

Wees aardig.

Omgangskunde als kracht in de psychiatrische hulpverlening.

Cor Neleman

ISBN: 978 90 8759 518 0 - NUR 875

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

All rights reserved.

No parts of this book may be reproduced, stored in a database or retrieval system, or published, in any form or in any way, electronically, mechanically, by print, photo print, microfilm or any other means without prior written permission from the publisher.

'Wees aardig' is een boek over het gesprek, maar ook over geschonden vertrouwen, over liegen, over manipuleren, over geweld, over misbruik, over bedrog en over mechanismen in de samenleving die individuele mensen en zelfs hele gezinnen eerder ten gronde richten dan helpen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	v
Dankwoord	vii
1 De kunst van het gesprek	1
2 Het interculturele aspect in het gesprek	9
3 De versterkende krachten in het gesprek	16
4 Pesten op de werkvloer	27
5 Geschonden intimiteiten	39
6 Prostitutie en de macht van seks	56
7 Verslaafd aan macht	70
8 Scheiden en lijden	83
9 (Oorlogs) ervaring als PTSS	101
10 Leven vóór de dood	114
11 Thrillseeking tot het uiterste	125
12 Koffie verkeerd (Homoseksualiteit)	136

13 Verklaren en verminderen van dreiging, angst en on- zekerheid in een gesprek	157
14 Leven met een beperking	168
15 Hervinden van kracht	181
16 Epiloog	189
A Geheugen bank	194
B De negensprong	195
C The turn of the screw	202
D Mocro: De Berbers	205
E Register	207
Instellingen en organen	207
Gebruikte afkortingen	208
Samenvatting	214

Voorwoord

Dit boek vormt samen met 'Ieder contact is een kans' en 'Geen mens is een eiland' een drieluik¹

Samen zijn deze drie boeken steeds meer het geheel gaan vormen dat ik ooit voor ogen had. Het heeft zich zo kunnen ontwikkelen door de uitdagingen van collega's, vrienden en patiënten.

Onderwerp is het gesprek, maar ook geschonden vertrouwen, liegen, manipuleren, geweld, misbruik, bedrog en mechanismen in de samenleving die individuele mensen en zelfs hele gezinnen eerder ten gronde richten dan helpen.

De titel verwijst naar een boek van Henry James, [James, 1898, The turn of the screw], een spannend spookverhaal of, moet ik misschien wel zeggen, een kerstverhaal. Ik weet het niet. Lees het en vel uw eigen oordeel. In „The turn of the screw” zit de uitspraak 'Be nice, be nice, be nice'. Ik werd erop gewezen in een uitzending van de serie CSI waarin een aantal collega's een meningsverschil heeft. Je zou het een soort Hollandse roep kunnen noemen van doe eens normaal.

Toen er die avond, tijdens mijn dienst, een huisarts aan mij vroeg: 'Pesten op de werkvloer dat bestaat toch niet? Dat doen volwassen toch niet, dat hoort toch thuis op school?' Diezelfde avond was er een patiënte die seksueel misbruikt was en niet meer naar huis durfde. In het gesprek dat volgde kwam de vraag steeds sterker op mij af, 'wat doen mensen elkaar toch aan?'

Deze gebeurtenis werd de aanleiding om het gesprek centraal te zetten en om te kijken naar een aantal probleemgebieden waarin mensen in de psychiatrie terecht komen.

¹Zie:[Neleman, 2013b, Ieder contact is een kans] en [Neleman, 2013a, Geen mens is een eiland].

In de komende hoofdstukken zal ik een aantal onderwerpen belichten en verdiepen met de bijbehorende psychiatrie vanuit het gesprek bij de patiënt thuis. Ik ga daarover het gesprek aan met betrokken patiënten, met vrienden en met collega's, maar altijd vanuit de vraag aan mijzelf: 'wat zou ik doen?'

Dezelfde vraag wil ik ook de lezer stellen alsof wij met elkaar in gesprek zijn met daarbij het commentaar van degene(n) waar het om gaat en hun ervaringen van herstel en empowerment.

Dat gesprek is geen eenrichtingsverkeer. Ik nodig U, de lezer, uit te reageren via de website corneleman.nl.

Cor Neleman.

Dankwoord

Ook dit boek is niet vanzelf geschreven. Het vormt met de twee voorgaande boeken een drieluik waaraan veel mensen door hun inbreng hebben meegewerkt. Het heeft een tijd in de week gelegen sedert het eerste boek, [Neleman, 2013b, Ieder contact is een kans] is uitgekomen.

Ik heb veel gesproken met vrienden en collega's over onderwerpen gerelateerd aan ambulantisering van psychiatrie en meer specifiek het post traumatisch stress syndroom met bijbehorende ziektebeelden. Hier gaat het om empowerment, herstel en hoe mensen weer verder kunnen. Het maakte veel los bij mijzelf, het gaf mij veel plezier bij het schrijven en teruglezen, maar zeker bij diegenen waar de geschiedenis zijn sporen heeft achtergelaten.

Ik dank mijn lieve vrouw Gerda en mijn zoon Paul voor de tijd en de gelegenheid die zij mij hebben gegeven om dit te doen. Dank aan de directe collega's van de PIT, van de acute dienst Parnassia groep en van Indigo die allen meegelezen hebben en met adviezen zijn gekomen. Mijn dank gaat verder uit naar mijn vrienden bij de Parnassiagroep en collega instellingen, studenten en patiënten.

Speciaal wil ik noemen dat patiënten mij met hun commentaar op koers hielden maar ook hun situaties hebben aangedragen.

Zo ook dat Yvet de Haan en Angelique van Veelen door het lezen en corrigeren van mijn tekst ook dit boek mede mogelijk hebben gemaakt. Verder Bram van Heusden, niet alleen als vriend belangrijk maar ook als de kracht achter de website corneleman.nl en als editor van mijn boeken.

