

Carla Schellings

Take Care!

Zelfzorg voor professioneel begeleiders

Boom

Copyright: © Boom uitgevers Amsterdam & Carla Schellings, 2016
Omslag: Andre Klijssen, Villa Y, Den Haag
Binnenwerk: Pre Press Media Groep, Zeist
Illustratie-ontwerp Take Care!-cyclus: Studio Ravivo
Redactie: Lilian Eefting, Leef in tekst, Groningen
ISBN: 9789024403905
NUR: 808
1e druk: 2016

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).



www.boomnelissen.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Inleiding	10
DEEL I TAKE CARE!	13
1 De Take Care!-cyclus in je dagelijkse werk	16
1.1 Het proces van professioneel begeleiden	16
1.2 Het proces van zelfzorg	27
2 De Take Care!-cyclus en je loopbaan	34
2.1 Professional in opleiding: ploegen, zaaien en ontkiemen	35
2.2 Startende professional: wortelen en opgroeien	40
2.3 Ervaren professional: doorgroeien en bloeien	44
2.4 Senior professional: de vruchten plukken	48
DEEL II PROFESSIONEEL BEGELEIDERS AAN HET WERK	53
3 De tol van 'high touch'	55
3.1 De belangrijke balans tussen inspanning en herstel	55
3.2 Specifieke beroepsrisico's	61
3.3 Werkstress in relatie tot je gezondheid	66
4 De invloed van jouw werkomgeving	73
4.1 Werken voor zorg en welzijn	73
4.2 Geen zorg of welzijn, wel professioneel begeleiden	79
4.3 In de rol van intern ondersteuner	81
4.4 Werken als zelfstandige	83

5	De professioneel begeleider is ook maar een mens	89
5.1	Kenmerken en motieven van professioneel begeleiders	89
5.2	Je privéleven	96
5.3	De kwetsbare professioneel begeleider	100
DEEL III ZELFZORG IN UITVOERING		109
6	Je dagelijkse zelfzorg	111
6.1	Houd je hart open	112
6.2	Kijk in de spiegel	118
6.3	Heb empathie met jezelf	120
6.4	Ruim verstoringen op	122
6.5	Blijf vitaal	125
7	Als het toch mis dreigt te gaan	130
7.1	Wanneer het je af en toe te veel wordt	130
7.2	Zelfzorg bij overbelasting	136
7.3	Ingrijpende gebeurtenissen in je werk	145
8	Herstellen na een burn-out	148
8.1	Fase 1. Het werk loslaten, rouwen, accepteren	149
8.2	Fase 2. Primair herstel: verzachten	153
8.3	Fase 3. Gedeeltelijk herstel: oprekken, terugvallen, verder rekken	155
8.4	Fase 4. Volledig herstel, of toch niet?	161
Dankwoord		165
Literatuurlijst		167
Bijlage: Checklist Zelfzorg		171

Inleiding

'How does the opera singer take care of the voice? (...)

The woodcutter, (of) the axe? (...)

The counselor, therapist, (...), of the self?'

(Skovholt & Trotter-Mathison, 2011)

Als professioneel begeleider werk je een groot deel van de dag met mensen. Je ondersteunt hen bij vragen over hun leven, psychische gezondheid of werk. Je bent psycholoog, pedagoog of therapeut; je coacht, geeft supervisie of werkt als vertrouwenspersoon in een bedrijf. Ook wanneer je teams ondersteunt bij een veranderproces of training geeft aan groepen, ben je professioneel begeleider.

In je werk heb je meestal een hulpverlenende of begeleidende rol, waarbij je je vooral richt op de ander: jouw klant. Juist daarom is het zo belangrijk dat je ook goed voor jezelf blijft zorgen.

Het belang van zelfzorg

Wanneer je als professioneel begeleider te weinig toekomt aan zelfzorg, kan dit allerlei gevolgen hebben voor de inhoud van je werk en voor jou als persoon.

