

14.6.2. Kwaliteitseisen

Drs. W. v.d. Wouw

Inleiding

Het gaat in deze paragraaf niet zozeer om de vraag welke bijdrage de Geestelijke verzorging aan de kwaliteit van zorg of aan de kwaliteit van het bestaan van mensen met een verstandelijke beperking kan leveren. Het gaat evenmin over de kwaliteitseisen die aan een Dienst Geestelijke verzorging kunnen worden gesteld. Al deze facetten staan beschreven in paragraaf 14.5.1. Datzelfde geldt voor de kwaliteitseisen op het vlak van kennis, vaardigheden en houding die aan een geestelijk verzorger werkzaam binnen een zorgvoorziening worden gesteld. Deze zijn beschreven in de Beroepsstandaard¹ en worden ook in bovengenoemde par. 14.5.1. toegelicht.

In deze paragraaf zal het met name gaan over de specifieke kwaliteiten voor geestelijk verzorgers werkzaam in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking.

Zoals we hierboven in paragraaf 14.6.1. ‘Profilering van de Dienst Geestelijke Verzorging’ al omschreven vraagt het integrale karakter van de Geestelijke verzorging in het geheel van zorg en dienstverlening, dat de geestelijk verzorger zijn activiteiten verricht op een drietal niveaus:

- Op het *microniveau* waar het gaat om zorgvraagverheldering met betrekking tot zingevingaspecten van het leven van een cliënt, ook wel het eerstelijns werken genoemd.
- Op het *mesoniveau* zal het vooral gaan om het toerusten van teams om zingeving, levensbeschouwelijke en ethische aspecten te kunnen onderkennen en ermee om te leren gaan.
- Op het *macroniveau* zullen vooral zingeving, levensbeschouwelijke en ethische aspecten in visie en missie verhelderd en zichtbaar gemaakt worden en waar nodig van een kritische notie worden voorzien en in beleid op de uitgangspunten worden getoetst.

De kwaliteitseisen die van een geestelijk verzorger worden gevraagd voor zijn functioneren op deze drie onderscheiden niveaus zullen dan ook heel verschillend zijn. Maar voor al deze kwaliteitseisen geldt, dat daarin een onderscheid kan

worden gemaakt in aspecten die te maken hebben met specifieke kennis, vaardigheid en attitude.

Microniveau

Kennisaspecten

De belangrijkste kwaliteit is ongetwijfeld kennis te hebben van de verschillende ontwikkelingsniveaus die van belang zijn voor een juiste inschatting van de individuele persoon en zijn mogelijkheden, voor de omgang en communicatie en voor activiteiten die ten behoeve van hem worden georganiseerd. Deze ontwikkelingsniveaus hebben betrekking op zijn cognitieve functies, zijn sociaal-emotioneel functioneren, communicatieve vaardigheden en zingeving. Deze kennis is fundamenteel; waar deze ontbreekt, zal het gevaar van miscommunicatie levensgroot zijn en komen de mensen waarmee de geestelijk verzorger werkt niet tot hun recht.

Deze theoretische kennis zal ook praktisch moeten worden gemaakt door kennis te nemen van de resultaten van orthopedagogisch onderzoek voor individuele cliënten waarmee een geestelijk verzorger te maken heeft.

Daarnaast is het van belang kennis te hebben van de belangrijkste capita uit de ontwikkelingspsychologie en orthopedagogiek. De oorzaken van het gehandicapt-zijn, de ontwikkelingsgang en mogelijkheden behoren hierbij tot de kernthema's. Omdat het verstandelijk gehandicapt-zijn meerdere oorzaken kan hebben en verstandelijk gehandicapte mensen kunnen lijden aan één of meerdere syndromen, is basiskennis hierover noodzakelijk. Immers elk syndroom kent niet alleen zijn eigen ontwikkelingsgang, maar heeft ook eigen mogelijkheden en begrenzingen, die bepalend zijn voor onze omgang, communicatie en activiteiten. Dat geldt bijvoorbeeld voor mensen met problemen in het autistisch spectrum of met gedragsproblemen.

Belangrijk is bovendien kennis te hebben van de psychologie van de zingeving en met name de wijze waarop mensen met een verstandelijke beperking hun zin beleven, daaraan uitdrukking geven en betekenis geven aan hun leven. Hiervoor is het noodzakelijk bekend te zijn met de theorie en praktijk van het levensverhaal en narratieve theologie.

Vaardigheden

Allereerst is het kunnen hanteren van eenvoudig taalgebruik een voorwaarde om goed met deze doelgroep te kunnen omgaan. Echter taal is niet de enige en zeker niet de belangrijkste communicatievorm. Vaak wordt er gesproken van totale communicatie. Hiermee wordt bedoeld het geheel van non-verbale en verbale communicatievormen, maar ook het gebruik van ondersteunende visuele middelen. Afhankelijk van de mogelijkheden van een individuele cliënt zullen dié middelen moeten worden gehanteerd die passend zijn bij zijn communicatiestijl.

Het creatief kunnen omgaan met rituelen en symbolen ligt in het verlengde hiervan. Creativiteit en improvisatievermogen zijn belangrijke peilers in het werken met mensen met een verstandelijke beperking.

