

*Klikt het?*

*Over de ontmoeting tussen hulpverlener en cliënt*

## **Colofon**

ISBN: 978 94 6365 086 1

1e druk 2018

© 2018, Cornélie Spijkerboer en Hans Mennes

Uitgeverij Elikser

Ossekop 4

8911 LE Leeuwarden

Telefoon: 058-2894857

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

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

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

[info@mensinwerking.org](mailto:info@mensinwerking.org)

Illustraties: Hans van Odijk

Vormgeving omslag en binnenwerk: Evelien Veenstra

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op wat voor wijze dan ook, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van de auteur en de uitgeverij.

This book may not be reproduced by print, photoprint, microfilm or any other means, without written permission from the author and the publisher.

# *Klikt* het?

*Over de ontmoeting tussen hulpverlener en cliënt*

Cornélie Spijkerboer en

Hans Mennes





# Inhoudsopgave

<b>Verantwoording</b>	7
<b>Wat voorafging: onze eerste ontmoeting</b>	15
<b>1 Ontmoeting als voorwaarde voor groei</b>	19
1.1 Ontmoeting met de cliënt	19
1.2 Ontmoeting met jezelf	24
<b>2 Bewustwording is groei</b>	27
2.1 De cliënt loopt vast, en dan?	27
2.2 Oude pijn en overlevingsstrategieën	31
2.3 Schaduwkant	34
2.4 Samen oplopen	37
<b>3 Aspecten van ontmoeting</b>	41
3.1 Gelijkwaardigheid	41
3.1.1 Helikopterblik	44
3.2 Afstemmen	51
3.2.1 Actief luisteren	54
3.3 Niet oplossen voor de ander	55
3.4 Jezelf inzetten	59
3.5 Intuïtie	63
<b>4 Omgaan met lastige situaties</b>	67
4.1 Overdracht	67
4.2 Weerstand	69
4.3 Projectie	70
4.4 Tegenoverdracht	72
4.5 Niet bij gevoelens kunnen komen	72
<b>5 Persoonlijke ontwikkeling van de hulpverlener:</b>	
<b>de ontmoeting met jezelf</b>	75
5.1 Gevaar voor verwarring	75
5.2 In je eigen diepe durven duiken	79
5.3 Hoe ontmoet jij jezelf?	82
5.3.1 Oude pijn kennen en ermee om kunnen gaan	83

5.3.2	Patronen en overlevingsstrategieën kennen	84
5.3.3	Jezelf liefhebben in wie je bent	86
5.3.3.1	Jezelf leren liefhebben, hoe doe je dat?	89
5.3.3.1.1	Schaduwkant	91
5.3.3.2	Vergeven van jezelf	93
5.3.3.3	Vergeven van de ander	94
	<b>Dankwoord</b>	97
	<b>Literatuur</b>	99

# *Verantwoording*

Dit boek is geschreven voor (aankomend) hulpverleners. Daar zijn er veel van en in heel verschillende vakgebieden. Wat elke hulpverlener doet is 'met mensen werken'. Dit 'met mensen werken' is de inspiratie voor dit boek.

Hulpverleners leren in hun opleiding over de problematiek van de cliënt, of dit nu psychosociaal, medisch, geestelijk of maatschappelijk is. Ze leren de hulpvraag van 'de mens' tegenover zich te duiden en ze leren hoe ze bij die hulpvraag kunnen helpen. Ze leren methodisch werken.

Dit deel van de hulpverlening kun je van tevoren min of meer bedenken of voorspellen. Je kunt een plan maken en daarnaar handelen.

Wat niet of minder makkelijk is te voorspellen, is de mens zelf die tegenover je zit. Of beter, de relatie tus-

sen jou en de cliënt. Er is niet één onvoorspelbaar mens in het spel, het zijn er twee: de cliënt en jijzelf. Je hebt met beiden rekening te houden, en met de interactie tussen jullie twee.