- Je *professionele houding lijdt eronder*. Je bent minder in staat om weerstand te bieden aan manipulatie of ander grensoverschrijdend gedrag van de klant.
- Het wordt *moeilijker om heftige emoties te verdragen*. Je neemt emoties van de klant eerder over en deze ebben niet snel weg.
- Je *geheugen en waarneming veranderen*. Wanneer je stressniveau te lang hoog blijft, treedt er concentratieverlies op. Je vergeet bijvoorbeeld namen van klanten of ziet waarschuwingssignalen in het gedrag van de klant over het hoofd.
- Je wordt *minder vaardig in het leggen en onderhouden van contact* met jouw klanten (en andere mensen). Je raakt sneller overprikkeld en krijgt behoefte om afstand te houden en verdere prikkels te vermijden.

- Je hebt *meer last van verwerkingsklachten na indringende gebeurtenissen* (in het werk en daarbuiten). Klachten als herbeleving en vermijdingsgedrag treden sneller op en bemmeren je functioneren meer.
- *Herstel van tegenslag, kritiek of moeilijkheden kost meer moeite*. Het is moeilijker om een positief gevoel over jezelf te houden of te herwinnen. Hierdoor voel je je somberder en ben je minder slagvaardig.
- Je *psychologische behoeften veranderen*. Je wordt bijvoorbeeld overdreven beschermend of juist onverschillig ten opzichte van jezelf, je klanten en je sociale omgeving.
- Je kunt *psychosomatische klachten* krijgen door de langdurige verhoogde spanning. Te lang onder stress staan levert allerlei klachten op: prikkelbaarheid, slaapproblemen en lichamelijke klachten als hoofd- en buikpijn of rugklachten.
- Het kan tot *problemen in je privéleven* leiden. Doordat je minder ruimte hebt voor anderen, somberder bent of emotioneel anders reageert, krijg je sneller ruzie of ontstaat er afstand tussen jou en je naasten.

Zelfzorg is voor professioneel begeleiders dus van groot belang. De doelstelling van dit boek is om je hier handreikingen voor te geven, zodat je goed kunt blijven functioneren in je werk én in je privéleven. De Take Care!-cyclus vormt een kapstok om zelfzorg te integreren in jouw werkproces met je klant. Hoeveel behoefte of noodzaak er is voor die zelfzorg wordt beïnvloed door het type werk dat je doet, jouw werkomgeving en je persoonlijke leven.

Aan de slag met *Take Care!*

Dit boek heeft drie delen, met ieder een eigen insteek. *Take Care!* als geheel vormt een handboek voor zelfzorg van professioneel begeleiders. Je kunt ervoor kiezen om je eerst te richten op een bepaald deel of hoofdstuk óf om het boek in zijn geheel te lezen. Ben je benieuwd hoe het op dit moment met jouw zelfzorg is gesteld? Dan zou je kunnen beginnen met het invullen van de checklist Zelfzorg (bijlage).

In alle hoofdstukken zijn voorbeelden opgenomen uit interviews met professioneel begeleiders, zodat het levendig en herkenbaar blijft. Ook vind je verdiepvragen die je helpen te reflecteren op jezelf en het werk, en oefeningen en tips om jouw zelfzorg verder vorm te geven.

Deel I Take Care!

In het eerste deel wordt de Take Care!-cyclus geïntroduceerd. Dit is een wat theoretischer deel van het boek. De cyclus toont het *proces van professioneel begeleiden* in vier fasen. Voor een goede zelfzorg doorloop je gelijktijdig het *proces van zelfzorg* met vier reflectievragen.

De Take Care!-cyclus is een instrument voor zelfreflectie en voor coaching of supervisie van professioneel begeleiders (hoofdstuk 1). Bij het ontwikkelen van deze cyclus werd duidelijk dat de reflectievragen ook toepasbaar zijn op de vier fasen in de loopbaan van professioneel begeleiders. De loopbaanvariant van de Take Care!-cyclus is te gebruiken voor zelfreflectie, maar kan ook nuttig zijn voor loopbaancoaches van professioneel begeleiders (hoofdstuk 2).

