

# Respectvolle bejegening

## Inleiding

We kunnen niet anders dan in relatie gaan met anderen, in relatie gaan met onze gebruikers, met onze collega's. Alles is relationeel. We gaan voortdurend om met anderen. En tijdens dat omgaan met anderen oefenen we steeds een grote invloed uit op die anderen.

Wetende dat onze gebruikers zeer afhankelijk zijn van de manier waarop we met hen omgaan, is het belangrijk dat we ons steeds de vraag stellen: hoe gaan we met elkaar om en hoe gaan we best niet met elkaar om. Stel je voor dat je onrespectvol behandeld wordt, of door niemand gezien of gehoord wordt of totaal verkeerd begrepen wordt! Geen leuk idee.

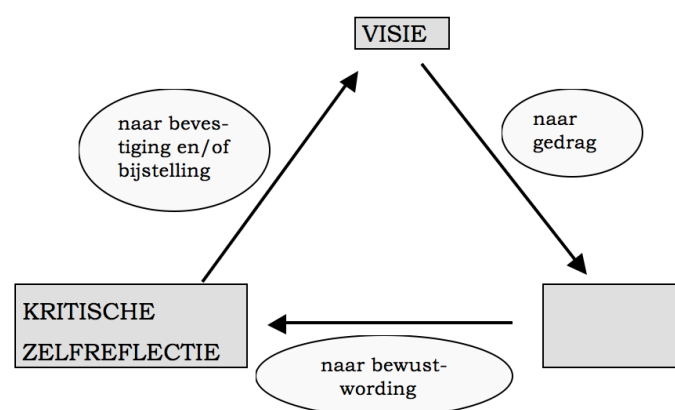
We gaan er natuurlijk van uit dat we allen respectvol omgaan en willen omgaan met onze gebruikers, en met elkaar, maar dat neemt niet weg dat het belangrijk is om bij dit thema stil te staan en ook te kijken hoe wijzelf dit doen en nog kunnen verbeteren.

Daarom willen we stilstaan bij het begrip respectvolle bejegening, in de eerste plaats respectvolle bejegening ten aanzien van onze gebruikers, maar we willen dit ook doortrekken naar omgaan met onze collega's. Want respectvolle bejegening moet de kern zijn van het omgaan met mensen, van het omgaan met onze gebruikers, en ook het omgaan met onze collega's.

In het omgaan met anderen, met de gebruikers en ook met collega's spelen de volgende factoren een rol: visie – attitude – kritische zelfreflectie.

Met je visie geef je aan hoe je, gezamenlijk met anderen, met de gebruiker wil omgaan, hoe je hem wilt bejegenen. Met je attitude geef je de visie in praktijk gestalte, bijvoorbeeld je verplaatsen in een ander, zoeken naar de betekenis van gedrag, iemand daadwerkelijk bejegenen zoals je zelf ook bejegend zou willen worden en samenwerken met anderen.

Met je kritische zelfreflectie bezie je scherp hoe je attitude is, of je met jouw attitude die visie inderdaad belichaamt en of de visie bevestigd kan worden of, zo nodig, moet worden bijgesteld.



Het continu bezig zijn met de begrippen visie, attitude en kritische zelfreflectie maken respectvolle bejegening mogelijk. Dit wordt mooi weergegeven met het schema van Eric Bosch.

## Visie

Het respectvol omgaan met anderen, het bejegenen van anderen vraagt in de eerste plaats om een heldere, breed gedragen visie. Een visie is een wijze van zien. Ze geeft aan op welke manier we met gebruikers willen omgaan en met welke doelstelling. Daarnaast moet er ook een visie zijn rond de wijze waarop we als collega's met elkaar willen omgaan. Respectvolle bejegening van gebruikers ver- en vooronderstelt immers respectvolle bejegening van elkaar als medewerkers. Een heldere visie voorkomt willekeur. Het voorkomt dat iedereen alles op zijn eigen manier gaat doen.