De onvoorspelbaarheid ervan maakt die interactie een van de lastigste aspecten van het hulpverleningsproces. Je komt er niet als je alleen een protocol op je cliënt loslaat. Je hebt te maken met een mens met een individueel verhaal.

Dat verhaal gaat verder dan alleen de hulpvraag. Ook de persoonlijkheid van de cliënt speelt een grote rol in het begeleidingscontact. Cliënten kunnen bang zijn of vijandig, hulpeloos of afwerend. Jij reageert weer op de houding van je cliënt. En als jij een rothumeur hebt, zal je cliënt ook weer op jou reageren.

Goed beschouwd komt er best veel bij kijken voor er een constructieve werkrelatie is opgebouwd. Het is aan jou als hulpverlener om dit te doen, om zo de veiligheid te creëren waarin de cliënt zich openstelt voor jouw begeleiding.

In de psychotherapie blijkt de relatie tussen hulpverlener en cliënt zelfs een van de belangrijkste succesfactoren te zijn. In zijn promotieonderzoek (2017) gaat Flip Jan van Oenen (1957) hier uitgebreid op in. Hij neemt in zijn onderzoek de ‘feedback-informed treatment in emergency psychiatry’ onder de loep, een behandel-



methode die voor dit boek verder niet van belang is maar waarover hij zijn conclusies breder trekt en dat maakt het voor ons interessant.

Hij concludeert dat de door hem onderzochte methode niet beter werkt dan andere methoden en dat dit consequenties heeft: “Maar in bredere zin doet dit zoveelste ‘nulresultaat’ ook de vraag rijzen of behandelresultaten nog wel te verbeteren zijn met gestandaardiseerde interventies en modellen. Temeer daar er groeiend bewijs is dat de persoon van de behandelaar en de kwaliteit van de samenwerkingsrelatie betere voorspellers van succes zijn dan het toegepaste model of de techniek. De conclusie lijkt onontkoombaar dat de ggz zich in plaats van op product of protocol, weer op persoon en proces moet gaan richten.” (Psychosociaaldigitaal.nl, nieuwsbrief oktober 2017 waarin het proefschrift wordt besproken).

Hij schrijft verder in de samenvatting van zijn onderzoek: “Er wordt vastgesteld dat de samenwerkingsrelatie veruit de belangrijkste van de bekende werkzame factoren in psychotherapie is, en het gehanteerde therapiemodel een veel kleinere rol speelt, maar dat onderzoekers en behandelaars tot op heden veel energie steken in het ontwikkelen van steeds nieuwe ‘evidence-based’ modellen. Omdat dit geen verbetering van de effectiviteit (uitkomst) van de psychotherapie ople-

vert is een paradigmawisseling noodzakelijk: niet het model maar de samenwerkingsrelatie en de uitkomst dienen centraal te staan.” (p. 230-231)

In zijn laatste hoofdstuk benadrukt Van Oenen de noodzaak van deze paradigmawisseling: omdat het huidige beleid “leidt tot geldverspilling, onderminning van professioneel zelfvertrouwen bij therapeuten en irreële verwachtingen bij patiënten. De auteur pleit er voor dat therapeuten deze paradoxale situatie onderkennen en de beperkingen van de kennis betreffende het therapeutische proces benadrukken. Omdat geen behandelmethode superieur is kan de therapeut zich vrij voelen het model te kiezen dat het beste bij hem past, mits hij toetst of het model ook aansluiting vindt bij de patiënt. Dit betekent dat, bij de huidige stand van zaken, de ‘scientist practitioner’ moet accepteren dat hij voortdurend op zoek is naar een optimale combinatie van (onbetrouwbare) intuïtie en (beperkte) kennis. Dit vraagt uiteindelijk vooral ‘phronesis’, praktische wijsheid.”

