



Zorg voor Zorg

Een kwalitatief onderzoek naar hoe humanisering in verpleeg- en verzorgingshuizen tot stand komt door humanistisch geestelijk verzorgers

Edwin Michaël Koolhaas

La condition humaine van Margritte is te zien op het voorblad. Op het schilderij is een schildersezal afgebeeld met daarop een beschilderd doek. Het schildersdoek op de ezel lijkt exact weer te geven wat er achter het doek gaande is, maar dit kan niet met zekerheid vastgesteld worden.

In de (ouderen)zorg schetst de cliënt de zorg die hij of zij wil. In de regel wordt de zorg geleverd als een afschildering van wat de cliënt wil.

Hoewel het vaak dezelfde afschildering zal zijn waar de cliënt om vraagt, blijft het de opdracht om niet voor de cliënt de schildering te maken.

Het werk van Magritte laat de verleiding zien om mee te gaan met een andere werkelijkheid.

Het is de spanning van deze verleiding, waar mogelijk werk ligt voor de humanistisch geestelijk verzorger.

Masterscriptie:
Geestelijke begeleiding
Edwin Michaël Koolhaas
80070
Zeist november 2013

Begeleider: prof. dr. A.J.J.A Maas, Bijzonder hoogleraar Humanisering van de zorg UvH, Universitair hoofddocent Organisatieverandering en sociale integratie, RSM/EUR

Meelezer: drs. B. Lugten, Universitair docent Existentiële en kennisinhoudelijke reflectievaardigheden UvH

Afstudeer coördinator: dr. Wander van der Vaart, Universitair docent onderzoeksmethodologie UvH

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek aan de Universiteit voor Humanistiek. Tijdens mijn stageperiode als humanistisch geestelijk verzorger in de ouderenzorg werd ik geïnspireerd tot het onderwerp van deze scriptie. Voor de totstandkoming wil een aantal mensen bedanken. Voor hun geduld en liefdevolle aandacht bedank ik mijn ouders, Ieke, Tom en Albertjan. Voor de begeleiding bedank ik Bianca en Alexander. Voor de medewerking bedank ik alle respondenten.

Edwin Koolhaas,
Zeist, november 2013

Samenvatting

Zorg voor zorg is een kwalitatief onderzoek naar humanistisch geestelijk verzorgers en hun praktijkervaringen gericht op de organisatorische context van zorginstellingen voor ouderen (verpleeg- en verzorgingshuizen). Dit onderzoek analyseert verschillende werkzaamheden waarmee geestelijk verzorgers invulling kunnen geven aan humanisering. Deze onderzochte werkzaamheden komen onderling overeen, en kenmerken zich door de gerichtheid op de bevordering van contact en dialoog ten einde van zingeving. Deze werkzaamheden zijn gericht op: bewoners onderling, bewoners en verzorgenden, bewoners en overige medewerkers, bewoners en beleid, waarden en cultuur, verzorgenden onderling en medewerkers onderling. Deze werkzaamheden kunnen zich afspelen in de alledaagse praktijk of hebben een georganiseerd karakter zoals groepssamenkomsten. Met de gecreëerde ruimte voor dialoog en contact bestaat de mogelijkheid tot het uitwisselen van perspectieven, sturing en beïnvloeding van de omgeving en het ontwikkelen van waarden en normen. Dit onderzoek geeft inzicht op welke wijze deze werkzaamheden tot stand komen, op welke wijze de werkzaamheden uitgevoerd worden, en wat de mogelijke kanttekeningen zijn bij de uitvoering van de betreffende werkzaamheden. Hiermee wordt een aanzet gemaakt om het begrip humanisering meer vorm en inhoud te geven binnen de praktijk van geestelijk verzorgers in de ouderenzorg.

Inhoud

1. Inleiding.....	7
1.1 Motivatie probleemstelling	7
1.2 Doelstellingen	8
1.3 Onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen	8
1.4 Wetenschappelijke relevantie	9
1.5 Leeswijzer	10
2. Onderzoeksmethodologie	11
2.1 Benaderingen in kwalitatief onderzoek.....	11
2.2 Type onderzoek.....	11
2.3 Verantwoording van de methode	12
2.4 Onderzoeksverloop	13
2.5 Methodologische kwaliteitscriteria van het onderzoek.....	17
3. Theoretisch kader	19
3.1 Introductie van humanisering.....	19
3.2 Niveau(s) van humanisering	26
3.3 Humanistische geestelijke verzorging	28
4. Datapresentatie	35
4.1 De ander	35
4.2 Zorg om zorg	37
4.3 Zorg voor zorg	39
4.4 Tussen macht en marge	46
4.5 De grenzen van humanisering	51
5. Discussie, conclusie en aanbevelingen.....	54
5.1 Verbinding tussen theorie en empirie.....	54
5.2 Reflectie en kanttekeningen.....	61
5.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	62
Bibliografie	64
Appendix A	69

1. Inleiding

1.1 Motivatie probleemstelling

Zorg voor zorg is een scriptie over humanistisch geestelijk verzorgers en hun humaniserende werkzaamheden gericht op de organisatorische context van een zorginstelling voor ouderen (verpleeg- en verzorgingshuizen). De geestelijke verzorging in de ouderenzorg heeft te maken met een cliëntpopulatie die kwetsbaar is en grote moeite heeft om de regie over hun eigen leven te behouden. Deze bewoners hebben moeite om invloed en zeggenschap te verkrijgen in beleid of onderzoek, om zo hun eigen positie als zingevend wezen te verbeteren. (Abma, 2010). Bovendien, zo stelt Hoogeveen (1993): 'Het welzijn van individuen – zeker als ze afhankelijk zijn van anderen binnen de hiërarchisch georganiseerde instellingen – wordt echter in hoge mate bepaald door het binnen de instelling heersende klimaat ten aanzien van benaderingswijzen van mensen.' (blz. 290). Hieruit blijkt, dat het belang van humanisering in het werk van de geestelijke verzorging aanzienlijk is.

Binnen de Universiteit voor Humanistiek (UvH) is het begrip humanisering samen met zingeving een kernbegrip (Smaling, 2011). Op het vlak van zingeving wordt veel geschreven.¹ Het begrip humanisering krijgt steeds meer aandacht, maar kent naar mijn inzicht (te) weinig praktische invulling voor geestelijk verzorgers binnen de ouderenzorg.² Het is opvallend te noemen dat over een dergelijk kernbegrip binnen de humanistiek dusdanig weinig is beschreven. Zeker, omdat binnen de UvH en het beroepsprofiel van humanistische geestelijk verzorging niet alleen het streven naar zingeving een grote rol speelt, maar daarnaast ook het streven naar humanisering.

Tijdens mijn stageperiode als geestelijk verzorger in de ouderenzorg raakte het mij, dat op verschillende niveaus en op verschillende manieren in ouderenzorgorganisaties uitsluiting mechanismen spelen waardoor ouderen in de woonomgeving belemmerd worden in hun zinervaring. Door het organiseren en begeleiden van bijeenkomsten gericht op dialoog tussen bewoners en medewerkers heb ik geprobeerd om een bijdrage te leveren aan humanisering. Tijdens deze werkzaamheden merkte ik, dat er weinig praktijkbeschrijvingen van andere humanistisch geestelijk verzorgers over humanisering voor handen is. Door mijn ervaringen met de literatuur en ouderenzorg lijkt het mij een uitdaging om binnen dit werkveld een diepergaand onderzoek te verrichten.

De inzet van deze scriptie is het onderzoeken op welke wijze humanistische geestelijk verzor-

¹ Zie: Smaling & Alma (2010). Op het gebied van HGV zie: Mooren (1999, 2010) en Hart-Hartog (2008).

² Bijvoorbeeld het onlangs gehouden symposium: 'Geestelijke begeleiding in het hart van je organisatie' op 8-3-2013.

gers in de praktijk invulling en vorm geven aan humanisering gericht op de organisatorische context van een verpleeg- en/of verzorgingshuis.

1.2 Doelstellingen

De doelstelling van dit onderzoek is het verkennen van de praktijk waarin humanistisch geestelijk verzorgers vorm en invulling geven aan humanisering, gericht op de organisatorische context van een verpleeg- of verzorgingshuis. Met deze verkenning tracht ik een bijdrage te leveren aan praktische kennis ter bevordering van professionalisering van het beroep van humanistische geestelijke verzorging in de ouderenzorg. Deze praktische kennis wordt gevormd door beschrijvingen van geestelijk verzorgers die ervaring hebben met humanisering gericht op de organisatorische context. Dit betekent op de eerste plaats, dat ik probeer inzicht te geven in de omstandigheden waar geestelijk verzorgers in de ouderenzorg mee te maken krijgen, wanneer zij de taak tot humaniseren op zich nemen. Op de tweede plaats betekent dit, dat ik tracht inzicht te geven in de verschillende doelen en aanpakken van geestelijk verzorgers in de ouderenzorg bij de taak tot humaniseren. Tenslotte verken ik de theorie over humanisering, waarna ik deze verkenning uiteindelijk koppel aan de data-analyse. Hiermee probeer ik een aanvulling te geven op de huidige wetenschappelijke literatuur over humanisering.

1.3 Onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen

De onderzoeksvraag luidt als volgt: *‘Op welke wijze geven geestelijk verzorgers in de ouderenzorg invulling aan ‘humanisering’ binnen de organisatie waar zij werkzaam zijn?’*

Om tot een beantwoording van de onderzoeksvraag te komen zal ik de volgende deelvragen beantwoorden.

- Welke begripsopvattingen van humanisering vindt men in de literatuur?
- Welke discoursen zijn sturend binnen de ouderenzorg?
- Welke positie en invulling heeft ‘humanisering’ in het beroepsprofiel van de humanistische geestelijke verzorging?
- Wat verstaan humanistische geestelijk verzorgers onder ‘humanisering’?
- Waarom werken humanistisch geestelijk verzorgers in de ouderenzorg aan ‘humanisering’?
- Hoe krijgt ‘humanisering’ bij humanistische geestelijke verzorgers in de ouderenzorg vorm?
- Hoe komt ‘humanisering’ tot stand in de ouderenzorg?

Aanvulling op de vraagstellingen

In de onderzoeksvraag wordt gesproken over de *ouderenzorg*. De ouderenzorg verwijst in dit onderzoek naar verpleeg- en verzorgingshuizen. Het werkkterrein van de geestelijke verzorging binnen de ouderenzorg betreft voornamelijk verpleeg- en verzorgingshuizen. Dit onderzoek spitst zich expliciet toe op verpleeg- en verzorgingshuizen. In de praktijk werken geestelijk verzorgers vaak in beide huizen. In dit onderzoek wordt verder geen onderscheid gemaakt tussen verpleeg- en verzorgingshuizen.

1.4 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek ligt in de lijn van het onderzoeksprogramma van de UvH (2010-2014). Het onderzoeksprogramma bestaat uit vier projecten, waaronder het project: 'Goed ouder worden' (GOW) waarbij dit afstudeeronderzoek aansluit. Het project GOW heeft de uitdaging om te laten zien, dat methodisch(e) reflectie en onderzoek met wetenschappelijke distantie relevant kunnen zijn voor de prewetenschappelijke 'leefwereld'. Waarbij leefwereld verwijst naar het belang en de betekenis van de ervaring van ieder mens. Dit afstudeeronderzoek zoekt naar antwoorden op de vraag naar goed ouder worden, welke richtinggevend zijn in de discourses over ouderen, veroudering en ouderenzorg op het mesoniveau, in relatie tot het werkveld van de humanistische geestelijke verzorging. Enerzijds wordt in de huidige wetenschappelijke literatuur gezocht naar dominante discourses bij de inrichting van de ouderenzorg, anderzijds wordt er gezocht naar welke alternatieven in de praktijk hiervoor ontwikkeld zijn, en (meer) recht doen aan het 'leefwereld'-karakter van de ouderen. Dit onderzoek kenmerkt zich als een inventarisatie van mogelijkheden tot reflectie over de inrichting van de ouderenzorg, ingevuld door humanistisch geestelijk verzorgers.

Tevens vindt dit onderzoek aansluiting bij de sectie geestelijke begeleiding uit het onderzoeksprogramma van de UvH (2010-2014). Deze sectie probeert onder andere een antwoord te geven op de vraag naar de relatie tussen zingeving en humanisering, en de bijdrage die de geestelijke verzorging daaraan kan leveren. Dit onderzoek tracht een bijdrage te leveren aan de beantwoording van deze vraag. Dit zal op de eerste plaats gedaan worden door inzicht te geven in de benodigde competenties voor geestelijk verzorgers, in relatie tot collegiaal overleg, educatieve situaties en beleids- en organisatietaken. Op de tweede plaats zal dit gedaan worden door een beschrijving te geven van werkzaamheden die gericht zijn op een bijdrage aan humanisering. In overstijgend opzicht tracht dit onderzoek een bijdrage te leveren aan de beroepspraktijk van de humanistische geestelijke verzorging in de ouderenzorg.

1.5 Leeswijzer

Voorafgaand aan deze paragraaf heeft u in dit hoofdstuk kennis kunnen maken met de motivatie voor de probleemstelling, doelstellingen, onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen en wetenschappelijke relevantie. In het tweede hoofdstuk van dit onderzoek wordt de methodologische verantwoording beschreven. In het opvolgende en derde hoofdstuk staat het theoretische kader van dit onderzoek centraal. Dit hoofdstuk is opgebouwd uit drie paragrafen. Iedere paragraaf beantwoordt een deelvraag en wordt afgesloten met een resumé. De eerste paragraaf geeft een inleiding op het begrip humanisering, waarna de tweede paragraaf ingaat op de praktijk van de ouderenzorg. De laatste paragraaf onderzoekt en maakt een verbinding tussen humanisering en humanistische geestelijke verzorging, om daarna op zoek te gaan naar de praktische invulling van humanisering door geestelijk verzorgers. In het vierde hoofdstuk van dit onderzoek wordt de onderzoeksdata gepresenteerd. Dit hoofdstuk bestaat uit vijf paragrafen waarin vier deelvragen worden beantwoord, waarbij iedere paragraaf wordt afgesloten met een resumé om de overstijgende lijn vast te houden. Het vijfde en afsluitende hoofdstuk van dit onderzoek kent drie paragrafen. In de eerste paragraaf worden de theoretische bevindingen uit hoofdstuk drie geconfronteerd met de empirische bevindingen uit hoofdstuk vier. De tweede paragraaf beschrijft de kanttekeningen en een reflectie over dit onderzoek, waarna in de derde paragraaf ruimte is gemaakt voor aanbevelingen.

2. Onderzoeksmethodologie

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethodologie beschreven. In de eerste paragraaf wordt de onderzoeksbenadering beschreven. De tweede paragraaf beschrijft welk type onderzoek uitgevoerd is in deze scriptie. In de derde paragraaf wordt het onderzoeksontwerp beschreven. De vierde paragraaf beschrijft de ondernomen stappen in dit onderzoek. In de vijfde paragraaf wordt beschreven op welke wijze recht is gedaan aan het object van onderzoek.

2.1 Benaderingen in kwalitatief onderzoek

Binnen de traditionele driedeling van wetenschapsfilosofische posities positioneert dit onderzoek zich binnen de interpretatieve benadering (De Boer & Smaling, 2011, blz. 14-15; Boeije, 2005). Deze benadering komt terug in het feit, dat ik onderzoek verricht naar de wijze waarop het fenomeen humanisering tot stand komt door humanistisch geestelijk verzorgers in de ouderenzorg. De onderliggende veronderstelling hierbij is, dat mensen zelf betekenis geven aan verschijnselen en dat ze betekenissen onderling uitwisselen in hun alledaagse interacties. Zodanig dat ze gezamenlijk een werkelijkheid construeren (Boeije, 2005, blz. 20).

Ik richt me in deze scriptie niet op de beschrijving van gradaties in kenmerken ('veel' of 'weinig'), maar ik richt me erop om categorisatie van verscheidenheid te beschrijven. Ik richt me op het beschrijven van onderscheid in betekenisvolle categorieën, om daarmee een mogelijke inventarisatie te geven van categorieën binnen een populatie (Jansen, 2011, blz. 180). Ik streef naar het beschrijven van regelmatigheden en patronen in de onderzochte context. Ik doe dit door de werkelijkheidsconstructie van geestelijke verzorgers te verkennen doormiddel van interviews. Waarmee ik bijdrage lever aan de begripsontwikkeling van *humanisering*.

2.2 Type onderzoek

Op de eerste plaats wil ik de kenmerken inventariseren van de wijze waarop geestelijk verzorgers in de ouderenzorg invulling geven aan humanisering binnen de organisatie waar zij werkzaam zijn. Daarvan wil ik vervolgens een overzicht geven, wat een *beschrijvend* onderzoek impliceert (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009, blz. 91-101). Ten tweede tracht ik bij te dragen aan verdere ontwikkeling van het begrip humanisering, doordat ik onderlinge interviewdata vergelijk zoek ik naar mogelijke verbanden, waardoor het onderzoek tevens *explorerend* van aard is (Idem).

2.3 Verantwoording van de methode

Op de eerste plaats heb ik de keuze gemaakt om aan de hand van een verkennend literatuur onderzoek een theoretisch kader te vormen. Zowel bij *beschrijvend* als bij *explorerend* onderzoek wordt het niet uitgesloten, dat er een theoretisch kader gebruikt wordt (Idem). Ik heb de literatuur verkenning gebruikt als hulpmiddel, om zo licht te werpen op het onderzoeksverschijnsel humanisering. Deze verkenning heb ik gebruikt als attenderend concept (Idem). Op basis van de verrichte literatuur studie heb ik geconstateerd, dat er beperkt onderzoek voorhanden is. Door de hantering van een beschrijvende en explorerende benadering zijn methoden en technieken gericht op kwantificering niet geschikt. Zodoende heb ik gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksbenadering, wat het meest recht doet aan mijn onderzoeksprobleemstelling. (Maso & Smaling, 2004, blz. 11).

Ik heb op de twee plaats de keuze gemaakt om de geringe literatuur over humanisering in de ouderenzorg aan te vullen met praktijk onderzoek door middel van interviews. Ik heb deze interviews geanalyseerd door gebruik te maken van de *gefundeerde theoriebenadering* (GT). Deze analysetechniek geeft mogelijkheid om op inductieve wijze de onderzochte werkelijkheid te presenteren (Glaser & Strauss, 1967 In: Maso & Smaling, 2004). Deze inductieve benadering tracht met een globale probleemstelling en door constante vergelijking van verzamelde gegevens, verborgen relaties en structuren bloot te leggen, en daarmee tot een formulering van een theorie te komen. Volgens Maso en Smaling (2004) zijn de theorieën die voortkomen vanuit deze gefundeerde theoriebenadering, constructies van de onderzoekers en niet zozeer verborgen relaties en structuren. Waar het aan ontbreekt, is dus een theoretische verkenning voorafgaand aan het empirische onderzoek (Maso & Smaling, 2004, blz. 30ff). Daarom ben ik in dit onderzoek gestart met een literatuur verkenning. Het blijft staan, dat ik de onderzoeksprobleemstelling beantwoord vanuit gegevens verkregen uit de empirie en ik deze aanvul met theorieën uit de wetenschappelijke literatuur.

Hoewel de GT in dit onderzoek gebruikt wordt als analysetechniek van de interviews, typeert het niet de *methodiek* van dit onderzoek. Deze studie kan methodisch gezien het beste getypeerd worden als een *kwalitatief surveyonderzoek* (Jansen, 2011). Deze studie richt zich op de beschrijving van verschillen binnen een populatie, waarbij de gegevens worden verzameld door een literatuurverkenning en interviews bij geselecteerde respondenten. Volgens Jansen (2005) is de grens tussen de GT en kwalitatief surveyonderzoek niet scherp te trekken, maar de GT als methodiek meer neigt naar een analyse van de volledige situatie. Voorts zullen de stappen in dit onderzoek nader worden toegelicht.

2.4 Onderzoeksverloop

Aanloop

De keuze voor het onderzoeksthema *humanisering* is ontstaan vanuit praktische beroepsrelevantie, vervolgens gaf persoonlijke motivatie de doorslag om het thema verder te onderzoeken. Na de vaststelling van het thema ben ik literatuur gaan verzamelen over humanisering. Ik heb dit op verschillende wijzen gedaan. Op de eerste plaats ben ik begonnen met het spreken van docenten binnen de UvH. Deze gesprekken leiden tot aanknopingen in de literatuur.

Literatuurverzameling

Om een volledig beeld te krijgen van het begrip humanisering ben ik opzoek gegaan naar relevante literatuur. Eerst in de catalogus van de UvH, waar ik zocht naar de trefwoorden humanisering, humaniteit en humaniseren. Hierna ben ik verder gegaan met zoeken in de catalogus van de Universiteit van Utrecht en het zoekprogramma Omega, waar ik met de dezelfde trefwoorden gezocht heb. Tevens heb ik handmatig de vakbladen *Tijdschrift voor humanistiek* en *Tijdschrift Geestelijke verzorging* doorzocht op de trefwoorden humanisering, humaniteit en humaniseren. Met het resultaat aan bronnen van bovenstaande zoektocht ben ik begonnen met het schrijven van paragraaf 3.1. De opvolgende paragraaf 3.2 is tevens gebaseerd op een literatuurstudie verricht in de zoekmachine Omega. Hiervoor zijn de volgende trefwoorden gehanteerd: 'elderly', 'nursing home', 'experience', 'phenomenology', 'narrative', 'residential' en 'sheltered Housing'. De conclusies uit paragrafen 3.1 en 3.2 zijn in paragraaf 3.3 gebruikt als richtlijn in de zoektocht naar humaniserende werkzaamheden van geestelijk verzorger op de organisatorische context. In het vakblad *Tijdschrift voor Geestelijke verzorging* is gezocht naar dergelijke werkzaamheden, waarbij ten minste de volgende werkzaamheden in aanmerking kwamen: moreel beraad, advisering, docentschap, trainingen, spiegelbijeenkomsten en dialooggroepen.

De Selectie van de respondenten

Na de literatuurstudie werd duidelijk, dat interviews nodig waren om de hoofdvraag te beantwoorden. Op basis van de conclusies uit de paragrafen 3.1 t/m 3.3 en werkvelddeskundigen heb ik een selectiestrategie gemaakt van de benodigde respondenten. Ik ben doelgericht op zoek gegaan naar voorbeeldexemplaren welke mij rijke data konden verschaffen voor het beantwoorden van mijn onderzoeksvraag. Hiermee heb ik gezocht naar 'variatiedekking', wat een dekking van de feitelijk bestaande variatie in de onderzoekspopulatie betekent (Jansen, 2011, blz. 182). Het criterium rijke data betrof relevante verscheidenheid en uniciteit in het fenomeen humanisering. (Erlandson et al., 1993,

blz. 82-83; Jansen, 2011, blz. 182). De respondenten zijn geselecteerd op het feit, dat zij werkzaam zijn als humanistisch geestelijk verzorger in verpleeg- en verzorgingshuizen en dat zij ervaring hebben met activiteiten buiten individuele begeleiding om.

Mijn werkwijze ligt niet in de lijn van theoriegericht steekproeftrekking, waarbij begonnen wordt met de bestudering van één respondent om pas hierna onderzoek te gaan naar nieuwe gevallen. Ik heb de keuze gemaakt om op één moment (*one shot-steekproef*) alle respondenten per e-mail te benaderen (Jansen, 2005). Ik heb deze keuze gemaakt, omdat ik tijdens de selectie al voldoende variatie en uniciteit had ingebouwd. Voor het vinden van de benodigde respondenten heb ik gebruik gemaakt van werkveld deskundigen werkzaam aan de UvH, en ik heb gebruik gemaakt van mijn eigen netwerk en van een aanvullende literatuurstudie. Hiernaast heb ik te maken met een tijdsplanning waarin onvoldoende tijd aanwezig was voor theoriegerichte steekproeven. (Maso & Smaling, 2004, blz. 37-39).

