



Stuudiemiddag 3 oktober 2014

De ondeugden van de professional

Om de presentatiebeoefenaar hangt soms een zweem van 'heiligheid', maar de vraag is of dat terecht is. Van goede professionals in de hulp- en zorgverlening wordt heden ten dage veel verwacht: ze moeten methodische kennis in huis hebben, technisch vaardig zijn, de familie gepast te woord staan, empathisch zijn, goed samenwerken, hun eigen sores thuislaten, kortom: bijna volmaakte mensen zijn. Betekent dat dan dat luiheid, middelmatigheid, ongehoorzaamheid of hypocrisie uit den boze zijn? Over dergelijke kleine en grote 'ondeugden' gaat deze studiemiddag.

Inleiding op het onderwerp

Andries Baart leidt het thema in met een casus over een 'lastige' familie van wie de moeder in een ziekenhuis werd behandeld en uiteindelijk overleed. Andries heeft deze casus diepgaand bestudeerd en vond dat er door het ziekenhuis grote, verwijtbare fouten waren gemaakt, met alle treurige gevolgen van dien. Hij maakte zich daar boos over, en sterker nog: hij vond dat hij boos mocht en zelfs móest zijn, want daar had hij goede redenen voor. Dat liet hij tijdens zijn presentatie van de analyse van deze casus dan ook merken aan de aanwezige dokters en verpleegkundigen. Achteraf gezien echter beschouwt hij zijn boosheid als een dubieus gebeuren: ja, er waren goede redenen voor (en er is ook iets goeds achter vandaan gekomen), maar nee: hij was eigenlijk gewoon boos, had geen genade met de dokters, wilde stem geven aan de familie, etc. Hij vindt de manier waarop hij de presentatie heeft gebracht, óók een ondeugd: een dergelijke boosheid past een *onderzoeker* niet. Hij noemt zijn optreden van dat moment hoogmoedig: ook al vind je dat je voor anderen moet opkomen, dan is dat nog geen vrijbrief om je gram te halen. Hij is hier dan ook niet trots op.

Het probleem

Met dit voorbeeld wil Andries het probleem goed neerzetten: het is niet gemakkelijk om te zeggen dat je dingen doet die niet deugen, maar ondeugden van professionals komen heel veel voor, terwijl er weinig over gezegd en geschreven wordt.

Het boven beschreven gebeuren kan op meerdere manieren geanalyseerd worden.

- Je kunt zeggen: dit ging over emoties, ik was gewoon boos en daar moeten we het over hebben. Inderdaad liggen die emoties wel om de hoek, maar die insteek kiezen we hier niet.
- En we zeggen ook niet: het is een 'vermijdbare fout', een methodische uitglijer, want daarmee maak je de ondeugd ook weer zoek.

- Je kunt ook kijken naar wat het systeem aan ondeugden bijdraagt. De professional kan zeggen: omdat ik hier alles zo vlug moet doen, kan ik alleen maar slordig werk afleveren, het systeem dwingt mij ertoe. Die kant (van de systeemdruk) willen we ook niet op.

Kortom: de emoties, de methoden en het systeem doen er wel toe, maar ze vormen niet de kern van deze middag. We kiezen voor het spreken in *morele* categorieën en gaan uit van ondeugden: zonder emotie-taal, zonder te zeggen dat het eigenlijk tóch deugden zijn, en zonder je te excuseren en het buiten je te plaatsen.

Wat zijn ondeugden?

Traditioneel bestaat er heel veel literatuur over ondeugden in de katholieke kerk. Ondeugden zijn daarin bijvoorbeeld: negatieve gewoonten die het geweten vertroebelen en verduisteren, de mens openen voor het kwaad en maken dat zonde een gewoonte wordt. Menselijke ondeugden kunnen worden verbonden met de hoofdzonden: hoogmoed, gierigheid, jaloezie, gramschap, onkuisheid, gulzigheid, traagheid en lauwheid.

