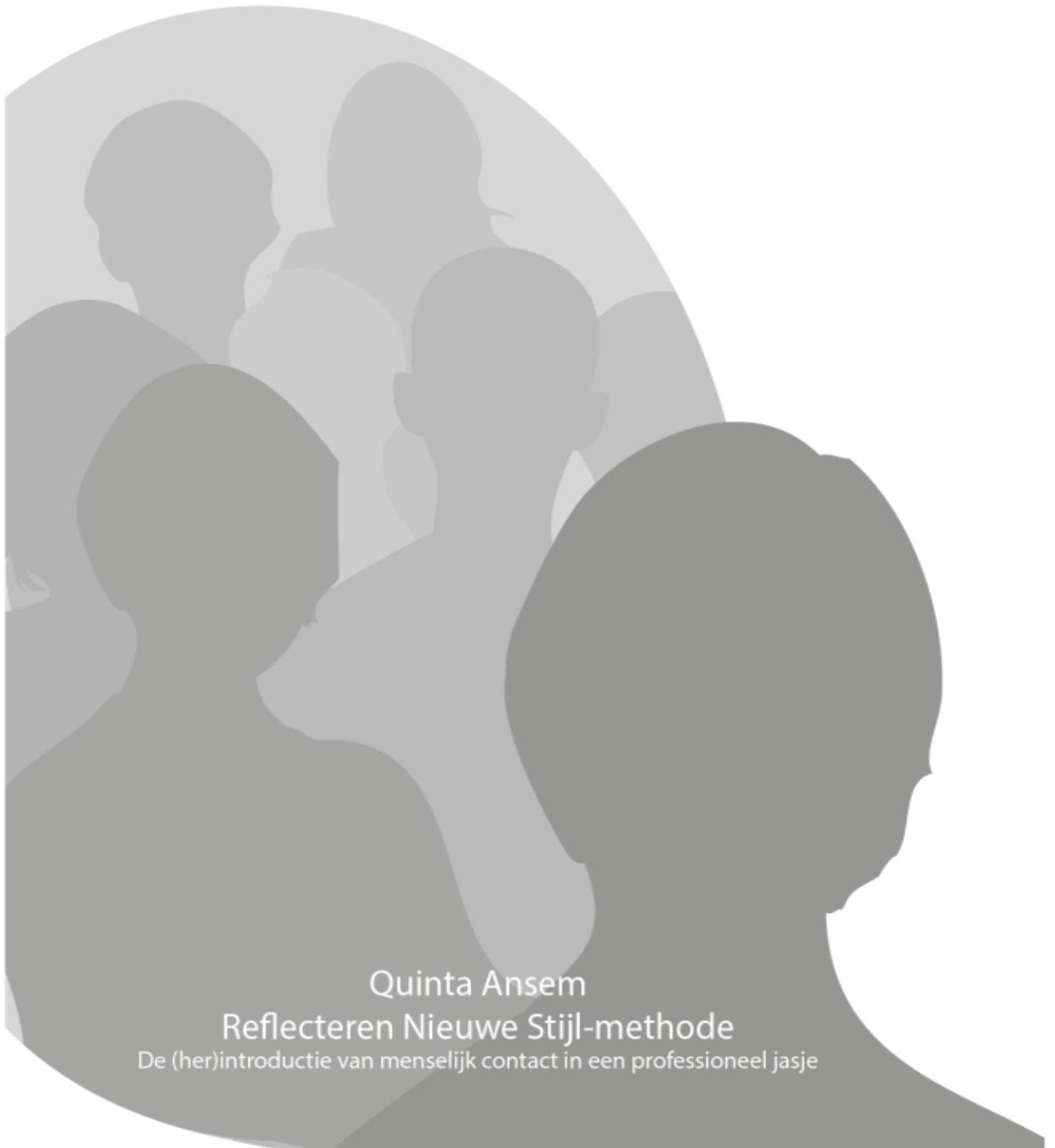


ZONDER REFLECTIE

GEEN CONNECTIE



Quinta Ansem

Reflecteren Nieuwe Stijl-methode

De (her)introductie van menselijk contact in een professioneel jasje

Quinta Ansem

Zonder Reflectie Geen Connectie | Reflecteren Nieuwe Stijl–methode
De (her)introductie van menselijk contact in een professioneel jasje

© Quinta Ansem

Tweede druk: Februari 2015

ISBN/EAN - 978-90-824155-3-7

Auteur: Quinta Ansem

Omslagontwerp: Sylvester Geldtmeijer

lay-out binnenwerk: Quinta Ansem

Illustraties: Quinta Ansem

Een uitgave van Stichting Herkansing

Om het milieu te ontlasten en de bomen met rust te laten zal deze uitgave alleen in digitale vorm te verkrijgen zijn. Aan te vragen bij de auteur via quinta@onskantelhuis.nl

Voorwoord

Voor u ligt een boek dat zichzelf een Reflecteren Nieuwe Stijl methode noemt. Dat is nogal wat! En wat is hier dan zo nieuw aan? Deze vraag die mij sinds het uitkomen van dit boek werd gesteld, zorgde ervoor dat ik aan de slag moest met het vertalen van wat ik miste in de bestaande methoden (wat is dan oud) naar het vinden van de woorden hiervoor (wat is dan nieuw). En dankzij deze vraag heb ik het antwoord daarop kunnen vinden.

Reflecteren oude stijl is gericht op het veranderen van de ander. Wellicht is dit in eerste instantie niet zo bedoeld geweest. Dit is wel hoe het meestal in de professionele 'social work' praktijk wordt toegepast.

Uitgangspunt is: Ik wijzig iets aan mezelf zodat ik de ander kan veranderen.

Dit gaat over de oorzaak zoeken die veranderen tegenhoudt die in de ander besloten ligt. Jouw verandering staat ten dienste van het kunnen veranderen van de ander.

De kwetsbare mens moet veranderen, de context van deze mens moet veranderen en als het even kan, de samenleving ook. Te beginnen bij de kwetsbare mens. Die moet 'in zijn kracht' worden gezet, en 'weer' eigen regie krijgen. Tijdens super- en intervisie momenten die ik als opbouwwerker heb mogen meemaken, bleek ook dat een aanpassing in eigen denken en doen in dienst staat van het kunnen veranderen van die ander. Dat veranderen is dan weer gekoppeld aan de taak en doelstellingen van de functie die iemand heeft en is gekoppeld aan de taak en doelstellingen van de organisatie.

Dit 'veranderen van de ander' is iets wat mijn inziens nog steeds hoort bij het overheidsparadigma 'zorgen voor, en zorgen dat'.. Het bevoogdende en moraliserende in het van bovenaf bepaald worden hoe iemand en het bijbehorende leven zou moeten zijn, zit in deze manier van reflecteren - iets verborgen - er nog steeds in.

Reflecteren Nieuwe Stijl is gericht op het veranderen van jezelf als mens die toevallig ook professional is. Dit gaat over de oorzaak zoeken die veranderen tegenhoudt die in jezelf ligt besloten.

Uitgangspunt is: Ik wijzig mezelf, misschien doet dat wat met de ander, dat is bijzaak.

Nog specifiek, wat in mijn handelen zorgt ervoor dat ik onbedoeld de ander (de sociaal kwetsbare mens) belemmer in de eigen kracht en eigen regievoering? En hoe kan ik dit bij mezelf veranderen?

Wat Reflecteren Nieuwe Stijl dus nieuw maakt is het feit dat dit reflecteren zich totaal richt op het veranderen van jezelf als professional (verbeter de wereld en begin bij jezelf). Bewustwording waar je eigen denken en bijbehorende gedrag vandaan komt, komt als eerste stap in dit veranderingsproces. Hierdoor geef je invulling aan de vraag, hoe voorkom je dat je onbedoeld – als professional - de belemmerende factor bent in en voor het leven van die sociaal kwetsbare mens, die tijdelijk of langdurig extern hulp nodig heeft? En blijf je ruimte geven aan de ander. En wat er dan in die ruimte mogelijk wordt, is ook aan de ander om invulling aan te geven.

Dit boek wil ondersteunen dat vanuit een tijdperk van professionele afstandelijkheid, wat zelfs in de opleidingen werd aangeleerd, er nu een tijdperk is aangebroken voor de professionele nabijheid. Om dat echter echt te kunnen, zal meer nodig zijn dan het (aan)leren van cognitieve trucs van communicatieve vaardigheden of het ontwikkelen van diverse interventies en methoden. Er zal licht moeten komen op vragen zoals: "wat raakt mij in de interactie met de cliënt/bewoner? Waar gaat mijn reactie *daarop* over? Is deze reactie, vanuit verbinding willen, aangesloten, effectief en passend? En als laatste stap, hoe zou een reactie er uit kunnen zien als het vanuit een (meer) open hart zou komen?" Dus meer vanuit een aandachtige 'connectie' met de klant.

De in dit boek beschreven stappen die genomen kunnen worden, versterken het cognitieve kader vanuit een vergroot 'begrip in eigen handelen en vergroot begrip in het handelen van de ander'. En maakt gebruik van wat door Lewis, Amini, and Lannon (2007) limbisch resoneren wordt genoemd.

Daarbij kunnen groepen Welzijn en Zorg professionals onder begeleiding in super- en intervisie setting, kijken naar 'wat gebeurde hier nu'. en de eerste 'begrips-stappen' samen nemen. En zo via de methode Reflecteren Nieuwe Stijl (RNS), het menselijk handelen weer een plek geven in met name de professionele zorg- en welzijnsarena.

Dankbaarheid

Het tot stand komen van de RNS methode en de bijbehorende inzichten waren niet mogelijk geweest zonder mijn inspiratiebron Ingeborg Bosch. Ik heb mogen meemaken hoe zij een steeds fijner en scherper (therapeutisch) instrument heeft ontwikkeld en nog steeds ontwikkeld, waar steeds meer mensen 'hulp' uit halen. Haar continue zoektocht naar verbetering is iets waarin ik haar bewonder. Zo heeft zij inmiddels en met voortschrijdende inzichten de volgende boeken geschreven:

De herontdekking van het ware zelf, Illusies, De onschuldige gevangene en PRI en de kunst van bewust leven. Een beknopte beschrijving van de uitgangspunten van PRI is ook te vinden in haar nieuwste boek, Onze Liefde, hoe elkaar (terug) te vinden en niet (meer) kwijt te raken. Dit laatste boek gaat over wat er in onze intieme relaties door afweren allemaal op het spel staat. En vooral hoe – zoals de subtitel al zegt – elkaar (terug) te vinden niet (meer) kwijt te raken.

PRI is mijn voornaamste inspiratiebron. Wat PRI voor mij heeft betekend en nog dagelijks betekent vervult mij met grote dankbaarheid en vreugde.

Aanpassingen RNS-methode na ontwerponderzoek 2016\2017

Dankbaar ook dat ik de kans heb gekregen en gegrepen om de RNS-methode met een groep Klantmanagers van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Noordenkwartier in een ontwerponderzoek toe te passen. Dit onderzoek heb ik gedaan in het kader van de Master Social Work opleiding en is mijn afstudeeropdracht geweest. In deze tweede druk zijn de uit het onderzoek voortgekomen aanpassingen, in deel 3, beschrijving van de RNS-methode verwerkt. Dit zijn aanpassingen getoetst in de praktijk van deze onderzoeksgroep, waardoor aan de ene kant het begrip over eigen handelen en denken in het dagelijks werk vergroot kan worden en aan de andere kant de tijdsinvestering overzichtelijk (realiseerbaar) is gehouden. Zo is bijvoorbeeld de dagelijkse observatie opdracht voor het in kaart brengen van alle afweren, vervangen door een groepsovervatieopdracht met een focus per afweersoort, die één keer vooraf de volgende bijeenkomst – met zijn allen - zal worden gedaan.

De RNS-methode is hiermee, volgens mij en de onderzoeksgroep, beter toepasbaar en integreerbaar geworden binnen de helaas vaak te drukke werkpraktijk van zorg- en welzijn professionals. Tijd voor reflecteren is – heeft de geschiedenis ons geleerd – het eerste wat verdwijnt door een urgent gevoel van tijdschaarste. Ontzettend jammer omdat kunnen reflecteren op eigen handelen, juist dan nodig is om kwalitatief goed 'contact' te kunnen blijven maken met de klant/cliënt/burger/inwoner/patiënt/mens.

Vandaar de nieuwe titel van dit boek: Zonder Reflectie Geen Connectie.

Contents

Voorwoord	3
Dankbaarheid	4
Aanpassingen RNS-methode na ontwerponderzoek 2016\2017	4
De samenleving als motor en wat we daarin doen als brandstof	7
Deel 1 - Achtergrond en historie. Een kijkje in het huidige systeem.	9
Stukje historie	10
Het tijdperk van 'de professionele nabijheid'	11
De motor smeren en andere metaforen.	11
Deel 2 - Het menselijk overlevingsmechanisme gezien vanuit PRI	15
De aanname	15
De muur van afweer	15
Afweer	17
Angst	17
Primaire afweer (PA)	17
Valse Hoop (VH)	18
Valse Macht (VM)	18
Ontkenning van Behoeftte (OvB)	18
De invloed van afweer op onze beroepen	21
Deel 3 - <i>Reflecteren Nieuwe Stijl (RNS)-Methode</i>	23
De RNS-methode	23
Cognitief kader versterken	24
<i>Reflection in action</i> - Reflecteren individueel met gezamenlijke afweerfocus	25
<i>Reflection on action</i> - Reflecteren groepsgewijs onder begeleiding	26
<i>Reflection on action</i> - Zelfsturend reflecteren groepsgewijs	26
Terug komend op cognitief kader. Klopt het nog?	27
Waarom is structureel een Supervisie moment nodig?	27
Deel 4 - communicatieve vaardigheden in het licht van meer 'bewustzijn'	30
Professionele nabijheid, hoe doe je dat?	30
Werken vanuit compassie	30
Empathisch en medegevoel	31
Aansluiten - rapport maken - behoefte voelen, voelen wat nodig is	31
Luisteren, samenvatten en doorvragen	31
Eigen kracht aanspreken, eigen kracht stimuleren	31
Beslissingen nemen	32
Nawoord	33
Je professionele kennis in dienst van het menselijk handelen.	33
Referentie lijst	34

Introductie

De samenleving als motor en wat we daarin doen als brandstof

Kijkend naar alle ontwikkelingen de afgelopen jaren en de vergroting van de ellende aan de onderkant van de maatschappij, zoals bijvoorbeeld toename vereenzaming bij ouderen en een toename van armoede problematiek¹, dan moet ik tot de conclusie komen dat we diesel in de benzine motor gooien. Of op zijn minst sterk vervuilde benzine...

