

De weg naar verbinding is geplaveid met ongemak

Hoe kritisch doorvragen leidt tot meer samen doen in zorg en welzijn

Volgens Socrates ben je pas volledig mens als je de waarheid zoekt, en daartoe bereid bent om jezelf en anderen ongemakkelijke vragen te stellen. Je dringt niet door tot de kern der dingen als je altijd zacht en empathisch blijft tegenover je gesprekspartner. Maar hoe dan wel? Daarover ging het gesprek tijdens Samergo's inspiratie- en netwerkevent Anders Denken, Samen Doen...

Onder de kundige gespreksleiding van **Suzan Vink** vond op 22 september in de Duurzaamheidsfabriek te Dordrecht het eerste Samergo inspiratie- en netwerkevent plaats. Het stond in het teken van dingen anders doen in de zorg, voor het welzijn van iedereen. Wat ervoor nodig is om zelf anders te gaan denken en samen te doen. En hoe je in samenwerkingsverbanden het goede gesprek voert over hoe dat 'anders' er in de eigen praktijk uit zou kunnen zien. Want of het nu gaat om de toenemende maatschappelijke zorgkosten, of het nijpende tekort aan handen in vrijwel iedere tak van zorg: het is duidelijk dat dingen anders moeten om alle inwoners ook op de lange duur te verzekeren van de best mogelijke zorg en kwaliteit van bestaan.

Na een welkomstgesprek met Samergo-directeur **Robert Waterreus**, waarin hij onder meer stilstond bij zijn eigen ervaring met transitie, aan het begin van zijn loopbaan in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, gaf Suzan het woord aan sleutelspreker en praktisch filosoof Puck van Dijk van De Denksmederij. Via ZOOM – vanwege een coronabesmetting binnen Pucks gezin – ging zij via drie grote schermen met de aanwezigen in gesprek over de eigenschappen van een goede vraag volgens de Socratische methode, en over het belang van zuiver luisteren. Zo werd de bijeenkomst ook nog een schoolvoorbeeld van geslaagde hybride ontmoeting, want live had de dialoog nauwelijks levendiger gekund. Er werd veel gelachen om herkenbare gespreksmissers, en om een oefening 'zuiver luisteren' waaruit bleek hoe zeer we geneigd zijn dingen in te vullen die we eigenlijk niet weten.

[Klik hier voor een video-impresie van het event](#)



Suzan Vink
dagvoorzitter



Puck van Dijk
praktisch filosoof

Socrates op sneakers

Wat kan ik vragen?

Socrates was de man van de ongemakkelijke, kritische vragen. Hij nam niets voor vanzelfsprekend aan, en groef altijd door naar de wortels van aannames waar mensen hun overtuigingen op baseren. In het oude Athene werd hij door bestuurders getypeerd als een horzel, omdat hij het ongemak niet schuwde en zonder aanzien des persoons lastige vragen stelde. Het pad van het ongemak te bewandelen, was volgens Socrates de enige weg naar wijsheid. Een overtuiging die hij ten volle leefde, en in de geest waarvan hij ook stierf toen hij na zijn veroordeling wegens gebrek aan eerbied voor de goden en zijn verderfelijke invloed op de jeugd, koos voor de gifbeker in plaats van ballingschap. 'De waarheid gaat immers boven alles', aldus de omschrijving van Puck van Dijk.



Behalve het vermogen om ongemak en irritatie bij je gesprekspartner te verdragen, vergt de socratische houding ook een empathische nulstand. 'Empathie', zo verklaart Puck, 'is weliswaar van onmiskenbare waarde bij het smeden van een band, maar op het moment dat je iets wilt uitdiepen om echt verder te komen, heeft het geen enkele functie. Doordat je vanuit empathie in gaat voelen, vul je dingen in die de ander niet echt gezegd heeft. Je slaat zaken over die je niet weet, omdat je denkt dat je ze al wel weet.' Zo belemmert het je om je daadwerkelijk op de ander te richten, en zuiver te luisteren. Vandaag de dag heeft Socrates' manier van denken en vragen in een zoektocht om tot gefundeerde kennis te komen, volgens Puck niets aan relevantie ingeboet. Daarom kan een beetje vaardigheid in de methodiek goed van pas komen. Maar eerst een vraag aan de zaal:

Wanneer is jou voor het laatst een prikkelende vraag gesteld?
Een vraag waardoor je even in verwarring raakte, of gewoon werd verrast?

