

# Een verkenning van het hulpverleningsproces; het helpen van mensen

DOOR A. J. SWAAK, ARTS-KINDERHYGIËNIST TE TILBURG

Het helpen van onze medemensen is ons in het algemeen zo vertrouwd en bekend vanuit onze functie als arts, dat wij over de vraag „hoe” wij iemand helpen, nauwelijks nadenken. Dat wij moeten helpen als er om wordt gevraagd of als wij hulp denken te kunnen bieden, werd ons reeds als kind van jongs af aan geleerd. Het helpen van de medemens is voor ons zo vanzelfsprekend geworden, dat het geen problemen meer schijnt te hebben. Zulks geldt ook voor de vraag hoe wij iemand helpen. Wij vertellen eenvoudig wat iemand wil weten of wat wij vinden dat hij moet weten. Of wij vullen tekorten aan, ruimen weerstanden op, herstellen defecten enzovoort. Toch zal het ons ook wel eens zijn overkomen, dat wij ons later hebben verbaasd omdat, zoals achteraf bleek, de goede suggestie of de duidelijke, heldere en juiste adviezen, welke wij oprecht en serieus hadden gegeven, niet waren opgevolgd. Wij zijn in een dergelijk geval gemakkelijk geneigd ons lichtelijk geïrriteerd hiervan af te maken met een schijnbaar logische verklaring, zoals: „hij is te dom”; „zij denkt het altijd beter te weten”; „zij wil niet geraden zijn”; „zij moet het zelf maar weten”; „het is uiteindelijk haar kind” enzovoort.

Bij het helpen, „coachen” of begeleiden, allemaal andere woorden voor hetzelfde proces, zijn er altijd twee personen, een helper en een hulpvrager, die met elkaar in interactie zijn of anders gezegd, zich aan elkaar „relateren”. Waarschijnlijk zonder dat de helper het zich bewust is, tracht hij de hulpvrager te beïnvloeden dat wil zeggen te veranderen en de verwachting is dat de richting van deze verandering constructief en bruikbaar dus nuttig zal zijn. De bedoeling van het helpen is dat het probleem, voor de oplossing waarvan hulp wordt gevraagd, meer doorzichtig wordt, dat de hulpvrager meer inzicht krijgt in de verschillende mogelijkheden ter oplossing van zijn probleem, dat zijn zelfvertrouwen groeit, dat nieuwe vaardigheden in hem worden ontwikkeld en dat zijn gedrag verandert.

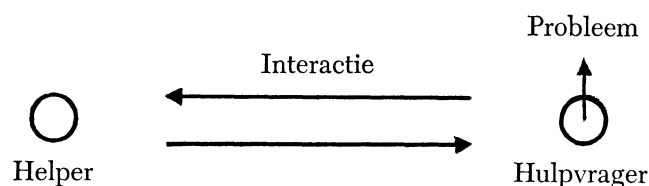
De relatie tussen helper en hulpvrager kan wor-

den voorgesteld als in onderstaand schema is aangegeven.

De interactie, de intermenselijke relatie is als het ware de band, de verhouding, het contact, de betrekking, die door wederzijdse actie van de twee personen tussen hen en door henzelf wordt gebouwd en onderhouden. De interactie is niet een statisch, maar een dynamisch, niet een eenzijdig maar een wederzijds gebeuren. Deze interactie kan verschillen in duur, in frequentie, in intensiteit en in aard.

De interactie is een toestand, waarbij men elkaar waarneemt of gewaarwordt. Er treedt contact op, men richt zich tot de ander, waarop die ander met gedragingen, bewegingen of handelingen reageert. Daardoor wordt wederzijdse informatie over elkaar gegeven waarbij de activiteiten worden geïnterpreteerd. Door de interactie reageert men wederzijds op elkaar en er ontstaat een communicatie: men brengt aan elkaar gegevens met „cognitieve” en affectieve inhouden over. De tussenmenselijke relaties kunnen persoon- en taakgericht zijn. Bij de persoongerichte relaties kan het gaan om de ander als persoon, de ander is dan het doel, de ander kan echter ook louter een middel zijn voor een eigen doel. In het eerste geval spreekt men van een „personale” relatie, in het tweede geval van een „instrumentele” relatie.

