als professional wordt verwacht dat je cliënten informeert over de inzet van ervaringsdeskundigen en/of peer workers en ze waar mogelijk toeleidt naar zelfhulp.

**Peer support is voor en door mensen die leven met een psychiatrische en/of verslavingskwetsbaarheid. Peer support omvat alle activiteiten waarmee het persoonlijk herstel van iemand in de sociale context wordt beoogd.**



## 4. HANDELEN IN DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

**Waardengedreven en herstelondersteunend werken vraagt heel wat van ons. Je kunt uitleggen waarom je doet wat je doet en waarom dat past binnen de waarden en visie van Lister. Wanneer je voortdurend je handelen en de waarden naast elkaar legt en daarop reflecteert met jezelf en anderen, is er sprake van bewust handelen. Dit kun je als je de kunst van het goed luisteren beheerst en nieuwsgierig bent naar de ander en naar jezelf.**

### 4.1. Lerende houding

Jij als mens hebt individuele belangen bij het wel of niet maken van een bewuste keuze. Bewust handelen is niet eenvoudig te toetsen. Er is moeite en aandacht nodig om zichtbaar te krijgen wat jou bezighoudt, op welke gebieden je wilt leren en of er andere aspecten zijn die het 'bewust handelen' stimuleren of tegenhouden. Dit alles in de praktijk brengen, is een kunst op zich.

Gelukkig hoef je dit niet alleen te doen. Het vraagt een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Lister als organisatie, van je mede collega's en van cliënten om waardengericht te denken en te handelen. Zo kun je praktijksituaties, waarin je dilemma's en spanningen ervaart, bespreekbaar maken binnen je team en met de cliënt en zijn (steun)systeem/netwerk. Veiligheid in een team is hierbij een vereiste.

Je wordt je meer bewust van je eigen rol wanneer je kennis deelt, elkaar feedback geeft en jezelf spiegelt aan de ander. Een lerende houding is hierbij belangrijk. Zowel het handelen als de waarden zelf en wat ze met jou doen verdienen aandacht. Wat is waardengedreven werken en hoe ontwikkel je je eigen kompas? Door hier aandacht voor te hebben binnen teams en door oefening in de praktijk, maak je jezelf dit waarden denken en handelen eigen.

### 4.2. Relatie opbouwen

In je dagelijkse werk is het belangrijk dat je elkaar leert kennen en een relatie van vertrouwen en openheid laat ontstaan die nodig is voor optimaal effect voor de cliënt. Wie is die ander en wie zijn belangrijke anderen voor hem? Probeer te begrijpen hoe het netwerk van de ander in elkaar zit, welke betekenis dit heeft en hoe iemand zich hiertoe verhoudt (dit kan ook juist de afwezigheid van een netwerk zijn). Ontmoeting en uitwisseling staan

centraal. Je helpt de cliënt en de betrokkenen zich te uiten en gevoelens uit te wisselen. Dit kan als mensen zich veilig voelen, er ruimte en openheid is voor iedereen om zijn verhaal te mogen vertellen.

Samen wordt onderzocht welke belemmeringen of stress het herstelproces in de weg staan. Wat zijn mogelijke wensen en verlangens en welke condities zijn er nodig om te kunnen groeien en ontplooiën? Niemand is vrij van oordelen en overtuigingen, maar in deze gezamenlijke ontdekkingstocht probeer je hier met een afstand naar te kijken en stel je je eigen oordelen en conclusies uit. Je verplaatst je in het referentiekader van de ander en geeft de situatie die betekenis die het voor de cliënt en zijn systeem heeft. Zelfs wanneer iemand psychotisch is, kun je je verplaatsen in de realiteit van de ander en dit laten merken. Wat ziet of hoort iemand? Wat probeert iemand mij te vertellen? Een goede persoonlijke relatie betekent: er ook zijn als het moeilijk of spannend wordt!

Probeer erbij te blijven als iemand in crisis komt. Blijf in de relatie, in contact en loop niet weg als het spannend wordt. Dit zijn momenten waarbij persoonlijk contact vaak helpend is.

### 4.3. In dialoog

Hoe weet je nu of je het juiste doet? Twee zaken zijn hierbij van belang. Ten eerste het bespreekbaar maken met de betrokkenen. Ten tweede reflectie op je handelen. Beiden zijn gerelateerd aan elkaar, maar worden afzonderlijk uitgelegd.

Toetsen van je handelen vraagt om feedback van collega's, de cliënt zelf en andere betrokkenen. Het is een samenspel waarin je met de betrokkenen ruimte maakt zodat je de dialoog kan voeren met cliënt en zijn netwerk. Durf bespreekbaar te maken wat je wilt weten van de ander. Sta open voor mogelijkheden, zoek naar een beginnetje, een opening voor een dialoog. Dit hoeft niet gelijk een hele geconstrueerde sessie te zijn, toetsen kan kort zijn. Je leert elkaars wereld begrijpen door het stellen van vragen. Dit vraagt van jou als professional een zekere mate van lef in het tonen van kwetsbaarheid. Als jij laat zien dat je een mens bent met je eigen kwetsbaarheden zal de ander zich eerder veilig voelen om zijn gevoelens met je te delen.

Er zijn situaties denkbaar waarin het voeren van een dialoog lastig is. Dit kan komen doordat een achterliggend trauma bij onveilige situaties kan leiden tot communicatiestoornissen. Een veilige omgeving creëren, is dan van belang.



