



# HERSTELGRICHT LUISTEREN

Intervisie

Geschreven door Ferry Maidman  
**NO COPYRIGHTS**  
doe er mee wat je wil

## Inhoudsopgave

Uitgangspunten van Herstel gericht luisteren .....	3
Lijden, verandering en hulpvraag .....	3
Wat is herstel gericht luisteren?.....	4
Communicatie tussen hoofd en lichaam opgang brengen.....	4
Vijf pijlers voor een goede samenwerking .....	5
1.Commitment in contact.....	5
2.Containment van jouw ervaring.....	5
3.Vertrouwen in wat er is.....	5
4.Zijn bij een ander in zijn of haar wereld .....	6
5.Jij bent leider.....	6
Format online intervisie. ....	7

## Uitgangspunten van Herstel gericht luisteren

In het luisteren wordt de autonomie van de verteller versterkt  
Iemand is zelf de deskundige van zijn eigen wereld

## Lijden, verandering en hulpvraag

Lijden en de wil tot veranderen komen over het algemeen voort uit (langdurige) onvervulde verlangens. Het gaat meestal om het niet hebben van een woning, geld, gezondheid of relaties. Deze langdurige onvervulde verlangens gaan samen met gevoelens van onmacht, frustratie, hulpeloosheid, eenzaamheid, afhankelijkheid, geen grip hebben, etc. Deze gevoelens vertalen zich in het lichaam in bepaalde sensaties. Wanneer je die sensaties kunt dragen ontstaat er een gevoel van veiligheid, vertrouwen en herstel.

De onuitgesproken hulpvraag van een persoon die lijdt of wil veranderen is;

### **Telt het voor jou, dat ik, steeds maar weer, in het zelfde kringetje ronddraai?**

Dit speelt elke dag voor iemand en de persoon heeft het nodig om steeds weer gehoord en gezien te worden in de pijn. Het kan je kind, je moeder, je buurman of je cliënt zijn. Het gaat niet zozeer om het oplossen van het leedfeit als wel het gesprek over het lijden. Hoe gaat iemand ermee om? Dit is vooral een kwestie van luisteren, samenvatten en de open vraag; is er nog meer wat je wil vertellen?

*Zo had ik een cliënt met een psychiatrische handycap die erg graag zelfstandig wil wonen, omdat haar zoon dakloos is en een kindje krijgt. Zij wil iets voor hem betekenen. Elke dag kwam ze in de ochtend vragen of er al urgentie of een andere oplossing is. Elke ochtend behandelde ik deze vraag als nieuw. Na dit contact ging ze weer enigszins opgelucht naar haar kamer. Wat voor haar het meest belangrijk is, is dat ik er elke dienst voor haar ben. Zij weet zelf wel hoe ze met het lijden om kan gaan. Haar kamer is vaak een puinhoop en ze is voortdurend psychotisch. Normaal gesproken zou ze niet geschikt zijn om zelfstandig te wonen. Ik heb dit gesprek een jaar elke dienst gevoerd en ergens besloten om het gewoon te gaan proberen. Nu woont ze al een half jaar op een woning. Het is schoon en haar psychotische zorgmijdende zoon komt regelmatig logeren. Ze voelt zich weer moeder.*

Het in het moment gehoord worden vermindert innerlijke spanning en daarmee het gevoel van lijden. De vraag is kun je jezelf laten raken als hulpverlener door het verhaal van de cliënt? Het geraakt zijn komt binnen bij de ander/cliënt. Bezit je de lichamelijke vaardigheid (containment) om gevoelens van hulpeloosheid, onmacht, overdracht en tegenoverdracht in jezelf te ervaren en toch oordeelloos het contact in te gaan.

Een bijeffect van oordeelloos het contact in gaan is dat de relatie verdiept, want iemand ervaart dat hij er helemaal mag zijn en krijgt daarmee een gevoel van een langdurige zorgzame relatie.

Uit mijn ervaring blijkt dat iemand na twee keer volledig gehoord te zijn zich open voelt om dieper het contact in te gaan. De andere kant is wanneer iemand ervaart dat er niet goed geluisterd wordt, dan zal hij of zij minder geneigd te zijn om zijn of haar verhaal te vertellen.