Deel II Professioneel begeleiders aan het werk

Het tweede deel van dit boek gaat in op verschillende aspecten van je werk als professioneel begeleider. In hoofdstuk 3 komen de specifieke beroepsrisico's op het gebied van arbeidsbelasting en werkstress aan de orde. Hoe de werksetting het werkproces en de mogelijkheden voor zelfzorg beïnvloedt, komt aan de orde in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 komen de persoon en het persoonlijke leven van de professioneel begeleider aan bod. Om je werk goed te doen, is het van belang je professionele zelf 'schoon' te houden – ook wanneer je onder spanning staat door problemen in je privéleven of onrust in de werkomgeving.

Dit deel biedt herkenning en inzicht voor professioneel begeleiders zelf. Daarnaast geeft het veel inzicht wanneer je leidinggeeft aan professioneel begeleiders, ze coacht of supervisor bent.

Deel III Zelfzorg in uitvoering

Het derde en laatste deel van het boek is het meest praktisch en is gericht op het onderhouden van je professionele zelf. Dit begint in hoofdstuk 6 met het uitgangspunt van een goede relatie met jezelf.

Aandachtspunten voor periodes waarin je als professioneel begeleider extra onder druk staat, zijn te vinden in hoofdstuk 7. Het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 8) geeft suggesties en tips voor een stapsgewijs herstel na een burn-out.

Dit derde deel van het boek is, behalve voor professioneel begeleiders zelf, ook extra interessant voor verzuim- en werkstresscoaches en arbeidspsychologen.

In dit boek is het woord 'klant' gebruikt voor alle mensen voor wie jij je als professioneel begeleider inzet, zoals cliënten, coachees, supervisanten, cursisten of deelnemers aan een training. Voor de leesbaarheid is ook 'hij' en 'zijn' gebruikt als 'hij of zij' en 'zijn of haar' bedoeld wordt.

DEEL I TAKE CARE!

Het uitgangspunt van dit boek is dat je tegelijkertijd het *proces van professioneel begeleiden* en het *proces van zelfzorg* vormgeeft. Dit zijn de buiten- en de binnenkant van de werkrelatie met de klant: wat er gebeurt in de interactie met de klant en wat er zich in jou afspeelt. De Take Care!-cyclus combineert de vier processtappen met vier reflectievragen die jou als professioneel begeleider helpen om terug te keren naar jezelf. Zo kun je onderzoeken hoe het staat met jouw *professionele* en je *persoonlijke zelf*.

Het proces van professioneel begeleiden

Als professioneel begeleider doorloop je met iedere klant een proces of traject. Steeds opnieuw moet er een vertrouwensbasis tot stand komen tussen jou en de ander. Je verbindt je samen aan een bepaalde doelstelling en werkt ernaartoe om deze te bereiken. Aan het eind van het werkproces evalueer je met elkaar wat er bereikt is en hoe je klant verder zal gaan na afloop van dit traject. Op het juiste moment en met de juiste aandacht neem je weer afscheid van elkaar. Daarna neem je voldoende ruimte om te herstellen en jezelf weer open te stellen voor een volgend traject.

Skovholt en Trotter-Mathison (2011) noemen dit circulaire proces de *cycle of caring*. Dit model is van toepassing op alle mensen die met mensen werken, dus niet alleen op professioneel begeleiders. Het geldt bijvoorbeeld ook in de gezondheidszorg en het onderwijs. Het circulaire proces bestaat uit vier fasen:

1. *Empathic Attachment*
2. *Active Involvement*
3. *Felt Separation*
4. *Re-creation*

Als we deze cyclus toespitsen op het werk van professioneel begeleiders, ontstaat er een *proces van professioneel begeleiden* met vier fasen:

1. *verbinden*: contact leggen, een vertrouwensbasis creëren, een doelstelling en (globale) werkwijze vaststellen;

2. *doorwerken*: het werkproces van de klant met ondersteuning van de begeleider, gericht op het bereiken van de afgesproken doelstelling;
3. *afronden*: toewerken naar afsluiting, evalueren met de klant en daadwerkelijk afscheid nemen;
4. *(re)creëren*: losse eindjes opruimen, de opbrengst oogsten, herstellen en ruimte scheppen voor een nieuw proces.

