

Samenvatting **lezing** prof. dr. **Giel Hutschemaekers**

Een wereld winnen met complementariteit

Symposium 'De aandachtsmaatschappij' op 10 november 2008 te Rotterdam.

Ter gelegenheid van het 50 jarig bestaan van Sensor, voormalig SOS Telefonische Hulpdienst.

Hoe kijk je als GGZ-organisatie naar een telefonische hulpdienst als Sensor waar vrijwilligers hulpverleners zijn? Prof dr Giel Hutschemaekers spreekt over de unieke positie en aanvullende rol van vrijwilligers in de zorgverlening.

Het expertdenken is gebaseerd op een misvatting, daar wil ik het eerst over hebben. Wanneer we het hebben het over professionaliseren bedoelen we dat iets mooi is, goed voor elkaar is. Het is niet amateuristisch, want iets dat amateuristisch is opgezet deugt niet. Automatisch koppelen we professionaliseren aan een professional. Wie zijn professionals? Mensen met verstand van zaken, mensen die betaald worden voor het vak waarvoor ze hebben gestudeerd.

Ofwel professionals doen het beter, is de automatische redenatie. Problemen willen wij in deze samenleving oplossen door het creëren van nieuwe professionals. Hoe meer verstand iemand heeft van een probleem, hoe meer die in staat zou zijn het probleem op te lossen. Door studie en oefening wordt iemand deskundig, een specialist. Hoe meer hoe beter. Hij/zij die het langste studeert kan het beste oplossingen geven.

Een specialist is het beste; met alle andere zorg die daarvoor in plaats komt, nemen we genoeg wanneer het niet anders mogelijk is. Omdat ze goedkoper zijn bijvoorbeeld. Met op de laatste plaats een vrijwilliger of mantelzorger. Zij zijn volgens het expertdenken een soort tweederangs hulpverleners.

Maar gelukkig is het expertdenken gebaseerd op een misvatting.

Stel je voor, je hebt vreselijke buikpijn. Je moeder, je huisarts en een internist staan rond je bed. Wie kan je het snelst helpen met je buikpijn? Mijn studenten kiezen bijna altijd voor de internist. Moeder komt pas op de derde plaats. Want, zo luidt de redenatie, de internist heeft het meeste verstand van buikpijnen en dus beter in het oplossen van mijn buikpijn.

Onterecht. Een expert zal zich gelijk focussen inclusief de malle molen aan onderzoeken die daar bij komen kijken. Een huisarts zal zich afvragen of hij een verklaring weet voor mijn buikpijn, bijvoorbeeld omdat er griep heerst. Maar een familielid, zoals mijn moeder die kent mij. Ze weet wanneer ik me aanstel, wat er de afgelopen dagen is gebeurd wat mogelijk de buikpijn veroorzaakt. Ik denk dat zij in eerste instantie het beste weet wat er moet gebeuren. We moeten niet achteraan beginnen, bij de specialist. Daar kom je pas uit wanneer noch de moeder, noch een huisarts een diagnose kunnen stellen.

Wat is de rol van een hulpverlenende vrijwilliger?

De mantelzorger of vrijwilliger hebben een eigen unieke inbreng in de zorgketen. Zij zijn geen doekje voor het bloeden, maar hebben heel eigen expertise. Niet te vergelijken met de expert internist. De vraag is: waaruit bestaat die expertise.

Om een voorbeeld te noemen. Zo is een vrijwilliger van Sensor die een anoniem telefoongesprek voert, niet direct verbonden met het probleem. Hij/zij is er geen onderdeel van. Hij of zij kijkt met een afstand naar het probleem, heeft niet de drang direct een diagnose te stellen. De hulpvrager blijft regisseur, verwacht niet van de vrijwilliger dat hij/zij topspecialist is, en houdt daardoor eigen verantwoordelijkheid. De vrijwilliger kan de

hulpvrager versterken en aanmoedigen het probleem te verdragen of juist actie te ondernemen (empoweren). In alle gevallen moet de hulpvrager het zelf blijven doen.

Een vrijwilliger zoals bij Sensor, heeft daarbij eigen kennis opgebouwd als het gaat om omgaan met problemen en vragen. Dat noemen we 'tacit knowledge', impliciete kennis en ervaring in het hoofd. Zo zal een vrijwilliger bij Sensor niet snel van streek zijn, zelfs niet wanneer iemand belt die zelfmoord dreigt te plegen.

Deze kennis en kwaliteiten moeten door de gezondheidszorg erkend worden. Er is nog een wereld is te winnen aan complementariteit, echte onderlinge aansluiting op elkaars kundigheid.

Prof. dr. Giel Hutschemaekers is verbonden aan de sectie Klinische psychologie en directeur van het Academisch Centrum Sociale Wetenschappen aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Hij is tevens directeur van het GRIP (Gelderse Roos Instituut voor Professionalisering). Hij verrichtte in het verleden als telefoonvrijwilligers werk voor Sensor, toen nog SOS Telefonische hulpdienst.