De hulpverlening bestaat uit het samenkomen van de vakkennis van de hulpverlener en het herstellend vermogen van de cliënt. Het grootste deel van het herstellend vermogen van een

cliënt zit verborgen in de cliënt zelf. Om dit herstellend vermogen te activeren gebruik ik vooral de vaardigheden luisteren en nieuwsgierigheid.

### **Ieder mens verlangt naar een langdurige zorgzame relatie.**

Dit verlangen begint als kind bij de ouders en gaat in het volwassen leven door in de meeste relaties. Als hulpverlener ben ik/jij die langdurige zorgzame relatie. De behoefte aan een langdurige zorgzame relatie wordt elke dag in het moment getest en opgebouwd.

Het beste wat je kunt doen voor iemand is (elke dag) met geconcentreerde aandacht aanwezig zijn. De impliciete hulpvraag is;

### **Telt het voor jou, dat ik, steeds maar weer, in hetzelfde kringetje ronddraai?**

Dit zou je ook empathie of oordeelloos luisteren kunnen noemen. Mijn ervaring is dat vanuit deze eenvoudige geconcentreerde aanwezigheid het hulpverleningstraject en het herstel vanzelf ontstaan. In het contact worden vroeg of laat (diepere) verlangens en behoeften kenbaar gemaakt.

#### **Wat is herstel gericht luisteren?**

Herstel gericht luisteren is een lichamenlijk open manier van luisteren waarbij je jouw oordelen, aannames en doelen even opzij zet. Mijn ervaring is dat een cliënt zich in deze ruimte en lichamenlijke ontspanning volledig kan uiten zoals hij of zij is en zich dan gehoord, gezien en begrepen voelt. Wanneer je een kwartier per dag met een cliënt op een herstelgerichte manier een gesprek hebt is het al voldoende om een (h)echte relatie op te bouwen. Deze relatie heb je nodig in het hulpverleningstraject. Wanneer er vertrouwen en commitment in contact is ontstaan er vanzelf resultaten.

Het leven is een voortdurend ervaren. Wanneer je de ervaring in het lichaam er helemaal laat zijn, laat je jezelf, de ander en de wereld er ook helemaal zijn. In deze rust ontstaat vertrouwen en herstel.

#### **Communicatie tussen hoofd en lichaam opgang brengen.**

Herstel gericht luisteren komt voort uit de vaardigheid Focusing van Eugene Gendlin. Dit is een techniek die de communicatie tussen het hoofd en het lichaam op gang brengt. Het blijkt uit onderzoek in psychotherapie dat wanneer iemand de lichaamssensaties bewust meeneemt in het praten over problemen er wezenlijke veranderingen en richting ontstaan in iemands leven. De andere kant is wanneer iemand de lichamenlijke ervaring niet meeneemt er weinig tot geen vorderingen ontstaan in iemands leven. Het denken blijft dan een gesloten systeem en zichzelf herhalen.

Je zult als hulpverlener een eigen stijl moeten vinden om je vakkennis en het herstelgericht luisteren te laten samengaan. Herstel gericht luisteren is ook luisteren naar je grenzen en vakkennis.

## Vijf pijlers voor een goede samenwerking

Authenticiteit en echtheid in contact zijn twee belangrijke aspecten die bij contact en samenwerken met een cliënt en team mensen belangrijk zijn.

Contact maken is onder andere oefenen met het delen van wat je opmerkt in het moment. Er zijn in principe drie soorten waarnemingen;

1. dat wat je buiten je observeert (objecten, gedrag, beweging, geluid, etc.)
2. gedachtes en herinneringen
3. lichamelijke sensaties en gevoelens

Meestal is het zo dat wat je objectief observeert wordt ingevuld met een gedachte of aanneme. Het bewust worden van deze aannemes en deze tijdelijk parkeren geeft ruimte in het contact. De observatie en aanneme geven bepaalde lichaamssensaties. Tijdens intervisie en inter-collegiale beoordeling leer je op een vriendelijke manier de onderstroom in het contact te uiten met behulp van de vijf pijlers. De pijlers zijn een rode draad in al mijn werk.

