

Relationeel begrenzen

Marije van der Linde, Petra Schaftenaar, Guus Timmerman, Elly Beurskens

Het thema

In de zorg- en hulpverlening is het thema 'begrenzen' geregeld aan de orde. Bewoners die anderen met hun gedrag storen, kinderen die tegendraads gedrag laten zien, cliënten die veel eisen, mensen die vreselijk boos worden en om zich heen gaan slaan, patiënten die zich tegen een noodzakelijke behandeling verzetten, enzovoort. Begrenzen gaat ook over de grenzen van professionals, bijvoorbeeld op het gebied van intimiteit, energie, geïnvolveerdheid. Maar ook over het begrenzen van de eigen afschuw en ongeduld of boosheid, over omgaan met wat moreel (on)toelaatbaar geacht wordt, wel of niet ingrijpen. Begrenzen stelt ons vaak voor ingewikkelde vragen en dilemma's. Tijdens deze studiebijeenkomst bekijken we het thema 'begrenzen' vanuit dit brede, complexe perspectief. Van daaruit gaan we in op de vraag hoe we na kunnen denken over relationeel begrenzen, hoe dat eruit ziet en wat relationeel begrenzen van jou als professional vraagt.

Korte inleiding in presentie door Guus Timmerman

Deze studiebijeenkomst is georganiseerd door Stichting Presentie. Ik ga ervan uit dat niet iedereen is ingevoerd in presentie, in de presentiebenadering, in het presentiegedachtegoed, in de presentietheorie. Ik geef daarom een heel korte en beknopte inleiding in presentie. Voor een aantal van jullie, misschien wel een groot aantal, zal dat gesneden koek zijn. Maar ik doe het toch. Niet alleen om degenen een beetje bij te praten die met presentie niet bekend zijn, maar ook om het onderwerp van deze bijeenkomst te positioneren binnen dat gedachtegoed. En dat dan weer óók omdat we nogal eens terugkrijgen dat presentie veel te mooi wordt afgeschilderd en daarmee te ver van de dagelijkse praktijk af zou staan. Iets wat ons wel eens verbaast.

In ons Praktijkboek presentie¹ staat een werkdefinitie:

'Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij of zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.' (Praktijkboek presentie, p. 21)

Presentie is dus meer dan aanwezig zijn, goed luisteren en de ander volgen in diens gedachtegangen, wensen en strevingen. Dat zijn wel essentiële ingrediënten, maar presentie is veel meer. Het is in de eerste plaats een 'praktijk' – niet een gevoel, een houding of een

¹ Elly Beurskens, Marije van der Linde & Andries Baart (2019). *Praktijkboek presentie*. Bussum: Coutinho.

deugd. Een praktijk is een geheel van handelen, spreken en denken, een complex, samenhangend geheel van handelen, en nalaten, van spreken en van denken. Een geheel dat een eigen finaliteit, een eigen doelrichting heeft, dat virtuoze beoefenaren kent, dat zich in de loop van de tijd ontwikkelt, enzovoort.

Die praktijk die presentie is, begint met het aandachtig en toegewijd zich betrekken op de ander. Die praktijk begint niet vanuit de eigen interesses van de beoefenaar, of vanuit de doelen van het vak, of vanuit de doelstellingen van de organisatie – of van de politiek. Die presentiepraktijk wil uitgaan van wat voor de ander op het spel staat en wat dat is kan alleen duidelijk worden als de zorggever bereid is zich op de ander te betrekken, de relatie aan te gaan. In het betrokken zijn op de ander, in de relatie met de ander, leer je waar iemands leven over gaat, wat voor hem of haar van betekenis is, wat pijn doet, waar hij of zij naar verlangt, op hoopt, naar streeft. Daarbij gaat het om iemands gehéle leven, niet alleen om iemands probleem of iemands hulpvraag. Alleen dáárin, in dat gehele leven, kan zorg bijdragen aan iemands welbevinden.

Presentie is door Andries Baart niet bedacht, maar in de praktijk gevonden.² En wij vinden het voortdurend in de praktijk, in ieder geval bij werkers in gezondheidszorg en sociaal domein die door anderen als goede werkers worden ervaren. We vinden het wel als: beoefening, als een voortdurend oefenen, als een telkens weer opnieuw uitzoeken en uitvinden hoe dat kan. En de ene keer lukt dat beter dan de andere keer. En soms lukt het even niet.