Ten aanzien van de taakgerichte relaties kan men onderscheid maken tussen een zakelijke relatie waarbij sprake is van een gemeenschappelijk te realiseren doel, waarbij men elkaar als mens respecteert en een instrumentele relatie, waarbij de medemens als werktuig wordt gebruikt voor eigen taken. Bij het goed helpen van medemensen is het duidelijk, dat een instrumentele relatie tegenstrijdig is aan een helpende relatie. Immers als criterium voor effectieve hulp kan worden gesteld dat deze hulp moet leiden tot menselijke groei en ontwikkeling. Uitingen van deze groei kunnen zijn: het minder afhankelijk worden van anderen, een geneigdheid om risico's te durven nemen, een



meer creatief gedrag, meer besluitvaardigheid, minder neiging tot conformiteit, een grotere effectiviteit in het werk, betere acceptatie van zichzelf en anderen, het verkrijgen van meer mogelijkheden tot het scheppen van een ontspannen, minder bedreigend klimaat enzovoort.

Voor het geven van hulp kunnen zeer verschillende motiveringen aanwezig zijn. Men kan hulp geven ter verbetering van het werk, om iemand gelukkig te maken, om inhoud te geven aan zijn eigen leven of als demonstratie van eigen kennis of vaardigheid, om erkenning te verwerven als deskundige of als vertrouwensfiguur, om dankbaarheid of afhankelijkheid te kweken of om macht te verkrijgen over anderen.

Van deze motiveringen heeft degene, die hulp geeft, zich niet altijd volledig bewust te zijn. Vaak is het zo dat bij het geven van hulp bewuste en gedeeltelijk bewuste motiveringen en behoeften van de helper een rol spelen. Deze kunnen zodanig met elkaar zijn verweven, dat het zowel voor de helper als de hulpvrager onmogelijk is ze van elkaar te scheiden. Afhankelijk van zijn eigen persoonlijke behoeften en de wijze, waarop hij de motieven van de helper ervaart of ziet, zal volgens *Gibb* de ontvanger van de hulp op verschillende wijzen reageren. Hij kan zich dankbaar voelen of hulpeloos of afhankelijk of jaloers op de helper vanwege zijn deskundigheid en vaardigheid in het geven van hulp.

Het vragen om hulp is in onze samenleving niet altijd gemakkelijk, omdat in onze Westerse cultuur hulpvragen vaak wordt uitgelegd als zwakte, de mindere zijn, tekortschieten, onzelfstandig of afhankelijk zijn. Het zelfstandig zijn, „het op eigen benen kunnen staan” en „de eigen peultjes kunnen doppen” wordt in onze samenleving immers van hoge waarde geacht. Hulpvragen betekent eveneens zich afhankelijk stellen van de ander. Dit is een moeilijke opgave daar wij van jongs af aan vaak tot in de latere volwassenheid hebben moeten vechten om onafhankelijk te worden. Het is bovendien moeilijk om te bekennen, dat men problemen heeft. Dit houdt immers in dat men zich kwetsbaar stelt voor de ander, hetgeen indruist tegen de in onze strijdvaardige maatschappij hooggeerdeerde norm van „laat je niet kennen” en „geef je niet bloot”. Men is snel geneigd om zich te beschermen tegen de als vijandig en als bedreigend ervaren medemens en „in zijn schulp te kruipen”. Hulpvragen kan aspecten van zichzelf naar voren doen komen, welke men liever zelf niet kent en onder ogen ziet en zeker niet aan anderen wil openbaren.

Een belangrijke vraag van de hulpvrager is dan ook of de helper kan worden vertrouwd. Minder gelukkige ervaringen uit het verleden, waarbij het geschonken vertrouwen werd beschaamd, zullen zeker mede bepalend zijn voor de intensiteit van de vrees om vertrouwen te schenken. Bij het voorleggen van persoonlijke problemen aan een medemens zal ongetwijfeld de gedachte opkomen „wat

denkt de ander van mij?” Vooral wanneer de hulpvrager zich onzeker voelt, zal deze vraag voor hem van betekenis zijn.

Het om hulp vragen wordt bovendien vaak bemoeilijkt, omdat het degene die daarom vraagt niet helder voor de geest staat wat voor soort hulp hij eigenlijk wil. Zocht hij werkelijk een oplossing van de problemen, hetgeen betekent dat als er een oplossing wordt gevonden hij zichzelf moet veranderen of is het louter te doen om sympathie of ondersteuning?

Uit het voorgaande blijkt dat het vaak moeilijk is om hulp te vragen; een en ander vormt tevens een verklaring voor het ervaringsfeit, dat vele mensen eerst dan hulp vragen wanneer het volgens de volksmond „te laat” is. Het besprokene geeft ook een inzicht in de gevoelens, gedachten, normen, waarden en behoeften die aanwezig kunnen zijn bij de hulpvrager. Deze behoeften, gevoelens en waarden van de hulpvrager bepalen mede de perceptie van de hulpgever, zij vormen als het ware de bril waardoor de hulpverlener wordt gezien, de wijze waarop de hulpvrager de hulpgever ziet en beleeft.