Enkele aanwezigen vertellen over hun recente ervaringen met prikkelende vragen. Ze herkennen dat die vragen aanvankelijk iets ongemakkelijks hadden, maar dat ze uiteindelijk ook tot (zelf)onderzoek aanspoorden, en dat juist dat een nieuwe dimensie in het gesprek opende. Dat er ruimte ontstond om verder dan het bekende te speuren. En precies dat is waar het bij de socratische methode om te doen is, dat vragen:

- Aanzetten tot (zelf)onderzoek.
- Prikkelende en ongemakkelijk zijn: bijvoorbeeld omdat ze over lastige onderwerpen gaan. Een prikkelende vraag kan onzeker maken, ook omdat je het antwoord soms even niet weet.
- Nieuwe vragen oproepen.
- Onze achterliggende overtuigingen, ideeën, waarden en normen blootleggen en aan de tand voelen.

Wat levert de socratische houding op?

- Door elkaar te bevragen, krijg je daadwerkelijk inzicht, in plaats van aannames te doen.
- De ander ervaart 'eigenaarschap': hij wordt uitgedaagd om zelf te denken, en dat versterkt weer het zelfvertrouwen.
- Uiteindelijk leidt het tot een soort reis met elkaar. Er gebeurt iets onderling, en je leert over elkaar. Ook dat leidt tot verbinding en meer begrip, wat weer nodig is voor een goede samenwerking.
- Je leert altijd iets nieuws.

Tot slot een advies van Puck: Alle vragen vereisen tijd. En daar hebben we gevoelsmatig vaak geen tijd voor. Toch is het de moeite waard om de tijd te nemen voor een rustig gesprek. Je groeit meer naar elkaar toe, en ontdekt kansen voor gedegen oplossingen, zodat je vervolgens razendsnel vooruit kunt.



Bekende gespreksmissers

- De ik-reflex ('dathebbikookmeegemaaktmaardaneger'): je kaapt het gesprek en betreft het op jezelf.
- De help-reflex: iemand worstelt ergens mee en je zegt 'misschien kan ik er wel mee helpen': hiermee ondermijnt je de ander, want het lijkt alsof je denkt dat die ander het zelf niet kan.
- Advies-reflex: meteen met advies komen, zonder dat daarom gevraagd is. Zoals 'je zou eens aan yoga moeten doen': Ook dit ondermijnt de gesprekspartner.



Barbera Verheul
wijkverpleegkundige



Netty Verschoor
wijkmanager bij
Rijnmond Dokters



Wendy Ophorst
manager Zorggroep
Hoeksche Waard



Sjoerd Schoemaker
ervaringsdeskundige
herstelacademie Delft

Verandering in de praktijk

Anders denken en samen doen is tijdens het netwerkevent niet slechts een theoretisch gedachtenexperiment. Zes sprekers uit de zorg vertellen over de manier waarop zij dit al dagelijks in de praktijk brengen. Zo vertelt wijkverpleegkundige **Barbera Verheul** hoe zij op uitnodiging van een groep huisartsen haar traditionele omgeving (de thuiszorgorganisatie) inwisselde voor een gezondheidscentrum. Van daaruit vormt zij nu een soort Zichtbare schakel, en legt ze op verzoek van de huisarts of andere betrokkenen huisbezoeken bij mensen af wanneer er zorgen bestaan om hun welzijn of leefomstandigheden.

Netty Verschoor, wijkmanager bij Rijnmond Dokters, besloot na haar pensioen werk te maken van meer verbinding tussen huisartspraktijken en andere partijen. Vandaag breekt ze een lans voor het belang van welzijn. Want: 'Welzijn is meer dan zorg. Het gaat om kwaliteit van bestaan, om meedoen en erbij horen. Zorg zou het laatste moeten zijn wat iemand nodig heeft, omdat we samen investeren in het geluk van de ander', aldus Netty.