Cor Neleman

Verantwoording

Bescherming van de persoonlijke sfeer

Alle casuïstiek en alle verhalen zijn zo veranderd dat er geen sprake kan zijn van herkenbaarheid. De namen en situaties zijn met grote zorgvuldigheid aangepast zonder de kern van de problematiek geweld aan te doen.

Aan een aantal praktijkvoorbeelden en verhalen hebben patiënten, collega's, vrienden en familie zelf meegewerkt en toegestemd in de beschrijving.

Juist zij hebben bijgedragen aan de verdieping die we zochten.

Beeldrechten

De auteur en de redactie hebben hun uiterste best gedaan om alle rechthebbenden van het gebruikte beeldmateriaal te achterhalen.

Mocht U niettemin bezwaar willen maken tegen het gebruik ervan, wilt U dan contact opnemen met de auteur?

Hoofdstuk 1

De kunst van het gesprek

Spreken als een noodzakelijk kwaad en elkaar vinden in een gesprek lijken soms nutteloos. Zonder een woord te zeggen denken: 'Ik zeg maar niks, het heeft toch geen zin'. Herkent U het? Waarom is het woord in een gesprek tussen mensen waar het erop aankomt zo belangrijk?

Dat taal belangrijk is heb ik in de twee eerdere boeken aangegeven, met name bij hoe wij met elkaar omgaan. Op de daar ingeslagen weg ga ik verder in de komende hoofdstukken met een verdieping die verklaart waarom een gesprek meer is dan alleen woorden tot elkaar spreken.

In het hulpverlenend contact zijn gesprekken nodig, juist in moeilijke situaties, situaties waarin iedereen terecht kan komen. Woorden zijn nodig om aan te geven waar het goed of verkeerd gaat, wat je voelt, waar de pijn zit, of wat de (on)mogelijkheden zijn. Het is meer dan alleen iets mededelen.

Is de oer-Hollandse consensusbeweging er de oorzaak van dat mensen minder goed van zich af durven te spreken? Of spelen de verschillen tussen allochtonen en autochtonen een woordje mee in het proces, bekeken vanuit de invalshoek van onze multiculturele samenleving?

Genoeg vragen om te onderzoeken of we het gesprek kunnen versterken tot een contact waarvan je, als je er later op terugkijkt, vaststelt: 'daar had ik iets aan', al was het maar door het plezier en de genegenheid die het bevatte of zelfs het verlangen naar iets meer. In mijn ogen is het een must om samen te zijn en te doen. 'Wie zwijgt

stemt toe' heeft meer betekenis dan we denken. Uitspreken wat je denkt heeft positieve kanten, heb ik ervaren, maar het heeft mij ook geschaad en mensen die belangrijk voor mij waren pijn gedaan.

Iets niet vertellen of zelfs liegen of verdraaien komt iedereen in zijn leven wel eens tegen. Plezier, gein en liefde daarentegen, kennen we uit het woord maar al te goed. Er zitten gelukkig nog steeds menselijke trekken in elk gesprek waar we niet onderuit komen.

In het wee bleke grijs moeten we niet te lang blijven steken en belangrijker is de vraag; 'hoe kunnen we elkaar sterker maken, elkaar beter begrijpen, en daardoor juist problemen voorkomen?'. Bedenk echter wel: het woord is sterk, maar gezegd of gesproken is het ook gezegd en gedaan!

In elke zin zit een point of no return. Kunnen we dan nooit meer spontaan zijn en zeggen wat we op ons hart hebben, kinderlijk onbevangen, of moeten we achterover leunen en het gebeuren over ons heen laten komen. Als we dat laatste doen zijn we voortaan altijd te laat en zijn we niet meer voorspelbaar in ons handelen.

Voorspelbaarheid is een drager in de menselijke communicatie waardoor contact mogelijk is. Het schrijven over taal en omgaan met elkaar wordt gedragen door ervaringen en niet door ingewikkelde onderzoeken. Ik heb onderzocht waar ik psychiatrische en psychologische uitgangspunten en informatie kan vinden die ik kan laten aansluiten op mijn ervaringswereld en niet alleen op die van mijzelf maar ook op die van degenen met wie ik werk en leef.

Socrates.

In de bloeitijd van het klassieke Griekenland rond 450 verschenen in het democratische Athene de zogenaamde sofisten, praters, wetenschappers maar in ieder geval mensen die het gebruik van het woord en de rede kenden, inclusief het twistgesprek. Een soort schaakspel, maar dan met woorden.

Je zou de wijze van spreken van de sofisten kunnen vergelijken met die van de advocaten van nu. Socrates is, als het om het gesprek gaat, iemand waar we niet omheen kunnen. Hij blijft voor wat in zijn tijd belangrijk is onafhankelijk en hij is niet geïnteresseerd in wat anderen van hem denken, in hoe je moet overkomen, of hoe je je

in pracht en praal moet tonen, in aanzien of in macht (Plato Theaetetus 173,174).

Wat hij wel belangrijk vond was dat mensen door het gesprek er voor zorgden dat men zich als mens zo goed mogelijk ontwikkelde, zowel moreel als in psychische zin.

Hier komen alle raakvlakken van dit boek samen want het gaat hier om herstel en empowerment. Voor wat betreft de historische betrouwbaarheid is het Plato die Socrates van nabij heeft meegemaakt en over hem heeft geschreven in, misschien wel, zijn mooiste boeken. (428/7 – 348/7).

In die boeken lees je verhalen waar Socrates met Griekse jongens en mannen in gesprek gaat. Socrates schreef niet, hij las ook niet voor. Hij hield ook geen lange uiteenzettingen, verhalen of preken.

