

Uw wereld staat centraal

Geestelijke verzorging en zakelijkheid

Voor geestelijk verzorgers lijkt zakelijkheid vaak tegenover hun kernwaarden te staan. Toch wordt er ook van geestelijk verzorgers een meer zakelijke instelling verwacht. Anne Stael belicht vanuit haar praktijk de noodzaak van een andere manier van werken.

Het combineren van zingeving en zakelijkheid is voor mij de kern van mijn werk. Als adviseur werk ik onder andere met geestelijk verzorgers. Zij voelen vaak een spanning tussen hun drijfveren en de zakelijke omgeving waarin ze werken. Uitspraken die ik hoor zijn: "wij worden niet voldoende gezien in onze zorginstelling", "bij de identiteitsdiscussie hebben geestelijk verzorgers weinig inbreng" of "hoezo moeten wij ook denken in producten en opbrengsten?".

Wartoe ben je op aarde?

Uitgangspunt bij mijn werk is terug te gaan naar de vraag: "Wartoe ben je op aarde?". Het beantwoorden van deze vraag is voor alle werkers van belang, van verpleegkundigen tot managers. Het gaat er om dat je je opnieuw afvraagt wat de bedoeling is van je werk: waar heeft de klant behoefte aan? Dit bestaansrecht komt alleen goed naar voren als de continuïteit van je werk en je positie in de organisatie nu en op lange termijn gewaarborgd zijn.

Het interessante van mensen die zingeving als 'core business' hebben, zoals geestelijk verzorgers, is dat ze deze vraag niet goed kort en krachtig kunnen beantwoorden. Zij hebben vaak lang gestudeerd en kunnen het antwoord soms zo "goed" verwoorden dat het niet meer te begrijpen is en zeker niet te verkopen. Bovendien blijken geestelijk verzorgers vaak moeite te hebben een antwoord kort en bondig te formuleren waardoor ze niet aansluiten bij de hectiek van het werk van verpleegkundigen en artsen. Deze laatste zijn gewend in puntenlijstjes te denken.

Ik houd geestelijk verzorgers een spiegel voor door me te verplaatsen in de cliënt of raad van bestuur en laat hen daarmee een andere zienswijze ervaren. Met de levensbeschouwelijke kant zijn de geestelijk verzorgers maar al te goed bekend, daarom start ik vanuit de ondernemende of meer zakelijke kant. Daarbij is mijn insteek: zorg dat klanten weten en begrijpen wie je bent en waar je voor staat en sluit aan bij hun beleving; ga staan voor wat je te bieden hebt; denk niet in oplossingen maar in beleving/ervaring; laat zien wat je waard bent en verkoop dat.

Uw wereld staat centraal

Als ik in een team van geestelijk verzorgers kom begin ik vaak met de vraag: Wat vind jij het belangrijkste dat mensen kunnen beleven bij jou? Antwoorden die ik krijg of lees zijn bijvoorbeeld:

- "Ik zorg als geestelijk verzorger dat mensen hun levenskracht en scheppingskracht kunnen ervaren."
- *De afdeling Geestelijke Verzorging wil mensen begeleiden op hun levensbeschouwelijke zoektocht/weg tijdens hun verblijf in het ziekenhuis. Zij gaan hierbij uit van de levensbeschouwelijke en/of godsdienstige overtuiging en de persoonlijke situatie van de patiënt en zijn/haar naasten.*

- "Wij geven aandacht aan de mens achter de militair en spreken de mens aan op wie hij of zij is, ongeacht rang en functie."

Prachtig geformuleerd én allemaal waar, maar echt verkopen doet dit niet. Waarom niet? De antwoorden gaan er van uit dat er een gearticuleerde vraag is en vaak is die er vaak niet. Mensen ervaren emotie, hebben geen overzicht, missen perspectief of moeten individueel leren hoe ze met verdriet om kunnen gaan. De antwoorden sluiten dus niet aan op de beleving en behoefte van de cliënt. Ze stellen impliciet de geestelijk verzorger centraal, in plaats van de cliënt. Als ik dit lees als cliënt kan het als een beschuldigend vingertje voelen: ik weet niet hoe ik mijn levenskracht kan ervaren; als ik geen levensbeschouwelijke vraag heb kan ik niet aankloppen; ik was vergeten dat ik mens ben achter mijn functie als militair. In al deze formuleringen is de geestelijk verzorger, misschien onbedoeld, 'de redder'. Een rol die voor een geestelijk verzorger naar mijn idee niet vruchtbaar is.

