



*Zorg geven en ontvangen hoort bij het leven. Al kan het altijd beter, we mogen trots zijn op hoe de professionele zorg bij ons is georganiseerd. Daarbij moeten we voor ogen houden dat het in de kern gaat over kwetsbaarheid en afhankelijkheid. Door teveel nadruk op efficiëntie en maakbaarheid loopt de zorg telkens vast. Dat levert bij alle niveaus een zoektocht op naar het wezenlijke van de zorg. De term **menslievende zorg** nodigt uit om vanuit ieders eigen rol en verantwoordelijkheid stil te staan bij de kern van zijn werk: 'Wat is in deze situatie menslievende zorg en hoe kan ik het verschil maken?' Dan liggen er volop kansen om bewuster om te gaan met zorg.*

Hoe iedereen het
verschil kan maken!

Menslievende zorg in de praktijk

Menslievende zorg in theorie

Menslievende zorg is een ethische kijk op goede zorg en heeft diepe wortels in de christelijke traditie. De term is gemunt in 2005 door zorgethicus Annelies van Heijst. Zorg is niet alleen vakbekwame dingen doen, maar eerst en vooral een medemenselijke relatie. Via relationele afstemming zoekt de zorgverlener naar wat de ander in zijn of haar specifieke situatie goed doet, of wat tenminste geen (onbedoeld) leed toevoegt. Menslievende zorg geeft aan weerszijden van de zorgrelatie voldoening, waardigheid en levensvreugde.

Waarom wringt het dan toch zo vaak in de praktijk? In theorie is er een kluwen aan oorzaken, bijvoorbeeld gebrek aan tijd en financiële middelen, registratieplicht en protocollendwang. Los daarvan is de zorg altijd verbonden aan schaarste, lijden, onmacht en loslaten. Menig mens zou er vroeg of laat moedeloos of onverschillig door worden. Maar in de praktijk lukt het veel zorgverleners om hun werk te doen met enorme veerkracht die geworteld is in hun

drijfveren: een medemens bijstaan en helpen. Menslievende zorg kan als visie, energiebron, motivator en toetssteen hierin een rol van betekenis spelen.

De koers bepalen

Menslievende zorg komt niet uit de lucht vallen en is er niet vanzelfsprekend. Het heeft telkens weer inspiratie en investering nodig. Het vergt van zorgverleners een grondhouding van blijven ontdekken, oefenen, groeien en samen met zielsverwanten al denkend en doende een weg banen. Waar koersen we op?

Reliëf heeft in de publicatie *Menslievende Zorg in de praktijk* bepaalde waarden als bakens voor menslievende zorg benoemd en uitgewerkt: aandacht, betrokkenheid, verantwoordelijkheid, deskundigheid en wederkerigheid.

Andere bakens zijn de vijf praktische werkwoorden uit het boek *Zorgethiek in praktijk* (M. Grypdonck e.a.). Deze competenties geven een leidraad en bieden concrete handvatten om persoonlijk of in teamverband mee aan de slag te gaan. Het gaat om zorgethisch zien, weten, doen, reflecteren en zijn. Het bijvoeglijk naam-

*Menslievende zorg komt niet
uit de lucht vallen en is er
niet **vanzelfsprekend.***



Dr. Madeleine Timmermann (1965) werkte jarenlang als verpleegkundige. Ze studeerde theologie aan de Universiteit van Tilburg en deed daar promotieonderzoek (2010) naar goede zorg voor mensen met dementie o.l.v. Annelies van Heijst (menslievende zorg) en Andries Baart (presentie). Ze is als geestelijk verzorger verbonden aan een hospice en werkzaam in de ouderenzorg en bij mensen met een verstandelijke beperking. Daarnaast is ze actief als freelancer (trainer, spreker) op het gebied van o.a. zorgethiek en palliatieve zorg. Zie ook: madeleinetimmermann.nl.

woord 'zorgethisch' dat alle vijf de werkwoorden hun specifieke kleur en invulling geeft, brengt menslievende zorg concreter dichterbij. Een voorbeeld uit de praktijk.

