

Jante Schmidt
Alistair Niemeijer
Carlo Leget
Evelien Tonkens
Margo Trappenburg

De Waardigheidscirkel

De Waardigheidscirkel

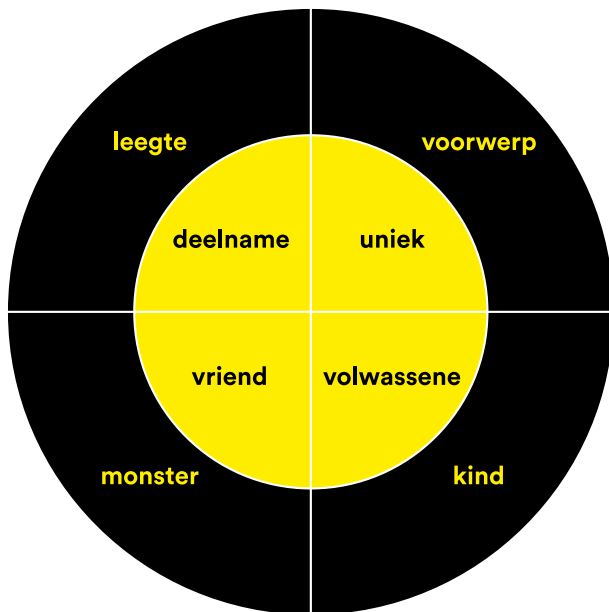
Samenvatting

Jante Schmidt
Alistair Niemeijer
Carlo Leget
Evelien Tonkens
Margo Trappenburg

Samenvatting onderzoeksrapport ‘De Waardigheidscirkel’ door Jante Schmidt, Alistair Niemeijer, Carlo Leget, Evelien Tonkens en Margo Trappenburg – Universiteit voor Humanistiek.

Wat is *waardige* hulp en ondersteuning voor mensen die op meerdere gebieden van hun leven problemen ervaren? Wij presenteren de Waardigheidscirkel als middel om hierover in gesprek te gaan en antwoorden te vinden.

Mensen hebben doorgaans meer te vertellen over waardigheidsschendingen dan over waardigheid. In ons onderzoek kwamen we vier vormen van waardigheidsschending op het spoor. Mensen voelen zich niet waardig wanneer ze gezien of behandeld worden als leegte, voorwerp, kind of monster. Mensen willen in plaats daarvan als Mens behandeld worden. Maar wat betekent dat precies? Tegenover de vier vormen van vernedering vonden we vier manieren om als mens gezien of behandeld te worden, namelijk: deelname, behandeld worden als uniek persoon in een unieke situatie, als volwassene en als vriend. Zowel vernedering als waardigheid nemen daarmee vier vormen aan:



De Waardigheidscirkel nodigt uit samen na te denken over de manieren waarop vernedering plaatsvindt, binnen welke condities en omstandigheden dit gebeurt en over de manieren waarop in deze situaties weer meer naar waardigheid toe te werken is.

Leegte – Deelname

Wat is Leegte?

Bij leegte voelen mensen zich niet gezien of gehoord. Dit wordt op twee manieren ervaren: wanneer mensen hulp nodig hebben of om hulp vragen maar zij deze hulp niet krijgen en wanneer mensen het gevoel hebben dat zij niet meedoen en niet meetellen in de samenleving. Dit kan de persoon soms het gevoel geven geen hulp of aandacht waard te zijn.

Waarom en hoe komt Leegte voor?

In de hulpverlening zijn middelen beperkt; denk aan het aantal beschikbare plekken of hulpverleners. Het is begrijpelijk dat iemand soms voorrang krijgt op hulp en iemand anders daarom moet wachten. Toch kan dit mensen het gevoel geven dat het bij hun ‘eerst veel erger moet worden’ voor zij hulp kunnen krijgen. Sommige mensen hebben problemen waardoor zij slecht zichtbaar zijn voor de hulpverlening. Daardoor lopen zij een groot risico om door de hulpverlening als leegte behandeld te worden. Bovendien kunnen mensen zich door de negatieve ervaring van leegte verder terugtrekken en daardoor nog moeilijker bereikbaar worden.

Wanneer mensen veel problemen hebben is het vaak moeilijk om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Mensen lijden eronder wanneer zij door niemand gekend worden en dat zij geen betekenisvolle rol hebben in de maatschappij. Zij hebben het gevoel dat zij niet bijdragen aan de samenleving en uit de pas lopen met anderen.

Hoe wordt Deelname bevorderd?