Presentie is door Andries Baart in de praktijk gevonden maar hij heeft het op een heel bepaalde, theoretische noemer gebracht, namelijk die van relationeel werken.³ En dan niet als een methode van na elkaar te voltrekken stappen waarmee een van tevoren bepaald doel wordt bereikt. Maar als een benadering, waarbij pas gaandeweg duidelijk wordt wat van belang is, wat op het spel staat en dus ook waarop gemikt kan gaan worden – zonder garantie dat het ook bereikt zal worden. Die doelrichting is te formuleren als: ‘het vinden, door de ander, van een eigen, bevredigende verhouding tot de fragiliteit van het bestaan’.⁴

Voor de beoefening van presentie is ‘aansluiten en afstemmen’ essentieel, of beter gezegd: ‘aansluiten en daarbinnen afstemmen’. Aansluiten betekent dat je opmerkt hoe de wereld er voor de ander uit ziet, wat de leefwereld van de ander is, diens taal en tijdsbeleving, diens idolen en afzetpunten. Aansluiten betekent dat je opmerkt hoe de levensloop van de ander is, inclusief zogenaamde ‘keerpunten’: momenten waarop diens leven een andere wending nam, had kunnen nemen, alsnog kan nemen – ten goede en ten kwade.⁵ Aansluiten betekent dat je opmerkt welke opgaves de ander heeft. ‘Opgave’ is een presentiewoord. Opgaves zijn zaken waarmee de ander op dat moment worstelt, waarbij er voor die ander iets onontkoombaar op het spel staat en dat zij of hij zelf moet aanpakken. Dat kan heel iets anders zijn dan waarmee iemand zich tot een zorgverlener wendt. Iemand komt met een gebroken arm naar de dokter maar de echte opgave is: hoe moet dat nu met m’n werk? Iemand komt met een verslaving bij de verslavingszorg maar waarmee die worstelt is: hoe zorg ik dat niemand het merkt? In de aansluiting dáárbij wordt duidelijk hoe hetgeen op het spel staat, zo gethematiseerd kan worden dat er ook wat aan gedaan kan worden. Misschien

² Andries Baart (2001). *Een theorie van de presentie*, Utrecht: LEMMA.

³ Praktijkboek presentie pp. 99-139.

⁴ Andries Baart (2018). *De ontdekking van kwaliteit: Theorie en praktijk van relationeel zorg geven*. Amsterdam: SWP

⁵ Praktijkboek presentie pp. 71-98.

niet helpen ontsnappen uit de gevangenis, maar wel helpen om vanuit de gevangenis toch een goede vader voor je kinderen te zijn.⁶

Binnen het aansluiten betekent 'afstemmen' het samen uitzoeken wat het thema van het contact, van de relatie, van de begeleiding zal zijn: waarover spreken we en waaraan werken we? Daarbij stemt de zorggever af, niet alleen op wat er voor de ander op het spel staat, maar ook op zichzelf en wat hij of zij aankan. Hij of zij stemt af op andere zorgverleners die met deze cliënt of patiënt te maken hebben. Hij of zij stemt af op de morele kaders van het werk, de samenleving, zichzelf, de ander: wat toelaatbaar is. En hij of zij stemt af op de organisatorische kaders van het werk: wat voorhanden is, wat mogelijk is. Daarbij blijft afstemmen een beweging binnen het aansluiten: het goed van de ander blijft immers waar het om gaat. Afstemmen veronderstelt dus het aansluiten, maar het maakt het aansluiten ook specifiek, gericht. En als het lukt versterkt het het aansluiten ook.

We krijgen nogal eens terug dat presentie alleen over de mooie kanten van zorg geven zou gaan. Dat binnen presentie zorg geven romantisch, heilig, ontdaan van alle dubbelzinnigheden zou worden voorgesteld. Dat 'aansluiten en afstemmen' een mooi ideaal is maar dat de werkelijkheid anders zou zijn. Op theoretisch niveau wordt teruggegeven dat macht, strijd en conflict binnen de presentietheorie te weinig aandacht zouden krijgen. Wat daarvan ook waar moge zijn, op deze bijeenkomst willen we precies hiernaar kijken, naar die momenten waarvan zorgverleners zelf zeggen: 'Toen is iets misgegaan. Dat had eigenlijk anders moeten. Daar ben ik niet trots op'. En we willen dat doen om ervan te leren, niet om te veroordelen. En dan leren: niet met de illusie dat we het in de toekomst kunnen voorkomen. Macht, strijd en conflict krijgen we niet weg. Maar leren met het oog op wat goede zorg zou kunnen zijn, in deze situatie, in deze institutionele context, met deze persoon en trouwens ook met deze zorgverlener...