Ondeugden worden klassiek omschreven als

- slechte, verwerpelijke, ongepaste houdingen, gesteldheden, gewoonten en eigenschappen (het gaat dus niet alleen over 'een gevoel hebben', of alleen die ene keer);
- die je ook daadwerkelijk ten uitvoer brengt;
- waar je de ander mee schaadt, de gemeenschap desintegreert, jezelf omlaag haalt en zondigt tegen God/de wet;
- die meestal zijn aangeleerd, en waar je in vrijheid voor kiest (je zou het dus ook anders kunnen doen, er is geen sprake van overmacht);
- die terug te draaien zijn (het gaat dus niet bijvoorbeeld over 'een moord plegen', want die kun je niet terugdraaien en het is ook geen karaktertrek);
- en die te bestrijden zijn.

Waarom dit onderwerp?

Ten eerste heeft, zoals hierboven al gezegd, presentie soms de schijn van heiligheid bij zich, alsof het alleen voor virtuozen is weggelegd. En ten tweede komen ondeugden heel veel voor: is het dan wel zo'n 'kwaad'?

We baseren de inhoud van vanmiddag op het boekje van Linus Vanlaere & Roger Burggraeve, 'Gekkenwerk. Kleine ondeugden voor zorgdragers.' (Leuven: Uitgever Lannoo, 2013).

Deze publicatie gaat over ondeugden als antipathie, traagheid, luiheid, middelmatigheid, hypocrisie e.d., die allemaal met de nodige lichtheid en nuchterheid binnen de context van de zorg worden behandeld. Daarmee wordt ruimte gecreëerd om niet alleen maar naar de allerbeste werker te streven, maar ook eens na te kunnen denken over waar het allemaal niet lukt. We nodigen werkers aldor uit om kritisch naar zichzelf te kijken, maar het is ook goed om de aandacht een te richten op de vraag: waar en waarom lukt het niet en hoe erg is dat?

Inleiding Judith Leest

Judith licht allereerst de invalshoek van het boekje van Vanlaere en Burggraeve toe. De auteurs spreken van 'de ethiek van Lambiek'. Jerommeke is in de Suske & Wiskeverhalen de grote superheld die altijd alles lukt, maar Lambiek is een soort anti-held: hij is jaloers, gierig, een mislukking etc., maar juist daardoor heel sympathiek. Vanlaere en Burggraeve zoeken naar de 'goed genoeg hulpverlener' die ook feilbaar is en ethisch gezien kwetsbaar, die het goede niet altijd voor elkaar krijgt en het ook niet altijd weet.

Voor deze middag hebben we twee ondeugden die in het boekje worden behandeld, uitgekozen, te weten 'middelmatigheid' en 'hypocrisie'. Aan de hand daarvan willen we met elkaar gaan uitzoeken hoe kleine ondeugden in ons eigen werk een rol spelen. Het gaat daarbij niet om een moraliserende exercitie, maar om een uitnodiging tot open kijken naar hoe de dingen in de praktijk kunnen gaan.

Ondeugd 1: Middelmatigheid ('Ik ben ook maar een mens')

In het boekje verschijnt middelmatigheid als:

- onverschilligheid en morele lauwheid: geen puf hebben om zich in te spannen voor de cliënt, dat extra ding te doen; 'vandaag doe ik het wat minder'; 'ik heb geen zin';
- 'beneden de maat' werken en tekort schieten: ook al zijn je intenties goed, toch heb je het gevoel dat je voortdurend te kort schiet, bijvoorbeeld omdat je te weinig tijd hebt, het heel druk is, je hoofd ergens anders bij zit. Je probeert het dus wel, maar het lukt niet;
- vaak is dat het gevolg van een onvolmaakte context: de drukte, de regeldruk, de falende communicatie;
- wat verder uitgewerkt wordt is de context van het lijden: als je voor mensen zorgt die ernstig lijden en je kunt het niet oplossen, word je geconfronteerd met onmacht (je kan er niet bij, je kan er niets aan doen), en dat leidt tot een middelmatigheid die raakt aan machteloosheid. Je wil er wel bij komen, maar het lukt niet, of het heeft geen effect;
- als je erkent dat middelmatigheid het hoogst haalbare is, kan dat ertoe leiden dat je heen en weer geslingerd wordt tussen fanatisme en moedeloosheid die op zichzelf weer 'kleine ondeugden' genoemd kunnen worden.