Je kan ook op een andere manier dienend zijn, door het als volgt te verwoorden: uw wereld staat centraal en onze dienstverlening is afgestemd op uw behoefte. Óf: het leven moet uitgevonden worden, telkens weer opnieuw. Waar heeft u nu behoefte aan?

Want zorg vraagt op de eerste plaats een wederkerige relatie. Zorg begint met de vraag of ik ruimte wil maken om de ander werkelijk te ontmoeten, of ik mij door de ander wil laten raken, of ik die ander wil zien als mens met verlangens, dromen, mogelijkheden en beperkingen. En of ik met die ander op weg wil gaan om er samen het beste van te maken. Deze essentie zullen geestelijk verzorgers moeten leren te verwoorden in gesprekken en folders. In bedrijfsmatige termen: het gaat om branding.

Het expliciet centraal stellen van de wereld van de ander en niet de vraag van de ander, heeft als gevolg dat je je meer bewust bent dat je een vreemde bent in de wereld van de ander. Als je bij iemand in zijn wereld komt, begin je met je voor te stellen en informatie te geven over wat je doet. Dat geeft ruimte in gespreksvoering en daarmee openheid. Deze "paradigmawisseling", waarbij de geestelijk verzorger als vreemde een nieuwe wereld betreedt, zorgt ervoor dat er geen antwoorden gegeven hoeven te worden. Het maakt ook duidelijk dat het komen met antwoorden vanuit een levensbeschouwing of de bijbel meestal niet meer passend is. Mensen willen in zich zelf zoeken naar wat er speelt en wat de nieuwe situatie met hen doet, externe bronnen zijn niet de oplossing maar kunnen soms wel ondersteunend werken.

De positie in de organisatie

Geestelijk verzorgers zijn onderdeel van hun organisatie. Binnen zo'n organisatiesysteem dat voortdurend in beweging is door bijvoorbeeld wijzigingen op het gebied van financiering, bezuinigen, reorganisaties, nieuwe regelgeving, steeds korter verblijf in het ziekenhuis, sluiting van verzorgingshuizen etc., is de rol van de geestelijk verzorger niet meer vanzelfsprekend. De wettelijke verplichting van zorgorganisaties om geestelijke verzorging aan te bieden is achterhaald en het is geen goede basis om je op te richten. Er hoeft maar een parlementslid wakker te worden en deze bepaling verdwijnt. We moeten daarom terug naar de essentie van het werk van geestelijk verzorgers: wat heb jij toe te voegen aan het welzijn van de cliënt, collega's, leidinggevenden en het functioneren van de organisatie? En hoe waarborg je dat op lange termijn?

Daarvoor is het van belang je eigen positie in het grote geheel te kennen. Ik werk graag met organisatieopstellingen¹. Met deze methode komen verschillende factoren aan het licht die de organisatie beïnvloeden. Het helpt om inzicht te krijgen in de rol die je hebt en daardoor om de goede plek binnen het systeem in te nemen. Ik hoor vaak zeggen dat geestelijke verzorgers een belangrijke rol spelen in het creëren van het welbevinden van de cliënt en dat geestelijke verzorging dus net zo belangrijk is als elk ander type zorg in het ziekenhuis. Daar ben ik het volledig mee eens. Mijn advies is dan ook heel simpel: handel daar naar. Doe niet onbewust of jij belangrijker bent door allerlei moeilijke woorden te gebruiken óf door te laten zien dat jij, in tegenstelling tot anderen, bezig bent met de essentie van het bestaan. Kies ook niet een underdog positie door te denken: wij worden niet gezien maar wij zijn écht heel belangrijk. Een opstelling maakt de positie van geestelijk verzorgers binnen de grotere instelling vaak zeer inzichtelijk.

Een ander belangrijk punt om je positie binnen de organisatie nu en op lange termijn te waarborgen is dat je transparant werkt, dat je veiligheid biedt, je veilig voelt en dat je gezien wordt als deel van de organisatie.

Transparantie betekent naar de cliënt: geef informatie over wie je bent, wat je kan doen, waar je op aangesproken kan worden, hoe je werkt en maak duidelijk dat er geen verplichtingen zijn voor de cliënt. Voor je collega's is het belangrijk dat je inzicht geeft in wat je doet, dat je elkaar bevraagt, dat je registreert wat je doet en dat ze weten waar je op af te rekenen bent. Ook hier gaat het om de wederkerige relatie.