De interviews

Voorafgaand aan de interviews is gekozen voor een specifiek ontwerp hiervan. In het ontwerp van de interviews zijn de groepskenmerken van humanistisch geestelijk verzorgers meegenomen (Evers, 2007, blz. 51-53). Het meest belangrijke kenmerk is wellicht, dat geestelijk verzorgers '(...) *het lastig vinden om op hun eigen werk te reflecteren en hun perspectieven, werkwijzen en doelen te expliciteren.*' (Jacobs, 2001, blz. 2). Hierdoor blijven hun denk en handelingkaders overwegend *impliciet*, waarbij ook wel gesproken wordt over een 'geleefd humanisme', dat zich op performatieve wijze, dus in het handelen toont (Van Houten, 1999 In: Jacobs, 2001, blz. 2). Dit kenmerk heeft er mede toe geleid, dat ik vooraf literatuur heb geraadpleegd over de achtergrond van mijn vraagstelling. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid, dat ik gekozen heb voor een 'thematisch interview', wat betekent, dat ik me tijdens de interviews specifiek heb gericht op een afgebakend onderwerp. Ik wilde van een specifieke gebeurtenis het wat, hoe, waarom en waardoor weten (Evers, 2007, blz. 54). Het spreken van werkvelddeskundigen heeft geleid tot de keuze om niet expliciet het begrip humanisering te noemen tijdens het contact leggen met de geestelijk verzorgers. Het doel was om werkzaamheden te verkennen, en niet om te discussie op te roepen over het begrip.

De structurering van de interviews is het beste te vergelijken met het *riviermodel*. Dit betekent, dat ik ieder interview begon met een hoofdvraag: 'wat is, naast de directe cliënt contacten, jouw rol naar de organisatie?' deze *rivier* volgde ik doormiddel van doorvragen. Met de kaders van deze interviewstructuur verwachtte ik voldoende ruimte voor de benodigde reflectie op het onderwerp. Doordat ik een grote verscheidenheid aan benaderingen wilde belichten, liet ik veelal de res-

pondent en diens verhaal het verloop van het interview bepalen, wat ook wel aangeduid wordt als *responsive interview structure* (Rubin & Rubin, 2012, blz. 115ff).

Verloop van de interviews

Ik ben ieder interview begonnen met een korte introductie over mijzelf waarbij ik benoemde, dat ik zelf ervaring had opgedaan als geestelijk verzorger in de ouderenzorg, en dat daar de aanleiding van mijn onderzoek vandaan komt. Ik gaf deze introductie mede om rapport op te bouwen. In de eerste interviews vloede vanuit de introductie een vraagggesprek, in latere interviews heb ik ervoor gekozen om letterlijk een centrale vraag te poneren waarop de respondent kon antwoorden. Tijdens de interviews wilde ik vooral de ruimte geven aan wat de respondent te vertellen had. Bij sommige respondenten wist ik van te voren op welke werkzaamheden ik in zou zoomen, bij andere respondenten wist ik alleen van hun ervaring met activiteiten buiten hun directe cliënten contacten om. Bij iedere respondent zocht ik naar het meest unieke en rijke verhaal. Om zoveel mogelijk bij de ervaring van de respondenten te blijven, vroeg ik naar concrete voorbeelden. Ik heb ieder interview nog op de zelfde dag uitgewerkt door deze te transcriberen en na drie interviews ben ik begonnen met het analyseren doormiddel van coderen, dit analysepatroon heb ik aangehouden totdat ik alle twaalf interviews had afgenomen. Ik heb de inzichten uit de transcripties en uit het coderen meegenomen en toegepast in de interviews. Hierdoor is er een wisselwerking ontstaan tussen de data-analyse en de dataverzameling.

Analyse van de interviewdata

Voorafgaand aan de analyse van de kwalitatieve data is het de vraag of dit gedaan wordt middels een constructie van theorieën en eigen ideeën (deductief) van waaruit de data bekeken wordt *of* dat categorieën en analytische begrippen voortkomen vanuit de data zelf (inductief) (Evers & Van Staa, 2010). Hoewel ik in onderzoeksopzet afwijk van GT, door het onderzoek te starten met een literatuur verkenning, analyseer ik de kwalitatieve data in de traditie van GT zoals Boeije (2005) deze beschrijft (Idem).

Voordat ik begin met de uiteenzetting van de analysestrategie, neem ik eerst de ruimte om inhoudelijke kritiek op inductieve manier van onderzoek te bespreken. De GT veronderstelt, dat het mogelijk is om verborgen relaties en structuren bloot te leggen en daarmee tot een formulering van een theorie te komen (Maso & Smaling, 2004). Het verzet hiertegen komt voort vanuit de veronderstelling dat onderzoekers niet blanco onderzoeken. Het enige dat blootgelegd wordt zijn de eigen ideeën en inzichten van de onderzoeker (LeComte & Schensul, 1999 In: Evers & Van Staa, 2010; Maso & Smaling, 2004; Jansen, 2005). Ik sluit me aan bij deze kritiek, ik richt me niet op verborgen relaties

in de data. De keuze voor inductieve analyse is dan ook bepaald door de aard van de inhoud van data, welke verkregen is door open interviews en door de beperkte beschrijvingen over het fenomeen in de bestaande literatuur. Hiernaast is het voor mij belangrijk geweest om de openheid van inductieve data-analyse te behouden. De analysemethode van Boeije (2005) helpt om de data diepgaand te verkennen en helpt uiteindelijk om een passende structuur te geven, wat welkom is gezien de hantering van een open interviewtechniek. De tot stand gekomen codeboom uit de data-analyse dient als een kapstok waaraan de gegevens gepresenteerd worden, en de codeboom heeft een basis geboden waarop de gegevens vergeleken konden worden.

Ik heb de door mij ondernomen analysestappen verdeeld in drie fasen. De eerste fase wordt aangeduid als het *open coderen* waarbij het er om gaat regel voor regel zorgvuldig te lezen, waarna geselecteerde fragmenten worden voorzien van een code. Een code is één trefwoord of zijn enkele trefwoorden waarmee de betekenis van het fragment wordt uitgedrukt. Hier begint de interpretatie van de tekst, met het coderen wordt betekenis aan de tekstfragmenten gegeven. In deze fase wordt nog niet gecodeerd op relevantie voor de onderzoeksvraag. Het resultaat van deze eerste fase is een lijst met codes ook wel een codeboom. Hiernaast heb ik door deze fase mijn focus kunnen verscherpen in opvolgende interviews. Het doel van deze eerste fase is het ontwikkelen van een begrippenkader. Voor de exacte stappen in deze fase verwijs ik naar Boeije (2005, blz. 84-120). De eerste fase bestond uit het analyseren van eerste drie interviews (Boeije, 2005, blz. 84-98).

De tweede fase in de ondernomen analyse betreft het *axiaal coderen*. Hierbij gaat het om het achterhalen van de belangrijkste begrippen en wordt er gezocht naar voorbeelden in de data om de codes te illustreren. Deze fase ben ik gestart nadat ik drie nieuwe interviews had afgenomen. Hierdoor werden de codes uit de vorige fase getoetst en wanneer nodig aangevuld met nieuwe codes. Het doel van deze fase is op de eerste plaats om te bepalen wat belangrijke en minder belangrijke elementen zijn in het onderzoek, maar ook het reduceren van de omvang van de codes is een belangrijk doel. De eerder benoemde codeboom wordt in deze fase hiërarchisch ingedeeld. In deze fase werkte ik met de codes toe naar een meer abstract niveau. Ik heb deze fase herhaald per blok van drie interviews totdat ik alle twaalf interviews had afgenomen. (Idem, blz. 98-104).

De derde en laatste fase in de analyse wordt aangeduid als *selectief coderen*, en gaat nader in op de onderlinge relaties tussen codes en de verificatie van deze onderlinge relaties. De fase kenmerkt zich doordat de onderzoeker op zoek gaat naar verklaringen voor waargenomen verschijnselen in de data. In deze fase komen de deelvragen expliciet naar voren en zijn gehanteerd als richtsnoer in de presentatie van de data. (Idem, blz. 98-109).

Verbinding tussen theorie en empirie

De afronding van dit onderzoek wordt gevormd door de koppeling van de theorie zoals beschreven in hoofdstuk drie met de datapresentatie uit hoofdstuk vier. Tijdens de koppeling wordt de theorie over humanisering uit paragraaf 3.1 expliciet gerelateerd aan de werkzaamheden zoals deze werden beschreven door de humanistisch geestelijk verzorgers. Tevens worden de uitkomsten uit de overige paragrafen gekoppeld aan de uitkomsten zoals beschreven in hoofdstuk vier.

2.5 Methodologische kwaliteitscriteria van het onderzoek

De betrouwbaarheid van het onderzoek

Ik heb op de eerste plaats aandacht besteed aan het kwaliteitscriteria betrouwbaarheid door tijdens het onderzoek beschrijvende notities te maken over keuzes die ik maakte. Tijdens het schrijven van deze notities heb ik geprobeerd persoonlijke interpretaties te mijden, zodat eventuele 'derden', respondenten en collega onderzoekers tot zintuiglijke overeenstemming zouden kunnen komen. Ik heb zowel beschrijvende notities gemaakt tijdens de literatuurstudie, als tijdens de ontwikkeling van de methodologie en tijdens de data-analyse.

Op de tweede plaats heb ik de betrouwbaarheid van het onderzoek gewaarborgd door gebruik te maken van opnameapparatuur tijdens de interviews om zo volledige en continue toegang te hebben tot de letterlijke uitspraken van alle respondenten. Alle interviews zijn vervolgens letterlijk uitgetypt, waarbij gebruik is gemaakt van het computerprogramma F4.

Op de derde plaats heb ik gebruik gemaakt van het computerprogramma Atlas.ti waarmee alle transcripties zijn gecodeerd. Waardoor anderen de coderingen en analyses kunnen controleren.

Op de vierde plaats hebben alle respondenten de mogelijkheid gekregen om hun eigen verhaal in te zien, zodat zij hun eigen weergave konden controleren. Het doel hiervan is, de respondent de mogelijkheid te geven om de inhoud van de tekst te valideren.

Op de vijfde plaats heb ik gezocht naar respondenten die op verschillende wijze invulling geven aan humanisering. Hiernaast heb ik geprobeerd om verschillende onderzoeken en theorieën over het verschijnsel humanisering te belichten. Het doel van deze stappen is het voorkomen van eenzijdige belichting van het onderwerp.

Met bovenstaande maatregelen heb ik invulling gegeven aan consistentie in mijn handelen als onderzoeker, hiermee geef ik gehoor aan *interne betrouwbaarheid*. (Maso & Smaling, 2004, blz. 63-70). Met het vastleggen van methodische en theoretische notities heb ik het mogelijk gemaakt, dat derden de gang van onderzoek na kunnen gaan om zo hun eigen oordeel te vellen. De belangrij-

ste methodische en theoretische keuzes zijn opgenomen in dit verslag, waarmee ik maatregelen heb genomen ter verhoging van de *externe betrouwbaarheid*. (Idem, blz. 70-71).

De validiteit van het onderzoek

Om de deugdelijkheid van de onderzoeksconclusies te waarborgen heb ik aantal maatregelen genomen. Op de eerste plaats door respondenten te selecteren op basis van variatie in ervaring. De respondenten representeren veelal een verscheidenheid in benadering van de onderzoeksvraagstelling. Deze variatie heb ik verder onderzocht door aanvullend contextmateriaal. Ik heb bijvoorbeeld extra materiaal bekeken over initiatieven van geestelijk verzorgers zoals de ‘roze loper’ en over ‘gespreks-groepen levensvragen’. Op de tweede plaats heb ik zoals eerder aangeven notities gemaakt over het theoretische en methodische proces van onderzoek. Op de derde plaats heb ik het uiteindelijke verslag voorgelegd aan een docent binnen de UvH om ongewenste selectieve waarnemingen te corrigeren en om het niveau van herkenbaarheid te peilen. Met deze maatregelen heb ik enige deugdelijkheid aan de argumenten en aan de redenering gegeven die tot de conclusies hebben geleid. (Idem, blz. 71-72).

Dit onderzoek is niet geschreven ten behoeve van generaliseerbaarheid van de onderzoeksconclusies naar andere situaties. Ik doe geen uitspraken over niet-onderzochte verschijnselen. In dit onderzoek is het doel nagestreefd om de onderzoeksconclusies te baseren op variatie en uniciteit van respondenten. De onderzoekconclusies zijn wel overdraagbaar naar andere situaties wanneer deze situaties overeenkomen. Het is echter de lezer die de bruikbaarheid of benuttingswaarde bepaald. Ik stel de lezer hiertoe in staat door gebruik te maken van *thick description*, wat een uitgebreide beschrijving is, waardoor het onderzochte fenomeen plaatsbaar is in meerdere contexten (Idem, blz. 73-79).

Rol van subjectiviteit

Ik heb mijn eigen subjectiviteit binnen dit onderzoek zo goed mogelijk geprobeerd in te zetten. Hiervoor heb ik mijn ervaringen als maatschappelijk werker, pedagogisch hulpverlener en geestelijk verzorger ingezet. Ik heb de afgelopen jaren als hulpverlener zelfinzicht opgebouwd, hierdoor herken ik tijdens gesprekken mijn eigen projecties. De werkzaamheden als pedagogisch hulpverlener helpen mij bij het verwisselen van perspectieven. De ervaringen als geestelijk verzorger geven mij juist mee om authentiek te zijn en van daaruit contact te leggen met de ander.

3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden drie belangrijke elementen uit de hoofdvraag besproken; humanisering, de organisatorische context van de ouderenzorg, en de humanistische geestelijke verzorging. In paragraaf 1 wordt de vraag beantwoord: 'Welke begripsopvattingen van humanisering vindt men in de literatuur?'. De vraag: 'Welke discoursen zijn sturend en actueel binnen de ouderenzorg?' wordt beantwoord in paragraaf 2. In paragraaf 3 wordt de vraag beantwoord: 'Welke positie en invulling heeft humanisering in het beroepsprofiel van de humanistische geestelijke verzorging?'. In dit onderzoek wordt de gefundeerde theoriebenadering gehanteerd, in deze lijn dient dit hoofdstuk als weergave van de bestudeerde theorie voorafgaand aan de empirie, het is geen uitputtend literatuur onderzoek.

3.1 Introductie van humanisering

Humanisering houdt in dat een situatie humaner wordt door menselijk handelen. Humaan of humaniteit kan volgens van Houten (2007) op twee manieren opgevat worden. Op de eerste plaats kan het begrepen worden in *descriptieve* zin, het gaat dan om biologische of filosofische beschouwingen over de aard en het wezen van de mens (Idem, blz. 52-53). Op de tweede plaats kan humaan opgevat worden in *normatieve* zin, het gaat dan om *na te streven menselijkheid*, ofwel om *na te streven hogere menselijkheid*, of om het *beperken van de bedreiging van het humane*, in alle drie gevallen spreekt Van Houten over humanisering. Volgens Van Houten hangen de descriptieve en normatieve betekenis samen wanneer het gaat over humanisering. Wanneer gewerkt wordt aan het humaniseren van een situatie in normatieve zin, dan liggen daar idealen of waarden in descriptieve zin aan ten grondslag. Welke idealen dat zijn hangt mede af van de opvatting van humanisering. (Idem). Voorts zullen de drie verschillende beschrijvingen van humanisering besproken worden, waarmee getracht wordt om meer inzicht te geven in het fenomeen

Drie beschrijvingen van humanisering

Menselijke waardigheid. Als humanisering opgevat wordt als het streven naar menselijkheid, dan richt het zich op het expliciteren van normen die dienen als randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden dienen als bescherming van, en de verwijzing naar de menselijke waardigheid. Humaniseren betekent het ontwikkelen van randvoorwaarden, waardoor er invulling gegeven wordt aan waarden of idealen, het bepaald echter niet de invulling ervan. Dit profiel van humanisering kent in descriptieve zin geen groot verhaal, maar wordt opgevat als een zoektocht in een onzekere omgeving, waarbij de verhalen van betrokkenen van belang zijn (Idem, blz. 59). Deze vorm van humanisering wordt onder andere vertegenwoordigd door Carlo Leget (2011).

De betekenis van menselijke waardigheid is, volgens Leget, uiteen te zetten in drie verschillende opvattingen, waarbij alle drie de opvattingen tezamen het begrip waardigheid vormen. De eerste opvatting van waardigheid kan een mens niet verliezen, ieder mens verdient respect op grond van het mens zijn. Deze vorm van objectieve waardigheid wordt hooggehouden door instituties zoals de Verenigde Naties. (Leget, 2011, blz. 11). De tweede opvatting van waardigheid is gebaseerd op de ervaring van degene wie het betreft. Deze vorm van waardigheid wordt gevormd door de subjectiviteit van het individu. (Idem, blz. 12). De derde opvatting van waardigheid wordt niet gekenmerkt door een objectieve waardigheid of door subjectieve waardigheid, maar kenmerkt zich door een waardigheid die intersubjectief tot stand komt. Deze vorm van waardigheid komt tot stand in het contact tussen mensen. Telkens weer moet er gezocht worden hoe waardigheid tot stand kan komen. (Idem, blz. 13). Deze drie opvattingen vormen voor hem tezamen waardigheid (Idem. blz. 14).

De opvatting van waardigheid dient, volgens hem, in de praktijk beschermd te worden door de randvoorwaarden, zoals door Tronto gedefinieerd. Zorg is, volgens Leget, vooral een morele praktijk, en heeft te maken met aandacht, verantwoordelijkheid, competentie en ontvankelijkheid. Hij baseert zich voor de uitwerking van deze begrippen ondermeer op de zorgethiek van Joan Tronto. Aandacht wordt gezien als sensitiviteit voor wat de ander nodig heeft. Verantwoordelijkheid in de zorg gaat over de vraag wat je kunt betekenen voor de ander. Competentie in de zorg gaat over de vraag of je wel in staat bent iets te betekenen voor de ander. Ontvankelijkheid heeft te maken met de vraag of de zorgontvanger zorg wil. (Idem, blz. 14). Wat goede zorg is, sluit aan bij deze vier dimensies, aldus Leget. De nadruk in elk van deze vier dimensies ligt op de relatie met de ander. In deze relaties is de wisselwerking tussen twee of meerdere personen belangrijk. Dit betekent, dat goede zorg doormiddel van wisselwerking tussen mensen tot stand komt. Dit vraagt in de zorgverlening steeds om afstemming met de ander, en niet om vooraf omschreven criteria te volgen.

Een voorbeeld hiervan is, dat een verpleegkundige in een verpleeghuis naast haar taak om bewoners uit bed te halen ook ziet hoe mensen wakker worden en dat zij troost biedt wanneer bewoners een nare droom hebben gehad. De verpleegster heeft in Legets visie aandacht voor wat er gebeurt en zij reageert hierop door haar zorg hierop af te stemmen. Het gaat, volgens Leget, om het erkennen van een mens, omdat het een mens is. Waardigheid wordt op deze manier steeds opnieuw bevestigd. Op deze manier is zorgen meer dan alleen het 'produceren' van producten, zoals iemand wekken.

Hogere menselijkheid. Als humanisering opgevat wordt als het streven naar hogere menselijkheid, dan kenmerkt het zich niet alleen door de vorming van randvoorwaarden, maar richt het zich ook op de invulling van waarden en idealen. Dit type humanisering onderscheidt zich door een duidelijke

descriptieve omschrijving van wat humaan of humaniteit is. Humaniseren betekent het bevorderen van positief geformuleerde waarden of kwalificaties onder mensen, in de praktijk betekent dit bijvoorbeeld, een bijdrage leveren aan onderling respect, tolerantie of gelijkwaardigheid (Van Houten, 2007, blz. 57). Voor een beschrijving van hogere menselijkheid verwijst Van Houten naar Peter Derkx (1993).

Wat verstaat Derkx onder hogere menselijkheid en hoe dient hogere menselijkheid vorm te krijgen? Bij Derkx treffen we het humanisme aan, als basis van de vorming tot hogere menselijkheid, waarbij het humanisme dient als een moreel en politiek streven. In het streven naar hogere menselijkheid kunnen drie modaliteiten onderscheiden worden. Op de eerste plaats gaat hogere menselijkheid over *geleerd of gevormd*, hierbij wordt ook wel gesproken over het vormingshumanisme. Op de tweede plaats gaat hogere menselijkheid over *menslievend, menswaardig, welwillend en beschaafd* in morele en politieke zin. Op de derde plaats gaat hogere menselijkheid over *verfijnd, elegant en beschaafd in esthetische zin*. (Derkx, 1993, p. 100-102).

In de gedachte van de hogere menselijkheid komt naar voren, dat mensen niet volmaakt zijn of het kunnen worden. Echter wordt wel verwacht, dat mensen moeite doen om zich te ontwikkelen en dat dat iets moois op kan leveren (Derkx, 1993, blz. 107). Dit streven is gericht op een zo goed mogelijk leven voor alle mensen (Idem). Hieruit kan afgeleid worden, dat het streven gericht is op het bevorderen van een humane omgang tussen mensen, en volgens Van Houten is dat de kwestie van humaniteit (2007, blz. 55). Als humanisering opgevat wordt als de bevordering van hogere menselijkheid, dan is het gericht op een betere wereld voor iedereen, doormiddel van de bevordering van normen en waarden. Welke waarden en idealen worden nagestreefd, en hoe daaraan vorm wordt gegeven, is telkens tijd- en plaats gebonden, aldus Van Houten (2007). Dit betekent, dat deze vorm van humanisering altijd binnen een context gezien moet worden (Idem, blz. 54).

Het beperken van de bedreiging van het humane. Het streven naar het beperken van de bedreiging van het humane heeft betrekking op waarden die in het geding zijn (Van Houten, 2007, blz. 55). Dit type humanisering wordt door Van Houten (2007) enkel benoemd en kent door hem geen verdere uitwerking. Een mogelijke invulling van deze vorm van humanisering wordt gegeven door Alexander Maas (2009, 2011).

Wat verstaat Maas onder de bedreiging van het menselijke en hoe dient men om te gaan met deze bedreiging? De bedreiging van menselijkheid verklaart Maas aan de hand van een ethisch-relatieve perspectief. Dit perspectief vindt haar oorsprong bij Van Dongen, De Laat & Maas (1996) die vertrekken bij het begrijpen van werkelijkheid en organisaties vanuit de interactie tussen mensen. Deze kan op twee manieren gewaardeerd kan worden, zowel positief als negatief. In de omstan-

digheid van een positieve waardering draagt de interactie positief bij aan het welbevinden van mensen; echter, in de omstandigheid van een negatieve waardering blokkeert de interactie tussen mensen (wordt geweld aan gedaan, fixeert, etc.). Van Dongen c.s ontwikkelen vanuit dat startpunt een kritische blik op de gangbare opvatting over ethiek, waarden en normen. Zij wijken in hun theorie af van een ethiek die zich richt op een positieve invulling van de werkelijkheid, zoals die zou moeten zijn. Omdat hierbij altijd sprake is van variëteit, twijfel en alternatieven (Idem, blz. 263ff). Van Dongen c.s. stellen, dat niet de definitie van de werkelijkheid de basis van ethiek is, maar het veiligstellen van de interactie tussen mensen en de daaruit voortvloeiende betekenisverlening. Dit betekent, dat de ethiek vooraf gaat aan de ontologie. Als een interactieproces niet naar behoren verloopt, dan is een *ethische procedure* gewenst (Maas, 2009, blz. 18). In deze procedure wordt onderzocht op welke wijze de interactie beschadigd is, en op welk wijze waarop het proces hersteld kan worden.