Om de gedachtenvorming op gang te brengen bekijken we een kort filmpje.

Filmpje 'Kruispost: Margreta'

Het filmpje toont een arts die in de Kruispost werkt op de Amsterdamse wallen en een patiënte op zijn spreekuur krijgt die last van haar hart denkt te hebben. De dokter vindt vooral dat ze te dik is en af moet vallen. Het is geen eenduidig filmpje: doet de arts het nou goed of niet? Het geeft wel veel aanknopingspunten om na te denken over middelmatigheid.

Na het bekijken van de beelden wordt er in kleine groepjes over het filmpje gesproken aan de hand van de volgende vragen:

1. Wat gebeurt er in deze casus met betrekking tot middelmatigheid?
2. Kun je een voorbeeld van middelmatigheid geven uit je eigen werk?
3. Hoe erg is deze ondeugd?

Naar aanleiding van deze gesprekken komen de volgende reacties uit de zaal:

- Ik ontdek dat ik door het erkennen van de ondeugd ook een keus kan maken om het anders te doen. Dat kan ook heel confronterend zijn.
- Dit gesprek maakt wel helderder waar de ondeugd bij mij zit.
- Onder ogen zien en verantwoordelijkheid nemen betekent nog niet dat je zegt: het moet beter, harder en fanatieker (dat 'beter doen'). Dus het gaat er dan niet meer om nog heiliger te worden, dat hoeft niet. Maar wanneer je iets begrijpt kun je gaan nadenken over wat er misschien anders kan.
- Het is niet genoeg om te zeggen: middelmatigheid mag wel, het is niet zo erg. Risico is dat je het erkent en het dan laat, omdat je het niet erg vindt.
- Vraag: is dat wat jullie willen, dat we er iets aan gaan doen? Of zeggen jullie dat het wel okee is? Antwoord van Judith: we wilden het allereerst onder ogen zien, en vervolgens die vraag stellen: moet je hier wat aan doen of niet? De boodschap van het boekje is: als we het nooit adresseren, dan kan je er nooit over nadenken. Of het blijft altijd eenzijdig dat het wèl altijd beter, harder, meer moet.

- We zijn allemaal Lambieken en hoeven geen Jerommekes te worden.
- Het is heel gemakkelijk om te zeggen: antipathie mag niet. Maar het erover nadenken prikkelt je om er zelf wat mee te doen en dat is veel moeilijker. Judith: het gaat niet om het oordeel (mag het wel, mag het niet) maar om het aan de orde stellen. Als we een sterk ethische inslag propageren in de zorg, dan hoort dit soort dingen er ook bij.
- Het 'hoe erg is dat' heeft de kant van 'ik heb er zelf last van' en de kant van 'de ander wordt hiermee tekort gedaan'.
- Als je morele kwalificaties hebt, gaat het altijd over goed of niet goed. De moeilijkheid zit 'm in de interpretaties. Je kunt overeind houden dat 'iemand in de steek laten' nooit goed is, maar wanneer is dat jouw fout, of wanneer kan het niet anders, daar gaat het om.

Ondeugd 2: Hypocrisie ('Ik zeg niet altijd wat ik denk')

Hypocrisie houdt volgens het boekje 'Gekkenwerk' in:

- doen alsof, niet zeggen wat je denkt, acteren. Dit staat tegenover eerlijk en transparant zijn;
- smalle hypocrisie: het ondersteunen van je eigenbelang, manipulatie, om er zelf beter van te worden;
- brede hypocrisie: de ander in de waan laten, of de cliënt 'ontzien', uit zelfzorg en professionaliteit
- sociale hypocrisie, die volgens sommigen nodig is om goed samen te kunnen leven.