Centraal staat zijn kennisoverdracht door steeds een levendige evaluatie of een onderzoek toe te passen, gebaseerd op eigen ervaringen. Zo'n onderzoek maakt dat er ingegaan wordt op wat er gezamenlijk is, in plaats van op onwetendheid.

In relatie tot het gesprek met patiënten is dat juist de drive die bijvoorbeeld duidelijk naar voren komt bij het gebruik van de 'Grip op de dag' procedure ¹. Het alleen al concreet benoemen van wat je doet is daar een eerste stap.

In 'Laches' vertelt Plato over Nicias, een Atheense Generaal die, als hij nu zou leven, een soort Louis van Gaal figuur zou zijn. Ik werd eraan herinnerd toen Louis van Gaal sprak in zijn laatste persconferentie, op 28 juni 2014, vlak voor de wedstrijd Nederland – Mexico. Hij ging in op het compliment dat Nederland zich achter het elftal heeft geschaard.

Van Gaal heeft het gevoel dat de publieke opinie in zijn voordeel aan het veranderen is. 'Het is een beetje omgedraaid', lacht hij. 'Ik ben daar wel blij mee', vervolgt de

¹Een zelflerend CGT programma voor thuisgebruik in de Psychiatrische interventie thuis, de PIT, zie 'Ieder contact is een kans'.

bondscoach. 'Ik ben namelijk een mens die in harmonie wil leven en als dat onmogelijk gemaakt wordt, dan heb je een groot probleem. Wat dat betreft is het WK voor mij op tijd gekomen. Misschien hebben de mensen me beter leren kennen.'

'De coach is maar een middel', relativeerde de bondscoach vervolgens zijn eigen rol. 'De spelers moeten het doen. Zij moeten open staan voor ons, maar geen berg is voorlopig te hoog voor ze en daar ben ik echt ongelooflijk blij mee.'

Heerlijk om zo naar tijd en geschiedenis te kijken.

Terug naar de Atheense generaal. Die stelt: Je gaat ongetwijfeld beter en zorgvuldiger leven als je onderzoek niet uit de weg gaat. Zo ben je bereid om het normale te zien en erover te spreken. Je blijft leren en je zult nooit denken dat het verstand met de jaren komt ².

'Ja maar', hoor ik je al aankomen en terecht. In een gewoon gesprek hoef je niet met de grootst mogelijke originaliteit aan te komen of alle boeken van Socrates of de gehele bijbel in je hoofd te hebben. Het gaat om de gewone dingen van de dag. Gewoon iets vragen is al belangrijk genoeg als interesse in de je medemens.

Bronnen:

[Kessels, 1997, Socrates op de markt, Filosofie in bedrijf]

[Koolschijn, 1987, Plato schrijver]

[Nelson and Kessels, 1994, De socratische methode]

Vergaderdeskundige Carla van der Bos geeft aan dat 40-75% van de tijd van een gemiddelde manager op gaat aan vergaderen waarbij de zinvolheid behoorlijk in twijfel wordt getrokken. Ik kan uit eigen ervaring weergeven dat we ons zelf aardig aan de praat weten te houden in het werk.

Het gesprek is ook mijn werk, het gesprek met patiënten en collega's. Ik heb een broertje dood aan vergaderingen waar geen goede agenda van is, waar niets is voorbereid. Ik haak volkomen af als ik merk dat er bij deelnemers geen dossierkennis is, of dit nu op het

²Mijn interpretatie van Plato's "Laches" 187 e – 188 c.

werk is, op TV bij een vergadering van de tweede kamer of in het verenigingsleven.

Je zou denken, nou Cor, als jij dan in een vergadering zit dan sta je toch sterk, dan kan juist jij een goed verhaal vertellen? Helaas, ik moet U teleurstellen!

U vertelt in vergelijkbare situaties zelf al over de zogenaamde schreeuwers. De schreeuwers die iedereen overstemmen en gelijk vertellen wat er moet gebeuren en hoe. Ik ben een beetje een gelukkig mens want deze situaties komen in mijn werksituatie slechts sporadisch voor.

Bij gesprekken met patiënten ligt het kritischer, zeker als je vaak meemaakt dat patiënten in het kader van hun behandeling zich bijvoorbeeld niet aan afspraken houden door medicatie niet in te nemen of door taken niet uit voeren zodat je eigenlijk met een nieuwe uitdaging aan de slag moet om toch het gesprek aan te gaan. Hier zie je dat motivatie, doel en ervaring juist maken dat er over iets concreets gesproken moet worden.

Voor de duidelijkheid, een face to face gesprek is iets anders dan een gesprek met een gezin of met meerdere mensen en ook de plaats en de context waarin dat gesprek plaatsvindt maken veel uit.

Een vraag naar aanleiding van een van mijn blogs: 'Cor, ik zit achter een biertje thuis voor de buis en ik heb een praatje met mijn vrouw, dan zit ik toch niet in een moeilijk gesprek?' Ik had zo snel geen antwoord maar ik kwam tot de volgende gedachte: 'Zeg je je woorden alleen maar om wat te zeggen³ dan zal de leegte van je eigen woorden je tegemoet komen en dat kan wederzijds pijn doen.

Stilte om te luisteren geeft ruimte voor het zijn, met wie dan ook. Zeg je woorden om iets te vertellen en doe dat met de intentie die erbij hoort⁴, kort en duidelijk. De context en je houding erbij kunnen belangrijker zijn dan wat je zegt, die kunnen zelfs dat wat je zegt tegenspreken. Het is goed om een gesprek waarin je iets in te zeggen hebt goed voor te bereiden. Ook als je vaker ad hoc moet spreken, zorg dan voor een aantal zinnen waarmee je jezelf kunt voorbereiden om te zeggen wat je kwijt wilt. Denk maar aan Joop de Uyl, Wim Kok en vele anderen, en meer recent aan Alexander Pechtold. Je weet bij deze sprekers al van te voren dat zij standaard zinnen zullen gebruiken alvorens tot een uitspraak te komen.