Marije van der Linde over de onvermijdelijkheid van het raken aan grenzen en de betekenis daarvan

Ik ga nu het thema relationeel begrenzen introduceren. Graag wil ik benadrukken dat dit voor ons actueel denkwerk is. Het is werk in ontwikkeling. We presenteren aan jullie waar we op dit moment zijn, wat de 'status quo' is. We hopen dat een van de opbrengsten van deze ochtend is dat we dat denken hierna verder kunnen verdiepen. Ik neem u om te beginnen mee naar een ervaring van mezelf.

De hier vertelde casus wordt om privacy-redenen niet in dit verslag opgenomen.

Eerst wil ik graag uitleggen waarom ik dit allemaal vertel. Het is namelijk helemaal niet makkelijk om het erover te hebben. Lang heb ik getwijfeld of ik dat wel moest doen. We praten liever niet over de momenten dat we over een grens zijn gegaan. Daar maken we een incidentmelding van of iets dergelijks, of we bagatelliseren onze eigen rol, of we zetten het probleemgedrag van de ander sterker aan, waardoor dat vooral de aandacht krijgt. Of we zorgen dat we nooit op die grenzen stuiten door afstand te scheppen. Door bijvoorbeeld regels op te stellen. Door af te schaffen dat er rommel gemaakt mag worden. Of door af te spreken dat je nooit een client mee mag nemen in de auto of dat je altijd met z'n tweeën

⁶ Praktijkboek presentie pp. 88-92.

bent of dat de deur van de kamer open moet blijven, of dat je bij schelden al sanctioneert enzovoort. Dat is afstand scheppen.

Als je werkt vanuit nabijheid is het onvermijdelijk dat je op grenzen stuit en deze soms over gaat. Dichtbij komen om te leren snappen wat hier en nu het goede voor de ander kan zijn brengt (onvermijdelijk) met zich mee dat je soms té dichtbij komt, dat het teveel onder jouw huid kruipt, of dat je je eigen irritatie niet meer onder controle hebt, dat je mijn en dijn niet meer goed scheidt. In dat proces ga je soms grenzen over. Die ervaring is een bron om te leren snappen hoe je relationeel moet werken en begrenzen, juist en vooral bij mensen die moeilijk verstaanbaar gedrag hebben, de jongeren die ons voortdurend uitdagen, bewoners die anderen met hun gedrag storen, cliënten die veel eisen, mensen die vreselijk boos worden en om zich heen gaan slaan, en patiënten die zich tegen een noodzakelijke behandeling verzetten. Die ervaring is een leerbron:

- om te ontdekken dat je daar weg had willen blijven;
- om te reflecteren op wat er - met jou en de ander - gebeurde;
- om uit te zoeken wat dat betekent en hoe je hiervan kan leren;
- om te snappen waar je moet zijn met je hulp of zorg;
- om te snappen wat het goede is in deze situatie en voor deze ander.

Wat willen we dus eigenlijk zeggen? Voor de professional die voor de ander verschil wil uitmaken, betekent afstemmen binnen het aansluiten: het intentioneel en beheerd opzoeken en verkennen van grenzen. Daarbij is onvermijdelijk dat af en toe grenzen worden overschreden. Als de professional daar op een goede manier mee omgaat, kan het een bron worden van leren snappen wat het goede is om hier (relationeel) te doen, 'aansluitend en daarbinnen afstemmend'. Zo kan ook de ander grenzen gaan opzoeken en verkennen - en af en toe ook overschrijden.

En de stelling is dat we daar met elkaar over moeten leren praten. Niet op een veroordelende, maar op een lerende manier. Dat is niet gemakkelijk. We gaan snel oordelen en veroordelen. Maar als we er lerend en onderzoekend mee om kunnen gaan, kunnen we leren snappen wat zich toont en vooral h^óe de ander zich toont en hoe jij zelf tevoorschijn komt. Dan wordt het een bron om van te leren wat hier en nu het goede kan zijn. En dat hebben we nodig om te leren relationeel te begrenzen.

Zo willen we ons dus op deze studieochtend positioneren: niet met afkeuring, maar met de wil en het verlangen om te leren juist van en door deze ervaringen waarin grenzen overschreden worden, hoe we voor en met de ander het goede kunnen doen. Daar willen we jullie vandaag dus toe uitnodigen. En dan is het van belang dat we kunnen onderzoeken en reflecteren in een liefdevolle omgeving, die snapt hoe moeilijk dat proces soms is. Die ruimte willen we deze ochtend graag met elkaar innemen: samen leren over dit moeilijke onderwerp.