Een voorbeeld van deze manier van werken hebben de geestelijk verzorgers van het LUMC (Leids Universitair Medisch Centrum). Zij hebben een zeer duidelijke prioriteringslijst. Daarmee maken ze duidelijk waarom en hoe ze handelen. In een aantal vastgelegde situaties nemen ze altijd contact met de cliënt op. Bijvoorbeeld als er een ingrijpende behandeling op het programma staat of als iemand een ziekte heeft die niet meer overgaat. Daarnaast is er een wekelijks overleg met de verpleegkundigen en hebben ze samen een 'heilig uurtje' waar ze elkaar bevragen en met dilemma's kunnen komen. Door deze transparantie weet iedereen waar hij aan toe is en dat geeft duidelijkheid en veiligheid.

Acquisitie

Inzicht in de organisatieprocessen maakt dat je effectiever aan de slag kan en dat je wellicht ook een ruimer beeld krijgt van jouw invloedssfeer en wat je bijdraagt aan het geheel. De volgende stap is om dat actief naar voren te brengen: werken aan acquisitie zodat je opdrachten krijgt van andere mensen/afdelingen binnen de organisatie. Een paar voorbeelden:

- Werk samen met een opleidingsfunctionaris. Geef een helder beeld van het brede palet aan trainings-/opleidingsonderwerpen waar je als geestelijk verzorgers voor beschikbaar bent.
- Ga praten met het hoofd HRM over wat jij kan doen aan ziekteverzuim preventie of bij coaching van vastgelopen teams.

¹ Wat is een organisatieopstelling?

Organisaties worden als een systeem van samenhangende onderdelen beschouwd. Bij een organisatieopstelling wordt een ruimtelijke voorstelling van de organisatie gemaakt, waardoor zichtbaar wordt waar de problemen in de organisatie optreden en waar ze hun oorsprong vinden. Door naar het gehele systeem te kijken, wordt vaak zonder woorden of interpretatie voor iedereen in één oogopslag zichtbaar waar de spanningen en verstoorde verhoudingen binnen de organisatie vandaan komen.

- Lees meerjaren beleidsplannen eens door, het wemelt daar van aanknopingspunten zoals het ethiek beleid; kernwaarden, samenwerking met mantelzorgers etc.
- Versnippering is een probleem in veel organisaties. Geestelijk verzorgers zijn vaak een spin in het web. Verwoord wat je ziet en wat je kunt bijdragen aan uitdagingen of problemen waar de organisatie voor staat.
- Medici kunnen leren van de geestelijk verzorgers hoe ze anders kunnen communiceren, hoe ze een heilzaam gesprek voeren. Biedt dat aan en heb het lef om met de artsen te gaan praten.
- Besef met wie je een gesprek voert. De raad van bestuur gebruikt een andere taal en is soms wat regentesker dan andere mensen in een organisatie. Zoek bij Motivaction² welke leefstijl een groep heeft en hoe je daarbij kan aansluiten.

Samenvattend

Geestelijk verzorgers kunnen juist in deze tijd van toenemende regeldruk en medicalisering van grote waarde zijn omdat zij een belangrijke aanvullende dienst verlenen. Wel is het naar mijn idee nodig dat ze meer als ondernemer in het werk gaan staan. Dit betekent: een actieve houding, zoeken naar kansen en niet bang zijn te laten zien waar je voor staat. Gebruik daarbij taal die aansluit bij de verschillende belanghebbenden in de organisatie zodat je transparant bent en mensen ervaren dat jij er voor hen bent.

Anne Stael is adviseur op het gebied van zingeving en zakelijkheid. Ze adviseert en traint onder andere (vrijgevestigde) geestelijk verzorgers. Ze werkt graag samen met een verhalenverteller of een organisatieopsteller. Voor meer informatie over haar werk: www.zienwatonzichtbaaris.nl, of neem contact op via info@annestael.nl, 06 46200281

² Op www.motivaction.nl/mentality worden de verschillende belevingswerelden van Nederlanders in kaart gebracht. Hierdoor krijgt je meer inzicht in wat de doelgroepen beweegt, hoe trends ontstaan en in welke bredere context de mensen opereren.