Vijf werkwoorden

Ze is al bijna 90. Mevrouw Roosendaal heeft een leven lang voor anderen gezorgd. Door opstapeling van ziektes en ouderdom woont ze in een verzorgingshuis. Daar voelde ze zich nuttig door de tafels te dekken, maar dat lukt niet meer. Zo hoeft het van haar niet meer. Als geestelijk verzorger bezoek ik haar. We zitten op 1,5 meter afstand in de kleine gecombineerde woon- en slaapkamer. Op een gegeven moment hoor ik haar diep zuchten. Ik volg haar blik naar de posteel naast het bed. "Het lopen naar de wc in de nacht vinden de zusters niet meer vertrouwd. Ze willen dat ik op die posteel ga, maar dat vind ik extra lastig voor hen. Ze moeten al zo hard werken." Ik laat me leiden door de vijf werkwoorden.

Zorgethisch zien is dwars door alle aftakeling en ellende heen een mens zien die niet afgeschreven is omdat ze zich niet meer nuttig kan maken. Ik probeer te horen wat mevrouw niet zegt. Welke betekenislagen laten zich ontdekken vanuit onze prille zorgrelatie met betrekking tot de posteel? Waar zit haar leed? Wat mag ik 'losluisteren'?

*Menslievende zorg
geeft aan **weerszijden**
van de zorgrelatie
voldoening, waardigheid
en **levensvreugde**.*

Zorgethisch weten gaat -naast *up to date* vakkennis- over kennis die soms met veel geduld en trouw wordt opgedolven uit fragmenten van het levensverhaal: wat van waarde is, wie belangrijke anderen zijn en wat goed doet.

Zorgethisch doen vraagt om meer dan het klakkeloos toepassen van een protocol. Vakkennis moet zich laten combineren met wat aan het licht komt vanuit de zorgrelatie als goed om te doen, of te laten. Zeker in een gekrompen wereld zijn het vaak de kleine dingen die het doen.

De deelcompetentie *zorgethisch reflecteren* heeft niet alleen het handelen, maar ook de relatie als thema van reflectie. Een pas op de plaats maken en vanuit enige afstand vragen stellen: wat staat er in deze concrete situatie voor de zorgontvanger op het spel? Wat zijn mijn eigen standpunten en waarden? Brengt een perspectiefwisseling beweging en creativiteit op gang? Zeker bij complexe problematiek is moreel beraad een behulpzaam instrument in de zoektocht naar menslievende zorg. Het is ook een kans om ethisch te groeien als professional én als mens.

Hiermee raken we de kern van het werkwoord *zorgethisch zijn*. Anders dan een robot ben je als zorgverlener vanuit de zorgrelatie als *mens* betrokken. Dat raakt aan thema's zoals hoe je omgaat met onmacht, grenzen en kwetsbaarheid. Menslievende zorg benadrukt het belang om daar met mildheid naar te kijken. Het gaat ook over bezieling, het voeden van je eigen bron en je groeiproces met vallen en opstaan.

De praktijk

Met deze vijf zorgethische werkwoorden in gedachten probeer ik bij mevrouw Roosendaal zo goed als ik kan de pijn die ik in haar verhaal hoor te erkennen. Het valt haar niet mee weer meer afhankelijk te zijn. En tegelijkertijd zoek ik naar haar krachtbron. "Als de zusters weten dat u in het holst van de nacht mogelijk alleen naar de wc gaat, zijn ze de hele tijd ongerust. Dat is niet fijn voor hen. Hoe kunt u hen helpen?" Ze kijkt me nadenkend aan en plots zie ik haar ogen wat oplichten. Aarzelend zegt ze: "Maar dan kan ik hen toch helpen, door op de posteel te gaan, dan hoeven ze niet ongerust te zijn over mij." Ik rapporteer deze omdenking en geef zo woorden aan een beetje menslievende zorg om het gewone leven wat draaglijker en mooier te maken. Het is tevens een uitnodiging voor eenieder om zich van harte in te zetten voor menslievende zorg, vanuit de overtuiging dat met het oog op de genoemde waarden en deze vijf werkwoorden iedereen het verschil kan maken! ■