Deze metafoor laat zich zien op de dag dat ik besluit om mijn kennis en visie op dit gebied neer te schrijven. Want als toeval zich moest bewijzen niet te bestaan heeft zij dat gedaan. Dezelfde dag namelijk, kwam op mijn digitale coach scheurkalender de volgende tekst te staan:

"Als de wagen piept, moet men niet langzamer gaan rijden, maar de wagen smeren".

En laat dit nu net het fenomeen zijn waar ik het over wil gaan hebben!

Ergens zijn we in de dienstbare service beroepen van het pad afgeraakt, omdat het hebben van overtuigingen zoals:

1. professionele afstandelijkheid is nodig om kwalitatief te kunnen blijven werken,
2. menselijk handelen is te duur en
3. intrinsieke resultaten zijn niet meetbaar en bewijsbaar,

onze manier van werken en handelen hebben bepaald, met alle gevolgen van dien. Dit is niet ten gunste gegaan van de kwaliteit zoals die wordt ervaren bij de bewoners, en ook niet bij de professionals. Want ook zij vinden hun vak door alle regelgeving, efficiëntie maatregelen en toenemende case-load per professional niet meer zo leuk.

Dit boek zal zicht geven op ('n deel daarvan) denkprocessen, ervaringen en verbindingen die hebben geleid tot mijn overtuiging dat 'anders handelen' niet alleen broodnodig is, en ook meer zal passen bij de paradigma verschuiving die op dit moment gaande is. De essentie van deze paradigmashift is het ondersteunen en meehelpen realiseren van (meer) participatie of meedoen van alle bewoners van onze maatschappij. Dit is terug te vinden in de verandering van de AWBZ (landelijk aangestuurde uitvoering) naar de WMO (gemeentelijke aangestuurde uitvoering), en ook in de Participatie Wet die de Wet Werk en Bijstand heeft vervangen.

Zonder volledig te willen en kunnen zijn, geef ik een globaal beeld van wat de belangrijkste punten van invloed zijn geweest die hebben geleid tot het uitvoeren van onze professionele taken, zoals we die nu grotendeels doen. Deze manier van denken is terug te vinden bij medewerker van Zorg en Welzijn organisaties, klantmanagers bij de gemeentelijke sociale dienst anderen beroepen die met (kwetsbare) bewoners in contact komen. Denk hierbij aan woonconsulenten, van woningbouwverenigingen of andere 'service' diensten zoals: elektra, water, gas en ook bij de contactmedewerkers van bijvoorbeeld de belastingdienst. Deze manier van denken heeft zich door alle dienstbare, service beroepen heen gevlochten.

Vervolgens introduceer ik het verklaringsmodel voor gedrag vanuit de Past Reality Integration® (PRI®) methode (Bosch, 2010, 2013, 2017). De PRI uitleg over het ontstaan van overlevings-mechanismen is mijn inziens tevens een verklaringsmodel over hoe onze 'keuzes' tot stand komen. Ditzelfde mechanisme laat zien waarom we worden belemmerd om in verbinding met onszelf en met de bewoner te kunnen zijn.

Het is tevens een verklaring voor de manier waarop bewoners steeds op 'dezelfde' soms destructieve wijze blijven reageren, ondanks afspraken en ingezette 'veranderingstrajecten'. Waarom dit hen (en onszelf) belemmert en waarom het zo moeilijk is een stap richting 'anders' te kunnen zetten.

¹ En zijn deze 'problemen' wellicht restproducten van het verbrandingsproces van de samenleving? Restproducten die op zich weer vervuילend zijn voor diezelfde samenleving.

In het midden van dit boek beschrijf ik de Reflecteren Nieuwe Stijl methode (RNS-methode)- die tevens gebaseerd is op mijn kennis en ervaringen met PRI.

En alhoewel dit nieuwe reflecteren de essentie en de basis is voor kunnen veranderen als professional, neemt juist deze beschrijving de minste plek in beslag. Want de methode is bedoeld om simpel en krachtig te zijn. Makkelijk te integreren in bestaande werkwijzen en procedures en - het allerbelangrijkste - de kwaliteitservaring sterk zal verbeteren, bij zowel de professional als bij de bewoner/ster. Vandaar dat de opbouw vrij simpel is. De moeilijkheidsgraad zit hem eerder in het 'doen'. Het eigen maken van deze manier van denken en waarnemen en daaruit volgend 'anders handelen' eigen te maken. En zoals met alles is er altijd een eerste bewuste stap nodig om uiteindelijk onbewust te kunnen lopen.

Hierna ga ik in op de professionele vaardigheden. Wat moet je kunnen in contact met bewoners. Deze zullen niet nieuw zijn. Ik ga ze beschrijven vanuit het RNS perspectief van 'begrip' over eigen handelen

- waar gaan mijn eigen reacties naar de bewoner/ster eigenlijk over - en 'begrip' over de reacties van bewoners. Hoe ziet dat compassievol, begripvol en vanuit professionele nabijheid kunnen reageren er dan uit?

Het boek bestaan uit 4 delen.

Deel 1 - Achtergrond en historie. Een kijkje in het huidige systeem.

Deel 2 - Het menselijk overlevingsmechanisme

Deel 3 - *Reflecteren Nieuwe Stijl (RNS)*-Methode

Deel 4 - Communicatieve vaardigheden in het licht van meer 'bewustzijn'

Deel 1 - Achtergrond en historie. Een kijkje in het huidige systeem.

Vanuit het oude paradigma zijn we massaal aan de slag gegaan om de extrinsieke resultaten te gaan meten en centraal te zetten in ons denken en handelen. En deze 3 genoemde overtuigingen; 1. professionele afstandelijkheid is nodig om kwalitatief te kunnen blijven werken;

2. menselijk handelen is te duur; en 3. intrinsieke resultaten zijn niet meetbaar en bewijsbaar; hebben onze manier van werken en contact (kunnen) maken de afgelopen jaren behoorlijk bepaald.

Alsof kwalitatief handelen, economisch haalbaarheid en menselijkheid per definitie niet verenigbaar en niet bewijsbaar zouden zijn.

Ik ben er inmiddels van overtuigd dat deze denkwijze een grote illusie is. Bedoeld om onszelf te beschermen tegen de pijn en de ellende die we in deze beroepen tegen komen. En dat deze illusie tevens ingebed is in de economische en politieke manier waarop ons land bestuurd wordt. Daarbij is ze ook in wet- en regelgeving verankerd. Zoals bijvoorbeeld terug te vinden is in veel beleid horend bij de WMO transformatie. Beleid die ergens toch nog steeds kiest voor sneller, zakelijker, effectiever en vooral zuiniger te gaan werken. En menselijkheid vertaald word naar, hoe krijgen we de passief geworden burger weer actiever. Zie hier een perfecte samenwerking tussen 3 illusionaire overtuigingen die elkaar in stand houden.

Volgens mij is het tijd om deze illusie te doorbreken. Om te laten zien dat menselijk handelen niet is voorbehouden aan diverse religies en iets is wat ons aller erfgoed is. Iets wat voordelig is voor iedereen. Inclusief voor de economische wijze van denken, die we als benzine voor ons maatschappelijk systeem (motor) hebben gekozen.

De motor zijn wij! Wij met zijn allen.

Zijn we er ons van bewust wat we erin stoppen om 'ons' goed draaiende te houden? Doen we de juiste benzine erin? Of gooien we zonder het te weten, diesel in een benzine motor? Daarmee veroorzaken dat de motor vast zal gaan lopen. En wat gaan we dan doen?

Dit 'bewust worden' geldt voor meerdere gebieden in onze samenleving. Vanwege mijn ervaringen als lobbyiste voor uitkeringsgerechtigden, als opbouwwerker, trainster, coach en therapeute, is dit boek voornamelijk voor deze soort beroepen geschreven. Met ander woorden, geschreven voor de dienstbare beroepen die vanwege hun contacten met de kwetsbare bewoners, het meeste zicht hebben op de ellende die we met zijn allen aan het veroorzaken zijn. En uiteraard geldt dit 'bewust worden' ook voor alle andere beroepen waar in contact met anderen sprake is van een machtsongelijkheid in relatie met (eventueel tijdelijke) kwetsbare mensen.

Om een beeld te geven over welke soort beroepen dit dan gaat, denk dan aan:

- Welzijnswerkers
- Zorgwerkers
- Service werkers bij diverse service diensten (elektriciteit, woningbouw, gas, water, etc)
- Gemeentelijke en andere overheidsdiensten zoals:
 - WWB klantmanagers
 - Belasting hulpdienst
 - WW/UWV
 - Andere uitkeringsinstanties
- Duo
- Docenten
- Jeugdwerkers
- Diverse vrijwilligers in zorg en welzijn taken
- Etc

- En uiteraard de (nieuwe) wijkwerker. De generalisten met eigen specialismen.

Deze dienstbare beroepen hebben redelijk tot veel invloed op de kwaliteitsbeleving van het leven van de bewoners/ster waarmee ze in contact zijn. In ieder geval worden zij vaak als zodanig waargenomen.

Zij hebben een positie waardoor hun ja of nee antwoorden direct of indirect een impact hebben op de gevoels- en werkelijke wereld van de bewoner/ster. Een impact waar in meer of mindere mate de bewoner niet veel aan kan veranderen, of voelt niet iets te kunnen veranderen. En bij die beroepen met veel macht, zoals bijv. casemanagers sociale dienst van gemeenten, ze echt weinig keus hebben, als ze binnen de gestelde regels willen/moeten blijven.

Dat zijn heel veel beroepen! Veel meer dan we wellicht beseffen.

Mensen in beroepsfuncties die voor een groot deel met kwetsbare mensen in aanraking komen.

Kwetsbaar vanwege een echte of gevoelde aantasting in hun:

- Mobiliteit
- Emotionele weerbaarheid
- Financiële beweegruime en
- Kansen op positieve verandering.

Stukje historie

Er zijn talloze onderzoeken, publicaties en boeken die het ontstaan van deze beroepen beschrijven. Beginnend bij de beweging van welzijn, voortgekomen uit religieuze groepen (de voormalige zuilverdeling van onze samenleving) die vanuit hun compassie en ook uit geloofsplicht besloten dat de kwetsbare groepen, de groepen die veel pijn en ellende meemaakten, een kans moesten krijgen om zich te ontwikkelen. Zichzelf 'verheffen' heette dat toen. De welzijnsgedachte en aanpak vanuit '(her)opvoeden' kwam tot stand. In de website <http://www.canonsociaalwerk.eu/nl/index.php> (De Beer, Van der Lans, Van der Linde, Van der Stel, & Steyaert, 2006) kan deze historie worden teruggevonden. De basis gedachte was, zorg voor een klimaat waar het 'gepeupel'² kan leren en hij/zij zal zichzelf ontwikkelen tot een meer respectabele burger. Een uitreikende, bevoogdende en soms opgedrongen manier van hulpaanbod hoorde daar bij. Methoden zoals 'de presentie methode' werden ingezet, de welzijnswerker, voorafgegaan door de dominee en de priester, ging het veld in. Werkte rechtstreeks met de mensen door contact te maken en in dat contact te werken naar de (door welzijn bedachte) gewenste verandering.

Even voor alle duidelijkheid. De verandering die men voor het gepeupel wenste was niet slecht hoor. Ze was wel van bovenaf opgelegd. En inmiddels weten we dat alleen een intrinsiek gedragen wens tot verandering werkelijk duurzaam zal blijken te zijn en meer kans tot slagen zal hebben. Er zijn bewoners geweest die door deze manier van benadering bij henzelf de eigen wens tot verandering voelden ontwaken waardoor ze toch de weg uit armoede en andere bijbehorende, vaak slechte leefomstandigheden hebben weten te vinden.

Dat deze manier van werken tijdrovend was, moge helder zijn. En daardoor ook onbetaalbaar? Wat maakt iets waardevol of niet? Ik stel mezelf de vraag of het niet zo is dat dezelfde overtuigingen horend bij het oude paradigma er voor heeft gezorgd dat ook de politiek niet de dynamiek van het geheel kon zien. De dynamiek van hoe het ene invloed heeft op het andere en daarmee eigenlijk zichzelf betaalt. De samenleving als een dynamisch en holistisch geheel.

Een gezond mens in geest en lichaam kost de samenleving het minst. Dat is een overtuiging die bijna elk onderzoek hierover bevestigd.

² Gepeupel betekent: het gewone volk of het sociaal laagste volk. Het was heel normaal om zo over deze laag in de samenleving te spreken (als je daar zelf niet bij hoorde).

Als menselijk handelen en menselijk contact een bijdrage levert aan het verbeteren van de gezondheidsbeleving en -ervaring, moet dit toch in de kostenvermindering van de geestelijke- en lichamelijke gezondheidszorg terug te vinden zijn. Bij die aanpakken die ook aan deze aspecten aandacht geven. Voor mij een logische gevolgtrekking.

En er zijn meer dwarsverbanden die men niet zag. Dit, omdat ze als 'normaal' onderdeel van de samenleving werden gezien en zo logisch waren dat men niet doorhad hoe bijzonder ze eigenlijk waren. Een vis weet ook niet dat hij in het water zwemt. Tot het moment dat de vis op het droge ligt. Dan beseft de vis dat hij niet zonder water kan.