Is hypocrisie altijd erg? En leidt het tot goed of slechte zorg, en wanneer dan?

Daarover kun je nadenken in termen van :

1. Trouw aan jezelf (in hoeverre ben je trouw aan jezelf als je een patiënt tegen wie je antipathie voelt, toch vriendelijk en belangstellend benadert, terwijl je toneel speelt?)
2. Ben je trouw aan het goed van de ander als je hypocriet bent?
3. Iets kan te goeder trouw zijn maar achteraf onjuist zijn; dan was het hypocriet in zijn uitwerking, maar niet in zijn intenties.

Hypocrisie zit tussen harteloosheid en vlakheid in: altijd eerlijk zijn kan enorm bot en harteloos zijn, en altijd maar oppervlakkig vriendelijk blijven kan leiden tot vlakheid.

We kijken vervolgens naar hetzelfde filmpje als eerder, maar nu vanuit de insteek: is deze dokter hypocriet of niet, en wat vinden we daar dan van? Dit aan de hand van wederom de drie vragen:

1. Wat gebeurt er in deze casus met betrekking tot hypocrisie?
2. Kun je een voorbeeld van hypocrisie geven uit je eigen werk?
3. Hoe erg is deze ondeugd?

Reflecties

Na de gesprekken in de kleine groepjes legt Andries Baart een aantal reflecties ten aanzien van het onderwerp voor.

1. Zijn ondeugden eigenlijk wel ondeugden?

Ondeugden hebben een ambivalent karakter: 'Het was niet goed maar wel begrijpelijk', dus hoe erg is de ondeugd? Soms is het niet zo eenvoudig om te bepalen wat er precies slecht aan is: dat hangt van veel factoren af en je kunt er geen absoluut standpunt over innemen.

De maat

Wat betekent bijvoorbeeld het woord 'middelmaat'? Als je zegt: de maat is een lat, dan zit iemand die middelmatig is onder de lat, zoals in dit geval de dokter uit het filmpje over Kruispost. Of is de

middelmaat de ruimte tussen een 6 en een 8? De middelmatige dokter zit dan in het gebied dat 'aan de maat' is, hij is niet ondermaats. We halen hier dus weg dat een ondeugd iets absoluuts is: het beweegt zich in een bepaalde ruimte.

Maar waar komt die maat eigenlijk vandaan, als die een ruimte is? Sommige maten komen uit het professioneel zelfverstaan, de beroepscode, de eisen. Een dokter moet hoffelijk zijn, niet bot en lomp, dat is de professionele standaard. Maar het kan zo zijn dat je daar misschien ruimschoots aan voldoet, maar toch zegt: mijn norm is hoger. Dus dan is bijvoorbeeld de ruimte tussen een 6 en een 8 de maat, maar als mijn norm een 9 is dan ben ik met een 6 tot 8 alsnog ondermaats. Er zou dus een objectieve, door anderen geformuleerde ruimte kunnen zijn, terwijl ik denk: ik leg de maat hoger aan. Dan ben je tegelijkertijd middelmatig en ondermaats. Die gedachte kan echter ook veel ruimte geven en roept de vraag op: hoe kom jij dan aan jouw hogere norm?

Was de dokter uit het filmpje middelmatig? Naar de standaarden van zijn vak was hij niet heel slecht, en we weten een heleboel dingen niet. Je kunt zeggen: hij is 'aan de maat'. Maar anderzijds kun je denken: die mevrouw weet ook wel dat ze te dik is, en de dokter kan nu moraliseren en proberen haar te bewegen tot gewichtsverlies, maar waarom investeert hij niet in haar: de kilo's moeten eraf, en hoe kan ik u daarmee helpen? In dat opzicht zou je de dokter onder de maat kunnen vinden. Of misschien moet hij haar doorsturen naar een diëtiste. De kern is: hij investeert niet in deze mevrouw en gaat moraliseren, en dat helpt dus niet.