Ik beschrijf ze hieronder;

### 1. Commitment in contact

Iedereen verlangt naar een langdurige zorgzame relatie. In contact betekent dit dat je er bewust bij bent en erbij blijft. Commitment in contact is bijvoorbeeld in een crisis of een slecht nieuws gesprek met aandacht in het contact te blijven. Alle innerlijke sensaties voelen die voortkomen uit het gedrag van de ander en jezelf. Je neemt de regie over de tijd door aandachtig te luisteren, samen te vatten en te voelen. Het kan heel goed zijn dat je jouw persoonlijke grens van luisteren en erbij zijn op moet rekken. Daar waar je een grens voelt ontstaan meestal de grote doorbraken. Het in contact blijven met de ander bij gevoelens van ongemak (flight, fight, freeze) vergt concentratie en commitment. Door in contact te blijven ontstaat er een langdurige zorgzame relatie. Dat is waar iedereen naar verlangt.

### 2. Containment van jouw ervaring

Containment van je ervaring betekent blijven bij de intensiteit van je lichaamssensaties en in de 'ik' vorm spreken over wat er in je leeft. Het ervaren van lichaamssensaties zonder direct te handelen (oplossen, analyseren, coachen, etc) is een lichamelijke vaardigheid. Dit is de basis van contact en empathie. Door je ervaring te dragen kun je de ander en de situatie ook dragen. In het dragen van de ervaring kan een situatie zich natuurlijk ontvouwen.

Kun je in een conflict of upset eerst 15 seconde observeren zonder te reageren?

Wat werkt is het lijflijke gevoel beschrijven en de basisstemming die erbij hoort zoals angst, blijheid, openheid, boosheid, etc. Wat ook werkt is je verlangen, je waardering of je projectie in het moment te uiten. Het gaat om die kwetsbare gevoelens en gedachtes die vaak uit de communicatie gehouden worden te benoemen. Dat is de basis van authentiek contact.

### 3. Vertrouwen in wat er is

Wanneer je leert te vertrouwen op de intelligentie van het moment ontstaan er meer mogelijkheden. Wanneer je vertrouwt op je inzichten en intuïtie twijfel je niet om ze in communicatie te brengen. er een eigen stijl in je handelen. In het delen van je gedachtes en observaties ontstaat jouw authenticiteit. Soms moet je hiervoor regels overtreden en/of nieuwe mogelijkheden onderzoeken. De uitdaging is risico nemen. Het opzoeken van de grenzen in het contact brengt jou, de ander en de groep verder.

Er zijn wel grenzen. Een grens is bijvoorbeeld wanneer het contact kwaadaardig wordt. Dan dient de facilitator of de groep in te grijpen. Het is belangrijk dat er altijd liefde in het contact zit en/of de parel in de situatie gezien wordt. Conflict in een team of in de werkrelatie is op zichzelf niet verkeerd en kan juist heel verhelderend zijn. Een team of een contact gaat in eerste instantie door een stormfase heen waarin alle meningen en concepten bloot komen te liggen. Wanneer er meer informatie wordt gedeeld ontstaat er vertrouwen en rust in de samenwerking.

Conflicten komen voort uit (oude) beoordelingssystemen en die dienen doorzien te worden om een langdurige zorgzame relatie te krijgen met elkaar. Niemand hoeft te veranderen, omdat alle perspectieven een deel van de waarheid in zich dragen. Het gaat er om dat we met deze verschillen gaan werken. Wanneer de lading uit het conflict gaat ontstaat er ruimte om te spelen met beoordelingssystemen en meningen. Probeer eens iets uit en ervaar of iets lukt. De kracht zit in het ervaren dat een idee werkt in de praktijk.

Authenticiteit heeft te maken met de controle loslaten en vertrouwen in wat er komt.

#### 4. Zijn bij een ander in zijn of haar wereld

Luisteren en contact werken alleen wanneer we in elkaars wereld zijn geïnteresseerd. Ben je echt nieuwsgierig naar de ander? Er wordt niet of zeer beperkt gecoached of geholpen, tenzij iemand daar om vraagt of het zich blijft aandienen (zie ook *surrenderd leadership*).

Het uitgangspunt is dat iedereen al goed is zoals hij of zij is. Wanneer je dit als startpunt neemt ligt de oorzaak van de pijn meestal bij jezelf. Wanneer iedereen zichzelf kan zijn zonder te hoeven veranderen ontstaat er ontspanning en veiligheid. Dat betekent niet dat je alles goed vindt. Dat mag er namelijk ook zijn.