Daartoe willen we jullie nu graag uitnodigen in een 'buzz-moment' over de volgende vragen:

- Wanneer ging jij over een grens? Wil je een voorbeeld vertellen aan je buurvrouw/buurman?
- Herken je dat het moeilijk is om hierover te praten?
- Is het gelukt om het toen in de praktijk/met je collega's te delen? Zo ja, hoe heb je er toen (met anderen) van geleerd?

Reacties uit de zaal naar aanleiding van het 'buzz-moment':

- Hoe praat je als collega's met elkaar over de situatie? We deden dat wel, maar niet heel uitgebreid, en dat riep de vraag op hoe we dat een volgende keer anders kunnen doen.
- Ik werk als trainer op het vlak van samenwerken en grenzen aangeven. Vaak willen mensen de relatie met hun client goed houden en tegelijk zorgen voor zichzelf. We praten heel vaak over de vraag hoe je dat doet, want dat is nog niet gemakkelijk.
- Ik heb veel voorbeelden van mensen met dementie die elke ochtend in je haar spugen en waarbij je niet weet hoe je daarmee om moet gaan. Het zou mooi zijn als je het met elkaar kunt hebben over: hoe komt dat bij je binnen, hoe is het voor anderen, kunnen we ervan leren? Dat gebeurt nu alleen op individuele basis. We doen wel iets met intervisie maar het zou ook structureler in groepjes kunnen, want je leert heel veel van elkaar.
- Ik heb een situatie meegemaakt waarin ik boos ben geworden. Wat ik echt lastig vind, en waar ik me voor schaam is dat ik me toen heb laten gaan. Ik ben een professional, en dat mij dit nou moet overkomen... Maar ik weet ook dat je om hulp kunt vragen en dat heb ik niet gedaan. Want ik schaamde me, ik had het niet voor elkaar, ik had meteen al een oordeel over mezelf en dat belemmerde me om er verder mee te komen. Als ik er toen over gepraat had, zou ik gemerkt hebben dat ik niet alleen was en dat we er allemaal van hadden kunnen leren; dat zou veel ontspanning hebben gebracht.

Een behulpzaam schema

Waarom is het zo ingewikkeld om hier over te praten? En wat gebeurt er in het professionele domein waardoor het zo ingewikkeld is? Marije van der Linde legt dit uit aan de hand van een schema met twee assen.

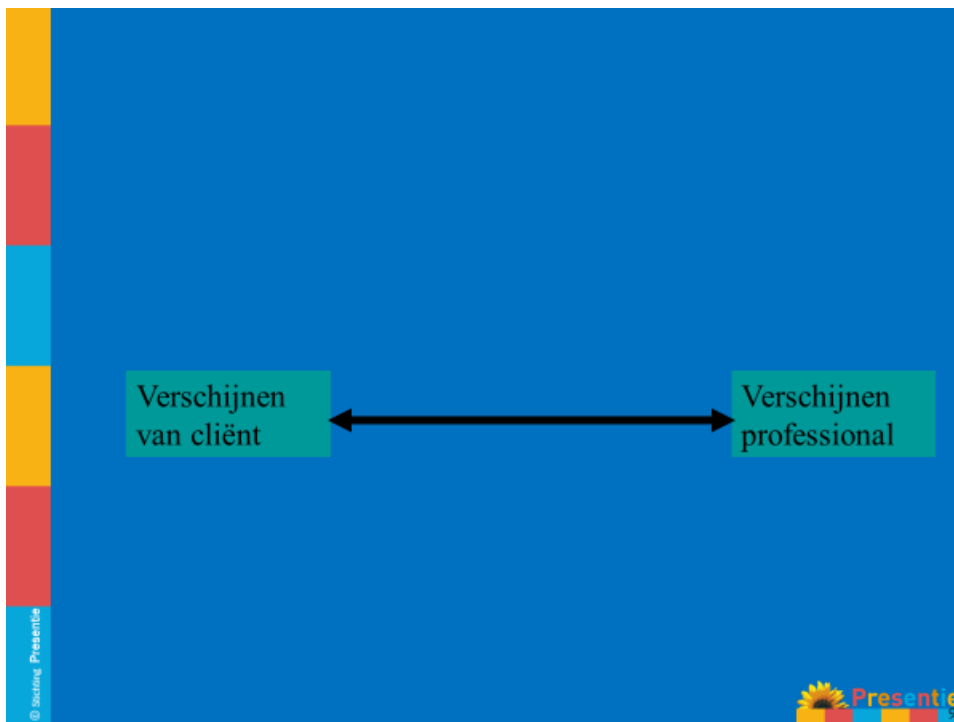
Dat schema gebruiken we veel vaker als het gaat over presentie. Maar wat wij misschien tot nu toe zelf te weinig daarbinnen hebben gedacht is dit: dat in het hart van aansluiten en afstemmen keer op keer ook grenzen en grensoverschrijding aan de orde zijn. Dus de beweging die we nu hier maken is: we herpakken ons eigen schema en proberen er een aanvulling of aanscherping op te maken, die de begrenzing duidelijker meeneemt. Een aanscherping die ook duidelijk maakt dat aansluiten en afstemmen geen geruisloze, harmonieuze processen zijn, maar eerder zeer hobbelige wegen vol grenzen, afbakeningen, moddersloten en dergelijke. Waar je je soms verstapt, soms uitglijdt, enzovoort.