Binnen vzw Intesa hebben we reeds een aantal uitgeschreven visies:

- algemene visie
- visie rond privacy
- visie rond relatievorming en seksualiteit
- visie rond grensoverschrijdend gedrag
- visie rond vrijheidsbeperkende maatregelen

Belangrijke thema's die binnen al deze visieteksten terugkomen zijn respectvolle bejegening met oog voor elkaars mogelijkheden en beperkingen, emancipatie/gelijkwaardigheid, zelfverantwoordelijkheid, zelfbepaling, integratie en inclusie, welzijn van de gebruiker centraal, ondersteuning op maat, betrokkenheid van ouders, familieleden en andere vertegenwoordigers, zelfredzaamheid.

Deze begrippen zullen hieronder verder besproken worden.

De gebruikers zijn sterk afhankelijk van de begeleiding en hun visie. Een heldere visie spreekt zich dan ook uit over macht en gelijkwaardigheid. In voorliggende visietekst willen we stilstaan rond de macht die we als begeleiding hebben, macht door onze visie, attitude én kritische zelfreflectie. Zo is het bijvoorbeeld een kunst om zodanig met een gebruiker om te gaan, dat deze het gevoel heeft maximaal greep te hebben op zijn wereld. De bejegening is dan gericht op de (aanwezig zijnde) mogelijkheden. Dit geeft de gebruiker een gevoel van macht. We willen in de ongelijke relatie zoveel mogelijk gelijkwaardigheid (beter nog: evenwaardigheid) nastreven.

Het referentiekader van vzw Intesa bestaat uit de volgende kernbegrippen die je doorheen onze visieteksten vindt. Deze kernbegrippen zijn nauw met elkaar verbonden. We lichten ze kort toe:

- Normalisatie  
Normalisatie houdt in dat aan mensen leefpatronen en omstandigheden van het alledaagse leven beschikbaar worden gesteld die zo dicht mogelijk liggen bij of dezelfde zijn als de gewone

omstandigheden en leefgewoonten in de samenleving. "Zo gewoon mogelijk, slechts speciaal waar nodig".

Normalisatie veronderstelt het leiden van een leven dat zoveel mogelijk lijkt op het onze: zo gewoon mogelijk wonen, werken, recreëren,...

*Voorbeelden uit onze werking:*

- ✓ *Op een normaal uur slapen gaan en opstaan*
- ✓ *Huiselijke sfeer*
- ✓ *Wonen en werk gescheiden*
- ✓ *Vrijtijdsbesteding: gaan sporten, bezoek cultureel centra, KVLV*
- ✓ *G-voetbal*

Normalisatie betekent verder ook: mensen bejegenen zoals je zelf bejegend zou willen worden.

#### ➤ Integratie

Normalisatie baant de weg naar integratie. Wanneer gebruikers zo normaal mogelijk bejegend worden, wanneer ze zo normaal mogelijk wonen, werken en recreëren, verblijven ze meer in de maatschappij te midden van anderen.

*Voorbeelden uit onze werking:*

- ✓ *Een marktbezoek met een groepje vanuit de dagwerking*
- ✓ *Een uitstapje maken*
- ✓ *Op café gaan met andere gebruikers*
- ✓ ...

#### ➤ Inclusie

De laatste decennia is het proces van inclusie tot stand aan het komen. Dit gaat een stap verder dan integratie. De gedachtegang die schuilt achter het woord integratie gaat er vaak nog vanuit dat personen met een handicap zich moeten aanpassen aan de maatschappij en de norm. Inclusie betekent letterlijk 'ingesloten worden' en duidt erop dat het vanzelfsprekend is dat mensen met een handicap er gewoon bijhoren en dat men op alle mogelijke gebieden (werken, wonen, vrije tijd, onderwijs, ...) er vanuit gaat dat ook mensen met een handicap hieraan moeten kunnen deelnemen als volwaardig burger.

*Voorbeelden uit onze werking:*

- ✓ *Gebouwen toegankelijk maken voor iedereen*
- ✓ *Begeleid werken*
- ✓ *Op café gaan en daar hun netwerk hebben*
- ✓ *G-voetbal*
- ✓ ...