Zoals aangeven, is deze opvatting over ethiek is afkomstig vanuit de premisse ‘mens-in-verbinding-met anderen’ uit het gedachtegoed van Gergen. Het vertrekpunt in de theorie van Gergen is dat mensen elkaar nodig hebben om tot betekenis te komen. De relatie tussen mensen, vormt en produceert onze manier van beschrijven, verklaren en representeren; kortom onze manier om tot betekenis te komen (Maas, 2009, blz. 13-16). Dit houdt in, dat betekenis ontstaat door interactie, wat wil zeggen dat interactie of communicatie een menselijke randvoorwaarde is. Als de interactie geblokkeerd raakt, dan wordt de menselijke basisconditie bedreigd. Het begrip humanisering heeft betrekking op situaties waarin de interactie geblokkeerd is. Humanisering betekent het herstellen van het interactieproces tussen mensen, ofwel het beperken van de schade aan het humane.

Het interactieproces als dynamiek verbindt, volgens Van Dongen c.s., mensen aan elkaar door, wat aangeduid wordt met, *triadiseren*: actor A, actor B en hun context. In de dagelijkse omgang voert één persoon (actor A) het woord en luistert tenminste één persoon (actor B) en zijn beiden verbonden zijn met hun context(en) of achtergrond(en). Mensen hebben *multiple inclusions* (c.q. een verschillende betrokkenheid vanuit hun verschillende contexten of achtergronden) in het dagelijkse leven die telkens meespelen in de interactie en daarmee spelen er ook verschillende spelregels mee. Deze contexten, achtergronden en rollen worden aangeduid als triadiseren. Deze ‘derde’ staat symbolisch voor ‘een keur aan mogelijkheden’ en bovendien is ieder van de actoren zelf ook een ‘derde’ in doorgaande interactie. Het verloop van het samenspel van deze ‘posities in de dynamiek’ tijdens een gesprek beïnvloedt hoe de deelnemers tijdens het gesprek de situatie op dat moment waarderen (‘er tegen aan kijken’). Van Dongen c.s. maken hiermee zichtbaar en vragen aandacht voor het feit, dat mensen leven in een ‘gelaagde wereld’, waarin ze op uiteenlopende wijzen verbonden zijn in een netwerk van relaties (Maas, 2011, 139ff).

De theorie van Van Dongen c.s. stelt de wijze waarop mensen met elkaar omgaan centraal, wanneer er verschillend nagedacht wordt over een situatie. Een mogelijke voorbeeldsituatie is de weigering van medicatie door een bewoner in een verpleeghuis. Met het concept van triadiseren kan zichtbaar gemaakt worden, hoe sociale en betekenisvolle verbanden van de betreffende bewoner samenhangen, wat inzicht geeft in de omstandigheden waarin deze bewoner leeft. Door te kijken naar de omstandigheden (context) van de bewoner, kan duidelijk worden wat de oorzaak is van deze weigering, bijvoorbeeld beïnvloeding door familie of effecten van de medicatie die mogelijk de levenslust wegneemt. Wat de reden ook is, het is de vraag of de betrokken professionals in staat zijn om verbinding te leggen met de context van de bewoner. Als de bewoner en de professionals in gesprek blijven, dan is er sprake van een *constructief* verschil. Als er geen verbinding gelegd wordt met de context van de bewoner, dan is er sprake van *destructief* verschil.

Een mogelijk voorbeeld van een destructief verschil is, wanneer de betrokken professionals reageren op deze weigering door enkel te wijzen op het nut van de medicatie, en niet reageren op omstandigheden of de behoeften van de bewoner. In dit geval wordt de relatie van de bewoner met diens context geblokkeerd. In deze situaties is een *wankwaliteit* tussen de betrokkenen geslopen wat permanent leren belemmert en blokkeert (Maas, 2009, blz. 18). In een dergelijke situatie stellen Van Dongen c.s. een 'vierde' partij voor, die via een ethische procedure nagaat en bespreekt wat vast zit binnen de interactie. Een mogelijke vierde partij kan in deze situatie gevormd worden door een klachtenfunctionaris of een geestelijk verzorger. Deze partij heeft de taak om de betrokkenen uit te nodigen in het verkennen van andere perspectieven. Een mogelijke interventie is niet zozeer gericht op consensus waar opvattingen gelijkgeschakeld worden, maar is gericht op *consent* (i.c., een toestemming onder voorwaarden), waar men toestaat, dat er afwijkende opvattingen bestaan, op voorwaarde dat er continuïteit bestaat van de relatie (Van Dongen, De Laat & Maas, 1996).

Bespreking van de drie beschrijvingen

In ieder van de drie beschrijvingen van humanisering staat reflectie op de praktijk centraal. Het gaat er telkens om, dat mensen zich bewust worden van hun relatie tot de praktijk waarvan zij deel uitmaken. In ieder van de reflecties staan tenminste twee elementen centraal waarop gereflecteerd wordt. Op de eerste plaats is dit de relatie, op de tweede plaats is het de interactie. In de uitwerking van het streven naar menselijkheid aan de hand van Leget (2011), wordt gereflecteerd op wat goede zorg is. Duidelijk wordt, dat dit tot stand komt doormiddel van interactie waaraan de relatie ten grondslag ligt. In de uitwerking van het streven naar hogere menselijkheid aan de hand van Derkx, wordt gereflecteerd op hoe humane omgang tussen mensen bevorderd kan worden doormiddel van positief geformuleerde waarden (1993, blz. 107-108). Hiervoor is interactie met de omgeving belang-

rijk, waarbij humane omgang tussen mensen het doel is. In de uitwerking van het streven naar het beperken van bedreiging van het humane aan de hand van Maas (2007), wordt per situatie gereflecteerd op de dynamiek van de sociale interactie binnen een bepaalde context, waar aandacht gevraagd wordt voor het verschil in begrijpen en waarnemen (Maas, 2011, blz. 139-140). In dit streven wordt de interactie tussen mensen onderzocht, waarbij de basis van de werkelijkheid beschouwd wordt als relationeel (Idem, blz. 146).

In elke beschrijving staat het streven naar een humaan leven voorop. Als we ons leven humaan kunnen noemen, dan veronderstelt dit de aanwezigheid van zin, aldus Van Houten (2007, blz. 60). Dit betekent, dat het streven naar een humaan leven, ofwel de gerichtheid op humanisering, het bevorderen van zingeving betekent (Idem). Volgens Van Houten, veronderstellen zingeving en humanisering elkaar (Idem). In ieder van de drie beschrijving komt terug, dat er voorwaarden worden geschept voor het (meer) beleven van zin. Deze randvoorwaarden geven een aanzet tot reflectie over de situatie. Daarmee kan reflexiviteit beschouwd worden als het koppelteken tussen humanisering en zingeving (Idem, blz. 61). Zingeving kan gezien worden als het zoeken of vinden van antwoorden op wat er gebeurt of ons overkomt, en als een poging om de wereld te begrijpen en/of betekenis te geven. Zingeving kan per persoon verschillen en kan per persoon verschillend ingevuld worden (Smaling & Alma, 2010). De mogelijkheid tot zingeving kan gezien worden als een basisvoorwaarde in het leven van een mens (Van Houten, 2007, blz. 60ff). Het is goed voor te stellen, dat niet iedere wijze van zingeving als humaan beschouwd kan worden. Hier wordt de grens, maar ook de samenhang tussen zingeving en humanisering duidelijk. Humanisering gaat over het creëren van randvoorwaarden waardoor mensen tot zinervaringen kunnen komen. De verdere invulling van wat zin zou moeten geven blijft open staan. Dat is aan ieder mens om zelf te bepalen.

Het belangrijkste verschil tussen de beschrijvingen komt naar voren wanneer *het streven naar hogere menselijkheid* vergeleken wordt met *het streven naar het beperken van het humane*. Als het streven naar hogere menselijkheid bekeken wordt, dan kunnen waarden gezien worden als een *preferentie* of richtinggevend aan gedrag. Ze bieden een horizon waarnaar een situatie zich kan ontwikkelen. Hier tegenover staat het streven naar het beperken van het humane, waarin niet zozeer gekeken wordt naar waarden, maar waar de focus ligt op de interactie tussen individuen. Anders gezegd betekent dit, dat niet de inhoud van waarden als grondslag dienen in een discussie, maar de vraag of deze inhoud gedragen wordt door de interactie (Maas, 2011). Het is dan de vraag of mensen kunnen omgaan met verschil tussen waarden en hoe dat verschil beoordeeld wordt (Idem).

De mogelijke problematische aspecten van de beschrijvingen lopen uiteen. Een van de consequenties van *het streven naar het beperken van de bedreiging van het humane* is dat het alleen gaat over spelregels en procedures. Dit betekent, dat inhoudelijke vragen over de betekenis van het

leven teruggedrongen worden naar het domein van de eigen levensbeschouwing. Hiernaast vraagt dit streven van de betrokkenen een reflectief vermogen. Iets dat in de praktijk van alledag in de ouderenzorg wellicht wat veel gevraagd is. Het verkennen van sociale en betekenisvolle verbanden vraagt relatief veel tijd, het is diepgravend en het is daardoor waarschijnlijk in de dagelijkse zorg niet haalbaar. Dit streven lijkt dan ook vooral geschikt voor momenten buiten de dagelijkse zorg. In *het streven naar hogere menselijkheid*, ligt de nadruk op de uiteindelijke eenheid van de mensheid, waardoor bij toepassingen bestaande verschillen en belangentegenstellingen mogelijk vervagen (Derkx, 1993, blz. 107). Wanneer bijvoorbeeld gekeken wordt naar een waarde als tolerantie, dan kan dit richting geven om te reflecteren op een situatie. Anderzijds kan onder deze noemer verschil tussen mensen vervagen, we moeten tolerant zijn en daardoor alles maar accepteren. *Het streven naar menselijkheid* zoals uitgewerkt door Leget (2011) vraagt van de zorgverlener een communicatief en reflectief vermogen, wat een zoeken van zorgvrager en zorgverlener vraagt. In dit zoeken zal omgegaan moeten worden met onzekerheden. Dit betekent dat vooraf niet alle antwoorden klaar liggen. Het is de vraag of iedereen met deze onzekerheid kan en wil omgaan.

Resumé

De beantwoording van de deelvraag: *'Welke begripsopvattingen van humanisering vindt men in de literatuur?'* luidt samengevat als volgt. Het begrip humanisering is uiteengezet op een *descriptieve* en *normatieve* wijze. Aan de hand van dit onderscheid zijn drie verschillende beschrijvingen gegeven van het begrip humanisering. Op de eerste plaats kan humanisering opgevat worden als *het streven naar menselijkheid*. Op de tweede plaats kan humanisering omschreven worden als *het streven naar hogere menselijkheid*. Op de derde plaats kan humanisering omschreven worden als *het beperken van de bedreiging van het humane*. In alle drie de beschrijvingen staat reflectie op de praktijk centraal met daarin nadrukkelijke aandacht voor de *zijnswijze* en *ervaring* van mensen en de *relatie* en *interactie met de ander*. Hiernaast is iedere beschrijving van humanisering gericht op het bevorderen van *zingeving*. Humanisering gaat over het creëren van *randvoorwaarden* waardoor mensen tot zinneringen kunnen komen. Een verdere invulling van zingeving blijft open staan, dat is aan ieder mens om zelf te bepalen.

3.2 Niveau(s) van humanisering

Nu kunnen we ons richten op de vraag: ‘Welke discourses zijn sturend en actueel binnen de ouderenzorg?’ Als humanisering wordt beschreven als het humaner maken van een situatie, dan kan deze situatie volgens Van Houten (2007) ingedeeld worden op vier niveaus. Op de eerste plaats kan humanisering betrekking hebben op het *microniveau*, dit niveau richt zich op de persoon of de omgang tussen personen (Van Houten, 2007, blz. 56). Op de tweede plaats heeft humanisering te maken met het *mesoniveau*, daarbij gaat het om organisaties en instellingen, zoals scholen, bedrijven en verpleeg- en verzorgingshuizen (Idem, blz. 57-58). Op de derde plaats speelt humanisering op het *macroniveau*, daarbij gaat het om instituties zoals het onderwijs, het asielbeleid en de ouderenzorg (Idem, blz. 58). Het vierde en laatste niveau betreft het *mondiale niveau*, hier is de vraag naar mondiale rechtvaardigheid aan de orde (Idem, blz. 59). In dit onderzoek is de keuze gemaakt om het *mesoniveau* nader te bespreken aan de hand van de zorgpraktijk van de verpleeg- en verzorgingshuizen gericht op de doelgroep van ouderen.

De realiteit van verpleeg- en verzorgingshuizen

De ouderenzorg anno 2013 gaat in Nederland gebukt onder bezuinigingen en krijgt veel maatschappelijke kritiek (Abma, 2010, blz. 16-32). Opname in een verpleeg- verzorgingshuis betekent afscheid nemen. Persoonlijk eigendom, een eigen dagindeling en privacy zijn enkele zaken die afgestaan moeten worden in ruil voor zorg. (Abma, 2010). Voorts zal ingegaan worden op de oorzaak van deze onevenwichtige ruil.

Uit onderzoek blijkt, dat de setting van een zorginstelling voor ouderen de zelfbepaling en waardigheid van bewoners niet versterkt, maar beperkt. De oorzaak hiervan is te wijten aan de vooraf bepaalde organisatorische procedures die de werkrouines van verzorgenden vastleggen, en het gebrek dat daardoor ontstaat aan overleg. (Hellström & Sarvimäki, 2007; Christophersen, 1999). Onderzoek toont aan, dat verzorgenden door de opdracht om efficiënt te werken niet meer kunnen beantwoorden aan de behoeften van de cliënt, zij kunnen simpelweg geen gesprek meer voeren met bewoners (Jakobsen & Sørlie, 2010; Fagerberg & Kihlgren, 2001). Het onderhandelen over verantwoordelijkheden en het uitwisselen van verwachtingen zijn juist belangrijk voor het gevoel van zelfwaarde en eigenheid van bewoners (Abma, et al., 2012). Het leven in verpleeg- en verzorgingshuizen wordt ook wel getypeerd, als *being in the same world without meeting* wat betekent, dat bewoners, familie en verzorgenden elkaar niet werkelijk ontmoeten, terwijl ze wel dagelijks in dezelfde wereld verblijven (Bolmsjö et al., 2006 In: Alma, 2010, blz. 17).

De genoemde onderzoeken laten zien, dat organisatorische beperkingen de oorzaak vormen van de eerder genoemde onevenwichtige ruil. Volgens Van Houten (1999) wordt het zorgbeleid in zorginstellingen gekenmerkt door een benadering waarbij het *productdenken* centraal staat. Deze benadering kenmerkt zich door vooraf omschreven criteria die kwaliteit van de zorg moeten waarborgen en optimale efficiëntie moeten bewerkstelligen. Deze benadering heeft de overhand binnen zorginstellingen waardoor het menselijke uit beeld verdwijnt binnen de zorg (Van Houten, 1999, blz. 144). Volgens Maas (2011) maakt deze *aanbodgerichte* benadering in de ouderenzorg langzaam plaats voor een *vraaggerichte* benadering. Kenmerkend hieraan is dat er meer geluisterd wordt naar de cliënt, maar van invloed en sturing door cliënten is nog geen sprake (Maas, 2011, blz. 151; Abma, 2010, blz. 29-32). Ouderen worden op dit moment wel gezien als informatieverstrekkers of adviseurs, maar zij treden niet van begin tot eind op als gelijkwaardige gesprekspartners (Abma, 2010, blz. 31).

Het wordt duidelijk, dat invloed en sturing binnen zorginstellingen, door ouderen, familie en verzorgenden wenselijk is. Onderzoek van Baur en Abma (2012) toont aan, dat bewoners van een zorginstelling niet volledig machteloos zijn, maar dat invloed en sturing door ouderen wel degelijk mogelijk is binnen een zorginstelling. Door bewoners te organiseren, lukte het om binnen een zorginstelling de keuken te heropenen, waardoor er weer verse maaltijden werden bereid, en waardoor er tevens rechtstreekse communicatie werd bewerkstelligd tussen bewoners, koks en medewerkers rondom het eten. Het onderzoek van Knight et al. (2010) toont het positieve gevolg aan van invloed en sturing door ouderen. De onderzoekers constateren, dat wanneer bewoners betrokken worden bij de vormgeving van hun woonomgeving, zij zich meer thuis voelen, zich meer met elkaar identificeren, meer onderlinge gemeenschappelijkheid ervaren, meer voldoening halen uit het leven, en de betere fysieke gezondheid vertonen door actief gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes.

Uit de beschreven onderzoeken ontstaat het inzicht, dat ook Visse (2012) in haar onderzoek vaststelt. Zij concludeert uit verschillende onderzoeken, dat aandacht voor morele en relationele dimensies van zorgcontexten een ingang betekent voor humanisering. Aan de hand van onderzoek toont zij aan, dat daar waar de dialoog vastloopt, en waar opnieuw gezocht wordt naar dialoog, er wederom betekenisgeving kan ontstaan voor alle betrokken partijen. (blz. 202-203). In zowel onderzoek van Knight et al. (2010) als in onderzoek van Baur et al. (2012) wordt gezocht naar interactie tussen bewoners en hun omgeving. In beide onderzoeken wordt interactie bewerkstelligd wat vervolgens leidt tot de beschreven resultaten. Zoals ook Visse (2012) omschrijft blijkt dat hiervoor de morele en relationele dimensie de grondslag biedt. Doordat professionals uit de zorginstelling een relatie aangaan, krijgen de bewoners de mogelijkheid hun omgeving te vormen naar hun waarden.

Resumé

De beantwoording van de deelvraag: *'Welke discoursen zijn sturend en actueel binnen de ouderenzorg?'* luidt samengevat als volgt. Onderzoek toont aan, dat ouderen in verpleeg- en verzorginghuizen beperkt worden in de beïnvloeding en sturing van hun omgeving door de organisatorische context van een zorginstelling (Christophersen, 1999; Fagerberg et al., 2001; Hellström et al., 2007; Abma et al., 2012; Jakobson et al., 2012). Deze beperking is volgens Van Houten (1999) te wijden aan de dominante aanbodgerichte zorg, waarbij vooraf is vastgesteld hoe zorg geleverd wordt. Een langzame verschuiving naar vraaggerichte zorg is waar te nemen in het discours van ouderenzorg, waarbij aandacht is voor de bewoner (Abma, 2010; Maas, 2011). Deze verschuiving houdt meer rekening met ouderen, maar van invloed en sturing is nog steeds nauwelijks sprake (Abma, 2010). Onderzoek van Baur en Abma (2012) toont aan, dat ouderen in staat zijn om verandering te bewerkstelligen binnen een zorginstelling. Onderzoek van Knight et al. (2010) toont de positieve betekenis voor ouderen van participatie en betrokkenheid bij verandering in een zorginstelling. Een ingang voor humanisering kan gevonden worden, wanneer er aandacht besteedt wordt aan morele en relationele dimensies. Deze aandacht uit zich door blijvend te zoeken naar dialoog, zodat betekenisgeving kan blijven ontstaan (Visse, 2012).

3.3 Humanistische geestelijke verzorging

Het beroepsprofiel van de humanistische geestelijk verzorger in de ouderenzorg is vastgelegd door de landelijke beroepsvereniging van de geestelijke verzorging in de zorg (de VGVZ). Het beroep van de geestelijk verzorger wordt omschreven als: *'De professionele en ambtshalve begeleiding van en hulpverlening aan mensen bij hun zingeving en spiritualiteit, vanuit en op basis van geloofs- en levensovertuiging.'* (Beroepsstandaard VGVZ, blz. 5). In dit document wordt het begrip humanisering niet letterlijk genoemd. De beroepsvereniging geeft wel richtlijnen voor werkzaamheden gericht op de zorginstelling. Zo wordt verwacht, dat de geestelijk verzorger vorming, scholing en ondersteuning verleent aan medewerkers op het gebied van zingeving. In paragraaf 3.1 van deze scriptie wordt beschreven, dat humanisering het creëren van randvoorwaarden voor zingeving betekent. Het lijkt dus logisch, dat de geestelijk verzorger humaniserende werkzaamheden verricht ten behoeve van zingeving. Voorts wordt aandacht besteed aan de positie en invulling van humanisering in relatie tot het beroepsprofiel van humanistisch geestelijk verzorgers.

Twee mogelijke beroepsprofielen

Een beroepsprofiel gericht op individuele zingeving. In de jaren na de oprichting van de UvH is discussie ontstaan over een breder beroepsprofiel van de geestelijk verzorger. Deze discussie maakt de *ambivalente* relatie tussen humanistisch geestelijk verzorging en humanisering zichtbaar. Met de keuze voor humanisering, als mede definiëring van het beroepsprofiel, lijkt er geen ruimte meer te bestaan voor het levensbeschouwelijk humanisme. Het begrip *humanisering* betekent ruimte scheppen voor het humane of het menswaardige, het gaat niet over wat humaan is, dat bepaalt ieder zelf (Mooren, 1995). De geestelijk verzorger richt zich met humanisering op het bevorderen van gelijkwaardigheid en de autonomie van de cliënt, zodat de cliënt op eigenwijze invulling kan geven aan zingeving. Met het levensbeschouwelijk humanisme in het beroepsprofiel, wordt er een geëxpliciteerd referentiepunt aangeboden waar de zelfbestemming van cliënten mogelijk heen kan gaan. Dit beroepsprofiel kent een traditionele gerichtheid op geestelijk functioneren en zelfbestemming. Als het levensbeschouwelijke referentiepunt weggenomen en vervangen wordt met enkel een persoonlijke overtuiging van de geestelijk verzorger, dan bestaat de kans op (onbewuste) manipulatie. De geestelijk verzorger dient terug te vallen op zijn eigen existentieel doorleefde taalspel. (Idem) Volgens Mooren (1995) ontstaat door het verbreden van het beroepsprofiel een uitholling van de levensbeschouwelijke identiteit, waardoor de legitimering van het beroep verdwijnt. Hij is een voorstander van een beroepsprofiel, waarin individuele begeleiding gericht zingeving geboden wordt vanuit een levensbeschouwelijke overtuiging.

Een beroepsprofiel gericht op humanisering. Gaby Jacobs (2001) is een voorstander van een beroepsprofiel waarin aandacht is voor sociaal-culturele verschillen en maatschappelijke ontwikkelingen binnen een organisatie. Volgens Jacobs kan de humanistisch geestelijke verzorging alleen breed toegankelijk blijven voor verschillende doelgroepen, als een herbezinning plaats vindt op de eigen positie van de geestelijke verzorging binnen de organisatie en de maatschappij (Jacobs, 2001, blz. 1). In feministische literatuur zoekt Jacobs (2001) naar een bijdrage, om te komen tot een (her)positionering van de geestelijk verzorger binnen de organisatie en de maatschappij. Met de feministische literatuur brengt Jacobs de sociaal-culturele context bij de geestelijk verzorging onder de aandacht. Zij ziet reden hiertoe, omdat het beeld over de humanistische geestelijke verzorging overheerst wordt door een gerichtheid op de begeleiding van individuele zingevingvragen. Jacobs omschrijft de beroepsopvatting van de humanistische geestelijk verzorger, als een kritisch geëngageerd en medeverantwoordelijke professie binnen een organisatie (Jacobs, 2001, blz. 15).