De schrijver besluit zijn proefschrift dan ook met de overweging of “psychotherapie wellicht meer als kunst dan als wetenschap benaderd dient te worden” (p. 236). Met Van Oenen verbazen wij ons over het feit dat “ondanks al het onderzoek, [waaronder dat van Wambold uit 2001,] er geen bewijs is dat psycho-

therapie effectiever is geworden sinds de introductie van de evidence-based manier van werken” (p. 76).

Dit promotieonderzoek bevestigt dat de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt een van de belangrijkste succesfactoren in de begeleiding is. Ook is duidelijk dat dit in de (onderzoeks)praktijk nog niet voldoende wordt onderkend. Men blijft zijn hoop vestigen op nieuwe methoden.

Mede daarom vinden wij het belangrijk om dit boek te schrijven. Een boek over de hulpverlenings*relatie*.

We willen (aankomend) hulpverleners met dit boek informeren en met name inspireren over de *ontmoeting* tussen de hulpverlener en de cliënt. Misschien wel over de kunst van de ontmoeting, om in de geest van Flip Jan van Oenen te blijven.

We gebruiken het woord ‘ontmoeting’ omdat dit de dynamiek in de relatie goed tot uitdrukking brengt. En in die dynamiek gebeurt het!

Irvin Yalom (1931), psychiater/psychotherapeut en schrijver, schrijft prachtig over deze dynamiek en is zelf overtuigd van de kracht van de relatie. Om met hem te spreken in zijn boek ‘Scherprechter van de liefde’: “In de relatie gebeurt het, in de relatie gebeurt het ...” (p. 109)

Ontmoeten betekent contact, aanraken, verstaan, uitwisselen, noem maar op. Dat betekent dat er ook veel kan worden misverstaan in de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Ook hierover gaat dit boek.

Ontmoeten kun je ook lezen als ont-moeten. Dan gaat het over het verlangen naar verbinding zonder te hoeven presteren, zonder anders te hoeven zijn dan we zijn. Het verlangen van de mens om zich in de relatie goed te voelen zoals je bent en je goed te voelen met 'wat er is'.

Omdat we zelf uit het psychosociale (onderwijs)veld komen, hebben we het boek geschreven met de psychosociale hulpverlener/geestelijke verzorger in ons achterhoofd, maar het boek kan een inspiratiebron zijn voor iedereen die met mensen werkt: in de zorg maar ook daarbuiten, in de dienstverlening of het bedrijfsleven – in feite in elk vak waar er 'met mensen wordt gewerkt'.

Het mag nu duidelijk zijn dat dit boek niet over methoden en technieken gaat. Dat wil niet zeggen dat die niet van belang zijn in de vakontwikkeling van de hulpverlener. Daarvoor verwijzen we naar de vele andere boeken die hierover zijn geschreven.

Ten slotte. We gebruiken de aanspreekvormen hij en zij

door elkaar. Dat doen we willekeurig. Voor hij kan ook zij gelezen worden en andersom.



## *Wat voorafging: onze eerste ontmoeting*

Cees W. Maas, PhD (1942), pastoraal counselor, liet ons kennismaken met het begrip 'ontmoeting' tijdens onze hbo-opleiding tot psychosociaal werker, SPSO ([www.spsso.nl](http://www.spsso.nl)). Dat is nu ruim twintig jaar geleden. Cees Maas was medeoprichter (in 1977) en een van de docenten van de opleiding in die tijd. Hans en ik kenden elkaar toen nog niet. We deden beiden de opleiding tot psychosociaal werker maar zaten in een verschillend jaar.

In zijn college over de psychologie van de ontmoeting vertelde Cees het volgende verhaal: "Ik was op een warme zomermiddag druk in de tuin met mijn vlinder-net. Er fladderde een prachtige vlinder door de tuin die ik graag van dichtbij wilde bekijken. Zo'n mooie vlinder had ik nog niet eerder gezien. Ik deed mijn best om

het beestje te vangen, maar zonder resultaat. Telkens als ik dacht hem te pakken te hebben, fladderde hij weer weg en was ik hem kwijt. Uitgeput zakte ik neer op mijn tuinstoel en gaf het op. Ik pakte de krant en genoot van de zon en de rust die over me kwam. Zo zat ik een tijdje te lezen. Toen kwam de vlinder op mijn krant zitten. Hij spreidde zijn vleugels uit en liet zich koesteren door de zon. Ik bleef heel stil zitten en genoot van de prachtige kleuren die de vlinder voor mij ontvouwde.”