#### ➤ Emancipatie

Een geëmancipeerd mens is een mondig mens. Mondig zijn houdt in dat je zelfstandig kunt beslissen, handelen en oordelen, dat je keuzes kunt en mag maken en dat je keuzevrijheid hebt. In een dergelijk geval is zelfverantwoordelijke zelfbepaling gerealiseerd.

Emancipatorische dienstverlening is erop gericht de cliënt meer greep te laten krijgen op zijn eigen leven, meer zelfmacht te laten beleven, onafhankelijker te zijn.

We streven naar zo'n groot mogelijke emancipatie van onze gebruikers, maar hierbij moeten we

altijd rekening houden met hun mogelijkheden en beperkingen.

Spanningsvelden hierbij zijn:

- organisatie – individu
- groep – individu
- regels - individu

Belangrijk is dat we streven naar maximale zelfbepaling, zowel bij de kleine als bij de grote beslissingen.

*Voorbeelden uit onze werking:*

- ✓ *Vorming bieden aan gebruikers: rond sociale vaardigheden, relaties, seksualiteit, ...*
- ✓ *Keuzes leren en laten maken zoals maaltijd, uur van slapen gaan, plaats aan tafel, met wie omgaan, ...*
- ✓ *Inspraak bij keuzes zoals welke dagactiviteiten, vakantie, relaties, ...*
- ✓ *Bewoners- en dagwerkingsoverleggen, gebruikersraad, ...*
- ✓ ...

#### ➤ Zelfstandigheid

Op dingen die je zelf kunt, kun je trots zijn. Het geeft je een gevoel van eigenwaarde, de beleving iemand te zijn.

*Voorbeelden uit onze werking:*

- ✓ *'Wat je zelf kan, moet je zelf doen'*
- ✓ *Hulpmiddelen om gemakkelijker te eten*
- ✓ *Zelfstandig de bus nemen, naar de bakker gaan, ...*
- ✓ *Productrealisatie in de dagwerking*
- ✓ *Verantwoordelijkheid over eigen tuinserre*
- ✓ ...

#### ➤ Acceptatie

Acceptatie van een ander houdt in dat die ander degene mag zijn die hij is. Dat betekent dat hij aanvaard wordt zoals hij is. De verschijningsvorm van mensen heeft uiteenlopende betekenissen. Die kan natuurlijk heel anders zijn dan jouw verschijningsvorm. 'Jij bent jij, ik ben ik en zo is het goed'.

Acceptatie is een actief proces, waar je bewust bent van eigen normen en waarden én deze niet oplegt aan anderen. Het is een voortdurend zich actief instellen op de belevingswereld van de ander, op diens eigenheid en als zodanig voorwaarde voor ontwikkeling en verandering.

Iemand accepteren leidt tot actie, tot hulpvraagbeantwoording.

*Voorbeelden uit onze werking:*

- ✓ *Gebruikers krijgen mogelijkheid om zich te uiten, zelfexpressie*
- ✓ *Gebruikers die duidelijk een lievelingskleur hebben en dit willen uiten met hun kledij, persoonlijke spullen, ...*
- ✓ *Liefdesrelaties*
- ✓ ....

#### ➤ Betekenis van gedrag

Iedereen die instaat voor de ondersteuning van personen met een handicap heeft de verantwoordelijkheid om het appel dat deze personen op ons doen goed te vertalen. Het gaat

er om gedrag goed te duiden en te willen begrijpen. Door de ander, het gedrag van de ander werkelijk te willen duiden, doen we die ander meestal recht.

Gedrag is in feite de buitenkant. Het gaat erom wat er achter zit, wat de binnenkant is, wat ermee verteld wordt, wat de werkelijke bedoeling ervan is. Daar achter zien te komen is een wezenlijk element binnen de relatie die je met een gebruiker aangaat.

De betekenis van gedrag achterhalen is niet altijd eenvoudig. Soms vinden we die niet, soms vinden we die wel, maar weten we niet wat we ermee moeten.

De begrippen 'betekenis van gedrag' en 'acceptatie' recht doen, veronderstelt een bepaalde identiteit: meegaan met een ander, meebewegen. Dat betekent dat je jezelf een beetje moet loslaten en dan op zo'n manier dat je jezelf niet verliest.