Aan de hand van debatten in de literatuur over de aard en inhoud van het beroepsprofiel, onderscheidt Jacobs verschillende verhalen. Ieder van deze verhalen geeft een andere visie op de

positie van het werk binnen een organisatie en binnen de maatschappij. De gemeenschappelijke deler in deze verhalen worden gevormd door de gerichtheid van de geestelijk verzorger op zingeving (Idem, blz. 54). Wat opvalt, is dat slechts één verhaal aandacht besteed aan humanisering (idem, blz. 61). In dit *communicatieve verhaal* ligt de aandacht op zingevingsvragen in relatie tot de brede context van de organisatie (Idem, blz. 38). Dit houdt in, dat de geestelijk verzorging, zich kritisch opstelt door regels en gebruiken te ondervragen, de organisatie gevoelig probeert te maken voor zingevingsvragen, zich richt op het bevorderen van gelijkwaardigheid, en zich richt op het bevorderen van dialoog tussen individuen in een organisatie. Dit vraagt van de geestelijk verzorger, dat hij het strategisch taalgebruik van de manager begrijpt, en zelf ook kan inzetten. (Idem, blz. 38-39).

De belangrijkste boodschap die Jacobs meegeeft vanuit haar onderzoek naar de posities van de geestelijke verzorging is, dat de geestelijk verzorger meer te doen heeft, dan alleen individuele begeleiding op het gebied van zingeving, er ligt ook een rol in het vergroten van de institutionele ruimtes voor zingeving (Idem, blz. 113). Met deze focus op de organisatie context, schetst Jacobs de geestelijk verzorger als een 'bemiddelaar' in spanningsvelden, wat betekent dat de geestelijk verzorger in de organisatie, ruimte voor reflectie, bezinning en actie opent, waarbij macht in productieve zin wordt aangewend, om mensen aan het woord te laten komen over hun behoefte, wensen en belangen (Idem, blz. 119).

De behoefte aan een breder beroepsprofiel

De behoefte aan een breder beroepsprofiel wordt bevestigd in onderzoek van Van Harten (2012). Zij onderzoekt hoe humanistisch geestelijk verzorgers in de ouderenzorg kunnen bijdragen aan humanisering van de organisatie. Voor haar onderzoek interviewde ze geestelijk verzorgers, managers, de directeur en een medewerkster van het Humanistisch Verbond. Alle respondenten geven aan, dat een organisatie onvoldoende gediend wordt wanneer geestelijke verzorgers zich enkel richten op de begeleiding van individuele zingevingsvragen (Van Harten, 2012, blz. 90). Er wordt een bredere taakopvatting verwacht van de geestelijke verzorger, met daarin aandacht voor zingeving op het gebied van scholing en beleid (Idem).

Van Harten constateert echter dat geestelijk verzorgers moeite hebben met, het streven naar invloed op de besluitvorming, het verwerven van een onderhandelingspositie, actief bewegen binnen een organisatie, en met inzicht in macht en communicatie, kortom de profilering naar de organisatie loopt stroef (Idem, blz. 95-96). Een oorzaak hiervan ligt mogelijk in het gebrek aan wat van den Ende *professionele moed* noemt. Het is in veel beroepspraktijken niet gebruikelijk om je onzekerheden en twijfels over normen van strijdigheden en de daarbij opdoemende plekken der moeite openlijk 'op tafel te leggen' (Van den Ende, 2011, blz. 68). Hiernaast ziet Van Harten een spanning ontstaan met

de vrijplaats door de bredere beroepsopvatting. Het gevaar bestaat namelijk dat de geestelijk verzorger onderdeel wordt van het systeem, door de brede opvatting van het takenpakket en daardoor niet meer een vrije plaats is voor de cliënt (Idem, blz. 91). De behoefte aan een bredere beroepsopvatting vraagt volgens Van Harte, om meer scholing van de geestelijk verzorger op het gebied van vaardigheden in het werken op het organisatorisch niveau. (Idem, blz. 98-101).

Zojuist zijn twee mogelijke beroepsprofielen geschetst. Enerzijds schetst Mooren het gevaar van een beroepsprofiel met aandacht voor humanisering. Anderzijds schetst Jacobs het gevaar van een beroepsprofiel zonder aandacht voor humanisering. Wanneer de dagelijkse praktijk van de humanistisch geestelijk verzorger wordt bekeken, dan lijkt het erop dat het beroepsprofiel zich ontwikkelt richting het standpunt van Jacobs. Het levensbeschouwelijk karakter en de daarbij horende denominatie van het beroep lijkt ondergeschikt te raken aan de eisen van deze tijd. (Van Harten, 2012, blz. 96-98).

Een mogelijke invulling

Het resterende deel van deze paragraaf gaat nader in op de concrete invulling van humanisering door geestelijk verzorgers. Hoe wordt er in de literatuur gedacht over humanisering dat gericht is op de organisatorische context van een zorginstelling? En hoe wordt er gedacht over de invulling van deze gerichtheid op de organisatorische context van een zorginstelling? Deze vragen worden beantwoord aan de hand van artikelen uit het *Tijdschrift Geestelijke Verzorging* uit de periode 2000-2012.

Betrokkenheid op interactie in de dagelijkse zorgpraktijk. Widdershoven (2003) ziet voor de geestelijke verzorging de taak weggelegd om de interactie in de dagelijkse zorgpraktijk te bevragen. Deze benadering vanuit de zorgethiek betekent een verschuiving van een afstandelijke beoordeling door een commissie, naar betrokkenheid en interactie met de dagelijkse zorgpraktijk. In de deze dagelijkse zorgpraktijk is de insteek van de zorgethiek om handelingen van verzorgenden te wegen in het licht van ondersteuning van de keuzes van de cliënt, welke recht doen aan de identiteit van cliënt, waarmee de nadruk komt te liggen op zingeving (Widdershoven, 2003, blz. 33ff). Deze zorgethische insteek vraagt van de verzorging dat zij hun handelen afstemmen op wie de ander is, hiermee is goede zorg niet meer vastomlijnd, maar vraagt onderhandeling, een zoektocht naar de juiste interventie (Idem, blz. 36). De geestelijk verzorger zoekt naar mogelijkheden om in gesprek te gaan met verzorgende, waar gezamenlijk gezocht wordt naar mogelijkheden om de zorgpraktijk op een verantwoorde manier in te vullen (Idem, blz. 37). De geestelijk verzorger verschuift mee naar deze dagelijkse zorgpraktijk, wanneer deze ervan overtuigd is dat de praktijk verbetering behoeft. Om vervolgens

daar niet aan te geven wat goed handelen is, maar om praktijkinzichten te expliciteren en ze kritisch te bevragen (Idem, blz. 38).

Betrokkenheid op de zorgverlener. Voor Pijnenburg (2011) staat vast dat de geestelijke verzorging op mesoniveau een essentiële bijdrage kan leveren. De bedrijfsvoering in de zorg dat zich richt op rendement, vormt een bedreiging van de inspiratie en motivatie van de zorgverleners (Pijnenburg, 2011, blz. 11). Op het niveau van motivatie en inspiratie bevindt zich de 'culturele humuslaag', de voedingsbodem voor morele betrokkenheid op een ander, op zorg en op tussenmenselijke en institutionele solidariteit (Kunneman, 2006, blz. 269 In: Pijnenbrug, 2011, blz. 11). Volgens Pijnenburg heeft juist de geestelijk verzorger eigen 'tuingereedschap' om die humuslaag te onderhouden. Hieraan kan de geestelijk verzorger vormgeven, door telkens aan het besef van het menselijke, taal en uitdrukking te geven, om het menselijke in het centrum van aandacht te houden (Idem, blz. 22).

Betrokkenheid op de manager en leidinggevendenden. Voor Eric de Jong (2010) is de deelname van de geestelijke verzorging aan de ethische commissie niet voldoende. Volgens de Jong dient de geestelijke verzorging verder te kijken dan het domein van medische en zorgethiek. De geestelijke verzorging zou organisatiebreed advies moeten geven over morele en levensbeschouwelijke aspecten van het beleid (Idem, blz. 8-9). De geestelijke verzorging zou samen met het management en de leidinggevendenden kunnen zoeken waarom bepaalde besluiten worden genomen, en wat de gevolgen zijn van die besluiten. Volgens de Jong kunnen geestelijk verzorgers een vertaling geven van de leefwereld van de cliënten naar het management, en hiernaast zijn zij geschikt om het management bij te staan als vertrouwenspersoon, waarbij 'trage vragen' begeleid kunnen worden in plaats van weggedrukt door managers (Idem, blz. 17-19).

Scholing van medewerkers, zorgverlener en leidinggevendenden. Volgens Wielhouwers (2012) is het terrein van zingeving niet exclusief van de geestelijke verzorging. Wel vindt hij dat de geestelijke verzorging hierin expertise heeft te bieden. Met deze expertise behoort de geestelijk verzorger zich binnen de organisatie te profileren. Wielhouwer ziet het als eens kans wanneer andere disciplines scholing krijgen op het gebied van zingeving, zodat aandacht voor zingeving een geïntegreerd onderdeel wordt van de zorgverlening en onderdeel gaat uit maken van goede zorg. Hiernaast zou de geestelijk verzorger zijn rol niet alleen moeten beperken tot medisch-zorgethische aspecten van het organisatorische beleid, maar dient hij ook een bijdrage te leveren aan organisatieontwikkeling op het gebied van identiteit, visie, missie, cultuur, human resourcebeleid en strategie (Wielhouwer, 2012, blz. 55).

Betrokkenheid op kwaliteitszorg. Van Schrojenstein Lantman (2009) ziet voor de geestelijk verzorging de taak weggelegd om bij het ontwerp van protocollen binnen de kwaliteitszorg, een levensbeschouwelijke en zorgethische bijdrage te leveren. Juist in complexe zorgsituaties, waarin antwoorden niet direct geproduceerd kunnen worden, liggen er mogelijkheden voor geestelijk verzorgers om vanuit hun levensbeschouwelijke en zorgethische expertise een bijdrage te leveren (Van Schrojenstein Lantman, 2009, blz. 12). Volgens de auteur kunnen geestelijk verzorgers een taal bieden waarbij toekomstige protocollen ook het menselijke bevatten (Idem). Om dit te bewerkstelligen dienen geestelijk verzorgers in de zorgpraktijk aanwezig te zijn, om taal aan te reiken op momenten dat antwoorden van zorgprofessionals ontoereikend zijn, (Idem, blz. 13).

De betrokkenheid onderzocht. Annegreet van Wijk (2009) onderzoekt in twee verzorgingshuizen hoe het met de adviesfunctie staat van de geestelijk verzorger ten opzichte van organisatievraagstukken. In het onderzoek wordt het perspectief van de geestelijk verzorger en van de locatiemanager belicht. Van Wijk constateert, dat de positie, rol en beeldvorming over de geestelijk verzorger niet helpen, maar dat dit zelfs de mogelijkheden tot reflectie in de organisatie beperkt. Het onderzoek van Van Wijk maakt duidelijk dat zowel de geestelijk verzorgers als de managers moeilijk kunnen aangeven wat de expertise is van de geestelijk verzorger op organisatieniveau. Wat er uiteindelijk toe leidt, dat de geestelijk verzorger de ruimte die hij krijgt om te reflecteren niet weet te benutten, en dat hij hiernaast geen extra ruimte weet te creëren voor reflectie. Het is van belang dat geestelijke verzorgers zichtbaar opereren en duidelijke gesprekspartners zijn voor managers, om zo mee te zoeken naar balans in zorg en bedrijf.

Resumé

De beantwoording van de deelvraag: *'Welke positie en invulling heeft humanisering in het beroepsprofiel van de humanistische geestelijke verzorging?'* luidt samengevat als volgt. De invulling van humanisering binnen het beroepsprofiel betekent volgens Mooren (1995) een levensbeschouwelijke uitholling. Volgens Jacobs (2001) dient de geestelijk verzorging zich juist te richten op het vergroten van institutionele ruimtes voor zingeving. Uit de publicatie van verschillende artikelen blijkt, dat er verschillende mogelijkheden gezien worden om ruimtes te openen voor reflectie en bezinning (Widderhoven, 2003; Schrojenstein Lantman, 2009; de Jong, 2010; Pijnenburg, 2011; Wielhouwers, 2012). Echter worden in geen van deze artikelen handvatten gegeven voor toepassing. Verder blijkt, dat geestelijk verzorgers moeite hebben om de gerichtheid op de organisatorische context van een organisatie tot stand te brengen (Van Harten, 2012; Van Wijk, 2009). Enerzijds wordt een bredere taakopvatting verwacht vanuit de organisatie (Van Harten, 2012). Terwijl anderzijds onduidelijkheid

bestaat bij de organisatie over wat deze invulling in zou moeten houden (Van Wijk, 2009). Tegelijkertijd wordt een gebrek aan vaardigheden gesignaleerd om invulling te geven aan de gerichtheid op de organisatorische context van een zorginstelling (Van Harten 2012, Van Wijk, 2009). Wat kan worden vastgesteld is dat beperkt onderzoek voorhanden is over de gerichtheid van de geestelijk verzorger op de organisatorische context van een zorginstelling. Dit geldt voor de inhoud, totstandkoming en effect van de gerichtheid.

4. Datapresentatie

In het volgende hoofdstuk staat de volgende vraag centraal: Welke inzichten kunnen humanistisch geestelijk verzorgers bieden, wanneer het gaat over hun humaniserende werkzaamheden gericht op de organisatorische context? Ik beantwoord deze vraag aan de hand van twaalf interviews met humanistisch geestelijk verzorgers, allen werkzaam in de ouderenzorg. De tijdens deze interviews besproken werkzaamheden zijn te vinden in appendix A. In dit hoofdstuk worden vier deelvragen beantwoord. In de eerste paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvraag: Wat verstaan humanistische geestelijk verzorgers onder 'humanisering'? De deelvraag: 'Waarom doen humanistisch geestelijk verzorgers in de ouderenzorg aan 'humanisering'?' wordt in de tweede paragraaf beantwoord. In de derde paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvraag: 'Hoe krijgt 'humanisering' bij humanistische geestelijke verzorgers in de ouderenzorg vorm'? De deelvraag: 'Hoe komt 'humanisering' tot stand in een organisatie' wordt beantwoord in de vierde paragraaf. In de vijfde paragraaf worden enkele kritische noties belicht ten aanzien van de gerichtheid van de geestelijke verzorger op de organisatorische context van een zorginstelling.

4.1 De ander

Uit de interviews blijkt, dat geestelijk verzorgers een duidelijk beeld hebben over wat er gedaan moet worden binnen een organisatie in de ouderenzorg. Hierover kwamen verschillende beschrijvingen naar voren. Uit de verhalen van de geïnterviewden blijkt, dat zij bezig zijn bewoners en verzorgenden in hun *eigen waarden te versterken*. Ter illustratie: *'Ik probeer de bewoners ook duidelijk te maken waar de organisatie voor staat en dat ze ook medewerkers aanspreken op die waarden van de organisatie.'* (BL.58).³ Een andere geestelijk verzorger sluit hier op aan: *'Het gaat erom dat mensen gehoord worden en gezien worden als wie zij zijn, en daarin kunnen verzorgenden het verschil maken. Om hen in die kracht te krijgen, dat is humanisering.'* (OO.50). Dit citaat maakt duidelijk waar het voor veel geestelijk verzorgers omdraait, ervoor zorgen dat de ander gezien wordt binnen een zorginstelling. Verschillende geestelijk verzorgers geven aan dat zij het belangrijk vinden om bezig te zijn met het bevorderen van de dialoog tussen verschillende lagen in een organisatie, zodat zowel bewoners als medewerkers *zichtbaar* voor elkaar worden, waardoor het wederzijds begrip vergroot wordt.

Andere geestelijk verzorgers geven aan dat zij het belangrijk vinden dat bewoners *zichzelf kunnen en mogen zijn* tijdens hun verblijf in een of verpleeg- en verzorgingshuis, zodat ieder met zijn eigenaardigheden uit de verf kan komen aldus een geestelijk verzorger. Tijdens de interviews wordt door verschillende geestelijk verzorgers benoemd dat zij proberen een bijdrage te leveren aan een menselijke en respectvolle organisatie, door aandacht te vragen voor het levensverhaal van bewo-

³ Ieder citaat in dit hoofdstuk wordt afgesloten met (fictieve) initialen en een code. Deze initialen en codes verwijzen terug naar de respondent en de locatie van de uitspraak in het analyseprogramma Atlas.ti.

ners en medewerkers, door een cultuur te ontwikkelen, een woon- en werksfeer te creëren, waarbij bewoner én verzorgenden *tot hun recht komen*. Hiermee geven zij aan dat het belangrijk is recht te doen aan de verschillende perspectieven van mensen binnen een organisatie, door er voor te zorgen dat deze terug te zien zijn in het dagelijkse leven.

Sommige geestelijk verzorgers zien het als hun taak om te werken aan de *verbondenheid* binnen een organisatie, '*(...) door verbindingen te leggen krijgen mensen een gevoel van bestaan (...)*' (KD.21). Een respondent benoemde het als '*(...) ik denk dat de geestelijk verzorger de uitgesproken mensen verbindt (...)*' (BC.103), deze geestelijk verzorgers zoeken in hun werk naar manieren waarop mensen met elkaar in contact kunnen komen, want dat zorgt voor '*(...) motivatie van de medewerkers en bewoners vinden dat leuk, dat bevordert het begrip en hopelijk ook de verdraagzaamheid.*' (BL.31). De geestelijk verzorgers geven aan dat zij het van belang achten dat bewoners *zin* kunnen blijven ervaren en kunnen blijven zoeken tijdens hun verblijf of breder verwoord, dat bewoners aan hun leven vorm kunnen geven wanneer zij naar een verzorgings- of verpleeghuis gaan.

Resumé

De deelvraag: '*Wat verstaan humanistische geestelijk verzorgers onder 'humanisering'?*' wordt beantwoord door de werkzaamheden van geestelijk verzorgers gericht op de organisatorische context van een zorginstelling voor ouderen onderling te vergelijken. Uit de onderlinge vergelijking van de verschillende opvattingen over humanisering komt naar voren, dat met humanisering aandacht gevraagd wordt voor de zijswijze en de eigen ervaring van ieder mens die verblijft of werkzaam is binnen een zorginstelling voor ouderen. Elke opvatting laat zien, dat de geestelijk verzorger zich bewust is van de relatie tussen mens en diens omgeving. Daarmee wordt met humanisering de relatie tussen mens en zorginstelling centraal gesteld. De geestelijk verzorger brengt met humanisering de relatie van de mens tot de zorginstelling onder de aandacht. Uit de interviews blijkt, dat het onder de aandacht brengen van genoemde relatie om handelen vraagt, iets dat op verschillende manieren tot stand kan komen. Met dit handelen, creëert de geestelijk verzorger randvoorwaarden waardoor de zijswijze en ervaring van mensen tot hun recht komen en zij zin kunnen blijven ervaren in hun omgeving. In de volgende paragraaf zal ik stilstaan bij de praktijk van de ouderenzorg waarin geestelijk verzorgers een aanleiding zien om aan de slag te gaan met humanisering.

4.2 Zorg om zorg

Het is meer dan een functie

Uit de gesprekken met de humanistisch geestelijk verzorgers blijkt dat er verschillende redenen zijn waarom zij werkzaamheden verrichten buiten de cliënt contacten om. Zij doen dit enerzijds, omdat het feitelijk een onderdeel is van hun taakomschrijving. Anderzijds geven geestelijk verzorgers aan dat zij in sommige gevallen gevraagd werden om mee te denken in een project. Bovenal werd door de geïnterviewden aangegeven dat zij het zien als hun verantwoordelijkheid, roeping, verplichting, taak en visie om te kijken naar de gang van zaken in een organisatie, ter illustratie: *'(...) het menselijke, het humane en daarvoor sta ik, en ik vind ook dat ik daar een verantwoordelijkheid voor heb om te zorgen dat het huis ook humaan is.'* (OC.149). Het blijkt dat de overtuiging van de geestelijk verzorgers de doorslaggevende reden is waarom zij aan de slag zijn gegaan met de door hun gesignaleerde aandachtspunten. Duidelijk wordt dat de visie van de geïnterviewde geestelijk verzorgers verder reikt dan alleen aandacht voor individuele contracten.

De praktijk van de ouderenzorg

Uit de data-analyse blijkt, dat de geïnterviewde geestelijk verzorger verschillende aanleidingen aangeven om binnen een organisatie aan de slag te gaan. Een geestelijk verzorgerster gaf aan dat sommige verzorgenden vastzitten in hun *routine*, ze staan niet meer stil bij wat ze doen, niet meer bij de ander. Andere geestelijk verzorgers merkten op, dat de *scholing* van verzorgenden in sommige gevallen niet toereikend is, waardoor ze geen oog hebben voor wat zinvol en betekenisvol is voor bewoners. Uit verhalen van geestelijk verzorgers viel op te maken dat bewoners hulp kunnen gebruiken in *het vinden van hun weg in huis*, vooral contact maken blijkt een hekel punt te zijn, wat uiteindelijk tot eenzaamheid kan leiden. Ter illustratie:

'Omdat het toch heel veel voorkomt dat mensen zich eenzaam voelen. Terwijl er hier toch heel veel mensen samenwonen, mensen vinden het toch heel moeilijk om contact te maken, om hun kamer uit te komen om een gesprek aan te gaan, ze worden ook vaak wel teleurgesteld als ze dat proberen en zich afgewezen voelen. Of als ze beneden in de zaal komen bij de koffie, dit is eigenlijk een beetje een standaard verhaal je kent het vast, dat ze ergens gaan zitten en dan wordt er door een andere bewoner geroepen, van eu die plek is bezet. Ja, als je dat overkomt en je vind het al heel eng om voor het eerst beneden koffie te gaan drinken, ja dan probeer je het misschien helemaal niet meer.' (JC.13).

Het gebrek aan ruimte en aandacht voor de *persoonlijke ervaringen* van verzorgenden was voor een aantal geestelijk verzorgers een aanleiding om een project te starten. Andere geestelijk verzorgers vonden dat het niet altijd en overal even *gastvrij* is voor iedereen, en dat er meer aandacht besteed

kan worden aan bewoners, zodat zij zich welkom voelen. Verschillende geestelijk verzorgers zien dat de *hoge werkdruk* in de zorg er soms toe leidt dat verzorgenden geen contact maken of aandacht hebben voor bewoners. Sommige geestelijk verzorgers gaven aan dat het management te veel denkt vanuit een *economisch/financieel kader*, waardoor men in het beleid niet meer uitgaat van de bewoners die verblijven in een organisatie, waardoor de welzijnskant onvoldoende aandacht krijgt. In de ouderenzorg zien een aantal geestelijk verzorgende dat bewoners *instrumenteel benaderd* worden door verzorgenden, waardoor bewoners zich niet gezien voelen. Hoewel er in de ouderenzorg veel *ethische dilemma's* zijn, volgens een aantal geestelijk verzorgers, is dit voor verpleegkundigen niet altijd direct duidelijk, ter illustratie:

(...) er waren drie verzorgende aan het praten en ik stond daarbij, en toen begon de een over goh er overlijden de laatste tijd wel veel mensen, de ander had het over een stoma die met man en macht verschoven moest worden bij een dementerende man, en derde had het over... en dat was echt in tien minuten tijd. Dus dan heb je in tien minuten tijd al drie dilemma's te pakken, en dan geef ik dat ook direct terug, ze realiseren ze zich het eigenlijk niet. Dat zijn gewoon van die dagelijkse gesprekjes tegen elkaar (...)' (BC.3).

De *situatie van bewoners*, dat mensen zonder daarvoor te kiezen op elkaar zijn aangewezen, en dat bewoners er überhaupt niet voor hebben gekozen om te verhuizen naar een verzorgings- of verpleegtehuis, is een reden voor sommige geestelijk verzorgers om daar op organisatieniveau aandacht aan te besteden. Sommige bewoners voelen zich niet erkend in hun *leefstijl of levenshouding*, wat een reden is voor geestelijk verzorgers om hier ruimte voor te maken binnen de *cultuur* van een huis. Het is voor enkele geestelijk verzorgers de vraag in hoeverre bewoners en verzorgenden werkelijk *invloed* hebben op hoe de zorg tot stand komt, zien zij elkaar als gelijkwaardig, en worden zij op hun beurt weer als gelijkwaardig gezien door de organisatie.