³Armoede van contact

⁴Een luchtig verhaal is geen drama en vice versa

Bedenken en formuleren van wat je wilt zeggen betekent niet altijd dat je een perfecte redenaar moet zijn of dat je je uitspraken tot een groot gehoor moet richten. Gewoon thuis op de bank kunnen woorden van belang zijn en een tactische inhoud en moraal hebben. Iedereen kent het fenomeen dat de mond sneller is dan de hersenen. Het woord dat er uit geflapt wordt. Het laat het innerlijke zien maar ook het woord tot je geliefde tijdens de nachtzoen die net iets verkeerd uitpakt en die je je halve leven achtervolgt.

Omgangskunde

Weten we hoe we met elkaar om kunnen gaan? Hoe we met elkaar omgaan verduidelijkte ik al in de praatjesmakers in “Geen mens is een eiland” en “Ieder contact is een kans” en ik zette daar toch enige vraagtekens bij hoe we met elkaar spreken en doen.

Ongevraagd heb ik aandacht gekregen voor omgangskunde in de psychiatrie omdat ik het belangrijk vind hoe we met elkaar omgaan. Misschien ben ik hierin te veel een dromer. We zullen het zien en ontdekken. Ik ervaar wel dat voorbeeld doet volgen want hoe beter we zaken op onszelf betrekken en er iets mee doen des te beter we met elkaar omgaan en spreken.

De komende hoofdstukken bevatten niet de leukste onderwerpen waarin we ons gaan verdiepen. We spreken over macht, over misbruik, over manipuleren en over pijn. Allemaal zaken die gevolgen hebben en een voedingsbodem zijn voor psychiatrisch leiden in, meer specifiek, de Posttraumatische Stresstoornis, waar angst en depressie het gevolg zijn van dit lijden.

In de anamnese⁵ komen deze punten bij veel patiënten naar voren. Niet altijd is even duidelijk vast te stellen wat de oorzaak is, veel vaker zijn de gevolgen wel helder. Hier zie je het belang van het dagelijks leven. Het dagelijks leven waarin meeweegt dat als iemand iets meemaakt daarop niet altijd één op één volgt dat hij een patiënt met een psychiatrische beeld wordt.

Omgekeerd kan iemand een psychiatrische beeld hebben dat erfelijk bepaald is, compleet met de voorbestemde trigger voor een gebeuren

⁵Een anamnese is wat een patiënt met betrekking tot de voorgeschiedenis en relevante omstandigheden van zijn ziekte of aandoening aan een zorgverlener kan vertellen. Een anamnese komt tot stand doordat de zorgverlener aan de patiënt gerichte vragen stelt.

dat zijn reactie bepaalt. De vraag die patiënten vaak aan mij stellen is: 'Cor ik heb het niet op gezocht, ik heb er niet om gevraagd en toch gebeurt het met mij! Had ik het kunnen voorkomen?'. Als je dit bekijkt vanuit het perspectief 'omgaan met elkaar' dan zie je dat het van te veel factoren afhangt om hier een zinvol antwoord op te geven. Een antwoord impliceert namelijk gelijk de schuldvraag en dat is niet eerlijk, zowel naar een patiënt toe als naar iemands omgeving.

Bij het gevoel 'We keken, we hebben het zien gebeuren, maar hebben niks gedaan' heb ik, als het gaat om de omgeving, wel degelijk mijn bedenkingen want leed is ook voor een deel te voorkomen. Het is maar, opnieuw, hoe we met elkaar omgaan. Je bewust zijn van een lach, je bewust zijn van wat je doet, weet en zegt zijn voorwaarden. Bijvoorbeeld, om een open deur in te trappen, de zegswijze dat lachen gezond is.

Ik ken het tegendeel zelf heel goed en ik ervaar dat je heel gemakkelijk de dingen net aan de te zware kant kunt oppakken waardoor de zo nodige lach achterwege blijft. Ik ben mij van veel zaken bewust en slurp ze naar binnen om deel te zijn van het leven maar soms heb je je gezicht niet mee of gaat het allemaal niet vanzelf.

Ik ervaar, bijvoorbeeld, zelf dat doof of slechthorend zijn maakt dat ik soms niet goed reageer. Mijn gehoor speelt mij dan parten en ik mis daardoor soms zaken die ik zeker belangrijk vind. Doof of slechthorend zijn maakt in het algemeen dat denken, reageren en luisteren niet vanzelfsprekend naast elkaar kunnen gaan. Dat heeft met aandacht verdelen en concentratie te maken. Of je luistert en geniet van een ander of je denkt en reageert. Beide tegelijk gaat niet. Weten of je bewust zijn van iemands beperking, maar zeker ook van iemands lach, hoort hierbij. Dat er ook mensen zijn die beperkt zijn in gehoor- of gezichtsvermogen wordt gemakkelijk vergeten omdat je het aan de buitenkant niet ziet.

Zonder een lach kunnen we niet. Iedere man of vrouw kan een verpletterende indruk maken door breed te lachen. Voor mij als hulpverlener is het dan ook een kostbaar bezit en een uitdaging om weer een lach te toveren op iemands gezicht als er psychiatrisch en sociaal lijden in het spel is. Ik ben er blij om dat dit mij steeds beter lukt.

Wat als het lachen, en het plezier in je leven, je vergaan is? Als je het gevoel hebt dat het niet meer bereikbaar is door al die nare dingen? Als je dan met iemand in gesprek bent kun je doelgericht

jezelf sterker krijgen als patiënt, als familie, als vriend(in) of als hulpverlener. Dat kun je doen door bewust die versterkende krachten te mobiliseren die je nodig kunt hebben voor de lach in een gesprek.