In natuurlijke nieuwsgierigheid helen ook de wonden van het niet gezien, niet gehoord en niet gewenst zijn. De maatschappij is complex door de vele belangen. Daar staan we misschien te weinig bij stil. Het bewust worden van dit complexe krachtenveld geeft inzicht in wat jouw plek en invloed is in het geheel.

Durf ik me echt in de wereld van de ander te begeven en te ervaren wat hij of zij ervaart/verlangt? Durf ik echt achter de ander te gaan staan en me voor hem of haar in te zetten? Normaal gesproken doen alleen goede vrienden of familie hun uiterste best. Ben jij bereid anderen door dik en dun te steunen? Ben je bereid ruzie te maken als onderdeel van een relatie?

Domineren (*fight*), aanpassen (*flight*) of afsluiten (*freeze*) zijn oude beschermingspatronen. Er zijn inmiddels om anders in contact te blijven staan.

#### 5. Jij bent leider

In het werk en het dagelijkse leven ben jij een deskundige en daarmee een leider. Iedereen heeft een stukje van de informatie. Door je levendigheid te volgen en jezelf te laten zien/horen wordt de kracht van een team groter. Het verwoorden hoeft niet meteen perfect of duidelijk. Waar het omgaat is dat jij je diepste waarheid volgt en in contact brengt. En dat is spannend, want je weet niet hoe de anderen reageren. De richting van de groep wordt bepaald door naar elkaar te luisteren. Dus niet wie het meest schreeuwt heeft de aandacht, maar laat iedereen zich horen?

Format online intervisie.

Stap 1	<p>Schrijf 3 situaties <b>voor jezelf</b> op die je bezighouden of raken de afgelopen maand op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- doel is afstand nemen van de dagelijkse beslommeringen</li> </ul>	5 minuten
Stap 2	<p>Kies <b>1 situatie</b> van de 3 uit waar <b>op dit moment</b> de meeste aandacht/energie/gedachten naar toe gaat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wat nu speelt kun je het best mee werken</li> </ul>	5 minuten
Stap 3	<p><b>Groep beslist samen welke inbreng wordt besproken</b> Dit is een proces waarbij iedereen eerst kort zijn casus toelicht. Wanneer iedereen dit heeft gedaan wordt er gestemd over welke casus wordt uitgediept. Vaak heeft een gekozen casus raakvlakken met de andere inbreng.</p>	10 minuten
Stap 4	<p><b>Introductie:</b> korte situatie schets</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- meestal een gesloten systeem met zich herhalende gedachtes</li> </ul>	5 minuten
Stap 5	<p><b>Probleem verkenning:</b> Groepsleden verkennen de wereld van de inbrenger door het stellen van open vragen, samen vatten, spiegelen, stiltes en luisteren. Kijk naar inhoud, procedures, taken, relatie en gevoel.</p> <p>Is er een gevoel bij deze casus op dit moment? Wat heb je gedaan? Wat is het ergste wat er kan gebeuren? Wat zie jij als jouw taak? Wat zijn de procedures? Wat denk je dat anderen voelen? Wat gaat er goed en wat minder goed? Wat heb je nodig? etc.</p> <p><b>Doel: gesloten systeem open maken</b></p>	15 minuten
Stap 6	<p><b>Probleem definitie/hulpvraag</b> Groepsleden formuleren probleem definities en/of hulpvragen die zij herkennen in het verhaal.</p> <p><b>Deze worden opgeschreven door inbrenger.</b></p> <p>De inbrenger die dit gehoord heeft formuleert in deze fase zijn of haar hulpvraag of dilemma.</p>	15 minuten

Stap 7	<p><b>Advisering en actie</b> Ieder groepslid formuleert minstens 1 advies voor de inbrenger.</p> <p><b>Deze worden opgeschreven door de inbrenger.</b></p> <p>Inbrenger reageert na alle adviezen gehoord te hebben; wat spreekt het meest aan?</p> <p><b>Hij of zij kiest drie tips die worden uitgevoerd in de komende twee weken.</b></p>	15 minuten
Stap 8	<p><b>Afsluiten</b> Iedereen deelt kort wat hij of zij heeft ervaren en/of geleerd tijdens intervisie.</p>	5 minuten