Resumé

De deelvraag: *'Waarom werken humanistisch geestelijk verzorgers in de ouderenzorg aan 'humanisering'?' wordt beantwoord door de werkzaamheden van geestelijk verzorgers gericht op de organisatorische context van een zorginstelling voor ouderen onderling te vergelijken op de aanleiding. Uit de onderlinge vergelijking van de verschillende aanleidingen blijkt, dat de organisatorische context een obstakel vormt voor bewoners, verzorgenden en managers om te komen tot interactie met hun omgeving. Het gevolg van deze blokkade is dat bewoners, verzorgenden en managers niet in staat zijn om hun omgeving doormiddel van dialoog te sturen en te beïnvloeden. Uit de waarneming van de geestelijk verzorgers blijkt, dat de zorg vooral aanbodgericht is, waarbij vraaggerichte zorg, gericht op interactie, beïnvloeding en sturing vooralsnog geen ruimte krijgen binnen zorginstellingen.*

Dat er zorg om zorg bestaat vanuit de geestelijk verzorgers is zojuist duidelijk geworden, maar wat nog niet duidelijk geworden is, is de wijze waarop geestelijk verzorgers zorg voor zorg verlenen, de volgende paragraaf gaat daar nader op in.

4.3 Zorg voor zorg

Aandacht voor dilemma's

Met het aandragen, en het tot stand brengen, van een *ethische commissie* maken geestelijk verzorgers duidelijk, dat zij daarmee een structureel moment willen inplannen, waar verschillende disciplines doormiddel van gesprekken over dilemma's, belangen kunnen afwegen, waarmee uiteindelijk de bewoner beter in beeld komt. Op deze manier dient een ethische commissie als middel, om het zicht op de werkvloer te vergroten, zodat er betere afstemming ontstaat tussen protocol en praktijk, waardoor uiteindelijk de bewoner beter tot zijn recht komt.

Reflectie op handelen en effect

Uit de interviews met de geestelijk verzorgers is gebleken, dat voor het zichtbaar maken van de ander als uniek persoon, het belangrijk is om het contact met de ander aan te gaan. Om dit te bewerkstelligen kan de geestelijk verzorger gebruik maken van *moreel beraad*. Waarin: '(...) *je kijkt naar hoe handel je, wat zeg je, en los van wat je zegt, en of dat klopt wat je zegt, kijken naar hoe het over komt, soms kunnen mensen botter over komen dan dat ze eigenlijk bedoelen, je kunt met de beste bedoelingen toch dingen zeggen waar andere mensen, erg van overstuur raken.*' (CT.31). Hieruit wordt duidelijk, dat het belangrijk is dat verzorgenden naar hun handelen kijken, en naar het effect ervan, waarmee de ander zichtbaar gemaakt wordt. Niet alleen van moreel beraad wordt gebruikt, maar ook tijdens het project *humanisering van de zorg* wordt hieraan aandacht besteed: '*Als ik het heb over humanisering van de zorg, dan bedoel ik daar eigenlijk die basishouding mee, van bewust zijn van wat je doet en hoe je het doet en wat het effect is van wat je doet op de bewoners en op elkaar ook ergens.*' (OC.53). Hiernaast kan de geestelijk verzorger in *de dagelijkse praktijk* een moment creëren om met bijvoorbeeld verpleegkundige te reflecteren op hun handelen waarmee het effect daarvan zichtbaar gemaakt wordt.

Ervaring van verzorgenden

Geestelijk verzorgers dragen bij aan een humanere zorginstelling door aandacht te besteden aan de persoon achter de verzorgende, zo blijkt uit hun verhalen. Hoe zij dit doen zal blijken uit de volgende citaten. Zo stelt een geestelijk verzorgster: '*Je hoeft je zelf als medewerker niet weg te cijferen, ster-*

*ker nog ik denk dat dát niet goed is, maar dat is mijn opvatting, de kaders zijn het erkennen van wat de cliënt aangeeft of uit, en wat dat misschien te zeggen heeft voor hem of haar en waar je op in zou kunnen haken als jij in de conditie bent om het te herkennen van bij jezelf. Wat je kunt, en wat je nodig hebt om die conditie te verbeteren dat je het kan. Ik richt me erop om hun aan het denken te zetten over de ander, wat voor hun routine of gewoonte is, stil staan bij wat een handeling bij iemand bewerkstelligt.’ (OO.25). Deze zelfde geestelijk verzorgster geeft aan dat ze zoveel mogelijk werkt vanuit en met de praktijk, ze probeert medewerkers aan het denken te zetten over de zorg, de situatie en over de vraag: ‘Wie kunnen wij als medewerkers, verpleegkundigen zijn voor de bewoners.’ (OO.43). In het project *humanisering van de zorg* wordt tijdens bijeenkomsten aandacht besteed aan, en gedacht over persoonlijke aspiraties in het werk: ‘(...) terug naar waarom zijn jullie dit werk gaan doen, hoe kijken jullie aan tegen het werk, tegen de mensen, de bewoners. Om op die manier die klik weer terug te krijgen naar de basishouding van hoe staan wij in het werk, hoe gaan we dit doen.’ (OC.49).*

Uit de verschillende verhalen wordt duidelijk dat het belangrijk is, om voor verzorgenden een plek te bieden waar zij over hun ervaringen kunnen praten, dit illustreert ook het volgende citaat waar een geestelijk verzorgster klinische les geeft aan leerlingen: ‘Dus dan kom ik daar een klinische les geven, en dan vertel ik iets over geestelijke zorg en dan binnen no-time gaat het dan weer over die bewoner die net is overleden. En dan hoor je verhalen van dat ze toch elke keer moeten huilen als er een bewoner overlijdt en dat ze het zo fijn vinden als ze daar met mij dan over kunnen praten.’ (JC.103).

Tijdens het project *rondom ons* draait het enkel om de medewerker: ‘Eén uur op de afdeling in het kantoortje zichtbaar voor iedereen, gaat het één uur alleen om jullie. Er is iemand die er alleen voor jullie is, die de groep leidt en ervoor zorgt dat er koffie en thee is. Het ging daar alleen om hun en wat zij wilden.’ (KD.27). De gedachte hierachter is: ‘(...) het gevoel je mag hier zijn wie je bent. Hoe meer je dat kan zijn, hoe beter je werkt. Dat haalt toch het beste in je naar boven, als er maar zo'n stukje van je mag zijn en alles daarom heen er niet mag bestaan, dat is ook wel heel erg raar. Het werkte, en dat was prachtig, mensen vonden elkaar.’ (KD.48).

Ontwikkeling van waarden en cultuur

Uit de interviews blijkt, dat in de bijdrage aan een humanere organisatie, dit gedaan kan worden door aandacht te besteden aan de waarden van een cultuur binnen een zorginstelling. Tevens blijkt, dat er verschil bestaat in wijze van aanpak. De aandacht kan zich afspelen tijdens *moreel beraad*, waar verzorgenden kijken naar hun eigen waarden, dit gebeurt als volgt: ‘(...) we hebben geprobeerd om te kijken hoe handelen we in die situatie, en te kijken waar maken we ons nu eigenlijk zorgen

over, welke waarden zijn in het geding, de verzorging maakt zich heel snel druk, ze willen graag goede zorg leveren, en vinden dat als iemand komt te overlijden dat er dan iemand aanwezig moet zijn, maar ja dat is wat wij wensen, en hoe kijkt deze bewoner er zelf tegen aan, en wat zijn de mogelijkheden daarbinnen.' (CT.7). Met dit citaat wordt duidelijk gemaakt op welke wijze verzorgenden in samenwerking met de geestelijke verzorging kunnen nadenken over wat goede zorg is. In dit citaat staat het thema eigen regie centraal, andere thema's kunnen op deze wijze ook besproken worden, het streven in deze gesprekken is het zichtbaar maken wat de bewoner wil. De cultuur of identiteit van een organisatie kan verstrekkende gevolgen hebben hoe er met bepaalde vragen wordt omgegaan: (...) *als een bewoner alcoholist is, en vraagt wil je beneden een fles drank in het winkeltje halen, doe je dat dan of niet?'* (BL.16). Een geestelijk verzorger pakte deze vraag op door medewerkers in een project te scholen in humanistische waarden, door dergelijke vragen uit te werken in casuïstiek: *'Het is eigenlijk met elkaar de waarden uitdiepen en dat dan opschrijven en vervolgens te kijken, waar is de kloof tussen de praktijk en het ideaal.'* (BL.66), waarmee hij bijdroeg aan *cultuurontwikkeling* van een humanistisch georiënteerde locatie binnen een organisatie.

De roze loper is een project waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van een homovriendelijke cultuur binnen een organisatie of locatie, ter illustratie: *'(...) het is goed om die roze loper als instrument te hebben, om te werken aan gastvrijheid voor deze diversiteitvorm, maar ook voor het thema, hoe kun je het anders-zijn wat in principe bij iedereen zo ligt, het unieke, hoe kunnen we ruimte creëren voor elkaar om te zijn wie je bent.'* (SH.61). De roze loper kan gebruikt worden als middel om het gesprek aan te gaan, en om te onderzoeken hoe vriendelijk men is op vele vlakken binnen een organisatie, specifiek voor roze ouderen, maar ook breed voor alle bewoners.

De bijdrage van een geestelijk verzorger aan een humanere organisatie kan ten slotte liggen in het oprichten van een platform of een klankbord groep waar betrokkenen kunnen nadenken over de identiteit van een organisatie, door te kijken naar eventuele invulling.

Aandacht voor verschil, sturing en beïnvloeding

De verhalen van de geestelijk verzorgers maken duidelijk dat een moment, waarop zowel bewoners, als medewerkers, familie en andere betrokkenen, met elkaar in gesprek kunnen van belang is. De voorwaarden voor een dergelijk moment zijn ontwikkeld, en uiteindelijk tot stand gebracht in het project *de dialooggroep*. In deze groep krijgen de aanwezigen de mogelijkheid om hun eigen gespreksagenda te vormen, zij bepalen in de dialooggroep zelf welke onderwerpen aan bod komen. In het volgende citaat wordt duidelijk hoe een geestelijk verzorgster dat aanpakt tijdens een bijeenkomst: *'Ik nodig deelnemers uit om zelf woorden te geven aan hun gedachten en aan hun beleving en aan hun wensen. Zij bepalen met elkaar hoe zij dingen terug willen zien in gedrag of in woorden bin-*

nen het dagelijkse leven binnen een organisatie.' (UeL.65). In dialooggroepen worden de verschillende opvattingen en waarden van de deelnemers verkend, doordat daarvoor de gelegenheid geboden wordt, de interesse, de openheid, doordat er doorgevraagd wordt, mensen worden uitgenodigd: '(...) *zodat een ander zich zelf kan zien en zichzelf kan laten zien aan de ander (...)*' (UeL.37). Doordat er gezocht wordt naar verkenning en verdieping tijdens de gesprekken, ontstaat er tussen mensen inzicht en op basis daarvan kunnen nieuwe perspectieven ontstaan. De dialooggroep staat niet alleen in dienst van een goed gesprek. Tevens wordt er gewerkt aan concrete doelen of werkwijzen, zodat dit overgebracht kan worden aan het bestuur of management van een organisatie. In de dialooggroep wordt hierdoor gedeelde verantwoordelijkheid voor de toekomst gecreëerd.

Een andere mogelijkheid om verschillende mensen samen te brengen, ditmaal bewoners en verzorgenden, is terug te zien in het project *gespreksgroepen over levensthema's voor (nieuwe) cliënten*. De rol van de geestelijk verzorger in dit initiatief is, om medewerkers te coachen zodat deze een gespreksgroep kunnen draaien. Zodat medewerkers en bewoners: '(...) *met elkaar uitwisselen en op die manier leren ze dus elkaar kennen.'* (JC. 76), door deze perspectief uitwisseling ontdekken en leren de deelnemers wat zij met elkaar gemeen hebben. Hierdoor leren verzorgenden op een ander niveau met bewoners te praten.

Door bewoners (perspectief) te betrekken

Het project *de inspiratieroute* levert een bijdrage aan een humanere zorginstelling, doordat bewoners en medewerkers worden betrokken in de aankleding van het gebouw, waarin zij wonen en werken. Het project is tot stand gekomen door: '(...) *we hebben bewoners gevraagd om teksten aan te leveren, teksten die hun inspireerde. Dat kon zijn zelf geschreven of ergens vandaan gehaald, dat maakte niet uit.'* (JC.1). Een aantal van deze teksten zijn uiteindelijk in groot formaat op de muren van het verzorgingshuis aangebracht. Door *de inspiratieroute* hebben bewoners en medewerkers de kans gekregen om invloed uit te oefenen op hun omgeving. Hiermee kregen bewoners en medewerkers de regie over hun huis, waarmee de omgeving van de organisatie meer hun thuis zal worden. Hiernaast is de inspiratieroute een *conversatie piece*, bewoners kunnen onderling in gesprek raken over de teksten of kunstwerken. Het betrekken van bewoners en medewerkers neemt een centrale rol in wanneer het gaat over het humaner maken van een organisatie. Het zijn tenslotte de bewoners en medewerkers die het hart vormen van een organisatie. In het project *humanisering van de zorg* wordt ook aandacht besteed aan het betrekken van bewoners bij hun zorg. Het betrekken van bewoners hoeft niets groots te zijn, het kan zich ook afspelen in de dagelijkse zorg: '(...) *als je gewoon vraagt heeft u trek in koffie of thee, niet te veel opties geven, maar ze kunnen echt nog wel aangeven van, ja of nee, of doe er suiker of melk in en op die manier betrek je iemand weer bij hele basic dage-*

lijkse dingen.' (OC.64). In dit citaat gaat het over demente bewoners, ook zij kunnen op hun manier betrokken worden. Het vraagt wel van de verzorgende om steeds contact te maken met de bewoner, door vragen te stellen.

Door te laten ervaren

Het belang van de bewoners betrekken in de zorg wordt in het project *humanisering van de zorg* nog verder benadrukt. In dit project worden dagelijkse zorgmomenten gesimuleerd, waarin de rollen omgekeerd worden. Verzorgenden worden uitgenodigd om eens te ervaren hoe het is om bewoner te zijn. Ter illustratie: *'Wat we heel vaak gedaan hebben is dat we medewerkers aan een tafel zetten hun ogen dicht laten doen en dan gaan we zelf met de koffie kar rond en herrie maken, en buigen dan over hun heen, met mijn collega praten we dan over het weer, en ze dus heel erg zelf laten ervaren hoe het is in de zorg en ik merk dat deze methode heel erg werkt.'* (OC.67). Door deze oefening ervaren verzorgenden zelf hoe het is om zorg te ontvangen, waardoor ze bewust worden van de beleving van bewoners, en waardoor ze uiteindelijk inzien, dat wanneer zij contact maken, het prettiger is voor de bewoner. Deze oefening maakt zichtbaar wat bewoners ervaren in het ontvangen van zorg, zodat uiteindelijk het handelen van verzorgenden afgestemd wordt op de bewoner. Deze ervaringsmethode wordt vaker toegepast, bijvoorbeeld in scholing, en dringt bij verzorgenden de vraag op: *'hoe ga je met elkaar om'?*, waarbij vrijwel elke praktijksituatie hiermee inzicht kan bieden in het leven van bewoners.

Door bewoners te ondersteunen

In verschillende projecten die geestelijk verzorgers organiseren, komt naar voren dat geestelijk verzorgers aandacht besteden aan het ondersteunen van bewoners. In het project *ganggesprekken* probeert de geestelijk verzorger de bewoners te stimuleren. Ter illustratie: *'(...) als jullie dat vinden dan moeten jullie dat zeggen hóór, en dan leidinggevende uit te nodigen om het tegen te zeggen, en er voor te zorgen dat er verslaglegging is zodat duidelijk wordt wat mensen gezegd hebben en wat er aan actievolg vervolgens wordt gedaan, en dan ook weer als er dan geen actie gedaan is, dat het dan blijft staan op de actielijst, om zo bewoners zo grip te geven.'* (BL.71).

Het volgende voorbeeld gaat niet zozeer over een project, maar weergeeft wel de insteek die een geestelijk verzorger neemt tijdens het *multidisciplinair overleg* over een bewoner: *'Tijdens het MDO probeer ik bijvoorbeeld ook op te komen voor de mening van de bewoner, ook al wordt deze kritisch verwoord. In zulke kleine dingen doe ik iets aan de gastvrijheid. Laat gezegd worden, wat er dan kennelijk gezegd moet worden, ook al is dat dan niet fijn.'* (SH. 15). Het eerste voorbeeld maakt duidelijk, dat de geestelijk verzorger de bewoners steun kan bieden in het zichtbaar maken van hun

stem. Het tweede voorbeeld maakt duidelijk dat de geestelijk verzorger een rol kan spelen in het vertegenwoordigen van de stem van de bewoner. In beiden gevallen maakt de geestelijk verzorger zich sterk voor hun stem. Hun stem wordt hierdoor zichtbaar, waarmee geprobeerd wordt om de beleving en ervaring van bewoners te doen.

Door vragen te stellen

Eenvoudig in zijn vorm, maar vaak krachtig in de uitwerking, het stellen van vragen is een belangrijk instrument in de bijdrage aan een humane organisatie. Uit de interviews blijkt dat geestelijk verzorgers vaak antwoorden op een situatie of moment doormiddel van een vraag. Deze vragen hebben vaak betrekking op goede zorg, de waarden van een cultuur en de gang van zaken binnen een organisatie. De momenten of situaties waarop deze vragen worden gesteld zijn uiteenlopend, dit kan zijn tijdens een koffie moment: *'Ik zeg ook wel eens in contact met verzorgende, dan hebben ze het over goede zorg, en dan vraag ik, waarom is dat nu voor jou goede zorg?'* (BC. 64). Het kan ook zijn tijdens een MDO: *'Op een beleving moment ging een MDO over meneer X en dan was daar tien minuten voor gepland en dan rammelen we dat er even door. En dan zei ik hoe moet het dan met zus of zo? Hoe werkt dat dan? En dan werd er gezocht.'* (KD.71). Tijdens een moreel beraad: *'(...) het is denk ik mijn taak niet zo zeer om dan direct een oplossing aan te reiken, maar om ook te vragen hoe gaan we met dit soort vragen om (...)'* (CT.7). Of tijdens een gesprek met een manager of bestuurder, ter illustratie: *'Ik denk dat een goede directie een geestelijk verzorger in zijn team moet hebben, om te vragen wat doen we. Het gaat erom dat er een andere inbreng te geven binnen een organisatie. Dit kan gedaan worden te kijken op welke wijze bepaalde besluiten invloed hebben op een organisatie. Een geestelijk verzorger kan steeds het effect van bepaalde beslissingen op de werkvloer duidelijk maken en daarmee managers terug fluiten. De geestelijk verzorger vertaalt alles door zijn of haar vragen (...)'* (KD.68). Door het stellen van vragen, brengt de geestelijk verzorger een gesprek op gang, verschillende geestelijk verzorgers maken duidelijk dat zij dat niet doen om te oordelen, maar om steeds de vraag te stellen: *'waar zijn we mee bezig?'*, met deze vraag wordt zichtbaar waar het om gaat in de zorg: *'Zonder te beschuldigen, zonder te zeggen jij doet het fout.'* (KD.74).

Door een ander perspectief te bieden

Uit de interviews blijkt dat een mogelijke bijdrage aan een humanere organisatie voortkomt vanuit het aanreiken van een ander perspectief. Dit wordt door geestelijk verzorgers verschillend opgepakt en tot uitvoering gebracht. Dit kan zijn in de wandelgangen of tijdens dagelijkse gesprekjes met verzorgenden. Waarin de geestelijke verzorging kort benoemt wat hij of zij ziet, ter illustratie: *'Wat ik heel erg doe, ik benoem van beide kanten de levensthema's, ik probeer met beide partijen naar woor-*

den te zoeken over wat er gebeurt, ik oefen me er in om de dagelijkse taal morele noties te benoemen.' (OO.19). Het aanreiken van een ander perspectief kan ook betekenen dat medewerkers leren doorvragen in het contact met bewoners, of niet te snel oordelen. Er wordt gewerkt aan bepaalde vaardigheden doormiddel van scholing. Het kan ook zijn dat de geestelijk verzorger lessen organiseert, waarin verzorgenden bewust gemaakt worden wat er speelt bij bewoners. Uit de verhalen van de geestelijk verzorgers blijkt dat het aanreiken van een ander perspectief ook breder ingezet kan worden. Het kan ook zijn dat een geestelijk verzorger een verpleeg- of verzorgingshuis als locatie of binnen een organisatie een ander perspectief aanreikt. Een middel hiertoe kan de roze loper zijn: '(...) dit is een kans om een groep die niet zichtbaar is om die onder de aandacht te brengen.' (SH.133). Omdat: '(...) je mensen moet informeren over gastvrijheid en tolerantie, omdat input te geven. Ik merk het bij mijzelf ook, dat ik mezelf moet informeren over mensen die anders zijn (...)' (SH.29). Het informeren over roze ouderen is een mogelijkheid om een ander perspectief te bieden. Geestelijk verzorgers kunnen er ook voor kiezen om bijeenkomsten te organiseren, om daar te informeren over mensen uit andere culturen. Ter illustratie: '(...) als er dan dagen speciaal over die cultuur gaan, dan voelen mensen zich toch anders, dan voelen zij zich dan gehoord door het huis. Op deze manier, kan ik er een andere kant laten zien, waardoor hopelijk mensen iets genuanceerder er over nadenken, of in iedere geval zien dat er ook positieve kanten zijn.' (BL.31). Het organiseren van bijeenkomsten over roze ouderen of over culturen is één mogelijkheid. Andere geestelijk verzorgers bieden een ander perspectief door er over te schrijven en dit te publiceren in de vorm van een column in een huisblad van een organisatie. Hiermee kunnen zij bijvoorbeeld schrijven over actuele zaken, en daarin de ervaring van de bewoner duidelijk maken. Ook kan de geestelijk verzorger tijdens een MDO of in reactie op beleid, stukken aangeven, dat een levensbeschouwelijk kader mist.

Resumé

De deelvraag: 'Hoe krijgt 'humanisering' bij humanistische geestelijke verzorgers in de ouderenzorg vorm?' wordt beantwoord door de werkzaamheden van geestelijk verzorgers gericht op de organisatorische context van een zorginstelling onderling te vergelijken op de praktische toepassing. De vergelijking heeft een aantal interventies opgeleverd. Iedere interventie vraagt aandacht voor de zijswijze en ervaring van ieder mens die verblijft of werkzaam is binnen een zorginstelling voor ouderen. Dit houdt concreet in, dat de geestelijk verzorger ruimte creëert voor dialoog en contact tussen de bewoners onderling, bewoners en verzorgenden, bewoners en overige medewerkers, bewoners en beleid, waarden en cultuur, verzorgenden onderling en medewerkers onderling. Met de gecreëerde ruimte voor dialoog bestaat de mogelijkheid tot het uitwisselen van perspectieven, sturing en beïnvloeding van de omgeving en het ontwikkelen van waarden en normen. Het vragen van aandacht

voor de zijnswijze en ervaring van ieder mens houdt tevens in, dat de geestelijk verzorger (kritische) vragen stelt en een ander perspectief biedt aan bewoners, verzorgenden en overige medewerkers. Hiermee werkt de geestelijk verzorger aan ondersteuning ofwel aan empowerment waardoor mensen uiteindelijk zelf de dialoog kunnen opzoeken.