Attitude¹

Een belangrijk houdingsaspect betreft het zich goed kunnen inleven in een ander. Dat stelt zeker aan mensen die intellectueel geschoold zijn hoge eisen, omdat de belevingswereld van mensen met een verstandelijke beperking heel basaal en concreet kan zijn. Er zal veel geduld beoefend moeten worden om tot een goed contact te komen. Mensen met een verstandelijke beperking hebben in het algemeen een goed ontwikkelde intuïtie. Zij zullen de oprechtheid van onze bedoelingen haarzuiver aanvoelen. Intenties die niet overeenkomen met onze presentatie worden veelal ontmaskerd.

Zeker voor de geestelijk verzorger geldt, dat hij bewust dient te zijn van de waarde die de persoonlijke relatie heeft voor de mens met een verstandelijke beperking. Het is juist in de ontmoeting dat de ander zich gekend en verstaan weet. Zeker in een leefsituatie is de geestelijk verzorger bij uitstek de persoon die onderdeel vormt van hun leven. Juist vanwege grote wisselingen van ondersteuners blijft hij vaak een continue factor, die veiligheid en vertrouwdheid kan bieden. Maar juist in deze relatie is het zaak een goed balans weten te vinden tussen afstand en nabijheid. Verbondenheid mag nooit het karakter krijgen van gebondenheid, omdat daarmee mensen zich te zeer van elkaar afhankelijk maken. Het kunnen stellen van grenzen is een pedagogische noodzaak om zowel moeilijk gedrag hanteerbaar te kunnen maken, maar ook om de gewenste distantie te kunnen garanderen.

Meso-niveau***Kennisaspecten***

T.b.v. processen van begeleiding en coaching van teams zal met name kennis noodzakelijk zijn op het vlak van agogiek en meer specifiek de theoretische aspecten van groepsprocessen. Waar het gaat om overdrachtsmomenten –te denken valt aan bijvoorbeeld bijscholing- zal didactische kennis noodzakelijk zijn.

Wat de inhoudelijke aspecten van begeleiding en overdracht betreft zullen vanzelfsprekend godsdienstpsychologische kennis in relatie tot zingeving en de werking daarvan en kennis van ethiek met name in relatie tot zorg noodzakelijk zijn. Hierbij zullen verbanden gelegd moeten kunnen worden naar de orthopedagogiek en ontwikkelingspsychologie.

Vaardigheden

De belangrijkste vaardigheid bestaat uit het kunnen hanteren van groepsprocessen, waarbij afhankelijk van de doelstelling van het groepsgebeuren de coachende of praktisch-didactische accenten gelegd moeten kunnen worden. Waar het specifiek gaat om de begeleidende rol in het leren omgaan met ethische aspecten in het werk dient men vertrouwd te zijn met de methodische stappen die voor een moreel beraad worden gehanteerd.

Attitude

Ook ten aanzien van werkers in de zorg is het voor de geestelijk verzorger van belang om zich goed te kunnen inleven in hun positie, taakstelling en niveau.

¹ Meininger, H.P., *Zorgen met zin. Ethische beschouwingen over zorg voor mensen met een verstandelijke handicap*. Amsterdam: SWP (2002), p. 128 e.v.

Werkers in de zorg zijn vaak jongvolwassenen die zelf nog volop bezig zijn hun eigen identiteit te ontdekken. In hun werk worden zij vaak geconfronteerd met zaken waarmee zij in hun eigen leven nog weinig ervaring hebben. Te denken valt aan opvoedingsproblemen, verliessituaties, ernstige ziekte e.d. Deze begrenzings zijn van invloed op de beleving van en het omgaan met dergelijke situaties. Bovendien zijn werkers in de zorg mensen die niet alleen praktisch bezig zijn, maar ook hun denken wordt daardoor bepaald. Daarom zal een al te theoretische benadering moeten voorkomen, maar zal een praktische vertaalslag het uitgangspunt moeten zijn in overdracht en coaching.

Macroniveau

Kennisaspecten

Kennis van de actuele ontwikkelingen in de gezondheidszorg en in bijzonder binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is van groot belang. Dat geldt evenzeer voor elementaire principes uit de organisatiekunde en management. Om mens- en zorgvisie op hun filosofische en ethische uitgangspunten te kunnen beoordelen is kennis van de filosofie (met name wijsgerige antropologie) en ethiek (medische en zorgethiek) noodzakelijk.

Vaardigheden

Het managementsdenken is ook in de gezondheidszorg het dominante kader voor beleidsontwikkelingen. De geestelijk verzorger zal daarom de vaardigheid dienen te bezitten om deze taal te kunnen hanteren wil hij althans voor het management –ook in zijn kritische noties- verstaanbaar blijven en serieus genomen worden. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om abstract te kunnen denken en formuleren en zal hij een analytisch vermogen dienen te bezitten om de implicaties van beleidsuitgangspunten te kunnen doordenken en zichtbaar te kunnen maken.

Attitude

De attitude die eigen is aan de functie van geestelijk verzorger zal vaak op gespannen voet staan met die van beleidsmakers. Wil de geestelijk verzorger echter een constructief-kritische bijdrage blijven leveren dan zal hij toch moeite moeten doen om zich in de denk- en belevingswereld van leidinggevend te verplaatsen. Dat dit hem een gevoel kan geven in een spagaat terecht te komen is evident. Het lijkt echter weinig realistisch om het vigerende denken en handelen niet als uitgangspunt te nemen voor een analyse. Anders zal de geestelijk verzorger ongetwijfeld een marginale rol spelen.

¹ VGVZ, Beroepsstandaard voor de Geestelijk Verzorger in Zorginstellingen, VGVZ-cahier 2, Amersfoort 2002.