Dit college van Cees Maas was voor mij inspirerend en bevrijdend tegelijk.

Ik begreep dat het vak dat ik had gekozen niet moeilijk of zwaar hoefde te zijn. Ik hoefde geen dikke boeken te bestuderen, ik hoefde alleen maar mijn hart open te zetten voor de ontmoeting met de ander!

Toen Hans en ik elkaar na dit college ontmoetten, vertelde Hans dat ook hij zo door het college was geraakt en dat hij wist dat dit de kern van het vak van hulpverlener moest zijn. Onze ontmoeting leidde tot een liefdes- en werkrelatie en inmiddels geven we, naast onze therapiepraktijk in Houten, al bijna twintig jaar samen les aan dezelfde opleiding.

Zoals het ons heeft geïnspireerd, zo hopen we met dit boek ook (aankomend) hulpverleners te inspireren om hun hart open te zetten voor de ontmoeting met de



cliënt. Dat ze daarbij zichzelf gaan ontmoeten is een voorwaarde en geschenk tegelijkertijd.

Cornélie Spijkerboer, Houten 2018



# *1 Ontmoeting als voorwaarde voor groei*

## **1.1 Ontmoeting met de cliënt**

In onze jarenlange ervaring als praktijktrainers aan de SPSO mochten we honderden studenten begeleiden in hun ontwikkeling tot hulpverlener. We deden dat altijd met enorm veel plezier. Het is geweldig om mensen zich zo te zien ontwikkelen in hun vakkennis, vakervaring en zelfvertrouwen.

Na zoveel jaar weten we ook dat studenten de neiging hebben om het probleem van de cliënt op te willen lossen of, nadat ze van ons hebben geleerd dat zij het probleem niet kunnen oplossen, een ‘eigen oplossing’ bij de cliënt proberen te forceren. Door snel naar een oplossing te willen gaan, of überhaupt op te willen lossen, missen ze de kans dat de cliënt een diepere laag

bij zichzelf aanraakt: die laag waar de cliënt zich nog niet goed bewust van is, waar gevoelens en inzichten wellicht liggen te sluimeren maar nog niet goed zijn geëxploreerd.

Een voorbeeld: student Mira voert een therapeutisch oefengesprek met haar medestudent Robert. Hij vertelt aan haar over de relatie met zijn vader. Hij zou zo graag willen vertellen dat hij hem zo gemist heeft in zijn jeugd. Zij zegt tegen hem dat hij misschien eens met zijn vader moet gaan praten. Robert zegt daarop: “Ja, maar dat durf ik nou net niet.” Het gesprek gaat verder over wat hij wel of niet zou moeten doen en wordt een soort touwtrekken dat tot niets leidt. Mira is gefocust op haar oplossing en gaat niet op zoek naar de diepere laag.

Een van de redenen dat studenten snel naar oplossingen grijpen is dat ze, naast een gebrek aan ervaring, vaak niet goed naar die diepere laag toe durven te gaan. Ze zijn onzeker over wat ze daar tegen gaan komen aan ‘onbeheersbare emoties’. Dit is alleen maar logisch en hoort bij het leerproces. Soms voelt de student zich nog niet veilig genoeg bij zichzelf of in het nieuwe vak om deze onbekende gebieden bij de cliënt aan te raken. Soms kent de student de eigen zielenroerselen nog niet goed of is hij er nog bang voor. Mira bijvoorbeeld heeft zelf moeite met haar ouders en heeft last