De helpende relatie brengt echter niet alleen de hulpvrager in moeilijkheden, ook voor de hulpverlener zelf is een en ander niet zo eenvoudig als het op het eerste gezicht lijkt. Aan de mens is niets menselijks vreemd. Bij het omschrijven van de motiveringen voor het geven van hulp werd daar reeds aandacht aan gegeven. De meeste mensen vinden het prettig om hulp te geven omdat dit vaak samengaat met een gevoel van competent en belangrijk zijn. Hoe moeilijk het geven van effectieve hulp is, zal ieder duidelijk zijn die weleens heeft onderzocht of het door hem of haar gegeven advies was aangepast aan de mogelijkheden en de krachten van degene, aan wie het advies werd uitgebracht, met andere woorden of de hulpvrager met zijn capaciteiten in zijn situatie wel in staat kon worden geacht het gegeven advies op te volgen en te realiseren. Vaak wordt namelijk op abstracte wijze geadviseerd en daarbij wordt vergeten dat het gaat om het probleem van een ander die uiteindelijk alleen zichzelf kan helpen. Dat betekent dat, wil de oplossing van dit probleem effectief zijn, deze ook werkelijk zijn oplossing moet zijn, aangepast aan zijn mogelijkheden en krachten.

In het wederzijdse proces van hulpgeven en -ontvangen kan het vóórkomen dat de hulpvrager een defensieve houding aanneemt en weerstand biedt, zich verdedigt tegen beïnvloeding. Het gebeurt dan nogal eens dat de hulpgever gaat argumenteren en de ervaren weerstand gaat benaderen met een grote aanvalskracht van argumenten, hetgeen weer meer weerstand bij de hulpvrager oproept. In plaats van de „burcht” te ontsluiten door hem ontwapend en ontwapend tegemoet te treden, brengt de hulpgever de „burcht” op volledige verdedigingssterkte door de hulpvrager te benaderen in volle wapenrusting. Dit eist veel van

zijn energie, zodat hij spoedig geneigd zal zijn het helpen op te geven. „De hulpvrager wil immers toch niet geholpen zijn”. Om effectief te kunnen zijn, eist het hulpverleningsproces niet alleen van de hulpvrager maar eveneens van de hulpgever, dat hij zich kwetsbaar stelt en dat hij zijn energie niet aanwendt om zijn wapenrok te torsen, maar om ruimte en openheid te scheppen, zowel voor de hulpvrager als voor zichzelf. Het wonder dat men dan soms ervaart bij het creëren van ruimte voor de ander, is dat er steeds meer ruimte ontstaat ook voor zichzelf, zoals dit ook het geval is bij het liefhebben: de geschonken liefde, liefde genereert bij de liefhebbenden samen.

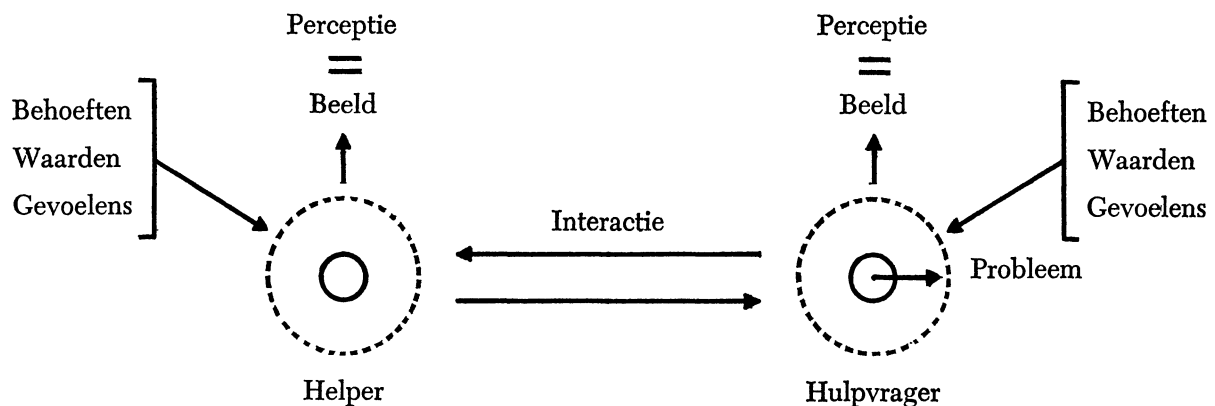
Bij het hulpverleningsproces is niet alleen de hulpvrager doch ook de hulpgever afhankelijk van de ander. De hulpvrager moet immers de aspecten van het probleem en de informatie verstrekken wil de hulpgever in staat zijn als helper te slagen. Er is dus in het hulpverleningsproces sprake van een interdependentie, dat wil zeggen van een wederzijdse afhankelijkheid van hulpgever en hulpvrager. Evenals de hulpvrager een bepaald „beeld” krijgt van de helper, zo krijgt deze laatste ook een „beeld”, al of niet vertekend, van de hulpvrager. Deze vertekening kan bij beiden ontstaan door gebrek aan ervaring of door vooroordelen, stereotypieën en generalisaties, door de invloed van gemoedsstemmingen of door onjuiste interpretaties van gedragingen, handelingen en expressies.