Voorbeelden uit onze werking:

- ✓ *Gedrag door de bril van Heijkoop of Dösen bestuderen, rekening houden met sociaal emotionele ontwikkeling van de gebruiker*
- ✓ *Agressie kan verschillende betekenissen hebben: angst, aandachtvragen, uiten van opgekropte gevoelens,...*
- ✓ ...

- Zelfreflectie over je eigen houding t.a.v. gebruikers. Bejegening, hopelijk respectvol, vindt plaats binnen de relatie die je met de ander aangaat. Binnen die relatie geef je aan hoe je over jezelf denkt, hoe je over de gebruiker denkt en wat je mening is over de relatie die je met elkaar onderhoudt. Je kunt je niet niet-relatieel gedragen. Daarom is het ook zo belangrijk om over je eigen attitude na te denken, over het effect van jouw handelen op het welbevinden van die ene gebruiker.

Aan je houding, vooral non-verbaal, kan de gebruiker merken in hoeverre je hem accepteert.

De gebruiker kan snel genoeg aanvoelen of je hem als mens of als geval bejegt, of je je al dan niet voor hem interesseert.

Bv. Het is belangrijk een persoon met gedragsproblemen positief te zien, los te zien van gedrag.

## Attitude

Een attitude is een aangeleerde manier waarop iemand denkt, voelt en geneigd is zich te gedragen. Een attitude kan sterk bepaald worden door de visie die men heeft. Op die manier kan men via zijn attitude een visie concretiseren en toepassen in de praktijk. Een goed onderbouwde en duidelijke visie leidt tot een werkbare en consistente attitude (Perloff, 2003).

Om onze visie uitdrukking in de praktijk te kunnen geven moeten we steeds vertrekken van een positieve grondhouding. De belangrijkste attitudevormende aspecten van een positieve grondhouding die we moeten nastreven zijn de volgende:

1. Zich willen en kunnen verplaatsen in de leefwereld van de gebruiker. Een beter inzicht in de leefwereld en gevoelens van een ander verkrijgt men door alle zintuigen adequaat te gebruiken bij het interpreteren van alle verbale en non-

verbale signalen. Als er een keuze moet gemaakt worden kan men aan de hand van deze signalen afleiden of de gebruiker al dan niet in staat is om zelf een verantwoorde keuze te maken. Indien de gebruiker daartoe niet in staat is, is het aan de begeleider om in zijn plaats een keuze maken te maken. Hiervoor is het noodzakelijk om zich in de leefwereld van de gebruiker te kunnen verplaatsen zodat de keuzes die men maakt zo goed mogelijk aansluiten bij de behoeften van de gebruiker.