Dan heb ik het over het bureu, straat, buurt en wijk contact. De wijze waarop mensen elkaar 'vroeger' hielpen. Dit ook konden doen, want er was nog tijd daarvoor vanwege de traditionele rol van de vrouw die thuis was om te zorgen voor huis en haard, man en kinderen. Zij waren toen de ruggengraat van de toen bestaande sociale cohesie³ in een straat of wijk, dorp of stad.

En zoals alles in op en neer gaande bewegingen lijkt te gaan, zo ging dat ook binnen deze beroepsgroepen. Van de bevoogdende, in persoonlijk contact 'outreachinge' opbouwende wijze van werken gingen we naar de 'professionele afstandelijkheid. Naar het tellen van kwalitatieve bewijslast van de cliëntgroepen die naar 'ons' toe moesten komen. De korte termijn resultaten deden hun intrede en alles moest steeds meer SMART worden.

Op dit punt in de tijd te zijn aangekomen, in 2015, ervaren veel professionals moeheid door uit proportie geraakte registratieplicht en regels, een gevoel van verzakelijking in de wijze van contact kunnen/mogen maken die daardoor het verlies van 'lol' in onze beroepen tot gevolg heeft. Men ervaart steeds minder beweegruimte, in zowel procedures als in beschikbare tijd als in de werkwijzen. Dit is ook de tijd en de reden waarom ik een nieuwe term en beroepshouding wil introduceren.

Het tijdperk van 'de professionele nabijheid'

Ik doe een beroep op de menselijkheid die we allemaal in ons dragen.

Om die weer ruimte in ons handelen, denken en ontwikkelen te geven in balans met alle opgedane kennis over 'professioneel handelen'.

Hoe doe je dat professioneel nabij zijn dan? Welke competenties zou je dan moeten hebben? Is dat eigen te maken als dat er van natura niet in zou zitten (wat ik betwijfel, het kan geblokkeerd zijn). Met andere woorden is het leerbaar?

Ik ben van mening dat het leerbaar is. En met het Reflecteren Nieuwe Stijl (RNS) denk ik daaraan een grote bijdrage te kunnen leveren.

Hoe dat te doen, eigen te maken, beschrijf ik in Deel 3 - Nieuwe methode van super- en intervisie "*Reflecteren Nieuwe Stijl (RNS)*".

Eerst even dit.

De motor smeren en andere metaforen.

Stomverbaasd was ik, horend over een weg in Limburg (die ook een stukje door Duitsland gaat) hoe men heeft geprobeerd daar bomen weg te halen. Dit is een 'recht toe recht aan weg' met aan weerszijde prachtige hoge bomen.

Deze weg nodigt onbewust mensen uit tot 'te hard rijden' en de hoeveelheid ernstige tot dodelijke ongelukken zijn bovengemiddeld.

En bijna altijd is daar wel een boom bij betrokken waar een roekeloze hardrijder, wel of niet met alcohol of andere stimulerende/drogerende middelen in zijn of haar systeem, bovenop is geknald.

En wat gebeurt er? Men begint te roepen, de bomen moeten weg. Dat is het probleem. He, dacht ik toen, hoezo de bomen? Is dat werkelijk het probleem? Zie hier mijn verbazing.

Identificeer wat het probleem is en je weet waar de oplossingen voor moeten komen. En identificeer dan wel het juiste probleem. Anders gaan je oplossingen ten koste van

³ Sociale cohesie betekend: maatschappelijke samenhang, mate waarin mensen zich met elkaar verbonden voelen in een bepaalde buurt, woonplaats, land, etc.

onschuldige 'bijstanders' zoals in dit geval deze mooie bomen. Zij staan daar, doen niemand kwaad, staan daar al jaren, ettelijke jaren. Zo hun bijdrage aan ons op hun bescheiden en ook majestueuze manier leveren. Prachtig groen en schone zuurstof. En zij zouden het probleem zijn?

Vanuit mijn vermogen heel snel tot de kern te komen, snapte ik niet waarom men niet aan de slag ging met het werkelijke probleem. Namelijk het gedrag van de mensen. En wellicht dat dit komt doordat ik geen rekening houd met de, in mijn ogen, beperkende visie van de marktwerking waar vanuit schaarste wordt geredeneerd. Ik zie direct de holistische en systemische voordelen van het aanpakken van het werkelijke probleem. Alhoewel ik ook wel snap dat deze aanpak meer tijd kost en meer van de creativiteit van onze geest vraagt. Is dat nu niet juist de bedoeling?

Op zoek gaan naar oplossingen, samen bij voorkeur, die voor het geheel goed zijn en niet voor slechts een deel van onze samenleving. Dat zou mijn voorkeur hebben. Want de manier waarop de beslissing over deze weg is genomen is mijn inziens een foutief geprogrammeerde manier van denken en doen. Deze manier van denken creëert, wellicht onbedoeld, onschuldige slachtoffers. In dit voorbeeld zijn de slachtoffers deze hulpeloze, machteloze bomen.

Wat is nu de relatie met ons werkgebied en onze manier van werken?

Wel een van de dingen die we in onze vroegere outreachende manier van werken tegen kwamen was het geconfronteerd worden met veel pijn en ellende bij onze cliëntgroepen. Dit had zo'n impact dat we deze ervaringen 'mee naar huis' namen. We kwamen er niet los van. We kregen (krijgen) slapeloze nachten, of gingen (gaan) grenzeloos door met helpen. Ten koste van eigen energie en incasseringsvermogen.

Het probleem werd geïdentificeerd. Probleem "*ellende mee naar huis nemen*". Dus werd de oplossing gezocht in het voorkomen je dat je dat doet. Deze manier van probleem oplossen is, zoals ik dat voel, een 2 dimensionele manier van kijken. Er wordt gekeken naar het Ik en Jij perspectief. *Wat gebeurt er tussen ik en jij en dit moet anders, bij jou of bij mij*. En mijn inziens niet naar het Wij perspectief. *Wat gebeurt er tussen ik en jij en vinden we een oplossing die goed is voor ons allemaal*.

Even terug naar de eerste metafoor. "*Als de wagen piept, moet men niet langzamer gaan rijden, maar de wagen smeren*".

Wij zijn met zijn allen langzamer gaan rijden.

Dat 'langzamer gaan rijden' zit in de toen gevonden oplossing.

De professionele afstandelijkheid als oplossing tegen het meenemen van ellende naar huis. Een zelfbeschermingsregel voor de professional. Deze nieuwe manier van denken, deze paradigma shift, had zijn effect in alle lagen van werken, opleidingen, super- en intervisie tot methoden ontwikkeling aan toe. Alles stond in dienst van de 'zelfbescherming' van de professional om te kunnen blijven werken. En vanuit de economische manier van sturen (wet en regelgeving) van de overheid, kwam ook alle rechtvaardiging dat dit een 'juiste stap' was... want teveel zorg- en welzijnswerkers werden ziek, vielen uit. En daarnaast zag men - vanuit de overtuiging dat intrinsieke verbeteringseffecten bij bewoners niet meetbaar en niet bewijsbaar zijn als komend uit de inzet van zorg en welzijnswerker's inspanningen - dat de uren die het kostte te 'duur' werden. Dus... professionele afstandelijkheid in combinatie met efficiëntie en kostenbesparend bezig zijn. Het ging om het beschermen van zichzelf en het beschermen van het gekozen economisch systeem.

Waar in het voorbeeld van de bomen de mensen zichzelf beschermden door een verkeerd probleem aan te wijzen (de bomen) is ook hier het probleem te oppervlakkig geïdentificeerd waardoor steeds meer de onschuldige 'bijstander' de (hulp vragende) bewoners in dit geval, de dupe werden en worden van deze manier van werken. Deze bewoners voelen steeds minder echte belangstelling (voel me een nummer) en ervaren geen werkelijke hulp (wat heb ik eraan). Het zou mij niets verbazen dat de roep om iets te doen aan de verkeerde 'bejegening' in gelijke tred met deze ontwikkelingen is toegenomen.

In de beroepsgroep van WWB uitvoerders (toen nog algemene bijstand hetende en nu participatie wet) kwam dit tot uiting doordat men alle consulenten, bijstand maatschappelijk werkers en hbo geschoolde mensen, verving door (sociaal) juridisch (mbo) geschoolde mensen.

In een 4-tal regiobijeenkomsten⁴ met WWB cliënten, klantmanagers en andere belanghebbenden over de verbetering van huidige bejegening was ook duidelijk dat de mensen die ervaring hadden met het oude bijstand systeem toen er nog bijstandmaatschappelijk werkers waren, zich meer gezien, begrepen en gehoord hebben gevoeld. Hun eerste ervaring met het moeten aanvragen van bijstand en hoe ze zijn geholpen waren zonder uitzondering goede ervaringen. Ja er was (en is) sprake van schaamte om bijstand aan te moeten vragen (European Anti Poverty Network Nederland, Beroepsvereniging Voor Klantmanagers, & Stimulanz, 2014b) en ja men ging (en gaat) vaak pas als het water al aan of boven de lippen stond, En... de wijze waarop er meegekeken en samen op zoek werd gegaan naar wat heb jij nu nodig (naast financiën) heeft hen goed gedaan en hun menswaarde in tact gelaten. Zij die bijstand moesten aanvragen toen de juridisch geschoolden de uitvoering aan het doen waren, kregen te maken met mensen die gefocust waren (wetsmatig) op het vaststellen van recht en regels (plichten) voor de bijstandsgerechtigde. Vanaf dat moment deed in vergrotende schaal in de bejegeningproblematiek zijn intrede. Dus niet meer als een 'af en toe een incident' vanwege een slecht functionerende consulent, nee... als structureel aanwezig manier van bejegend worden. Een aanhoudend en groter wordend probleem dus. Dat dit anders moet wordt ook al jaren geroepen. Nog steeds is dit niet verminderd. Ondanks de vele inspanningen vanuit ook de consulenten, de klantmanagers om dit te willen veranderen (European Anti Poverty Network Nederland, Beroepsvereniging Voor Klantmanagers, & Stimulanz, 2014a). De regelgeving heeft het 'zakelijk en afstandelijk werken' verankerd.

In de zorg werd bijvoorbeeld het tijdmeten geïntroduceerd. Elke handeling moest geregistreerd en in tijd worden uitgedrukt. Handelingen zoals even een praatje maken en samen een 'bakkie' doen, hebben daarin geen plaats meer.

In welzijn werd er steeds meer aanbod gecreëerd. Daar werd voor geworven, qua deelnemers en qua vrijwilligers. En tegelijk kwam de welzijnswerker steeds meer achter de PC terecht, want alles moest worden verantwoord. Dus registraties schrijven, bijhouden hoeveel mensen 'over de drempel' zijn gekomen, kwartaal reportages maken, nieuwe activiteiten ontwikkelen, enz enz. Activiteiten trouwens die 'als erfenis uit het bevoogdende tijdperk' nog merendeels ontstaan uit wat men zelf denkt wat de bewoners nodig zullen hebben (topdown ontwikkelen). Hier en daar ontstaan successen (toevalstreffers, of door gevoelige welzijnswerkers op juistheid van behoefte ingeschat?). En er zijn ook veel mislukkingen, of snelle doodbloeders. Wat de welzijnswerker wel zelf weet en, doordat tevens de illusie van controle zijn intrede heeft gedaan, niemand meer durft toe te geven. Hiermee stopt ook het kijken naar 'wat ging er nu fout' om van te leren. Want elke toegegeven mislukking kon van invloed zijn op de hoeveelheid toegekende financiering. Die werd dan minder, minder... en minder... De gouden dagen van welzijn waren snel voorbij. The sky was niet meer de limit. (nooit geweest trouwens).

En zo zijn er nog legio aan voorbeelden te roepen hoe de verzakelijking zijn intrede heeft gedaan in juist de dienstbare beroepen. Dit is terug te vinden tot en met de beroepsvorming, de opleidingen. Een helder beeld van wat het paradigma van professionele afstandelijkheid aan effect heeft gehad voor met name de kwetsbare bewoners.

Want deze groep, de kwetsbare burger, degene die steeds aan het kortste eind trekt door het mechanisme van zelfbescherming van de professional. Want de effecten blijven niet

⁴ Uitkomsten van European Anti Poverty Network Nederland 'samen op zoek naar verandering' project 2014.

alleen beperkt tot degenen die zich (onbewust) denken te moeten beschermen, het spreidt zich als een olievlek uit over alles en iedereen waar men in aanraking mee komt.

Om te begrijpen hoe ik zie dat dit werkt, zal ik in het volgende stukje op dit mechanisme ingaan. Hiermee duidelijk makend waarom ik pleit voor het tijdsperk van de professionele nabijheid en waarom sommige onderdelen in onze beroepsuitoefening te willen (her)introduceren. Waarbij voor mij het centraal staat de oplossing 'zelfreflectie' en het kunnen verwerken van meegemaakt leed en ellende van bewoners zodat je 'je werk niet mee naar huis neemt'.

Met andere woorden, Het leren smeren van de wagen. zodat je toch je snelheid van rijden zelf kan blijven bepalen, als je weer gaat rijden.

Op mijn pad naar zelfinzicht en persoonlijke groei ben ik vele instrumenten, systemen en methoden tegen gekomen. En geen van hen gaven mij voldoende antwoord op de vraag: "hoe verwerk je nu leed zodat het je niet blijft achtervolgen". Dat deed de methode Past Reality Integration (PRI) voor mij wel. PRI ben ik me tot in detail eigen gaan maken. Ik heb de opleiding tot PRI Therapeute gedaan waar ik met hart en ziel zoveel heb kunnen leren en doen. Zowel in mijn persoonlijk proces als bij mensen die ik PRI mocht aanbieden. Nu pleit ik niet om iedereen in therapie te zetten. Alhoewel ik denk dat dit voor sommige mensen erg helpend kan zijn en zeer 'bevrijdend' kan werken. Het gaat mij om de uitgangspunten van PRI te introduceren. Uitgangspunten die uitleg geven over hoe ons overlevingsmechanisme werkt. En... niet onbelangrijk.... Uitleg over het waarom we dus zo last hadden en hebben van het 'naar huis meenemen' van ons werk.