Hoofdstuk 2

Het interculturele aspect in het gesprek

Gesprekken voer ik met patiënten en collega's,¹ maar ook omdat ik, zoals ieder mens, deel uitmaak van een sociaal verband. Dat maakt dat we verder moeten kijken dan die oer-Hollandse blik, zeker als het om het Rijnmondse gaat want dat is ons werkterrein.

Het blijft dan ook niet beperkt tot één systeem want ieder mens kan deel uitmaken van meerdere systemen. De meer traditionele systemen zijn in deze tijd aan het veranderen door immigratie en opkomende globalisering maar ook doordat er inmiddels sprake is van 1e, 2e, 3e en 4e generaties immigranten zodat er meer transnationale netwerken ontstaan in dit kleine land.

Ieder gezin heeft een eigen cultuur en communicatie. Waar liggen nu de verschillen en waar de overeenkomsten? Alle communicatie is intercultureel maar een gesprek tussen een autochtoon en een allochtoon kan ook 'gewone' communicatie zijn. In dit boek gaan we op het gewone in omdat we er niet omheen kunnen.

Het gesprek

Bij interculturele gespreksvoering waarin expliciet aandacht is voor culturele factoren, ontstaat een gesprek waarin niet meer of geen

¹Waaronder Cor Hoffer

andere niveau's zitten dan in een gesprek met een traditioneel Nederlands gezin. Als ik in Bergambacht bij een gezin kom dat lid is van de Gereformeerde kerken vrijgemaakt art. 31 dan zal dat van invloed zijn op de wijze waarop het gesprek plaatsvindt, op hoe we misschien gezamenlijk eten en op hoe we met elkaar omgaan.

Er dient ruimte te zijn om de 'vreemdeling' in het gezin toe te laten, te ontmoeten en er te zijn voor de ander. Ik zie mijzelf, in een voor mij herkenbare situatie, plaats nemen in de nette kamer van betrokkenen. Ik zal bij het begin van de maaltijd een dankgebed doen en later samen luisteren naar een stuk uit de Statenbijbel want dat hoort er allemaal bij, dat weet je als je daar naar toe gaat. Ik zal misschien merken dat er geen TV in huis is of dat er anders met muziek omgegaan wordt. De kinderen van dit gezin gaan naar een speciale school waar aandacht is voor de bijbel en voor de geloofsbeleving zoals die in dit gezin gewoon is.

Als ik voortbouw op de algemene communicatie- en systeemtheorie van Paul Watzlawick dan spreek ik van interculturele communicatie die wordt omschreven als de interpersoonlijke communicatie waarin expliciet aandacht is voor de culturele factoren die van invloed zijn op de communicatie.

Dat is een hele mond vol die beschreven is door, onder andere, Edwin Hofman. Het geeft in essentie aan dat deze aspecten vanuit de systeemtheoretische invalshoek niet alleen maken wie een mens is maar ook te maken hebben met iemands afkomst en achtergrond en evenzeer met sekse, leeftijd, sociale klasse, opleiding, seksuele voorkeur, beroep, religie, sociaal-geografische herkomst en ga zo maar door.

'Maar Cor', hoor ik een patiënt mij zeggen, 'jullie moeten toch naar alle patiënten toe gaan. Er is toch geen onderscheid?' en dan moet ik zeggen, 'nee, je hebt gelijk en tegelijkertijd ja, er is onderscheid' want beide vinden plaats nog voor er een woord is gesproken.

Zoals ik in 'Ieder contact is een kans' aangeef zijn binnen Parnassia patiënten van alle geloofsrichtingen en afkomst welkom en er is ook specifieke aandacht door de inzet van I-PSY. In het Rotterdamse herkenbaar door huisartsen die zich specifiek richten op een Turkse of Marokkaanse doelgroep of juist wijkgericht werken en voor iedereen.

Zo zijn er nu verschillen in de gezondheidszorg. Geografisch gezien maakt je postcode tegenwoordig uit waar je woont en welke zorg of zorgaanbieder tot de mogelijkheden behoren. De gerepresenteerde

vrije keuze voor hulp en ondersteuning is eigenlijk maar beperkt.

Bewustwording

Bewust gebruik maken van een cultureel protocol kan versterkend werken op zowel de context als op het verhaal van de patiënt en zijn omgeving maar als we gebruik maken van de woorden 'Neem niet aan, maar vraag', dan zoeken we openingen en zijn we, vanuit de ambulantisering en het interculturele gesprek, bezig vragen te formuleren waardoor we mogelijkheden kunnen vinden om ons sterker te maken in het gesprek.

Praktijk

Ik sta voor de deur en zie een berg schoenen staan. Ik doe mijn schoenen uit op het moment dat de dochter opendoet en mij binnenvraagt. Met een vriendelijk gezicht schudt Salim, 74, mijn hand en brengt mij binnen in de huiskamer.

Hij begint direct zijn thee te drinken als hij mijn kopje heeft in geschonken. 'Er zit nog geen suiker in' en hij begint gelijk twee grote scheppen suiker in mijn thee te doen, nog voor ik kan zeggen dat ik geen suiker mag hebben vanwege diabetes. Er wordt een nieuw kopje gebracht door dochter Ayvatte.

Het is een mooie kamer met banken en kussens en een foto van een moskee aan de wand met religieuze teksten. De dochter en haar man zijn aanwezig bij het eerste gesprek. Salim vertelt hoe hij, jaren terug, naar Nederland is gekomen met een vliegtuig samen met andere mannen. Hij zou drie jaar sparen voor een tractor en dan weer terug gaan naar Turkije. Inmiddels zijn die drie jaar de rest van zijn leven geworden.