2. Willen zoeken naar betekenis van gedrag. Wanneer een gebruiker een bepaald gedrag stelt, zoals bijvoorbeeld duizend keer dezelfde vraag stellen of in de billen van een begeleidster knijpen, moet men nagaan wat de achterliggende reden is. Op die manier kan men beter inschatten hoe men best reageert op dit gedrag en hoe men er verder mee moet omgaan.
3. Interesse hebben voor de levensgeschiedenis van de gebruiker. Soms lukt het met de voornoemde attitudevormende aspecten nog niet voldoende om iemand te begrijpen. In dat geval kan het stilstaan bij iemands achtergrond en het zich verplaatsen in iemands persoonlijke levensgeschiedenis een wezenlijke bijdrage leveren. Informatie over de opvoeding van een gebruiker en de wijze waarop hij zich op allerlei gebieden (cognitief, sociaal, emotioneel, ...) heeft ontwikkeld geeft meer inzicht in het spanningsveld tussen kunnen en aankunnen van de gebruiker.
4. Kritisch willen samenwerken met anderen waarbij men samen stilstaat bij elkaars handelen in functie van het individuele welbevinden van de gebruiker. Elkaar aanspreken op elkaars gedrag is bovendien een vorm van respect. Dit mag geen aanval op elkaars persoon zijn. Binnen een professioneel team worden gedrag en persoon van elkaar gescheiden. Respectvolle bejegening van cliënten ver- en vooronderstelt respectvolle bejegening van elkaar in het team. Wanneer een collega gedrag stelt dat volgens jou onrespectvol is ten aanzien van een gebruiker, moet het mogelijk zijn om deze collega hierover aan te spreken, zonder dat dit als een aanval op zijn persoon wordt gezien.
5. Jezelf kunnen geven. In onze relatie met de gebruikers zijn er veel momenten die emotioneel geladen zijn, ook voor jou als begeleider. Vaak moet je dan iets van jezelf laten zien, te emoties tonen.
6. Een ander kunnen aanvaarden / accepteren: zo leg je jouw manier van denken niet op aan een ander. Wanneer men als begeleider het moeilijk heeft met intimiteit tussen twee gebruikers die reeds geruime tijd een relatie met elkaar hebben, mag men deze gevoelens niet laten meespelen in je houding ten aanzien van deze gebruikers.
7. Afstand nemen zonder de spontaniteit te verliezen door methodisch te werken. Dit wil zeggen dat men doelgericht (met een welomschreven doelstelling), bewust (welke gevoelens en motivaties heb je in het omgaan met anderen) en systematisch (volgens een bepaalde werkwijze) te werk gaat. De bedoeling van het omgaan met de ander is het optimaliseren van het welbevinden van die ander. Dit met behoud van een menselijk gezicht, van je unieke spontaniteit.
8. Verantwoordelijk kunnen en willen zijn in ander-

mans belang. Door bepaalde beperkingen van de gebruikers moet men als begeleider soms in hun plaats beslissingen nemen. Wanneer een gebruiker elke avond een paar glaasjes jenever wil drinken omdat hij eenzaam is of omdat hij dit lekker vindt, moet men als begeleider nagaan of deze gebruiker in staat is om voor zichzelf op dit vlak een verantwoorde keuze te maken. Soms is het nodig om zelf verantwoordelijkheid op te nemen en in te gaan tegen de wensen van een gebruiker indien het in het belang van de gebruiker is.

9. Kunnen en willen zorgen voor een ander. Meer doen dan wat van jou als begeleider wordt verwacht in functie van de zorg voor de ander. Je kan als begeleider bijvoorbeeld af en toe eens met een gebruiker gaan zwemmen, als je weet dat deze gebruiker er echt van kan genieten. Ook al kost dit veel meer tijd en energie dan een gewone bezigheidsactiviteit binnen de woonvorm.
10. Een kritische zelfreflectie bezitten. Goed stilstaan bij het eigen handelen is een eerste vereiste om stil te kunnen staan bij de ander. Vandaar dat kritische zelfreflectie het belangrijkste attitudevormende aspect is.

### Kritische zelfreflectie

Visie en attitude zijn niet voldoende. Je moet ook kijken hoe je attitude is, of je met je attitude inderdaad de visie belichaamt en of die visie bevestigd kan worden of eventueel moet bijgesteld worden. Dit kan je doen door kritische zelfreflectie.

Scherp stilstaan bij jezelf, bewust kijken naar jezelf en reflecteren op jezelf kan leiden tot zelfkennis. Zelfkennis kan leiden tot attitude- en visieverandering.

Bij dit proces is de gebruiker gebaat. Alles is immers relationeel. Er ontstaat ruimte voor anderen wanneer er ruimte is voor jezelf. Omgaan met mensen in afhankelijkheidsrelaties confronteert je sterk met jezelf. Scherp stilstaan bij de gebruiker veronderstelt een scherp stilstaan bij wie je zelf bent.