In het volgende stuk beschrijf ik op mijn eigen wijze wat ik heb geleerd van PRI en waarom dit zo'n invloed heeft op onze wijze van zijn. En zeker op ons professioneel zijn. Daarvoor is het nodig om uit te gaan van een "aanname" (welke ik zo dadelijk zal toelichten) en dat de lezer met een onderzoekende geest probeert te begrijpen en voelen wat hier wordt verteld.

Deel 2 - Het menselijk overlevingsmechanisme gezien vanuit PRI

De aanname

Stel dat.....Stel dat het overleving mechanisme van de mens inderdaad zo is zoals Ingeborg Bosch het beschrijft in haar PRI boeken.

Stel dat haar beschrijving van de afweermechanismen klopt. Afweermechanismen waarmee wij ons als kleine wezens in totale afhankelijkheid onbewust beschermen tegen verpletterend psychisch leed. Stel dat PRI een gedragsverklaringsmodel zou kunnen zijn van veel, wellicht wel van al ons denken, voelen en handelen. En als dat zo is, wat betekent dat voor onze maatschappij(en) onze samenleving(en). En voor de wijze waarop we wel of niet in contact zijn (kunnen zijn) met elkaar?

Elk onderzoek begint met een hypothese, een aanname. Toen Freud de menselijke psyché begon te ontleden had hij alleen zijn intuïtie, zijn dagelijkse ervaringen met bewoners, en zijn intelligentie tot zijn beschikking. En alhoewel sommige van zijn uitgangspunten inmiddels zijn achterhaald zijn er een aantal punten, een aantal inzichten zo essentieel gebleken dat ze nog steeds actueel zijn. Zo blijkt zijn inzicht over gebeurtenissen en trauma's tijdens de vroege kindertijd en de invloed op de rest van ons leven zichzelf nog steeds te bewijzen.

Dit maakt dat de uitgangspunten van Ingeborg Bosch over de invloed van trauma's in de vroege kinderjaren - zelfs tijdens zwangerschap of geboorte - iets is wat bijna iedereen inmiddels onderkent. Dit is dus niet nieuw. Wat wel nieuw is, is de wijze waarop zij de relatie legt tussen de realiteit van het zijn van een baby en de noodzaak voor het hebben van dit overlevingsmechanisme (muur van afweer) en de wijze waarop dit verankerd is in ons onderbewustzijn.

Voor mij is de realiteit van een baby exact zoals zij hem beschrijft. Klein, hulpeloos, kwetsbaar, afhankelijk en zonder enige notie van tijd. Dus niet met de mogelijkheid iets te relativiseren, iets te veranderen of van weg te gaan/komen. En exact deze realiteit en omstandigheden maken van een baby die onschuldige gevangene van zijn of haar levensomstandigheden (Bosch, 2010)."

De muur van afweer

Stel je een klein kindje voor.... Nee, ik begin nog eerder. Stel je het moment voor waarin een man en een vrouw gemeenschap bedrijven.

In welke energie speelt zich dit af? Ontstaat er een nieuw leven terwijl er compassie, liefde en warmte aanwezig is? Of ontstaat het nieuwe leven ten gevolge van puur seksuele lust of tijdens een moment waarbij de vrouw geen keus heeft en gedwongen wordt. Probeer eens deze scenario's voor te stellen waaruit nieuw leven kan ontstaan. Hoe graag willen deze man en vrouw het nieuwe leven? Zijn ze zich er überhaupt van bewust dat nieuw leven kan ontstaan? Zijn ze daar weloverwogen mee bezig? Alles is energie en deze energie dringt door in de essentiële cel-samensmelting en de celdeling die daarop volgt. Wat ik van u vraag is eigenlijk wiskunde toe te passen.

Één plus één is..... Probeer voor zover dat mogelijk is, alle factoren die van invloed kunnen zijn op het ontstaan van een nieuw leven inzichtelijk te krijgen. En probeer met wiskundige precisie te voelen wat dit mogelijk zou kunnen betekenen voor dat kleine wezentje wat zich dan in die energie ontwikkelt.

Uiteraard komt dan de vraag naar boven of zo'n klein wezentje überhaupt wel bewustzijn heeft om dit te kunnen ervaren? Uit steeds meer onderzoeken blijkt dat dat bewustzijn wel degelijk aanwezig is. Bijvoorbeeld zoals in "*The Secret Life of the Unborn Child*" *How You Can Prepare Your Baby for a Happy, Healthy Life*" (Verny & Kelly, 1981) wordt voorzichtig geredeneerd dat er bewustzijn is vanaf wellicht 3 maanden... voor zover men dit heeft kunnen onderzoeken. De schrijver denkt aan nog eerder, maar zolang er geen bewijzen voor zijn, is hij wat behoedzaam met conclusies trekken.

Als dit zo is, zou dan het beginnende wezentje de energie die aanwezig was bij de conceptie kunnen voelen? Voor mijn gevoel wel. We zijn een eind gekomen vanaf de kerkelijke

overtuiging dat het strafbaar was abortus te plegen vanaf een bepaalde draagtijd tot nu (waarbij een jongen eerder levensvatbaar werd geacht dan een meisje). Het besef lijkt steeds meer te groeien dat bewustzijn iets zou kunnen zijn wat er gewoon altijd is. En dus ook bij het moment van conceptie, de zwangerschap, geboorte en verdere ontwikkeling van het kwetsbare, hulpeloze nieuw wezentje, een nieuw mensenkind.

Dus.... Stel je dat kleintje eens voor. Het meest kwetsbare en hulpeloze en afhankelijke levend wezentje voor vele jaren lang, wat op de aarde geboren wordt. En stel je dan voor dat dit kwetsbare wezentje wel kan voelen, alles kan voelen. De boosheid van de ouders die eigenlijk nu niet ouders wilden worden, de onzekerheid van de mama over het krijgen van dit kindje, de verwardheid van de ouders over de ambivalente gevoelens over hun aanstaand ouderschap... de energie tussen de 2 ouders zelf... is daar liefde, is daar minachting, is daar woede, is daar compassie... deze energie dringt in al die celletjes van dat kleine wezentje, dat kindje naar binnen.

Even een klein zijspoortje. Heb je al eens bewust stil gestaan bij de kracht van liefde of haat? Als jij in een ruimte bent waar veel boosheid, woede en haat aanwezig is... hoe voelt dat? Voel je dan hoe dat je poriën binnen lijkt te dringen? Of voel je niets? Hoe is dat voor jou? En als je compassie tegen komt, voel je dan hoe je lichaam in een klap warm lijkt te worden? En hoe je tot tranen toe geroerd kan zijn? Kan je voelen dat ook die energie in al je poriën lijkt door te dringen? En hoe je ook gek genoeg ineens juist heel verdrietig lijkt te worden? Of gaat je hart ineens bonzen van angst? Als je dit weleens hebt meegemaakt, haal dan deze ervaringen even terug in je herinnering.

En met dat gevoel, deze ervaring, terug naar dat kindje.

Stel je voor dat dit dus ook gebeurt bij dit kindje. Het voelen van boosheid, woede, of juist dat er helemaal niets is. Het kleine baby'tje die dit trouwens niet kan verwoorden, die niet weg kan, die niet kan ontsnappen, die niet weet dat het tijdelijk is.... Kan je je voorstellen hoe verpletterend dit is? Probeer het je voor te stellen... probeer jezelf bloot te stellen aan zo'n moment en stel je dan er ook bij voor dat jij niet weg kan, niets kan veranderen en dat dit voor altijd zo zal zijn... Ik weet het, het is bijna onmogelijk om je dit voor te stellen. En als het goed is, voel je de protesten (geactiveerde afweren) al opkomen. Van het opborrelen of plots opkomen van een groot verdriet, of als reactie ontzettend angstig worden of boos en misschien ook wel plots blanco zijn... ineens niets meer voelen.

Ik ben heel blij dat we dit mechanisme hebben wat ons uit dit 'giga groot' en verpletterend gevoel heeft gehaald toen we niets anders tot onze beschikking had dan dat mechanisme. Waar eerst via verdringing en daarna ontkenning dit grote verpletterende gevoel netjes uit je bewustzijn is weggezet en wordt weggehouden.

Dat laatste, die ontkenningen, dat is de muur van afweer... nadat het mechanisme het allerergste besef heeft verdrongen. Het besef, instinctmatig weten, dat je niet krijgt (kreeg) wat je nodig hebt (had), heeft je geest je uitgerust met de mogelijkheid om dit ook nog eens te ontkennen... via diverse afweermechanismen⁵...

Dit schrijven gaat over het effect van deze afweermechanismen op onze persoonlijkheid/ego (ik) op de relatie(s) met anderen (jij) en op de maatschappelijke systemen waarbinnen we leven (wij).

Dit overlevingssysteem heeft volgens mij effect in alle lagen, groepen en subsystemen die tezamen onze samenleving vormen. Voor nu hou ik het bij de effecten hiervan op de manier waarop we de dienstbare beroepen hebben ingevuld en grotendeels nog steeds invullen. En de kans die het biedt om met deze kennis weer vanuit ons hart te kunnen gaan werken. Hierbij sluit ik mee aan bij steeds groter wordende groep mensen en beroepsgroepen die steeds meer roepen dat de menselijke maat terug moet komen in ons professioneel handelen.

⁵ Lees voor meer uitleg over afweermechanismen, verdringing en ontkenning een of meerdere boeken van Ingeborg Bosch. Zie referentie lijst.

Afweer

Zoals ik al aangaf, zo ontzettend belangrijk dat we dat hebben. Juist in die jaren van afhankelijkheid en kwetsbaarheid van elk menskind. Ga anders nog even terug naar het proberen te beseffen hoe het zou voelen vanuit die omstandigheden zoals ik hierboven heb beschreven.

Ik ben er steeds meer van overtuigd dat we inderdaad dankbaar mogen zijn dat we dit mechanisme hebben.

Afweer dus. PRI beschrijft 5 stuks. 5 afweervormen die te samen de muur van afweer vormen.

Angst

Eerst heb je angst. De eerste fysiologische afweer die we tot onze beschikking hebben. Als je kijkt naar een paard, de geboorte van een veulen, dan zie je dat het veulentje al betrekkelijk snel zelfstandig kan staan en lopen. Binnen een half uur tot een uur, als dit veulentje gewaarschuwd wordt door de afweer angst kan dit veulentje ook maken dat hij weg komt. Voor menskind ligt het anders. Als daar de afweer angst wordt geactiveerd wordt deze hoger, hoger en nog hoger (toename in intensiteit) zolang er geen adequaat antwoord komt om de oorzaak van de angst weg te nemen van het kindje. Het kindje kan niet weg, kan niet iets doen om het te veranderen, kan niet zichzelf beschermen en weet ook niet dat het tijdelijk is. Meer dan hartverscheurend huilen kan ze niet.

Als een kleintje meer gaat kunnen naarmate ze ouder wordt, gaat angst wel een zichtbaar effect geven naast huilen. Wegkruipen, klein maken, stilhouden, en echt weg kan een kleintje niet.

In eigen regressie ervaring⁶ lijkt het zo te zijn dat in de cellen initieel een beweging op gang komt van vluchten, tegenhouden of krimpen, maar natuurlijk kan een baby'tje dat nog niet echt. In essentie lijkt die reactie al opgesloten te zitten in onze cellen. Angst zegt dus.. er is gevaar en ik kan/moet ontsnappen.

Primaire afweer (PA)

Dan is er de PA. De eerste afweer waar het 'ik beseft' bij gebruikt wordt. Het kleintje heeft een beginnend besef van eigenheid. Van los staan van de ouders. Een beginnend besef van oorzaak en gevolg. Om niet te hoeven voelen wat er nu werkelijk aan de hand is, namelijk dat het kindje niet krijgt wat het nodig had⁷ van zijn verzorgers, de ouders, vertelt deze afweer het kindje dat het niet krijgt wat het nodig heeft omdat je te kort schiet, niet voldoet, iets verkeerd doet, verkeerd bent, het niet alleen kan en dat dat dan ook je eigen schuld is.

Schuld-, schaamte- en het (het leven?) is teveel, te pijnlijk en te groot gevoelens. Het ligt aan mij, dat ik niet krijg wat ik nodig had, is de illusie van deze afweer.

Dat deze gevoelens niet leuk zijn, niet prettig voelen, is denk ik iets wat iedereen begrijpt. En zolang je dat voelt kun je niet voelen hoe vele malen het erger is dat je niet krijgt wat je nodig hebt als hulploos kleintje. Gelukkig komen er twee andere afweren in ons bereik, in ons overlevingsrepertoire.

⁶ In de PRI therapie is een van de tools die je zelf leert, het doen van regressies (eerst onder begeleiding) om het heden lost te krijgen van de oude onbewuste pijnlijke ervaringen. In de methode Reflecteren Nieuwe Stijl vind je geen regressie terug.

⁷ Ik spreek steeds over de verleden tijd. Want het gaat over onze behoeften die we hadden als dat kleintje. De illusie van de afweer is echter dat het nog steeds over het NU gaat. Dat het nu (levens)gevaarlijk is (angst). dat het echt ligt aan het feit dat we 'niets waard' zijn (PA), of dat het echt goed gaat komen als we de ander blij krijgen (VH). Of dat het echt aan de ander ligt waardoor we nu zo ellendig voelen (VM). Of dat we ons gewoon niet zo druk moeten maken, er zijn ergere dingen (OvB). Voor meer en diepere uitleg over hoe deze illusies nu werken verwijst ik graag door naar de boeken van Ingeborg Bosch.