Probeer problematisch gedrag eerst als communicatiestoornis te benaderen en onderzoek jouw eventuele rol hierin. Komen jullie er zo niet uit dan kan er sprake zijn van een functiestoornis of ziektebeeld (Dröes en Kole 2016). Hoe je het benoemt maakt uit voor wat je vervolgens doet: verbeteren van de communicatie, trainen van de functie en aanleren van compenserende vaardigheden of behandelen van de ziekte. Op deze wijze ben je als professional beter in staat met cliënten in gesprek te gaan over wat zij ervaren, welke betekenis dat heeft voor hun herstelproces en welke hulp geboden kan worden.

#### 4.4. De reflectieve professional

Reflectie begint bij bewustwording van je eigen gedachten, overtuigingen en gevoelens. Besef je dat kijken vanuit jouw ogen echt anders is dan kijken vanuit de ogen van iemand anders. Niemand ziet iets hetzelfde zoals jij het ziet. Er zit altijd een stukje kleur of ruis bij. Die kleur of ruis komt vanuit je onderbewustzijn, je gevoel, je emoties, je ervaringen uit je verleden.

Gedachten en oordelen die je hebt over anderen zeggen vaak iets over jezelf. Het kan zijn dat de ander iets triggert bij je. De ander vormt dan als het ware een spiegel

en haalt je emotie naar boven. Zodra jij echt en eerlijk naar jezelf kijkt, kun je gaan voelen wat maakt dat die ander iets bij jou raakt. En zodra je weet wat dat is, kun je eraan werken.

Vanuit je eigen perspectief verplaats je je in de ander. Je vervult je rollen vanuit empathie en authenticiteit. Je moet jezelf kennen en begrijpen om empathisch te kunnen zijn. Stel jezelf de vraag: Begrijp ik de ander? Kan ik me in hem en zijn netwerk verplaatsen? Wat vindt iemand zelf?

Reflecteren is zeker niet makkelijk. In de praktijk spelen oordelen, gedachten en gevoelens een grote rol. Ook zijn behoefte en vraag vaak niet zo duidelijk. Door het aangaan van een dialoog kun je samen nagaan wat er aan de hand is. Zonder hier gelijk allerlei duidingen en interpretaties aan te verbinden. Besef in dit soort situaties dat iedereen oordelen heeft; als mens zijn we nu eenmaal geneigd te simplificeren om de wereld te kunnen begrijpen. De kunst is om oordelen en overtuigingen milder in te zetten. Het gaat erom dat situaties de duiding krijgen die ze voor de cliënt en zijn omgeving hebben.

Reflecteer tenslotte op je eigen inzet. Hoe voel je je ten opzichte van jezelf, jouw waarden? Accepteer je jezelf als mens? Reflecteren betekent niet dat je

continue met jezelf bezig bent, maar wel dat je je bewust bent van wat jij met die ander doet.

#### 4.5. Nawoord

Deze nieuwe richtlijn is het basisdocument dat richting geeft aan onze zorgvisie binnen Lister. Het gaat ervan uit dat iedere medewerker de waarden kent en ze als uitgangspunt heeft voor het werken binnen Lister. Dit gaat niet vanzelf. De waarden zullen op verschillende manieren geborgd en geïmplementeerd worden. Uiteindelijk vraagt het van ons allemaal een inspanning om waardengedreven werken succesvol in de hoofden en harten te krijgen.

## 5. BRONVERMELDING

- Boertien, D. en M. van Bakel (2012) Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de GGZ. Utrecht: Trimbos instituut.
- Boumans, J. (2015) Naar het hart van empowerment Deel 1. Empowerment als tweezijdig proces.
- Boumans, J. (2015) Naar het hart van empowerment. Deel 2 over de vraag wat werkt. Utrecht: Trimbos, Movisie.
- Dröes, J. en M. Kole (2016) Docentenhandleiding Cursus omgaan met mensen met psychiatrische aandoeningen. Utrecht: Lister.
- Dröes, J. en J. Witsenburg (2012). Herstelondersteunende zorg: Behandeling, rehabilitatie en ervaringsdeskundigheid als hulp bij herstel van psychische aandoeningen Passagecahier. SWP.
- Hendriks, prof.mr. A.C., mr. dr. B.J.M. Frederiks en prof. dr. M.A. Verkerk (2008) Het recht op autonomie in samenhang met goede zorg bezien. Vrije Universiteit: Tijdschrift voor Gezondheidsrecht.
- Huber, M. (2015) Een nieuw concept voor gezondheid. In voor zorgbijeenkomst.
- Huber, M. (juni 2016). Het nieuwe concept van gezondheid & de verdere ontwikkeling naar positieve gezondheid. In ZorgImpuls; Institute For Positive Health (IPH).
- Posthouwer, M. en H. Timmer (2013) 'Een Ervaring rijker' Amsterdam: SWP.
- Posthouwer, M. (2012). Richtlijn voor Goede Zorg. Utrecht: SBWU.
- Slade, M. e.a. (2015) Opvattingen en misvattingen over herstel. Het implementeren van herstelgerichte praktijken in de GGZ. In: Participatie en Herstel.

### Websites

[www.samensterkzonderstigma.nl](http://www.samensterkzonderstigma.nl)

[www.herstelondersteuning.nl](http://www.herstelondersteuning.nl)

[www.redesigningpsychiatry.org](http://www.redesigningpsychiatry.org)

**Lister Centraal Bureau**

Afdeling Kwaliteit & Zorg

Furkaplateau 15

3524 ZH Utrecht

T (030) 236 10 70

E [info@lister.nl](mailto:info@lister.nl)

[www.lister.nl](http://www.lister.nl)