Toegepast op de interactie van het hulpverleningsproces kan men met *Zuithoff* stellen, dat de deelnemers in die interactie een bepaald beeld van elkaar krijgen, waarin verschillende intersubjectieve factoren een rol spelen. Aan de ene kant wordt dit beeld gevormd door de activiteit, welke de ander ten toon spreidt (handelingen, gebaren, woorden, gelaatsuitdrukkingen); aan de andere kant wordt het gevormd door wat de waarnemer daaraan toevoegt (stereotypie, vooroordeel), daarvan weglaat of daarin structureert (figuur, achtergrond). De helpende relatie tussen helper en hulpvrager kan nu worden voorgesteld als in het hieronder afgedrukte schema.

De terreinverkenning van het hulpverleningsproces zoals dat tot nu toe is geschetst, heeft ons geleerd, dat het verkende terrein niet gemakkelijk begaanbaar is en dat er vele onverwachte hindernissen, voetangels en klemmen in worden aangekomen. Willen wij het terrein werkelijk oversteken, dan is het noodzakelijk dergelijke obstakels te vermijden. Met andere woorden het hulpverleningsproces kan eerst effectief verlopen en leiden tot het gewenste doel als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Wij zullen deze conditioneringen bespreken aan de hand van de door *Gibb* aangegeven factoren welke het verloop van het hulpverleningsproces kunnen belemmeren of bevorderen.

Voor het ontvangen en het geven van hulp bestaan fundamentele voorwaarden, waaraan moet worden voldaan. Zo moet er wederzijds vertrouwen in, eerbied voor en aanvaarding van de persoon van de ander aanwezig zijn. Hulp helpt het meest effectief als deze wordt gegeven in een sfeer waarin men wederzijds gevoelens ervaart van warmte, vertrouwelijkheid, aanvaarding en waardering. Wanneer de hulpvrager gevoelens van vrees of bedreiging ervaart, welke vaak aanleiding geven tot zelfverdedigingsreacties, is het ontvangen en aanvaarden van hulp belemmerd. Vrees of bedreiging kan worden ervaren als de hulpgever door het hulpverleningsproces het karakter, het gedrag, de gewoonten of opvattingen van de hulpvrager tracht te veranderen en deze veranderingen oplegt of afdwingt.

Respect en aanvaarding van een medemens vooronderstelt, dat men de medemens aanvaardt zoals hij is en zijn vrijheid erkent om zijn eigen doeleinden te kiezen en deze op zijn eigen specifieke wijze te bereiken. Indien voor de oplossing van de problemen van de hulpvrager verandering bijvoorbeeld van gedrag of gewoonten wenselijk is, moet deze verandering door de hulpvrager zelf uit vrije keuze worden gewild en gerealiseerd en worden gedragen door eigen motiveringen. Het hulpverleningsproces vooronderstelt wederzijdsheid; het stelt als voorwaarde wederzijdse afhan-



kelijkheid. De rollen van helper en hulpvrager wisselen immers voortdurend.

Gezamenlijk moet het probleem worden onderzocht en geëxploreerd. Het is een gezamenlijke taak en de behoeften aan hulp en de impulsen tot het geven van hulp moeten worden gewekt en bepaald door het probleem en de gemeenschappelijke taak. Men moet dus als helper, wanneer de groei van de hulpvrager vooropstaat, geen model aanbieden voor de oplossing, maar gezamenlijk trachten het probleem te diagnostiseren en te definiëren. Er moeten alternatieve oplossingen worden gezocht en deze moeten op hun realiteitswaarde worden getoetst. Dit vereist wederzijdse openheid en spontaniteit. Het is noodzakelijk dat men elkaar ruimte biedt, elkaar niet bevooroordeelt en beoordeelt, doch gelegenheid biedt zijn eigen vrijheid en verantwoordelijkheid te behouden. Het is gewenst elkaar de mogelijkheid te bieden uitgesproken meningen te hernemen en elkaar niet vast te leggen op eens ingenomen standpunten.