Valse Hoop (VH)

De afweer VH. Deze afweer geeft ons naast het niet voelen van de oude pijn ook een ontsnapping uit de PA en angst. De gedachtegang erachter is zoiets als oké, ik krijg niet wat ik nodig heb, maar als ik nou eens: beter mijn best ga doen; me heel lief gedraag; 'n prachtige tekening maak; me geheel richt op de ander; niet meer zal zeuren; me netjes stil hou, vul maar in, dan zal de ander blij met me zijn en ga ik krijgen wat ik nodig heb (had). De focus voor verandering ligt net zoals bij PA op jezelf. En ook hier voel je niet hoe erg het is dat je niet krijgt wat je nodig had. Daar ben je helemaal niet mee bezig. Je bent bezig die ander in een goede stemming te krijgen, want dan krijg je wel wat je nodig had. Dit is de illusie van deze afweer.

Valse Macht (VM)

Hier ligt de focus op de ander. VM heeft vele vormen. Van superieur en kil naar razende woede. De essentie (illusie) van VM is eigenlijk dat 'jij' vindt dat de andere fout is. Dat de ander zou moeten veranderen, wakker zou moeten worden, dat de ander gestraft zou moeten worden en vul maar in. En dat iedereen 'dat' toch ook zo zou vinden (VM zoekt graag maatjes), want die ander is toch een (scheldwoord naar eigen keuze). De simpele waarheid is dat ook in VM je niet voelt hoe erg het is dat je niet kreeg wat je nodig had.

Ontkenning van Behoeft (OvB)

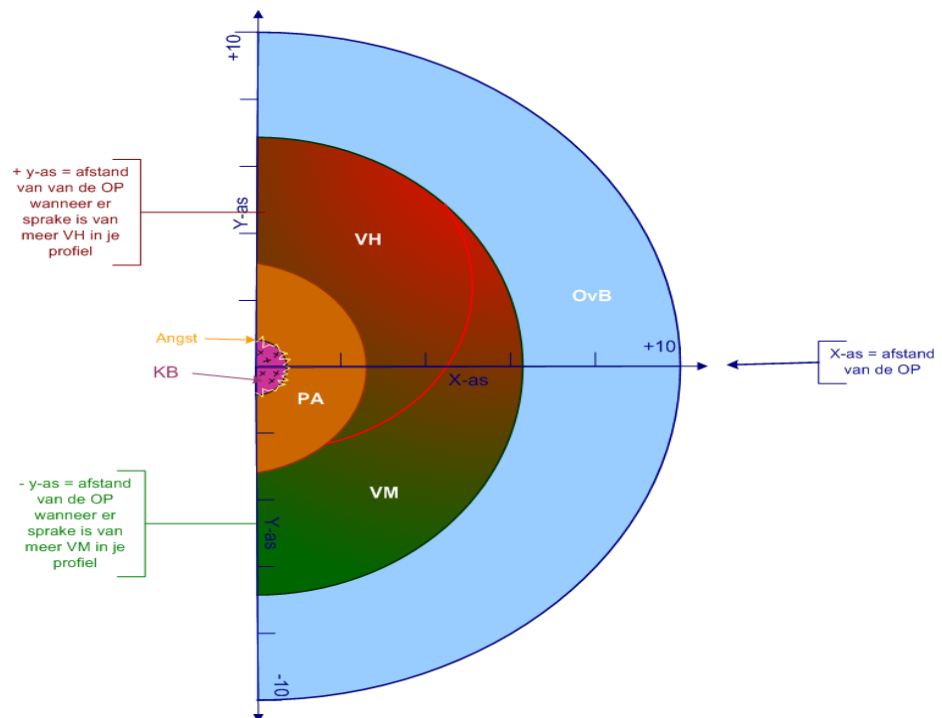
En als laatste hebben we de OvB. Deze afweer kenmerkt zich door gebrek aan gevoel, gebrek aan passie, gebrek aan verantwoordelijkheid besef. Deze status van gevoelsafvlakking is echter niet zo makkelijk voor elkaar te krijgen en in stand te houden. Dus doet de mensheid van alles en nog wat om onszelf in die relatieve gevoelloze staat van zijn te houden. En dat kan met van alles zijn, van Tv-kijken, roken, drinken, boeken lezen, feesten, krant lezen, het maakt niet uit. Gedachten daarbij kunnen zijn: ach er zijn ergere dingen in het leven; het maakt mij niets uit; het is niet zo erg; ik heb niets nodig.

En alhoewel deze afweren netjes per stuk worden beschreven, manifesteren ze zich in ons leven dwars door elkaar heen. Sommige afweren maken een soort van een 'bondje' met elkaar. Anderen volgen elkaar snel op. Hoe het ook zij, deze afweren zorgen ervoor dat jij - die door hen gegijzeld bent - blijft geloven in hun illusies en dat hiermee het overlevingsstelsel overeind blijft. En om het nogmaals duidelijk te maken, afweren hebben maar één doel en dat is zorgen dat jij niet gaat voelen wat daar onder is verborgen. Die vreselijke Oude Pijn (OP), de verpletterende waarheid dat we niet kregen wat we nodig hadden toen we dat zo ontzettend nodig hadden en we echt helemaal zelf niets konden doen om onze behoeften vervuld te krijgen of ons te kunnen verdedigen tegen bijvoorbeeld milde tot ernstige vormen van agressie, verwaarlozing, misbruik en eenzaamheid.

En al deze oude realiteiten en de wijze waarop we ons tegen het voelen van die verpletterende waarheid zijn gaan beschermen leiden tot een afweerprofiel die aan de ene kant per persoon verschillend is, en in essentie toch hetzelfde. We hebben allemaal wel enige mate van ervaringen van machteloosheid, eenzaamheid, agressie, afwijzing, afkeuring, teleurstelling, verwachtingen, enz. enz. in ons systeem zitten. Alleen de context waarbinnen het is ontstaan, het eigen verhaal (ieders oude realiteit) is steeds weer verschillend. En de ervaring is voor iedereen uniek, vanwege het eigen verhaal. Zodra een oude pijn gevonden wordt en gevoeld mag worden. Met de kennis dat het oud is, over en voorbij. En niets met het hier en nu te maken heeft.

Zo ontstaat er een ontwikkeling van een persoonlijkheid die in een dwars doorsnede er als volgt uit zou kunnen zien⁸:

De Muur van Afweer (grafisch weergegeven)



“

NB - OP staat voor Oude Pijn. Als dat 'geraakt' wordt door een waarneming in het NU wordt onze afweer geactiveerd
KB staat voor het Kindbewustzijn waar deze OP is weggezet, verdrongen.

“Ergens diep van binnen zit ons ware zelf⁹. De Zelf die we zijn, voordat dit noodzakelijkerwijs werd afgesplitst (verdringing) en afgedekt (ontkenning) door de muur van afweer.

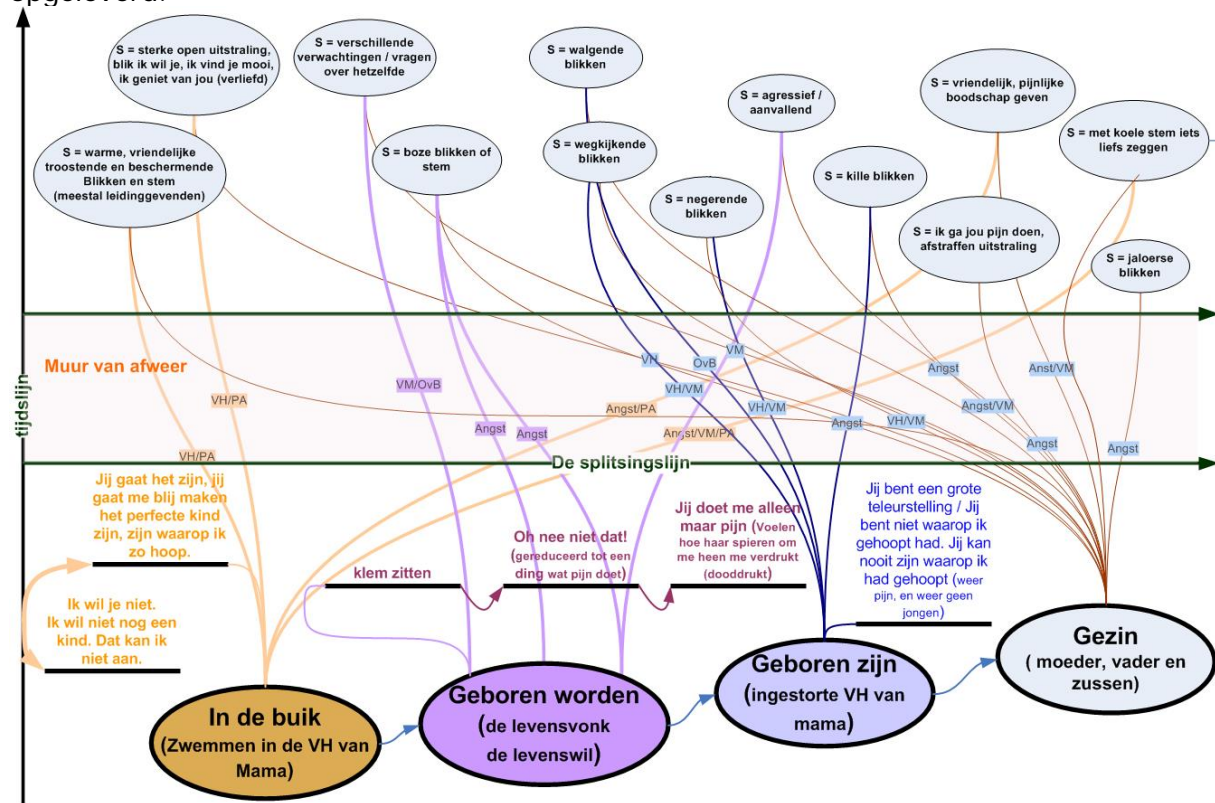
Ook deze tekening doet geen recht aan de dynamische manier waarop er binnen de muur van afweer door de verschillende afweren wordt samengewerkt en hoe er van afweer naar afweer wordt gesprongen. Want in het leven volgen de afweren elkaar niet zo logisch op als in de muur lijkt te gebeuren. Een sprong tussen angst en OvB bijvoorbeeld is de snelste route van veel angst voelen, naar weinig tot niets voelen. Afweertechisch een hele effectieve stap.

En als het hier nu bij zou blijven, bij onze kwetsbare kindertijd, dan was er wellicht niet zoveel aan de hand geweest. Dit beschermingssysteem (tegen het voelen van OP) werkt ongeacht onze leeftijd. En het werkt omdat het systeem steeds opnieuw, altijd en continue, alles wat we zien, horen, voelen, kortom alles wat we met onze zintuigen waarnemen, checkt met dat wat is verdrongen en niet gevoeld mag worden. Dit proces gaat voornamelijk onbewust.

⁸ Dit is mijn manier om het dynamische van de muur van afweer weer te geven. Zoals ik die op een gegeven moment in mijn hoofd zag. Een bewegende massa aan kleur en diepte die zich aanpast aan wat er in het hier en nu wordt waargenomen en waar de muur zich op instelt om mij zo goed mogelijk weg te houden bij de OP die daaronder ligt opgeslagen.

⁹ Ik ben me ervan bewust dat ik hier een concept introduceer over het aanwezig zijn van een Zelf die voorbij ons ego gaat. En met alle ontwikkelingen gaande op dit vlak door de introductie van mindfulness, meditatie, de lessen van Eckhart Tolle, Deepak Chopra, Barbara Fredrickson, Jed McKenna en nog veel mee, denk ik dat de tijd rijp is dat dit concept breder de wereld in kan en mag. Dat dit intuïtief weten van een ware zelf zijn (her)intrede mag doen, voorbij het religieuze verankerd en alleenrecht concept van de ziel. Een besef van een allesomvattend universeel ware zelf voorbij het dualistisch ego.

Hersenonderzoek blijkt steeds meer aan te tonen dat dit de manier is waarop onze hersenen werken. Alles wat via onze zintuigen onze hersenen binnenkomt wordt gecheckt met onze – meestal – onbewuste herinneringen. De hoofdvraag die daarbij wordt gebruikt is: "is er sprake van gevaar of niet". En al die verpletterende ervaringen die voor het kleine kindje dat we allemaal zijn geweest te groot waren, zijn opgeslagen en gelabeld als levensgevaarlijk. Deze emotionele herinneringen lijken in de amygdala te zijn opgeslagen (LeDoux, 1998). Dus als er iets via onze zintuigen, hoe minuscuul dan ook, exact gelijk is aan de opgeslagen waarnemingen en ervaringen van het kleintje wat we toen waren, gaat het alarm "levensgevaar" af en mag *deze oude pijn* niet gevoeld worden. Direct schieten wij qua reactie, denken en gedrag, door in een van de vijf genoemde afweren. En wat gevaarlijk was voor het kleintje van toen, is 9 van de 10 keer helemaal niet meer gevaarlijk voor de volwassenen die we nu zijn. En het resultaat is dat wij in gedrag terecht zijn gekomen dat niet passend is voor waar het Nu over gaat. Sterker nog. We denken, voelen en doen dingen die eigenlijk helemaal niet gaan over het Nu. Dat levert een soort van blauwdruk op. Een blauwdruk die steeds weer bepaald hoe we het hier en nu waarnemen. We zien ons verleden, als een film geprojecteerd over het heden heen. En zonder bewustzijn hierover wordt dat wat is waargenomen, vanuit die vertekende bril, gezien als 'waar'. Door PRI toe te passen heeft dat voor mij (tot aan nu) de volgende blauwdruk opgeleverd.



Deze diepgang is niet waar we naar op zoek zijn met het doen van RNS. Als dit wel gewenst wordt, kan gekozen worden een PRI traject te gaan doen. Het geeft voor hier wel een voorbeeld van waar onze reacties in het nu over kunnen gaan.