Intentionaliteit

Maar misschien doet de intentionaliteit er wel toe. Daarmee schakelen we over naar de hypocrisie, Je kunt zeggen: was hij maar wat hypocrieter geweest, wat hoffelijker, want hij was nogal bot en direct over dat overgewicht van die mevrouw. Of je zou kunnen denken: hij volgt hier een leerstrategie. Ze is al vaker geweest, ze krijgen haar niet van de kilo's af, vandaag gaan we doorpakken. Dan is hij bot, niet omdat hij bot is, maar omdat het onderdeel is van zijn leerstrategie, hij moet haar motiveren tot afvallen. Dus: is de ondeugd echt een ondeugd als je de leerstrategie in overweging neemt? Hij heeft dus een goede intentionaliteit, daarin past hypocrisie, maar het is geen ondeugd. Dergelijke overwegingen helpen de kijker om niet meteen te gaan moraliseren. En als de dokter nou niet zo bot is en omzichtiger spreekt, is hij dan hypocriet of hoffelijk? Moeilijk hieraan is dat tegenover bothheid hypocrisie zou staan; het tegenovergestelde van hypocrisie is echter hoffelijkheid en dat betekent dat ik niet alles zeg wat me voor de mond komt. Je moet dus nadenken over de vraag: moet je tegen hoffelijke mensen zeggen dat ze oneerlijk zijn? Andries is het op dit punt dus niet helemaal met de auteurs van het boekje eens.

De deugd is situationeel bepaald

Er zit dus wat ruimte in de ondeugden: het zijn niet *altijd* ondeugden. De conclusie is: als je een principe-ethiek hebt (je mag niet liegen) dan is het duidelijk: ondeugd is ondeugd, liegen is verkeerd. Maar als je vanuit de zorgethiek kijkt, kun je pas in de situatie in al zijn complexiteit zien of het gaat om deugden of ondeugden. Het gaat ons hier dus niet om een principe-ethiek, maar om het je verdiepen in de situatie. Je kunt dus niet zeggen: luiheid is altijd een ondeugd; dat hangt van de situatie af. Je kunt dus niet kijken in de deugdcatalogus, want de deugd is situationeel bepaald. Je moet praten over ondeugden, ze onder ogen zien, ze onderzoeken en doordenken, maar je moet er geen absolute uitspraken over doen. Je zou dus kunnen zeggen: de dokter mag bot zijn als hij dat verstandig doet en volhoudt. Het gaat om in de situatie kijken en nagaan: wat zijn de mogelijkheden, omstandigheden, wat staat er op het spel? Je kunt niet van buitenaf zeggen: dat is een ondeugd.

2. Ondeugd is geen punt in de tijd

Als ik een ondeugd bedrijf (ik ga bijvoorbeeld niet goed om met een cliënt die een slecht humeur heeft en zet hem uiteindelijk uit de auto), wat doe ik dan de dag daarna? Ben ik in staat om er op terug te komen en tegen de betreffende cliënt te zeggen: dat ging niet zo goed gisteren, ik deed het

niet best, het had anders gekund, hoe kwam dat nou, etc.? Daarmee kun je een enorme relationele winst boeken. Het begaan van de ondeugd is niet het einde van het verhaal; het gaat om meer dan dat ene moment.

Is alles dan relatief?

Op een gegeven moment moet je echter ook kunnen zeggen: dit is echt niet goed gegaan. Kan dat dan nog wel als je zo genuanceerd en situationeel gaat kijken? Andries vindt van wel, maar dat moet je dan niet als onderzoeker doen (zoals hij deed in het voorbeeld waar hij de middag mee begon). Je moet in dialoog gaan vanuit *symmetrische* posities.