Dat er zorg om zorg bestaat vanuit de geestelijk verzorgers is zojuist duidelijk geworden, tevens is duidelijk geworden de wijze waarop geestelijk verzorgers zorg voor zorg verlenen, maar het is nog niet duidelijk op welk wijze de geestelijke verzorging een voet aan de grond krijgt binnen de organisatie. De volgende paragraaf gaat hier nader op in.

4.4 Tussen macht en marge⁴

Afstemming met de praktijk

In verschillende interviews blijkt dat afstemming met de praktijk door geestelijk verzorgers een rol speelt in de totstandkoming van projecten. In de gesprekken met de geestelijk verzorgers komt naar voren dat zij hun handelen op verschillende wijze afstemmen. Op de eerste plaats kan het gaan over de insteek tijdens een project, ter illustratie: *'(...) dus ik ben afgestapt van het pure scholen. Dat vind ik teveel parachuteren, ergens iets in gooien. Het gaat erom dat de medewerkers zelf de eigenaar zijn van het project.'* (OO37). Op de tweede plaats kan afstemming betrekking hebben op de benadering naar een zorgorganisatie, ter illustratie: *'(...) van ja dit staat op onze deur, maar waarom het staat het er eigenlijk op, en is dat nog wel nodig, en als het nodig is wat doen we er dan mee?'* (BL.17), waarbij de geestelijk verzorger kritisch bekijkt of het ideaal van een zorgorganisatie nog wel klopt met de praktijk. Op de derde plaats benadrukt een geestelijk verzorgster het belang van afstemming in protocollen: *'Als mensen denken dat ons beroep gevat moet worden in protocollen, laat ze lekker hun gaan, maar zorg ervoor dat je je vrije ruimte behoudt.'* (KD90). Op de vierde plaats heeft afstemming betrekking op de omgang binnen een zorginstelling: *'Het gaat om afstemmen met de raad van bestuur, met de managers, om steeds te zoeken hoe de organisatie humaan kan blijven.'* (KI125). Op de laatste plaats wordt benadrukt dat: *'(...) denk dat geestelijk verzorgers naast hun basis taken echt zelf moeten kijken naar waar ze zich zelf goed in vinden of goed invoelen, hoe ze hun kwaliteiten kunnen gebruiken.'* (OC20).

Tevens komt in de gesprekken met de geestelijk verzorgers naar voren dat zij bezig zijn met handelen af te stemmen in het contact. Uit de gesprekken met de geestelijk verzorgers blijkt dat zij dat op verschillende wijzen doen. Op de eerste plaats gaat het over: *'(...)kijken naar wie er is, zonder*

⁴ Verwijzing naar de titel van een eerder verschenen scriptie over humanisering door A. Van Harten in 2012.

om onszelf te verliezen, maar dat we in kunnen zoomen, en dat kan dan zijn op een manager op de afdeling, we kunnen inzoomen op een manager hoog. We kunnen overal op afstemmen, want we hebben genoeg bagage. We zijn bewust mens en dat zetten we in.' (KD.87). Op de tweede plaats is van belang dat je taalspel aanpast aan degene waarmee het gesprek gevoerd wordt. Op de derde plaats is het belangrijk: *'(...) dat er recht gedaan wordt aan de wereld en beleefwereld en de mogelijkheden van de deelnemers en daarmee geef je inhoud en aan gelijkwaardigheid (...)'* (UeL.41). Tot slot bespreken verschillende geestelijk verzorgers de schroom die zij hebben in contacten met bijvoorbeeld verzorgenden. Ter illustratie: *'En verder is dat een moeilijk punt hoe je dat aankaart, ik ga veel meer afwegen wat is effectief en als ik het idee heb dat het alleen maar pijn doet en niets bijdraagt dan zeg ik het niet meer (...)'* (HE.53).

De geestelijk verzorgers vertellen dat zij in het opstarten van hun projecten niet *pretenderen* te weten waar het over gaat, maar dat zij vragen aan managers: *'(...) waar maak jij je nu zorgen over, wat gaat je aan het hart.'* (OO.71), aan medewerkers: *'Waar lopen jullie tegen aan en over welke dilemma's denken jullie na?'* (OO.41), of door te kijken hoe medewerkers het doen. Hiernaast gaat afstemming over het betrekken van bewoners: *'(...) de opzet is dan vooral van te voren geen agenda bepalen, dat er geen onderwerp bepaald is, de deelnemers die er zijn die geven elk aan waar ze het graag over wilden hebben.'* (UeL2). En tot slot door te kijken naar wat er leeft in de praktijk: *'Ik kijk dus ook wat er leeft in de maand die komt en daar schrijf ik dan een stukje over of wat er op zo'n locatie speelt.'* (BC53).

Professionele houding

Uit gesprekken met geestelijk verzorgers blijkt dat zij verschillende opvattingen hebben over de rol en de invulling van hun houding als geestelijk verzorgers. Een aantal geestelijk verzorgers geven aan dat zij het belangrijk vinden dat zij bepaalde waarden uitdragen en daarmee het goede voorbeeld geven. Ter illustratie: *'Ik ben me bewust, bij wijze van spreken als ik door het huis loop dat ik vriendelijkheid uitstraal, dat er aandacht is, dat ik probeer het persoonlijke contact te zoeken.'* (HE.28). Het tonen van moed werd verder benoemd als een onderdeel van de professionele houding: *'(...) daar moet je moed voor hebben (...)'* (KD. 51). Dit werd omschreven als het vertrouwen hebben in eigen overtuiging en daarnaar handelen, ondanks dat anderen zoals managers een andere mening toebedeeld waren.

Uit de gesprekken met geestelijk verzorgers over, de verschillen en overeenkomsten tussen individuele begeleiding en werkzaamheden gericht op de organisatorische context, komen verschillende perspectieven naar voren. Verschillende geestelijk verzorgers benadrukken het verschil in houding tijdens de individuele contacten met bewoners en de houding naar de zorginstelling, ter illustra-

tie: *'Dat je op het microniveau juist de hele kwetsbare kant, de zachte kant en het aansluiten bij wat bij mensen leeft. Als je kijkt naar mesoniveau en zeker op macroniveau dat het juist dan op aankomt dat je stevig neer zet waar het omgaat.'* (CT.94). Een andere geestelijk verzorger deed hierover de volgende uitspraak: *'(...) de gerichtheid in individuele contacten is wel anders, want dat is een proces wat je over de tijd neemt, dat je meerdere keren met elkaar in gesprek bent of niet met elkaar in gesprek bent, maar alleen met elkaar aanwezig bent. In individuele contacten kunnen het langere processen zijn, dus dat is een hele andere tak van je werk.* (UeL.91). Een aantal geestelijk verzorgers geven aan dat zij geen verschil zien in hun houding tijdens individuele contacten of tijdens momenten de organisatie. Bijvoorbeeld: *'Welke waarden zijn voor jou belangrijk, met elkaar in gesprek gaan, en dat doe je door de organisatie heen ook.'* (KI.98).

Zichtbaar zijn in de organisatie

Tijdens een aantal gesprekken wordt duidelijk dat het belangrijk is dat je als geestelijk verzorger zichtbaar bent in een organisatie wanneer je aan de slag wil met projecten. Op verschillende wijze kan hieraan gewerkt worden. Op de eerste plaats kan het door: *'(...) regelmatig over de gangen heen lopen, bij de directeur aankloppen en ook zeggen waar je mee bezig bent.'* (CT.64), op de tweede plaats is het belangrijk om te *'(...) laten zien wat je aan het doen bent, doe aan PR en zorg dat je regelmatig verschijnt in een bewonersblaadje en daar wordt je zichtbaar van, je moet dat ook op lange termijn zien.'* (CT.66), een derde mogelijkheid is door: *'(...) nieuwsgierig zijn en gewoon met mensen praten. Het maakt mij niet uit of dat nu de schoonmaker is of de directeur, maar ik ga wel kletsen* (JC.117), en tot slot: *'(...) gewoon overal maar naar binnen stappen en zo en gewoon kijken en luisteren en doen, ik denk dat je vooral met een open blik er in moet gaan, met heel veel nieuwsgierigheid en je niet te snel laten afschrikken.'* (JC.120). Hieruit wordt duidelijk dat zichtbaarheid iets is dat een geestelijk verzorger zelf in handen kan hebben: *'Ze moeten je wel kennen anders is het, wie is die vreemde man die op maandag door het huis loopt.'* (FeS.58).

Initiatief tonen

Verschillende geestelijk verzorgers geven aan dat zij ervaren hebben dat het belangrijk is om initiatief te tonen naar managers en andere medewerkers, wanneer je als geestelijk verzorgers iets gedaan wil krijgen binnen een organisatie. Zo verwoorde een geestelijk verzorgster: *'Als je in gesprek bent met de raad van bestuur dan is het heel positief vind ik om niet af te wachten wie er begint, maar gewoon te beginnen.'* (KI50). Een andere geestelijk verzorger vertelde: *'Ik ben op een middag naar de locatie toegegaan, omdat ik wist dat toen de activiteitenbegeleidster aanwezig was.'* (SH107). Het volgende citaat geeft inzicht wat het effect kan zijn van initiatief tonen: *'We hebben een cursus kleinschalig*

wonen, ik wist dat die opgezet werd en toen, dat is wel een mooi voorbeeld, en toen heb ik gezegd van nou moet ik daar niet bij betrokken worden als geestelijk verzorger. Maar meer open van zal ik eens opschrijven van wat ik kan betekenen, en toen heb ik een aantal thema's opgeschreven die ik zou willen uitwerken, er is toen een cursus gekomen (...)' (CT.61). Het volgende citaat omschrijft de functie van initiatief tonen treffend: 'Het meebewegen met de organisatie, en wel zo dat je je niet in de marge manoeuvreert.' (FeS.67).

Zicht op de organisatie

Uit de gesprekken met de geestelijk verzorgers wordt duidelijk dat zij bezig zijn met, en weten wat er zich afspeelt op, verschillende lagen in een organisatie. Deze inzichten blijken belangrijk bij het tot stand brengen van een project. Hiervoor zijn de contacten met cliënten belangrijk. Ter illustratie: 'Je hoort heel veel van cliënten, dus dan hoor je veel over hoe zij de zorg en de organisatie ervaren, waar ze tegen aan lopen, wat ze fijn vinden, niet fijn vinden.' (OC35). Hiernaast blijkt het inzicht op de afdeling van een organisatie belangrijk te zijn: '(...) hier zijn bijvoorbeeld een keer in de zes weken huiskamer gesprekken, dat betekent dat de bewoners van deze gang die gaan dan naar de huiskamer hier, en hebben dan een gesprek met o.a. de cliëntenraad en met de manager, en daar wil ik graag bij zijn, om te horen wat nu belangrijke thema's zijn hier in huis die ik wel of niet al ken.' (FeS.70). Ook het zicht op de locatie als geheel blijkt een voorwaarde te zijn om aan de slag te gaan met een project: 'Ik dacht locatie V. is wel een geschikte locatie om een roze loper te ontvangen, en ik vind daar de sfeer ook wel gastvrij.' (SH61). Uiteindelijk kan ook het zicht op de organisatie een rol spelen: 'Hoe zit het hier met deze organisatie? Welke thema's leven er voor ouderen? Dat vind ik heel erg belangrijk. Dat je ook gewoon een visie ontwikkelt met elkaar.' (KI45).

Strategisch handelen

Uit de verhalen van geestelijk verzorgers blijkt dat 'strategisch handelen' een element van belang is om bepaalde projecten tot stand te brengen. Uit de gesprekken met de geestelijk verzorgers blijkt dat zij op verschillende wijzen strategisch bezig zijn. Op de eerste plaats kan strategisch handelen gaan over aansluiten bij interesses en belangen. Ter illustratie: 'Maar eigenlijk op die manier te kijken van waar dan sleutels zijn te vinden bij de anderen, want die anderen willen ook, die hebben ook positieve motieven om er een fijn huis van te maken en ook bijvoorbeeld te kijken van wat zijn de interesse en de belangen, de functionele belangen, maar ook de persoonlijke interesse.' (BL18).

Op de tweede plaats is het belangrijk om oog te hebben voor draagvlak in een organisatie, zoals in het volgende citaat omschreven wordt: 'Nou om ook draagvlak te creëren bij anderen, als je het samen doet, waarin zijn jullie goed en wat kan ik doen, het liefst dan ook nog met de keuken, dat er een

maaltijd op aansluit, en zo ontstaat ook het gesprek in het huis.' (BL25). Het is niet alleen van belang om oog te hebben voor het draagvlak, maar ook om het te creëren, zoals uit het volgende citaat blijkt: *'En als je iets wil bewerkstelligen voor de bewoner, dan heb je er de medewerkers voor nodig van die plek waar die mensen zijn, en dan heb je leidinggevende nodig.'* (KD3). Uit de verhalen blijkt dat het hebben van goede contacten door alle lagen van een organisatie aanknopingspunten biedt om werkelijk wat gedaan te krijgen: *'Het is vooral aspiratie, doorzetten, relaties aangaan, zien hoe je netwerk mogelijk in elkaar steekt, en dan moet je hup het net dichtgooien en dan heb ik ze.'* (SH163), een ander voorbeeld: *'Wat mijn kracht is, wat ik daarbij heel erg in zet is, netwerken, mensen betrekken, zo'n voorzitter van het humanistisch verbond benaderen, dus de goede mensen aan je binden.'* (HE.47). En als het hebben van contacten geen soelaas biedt: *'Dan zeg ik van goh deze negen locaties doen allemaal mee, moet je eens kijken wat voor een leuke dingen ze allemaal doen, en bij jullie is daar helemaal geen ruimte voor... Ik ga er dan toch iets meer druk opzetten.'* (SH128).

Lange adem

Sommige geestelijk verzorgers gaven aan dat: *'(...) als je daarin op organisatieniveau in participeert dat je wel een lange adem moet hebben om de dingen vol te houden.'* (FeS.21). Het blijkt uit de verschillende interviews dat een project niet met één dag staat. Het duurt vaak lang voordat er daadwerkelijk iets gerealiseerd wordt. Sommige projecten vragen nu eenmaal veel voorbereiding, en andere projecten krijgen langzaam een voet aan de grond krijgen binnen een organisatie.

Overstijgende visie

Tot slot blijkt uit de interviews met de geestelijk verzorgers, dat wanneer zij overstijgend naar hun werkzaamheden kijken op mesoniveau, er verschillende ideeën naar voren komen. Zo wordt er gesproken over: *'(...) op verschillende plekjes bezig zijn, het is niet dat ik een bepaalde visie heb van oké, ik ga deze lijn uitzetten door de organisatie en daarmee zorg ik voor humane zorg. Het is meer dat ik denk, ik als kleine ik in zo'n grote organisatie doe ik wat ik kan om ervoor te zorgen dat mensen die hier moeten wonen zo goed mogelijk te maken, en daarbij doe ik wat ik denk dat goed is en belangrijk is. En dit is eigenlijk de gedachte erachter.'* (OC.101). Uit de verschillende gesprekken blijkt dat geestelijk verzorgers zich op de eerste plaats inzetten vanuit hun persoon als geestelijk verzorger, ter illustratie: *'Ik ben veel meer bezig met in een organisatie in te vloeien, op allerlei manieren, en dat kan alleen maar door langzame verspreiding, dat kan ik niet afdwingen, misschien ben ik in die zin meer een voorbeeldfiguur.'* (BC118). Sommige geestelijk verzorgers benoemen het als klein beginnen: *'Het begint heel klein, maar ik probeer het echt wel in de organisatie neer te zetten.'* (BC.8). De volgende metafoor is wellicht treffend voor het werk van een geestelijk verzorger op het mesoniveau:

'Zo ben ik ook eigenlijk steeds dingetjes aan het zaaien. Ik zie het als een soort van mee bewegen met een organisatie (...)' (CT.71). Naast de individuele aanpak is er ook een collectieve aanpak te onderscheiden op het mesoniveau: 'We hebben nu als team geestelijke verzorging, een productenboek gemaakt waarin we zeggen wat we allemaal op dat vlak doen, dus door bewustwording te creëren en door dingen op papier te zetten, op de plekken waar het wel kan.' (BL.68). Tot slot wordt door verschillende geestelijk verzorgers aangegeven dat zij in hun aanpak verschillende niveaus voor ogen hebben: *'Ik houd het zelf altijd een beetje uit elkaar in het micro, meso- en macroniveau. Als ik al die vlakken af en toe eens bestrijk, dan vind ik dat ik goed bezig ben.'* (CT2), en dat zij daarmee kijken: *'(...) hoe zorg werkt en hoe het hier georganiseerd wordt en hoe de dingen beter kunnen.'* (FeS48).

Resumé

De deelvraag: *'Hoe komt 'humanisering' tot stand in een organisatie'?* wordt beantwoord door de werkzaamheden van geestelijk verzorgers gericht op de organisatorische context van een zorginstelling onderling te vergelijken op de totstandkoming. In de vorige paragraaf wordt geconcludeerd, dat de werkzaamheden van de geestelijk verzorger gericht zijn op het creëren van ruimtes voor dialoog. Uit deze paragraaf blijkt, dat deze gerichtheid een verscheidenheid aan vaardigheden vraagt van de geestelijk verzorger. Uit de onderlinge vergelijking van de verschillende vaardigheden blijkt, dat de rol van de geestelijk verzorger het beste omschreven kan worden als *'(...) een mensen verbinder (...)'* (BC.103). Tijdens dit verbinden dient de geestelijk verzorger rekening te houden met uiteenlopende spanningsvelden binnen een zorginstelling. Het blijkt, dat het vinden van medestanders, ofwel bondgenoten, het zicht hebben op wat er speelt binnen een organisatie, en doorzettingsvermogen onontbeerlijk zijn in de onderneming van humanisering. In paragraaf 4.1 en 4.2 wordt duidelijk dat er verschillende argumenten zijn voor geestelijk verzorgers om zich bezig te houden met hun gerichtheid op de organisatorische context van een zorginstelling. Uit de interviews komt ook kritisch geluid naar voren over deze gerichtheid. De volgende paragraaf gaat daar nader op in.

4.5 De grenzen van humanisering

Keuze in gerichtheid

Op de eerste plaats is het de vraag welke opvatting van humanisering gehanteerd wordt tijdens de gerichtheid op de organisatorische context. De geestelijk verzorger kan kiezen voor humanisering vanuit het humanisme. Ter illustratie: *'(...) hoe kunnen we dan de regelgeving baseren op humanistische principes, bijvoorbeeld hoe doen we dat dan met een niet-reanimatie beleid en moeten dan ook niet juist, als we zeggen dat er geen taboes zijn, kijken wat de wensen van mensen zijn rondom het*

levenseinde (...)' (BL.16). Een andere geestelijk verzorger kiest juist hier niet voor: *'(...) het gaat mij niet om het Humanisme uit te dragen als levensbeschouwelijke zuil, maar het gaat om humanisering in huis en dat vind ik eigenlijk ook heel humanistisch ook nog eens hoor. Ik zoek juist naar een invulling van wat is nu humane zorg. Ik merk dat het altijd verwarring geeft, dat mensen vaak refereren naar de humanistische zuil.'* (HE. 15-19). Hieruit blijkt dat het een kwestie is vanuit welke opvatting van humanisering gewerkt wordt. Uit de gesprekken blijkt, dat de keuze voor een bepaalde opvatting mede samenhangt met de identiteit van de zorginstelling dan wel de zorglocatie, en het hangt samen met de opvatting van de aangestelde geestelijk verzorger.

Overlap

Als we op de tweede plaats kijken naar de werkzaamheden van geestelijk verzorgers op het mesoniveau, dan wordt duidelijk dat ook andere beroepsgroepen daarmee aan de slag kunnen. Een geestelijk verzorger kan bezig zijn met scholing, maar voor scholing bestaan ook vaak speciale afdelingen binnen een zorginstelling. Een geestelijk verzorger zei het volgende hierover: *'(...) je begeeft je als geestelijke verzorging op vlakken waar anderen ook al actief op zijn, soms loopt het zo dat wij het doen en andere keren niet, het is een grijs gebied.'* (FeS.38).

Zwaartepunt

Op de derde plaats wordt duidelijk, dat de geestelijk verzorging kan zich toeleggen op uiteenlopende werkzaamheden binnen een organisatie. Doorgaans werd aangegeven, dat het zwaartepunt binnen het beroepsprofiel op individuele gespreksvoering ligt. Met de gerichtheid op humaniserende werkzaamheden komt dit zwaartepunt onderdruk te staan, zo illustreert het volgende citaat: *'Het dilemma is dat ik dat ook wel weer zie, maar dat het ook gelijk een gevaar met zich mee brengt, namelijk dat je met allerlei dingen bezig bent binnen een organisatie. Dat wat een organisatie vraagt, en wat een organisatie ook wel goed vindt, maar waarvan je ook op een begeven moment kan zeggen van ja, je bent een soort van veredelde beleidsmedewerker geworden, dat zou dan een uitholling van het vak kunnen betekenen, dat houdt in dat je heel erg alert moet zijn dat je mee beweegt met de organisatie, dat als de organisatie iets aan jou vraagt dat je kijkt kan ik daar iets mee, maar dat je daarin ook grenzen moet stellen.'* (FeS.29). Anderzijds wordt beargumenteerd dat *'(...) je moet er wel voor gaan zorgen dat je niet alleen kerkdiensten of bezinningsbijeenkomsten en individuele gesprekken doet, want dan verdwijnt het vak ben ik bang, dan maak je niet helder genoeg wat je betekent voor de organisatie.'* (JC.129). Weer en andere geestelijk verzorger stelde: *'(...) dat een geestelijk verzorger te duur is om alleen maar individuele gesprekken te voeren. Dat de maatschappij er op dit moment het er ook niet voor over heeft.'* (CT.97).

Resumé

In deze vijfde paragraaf wordt gekeken naar humanisering, dat gericht is op de organisatorische context van een organisatie, in relatie tot het beroepsprofiel van de geestelijk verzorger. Een belangrijk element in het beroepsprofiel van de geestelijk verzorger blijkt diens levensbeschouwelijke achtergrond. Deze levensbeschouwelijke achtergrond kan expliciet ingezet worden tijdens humaniserende werkzaamheden, zo blijkt uit de interviews. Dit betekent, dat in de gecreëerde ruimtes voor de dialoog, bepaalde waarden vanuit de levensbeschouwelijke overtuiging richtinggevend kunnen zijn. De geestelijk verzorger kan hiernaast ervoor kiezen om niet de levensbeschouwing als leidend te beschouwen, maar om praktijk gebonden waarden te zoeken.

Uit de praktijkervaringen van de geestelijk verzorgers blijkt, dat de geestelijk verzorger gedwongen wordt tot het maken van keuzes. Het is telkens aan de geestelijk verzorger om te bepalen waaraan diens tijd en aandacht besteed wordt op het vlak van humaniserende werkzaamheden. Het blijkt, dat andere disciplines humaniserende werkzaamheden kunnen uitvoeren. Tevens blijkt, dat de zorginstelling ook een appèl kan doen op de tijd en aandacht van de geestelijk verzorger op het vlak van humaniserende activiteiten. Uit de data-analyse blijkt, dat dit appèl een extra druk met zich mee brengt. Hiernaast dient de geestelijk verzorger te bepalen hoe deze diens tijd en aandacht verdeelt tussen individuele contacten, humaniserende en overige werkzaamheden. De interviews bezien lijkt het, dat de geestelijk verzorgers zich *nog* steeds de ruimte verschaffen om autonoom keuzes te maken in besteding van hun aandacht en tijd.