Salim is opgegroeid in de provincie Kocaeli in het noorden van Turkije samen met heel veel nichten en neven, vier broers en twee zusters. 'We hadden daar vee en verbouwden graan en groenten, honger heb ik niet gekend, wel kou en lange periodes van heel slecht weer, kinderen

en volwassenen gingen dood door ziektes die wij niet begrepen.’ Pas later begreep ik dat het hier om polio ging. ‘Ongeveer vanaf mijn 15e begon ik erover na te denken om naar het buitenland te gaan. De reden dat ik kwam was dat één van mijn dochters en mijn vrouw kort na elkaar zijn overleden.’

Ayvatte heeft samen met haar man de taak op zich genomen om voor haar vader te zorgen. Salim heeft last van terugkerende nare gedachten en hij kent periodes van somberheid waarin hij niet meer tot ook maar iets kan komen. Hij ervoer ook angst door het idee dat er iemand achter hem aan liep als hij buiten was.

Het gesprek en het contact zijn er op verzoek van de dochter op gericht dat Salim weer de uitdaging van het leven aangaat. De PIT is ingezet door I-PSY. I-PSY had gevraagd om een Turkse hulpverlener maar die was niet voorhanden. Daarnaast wilde de patiënt helemaal geen Turkse hulpverlener².

Hij vertelt over zijn lichamelijke klachten, over het minder goed kunnen lopen, over de maagoperaties en de momenten waarop het niet meer ging. Het inleiden van het gesprek door samen thee te drinken en te luisteren was een natuurlijke introductie van de hulpverlening thuis, daar hoefde ik geen specifieke stappen voor te doen. Het er zijn en het invoegen waren het belangrijkste.

Ik herhaalde deze stappen bij de daaropvolgende bezoeken. De dochter en haar man deden als van nature mee alsof het de gewoonste zaak van de wereld was. Later werd in een gesprek duidelijk dat de keuze om mij, als 61 jarige man, te sturen een goede keuze was. Het had geen zin om hier een heel jong iemand naar toe te sturen omdat er daardoor een grote kans was dat hier de aansluiting en acceptatie moeilijk zouden zijn geworden.

Doorvragen en voorwaarden scheppen voor een gesprek komen in dit verhaal goed naar voren maar ook hoe de dochter en haar man hier hun inzet gebruikten om deze normalisatie mogelijk te maken. Er ontstond zo een voedingsbodem voor de latere contacten.

² *Uit angst voor het ‘ons kent ons’ principe*

Mijn gebrek aan kennis van de Islam werd gecompenseerd door de uitleg van Salim zelf en van zijn dochter. Door mijn vragen stelde ik mij op als een welwillende luisteraar, als een leerling maar ook als hulpverlener. Samen zijn we op zoek gegaan naar die zaken waar Salim zijn kracht uit kon halen. Ik ben, in een later stadium, met hem samen naar buiten gegaan om te oefenen in het buiten lopen zonder bevangen te raken door angst en nare gedachten.

In die periode kreeg Salim een antidepressivum/angstremmer met lichte anti-psychotische werking. Het samengaan van deze beide benaderingen bracht dat in de latere periode Salim weer samen met vrienden bijvoorbeeld naar de moskee durfde te gaan.

Ik heb, samen met de dochter, gekeken naar handreikingen waar zij mee verder kon bij het ondersteunen van haar vader door niet te veel over te nemen en door hem actief te houden. Alles samenvattend: het contact zo snel mogelijk bewust normaliseren en rekening houden met de context maakt dat je verder in het proces beter gebruik kunt maken van contactgroei en samenwerking.

Praktijk

Elma een Surinaamse vrouw van 43 jaar vertelt mij: 'Ik had nooit gedacht dat er eens een dag zou komen waarop ik tegen een man zou zeggen dat ik ga besluiten om de drank te laten staan. Waarom zou ik? Ik ben toch niet verslaafd.'

Bij alcoholisme denk ik aan zwervers of aan de buurman die de hele dag drinkt. Mensen die flessen verstoppen voor hun vrouw of bij het ochtendeten als eerste een gin achterover slaan. 'Achteraf gesproken, Cor, heb ik nu in de gaten dat ik al heel lang geen maat kan houden'.

'Stress, stress, stress, dus de laatste jaren staat de fles rum al open voordat ik het weet. Kijk, mijn baan is zwaar en stressvol en mijn man en twee kinderen zijn ook niet de gemakkelijksten. Ik kan eigenlijk nooit even een stapje achteruit maken. Ja, mijn man zei er steeds vaker iets van en de drank begon tussen ons beiden te staan. Dat probeerde ik in bed weer goed te maken en dan werd hij boos, of ik probeerde lekker eten klaar te maken maar daar kwam dat glas dan weer bij. Je moet dan zijn gezicht zien, laaiend werd ik dan!'

'Jammer, ik zag het niet maar ik wilde het ook niet zien. Nee, daar was de oudste voor nodig, want terwijl ik laveloos op de bank lag was hij buiten gevallen op straat. De burens hadden hem binnen gebracht en zagen ook mijn toestand. Zij hebben hem meegenomen en verzorgd. Een week later stond jeugdzorg op de stoep. Of ik wel voor mijn kinderen kon zorgen!'

'Kwaad was ik, waar ze zich mee bemoeiden! Ik realiseerde mij toen, door de burens, pas hoe straalbezopen ik was geweest. Ik schaamde mij, voelde mij ontmenst en wist mij geen raad. Sindsdien heb ik niet meer gedronken maar zit ik somber en depressief voor mij uit te staren. Ik kan niet eens naar mijn werk!'

Ik wil het zonder drank in ieder geval volhouden. Ik bid en ik ga naar de kerk. Mijn man zegt niet veel, hij steunt me, maar ik heb het gevoel dat hij kijkt of ik het volhoud. Ik heb hem te veel pijn gedaan om hem te kunnen zeggen dat dit ook goed komt. We hebben het als gezin samen nu wel beter en dat betekent voor mij al veel.