Ik ben me ervan bewust dat deze 5 pagina's uitleg over het PRI gedragsverklaringsmodel slechts een fractie is van het totale PRI gedachtengoed en verwijst dan ook graag, voor meer diepgang en informatie, van harte naar Ingeborg Bosch, haar boeken en de website www.pastrealityintegration.com.

De invloed van afweer op onze beroepen

Wat heeft dit nu te maken met ons?

Wel, daarvoor moet ik even terug komen op dat mechanisme in de beroepsvorming waarmee we om onszelf zijn gaan beschermen tegen de pijn en ellende die we tegen kwamen in contact met kwetsbare mensen tijdens de beroepsuitoefening. Dat mechanisme waardoor we de professionele afstandelijkheid hebben geïntroduceerd en zalig hebben verklaard. We komen trouwens niet alleen pijn en ellende tegen.

We komen ook mensen tegen die agressief zijn (zo hun eigen pijn niet voelend), of vanuit verwarring agressief worden, of om zich heen beginnen te slaan uit pure paniek. Of mensen die onbenaderbaar lijken te zijn, bijna gedooft. En zo is er nog wel meer te benoemen denk ik.

En al deze waarnemingen raken op de een of andere manier iets in onszelf aan meegemaakte (grotendeels of geheel onbewuste) ervaringen die als gevaarlijk, als levensgevaarlijk zijn opgeslagen en die 'conform de taak van ons overlevingssysteem' niet gevoeld mogen worden. Dit gebeurt bij de klant en bij ons. En juist dat mechanisme maakt ons blind voor het vinden van de juiste probleemstelling. Het vinden van het antwoord op de vraag, wat is er nu werkelijk aan de hand. Want inmiddels onbewust direct doorgeschooten naar een- of een combinatie van afweren, kijken we niet meer open naar de situatie, maar vanuit de bril van ons eigen verleden. En die focus is per definitie beperkt. Er treed een kokerview op terwijl we dat zelf niet door hebben.

We gaan onszelf beschermen, denkend tegen het effect van het nu, maar eigenlijk om te voorkomen dat onze eigen oude pijn naar de oppervlakte zou kunnen komen.

Zicht krijgen op je eigen aandeel in het totale verhaal is niet nieuw.

Reflecteren op deze wijze krijgt een grotere diepgang. Het is meer bevrijdend, zal meer openheid opleveren en daardoor de beroeps-uitvoering kwalitatief enorm doen verbeteren. Het reflecteren op 'het eigen stuk' conform de PRI uitgangspunten zal professionele nabijheid, het werken vanuit je hart, structureel ondersteunen.

Het is dus oké om te huilen als je geraakt wordt. Het is oké om de bewoner/ster te laten zien dat je werkelijk meeleeft. Het is oké om hiervoor ook ruimte te creëren, als het raken je even uit balans haalt, omdat je eigen stuk zich heel erg aandient, dat je leert dat even uit te stellen (want je moet toch vaak eerst professioneel handelen) en er daarna voor kan zorgen dat uitstel niet afstellen word.

Hoe doe je dat, reflecteren op je eigen stuk?

Daar zijn allerlei methoden voor. En stuk voor stuk zijn ze inzicht gevend en waardevol. Helpend om iemand stappen te laten zetten richting verandering. Ondanks dat vinden we onszelf regelmatig terug in 'oude patronen' waar we geen grip op lijken te krijgen. Vaak denken we dan, zo zit ik nu eenmaal in elkaar. Of, dit is nu eenmaal een zwakke plek van mij. Met de uitgangspunten van PRI en de reflectie stappen van de methode Reflecteren Nieuwe Stijl, hoop ik een bijdrage te kunnen leveren aan een meer beklivende, duurzame manier van veranderen. Nog meer antwoord kunnen geven op de vraag. Wat gebeurt hier nu tussen mij en de bewoner/ster? En waar gaat dit dan over, bij mij en wellicht bij de ander. En ook handvatten om een gewenste verandering in gang te zetten.

Deel 3 - Reflecteren Nieuwe Stijl (RNS)-Methode

Als eerste stap is het nodig om (bij de beroepsgroep) meer cognitief bewustzijn te krijgen over de alles bepalende invloed van dit mechanisme. Ik ben van mening dat deze kennis zou moeten worden gedeeld met alle opleidingen voor de dienstbare en service beroepen, van mbo tot universitair niveau. En dat ze ook beschikbaar zou moeten zijn voor de sociaal kwetsbare mens die daarmee wellicht nieuwe mogelijkheden tot zelfregulatie (versterken eigen regievoering) tot hun beschikking kunnen krijgen.

Want we hebben het over een paradigma shift. Een nieuwe set van overtuigingen die het werken vanuit een open hart mogelijk maakt en die in de plaats komen van de oude denkbeelden. Denkbeelden en overtuigingen die hebben geleid tot de huidige verzakelijking van onze maatschappij en van deze beroepen met alle effecten op het leven van de sociaal kwetsbare mens waar deze beroepsgroep vaak een grote invloed op heeft (wel of niet hulp, wel of niet uitkering, wel of niet toestemming voor vrijwilligerswerk, wel of niet 'n boete of maatregel, enz).

Omdat ik beseft dat dit een hele grote stap is, houd ik me hier vooral bezig met introduceren van de methode Reflecteren Nieuwe Stijl voor de Zorg en Welzijn professional. En voor de nieuwe wijkwerkers die in sociale wijkteams andere vormen van (samen)werken aan het ontwikkelen zijn.

Ik spreek de hoop en de wens uit dat deze paradigmashift op alle lagen waar ze nodig is zal gaan plaatsvinden. Met of zonder Reflecteren Nieuwe Stijl.

Veranderingen die niet alleen goed zijn voor de professional, maar voor allen. Voor bewoners, hun netwerk, de buurt, de wijk, de woonplek, de samenleving in zijn geheel. Een 'bottom up approach' in samenwerking met het topdown kader die vanuit dit nieuwe paradigma passende en invoelende beleidskaders creëert waar het werken vanuit je hart alle ruimte gaat krijgen.

(ik ben en blijf een visionaire idealist ☺).

De RNS-methode

Deze bestaat uit de volgende onderdelen.

1. Cognitief kader versterken
2. Bewustzijnsvergroting over eigen reageren en denken tijdens cliëntinteracties
3. *Reflection in action* - Reflecteren individueel met gezamenlijke afweer focus
4. *Reflection on action1* - Reflecteren groepsgewijs onder begeleiding
5. *Reflection on action2*- Zelfsturend reflecteren groepsgewijs
6. Terug komend op cognitief kader. Klopt het nog?



Dit is een circulaire benadering. Het begint en eindigt op hetzelfde punt waardoor evalueren en bijsturen integraal onderdeel is van de methode. Hierdoor wordt de kwaliteit gewaarborgd (handhaven van de kwaliteit) en de kwaliteit verhoogd (zie tekening).

Er is sprake van een logische opbouw. Vanwege de roulatie van collega's op de werkvloer en het feit dat de een sneller zich iets eigen kan maken en oppakken dan een ander, zal het van elkaar leren een basis onderdeel zijn waardoor het een meer dynamische manier van eigen maken zal opleveren.

Vandaar dat in de praktijk alle faseringen op den duur in elkaar zullen gaan overlopen en elkaar zullen gaan versterken.

Cognitief kader versterken

Tot mijn verrassing gebeurt dit hier en daar al een beetje. Zo kwam ik via een zorgcoach (Sociale Zaken) van Lelystad erachter dat zij een training hadden gedaan waarbij hun besef, hun begrip over hoe het verleden van hun bewoner/sters een grote rol heeft in hun handelen, mogelijkheden en onmogelijkheden, is vergroot. Ontzettende goede ontwikkeling! Die ik van harte toejuich. Wat ik miste was het inzicht dat als dit geldt voor bewoners, dat ook wel eens voor jezelf zou kunnen gelden. Althans, niet in wat mij verteld is. Van wat ik hoorde vertellen was de focus vooral gericht op inzicht in het gedrag dat zij bij de cliënt waarnemen.

Het cognitieve kader versterken gaat in dit geval over het versterken van zelfinzicht (ken uzelve) door eerst het theoretisch kader, uitleg over het mechanisme van ons overlevingssysteem, als uitgangspunt neer te zetten¹⁰. Te begrijpen waar dit over gaat en waarom dit zo werkt. Het gedeelte over PRI en de muur van afweer uit dit boek geeft hierbij al veel handvatten, en het gaat nog verder dan wat ik daar heb beschreven.

In deze 1^{ste} fase gaat het daarnaast ook over het spreken van eenzelfde taal. Een gezamenlijk begrippenkader vaststellen. Weten waarover we het hebben. Kortom, vanuit een goed geslagen fundament de paradigma verschuiving kunnen doorstarten.

En het gaat over 'begrijpen en voelen' dat jij niet je gedachten, handelen en voelen bent. Inzicht dat jouw eerste 'automatisch geactiveerd' voelen, denken en handelen meer zegt over wat er is geraakt bij jou dan dat het iets zou zeggen over de bewoner/ster zelf. Dat voorbij deze eerste automatische reactie een andere manier van voelen, denken en handelen mogelijk is. Dit is mogelijk zodra je jezelf uit deze reacties hebt leren bevrijden. In eerste instantie zal dit 'leren' meestal achteraf plaatsvinden. Dat hoort bij het leerproces en het verschuiven van je eigen paradigma. over wie je bent en wie je eigenlijk zou zijn. En dat is goed. Dat betekent veel aandacht en interactieve verduidelijking hierover¹¹.

Concreet

- Groepsgewijze interactieve uitleg in teamverband. Gebruik makend van casussen uit de eigen praktijk (in company begeleiding).

Deze casussen worden gekoppeld aan het theoretisch (PRI) kader. Hiermee wordt zichtbaar waar praktijk en theorie samenkomen. Of.

- Groepsgewijze interactieve uitleg met samengestelde groepen komend uit verschillende zorg en welzijn specialisaties. Deze deelnemers kunnen nadien (met

¹⁰ Omdat het nodig is dat de begeleider/ster weet waar hij/zij het over heeft, zal deze methode in eerste instantie alleen door een in het PRI gedachtengoed opgeleide supervisor kunnen worden overgedragen. Het juist overbrengen van de werking van dit mechanisme, de effecten, het vergroten van het zelfinzicht waarbij de bereidheid moet zijn om zelfonderzoek aan te gaan, is essentieel. Daarvoor heb je mensen nodig die deze methode zich al eigen hebben gemaakt. Op alle niveaus weten waar ze het over hebben. Want je kan iemand alleen 'gidsen' als je zelf het pad al een of meerdere keren hebt gelopen. Doe je dat niet, dan is het risico groot dat je samen de verkeerde weg inslaat en nooit bij je einddoel zal uitkomen.

¹¹ Dat ik kies voor de uitleg van de PRI methode en over het waarom en hoe dit mechanisme is ontstaan, is omdat ik nog geen andere uitleg ben tegen gekomen die zo volledig lijkt te zijn als PRI op dit moment is. Dit betekend echter niet dat deze niet zouden bestaan. Mochten er andere inzichten zijn die PRI aanvullen of zelfs meer diepgang geven dan PRI op dit moment doet, dan verwelkom ik deze van harte en zal deze in de fase van het cognitief kader versterken graag verwerken.

begeleiding) een supervisie/intervisie groep op starten in hun eigen werkpraktijk (regionale of landelijk aanbod)
 Idem, gekoppeld aan het theoretisch (PRI) kader en zichtbaar maken waar praktijk en theorie samenkomen.

Algemeen doel - Bewustzijnsvergroting over eigen reageren en denken tijdens (cliënt)interacties

Reflection in action - Reflecteren individueel met gezamenlijke afweerfocus

Wat doe je tussen de bijeenkomsten door? Hoe kan je in je dagelijkse praktijk gaan doorkrijgen wanneer zo'n automatische reactie is geactiveerd? Want dat is waar het automatisch reageren gebeurt. In de dagelijkse praktijk. Dat is waar je denkt, he verdorie, waarom lukt het me nou niet om niet boos te worden, om me staande te houden, om me goed te blijven voelen vul zelf in.

Om zicht te krijgen hierop is het nodig dat je snel een aantekening maakt wanneer je zo'n situatie hebben herkent¹². Snel betekent in 2 a 3 steekwoorden opschrijven wat je hebt gezien en wat jouw eigen reactie was.

Bijna iedereen heeft tegenwoordig wel een smartphone dus daar zou het mee kunnen in zo'n notitieblokje app of door snel iets in te spreken. Voor wie deze digitale wereld een stap te ver is, een ouderwetse en net zo goed werkende oplossing is het (altijd) bij je dragen van een memoblokje en potloodje. Die je direct kan pakken wanneer je een gevoel of situatie herkent en je zo snel als mogelijk je steekwoorden kan opschrijven.

Voorbeelden van wat er dan op zou kunnen staan zijn:

**Bewoner/ster agressief
 schreeuwen
 boosheid voelen en daarna
 super koel worden**

**Bewoner/ster apathisch
 ik raak geïrriteerd en
 neem afstand**

Zo verzamel je gedurende de afgesproken dag dat je als groep hiermee aan de slag gaat, je eigen gevonden momenten. Hoe meer je vindt, hoe bewuster je wordt. Dit is alles wat je doet. Stop het notitieblokje of je mobiel weer weg en ga gewoon door met je werk.

Aan het eind van deze dag neem je even de tijd en verzamel je deze notities. Je oogst van de 'observatiedag. Een aantal daarvan werk je op de volgende wijze uit.'

Nr	Focus afweersoort	Waarneming	Eigen reactie(s)	Wat en waar gevoeld in eigen lichaam
Gewoon nummers	In volgorde (zie tabel 1) VM, VH, PA, Angst en OvB	Zet hier wat je hebt waargenomen bij de ander	Zet hier wat jou eigen 'liefst eerste' reactie was	Ga terug in je geheugen. Waar voelde je deze reactie in je lichaam?