Om leegte te vermijden is het belangrijk dat mensen weer meer deelnemer worden. Ten eerste kan dit doordat hulpverleners alsnog de hulpvraag vaststellen en goed oppakken zodat mensen zich door hen gehoord voelen. Ten tweede kunnen hulpverleners ondersteuning bieden bij het aangaan van sociale contacten en het vervullen van een maatschappelijke rol. Leegte in relatie tot de samenleving kunnen hulpverleners meestal niet direct oplossen. Soms wordt hierin te veel van hulpverleners verwacht. Een betekenisvolle rol in de samenleving houdt in dat mensen gezien worden door anderen, ergens verwacht worden en bovendien gewaardeerd worden.

Voorwerp – Uniek

Wat is Voorwerp?

Binnen het hulpverleningssysteem voelen mensen zich soms meer gezien of behandeld als ‘voorwerp’ – als nummertje of dossier – dan als uniek persoon in een unieke situatie. Dit gebeurt op twee manieren: doordat

het hulpverleningssysteem te ingewikkeld is en wanneer de labels die mensen nodig hebben om hulp te kunnen krijgen slecht uitpakken.

Waarom en hoe komt Voorwerp voor?

Wanneer je hulp nodig hebt krijg je te maken met vaste regels, deze zijn voor iedereen hetzelfde. Dit systeem van regels is er om ervoor te zorgen dat hulp op een zo eerlijk mogelijke manier kan worden verdeeld. Maar het blijkt vaak lastig om je binnen al de verschillende regelingen die er zijn in de hulpverlening een weg te vinden, onder andere doordat er moeilijke taal wordt gebruikt en veel via de computer en internet moet. Dit kan drie effecten hebben die elkaar versterken: stress van (toenemende) problemen, te ingewikkelde regels, terugtrekken uit de hulpverlening en erger worden van problemen.

Mensen hebben vaak een label nodig voor dat zij geholpen kunnen worden, zoals 'arbeidsongeschikt' of 'depressief'. Soms voelen mensen zich hierdoor erkend in de problemen die ze hebben. Maar wanneer iemand zich niet herkent in het label en er niets aan kan doen is dit vernederend. Het is ook vernederend wanneer iemand alleen nog maar in termen van een label wordt benaderd in plaats van als uniek persoon. Bijvoorbeeld: iemand die dakloos is, wordt alleen nog maar gezien als dakloze en niet als burger, ouder, of (potentiele) werknemer. Of iemand die arbeidsongeschikt is verklaard, wordt benaderd alsof hij of zij helemaal niets meer kan. Soms willen mensen om deze reden liever geen label maar lopen daarvoor ook bepaalde hulp mis.

Hoe wordt Uniek bevorderd?

Tegenover het gevoel een voorwerp te zijn staan ervaringen waarin mensen zich als uniek persoon behandeld voelen. Goede contacten met de hulpverlener zijn hiervoor belangrijk: hulpverleners die interesse en betrokkenheid tonen en 'oog hebben' voor de persoon. Die aan de ene kant rekening houden met iemands specifieke kenmerken – bijvoorbeeld veroorzaakt door een depressie – zonder alleen nog maar hier aandacht aan te besteden. Mensen zijn altijd meer dan de ziekte die ze hebben of de situatie waarin ze zich bevinden.

Kind – Volwassene

Wat is Kind?

Wanneer een volwassen persoon niet voldoende serieus wordt genomen, wordt betutteld of er niet naar hem of haar geluisterd wordt, kan diegene zich als kind behandeld voelen. In het ergste geval voelt iemand zich zelfs beschouwd als dom of onwetend. Mensen voelen zich met name als kind behandeld wanneer zij niet voldoende gelijkwaardigheid en zeggenschap ervaren. Behandeld worden als kind kan mensen het gevoel geven minderwaardig te zijn.

Waarom en hoe komt Kind voor?

In de zorg is er altijd een hulp vragende en hulpverlenende partij en zijn er tussen deze partijen verschillen in kennis,

ervaring, middelen en invloed. Daarnaast bevindt de hulp vragende partij zich vaak in een kwetsbare positie en heeft de hulpverlenende partij meer informatie over de hulp vragende partij dan andersom. De hulprelatie is in die zin altijd een beetje ongelijk. Soms komt deze ongelijkheid te sterk naar voren wanneer mensen hulp ontvangen. Dan voelen mensen zich ongelijkwaardig behandeld.

Mensen ervaren soms geen zeggenschap te hebben over hun eigen situatie wanneer zij hulp ontvangen. Ze kunnen het bijvoorbeeld als vernederend ervaren wanneer er over hen wordt gesproken alsof ze er niet bij zijn, of wanneer hulpverleners te veel proberen in te vullen hoe zij moeten leven. Aan de andere kant zijn hulpverleners en cliënten het erover eens dat het in sommige gevallen nodig is dat een deel van de regie over het leven van iemand wordt overgenomen, bijvoorbeeld in de vorm van bewindvoering of gedwongen opname.