5. Discussie, conclusie en aanbevelingen

In het vorige hoofdstuk is beschreven op welke wijze humanistisch geestelijk verzorgers in de praktijk invulling en vorm geven aan humanisering in relatie tot de organisatorische context van een zorginstelling. In hoofdstuk drie is een theoretische verkenning beschreven over de invulling en vormgeving van het begrip humanisering. In dit hoofdstuk wordt een verbinding gelegd tussen de empirische bevindingen uit het vorige hoofdstuk en de theoretische bevindingen uit hoofdstuk drie. Met deze verbinding wordt getracht een antwoord te geven op de onderzoeksvraag: 'Op welke wijze geven geestelijk verzorgers in de ouderenzorg invulling aan 'humanisering' binnen de organisatie waar zij werkzaam zijn?'. Vervolgens zullen kanttekeningen en een reflectie gegeven worden over dit onderzoek. Tot slot wordt aandacht besteed aan mogelijke aanbevelingen die voortvloeien uit dit onderzoek.

5.1 Verbinding tussen theorie en empirie

Opvattingen over humanisering

Door data-analyse van de interviews is het nu mogelijk om de begripsdefinities van humanisering uit de theorie te vergelijken met de opvattingen over humanisering uit de praktijk van de humanistische geestelijke verzorging. Dit onderzoek geeft een driedig overzicht, en toont aan welk onderscheid gemaakt kan worden in het begrip humanisering. In de kern gaat humanisering binnen al deze profielen om de reflectie op de praktijk met daarin nadrukkelijke aandacht voor de *zijnswijze* en *ervaring* van mensen en de *relatie* en *interactie* met de ander. Dit dient de geestelijk verzorger te bewerkstelligen door het creëren van randvoorwaarden zodat mensen zin kunnen (blijven) ervaren in hun omgeving. In het vierde hoofdstuk met daarin de datapresentatie komt deze definitie van humanisering duidelijk terug. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk wordt de definitie van humanisering aan de orde gesteld en hieruit blijkt dat deze overeen komt met de kerndefinitie uit de theorie. Een volgende stap is om de drie theoretische profielen van humanisering te vergelijken met de werkzaamheden zoals onderzocht in de interviews. Door deze vergelijking worden de theoretische definities van humanisering verbonden met de bevindingen uit de praktijk.

In het eerste profiel wordt humanisering beschreven als *het bevorderen van menselijke waardigheid*. Een praktijkvoorbeeld van deze beschrijving van humanisering is terug te zien bij de *betrokkenheid op dagelijkse praktijk*. Hierbij richten geestelijk verzorgers zich op de dagelijkse zorgverlening zoals verleend wordt aan ouderen in zorginstellingen. De geestelijk verzorger heeft nadrukkelijk aandacht voor de wijze waarop de *interactie* en de *relatie* verloopt tussen bewoner en medewerker. Tevens wordt aandacht besteed aan de wijze waarop ruimte wordt geboden in het contact aan de *zijnswijze* en de *eigen ervaring* tussen de betrokkenen. De *norm* is dat het contact met de unieke ander, de basis is van goede zorg. In het contact met de ander wordt de menselijke waardig-

heid gevestigd en bevestigd (Leget, 2011). Bij het overschrijden van deze norm, heeft de geestelijk verzorger verschillende mogelijkheden tot herinstalleren van die norm. De wijze waarop de geestelijk verzorger dit doet wordt besproken in de derde paragraaf van het vierde hoofdstuk.

In het tweede profiel wordt humanisering beschreven als het *beperken van bedreiging van het humane*. Een van de onderzochte werkzaamheden die aansluit bij deze definitie is *de dialooggroep*. De dialooggroep is een project waarbij verschillende betrokkenen bijeenkomen om te praten over de zorgverlening. Het unieke van de dialooggroep is dat tijdens deze bijeenkomsten verschillende partijen samen komen. En dat zij allemaal de kans krijgen om hun *zijnswijze* en *eigen ervaring* te delen en dat van de ander te verkennen. Met de dialooggroep wordt een situatie gecreëerd waarin bewoners, familie en professionals een relatie kunnen aan gaan, om vervolgens in gesprek te gaan over hoe men met verschillende opvattingen over goede zorg omgaat. De *norm* binnen dit profiel is de aandacht voor het verschil in begrijpen en waarnemen (Maas, 2011, blz. 139-140). De geestelijk verzorger creëert met dergelijke bijeenkomsten randvoorwaarden hiertoe. De wijze waarop de geestelijk verzorger dit doet wordt besproken in de derde paragraaf van het vierde hoofdstuk.

Het derde profiel omschrijft humanisering als *het streven naar hogere menselijkheid*. Een van de onderzochte werkzaamheden die aansluit bij deze definitie is *cultuurontwikkeling*. Hierbij richten geestelijk verzorgers zich op het bevorderen van reflectie op de identiteit van zorgorganisatie al dan niet vanuit een levensbeschouwelijk kader. De geestelijk verzorger heeft aandacht voor de wijze waarop de *interactie en beïnvloeding* tussen de bewoners en de identiteit van verpleeg- en verzorgingshuizen verloopt. Het is de vraag of de organisatie voldoende ruimte biedt aan de *zijnswijze* en *beleving* (eigen ervaring) van de bewoner. De *norm* in dit profiel, is het beschermen en het bevorderen van de humane omgang met de medemens vanuit positief geformuleerde waarden zoals wederzijds respect en pluriformiteit. De aandacht vanuit deze positief geformuleerde waarden benadrukt het *descriptieve* aspect van dit profiel. De humanistische achtergrond van de geestelijk verzorger bepaald welke normen beschermd of bevorderd worden. De mogelijkheden tot het beschermen of bevorderen worden beschreven in de derde paragraaf van het vierde hoofdstuk.

Uit de vergelijking is gebleken, dat er ten minste drie opvattingen over humanisering te onderscheiden zijn in de wetenschappelijke theorieën. Verder blijkt dat de beschreven opvattingen hun weerklank vinden in de onderzochte praktijk. Deze opvattingen tonen overeenkomsten en verschillen in hun onderlinge opvattingen, maar sluiten elkaar op praktisch niveau niet uit. De opvattingen vullen elkaar aan. De verschillende opvattingen van de geïnterviewde geestelijk verzorgers maken zichtbaar, dat het mesoniveau onderverdeeld kan worden in drie niveaus. De geestelijk verzorger kan zich ten eerste richten op de dagelijkse zorg die verleend wordt aan het bed. Ten tweede kan de geestelijk verzorger zich tijdens bijeenkomsten en groepen richten op de dynamiek van de sociale interactie

binnen een bepaalde context. Ten slotte kan de geestelijk verzorger zich tijdens bijeenkomsten en groepen richten op het ontwikkelen van een gemeenschappelijke identiteit, waarin waarden worden opgenomen die humane omgang beschermen en bevorderen.

Aanleiding

Dit onderzoek geeft een overzicht van, en toont aan welke aanleidingen geestelijk verzorgers zien om humaniserende werkzaamheden uit te voeren in de context van een verpleeg- en verzorgingshuis. Uit de data-analyse wordt geconcludeerd, dat de aanleiding voor humanisering binnen zorginstellingen voor ouderen in het feit ligt, dat de organisatorische context een obstakel vormt voor bewoners, verzorgenden en managers om te komen tot dialoog met hun omgeving. Het gevolg van deze blokkade is dat de genoemde betrokkenen niet in staat zijn om hun omgeving door middel van dialoog te sturen en te beïnvloeden. Deze constatering door de geestelijk verzorgers wordt bevestigd in verschillende onderzoeken (Christophersen, 1999; Fagerberg et al., 2001; Hellström et al., 2007; Abma et al., 2012; Jakobson et al., 2012).

Humanisering concreet ingevuld

In de derde paragraaf van het derde hoofdstuk wordt vanuit het oogpunt van geestelijk verzorgers beschreven op welke terreinen humanisering binnen een zorginstelling betrekking kan hebben. In deze beschrijvingen wordt beperkt ingegaan op de praktische invulling. Dit onderzoek geeft een overzicht van, en toont aan welke vaardigheden nodig zijn om humaniserende werkzaamheden uit te voeren in de context van een verpleeg- en verzorgingshuis. In de volgende alinea's worden de praktische inzichten uit de datapresentatie per terrein ingedeeld.

Ten eerste kan humanisering plaats vinden tijdens *de interactie in de dagelijkse zorgpraktijk* (Widdershoven, 2003). Dit betekent dat de geestelijk verzorger aanstuurt op reflectie op het gebied van *handelen en effect*. Hierbij kan gedacht worden aan het belichten van het *perspectief van de bewoner*, maar ook kan stil gestaan worden bij de *eigen ervaringen van de verzorgenden*. Dit belichten kan door het *stellen van vragen* aan de betrokkenen of het *benoemen van het andere perspectief*. Hiermee wordt ondersteuning geboden aan bewoners en verzorgenden bij de interactie met hun omgeving.

Humanisering heeft op de tweede plaats betrekking *op de zorgverlener* (Pijnenburg, 2011). Ditmaal gaat het om expliciete aandacht voor de zorgverlener. Deze aandacht wordt geboden door stil te staan bij de *zijswijze en ervaringen* van zorgverleners tijdens speciaal hiervoor georganiseerde momenten zoals bij *Rondom ons*. Hiernaast kan deze expliciete aandacht voor zorgverleners door geestelijk verzorgers vormgegeven worden door het organiseren van een *moreel beraad*.

Humanisering heeft op de derde plaats betrekking op de *manager en leidinggevenden* (De Jong, 2010). De mogelijkheden voor humanisering op dit terrein liggen voor geestelijk verzorgers in het organiseren van *ethische commissies* en het regelen van *bilaterale overleggen*. Tijdens deze momenten kan de geestelijk verzorger de rol vervullen van gesprekspartner waarbij *vragen gesteld worden* en *andere perspectieven* geboden worden, zodat het *perspectief van de bewoner, verzorgenden of medewerker* onder de aandacht komt.

Ten vierde kan humanisering plaats vinden tijdens de *scholing van medewerkers, zorgverleners en leidinggevenden* (Wielhouwers, 2012). In de praktijk blijkt dat scholing breed opgevat wordt. Zo vindt scholing plaats in de dagelijkse praktijk, maar ook klassikaal aan een groep mensen. In beide gevallen gaat het om *reflectie op handelen en het effect daarvan, om het bieden van een ander perspectief*, evenals om het belichten van *de ervaring van zowel cliënten als medewerkers, verzorgenden en leidinggevenden*. De geestelijk verzorger kan kiezen voor verbale overdracht van kennis, maar ook wordt gekozen voor *het laten ervaren* van bepaalde situaties. Tevens kan de geestelijk verzorger kiezen voor scholing in waarden en cultuur bijvoorbeeld op het gebied van humanisme of seksuele diversiteit.

Humanisering heeft op de vijfde plaats betrekking op *de kwaliteitszorg* (Van Schrojenstein Lantman, 2009). De geestelijk verzorger kan hieraan bijdragen door het organiseren van een ethische commissie, waar dilemma's van de zorginstelling worden besproken. Tevens kan de geestelijk verzorger doormiddel van cultuurontwikkeling bijdragen aan het kwaliteitsbeleid. De geestelijk verzorger kan ervoor kiezen om een klankbordgroep of een platform op te richten waarin nagedacht wordt over de ontwikkeling van bepaalde waarden of cultuur.

In de onderzochte literatuur wordt niets geschreven over hoe de geestelijk verzorgers kunnen bijdragen aan de participatie van bewoners op het gebied van inspraak, medezeggenschap en invloed op organisatorische zaken binnen een zorginstelling. Uit de datapresentatie blijkt dat de geestelijk verzorgers in de praktijk hier wel mee bezig zijn. Op de eerste plaats biedt de *inspiratie route* een mogelijkheid waarmee bewoners én medewerkers de gelegenheid krijgen om hun woon- en werkomgeving in te richten naar eigen smaak. Op de tweede plaats kunnen bewoners middels *dialoggroepen* de mogelijkheid krijgen tot inspraak, medezeggenschap en invloed op organisatorische zaken. Tevens is er beperkte literatuur voor handen over geestelijk verzorgers die bijeenkomsten organiseren waarin bewoner en professional op een andere wijze met elkaar in contact komen, dan door de zorgafhankelijke relatie. Een voorbeeld van dergelijk initiatief is de *gespreksgroep over levensthema's voor nieuwe cliënten*.

De zojuist beschreven humaniserende werkzaamheden van de geestelijk verzorgers sluiten aan bij de verschuiving in de ouderenzorg van een *aanbodgerichte zorg* naar *vraaggerichte zorg*

(Abma, 2010; Maas, 2011). Dit houdt concreet in, dat de geestelijk verzorger ruimte creëert voor dialoog en contact tussen: de bewoners onderling, bewoners, verzorgenden en verpleegkundigen, bewoners en overige medewerkers, bewoners en beleid, waarden en cultuur, verzorgenden onderling en medewerkers onderling. Met de gecreëerde ruimte voor dialoog bestaat de mogelijkheid tot het uitwisselen van perspectieven, sturing en beïnvloeding van de omgeving, en het ontwikkelen van waarden en normen. Het vragen van aandacht voor de zijnswijze en ervaringen van ieder mens houdt tevens in, dat de geestelijk verzorger (kritische) vragen stelt en een ander perspectief biedt aan bewoners, verzorgenden en overige medewerkers. De werkzaamheden richten zich niet alleen op ouderen, maar ook de verzorgenden, managers en overige medewerkers. Iedere beschreven werkzaamheid sluit aan bij *vraaggerichte zorg*, omdat allen gericht zijn op de bevordering van dialoog teneinde van wederzijds begrip. Hiernaast richt iedere aanpak zich op de bevordering van invloed en sturing van de bewoners op de zorg binnen zorginstellingen voor ouderen, zodat bewoners tot betekenisgeving kunnen komen (Visse, 2012). Dit betekent dat met humanisering gewerkt wordt aan voorwaarden waarmee mensen tot betekenis en dus tot zingeving kunnen komen.

Uit de vergelijking van de beschreven werkzaamheden van geestelijk verzorgers (uit de zorgpraktijk) kan geconcludeerd worden, dat de geestelijk verzorging in haar aanpak tot humanisering zich richt op, en ruimte geeft aan ouderen, verzorgenden, managers en overige medewerkers die onder druk staan door de organisatorische context. Dit onderzoek toont aan, dat het mogelijk is om werkzaamheden te implementeren die gericht zijn op interactie, beïnvloeding en betekenis binnen zorginstellingen voor ouderen. Tevens toont dit onderzoek aan, dat geestelijk verzorgers kunnen bijdragen aan veranderingen die gericht zijn op interactie en beïnvloeding teneinde van wederzijds begrip. Tot slot wordt aangetoond, dat het mogelijk is om op verscheidene terreinen verandering teweeg te brengen binnen een zorginstelling voor ouderen.

Het bewegen in een organisatorische context

In derde paragraaf van het derde hoofdstuk werd geconcludeerd dat het geestelijk verzorgers aan de nodige vaardigheden ontbreekt, om zich op organisatieniveau te bewegen (Van Harten, 2012, Van Wijk, 2009). Dit onderzoek geeft een overzicht van, en toont aan welke vaardigheden nodig zijn om humaniserende werkzaamheden tot stand te brengen in de context van een verpleeg- en verzorgingshuis. Volgens Van den Ende (2011) vraagt de gerichtheid op de organisatorische context om *professionele moed*. Van Wijk (2009) benadrukt het belang van *zichtbaarheid* in de gerichtheid op de organisatie. En volgens Van Harten (2012) is het *verwerven van een onderhandelingspositie, actief bewegen* binnen een organisatie en *zicht hebben op macht en communicatie* voor geestelijk verzorgers van belang.

De concrete toepassing van bovengenoemde vaardigheden worden uitvoerig beschreven in de datapresentatie. Zo blijkt dat professionele moed samen met het *uitdragen van waarden* een onderdeel is van de *professionele houding* van een geestelijke verzorger. De datapresentatie geeft inzicht in de verschillende wijzen waarop aan *zichtbaarheid* gewerkt kan worden. De relevantie van het verwerven van een onderhandelingspositie wordt in het theoretisch kader bevestigd en geduid onder *afstemming met de praktijk*. Het belang van actief bewegen door geestelijk verzorgers binnen een zorginstelling sluit aan bij de waarneming uit de data-analyse, dat *initiatief tonen* belangrijk is om werkzaamheden gericht op de zorginstelling te ontplooien. De relevantie van zicht op macht wordt bevestigd door, en sluit aan bij de beschrijvingen over *strategisch handelen*. Het belang van zicht op communicatie komt terug in het theoretisch kader onder *zicht op de organisatie*. Verder blijkt uit de datapresentatie, en wat een aanvulling is op de bestaande literatuur, dat de geïnterviewde geestelijk verzorgers tevens beschikten over een *lange adem* wanneer zij werkzaamheden gericht op de organisatorische context ontplooien. Tot slot blijkt dat verschillende geestelijk verzorgers een *overstijgende visie* hebben over hoe zij te werk gaan met de betreffende werkzaamheden.

De plaats van humanisering in het beroepsprofiel

In het derde hoofdstuk wordt de ambivalente relatie tussen humanisering en humanistische geestelijke verzorging beschreven. De datapresentatie geeft een overzicht van, en toont aan wat de mogelijke gevolgen zijn van humaniserende werkzaamheden voor humanistische geestelijk verzorgers in de context van verpleeg- en verzorgingshuizen.

Volgens Mooren (1995) vormt de levensbeschouwelijke achtergrond van de geestelijke verzorging de legitimering van het beroep. Voor humaniserende werkzaamheden heeft een geestelijk verzorger echter geen levensbeschouwelijke overtuiging nodig (Idem). De geestelijke verzorging dient bijdrage te leveren aan de zelfbestemming vanuit een levensbeschouwelijke overtuiging. In het geval van humanisering wordt gewerkt aan autonomie en gelijkwaardigheid (Idem). De profielen waarin humanisering gericht is *beperken van bedreiging van het humane*, en *op het bevorderen van menselijke waardigheid* beantwoorden aan de stelling van Mooren. Echter het profiel waarin humanisering gericht is op *hogere menselijkheid* is sprake van een bijdrage aan zelfbestemming vanuit een overtuiging. Dit gaat tegen de stelling van Mooren in. In dit profiel zijn positief geformuleerde humanistische waarden leidend. Hiernaast heeft de geestelijke verzorger naar mijn mening ook in de overige twee profielen een expliciteert levensbeschouwelijke overtuiging nodig. Zodat de geestelijk verzorger zich per situatie kan verhouden tot de waarden die naar voren komen. Juist de geestelijk verzorger dient in staat te zijn om waarden te expliciteren, een doordacht levensbeschouwelijk kader is daarvoor onontbeerlijk.

Uit de datapresentatie komt naar voren, dat ook andere disciplines dan de geestelijke verzorging humaniserende werkzaamheden kunnen uitvoeren binnen een zorginstelling. Naar mijn idee vraagt dit om profilering van de humanistische geestelijke verzorging naar de zorginstelling. De geestelijke verzorging dient duidelijk te zijn in wat zij kunnen bijdragen aan de zorg. Zo dat overlap met andere disciplines niet nodig is. Tegelijkertijd vraagt dit van de humanistische geestelijke verzorging een bezinning op haar eigen kernwaarden. Om te voorkomen dat de geestelijk verzorger '(...) een soort van veredelde beleidsmedewerker wordt (...)' (Fes.29). Door bezinning op belangrijke kernwaarden kan met overtuiging richting gegeven worden aan de invulling van het takenpakket.

Samenvattende conclusie

De wijze waarop de geestelijk verzorger invulling geeft aan het begrip humanisering begint op het moment dat de geestelijk verzorger om aandacht vraagt voor de zijnswijze en de eigen ervaring van ieder mens, die verblijft of werkzaam is binnen een zorginstelling voor ouderen. Hiermee vraagt de geestelijk verzorger aandacht voor de relatie tussen de mens en diens omgeving in de zorginstelling. De geestelijk verzorger vraagt hiervoor om aandacht, omdat dat de organisatorische context van zorginstellingen een obstakel vormt voor bewoners, verzorgenden en managers om te komen tot dialoog en contact met hun omgeving. Het gevolg van deze blokkade is dat bewoners, verzorgenden en managers niet in staat zijn om hun omgeving doormiddel van dialoog te sturen en te beïnvloeden. Dit beperkt de mogelijkheden tot betekenis en zingeving van mensen (Visse, 2012). Dit onderzoek analyseert verschillende werkzaamheden waarmee geestelijk verzorgers invulling geven aan humanisering, als reactie op de genoemde blokkade. Deze werkzaamheden komen onderling overeen, en kenmerken zich door de gerichtheid op de bevordering van contact en dialoog ten einde van zingeving. Deze werkzaamheden kunnen gericht zijn op: bewoners onderling, bewoners en verzorgenden, bewoners en overige medewerkers, bewoners en beleid, waarden en cultuur, verzorgenden onderling en medewerkers onderling. De werkzaamheden kunnen zich afspelen in de alledaagse praktijk of hebben een georganiseerd karakter zoals groepssamenkomsten. Met de gecreëerde ruimte voor contact en dialoog bestaat de mogelijkheid tot het uitwisselen van perspectieven, sturing en beïnvloeding van de omgeving en het ontwikkelen van waarden en normen. Het vragen van aandacht voor de zijnswijze en ervaringen van ieder mens houdt tevens in, dat de geestelijk verzorger (kritische) vragen stelt en een ander perspectief biedt aan bewoners, verzorgenden en overige medewerkers. Hiermee werkt de geestelijk verzorger aan ondersteuning, ofwel empowerment, waardoor mensen uiteindelijk zelf de dialoog kunnen opzoeken. Dit onderzoek toont aan, dat er verschillende *vaardigheden* nodig zijn om de relatie tussen mens en zorginstelling onder de aandacht te brengen. Het uitoefenen van humaniserende werkzaamheden op het organisatorische niveau van een zorgin-

stelling sluit aan bij wat vanuit het beroepsprofiel van een geestelijk verzorger verwacht wordt. Uit de resultaten van de data-analyse blijkt dat dit gepaard gaat met enige risico's.

5.2 Reflectie en kanttekeningen

In dit onderzoek is methodisch gezien de keuze gemaakt voor een *kwalitatief surveyonderzoek*. Terugkijkend naar het onderzoeksproces, kan vastgesteld worden dat de voorafgestelde maatregelen tot validiteit uitgevoerd zijn. De respondentselectie blijkt achteraf te zijn geslaagd, getuige de variëteit in humaniserende werkzaamheden. De methodische keuze impliceert, dat de verscheidenheid of diversiteit over een bepaald onderwerp binnen een bepaalde populatie bloot wordt gelegd. Dit betekent, dat er zoveel mogelijk verschillende humaniserende werkzaamheden belicht zijn. Terugblikkend is de opzet van de interviews juist geweest. De gesprekken lieten voldoende ruimte voor diepgang over het onderwerp. Tijdens de interviews is aanvullende informatie gevraagd over de werkzaamheden. Hierdoor zijn folders en programma's bestudeerd waardoor een breed beeld is ontstaan van de werkzaamheden.

De verkregen empirische data is in dit onderzoek geanalyseerd aan de hand van de *gefundeerde theoriebenadering* (GT). Deze methode geeft de mogelijkheid om de data diepgaand te verkennen, en te komen tot een passende weergave. Het gebruik van de GT blijkt achteraf gezien geslaagd. Door het gebruik van de GT is een passende structuur gegeven aan de data, waarbij veel gebruik gemaakt is van illustrerende citaten wat de tekst interessant maakt. Echter bestaat de mogelijkheid, door deze zelfde methode, tot een subjectieve vertekening van de data. De volledige indeling van de datapresentatie, van de paragrafen tot de categorieën, zijn het product van individuele en subjectieve beoordeling. De mogelijkheid tot toetsing van de indelingen had op zijn minst meer kunnen gebeuren. Er had meer uitwisseling kunnen plaats vinden met de onderzoeksbegeleider.