Dit uitwerken kan je alleen doen, of met je teamleden. Let op. Doe dit niet langer dan 20 minuten! Zet een alarm en stop gewoon als de tijd om is. Neem deze tijd! Gun jezelf deze tijd! Want het gaat je veel inzicht geven en veel kansen op 'anders handelen' bieden. Dit anders handelen ga je samen met je collega's verkennen tijdens de begeleide *reflection on action* momenten.

¹² Deze manier van noteren is ook de wijze waarop cliënten in PRI therapie tussen de sessie door werken aan het vergroten van hun bewustzijn. Dit is het fundament van de methode. Zowel voor PRI therapie als voor de methode Reflecteren Nieuwe Stijl. Dit leren herkennen van de momenten waarop je niet meer in verbinding bent, is essentieel om verandering te kunnen starten.

Eerst is het nodig om te gaan herkennen wanneer je in afweer zit en ook in welke situaties de 5 afweren, angst, primaire afweer (PA), valse hoop (VH), valse macht (VM) of ontkenning van behoeften (OvB) worden ingezet. Later ook dat je gaat zien waar de afweren samenwerken (afweer patroon) en waar deze je functioneren (het kunnen werken vanuit je hart) belemmeren. Terug naar het uitwerken. Hoe doe je dat dan?

Als je de 2 genoemde voorbeelden neemt en je het formulier zou invullen dan zou dat er als volgt uit kunnen zien.

Voorbeeld 1.

Bewoner/ster agressief schreeuwen, boosheid voelen en daarna super koel worden.

Voorbeeld 2.

Bewoner/ster apathisch, ik raak geïrriteerd en neem afstand.

Nr	Focus afweersoort	Waarneming	Eigen reactie(s)	Wat en waar gevoeld in eigen lichaam
1.	VM	Harde stem, boos schreeuwen, priemende ogen. Maaiende armen	Boos (voelen) worden en super koel reageren.	Energiestoot in buik en daarna verstrakking van mijn handen en rug
2.	VM	Moedeloze lege ogen, afhanginge schouders, bewegingsloos geen direct oogcontact	Irritatie voelen. Kortaf reageren, duwen naar 'kom toch in beweging'; zelf afstand nemen	Algemene verstrakking van het hele lichaam, gezicht wordt koud.

Zoals ik al zei, gedurende de observatiedag noteer je al de momenten waar de afweer is geactiveerd en dit is herkend. In die 20 minuten aan het eind van observatiedag werk je zoveel als mogelijk is de notities uit, eventueel met hulp van elkaar. Het gaat niet om de hoeveelheid zelf, het gaat om het vergroten van het bewustzijn over eigen gevoel, denken en handelen.

Reflection on action - Reflecteren groepsgewijs onder begeleiding

1 x per 3 a 4 weken kom je met je team 1 dagdeel samen. Onder begeleiding van de supervisor ga je dan samen de gevonden situaties uit de observatiedag (notities) verder uitwerken. De voorkeur gaat uit bij 1 x per 3 weken, omdat het terugvalrisico naar 'oude' patronen dan het minst zal zijn.

De supervisor helpt dan bij het:

1. checken van de genoteerde situatie, wat gebeurde er
2. link leggen met de afweer en de mogelijk achterliggende oorzaak (cognitief kader verder versterken)
3. terug komend en gezamenlijk kijken naar 'had het ook anders gekund? en zo ja... hoe dan'.
4. stappenplan voor een volgende keer maken, leerpunten bepalen.
5. reflecteren op vorige leerpunten.

Er zijn 13 bijeenkomsten (zie tabel1) waarin aandacht is voor het overdragen en eigen maken van het PRI gedachtegoed en de kennis over afweren (bijeenkomst 1 t/m 13). In basis duurt deze fase ongeveer 1 jaar. Daarna gaan de deelnemers met de observatiedagen (*reflection in action*) en de groepsbijeenkomsten (*reflection on action*) verder, en schrijven dan alles op wat ze tegenkomen, ongeacht de afweren (bijeenkomst 14 t/m 17). In deze bijeenkomsten vind ook de overdracht plaats om zelfstandig verder te kunnen gaan en elkaar te helpen.

Reflection on action - Zelfsturend reflecteren groepsgewijs

Vanaf bijeenkomst 18 gaat de groep zelfstandig verder en is 1 x per kwartaal de begeleider aanwezig om bij te sturen op het reflectieproces. Gaat het elkaar helpen reflecteren nog steeds zoals het bedoeld is?

Terug komend op cognitief kader. Klopt het nog?

In deze bijeenkomsten gaat de supervisor niet de situaties uit de praktijk na, maar loopt ze het proces van de intervisiegroep na, aan de hand van hoe men de situaties uit de praktijk heeft uitgewerkt en opgepakt.

De supervisor helpt dan bij het:

1. Checken van de ingebrachte situatie, hoe is dit uitgevraagd en opgepakt. **Focus ligt op wat gebeurde er tijdens de intervisie;**
2. Link leggen met de afweer en de mogelijk achterliggende oorzaak;
3. Terug komend en gezamenlijk kijken naar 'had het ook anders gekund? en zo ja... hoe dan';
4. Stappenplan voor een volgende keer maken, leerpunten bepalen om het reflectieproces 'zuiver' te houden conform bedoeling.

Waarom is structureel een Supervisie moment nodig?

Ik weet als geen ander hoe handig onze afweer is, hoe sterk ons ego. Hoe het overlevingssysteem het in zich heeft om ons op zijsporen zetten.

Dus voordat je het weet kan je een 'eigen' systeempje gaan ontwikkelen die in dienst van de afweer je niet zullen helpen in contact te komen met je eigen hart. Waardoor het werken vanuit een open en professioneel hart ook weer lastig gaat worden. Want een eigen systeempje in dienst van de afweer helpen in het je afschermen van het binnen laten komen van de effecten van de waarnemingen. Want dat is nu juist de bedoeling van afweren. Het niet laten boven komen van wat er geraakt is.

Voor alle duidelijkheid. RNS is geen therapie. Voelen dat er wat geraakt is, is onderdeel van de super- en intervisie, en er wordt niet verder mee gewerkt zoals wel in PRI therapie gebeurt. Voelen mag weer en krijgt ook ruimte. Niet om diep tot de context te komen waarover het dan werkelijk gaat (voelen van de oude pijn). Het gaat over het begrijpen waar 'het' dan werkelijk over gaat. Over begrijpen van de invloed van de eigen oude realiteit en het zien van de parallellen tussen toen en hoe dit de reactie in het nu kleur geeft. Het kan zijn dat iemand iets raakt van de OP waarbij hij of zij meer hulp zou willen of nodig heeft. Zeker als het iets is wat de kop op blijft steken en het eigen professioneel functioneren erg lastig maakt. Mijn advies is om PRI therapie als logische en individuele stap te overwegen.

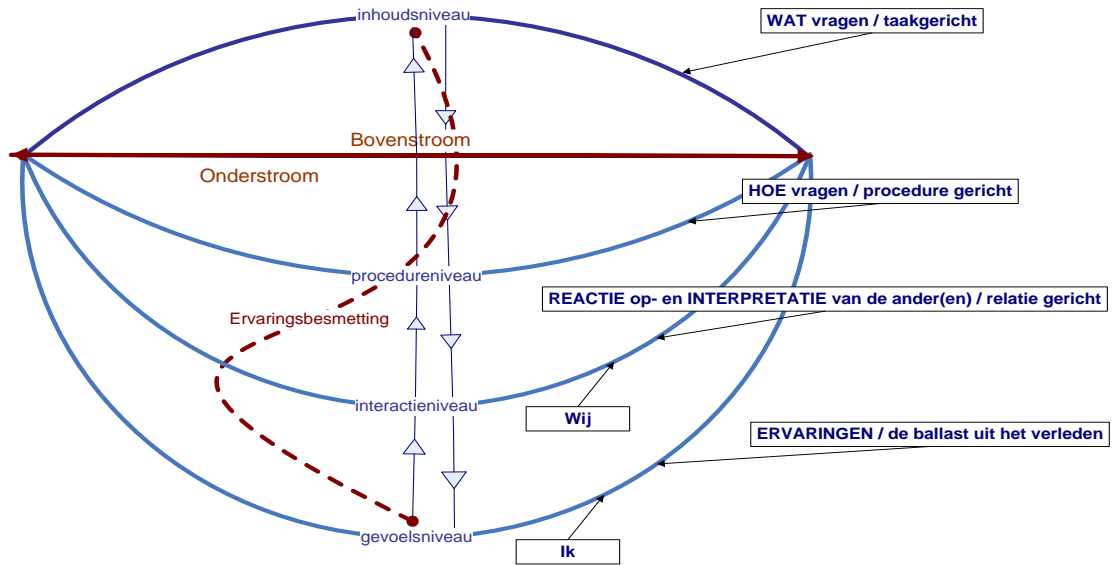
Is het nu de tijd om de paradigmashift, van de afstandelijke professional naar de open hart professional - te realiseren? De tekenen lijken erop te wijzen van wel. In elk geval is RNS een methode waardoor menselijk handelen niet alleen weer mogelijk is, en in combinatie met de opgedane professionele kennis ook zal leiden tot betere resultaten voor zowel de professional als voor de klant. Ik ben ervan overtuigd dat deze verandering ook zal leiden tot 'goedkopere' zorg- en welzijnsinzet. Want deze verandering zal ook de ingezette weg van 'eigen kracht en eigen regie' respecteren en het samenwerken met het sociaal netwerk logisch maken. Een open hart professional wil verbinding maken. En is dit nu niet juist wat we nodig hebben? Verbinding met jezelf, met de ander en met de samenleving.

Bewustzijnsvergroting

Er is veel gaande in onze beroepswereld. De RNS-methode richt zich op het vergroten van het bewustzijn van de invloed uit ons onbewuste, grotendeels verdrongen verleden op hoe we het nu waarnemen. Het gaat om een bewustwording van de gevoelsbesmetting (Ansem, 2007) die overal een 'extra' lading aan geeft. Dwars door alles heen wordt je waarneming van het nu steeds gekleurd door de opgeslagen 'herinneringen' uit je vroegste kindertijd.

In beeld heb ik dat in 2007 als volgt weergegeven.

Model - Niveaus van Interacties



Het is mijn aanname dat zonder bewustzijn alle lagen boven de Ik laag rechtstreeks een reflectie zijn uit de deze laag. En zonder bewustzijn zal er niet veel werkelijk veranderen in de interacties tussen jou en de ander, of het nu gaat om interactie gericht op proces, op relatie of gericht op de taak. Dit speelt absoluut een rol in de wijze waarop we ons als professional richten en reageren op de mensen waar we mee (samen)werken. En daarin verandering krijgen, dat is mijn missie. Dat mag intussen wel helder wezen ☺. In het volgende deel ga ik in op hoe de communicatieve professionele vaardigheden (in essentie) er uit zouden kunnen zien, als ze voortkomen uit een (meer) open hart.

Tabel 1 - Opbouw traject RNS-methode toepassen (exclusief de uren van de observatie dag die deelnemers zelfstandig tijdens hun werkdag zullen doen)

Week investering bij een interval van 4 weken	Week investering bij een interval van 3 weken	Reflection on action bijeenkomsten	Inhoud bijeenkomst	Tijdinvestering deelnemers
1	1	Bijeenkomst 1	Uitleg PRI cirkel van bewustzijn	2.5 a 3 uur
5	4	Bijeenkomst 2	Uitleg werking muur van afweer en de 5 afweren	2.5 a 3 uur
9	7	Bijeenkomst 3	VM uitleg	1.5 a 2 uur
13	10	Bijeenkomst 4	VM uitwerking	1.5 a 2 uur
17	13	Bijeenkomst 5	VH uitleg	1.5 a 2 uur
21	16	Bijeenkomst 6	VH uitwerking	1.5 a 2 uur
25	19	Bijeenkomst 7	PA uitleg	1.5 a 2 uur
29	22	Bijeenkomst 8	PA uitwerking	1.5 a 2 uur
33	25	Bijeenkomst 9	Angst uitleg	1.5 a 2 uur
37	28	Bijeenkomst 10	Angst uitwerking	1.5 a 2 uur
41	31	Bijeenkomst 11	OvB uitleg	1.5 a 2 uur
45	34	Bijeenkomst 12	OvB uitwerking	1.5 a 2 uur
49	37	Bijeenkomst 13	Terug koppeling naar inhoud les 1 en 2	2.5 a 3 uur
53	40	Bijeenkomst 14	Werken met alle afweren – leren zelf doen	1.5 a 2 uur
57	43	Bijeenkomst 15	Werken met alle afweren – leren zelf doen	1.5 a 2 uur
61	46	Bijeenkomst 16	Werken met alle afweren – leren zelf doen	1.5 a 2 uur
65	49	Bijeenkomst 17	Werken met alle afweren – leren zelf doen	1.5 a 2 uur
77	61	Bijeenkomst 18	Begeleidde intervisie	1.5 a 2 uur
89	73	Bijeenkomst 19	Begeleidde intervisie	1.5 a 2 uur
101	85	Bijeenkomst 20	Begeleidde intervisie	1.5 a 2 uur
113	97	Bijeenkomst 21	Begeleidde intervisie	1.5 a 2 uur

Deel 4 - communicatieve vaardigheden in het licht van meer 'bewustzijn'

Professionele nabijheid, hoe doe je dat?

De vragen die kunnen opkomen zijn, hoe ziet dat er dan uit, professionele nabijheid. En doe ik dat dan al niet? Wat maakt dit dan anders?

Het kan best dat je al lezend tot de conclusie kom, hé... ik doe dit al zo. Hartstikke fijn. Waarschijnlijk heb jij dan meestal fijne contacten en zijn mensen ongeacht of je ze 'kan helpen' blij met je. Want dat is mijn ervaring over wat professionele nabijheid als effect kan hebben. Daarbij zijn een aantal vaardigheden essentieel aanwezig. In de kern gaat het dan om:

- Werken vanuit compassie
- Empathisch en medegevoel
- Aansluiten - rapport maken - behoefte voelen, voelen wat nodig is

En daarvoor is het wel nodig om met een open hart te kunnen werken.