Het proces van zelfzorg

Als professioneel begeleider zijn er tijdens het werk geregeld reflectiemomenten mogelijk en nodig. Bijvoorbeeld na afloop van een gesprek, van een werkdag of van een totaal traject. Deze reflectie kan gaan over de ontwikkelingen bij de klant en het verloop van het contact. Maar het is ook belangrijk om je eigen gevoelens en gedrag te onderzoeken. Dit is het moment waarop reflectie zelfzorg wordt.

De volgende vier reflectievragen helpen de professioneel begeleider te reflecteren op zichzelf in het werk. Zij vormen het *proces van zelfzorg*:

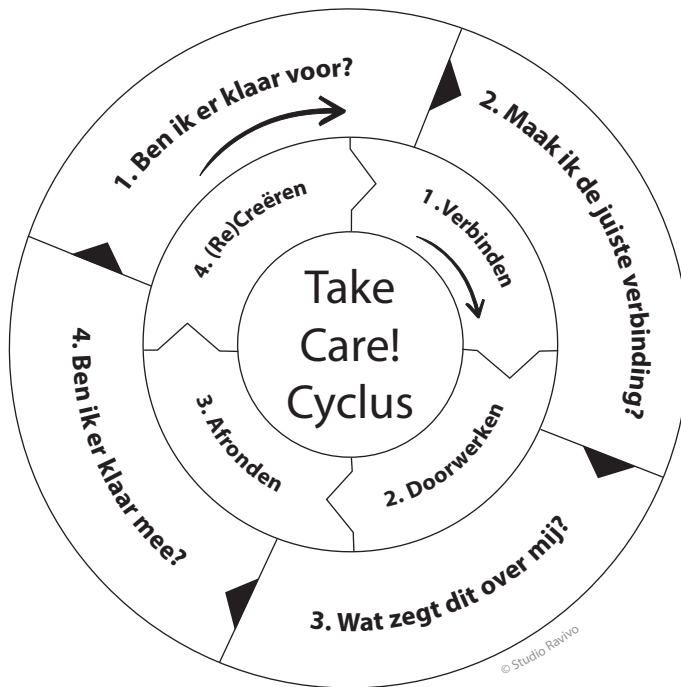
1. Ben ik er klaar voor?
2. Maak ik de juiste verbinding?
3. Wat zegt dit over mij?
4. Ben ik er klaar mee?

De Take Care!-cyclus

Het proces van professioneel begeleiden is extern, gericht op je klant en het werk dat je in dat kader verricht. Het proces van zelfzorg is intern, gericht op jezelf. De kunst is om in je werk zowel het werkproces met de klant als jouw eigen proces van zelfzorg te integreren. Dit is weergegeven in de Take Care!-cyclus (zie figuur 1).

Het vraagt veel van een professioneel begeleider om de twee processen tegelijkertijd te monitoren. Vaak is de aandacht tijdens het proces van professioneel begeleiden volledig op de klant gericht.

Het *proces van zelfzorg* loopt altijd iets achter op het *proces van professioneel begeleiden*. Dat is op zichzelf niet erg. Zolang deze zelfzorg maar tijdig genoeg plaatsvindt, zodat je het professionele zelf én het persoonlijke zelf voldoende onderhoudt. Om het verschil in timing te illustreren, zijn de reflectievragen in de figuur iets doorgeschoven ten opzichte van de fasering van het begeleidingsproces.



Figuur 1 De Take Care!-cyclus

Nu de Take Care!-cyclus kort is toegelicht, wordt het tijd om deze toe te passen. In hoofdstuk 1 gaan we aan de hand van de Take Care!-cyclus kijken naar het werkproces met de klant. In hoofdstuk 2 komt aan de orde hoe je de loopbaanvariant van de Take Care!-cyclus in kunt zetten om meer inzicht te krijgen in de vier fasen van de loopbaan van professioneel begeleiders.