Hoe wordt Volwassene bevorderd?

Ondanks dat er ongelijkheid in de hulprelatie schuilt, zijn er ook veel situaties waarin mensen zich als 'volwassenen' tegenover elkaar verhouden. Voor gelijkwaardigheid is een onderzoekende houding vanuit de hulpverlener belangrijk. Ten eerste kunnen hulpverlener en cliënt elkaar bevragen en het soms oneens zijn; dit toont betrokkenheid. Ten tweede kan humor bijdragen aan gelijkwaardigheid. Ten slotte kan het soms helpen wanneer de hulpverlener ook wat van zijn of haar eigen kwetsbaarheid toont. Wanneer de hulpverlener iets overneemt of invult voor een cliënt is het belangrijk dat de ervaring blijft dat je in de basis zeggenschap hebt over wat er moet gebeuren wat betreft de inrichting van je eigen leven en de ondersteuning hierbij. Voor de hulpverlener is het de uitdaging een balans te vinden tussen mensen voldoende ondersteunen en niet te veel overnemen, bijvoorbeeld door zo veel mogelijk momenten van zeggenschap in te bouwen door steeds te kijken waar deze ondanks de situatie van afhankelijkheid mogelijk zijn.

Monster – Vriend

Wat is Monster?

'Monster' is een beladen term. Deze is gekozen om de heftige ervaringen te beschrijven die mensen hebben wanneer zij zich vernederd voelen omdat zij gezien of behandeld worden als vies, gek of crimineel. Bij de laatste twee vormen komt ook het idee van 'eng'. Dit wordt ervaren wanneer mensen 'stigmatisering' meemaken in hun contacten met anderen waaronder met hulpverleners, waarbij wederzijds wantrouwen in de hulprelatie een grote rol speelt. Bij de behandeling als monster wordt het zelfbeeld dieper geraakt dan bij de andere drie vormen van vernedering. Dit is daarvoor enorm ingrijpend voor mensen.

Waarom en hoe komt Monster voor?

Wanneer iemand alleen nog maar wordt benaderd in termen van de negatieve bijklank die een bepaald label heeft – bijvoorbeeld via vooroordelen zoals 'de luie werkloze', 'de onbetrouwbare dakloze' of de 'gekke autist' – is

er sprake van stigmatisering en voelen mensen zich als monster gezien. In het dagelijks leven worden mensen wel eens als monster behandeld door medeburgers. Zij worden bijvoorbeeld uitgesloten of uitgescholden. Dit kan te maken hebben met hun uiterlijk of met (tijdelijk) in de war zijn.

Hulpverlening beoogt een situatie te bieden waarin mensen niet als monster behandeld worden, maar vaak staat wederzijds wantrouwen tussen hulpverlener en cliënt dit in de weg. Beide partijen nemen eerdere ervaringen mee waarbij bijvoorbeeld hun vertrouwen is geschaad. Daarnaast horen mensen vaak negatieve verhalen van anderen. De cliënt voelt zich bovendien vaak kwetsbaar; angstig voor wat er gaat gebeuren en soms vol schaamte over hoe ver het al is gekomen. Wantrouwen versterkt zichzelf. Het leidt bijvoorbeeld tot de neiging niet (meteen) het hele verhaal te vertellen aan de hulpverlener, wat weer kan bijdragen aan het idee dat cliënten niet te vertrouwen zijn.

Hoe wordt Vriend bevorderd?

Tegenover het monster staat behandeld worden als 'vriend'. Om dit mogelijk te maken is er moeite, geduld en aandacht nodig. Hulpverlening is een relatie waar twee mensen voortdurend aan werken. Creëren van vertrouwen vraagt van hulpverleners een open houding waarin zij niet snel oordelen. Hierbij kunnen zij ook ruimte bieden voor gevoelens zoals boosheid en frustratie en soms begrip opbrengen voor een leugen. Bij de cliënt spelen vaak vooroordelen over de hulpverlening. De hulpverlener kan deze wegnemen door informatie te verschaffen, bijvoorbeeld over de eigen rol. Ook kunnen hulpverleners in plaats van meteen te gaan praten, eerst praktische urgente hulp bieden. Wanneer ze daarmee vertrouwen hebben opgebouwd, komt er ruimte voor een eerlijk gesprek tussen cliënt en hulpverlener. Dan kunnen hulpverleners cliënten ook met zichzelf en hun eigen gedrag confronteren, en hen vervolgens vragen stappen te ondernemen. Dit wordt met name mogelijk binnen meer langdurige banden tussen hulpverlener en cliënt; binnen een 'professionele vriendschap'. Voor waardigheid is het daarom van belang langduriger banden te bevorderen. —