Soms voel je aan je kompas dat iets niet goed is. In een dergelijk geval kun je op een redelijke wijze uitleg geven waarom je het zo deed, maar je morele gevoel zegt dan toch dat het niet goed was. Dat is een merkwaardig niet-convergeren van rationaliteit en gevoel of intuïtie. Is dan een nieuwe norm binnen presentie dat je zo'n innerlijk moreel kompas moet hebben? Andries: ik zou beginnen met het uitgangspunt van een 'uiterlijk' kompas: je zet cliënten niet uit de auto, en dan het gesprek aangaan over de ruimte die in dat uiterlijke kompas zit. Maar we gaan dan niet zeggen dat het goed is, het is niet oneindig relatief. Andries vindt dat het boekje iets te vaak zegt: deze ondeugd is eigenlijk geen ondeugd. Zo wordt bijvoorbeeld ongehoorzaamheid daar 'de deugd van het vrijmoedig spreken'. Je hebt zo heel snel een ondeugd omgekat naar iets positiefs ('reframing'). Hij vindt dat geen goed idee, omdat je het risico loopt dat je recht gaat noemen wat krom is, dat je deugdzaam gaat noemen wat niet deugt.

3. Politieke ethiek

De vraag naar deugden moet bovendien politiek-ethisch gezien worden. Deugden hangen aan personen, maar het grote probleem is dat de setting waarin die personen werken ondeugdelijk kan zijn, omdat je heel snel moet werken, of omdat je mensen moet wegsturen die onverbeterlijk zijn volgens de norm van de setting ('Je krijgt drie kansen en daarna moet je wegwezen'). Dus soms ligt het niet aan jou dat je tot ondeugden komt, maar aan je organisatie, of aan de politiek die bedacht heeft dat je zo moet werken. Er is dus sprake van institutionele ondeugden. Het is een overbelasting van werkers als je ze oplegt dat ze deugdzaam moeten zijn, terwijl dat soms gewoon niet kan. Overigens blijken sommige werkers het wél te kunnen: die zoeken en vinden de ruimte. Dus het is ook niet zo dat het zodanig op slot zit dat je als werker niks meer kunt. Je kunt je dus niet onbeperkt beroepen op: hier kan het niet. Je moet echter wel de moed en de wil hebben om ernaar te zoeken. En we moeten hier dus ook een politiek-ethische analyse plegen, en niet alleen naar individuen kijken.

4. 'Moral saints'

Andries Baart wijst op een artikel, getiteld 'Moral Saints', van de filosofe Susan Wolf. Zij zegt: morele heiligen zijn onaantrekkelijk omdat ze niet het vermogen hebben om te genieten van wat er te genieten valt in het leven. Ze zijn zo ontzettend aardig dat ze alleen maar saai en humorloos of suf kunnen zijn. Ze hebben geen tijd voor literatuur, muziek of sport en leiden zo een leeg en kaal leven, alleen maar om moreel voortreffelijk te zijn. Wat ontbreekt zijn niet hun morele deugden, maar het gevoel voor humor, muzikale of artistieke vermogens, trots zijn op hun sportprestaties. Dus: heerlijk dat er zoveel ondeugden zijn, dat geeft wat sjeu aan het leven. Andries vindt dat ze niet helemaal gelijk heeft. Morele heiligen zijn inderdaad zeer irritant, maar de vraag is: zijn morele heiligen als Desmond Tutu, Nelson Mandela, Martin Luther King en dergelijke ook humorloos, saai en dor? Dat klopt dus niet zo erg.

De conclusie is: morele heiligen belichamen een ideaal. Het is geen goed idee om te zeggen: omdat we allemaal feilbaar zijn, schaffen we het ideaal af. Je moet snappen wat een ideaal is: dat zijn mooie dingen die we niet halen, maar toch blijven doen. Denk bijvoorbeeld aan eerlijkheid of aandachtigheid: je haalt het nooit, maar dat betekent niet dat je het moet afschaffen.

Tot slot

Onhaalbaarheid is het kenmerk van een ideaal. Het vergt veel toewijding, en het lukt almaar niet – maar soms wel. Andries laat van dat laatste een filmpje zien over Nick Steur die stenen stapelt (Nick Steur: 'Freeze!' 2013, in de uitzending Zomergasten van 24-8-2014).

Hiermee eindigt de studiemiddag