



In dialoog met elkaar

Grondhouding van Zozijn



Bestaansrecht van Zozijn

Zozijn ziet het als opdracht om mensen tot bloei te laten komen. Wij zorgen voor een positief klimaat, waarin **liefdevolle en professionele zorg en ondersteuning** wordt geboden aan iedereen die aan ons is toevertrouwd. Alles draait om de cliënt en zijn verwant, met zijn eigenheid, zijn leven en zijn regie. Wij sluiten aan bij wat een cliënt van ons vraagt, vanuit een gelijkwaardige dialoog en een gelijkwaardig belang.



Samen met alle collega's

Liefdevolle zorg en ondersteuning wordt gegeven door *alle* medewerkers van regio's, sectoren én diensten, ieder op hun eigen manier. Daarbij werken alle medewerkers samen. Van belang is dat we steeds de vraag opwerpen en beantwoorden: 'Waar gaat het bij Zozijn eigenlijk om' en 'wat is de bedoeling van ons werk of van onze taak (ook alweer)'?

In dialoog

Liefdevolle en professionele zorg en ondersteuning kunnen we alleen bieden vanuit een dialoog. Dit is onze grondhouding. Dialoog is samenspraak: je luistert naar elkaar en wisselt met elkaar van gedachten. Je sluit aan bij het denken en voelen van de ander. Daarbij maakt het niet uit wie die ander is: cliënt, verwant, vrijwilliger, collega, leidinggevende of een relatie van Zozijn.

In die dialoog zijn jij én de ander gelijkwaardig. We hebben allemaal onze talenten en beperkingen, alleen heeft een cliënt bepaalde beperkingen waardoor hij geen (geheel) zelfstandig leven kan leiden. Daarbij heeft hij ondersteuning van ons nodig.





Elke dialoog heeft de volgende vijf kenmerken



1

Je bent je ervan bewust dat je mensen niet in hokjes kunt indelen. Jij, een cliënt, een verwant ieder mens is **uniek** en heeft zijn eigen unieke geschiedenis, leefsituatie, toekomst. Er bestaat niet zoiets als: dé man, dé vrouw, dé medewerker, dé leidinggevende, dé vrijwilliger, dé verwant, dé autist of dé syndroom van Down-client.

2

Je zoekt doorlopend naar **intenties en beweegredenen** achter wat de ander zegt en doet. In alles wat hij doet, laat hij jou iets zien, vertelt hij jou iets en probeer jij dat in samenhang te begrijpen. Dat is betekenis verlenen. Zo begrijp je waarom een collega iets zegt of een cliënt iets wil en kun je daar passend op reageren. De ander geeft op zijn manier ook betekenis aan jouw handelen.

Wat als een cliënt zich moeilijk kan uiten?

In dialoog met de ander zoek je dus doorlopend naar de betekenis achter zijn handelen. Bij een cliënt kan dat bemoeilijkt worden door een beperking die iemand heeft. Hoe beperkt een cliënt zich ook uit, wat hij ook maar in taal en handelen laat zien, het is *juist* essentieel dat hij *toch* gehoord en gezien wordt. Als een cliënt ons niet zelf kan uitleggen waarom hij handelt zoals hij doet, ga je er vanuit dat hij het ons wel zou willen uitleggen. Deze 'alsof' houding is een essentieel onderdeel van de dialoog. Je kijkt en luistert naar een cliënt en interpreteert zijn handelen *alsof* hij het ons zelf vertelt.

3

Je gaat ervan uit dat de ander **echt bedoelt wat hij zegt** en wat hij doet. Omgekeerd gaat de ander ervan uit dat jij het vriendelijk bedoelt als je iets vriendelijk aan hem vraagt. Soms lijkt het alsof iemand niet (helemaal) meent wat hij zegt. Eigenlijk geeft hij dan een onderliggende boodschap. Je gaat altijd op zoek naar de bedoeling van de ander. Zo kom je weer met elkaar in dialoog.