Verdiepend: De boodschap van de patiënte in haar hulpvraag zit hem niet in het de vraag wat zij moet doen. Het zit hem in haar vragen, haar vragen hoe zij zich voelt en wat daarvan de gevolgen zijn. Het is belangrijk die gevolgen duidelijk te maken en patiënte keuzes aan te reiken.

Die keuzes zijn niet vrijblijvend en daarom gebruik ik graag het 'Grip op de dag' programma als middel, ook om inzicht vast te houden in de trek naar drank want die was nog niet weg, daar is meer tijd voor nodig. Ook randvoorwaarden zoals Vitamine B, goede voeding, rust en beweging zijn hier aan de orde.

Patiënte, echtgenoot, de familie in Suriname en de kinderen, elf en dertien jaar oud, beide jongens, de huisarts, de behandelaar en ondergetekende hadden hier ieder hun rol en hun verantwoordelijkheid. Het steunsysteem werd geleidelijk uitgebreid met de kerk waardoor er meer contacten ontstonden met andere bekenden en burens uit Suriname, waar iedereen iedereen wel kent.

De zorg voor de kinderen werd zodoende gedeeld. Terug nu naar het ritme van de dag. Zorg voor kinderen en man, weer naar het werk gaan zonder zich te overvragen, zonder drank etc. Het interculturele

aspecten zat hem hier in acceptatie en invoegen, want wat heeft een 61-jarige blanke man in te brengen in een oer-Surinaams, maar toch vernederlandst, gezin dat is vastlopen?

Hier had ik niet alleen met de patiënte te maken want het spreken en het er zijn waren ook voor haar man en voor de kinderen belangrijk. Bij alle gezinsleden stonden, hun trots, hun perspectief, hun status, hun gevoel van krenking weten te voorkomen voorop. Daarnaast was het zaak angst en schaamte hanteerbaar te houden.

Nu, een jaar verder, vertelt Elma dat zij de drukte op het werk beter aankan. Dat ze beter kan nadenken, zonder alcohol. En dat ze nog steeds geen alcohol gebruikt.

Hoofdstuk 3

De versterkende krachten in het gesprek

Je bewust zijn van je spreken is niet iets dat vanzelf gaat. Je spreekt er je geheugen voor aan. Verschillende schrijvers geven aan dat een gemiddeld mens jaarlijks veertig dagen verspilt met het zoeken naar vergeten zaken. Als ik naar mijzelf kijk dan kan ik de verstrooidheid zelve zijn als ik zoek naar mijn bril of naar andere zaken die ik weer eens niet kan vinden, of als ik iets vergeet mee te nemen of twijfel of ik iets wel of niet gedaan heb. Het verbaast mij op zo'n moment meer dat mijn herinnering, als in een film, van wat iemand gezegd of gedaan heeft mij zo gemakkelijk af kan gaan.

Dat dit met concentratie te maken heeft is mij wel duidelijk geworden. De menselijke kant van het geheugen wordt tegenwoordig behoorlijk op de proef gesteld doordat we van alles niet meer hoeven te onthouden, maar dat we beter kunnen zorgen dat we weten hoe we iets op een computer kunnen vinden of kunnen uitvoeren. Daardoor is de menselijke overdracht van informatie een stuk minder geworden.

Ook de culturele informatie, die voorheen van generatie op generatie werd overgedragen, zie je verminderen en daarmee ook de kennis ervan. Als we het menselijk geheugen vanuit het gesprek onder de loep nemen, dan zien we een culturele geschiedenis waarin het geheugen, mede door de studie van de manieren om herinnering te beïnvloeden, effectief te trainen is.

Omgekeerd, herinneren betekent ook dat als mensen in jouw persoonlijke ruimte komen en proberen je daar iets te vertellen, je geheugenbank of -paleis je als het ware waarschuwt door gedachten en gevoelens. Bewust of onbewust, het voelen en het gebeuren dat je op dat moment meemaakt zul je in die gedachten dan ook gebruiken. Men zegt dan ook niet voor niets een gewaarschuwd mens telt voor twee. Je ziet dan dat het gesprek een zo complex geheel is geworden dat het ook daarmee datzelfde gesprek kan beïnvloeden.

Over het geheugen zijn boeken volgeschreven en het is maar wat je er mee doet. Uit al die meningen en bevindingen heb ik een keuze gemaakt om te verdiepen dus dit is niet de ultieme en duidelijkste manier om over het geheugen te spreken. Het is voor mij wel de meest praktische als het erom gaat 'wat doe je er mee'.

Joshua Foer laat in zijn boek 'Het geheugenpaleis' zien dat door middel van heel eenvoudige technieken het geheugen spectaculair verbeterd kan worden. Je kunt er een soort sport van maken en kijken naar de ongrijpbare aard van het geheugen aan de hand van gesprekken met mensen met bijzondere geestelijke vermogens, of, tegenovergesteld, met geestelijke stoornissen.

Joshua Foer (1982)¹ schrijft voor National Geographic, Esquire, The New York Times, The Washington Post en Slate. Ter voorbereiding op een artikel over het menselijk geheugen deed Foer mee aan de Amerikaanse National Memory Championship en won de eerste prijs, tot zijn eigen verbazing, maar als je erover leest dan is zijn verbazing over de menselijke geest nog het sterkst.

Zijn verhaal is het begin van een fascinerende zoektocht naar de ongekende mogelijkheden van het menselijk brein. Joshua, maar ook andere schrijvers geven aan dat je geheugenstrategieën kunt gebruiken waardoor je in een gesprek of in je handelen beter en duidelijker kunt zijn.

Geheugenstrategie als kracht in een gesprek

Wanneer kinderen of volwassenen moeite hebben met het ophalen van informatie uit het lange-termijn geheugen of moeite hebben met

¹Joshua Foer is de jongere broer van Jonathan Safran Foer, een ook in Nederland bekende romanschrijver

het vasthouden van informatie uit het korte-termijn geheugen kan het verstandig zijn om geheugenstrategieën aan te leren.