1 De Take Care!-cyclus in je dagelijkse werk

‘There is no greater pleasure than knowing that you made a real, lasting difference in the life of another human being – a common experience for the effective psychotherapist, one that never loses its special meaning.’
(Norcross & Guy, 2007)

Een bijzonder beroep: professioneel begeleider. Andere mensen begeleiden in hun groei-proces. Het is ‘high touch’-werk: je werkt met mensen in plaats van met dingen of met data (hightech). Werken met mensen houdt in dat je je in jouw werk richt op de behoeften en vragen van de ander. Je gebruikt je theoretische kennis, professionele vaardigheden en ervaring om de ander te ondersteunen, te versterken of te helpen. Dit proces van professioneel begeleiden bestaat uit een aantal fasen, die iedere keer opnieuw doorlopen worden.

In dit hoofdstuk lees je welke fasen je als professioneel begeleider met je klant doorloopt. Dit proces van professioneel begeleiden is de kern van je werk. Om je werk goed te doen, heb je als professioneel begeleider reflectie nodig op jouw rol. Daarom zijn aan het proces van professioneel begeleider de vier reflectievragen uit het proces van zelfzorg toegevoegd. Deze vormen een tool om:

1. je professionele zelf als instrument te onderhouden en scherp te houden; en
2. je persoonlijke zelf in het werk schoon en gezond te houden.

De vier fasen uit het begeleidingsproces en de zelfzorg tijdens dat proces vormen met elkaar de Take Care!-cyclus.

1.1 Het proces van professioneel begeleiden

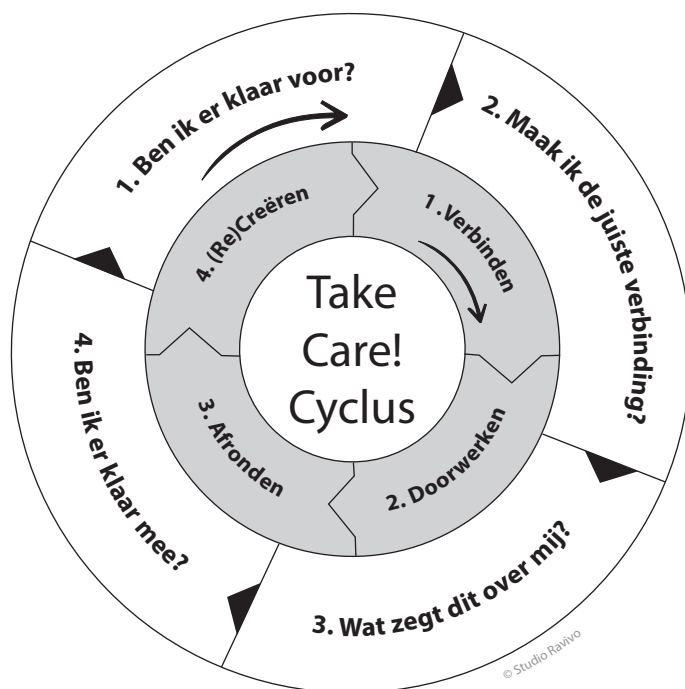
Het begeleiden van mensen in hun persoonlijke proces is bevredigend werk, zeker wanneer je hen kunt helpen een belangrijke verandering tot stand te brengen. Als professio-

neel begeleider werk je intensief en gedurende een groot deel van de dag met mensen. Vaak in een-op-eencontact als coach, psychotherapeut, psychiater of assessment-psycholoog. Met twee mensen wanneer je werkt als relatietherapeut of als coach van een leidinggevende en een medewerker. Of met een (kleine) groep als trainer, groepstherapeut of gezinstherapeut.

Hoewel iedere beroepsgroep en begeleidingsmethode zijn eigen werkwijze kent, zijn er een aantal fasen die aan elke vorm van professioneel begeleiden ten grondslag liggen:

1. verbinden
2. doorwerken
3. afronden
4. (re)creëren

Deze vier fasen volgen elkaar telkens op en geven de essentie van je werk als professioneel begeleider weer. We noemen dit het proces van professioneel begeleiden. Dit proces vormt de binnencirkel van de Take Care!-cyclus (zie figuur 1.1).



Figuur 1.1 De Take Care!-cyclus: het proces van professioneel begeleiden