Sjoerd Schoemaker werkt als ervaringsdeskundige voor de Herstelacademie Delfshaven. Hij liep zelf enkele keren vast in zijn leven, en had er in die periodes moeite mee om met anderen over zijn problemen te praten. Zijn kennismaking met het vak van ervaringsdeskundige heeft hem geleerd dat hij daar niet de enige in is, maar dat het niettemin goed doet om open te zijn. De dingen die hij door zijn eigen ervaringen over zichzelf en de ander geleerd heeft, zet hij nu als ervaringsdeskundige op een laagdrempelige manier in ter ondersteuning van anderen.

Wendy Ophorst, manager van Zorggroep Hoeksche Waard, vertelt hoe haar eigen toewijding aan de zorg is ontstaan in haar jeugd, toen haar vader erg ziek werd. Ze is er altijd van doordrongen geweest dat zorg het verschil maakt, maar dat er veel mis kan gaan in de samenwerking. Wendy streeft altijd naar de verbinding, momenteel bijvoorbeeld met de ambulante dienst in Zuid-Holland Zuid.

Inge Schonagen, directeur van ConForte, heeft een warm hart voor samenwerken. Ze benadrukt het belang van aansluiten op het soort omgeving waarin je werkt, en de mensen met wie je dat doet. Zo vormen huisartsen een groep met heel andere affiniteiten dan mensen uit de VVT-sector. Om effectiefsamen te werken, is rekening houden met het belang van ieder radertje in die samenwerking essentieel. Daar vorm aan te geven is een heuse puzzel.

Mieke Oostveen, verloskundige en voorvechtster van het concept Centering Pregnancy, vertelt hoe deze vorm van groepszorg het zelfdenkend- en oplossend vermogen van mensen activeert, waardoor het betere zorg oplevert dan de traditionele vorm van zorg. Er komen minder onnodige telefoontjes naar de praktijk en er is meer cliënttevredenheid. Het geeft bovendien een enorme boost aan het werkplezier, wat de zorg ten goede komt.

Voordat de aanwezigen genieten van een heerlijk buffet, en hun nieuw verworven doorvraagtechnieken op de proef stellen in gesprek met nieuwe en oude bekenden, vat **Robert Waterreus** kort samen wat hij meeneemt van deze bijeenkomst: Dat je een transitie ook vanuit de ervaringswereld van de betrokkenen tegemoet moet treden. Dat welzijn breder is dan zorg, en dat zorg pas nodig is als welzijn alleen niet voldoende is. Dat we het samen doen, en dat succesvolle samenwerking aansluit bij de individuele kwaliteiten en drijfveren van mensen, zodat ze er ook zelf blij van worden. Soms helpt het daarbij als je zelf iets meemaakt wat je inzicht verdiept. En dat groepsgebonden werken een kansrijk alternatief is, waar heel veel mee te winnen valt. Dat het bovendien lef vraagt om te luisteren, en kwetsbaar te zijn. Dat samenwerken een puzzel is van relaties en samenwerkingsverbanden, dwars door systemen heen. Een rijke oogst van een mooie avond.



Robert Waterreus
directeur Samergo

Inge Schonagen
directeur ConForte

Mieke Oostveen
verloskundige

Over Samergo

Samergo is de Regionale Ondersteuningsstructuur van Zuid-Holland Zuid, Rotterdam e.o. en de gemeente Zuidplas. Samergo is een non-profitorganisatie met een maatschappelijke opdracht, die in 2021 ontstond uit de fusie tussen ZorgImpuls en Steunpunt KOEL. Zorg anders organiseren is wat we doen. Proactief, onafhankelijk en deskundig. We durven het anders te doen. Samen met professionals, organisaties en netwerken realiseren wij gezondere wijken, gemeenten en regio's. Wij verbinden partijen in zorg en welzijn vanuit een onafhankelijke rol. We initiëren en begeleiden bij het vormen van duurzame netwerken en samenwerkingsverbanden in de eerste lijn en tussen de eerste lijn en andere zorgdomeinen en welzijn. Samenwerking die de samenhang en regie in de regio versterkt.

Neem gerust contact met ons op als u op zoek bent naar een adviseur, kwartiermaker, programmamanager, onderzoekspartner, procesbegeleider of andere stuwende of trekkende kracht voor de versterking van zorg en welzijn in de regio.



Oogst van de inspiratiemuur

‘Nieuwe mogelijkheden ontstaan juist



als we bereid zijn om tegen de stroom in te gaan’

- Omdenken -