In het theoretisch kader van dit onderzoek is een driedelig onderscheid gemaakt in het begrip humanisering. De verrichte literatuurstudie is echter niet uitputtend, dit betekent dat er mogelijk nog meer typering van humanisering bestaan. De gevonden bronnen in de literatuurstudie geven overigens hier geen aanleiding toe. Hiernaast is de keuze gemaakt om de hoeveelheid bronnen per typering zoveel mogelijk te beperken ten behoeve van het overzicht. Dit kan gevolgen hebben voor de nuance per typering.

5.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Deze scriptie bestaat uit één studie, met een eigen methode en analysetechniek: de gefundeerde theoriebenadering aangevuld met een literatuurverkenning. De onderzoeksvraag wordt beantwoord door ervaringen en verhalen van humanistisch geestelijk verzorgers. De basis voor hun verhalen wordt gevormd door verschillende humaniserende werkzaamheden (zie: appendix A). Deze werkzaamheden zijn op verschillende facetten onderling vergeleken, en vormen de basis voor de eerste wetenschappelijke verkenning van humanistisch geestelijk verzorgers en hun humaniserende werkzaamheden in verpleeg- en verzorgingshuizen. Dit betekent dat hier nog veel onontgonnen onderzoeksterrein ligt.

Uit dit onderzoek blijkt, dat bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen nog steeds geen gelijkwaardige gesprekspartners zijn bij de totstandkoming van hun eigen zorg. Dit betekent, dat zij nog steeds geen volledige invloed en sturing hebben op de zorg die zij ontvangen. In dit onderzoek is een inventarisatie gemaakt van mogelijke humaniserende werkzaamheden om bewoners, maar ook zorgverleners meer eigenaar te maken van de zorg. Vele van deze werkzaamheden zijn unieke initiatieven die de door humanistisch geestelijk verzorgers tot stand zijn gekomen. Dit onderzoek geeft inzicht op welke wijze getracht wordt om een bijdrage te leveren aan het 'eigenaarschap' van de betrokkenen. De volgende noodzakelijke stap is om deze betrokkenen aan het woord te laten. Op de eerste plaats is belangrijk om ten minste te onderzoeken wat de effecten zijn van de werkzaamheden voor bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen. Hiermee wordt duidelijk of zij zich daadwerkelijk meer gelijkwaardige partners voelen in de totstandkoming van hun zorg. Op de tweede plaats is belangrijk om ten minste te onderzoeken wat de effecten zijn van de werkzaamheden voor zorgverleners in verpleeg- en verzorgingshuizen. Met deze vervolgonderzoeken kan de waarde van dit aspect van de geestelijke verzorging nog meer onderstreept en inzichtelijk worden.

Vanuit wetenschappelijk onderzoek en vanuit de geïnterviewde geestelijk verzorgers in dit onderzoek wordt de noodzaak tot humaniserende werkzaamheden duidelijk. Zoals eerder genoemd zijn bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen geen gelijkwaardige gesprekspartners in de totstandkoming van hun zorg. In dit onderzoek is onderzocht waarom humanistisch geestelijk verzorgers werken aan dergelijke werkzaamheden. Daarmee toont dit onderzoek aan dat humanistisch geestelijk verzorging een beroepsgroep is die invulling kan geven aan humaniserende werkzaamheden. Wat onduidelijk blijft is waarom geestelijk verzorgers er voor kiezen om geen humaniserende werkzaamheden te ontplooiën. Het lijkt mij van groot belang om een vervolg onderzoek te starten naar deze groep geestelijk verzorgers. Hiermee kan een vollediger beeld geschetst worden van het

fenomeen humanisering in relatie tot de humanistische geestelijke verzorging. Onderzoek kan mogelijke obstakels of drempels tot humanisering inzichtelijk maken. Waardoor de geestelijke verzorging zich als beroepsgroep verder kan ontwikkelen.

In dit onderzoek wordt een inventarisatie gemaakt van de mogelijkheden tot humanisering voor de geestelijk verzorger in de praktijk van de ouderenzorg. Hiernaast wordt een inventarisatie gemaakt van hoe deze mogelijkheden in de praktijk tot stand komen, hoe deze mogelijkheden uitgevoerd worden en wat de mogelijke kanttekeningen zijn bij de uitvoering van de mogelijkheden. De aanleiding voor deze inventarisatie ligt mede in het feit dat er zeer beperkt theorie voorhanden is over humanisering in de ouderenzorg. Deze lacune in de theorie is zeer opmerkelijk te noemen, gezien het gewicht en belang van het begrip humanisering voor de *Universiteit voor Humanistiek* (Smaling, 2012). In dit onderzoek is op theoretisch gebied een driedig onderscheid gemaakt in het begrip humanisering. Echter is geen uitputtend onderzoek verricht naar humanisering. Gezien de betekenis van humanisering voor de UvH is het aan te raden, dat in vervolgonderzoek diepgaand onderzocht wordt welke wetenschappelijke theorieën of publicaties er nog meer bestaan over, en aansluiten op humanisering. Hierdoor kan de UvH zich beter onderscheiden met het begrip humanisering als kernwaarde.

Bibliografie

Abma, T. (2010). *Herinneringen en dromen van zeggenschap*. Boom Lemma.

Abma, T., & Baur, V. (2012). 'The Taste Buddies'. participation and empowerment in a residential home for older people. *Ageing & Society*, 32 (-), 1055-1078.

Abma, T., Bruijn, A., Kardol, T., Schols, J., & Widdershoven, G. (2012). Responsibilities in elderly care: mr powell's narrative of duty and relations. *Bioethics*, 26 (1), 22-31.

Baarda, D., De Goede, M., & Teunissen, J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen / Houten: Noordhoff.

Belderok, J. (2002). *Zorg voor zelfstandigheid. Bewonersparticipatie in verzorgingshuis en verpleeghuis in het licht van drie moderniseringstheorien*. Amsterdam: SWP.

Beroepsstandaard voor de geestelijke verzorging in zorginstellingen. (2010).

Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers .

De Boer, F., & Smaling, A. (2011). *Benaderingen in kwalitatief onderzoek. Een inleiding*. Den Haag: Boom Lemma.

Dam, S. van der, Abma, T., Kardol, M., & Widdershoven, G. (2011). "Here's My Dilemma". Moral Case Deliberation as a Platform for Discussing Everyday Ethics in Elderly Care. *Health Care Anal*, 20 (-), 250–267.

Derkx, P. (1993). *Wat is Humanisme: Hoofdpijnen in de Europese humanistische traditie en hun actuele betekenis*. In P. Cliteur, & D. van Houten, *Humanisme, theorie en praktijk* (pp. 99-113). Utrecht: Tijdstroom.

Dongen, H. van, Laat, W. de, & Maas, A. (1996). *Een kwestie van verschil: conflicthantering en onderhandeling in een configuratieve integratietheorie*. Delft: Eburon.

Erlandson, D., Harris, E., Skipper, B., & Allen, S. (1993). *Doing naturalistic Inquiry*. Sage Publications.

Evers, J. (Red.). (2007). *Kwalitatief interviewen. Kunst én Kunde*. Den Haag: LEMMA.

Fagerberg, I., & Kihlgren, M. (2001). Registered nurses' experiences of caring for the elderly in different health-care areas. *International Journal of Nursing Practice*, 7 (-), 229–236.

Harten, A. van (2012). *Tussen marge en macht. Over de bijdrage van de humanistische geestelijke verzorger aan humanisering binnen Osira Amstelring*. Utrecht: Masterscriptie Universiteit voor Humanistiek.

Hart-Hartog, S. 't (2008). *Wat doe je daar nu eigenlijk? Fragmenten van humanistische geestelijke verzorging in een verpleeghuis*. Utrecht: de Graaff

Hellström, U., & Sarvimäki, A. (2007). Experiences of self-determination by older persons living in sheltered housing. *Nursing Ethics*, 14 (3), 413-423.

Hoogeveen, E. (1993). *Humanistisch geestelijk werk*. In: P. Cliteur en D. van Houten (red.). *Humanisme: theorie en praktijk*, p. 290-291. Utrecht: Tijdstroom

Houten, D. van (1999). *De standaardmens voorbij. Over zorg, verzorgingsstaat en burgerschap*. Maarssen: Elsevier/De tijdstroom.

Houten, D. van (2007). Humanisering als uitdaging. *Tijdschrift voor Humanistiek*, 30 (8), 52-64.

Jacobs, G. (2001). *De paradox van kracht en kwetsbaarheid*. Amsterdam: SWP.

Jakobsen, R., & Sørli, V. (2010). Dignity of older people in a nursing home: Narratives of care providers. *Nursing Ethics*, 17 (3), 289-300.

Jansen, H. (2005). De kwalitatieve survey. Methodologische identiteit en systematiek van het meest eenvoudige type kwalitatief onderzoek. *KWALON*, 10 (3), 15-34.

Jansen, H. (2011). *De kwalitatieve survey. Onderzoek naar verscheidenheid*. In: F. de Boer, & A. Smaling, *Benaderingen in kwalitatief onderzoek. Inleiding* (pp. 179-187). Den Haag: Boom Lemma.

Jongh, E. de (2010). Adviseren over beleidsvorming. Een beschouwing over de adviesrol van de geestelijke verzorger. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, 13 (58), 8-19.

Knight, C., Haslam, S., & Haslam, C. (2010). In home or at home? How collective decision making in a new care facility enhances social interaction and wellbeing amongst older adults. *Ageing and Society*, 30 (8), 1393-1418.

Leget, C. (2011). Menselijke waardigheid en humanisering van de zorg. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, 14 (62), 8-17.

Leopold, J. (2011). *Ont-moeten over het bevorderen van cliëntgerichtheid in verzorg- en verpleeghuizen*. Utrecht: Masterscriptie Universiteit voor Humanistiek.

Lindeman, M., Black, K., Smith, R., Gough, J., Bryce, A., Gilseman, B., et al. (2003). Changing Practice in Residential Aged Care Using Participatory Methods. *Education for Health*, 16 (1), 22-31.

Maas, A. (2011). *Humaan ouder worden in organisatieverband. Anders verbonden met de wereld*. In P. Derkx, A. Maas, & A. Machielse, *Goed ouder worden* (pp. 139-155). Amsterdam: SWP.

Maas, A. (2009). *Vele tinten grijs. Naar een relationeel perspectief op ouderen en zorg*. Amsterdam: SWP.

Maso, I., & Smaling, A. (2004). *Kwalitatief onderzoek. praktijk en theorie*. Amsterdam: Boom.

Mooren, J.H. (1995). *Beroepsprofielen in het professionele geestelijk werk. Humanistische raadslieden in het land van de Barbapappa's*. Ermelo: Interior.

Mooren, J.H. (1999). *Bakens in de stroom. Naar een methodiek van het humanistisch geestelijk werk*. Utrecht: SWP.

Mooren, J.H. (2010). *De moed om te zien. Humanistisch raadswerk in instellingen van Justitie*. Utrecht: de Graaff.

Pijnenburg, M. (2011). Humane zorg, organisatie-ethiek en de rol van de geestelijke verzorger. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, 14 (63), 15-23.

Rubin, S., & Rubin, H. (2012). *Qualitatief Interviewing*. Sage Publications.

Schrohenstein Lantman, R. van (2009). Samenwerken in het kwaliteitsbeleid. Een weg tot integratie van geestelijke verzorging in de zorgorganisatie. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, 12 (53), 6-13.

Staa, A. van, & Evers, J. (2010). 'Thick analysis': strategie om de kwaliteit van kwalitatieve data-analyse te verhogen. *KWALON*, 15 (1), 5-12.

Smaling, A. (2010). *Zingeving 'als effect van' en 'als toegift bij' humanisering*. In: Alma, H. & Lensvelt-Mulders, G. (Eds.). *Waardevolle wetenschap: zingeving en humanisering in het wetenschappelijk onderzoek*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.

Smaling, A., & Alma, H. (2010). *Waarvoor je leeft. Studies naar humanistische bronnen van zin*. Amsterdam: SWP.

Smaling, A., & Alma, H. (2010). *Zingeving en levensbeschouwing: een conceptuele en thematische verkenning*. In: A. Smaling, & H. Alma, *Waarvoor je leeft. Studies naar humanistische bronnen van zin* (pp. 17-35). Amsterdam: SWP.

Smeets, W. (2007). Geestelijke verzorger en arts: partners in kwaliteitszorg. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, 10 (44), 9-20.

Visse, M. (2012). *Openings of humanization in modern health care practices*. Amsterdam: Vrije Universiteit.

Wielhouwer, M. (2012). De geestelijk verzorger als docent en adviseur. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, 15 (66), 53-56.

Widdershoven, G. (2003). Geestelijke verzorging en ... ethiek. Zorgethiek als ethiek voor zorginstellingen, *Tijdschrift Geestelijke Verzorging* 6 (23), 31-39.

Wijk, A. van (2009). De geestelijk verzorger bedrijvig als adviseur? *Tijdschrift Geestelijke Verzorging* , 12 (55), 60-70.

Appendix A

De dagelijkse praktijk

De geestelijk verzorger in de ouderenzorg voert veelal gesprekken met bewoners in woonkamers en appartementen. Deze contacten spelen zich in de *dagelijkse zorgpraktijk* waarin zich vele en verschillende disciplines bevinden. Hierdoor krijgt de geestelijk verzorger goed zicht op de zorg die een bewoner ontvangt. Hiernaast kan de geestelijk verzorger door mee te lopen met verzorgenden zien hoe zij zorg verlenen. De geestelijk verzorger kan door dit directe contact met de praktijk, letten de op de afstemming tussen bewoners en verzorgenden, en waar mogelijk ieders zijnswijze en ervaring expliciteren. Hiermee werkt de geestelijk verzorger aan wederzijdse mogelijkheid tot sturing en beïnvloeding.

Advisering aan managers

Advies aan een manager wordt ook wel omschreven als het gevraagd of ongevraagd een manager op de hoogte stellen over de gang van zaken die de geestelijk verzorger van belang acht. Het advies kan uiteenlopen van het kort benoemen van het gesignaleerde, tot het leveren van een bijdrage aan nieuw beleid.

Dialoggroepen

Een *dialoggroep* is een bijeenkomst welke uit meerdere deelnemers bestaat en kan uit verschillende samenstellingen bestaan, mogelijke deelnemers zijn bewoners, familieleden, vrijwilligers en medewerkers. Het kan zijn dat tijdens de bijeenkomst de gespreksagenda zdoor de aanwezigen bepaald wordt, maar het kan ook zijn dat één thema diepgaand wordt besproken. De groep kan dienen als een kwaliteit verbeterinstrument voor organisaties, maar kan ook dienen als een doelgroepverkenning. De geestelijk verzorger kan optreden als een gespreksleider, waarbij er op gelet wordt, dat de verschillende perspectieven van de deelnemers verkend worden, wat hun wensen voor de toekomst zijn, hoe deze wensen vertaalt kunnen worden in concrete doelen of werkwijzen voor cliëntenraad of het management, of dat deelnemers nog verder betrokken willen worden als dat mogelijk is. Een bijeenkomst eindigt met een evaluatie over het verloop, waarbij er tevens anonieme notulen gemaakt worden over de belangrijkste onderwerpen, zodat deze notulen, na goedkeuring, naar de cliëntenraad of het management kunnen. Tot slot kan de geestelijk verzorger de gewenste veranderingen monitoren bij het management. Bij het management kan de geestelijk verzorger vervolgens een ondersteunende rol bieden ten aanzien van de gewenste veranderingen.

Ethische commissie

De *ethische commissie* is een vaste bijeenkomst waar verschillende disciplines met elkaar reflecteren op ingebrachte casuïstiek vanuit de organisatie. In deze bijeenkomsten is men bezig met de verschillende waarden waaruit men handelt en denkt. De ethische commissie is vaak geborgd in het beleid van een organisatie, terwijl het moreel beraad vaak toepast wordt wanneer het nodig is.

Moreel beraad

Het *moreel beraad* is een manier om met een specifieke doelgroep zoals verzorgende te reflecteren op (ethische) dilemma's. Zowel het morele beraad als een ethische commissie gaan over ethiek. De geestelijk verzorger kan ingeschakeld worden om met een team te reflecteren op een bepaald ethisch dilemma, in dergelijke gevallen spreekt men eerder over een moreel beraad dan van een ethische commissie.

Rondom ons

Rondom ons is een bijeenkomst van één uur speciaal voor alle medewerkers. Deze bijeenkomst wordt gepland tijdens de wisseling van de diensten, dus het moment dat zowel de middag als avond dienst er is. Tijdens dat uur worden alle ingeroosterde medewerkers betrokken. De samenstelling van de groep wisselt voortdurend, naar gelang diegene die in dienst zijn. Het is één keer per week waarin alles draait rondom de medewerkers. Tijdens deze bijeenkomst wordt er een rondje gemaakt waarin aan iedereen gevraagd wordt wat fijn en wat niet fijn is voor hem of haar op dat moment. De aanwezigen zijn vrij om te delen wat zij zelf willen, maar wat gedeeld wordt mag niet buiten de groep komen. Dit type groep kent dan veel spelregels die de veiligheid moeten waarborgen. De geestelijke verzorger kan een dergelijke groep opstarten, begeleiden of andere medewerkers trainen en begeleiden om een dergelijke groep te begeleiden, maar bovenal biedt de geestelijk verzorger met zijn of haar houding een sfeer van veiligheid.

Cultuurontwikkeling

Sommige verpleeg- en verzorgingshuizen hebben een identiteit afkomstig uit de 'verzuiling', wat betekent dat het huis zich profileert met bepaalde levensbeschouwelijke waarden. Het komt vaker voor dat een organisatie, waaronder vaak vele verpleeg- en verzorgingshuizen vallen, zich profileren met bepaalde kernwaarden. De geestelijk verzorger kan mee denken in bijvoorbeeld een werkgroep, over de toetsing of de discussie van de waarden waarmee geprofileerd wordt.

Roze loper

Volgens het platform roze 50+ houden veel roze ouderen in en verpleeg- verzorgingshuizen hun geaardheid geheim uit angst voor afwijzing, daarom is er een homovriendelijkheid certificaat (*de roze loper*) ontwikkeld. Dit certificaat toetst middels een tolerantiescan (57 vragen) en een audit of een bepaalde locatie of een organisatie een klimaat biedt waarin homoseksuele mannen, lesbische vrouwen, biseksuelen en transgenders zich prettig en veilig voelen. De geestelijk verzorger kan binnen een locatie of organisatie het gesprek over roze vriendelijkheid op gang brengen, en daarmee aandacht vragen voor roze ouderen. De geestelijk verzorger kan ook een rol spelen in het aanpassen van de omgeving van een locatie of organisatie zodat er een roze vriendelijk klimaat ontstaat. En de geestelijk verzorger kan helpen in het continueren van het roze vriendelijke klimaat.

De inspiratie route

De *inspiratie route* is een initiatief om een stukje eigenheid van bewoners en medewerkers mee te nemen in de uiteindelijke vormgeving van de woon- en werkomgeving. Dit wordt gedaan door aan zowel bewoners als aan medewerkers te vragen om hun favoriete gedicht, levensmotto of inspirerende tekst op te schrijven, zodat deze uiteindelijk in de zorginstelling opgehangen worden. Speciaal voor de inzendingen kan een middag georganiseerd worden om gemeenschappelijk te kiezen welke teksten uiteindelijk levensgroot opgehangen worden in het huis. De geestelijk verzorger kan een dergelijk project aandragen en begeleiden, om zo te werken aan de identiteit van een huis.

Columns

Veel verpleeg- en verzorgingshuizen kennen hun eigen nieuwsbrief of huisblad welke vaak gratis wordt verspreid onder de bewoners. Hiernaast hebben organisaties vaak ook een nieuwsbrief of huisblad specifiek gericht aan haar medewerkers. De invulling hiervan kan verzorgd worden door de geestelijk verzorger met een *column*, dit is vaak een klein stukje tekst wat over een bepaald (actueel) onderwerp gaat.

Belevingsbijeenkomsten

De *belevingsbijeenkomsten* zijn bijeenkomsten van drie kwartier tot één uur waarop bewoners van één afdeling samen komen en stil staan rondom een thematiek. Deze bijeenkomsten zijn flexibel en open in hun vorm, waardoor het verloop en de inhoud van de bijeenkomsten toegankelijk en zichtbaar zijn voor aanwezige vrijwilligers, familie en personeel. De geestelijk verzorger kan op basis van bepaalde (levensbeschouwelijke) thematieken betrokkenheid en contact tussen de aanwezige mensen stimuleren.

Gespreksgroepen over levensthema's voor (nieuwe) cliënten

De *gespreksgroepen over levensthema's voor nieuwe cliënten* zijn op de eerste plaats bedoeld voor nieuwe bewoners om te helpen in het wennen aan hun nieuwe woonomgeving. De geestelijk verzorger kan er voor kiezen om deze bijeenkomsten zelf te leiden, echter gaat het er in dit specifieke geval om, dat medewerkers door de geestelijk verzorger getraind worden om de bijeenkomsten uiteindelijk zelfstandig te leiden. Door deze gespreksgroepen krijgen medewerkers en bewoners de kans om elkaar op een andere manier te leren kennen.

Huiskamergesprekken of ganggesprekken

De *huiskamergesprekken of ganggesprekken* zijn bijeenkomsten waar bewoners van een bepaalde afdeling zich uitspreken over de zorg die zij ontvangen. Deze vorm lijkt veel op de dialooggroep, maar deze gesprekken worden vaak georganiseerd zonder familie of vrijwilligers. Hiernaast is er vaak één manager aanwezig met een signalerende rol. De geestelijk verzorger kan optreden als een gespreksleider, maar hij of zij kan ook aanwezig zijn om bewoners te steunen in het verwoorden van hun mening.

Humanisering van de zorg

Humanisering van de zorg is de naam van een reeks bijeenkomsten welke draaien om humanisering van de zorg. De bijeenkomsten zijn ontworpen in afstemming met verzorgenden, omdat er specifiek gevraagd wordt wat zij nodig hebben. Hiervoor worden verschillende methoden ingezet zoals interview, scholing en training, waardoor de bijeenkomsten het beste te omschrijven zijn als leergroepen. De geestelijk verzorger creëert omstandigheden tijdens de bijeenkomsten waarin de leervraag van de deelnemers het beste behandeld kan worden. Tevens is de geestelijk verzorger aanwezig om de groep te begeleiden vanuit de eigen specifieke invalshoek en expertise.

Klinische les

De *klinische les* is een bijeenkomst waar specifieke informatie over een bepaald thema in lesvorm gegeven wordt. Veelal sluit de les direct aan op de behoefte van de doelgroep, het kan zijn dat de doelgroep zelf de opdrachtgever is. De geestelijk verzorger biedt dan vanuit eigen vakkennis een (nieuw) perspectief op bepaalde thema's, dit kan bijvoorbeeld gaan over levensvragen, bejegening of de dood.

Het MDO

MDO is een afkorting voor multidisciplinair overleg en is een belangrijk moment in de zorg rondom een bewoner. De geestelijk verzorger kan vaak vrijblijvend aanschuiven bij dit type overleg, om zicht te krijgen op de cliëntenpopulatie, om daarop zijn of haar aanbod af te stemmen, maar de geestelijk verzorger kan ook deelnemen als vertegenwoordiger van het geestelijk welzijn van de cliënt. De reden om als vertegenwoordiger op te treden komt vaak voort vanuit de eenzijdige instrumentele benadering in de zorg.