Groei is alleen mogelijk door persoonlijke meningen en inzichten steeds weer op hun werkelijkheidswaarde te toetsen. Indien de meningen niet meer beantwoorden aan relevante criteria moeten zij worden herzien. Wil het hulpverleningsproces de mens mogelijkheid bieden tot groei en effectief leren dan wordt als een van de meest fundamentele voorwaarden het verkrijgen van „feedback” gezien. Om te helpen is het nodig over adequate

gegevens te beschikken betreffende gevoelens en percepties van elkaar. Men moet van elkaar weten hoe men de dingen ziet, ervaart en beleeft. De aard van de helpende relatie moet dan ook niet worden bepaald door de helper maar door de gezamenlijke taak namelijk het oplossen van het probleem. Op deze wijze helpen kan wederzijdse leerervaring bieden en stimuleren tot persoonlijke groei en ontwikkeling zowel van hulpvrager als helper.

Werkelijke hulp creëert krachten of maakt krachten vrij in de mens, die zijn groei als mens bevorderen en hem in staat stellen zichzelf te helpen. Het hulpverleningsproces zal in effectieve hulp resulteren wanneer helper en hulpvrager het oplossen van de gestelde problemen kunnen zien en beleven als een gezamenlijk avontuur, waarin in wederzijdse afhankelijkheid tot elkaar, in vrijheid, openheid en vertrouwen de ruimte kan worden gecreëerd tot gemeenschappelijke verkenning en diagnostisering van het probleem, tot het zoeken naar alternatieve oplossingen en de consequenties daarvan en tot toetsing van die oplossingen aan de reële mogelijkheden van de hulpvrager, die de gekozen oplossing immers zelf moet verwerkelijken.

Gibb, J. R. (1964) *Is help helpful?* Newark, Delaware.

Henkins, D. H. (1956) *The helping relationship in supervision and consultation.* Adult Education Association, Washington.

Zuithoff, D. (1963) *Een terreinverkenning ten behoeve van de sociale psychiatrie.* Van Loghum Slaterus, Arnhem.

## *De rol van het maatschappelijk functioneren in diagnose en therapie van de huisarts\**

DOOR DR. H. H. W. HOGERZEIL, ARTS TE EINDHOVEN

*Inleiding.* De huisarts wordt op de rol van het maatschappelijk functioneren in diagnose en therapie geattendeerd omdat hij dicht bij de patiënt leeft. Hij leeft in de letterlijke betekenis van het woord met de patiënt en zijn gezin mee. Bij de patiënt groeit hierdoor een vertrouwen in de arts dat veel meer op zijn persoon dan op zijn deskundigheid is georiënteerd; bij de huisarts groeit het besef dat zijn medische deskundigheid de basis moet vormen waarop dit vertrouwen in zijn persoon kan blijven bestaan (*Winkler Prins*).

Om de genoemde deskundigheid te handhaven moet de huisarts een open oog hebben voor al hetgeen in de sociale maatschappij waarin de patiënt verkeert en in de medische maatschappij waarin de arts verkeert, gebeurt.\*\* Hierdoor heeft de huisarts een intermediaire functie. *De Vries* noemt het terrein van de huisarts dan ook een typisch interactiegebied. De huisarts is niet meer de

centrale figuur in de volksgezondheidszorg — die periode is gelukkig voorbij — maar hij staat tussen de patiënt en de verschillende vormen van menselijke verzorging in. Hij brengt voor zijn patiënt de verschillende wetenschappen en disciplines in onderling verband en hij coördineert deze. Hij attendeert zijn patiënt niet alleen op de mogelijkheden welke de maatschappelijke werkster biedt, maar hij tracht hem evenzeer op het juiste moment naar de ziekenhuisspecialist te verwijzen. Hij ontmoet de patiënt in de eenzaamheid van het ziekbed maar hij moet er ook rekening mee houden dat de patiënt

\* Inleiding gehouden op het Symposium over „Huisarts en Arbeidsverzuim”, georganiseerd door de Commissie ter voorbereiding van Artsencursussen, 3 september 1966 te Apeldoorn.

\*\*Vergelijk de publikaties van: *Buma, Dijkhuis, Van Es, Fox, Huygen, Lahr, Vickers* en *De Vries*.