

## Zorgverleners en de corona -crisis. Over de deskundigheid van de onmacht.

Manu Keirse

Emeritus hoogleraar KU Leuven

Docent Gezinswetenschappen, ODISEE

Zorgverleners staan vandaag voor een moeilijke opdracht. Hun extra inzet en veiligheidsmaatregelen worden bijzonder gewaardeerd. In deze weken wordt misschien voor iedereen in de samenleving duidelijk hoeveel engagement er eigenlijk steeds leeft in de zorgsector. Sommigen realiseerden zich dat voorheen enkel via de slogans op manifestaties en stakingen. Maar toch even aandacht voor de extra belasting waar de zorgverlening voor staat. Slechts enkele reflecties:

- Naast de gewone zorg moet je in ziekenhuizen en woonzorgcentra ook de sociale contacten compenseren die wegvallen door het bezoekverbod. In de thuiszorg wordt de huisarts of de thuiszorg bijna het enige contact.
- Zorgverleners zijn ook ouders. Hun kinderen zijn thuis van school en vragen evenzeer hulp bij online schoolwerk. Lopen ze achterstand op tegenover de kinderen van ouders die nu ook thuis zijn?
- De poetsvrouw blijft weg en je moet die extra taken zelf opnemen.
- Als je na een lange werkdag nog moet winkelen, moet je lang aanschuiven om soms lege rekken aan te treffen.
- Artsen besteden uren om consulten af te lassen en telefonisch te helpen, maar daar staat geen gepaste verloning tegenover.
- Mensen met ernstige psychische problemen kunnen weken van alleen een telefonische hulplijn niet overbruggen. Iemand die suïcidaal is, is moeilijk te redden via de telefoonlijn.
- Je geeft het beste voor de mensen in zorg, maar ondertussen heb je een grootouder of ouder in de laatste fase van het leven en je bent er niet voor hen.
- Als je manier van bijtanken je familie was, moet je het weken zonder rechtstreeks contact stellen, extra moeilijk voor de alleenstaande zorgverlener.

Een greep uit de extra-belastingen waarmee je moet afrekenen. Dat vraagt om een goed evenwicht tussen zorg en zelfzorg. Een crisissituatie is echter niet het geschikte moment om dat evenwicht uit te vinden, en mensen in de zorgverlening zijn vaak niet zo sterk in zelfzorg.

Maar meestal houdt een crisis ook kansen in en groeit er iets positief. De hechte samenwerking, over disciplines en geledingen heen, kan zorgen voor een blijvende en verwarmende waardering, niet alleen in de interdisciplinaire samenwerking maar ook in de brede samenleving. Hier volgen een

aantal tips die je kunnen helpen in het vinden van een evenwicht tussen zelfzorg en zorg voor elkaar. De betekenis van je leven ligt in het verschil dat je maakt in het leven van anderen.

### **Tips als handreiking waaruit je kan kiezen wat je past.**

- Minimaliseer niet wat mensen moeilijk vinden, maar valideer het. Vraag wat kan helpen in plaats van zelf met raadgevingen te komen. Dat werkt verbindend.
- Laat mensen hun verhaal vertellen en aanvaard dat ze in herhaling vallen. Dat helpt om de stukjes van de puzzel op hun plaats te laten vallen.
- Luister 80 % van de tijd en spreek 20 % van de tijd. Weinig mensen nemen de tijd om te luisteren naar iemands leed. Wees een van de weinigen. Zowel jij als de ander zal er beter van worden.
- Als mensen het moeilijk hebben in je omgeving, wees 'getuige' van hun verdriet in plaats van er iets aan te willen doen. Getuige zijn betekent meer observeren dan doen, meer luisteren dan spreken en meer volgen dan leiden. Zo bevestig je de waardigheid en de autoriteit van de persoon in verdriet.
- Sommige goedbedoelende mensen zullen proberen je precies te vertellen wat en hoe je je moet voelen. Alleen jij weet hoe je je voelt.
- Laat voelen dat angst een normale emotie is. Stel jezelf of anderen de vraag: waarvoor ben je bang? En luister zonder te weerleggen.
- Reageer op boosheid met: 'vertel eens wat je vandaag moeilijk valt'.
- Besef dat je sommige informatie meerdere keren moet doorgeven. In momenten van ontredde dring informatie moeilijk door.
- Laat toe dat anderen zorg voor je dragen.
- Suggereer mensen een brief te schrijven als alternatief voor de bezoeken. Een brief is de bezoeker van de eenzame momenten.
- Put kracht uit het delen van bijzondere momenten en positieve ervaringen met elkaar.
- Probeer niet de toekomst in één keer aan te kunnen, maar probeer het tot het einde van de dag of van de week uit te houden.