4

Je bent bereid en in staat **uit te leggen en te onderbouwen** waarom je doet wat je doet - of juist niet doet - en hoe je dat doet. Je gaat ervan uit dat de ander daartoe ook bereid is, ook al heeft hij daar niet altijd de juiste woorden voor. Je nodigt hem uit om zijn uitleg te geven.

5

Je bent je ervan bewust dat mensen altijd **'volledig' aanwezig** zijn. Voor zowel jou als de ander geldt: levensverhaal, lichaam, denken en voelen zijn tegelijk aanwezig, in wisselwerking met elkaar en met de omgeving waarin je bent. Zo heeft iemand die een epileptische aanval krijgt, niet alleen die aanval, hij is tegelijkertijd ook zoon, vriend en hij is angstig, verdrietig, teleurgesteld, eenzaam, vrolijk of enthousiast.

'Het samen vormgeven aan een dialoog is niet altijd gemakkelijk. Soms vraagt het van beiden uithoudingsvermogen en moed'

Ondersteunen en samenwerken in dialoog

Tijdens het ondersteunen en samenwerken vinden er vele momenten van contact plaats: verbaal, fysiek, per e-mail, individueel en groepsgericht. De vele momenten van contact vullen de dialoog.

Op enig moment bepaal jij inhoud, richting, emotie en kleuring van jouw kant binnen dit contact. Hier reageert de ander op met zijn inhoud, richting, emotie en zijn kleuring. Zo is er steeds wisselwerking. Samen houden jullie tijdens dit contact vast aan het 'liefdevolle'. Vanuit je hart waardeer, respecteer en vertrouw je elkaar en laat je elkaar floreren.

Als dat lukt, dan kunnen de ander en jij een goede dialoog hebben en houden. Dit betekent voor een cliënt dat zijn zorgvraag steeds beter wordt beantwoord en hij steeds meer sturing krijgt over zijn leven. En goede contacten met een collega leiden tot prettige en efficiënte samenwerking. Dit betekent voor jou als professional wellicht een hogere tevredenheid, motivatie en meer werkplezier.



Een dialoog voeren in 4 stappen

Een dialoog bestaat uit momenten van contact met een goede relatie als perspectief. Elk contact tussen jou en de ander stem je af op een juiste manier waarbij je je steeds bewust bent van jouw kleuring en emotie. Probeer steeds eerst je 'oor te lenen' aan de ander met wie je in gesprek bent, voordat je zelf iets zegt of doet. Dit wordt duidelijk met de volgende vier stappen.

1

Open waarnemen

Elk contact begin je met een eigen, open waarneming. Je luistert, je kijkt, je voelt zonder je te laten sturen door je 'opdracht', je eigen verwachtingen en eigen normen. Je maakt ruimte in je hoofd voor de mogelijkheid dat iets anders is dan jij denkt. Je bent ontvankelijk voor wat de ander jou echt wil zeggen.

2

Oordelen opschorten

Altijd spelen je eigen ervaringen, oordelen en verwachtingen een rol. Daaraan valt niet te ontkomen en die kun je ook niet wegpoetsen. Maar oordelen en verwachtingen kun je wel opschorten. Oordelen opschorten betekent ruimte maken *bij* jezelf en ruimte maken *voor* de ander. Dat doe je door je elk moment bewust te zijn van je eigen ervaringen, oordelen en verwachtingen. Dit betekent dat je in een vroeg stadium van een contact vooralsnog jouw ervaring geen voorrang geeft. Je verandert je oordeel niet in een vooroordeel, of je spreekt je verwachting niet direct bij een eerste zin uit. Je kunt uiteraard niet neutraal aan een gesprek deelnemen, maar het is juist belangrijk dat jij je ervan bewust bent dat jij in elk contact een berg vanzelfsprekendheden met je meeneemt.



3

Vragen stellen aan jezelf, vragen stellen aan de ander

Zoals gezegd: tijdens het luisteren, kijken en voelen, stel je je open voor de ander. En je bent terughoudend in het toepassen van eigen ervaringen, oordelen en verwachtingen.