Het is dus belangrijk om te reflecteren op jezelf:

- Naar je eigen handelen willen kijken:  
Het is interessant te ervaren wat het effect van je handelen is op de gebruiker, die aan jouw zorg is toevertrouwd. Die moet het immers met jouw handelen doen. Wanneer je weet wat het effect van je eigen handelen is, kun je er wat mee doen als je dat wilt. Je kan jezelf bijvoorbeeld de vraag stellen of je wil ruilen met de gebruiker die jou als begeleider heeft.
- Je eigen opvoedings- en ontwikkelingsgeschiedenis willen bezien:  
Kennis van je geschiedenis kan leiden tot (meer) begrip voor je eigen handelen. Ook kan deze kennis een hulpmiddel zijn voor de collega's om zich beter in je te verplaatsen. Bijvoorbeeld: het kan voor jou moeilijk zijn om iemand op te vangen bij het verlies van een belangrijk persoon omdat je zelf nog in een rouwproces zit.
  - Ruimte krijgen om te kunnen zijn wie je zou kunnen zijn: de ruimte die je vroeger gekregen hebt is van invloed op wie je nu bent.
  - Stilstaan bij elkaars geschiedenis: ook het handelen van je collega's is mogelijk beter te duiden door kennis van

zijn/haar geschiedenis

- Jezelf ter discussie durven stellen:  
Het is zinvol stil te staan bij sterke en minder sterke punten van jezelf.
- Emoties bespreekbaar willen/durven maken:  
Hoe beter je je emoties en die van de collega's hanteert, des te beter lukt het je emoties van de gebruikers goed te hanteren.
- Je grenzen duidelijk krijgen:  
Kennis van je grenzen is een vorm van zelfkennis. Het is goed te weten waar je grenzen liggen. Soms mag je je grenzen verruimen, soms mag je ze beter bewaken.
- Bezien hoe normatief je bent:  
Het is goed te weten welke normen en waarden voor jou van belang zijn. Ook is het goed stil te staan bij hoe je met deze normen en waarden omgaat in de omgang met de gebruiker. Wie krampachtig aan zijn eigen normen en waarden vasthoudt en wie mensen die afhankelijk van hem zijn slechts vanuit dat kader beoordeelt, kan niet goed meer tot acceptatie komen.
- Acceptatie vraagt om zelfacceptatie:  
Wanneer je geleerd hebt je actief in jezelf te verplaatsen, regelmatig stil te staan bij alles wat je beweegt, drijft, remt, ook de zeer emotionele dingen, kun je ook veel beter van een ander begrijpen wat die van je vraagt. Wanneer je je eigen macht en onmacht ruimte geeft, heb je ook veel meer ruimte voor een ander. Zelfacceptatie vergemakkelijkt acceptatie. Hoe meer je je in jezelf verplaatst, hoe beter je kunt aansluiten bij de belevingswereld van de ander.
- Het belang van het team en van de cultuur waarin je je bevindt:  
Respectvol omgaan met jezelf, je collega's en met de gebruiker ver- en vooronderstelt een bepaald klimaat: een veilig team, waarin je jezelf kunt zijn, waarin mensen van elkaar mogen verschillen, waarin iedereen om op een opbouwende kritische manier stil staat bij elkaars attitude, waar emoties de ruimte krijgen die ze verdienen.
- Het belang van een duidelijke visie:  
Het ontwikkelen en voortbestaan van een veilig team en een open cultuur is afhankelijk van een duidelijke, door velen gedragen visie en een daaruit voortvloeiende attitude en kritische zelfreflectie.