Hoe werkt het geheugen? Het korte-termijn geheugen is het geheugen voor informatie die op dit moment en voor korte tijd moet worden onthouden. In het korte termijngeheugen kun je ongeveer zeven dingen tegelijk opslaan. Als je er dan niet meer aan denkt, verdwijnen ze weer uit je hoofd. Je kunt het zien als een werkgeheugen.

Je werkgeheugen herinnert zich overeenkomsten tussen nieuwe dingen en dingen die je al hebt opgeslagen. In je gesprek werkt dit ook. Hier is dus niet alleen het spreken van belang maar ook het luisteren zowel naar je zelf als naar de ander. Het lange-termijn geheugen is het geheugen voor informatie die permanent in de hersenen is opgeslagen.

Informatie die in je lange termijngeheugen is opgeslagen, kun je naar boven halen als je die nodig hebt. Als je bijvoorbeeld een vraag krijgt in een toets, dan haal je het antwoord op uit je lange-termijn geheugen. Er wordt overigens een verschil gemaakt tussen het expliciet² en het impliciet geheugen³.

Geheugenstrategieën

Ieder kind of volwassene heeft zo zijn eigen voorkeuren voor bepaalde strategieën en eigenlijk ontstaan die voorkeuren onbewust. Ze kunnen door de juiste keuze versterkt worden maar evenzogoed door overvraging of overprikkeling juist teniet worden gedaan. Het is daarom aan te bevelen in een hulpverleningsgesprek, samen met het kind of de volwassene de strategieën door te nemen en te kijken welke strategie het beste past. Denk eraan dat je zoveel mogelijk zintuigen, maar ook gewoon wie je bent, inzet bij het onthouden van informatie.

Ik heb een aantal tips voor je op een rijtje gezet.

²Informatie die we ons bewust kunnen herinneren

³Aangeleerde eigenschappen die nagenoeg automatisch plaatsvinden

Geheugen oefenen:

- Tip 1
 - Oefenen, inslijpen, herhalen.
 - * Informatie wordt beter onthouden wanneer die een aantal keren herhaald wordt. Hierbij kan het gaan om letterlijk herhalen zoals het nogmaals bekijken of iets enkele malen hardop zeggen. Dit is een strategie die we vaak gebruiken bij bijvoorbeeld spelling. Het jezelf dus aanzeggen dat je iets moet doen helpt je dus ook op weg om het ook daadwerkelijk te doen. Legolisering van zorg, behandeling, van taal, van handelen in de psychiatrie zoals besproken in 'Geen mens is een eiland' geeft die herkenbaarheid en afstembbaarheid zodat je kunt spreken van een voorwaarde schepende omgeving waarin een gesprek beter tot zijn recht kan komen. Op die manier weet een ieder beter waar het over gaat en is er meer zicht op de context.
- Tip 2
 - Orden door blokjes te maken en categoriseer.
 - * Probeer samen met de patiënt naar structuren en overeenkomsten te zoeken. Een nummer, bijvoorbeeld 72512, wordt beter onthouden door het in te delen in tweeënzeventig vijf twaalf. Tel en luister maar op als je een telefoonnummer aan iemand vertelt. Eigenlijk heb je die plakjes automatisch al gemaakt. Behulpzaam hierbij kan het gebruik van thema's en schematische overzichten zijn. Bijvoorbeeld, het 'Grip op de dag' programma, een structuur programma,⁴ probeert nieuwe informatie te koppelen aan iets dat kinderen of volwassenen al weten. Gedrag is zichtbaar en je kunt erover vertellen. In 'Ieder contact is een kans' en 'Geen mens is een eiland' haal ik meerdere keren ook het gebruik van de parabel aan als hulpmiddel, niet alleen om het beledend karakter van

⁴Zie 'Ieder contact is een kans'

het verhaal maar ook om de geheugenbanken van herkenning te activeren. Het ophalen van voorkennis over een onderwerp of een handeling is dan ook een must. Het belangrijkste dat er dan gebeurt is koppelingen maken. De associatie maakt dat er een link, een verbinding, komt tussen de ene en de andere gedachte of handeling.

- Tip 3

- Van taal naar beeld en vice versa, verbaliseren.

- * Toen ik voor de open universiteit studeerde moest ik heel veel lezen en filmpjes zien. Het luisteren en vooral het hardop zeggen van wat er gedaan moet worden is dan belangrijk, want het is een goede geheugenstrategie. Verwoord bij het uitvoeren van taken hardop in welke volgorde ze gedaan moeten worden. Ook het uitleggen aan iemand anders wat je moet doen of hoe iets in elkaar zit werkt goed voor het geheugen. Herhalen blijft hierbij ook een kracht. Gebruik hierbij een format waarin je zaken uitlegt of vertelt, gebruik jezelf als voorbeeld. We gaan er als hulpverlener te gemakkelijk van uit dat kinderen of volwassenen het intern stemmetje of het hardop verwoorden gebruiken, maar de praktijk wijst uit dat dit niet vanzelf gaat en dat het soms gewoon niet lukt door de chaos rond het kind of de volwassene. Concentratie is meer dan een woord, het betekent tijd en moment. Hou daar rekening mee.

- Tip 4

- Beeld maken, visualiseren.

- * Laat kinderen en volwassenen een beeld bedenken van wat ze moeten leren. Bij psychiatrische patiënten is dit geen gemakkelijke stap omdat het sensorisch maar ook in het denken niet altijd even duidelijk is wat de boventoon heeft. Je hebt dus de hulp nodig van de patiënt om met beelden te komen. Het vraagt in ieder geval meer tijd en zorgvuldigheid