Dan pas ga je vragen stellen. Vragen stellen is moeilijker dan antwoorden geven. Om iemand te kunnen bevragen, moet je willen weten en moet je op zoek willen gaan naar zijn inzichten, naar zijn intenties en beweegredenen. Je stelt geen vragen om je gelijk te willen onderstrepen. Je leeft je in in zijn denk- en gevoelswereld door zijn verbale en non-verbale boodschappen te 'lezen'.

Door vragen te stellen, toets je of je eerste waarneming klopt met wat je eerder gehoord, gezien, geroken of gevoeld hebt. En door vragen te stellen, reflecteer je op je eigen ideeën en kun je ze eventueel bijstellen.

Intermezzo: fijngevoeligheid en sensitiviteit

Wil je echt je bij de ander aansluiten, dan gaat het om jouw beweging naar die ander toe. Van je voegen, het volgen van zijn denkproces, tot je laten meenemen in zijn zienswijze. Met fijngevoeligheid en sensitiviteit (tact) balanceer je tussen passende nabijheid en relatieve afstand. Daardoor sluit je aan bij zijn leefwereld, zijn logica, zijn redelijkheid, zijn onzekerheden en eventueel bij zijn verdriet.

4

En dan pas spreek jij, handel jij

Na het zorgvuldig luisteren, met een open mind en een reflectie op je eigen ervaringen en oordelen, weet je wat je moet doen of wat je moet zeggen. Laat lichaamstaal, handelen en woordgebruik congruent zijn.

De 4 stappen in dit proces van open luisteren en goed invoelen kunnen zich afspelen in een gesprek van een minuut tot een aantal uren. Bedenk dat dit proces zich afspeelt tijdens elk contact tussen mensen, niet alleen bij Zozijn, maar wereldwijd. Je zult merken dat je de ander veel beter gaat begrijpen, en hij jou, als je het contact op deze manier invult. Bij jouw reactie op de ander heb je zoveel mogelijk een positieve en vriendelijke houding. Zo ben je steeds uitnodigend en stimuleer je elkaar een goede dialoog te hebben.



Liefdevol en professioneel werken en ondersteunen vanuit een gelijkwaardige dialoog

De samenwerking met collega's en de ondersteuning aan cliënten hebben de volgende 4 uitgangspunten:

- Je werkt **mensgericht**. Je ziet de ander als mens, niet als object of voorwerp. Een mens met een eigen persoonlijkheid, verhaal, waarden en normen, die richting geeft aan zijn werk en leven.
- Je werkt **houdingsgericht**. Een collega of cliënt ontvangt van jou openheid en warme aandacht. Je waardeert en respecteert de ander. Dankzij de gelijkwaardige dialoog voelt de ander zich gezien en gehoord. Je bent integer en oprecht in het contact. Voor een cliënt is je aandacht onvoorwaardelijk. Je blijft bij de cliënt, ook als het moeilijk wordt, of je voor dilemma's komt te staan.
- Je werkt **zorgvuldig**. Je sluit aan bij wat de ander nodig heeft. Je toont vertrouwen en bent zelf betrouwbaar. Afspraken leg je vast en je houdt je daaraan. Je werkt volgens de richtlijnen van het methodisch werken. Als ondersteuner leg je afspraken met de cliënt vast in het zorgplan. Als er veranderingen zijn in wat een cliënt nodig heeft, dan verandert dat ook in zijn zorgplan
- Je bent **vakkundig**. Je zorgt dat je vakkennis up-to-date is. Als je ondersteuner bent, ken je ook de begeleidingsmethodieken en zorgprogramma's van Zozijn voor specifieke doelgroepen en zet die passend in.



Jij hoort bij Zozijn, dus:

- je gebruikt het bestaansrecht van Zozijn als toetssteen voor je keuzes
- je werkt vanuit een gelijkwaardige dialoog
- in jouw manier van werk ben je mensgericht, houdingsgericht, zorgvuldig en vakkundig.