### Cyclisch proces

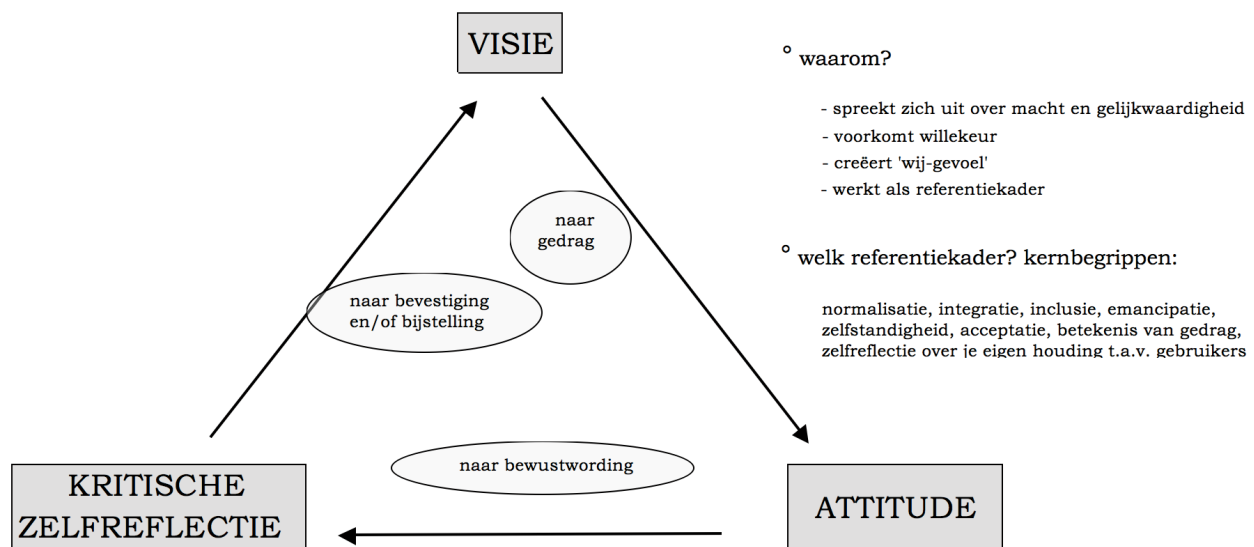
Dus bij respectvolle bejegening gaat het steeds om de volgende logica: visie, attitude en kritische zelfreflectie. Dit is een cyclisch proces. De driehoek visie-attitude-zelfreflectie is dynamisch, is voortdurend in beweging en op die manier doen we aan respectvolle bejegening. Dit gebeurt trouwens vaak spontaan.

Een aantal voorbeelden van respectvolle bejegening zijn:

- Vertrekkend vanuit de visie:  
De visie van Intesa op privacy maak je concreet met je attitude. Het is belangrijk dat je er regelmatig bij stil staat of je de privacy van de gebruikers werkelijk in acht neemt (vb. klop je op de deur voor je de kamer van een gebruiker binnen gaat?).
- Vertrekkend vanuit de attitude:  
Een aantal begeleiders laten de gebruiker zelf de mond afvegen, de andere begeleiders ne-

men dit van de gebruiker over. Daarom sta je even stil bij je eigen handelen en bespreek je dit op een teamvergadering met je collega's. Wat is onze visie?

- Vertrekkend vanuit de kritische zelfreflectie: Een gebruiker die altijd en graag in de tuingroep heeft gewerkt, kan dit werk niet meer aan, we stellen ons als team de vraag of deze gebruiker in de tuingroep moet blijven werken? We komen tot de visie dat we deze gebruiker zijn waardigheid willen laten behouden, daarnaast willen we dat hij – op maat - kan blijven doen wat hij graag doet. Onze attitude: we voorzien voor hem een aangepaste activiteit: hij krijgt een kleine serre waar hij voor verantwoordelijk is.



- naar je eigen handelen willen kijken
- eigen opvoedings-/ontwikkelingsgeschiedenis
- jezelf ter discussie durven stellen
- emoties bespreekbaar maken
- grenzen duidelijk krijgen
- bezien hoe normatief je bent
- acceptatie vraagt om zelfacceptatie
- belang van team en cultuur
- belang van duidelijke visie

- Grondhouding:
1. verplaatsen in leefwereld van een ander
  2. willen zoeken naar betekenis van gedrag
  3. interesseren voor levensgeschiedenis
  4. kritisch samenwerken met anderen
  5. jezelf kunnen geven
  6. een ander aanvaarden/accepteren
  7. afstand nemen (methodisch werken)
  8. verantwoordelijk zijn in andermans belang
  9. kunnen en willen zorgen voor een ander
  10. een kritische zelfreflectie bezitten

## Referenties

Bosch, E. (1998). Bejegening in de zorg. Respectvol omgaan met cliënten. Amsterdam: Nelissen.

Perloff, R.M. (2003). The Dynamics of Persuasion: Communication and Attitudes in the 21st Century. Mahwah, New Jersey: Erlbaum.