En als je in afweer bent, is je hart niet echt open. En als je bent begonnen met het herkennen van deze overlevingsmechanismen bij jezelf en bij je klanten, dan kan het zijn dat er begrip en compassie gaat ontstaan waardoor je hart meer en meer open kan gaan staan. Vanuit deze openheid ga je steeds meer werken vanuit compassie, zal je empathie en medegevoel groeien en zal je steeds meer aansluiten bij je klant en de werkelijke behoefte kunnen voelen. Dat betekent echter niet dat je dan niet meer 'nee' kan zeggen of dat je de klant altijd moet helpen en iemand 'zijn of haar' zin moet geven. En het betekent wel dat de toon waarmee je iemand 'nee' moet zeggen anders kan en zal zijn. Met begrip en medegevoel voor het feit dat het niet fijn is. Het kan ook betekenen dat je de ander meer zal uitnodigen om zelf op zoek te gaan naar 'andere mogelijkheden'. En wellicht samen creatieve manieren zal vinden om een 'probleem' op een deel van iemands leven draagbaarder of oplosbaar te maken.

Werken vanuit compassie, met empathie, medegevoel en aangesloten zijn, is dus niet iets wat je als 'truc' kan leren. Want als je iets doet als truc, en het komt niet vanuit je hart, zal dit niet aankomen. De meeste mensen voelen dit verschil tussen gedrag en energie en soms roept deze wijze van niet congruent gedrag onbedoeld juist agressie op.

Het is mijn ervaring dat wanneer mijn hart open staat, allerlei vaardigheden, zoals de situatie in kaart krijgen via het stellen van informatieve vragen, luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD), parafraseren, confronteren, vragen naar relatie- en gevoelservaringen, vanzelf meer waarde en effect krijgen.

En niet alleen vanuit mijn eigen ervaring, als dienstverlener, ook als klant. Want we zijn allemaal op een of meerdere momenten van ons leven een klant. Dat betekent dat we ook allemaal ervaringsdeskundigen zijn en aan de lijve hebben ervaren hoe het is om vanuit 'echtheid' te worden benaderd of vanuit 'trucs'.

Gebruik deze 'eigen ervaringen' om te voelen hoe je zelf behandeld zou willen worden en deze inzichten dan te gebruiken in de wijze waarop jij met je klanten wilt omgaan.

Werken vanuit compassie

"**Compassie** (of mededogen) is het vermogen om ons betrokken te voelen bij pijn en lijden, zowel dat van onszelf als dat van anderen. Het gaat samen met de wens deze pijn en dit lijden te verlichten en de bereidheid daarin verantwoordelijkheid te nemen.

Steeds opnieuw wordt daarmee een beroep op ons gedaan om iedereen (dus ook onszelf) te behandelen zoals wij *zélf* behandeld willen worden¹³".

Vanuit de uitgangspunten van PRI is vanuit compassie werken achter het gedrag wat je waarneemt de kwetsbare mens (of het kind) kunnen zien.

Dat is niet hetzelfde als iemand dan maar vrijuit laten gaan qua gedrag. Want er zijn nu eenmaal gedragingen waar je als professional de plicht hebt om in te grijpen. Als een ouder

¹³ Uit een beschrijving van compassie op <http://leef.inaandacht.nl/compassie/>

bijvoorbeeld zelf zo beschadigd is dat deze is overgegaan tot het structureel negeren van een kind (verwaarlozing), of de eigen boosheid botviert (kinder mishandeling). Ik hoef de voorbeelden eigenlijk niet te noemen. We weten allemaal dat er dan ingegrepen moet worden. En dat dit niet makkelijk is, weten we ook. En als dit gebeurt vanuit compassie... anders gezegd, dit kan ook met compassie. Je hoeft echt niet eerst boos te worden om je eigen ingrijpen te rechtvaardigen. Met andere woorden. Je hoeft zelf niet in afweer te zitten (in dit voorbeeld VM) om deze afschuwelijke beslissing te moeten nemen, zodat je je eigen pijn wat geraakt is, niet (of minder) voelt.

Empathisch en medegevoel

Dit ligt in het verlengde van compassie. Of eigenlijk is dit een uitsplitsing van compassie in 2 energetische bewegingen die samen weer compassie maken. Empathisch zijn betekent dat wat je ziet, wat je waarneemt bij jou naar binnen komt, je hiervan bewust bent en dat dit jou mag raken. Vanuit dit bewust 'geraakt zijn' ontstaat een medegevoel wat van jou weer naar buiten gaat. Naar de persoon 'toe waardoor je geraakt bent. Meer is in eerste instantie niet nodig. Alle gedrag wat daar uit voort komt, zal eerst bekeken moeten worden op is dit passend of is dit afweer. Dat komt vanzelf. Laat het je niet tegenhouden om te doen. Want contact maken en reageren is altijd beter dan uit 'angst' niets doen. Daar laat je de ander onbedoeld mee in de steek. En dat is nu net niet de bedoeling.

Aansluiten - rapport maken - behoefte voelen, voelen wat nodig is

Als je in staat bent om de bovenstaande energie te laten stromen, is deze vaardigheid eigenlijk automatisch ontsloten. En met de kennis die je inmiddels dan hebt over behoeften en oude behoeften, voel je ook beter aan waar de behoeften liggen, waarover iets gaat. Samen met je rugzak aan professionele kennis en instrumenten, inclusief de ander uitnodigen om zelf invloed te hebben op zijn of haar eigen leven (Verkooijen, Van Andel, & Hoogland, 2014)¹⁴, voel je beter wat er nodig is. En soms is 'slechts' luisteren en begrijpen wat je hoort alles wat er nodig is.

Luisteren, samenvatten en doorvragen

Dat brengt ons automatisch op LSD. Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Waarbij dit keer het belangrijk is om zo veel mogelijk te blijven bij de woorden die je hebt gehoord. Juist niet parafraseren, en herhalen wat de ander heeft gezegd. Daarmee laat je horen dat je de ander gehoord hebt, en... niet onbelangrijk... hou je jezelf ook bij de les en ga je niet te snel over tot het trekken van conclusies. Want dat is parafraseren. Het trekken van je eigen conclusies en controleren of de ander het daar ook mee eens kan zijn. Hier komen onderliggende normen en waarden snel om de hoek. En die kunnen wel eens geheel anders zijn dan de normen en waarden van iemand die al dan niet tijdelijk hulp nodig heeft. Dus het samenvatten doe je met de woorden van de ander. Het is meer een herhalen van de essentie van wat je hebt gehoord. Haal het 'meest rakende' eruit. Laat horen dat je iemand gehoord hebt. Schroom niet om daarmee ook je medegevoel te laten zien of horen.

Eigen kracht aanspreken, eigen kracht stimuleren

Er is een simpele vraag die je kan stellen: "Wat heb je tot nu toe zelf al gedaan?" Hiermee bevestig je dat je iemand in staat acht zelf ook dingen te kunnen doen. Mocht het antwoord zijn.... niets... of je ziet alleen paniek. Men weet het niet. enz.... dan weet je dat ook. Ga dan samen zoeken naar hoe kan deze paniek worden verminderd. Iemand de tijd geven om alles op een rijtje te zetten, kan daarbij al helpen. En nogmaals. Als dit vanuit compassie komt, vanuit echtheid, zal dit al veel meer helpen dan wanneer je dit doet als 'truc'. Als 'zo hoort het' methode... bijna altijd zal iemand het voelen wanneer het niet echt is.

Wees eerlijk over wat je wel en wat je niet kan betekenen. Dat is ook echt zijn. En zoek waar dat mogelijk is, samen naar mogelijke oplossingen.

¹⁴ De essentie van dit boek is steeds kijken, op alle lagen mogelijk of iemand wordt uitgenodigd om invloed te hebben op zijn of haar eigen ingebracht stukje leven waar het even niet 'goed' mee loopt.

Beslissingen nemen

Hier komt alles samen. Idealiter is dit een beslissing die door de ander is genomen en waar jij als professional een stukje in mee mag helpen. Of niet, als dat niet mogelijk is, of niet meer nodig is. En nogmaals. Soms moet je gewoon 'helpen', is iemand even niet in staat om de eigen regievoering over dit stukje leven ter hand te nemen. De behoefte aan regievoering is er dan niet vanwege het gevoel van crisis. Je verantwoordelijkheid als professional, het paradigma van de professional blijft bestaan. Dwars door alle andere paradigmashifts heen.

We zitten volop in de "Van zorgen voor al-haar-mensen-overheid naar waarborgen-dat de-kwetsbare mens-zorg-blijft-krijgen-overheid". paradigmashifts.

De paradigmashift **van professionele afstandelijkheid naar de professionele nabijheid** is er een die mijn inziens hier logisch bij lijkt te horen.

Nawoord

Je professionele kennis in dienst van het menselijk handelen.

Jullie kennen dit vast wel. Scholen die zeggen dat het hoofd in dienst van het hart moet zijn. Of het handelen in dienst van het hart. Wel, je professionele kennis (hoofd) ten dienst van het menselijk handelen (hart) is dat ook. Hierbij krijgt een stukje zingeving, spiritualiteit of geloofsbeleving weer een plaats in het professional handelen. Of zoals een collega opbouwwerker mij toeriep nadat ze van betekenis heeft kunnen zijn voor een gezin in crisis: *"hier doe ik het voor. Dit maakt dat ik weer zin heb in mijn beroep. Ik mag weer medeleven en meevoelen... na bijna 15 jaar waar dit niet kon, niet mocht"*.

Echtheid, congruentie, zelfkennis en bewustzijnsvergroting. Zo nodig in de wereld. Laten we beginnen bij deze dienstbare beroepen die zo dicht bij de mensen staan die nu lijden. Als daar het menselijk handelen weer mag, en nu met de tools om met het lijden van de kwetsbare mens en het geraakt zijn hierdoor om te kunnen omgaan, zonder dat dit afstandelijkheid creëert. Dat is de beweging van ik, jij, naar wij. Wij samen... die ik van harte hoop mee te mogen dragen.

En zodra ik dit gezegd heb, weet ik dat ze al gestart is en ben ik oprecht verheugd dat ik hieraan mag meewerken.

Quinta Ansem
Februari 2018

Referentie lijst

- Ansem, Q. (2007). *korte uitleg 'ontstaan' dysfunctionele interactiepatronen*. Stichting Herkansing.
- Bosch, I. (2010). *De onschuldige gevangene*: Atlas Contact.
- Bosch, I. (2013). *De herontdekking van het ware zelf*: Atlas Contact.
- Bosch, I. (2017). *Illusies* (Drieëntwintigste druk ed.): Atlas Contact.
- De Beer, F., Van der Lans, J., Van der Linde, M., Van der Stel, J., & Steyaert, J. (2006). <http://www.canonsociaalwerk.eu/nl>.
- European Anti Poverty Network Nederland, E. N., Beroepsvereniging Voor Klantmanagers, B., & Stimulanz. (2014a). *Samen op zoek naar verandering, of Hoe maak ik het contact met de client efficiënter*. Retrieved from
- European Anti Poverty Network Nederland, E. N., Beroepsvereniging Voor Klantmanagers, B., & Stimulanz. (2014b). *Samen op zoek naar verandering. Een handreiking voor cliënten WWB (Participatiewet) met Routebeschrijving aanvragen van een uitkering*. Retrieved from
- LeDoux, J. (1998). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*: Simon and Schuster.
- Lewis, T., Amini, F., & Lannon, R. (2007). *A general theory of love*: Vintage.
- Verkooijen, L., Van Andel, J., & Hoogland, J. (2014). *Netwerkontwikkeling voor zorg en welzijn, Naar actieve participatie van burgers*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Verny, T., & Kelly, J. (1981). *The Secret Life of the Unborn Child: How You Can Prepare Your Unborn Baby for a Happy, and Healthy Life*: London: Simon and Schuster.

Quinta Ansem is een autodidact die op latere leeftijd nog vele opleidingen is gaan doen.



Ten tijde van het uitkomen van deze publicatie is ze werkzaam als docent, onderzoeker en trainster bij het Lectoraat Klantenperspectief in ondersteuning en zorg Windesheim Flevoland en heeft ze de Master Social Work opleiding afgerond met een ontwerponderzoek van de RNS-methode.

Haar achtergrond is heel divers. Als belangenbehartigster heeft zij veel werk gedaan voor diverse grass roots organisaties die voor, door en van mensen, die van een minimum inkomen moeten rondkomen, zijn opgestart en ontwikkeld. Zo zet ze zich nog altijd in – als voorzitter – bij het European Anti Poverty Network Nederland voor een Europa en een Nederland vrij van armoede. Ze heeft ook als opbouwwerker bij diverse welzijnsorganisaties gewerkt en zo kennis gemaakt met het fenomeen sociale wijkteams. Haar kennismaking met PRI als bewustzijns-vergrotende diepgaande therapeutische methode, heeft veel groei en bloei opgeleverd. En het ontdekken van haar hart. Vanuit dat open hart wil zij steeds een bijdrage kunnen leveren aan een open, liefdevolle samenleving. Dit is in al haar functies terug te vinden. Zo ook in dit boek. De inzichten en de methode Reflecteren Nieuwe Stijl zijn allemaal bedoeld om mensen een kans te geven die stap voorwaart te zetten. Voorwaarts naar het kunnen leven en werken vanuit een open compassievol hart. Het is haar oprechte wens dat deze methode daaraan kan bijdragen.

De schrijfster is dyslectisch en ondanks meerdere malen 'n taalcheck en hulp van anderen is het vrij normaal dat er toch nog fouten in blijven staan. Mocht dat zo zijn, dan hoop zij dat u daar aan voorbij kan kijken en dat de inhoud voor zichzelf mag spreken.