Ik leg het schema uit en begin op de verticale as.

De eerste opdracht als je relationeel zorg wilt geven is dat er twee logica's moeten mengen: je hebt te maken met een cliënt die leeft in zijn eigen logica en in zijn eigen werkelijkheid. Op enig moment in het leven van die cliënt wordt er een professionele hulpverlener langszij gebracht. Het is dan belangrijk om te beseffen dat zowel de zorgontvanger als de zorggever er eigen vanzelfsprekendheden op nahouden. Als professional heb je een eigen logica: vanuit je vak, vanuit je (levens)ervaring, vanuit de organisatie(cultuur). Je bent opgeleid in een andere taal dan de cliënt, in een ander tijdsbesef, je hebt vaak andere doelen, je moet met heel andere dingen rekening houden. Bijvoorbeeld met de kwestie welke hulpvragen je kunt beantwoorden en welke niet, of met de vraag wanneer je bereikbaar bent. Meestal is dat 8 uur per dag, in tegenstelling tot je cliënt die 24 uur per dag geconfronteerd wordt met zijn of haar probleem. En de kunst is nu dat die twee logica's op de een of ander manier op elkaar betrokken worden.

De tweede opdracht tekenen we op de horizontale as:

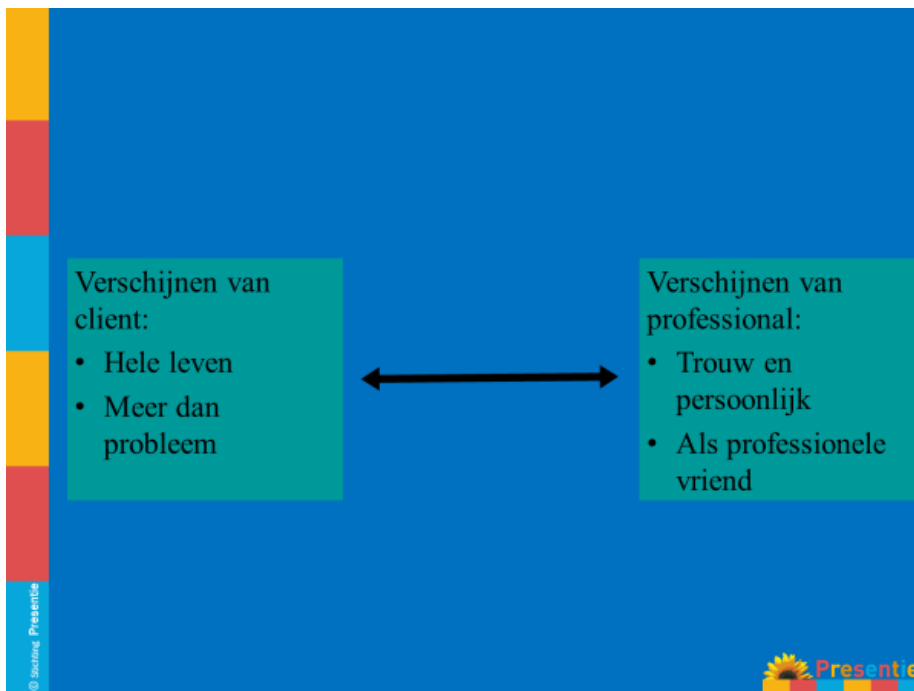


Het gaat er nu om dat er iets tevoorschijn komt: de cliënt moet zich kunnen laten zien en dan gaat het er natuurlijk om dat zij zich moet kunnen laten zien *aan mij*: mag zij zich tonen in hoe ze is, mag ze zich laten zien met alles wat er speelt? Met haar onzekerheid, kwaliteiten, talenten, enzovoort? Als professional moet je als het ware een rode loper uitleggen waarop je de ander uitnodigt zich te laten zien.

Maar de professional moet ook tevoorschijn komen: ben ik bereid om me te laten zien als mens, die als het ware door mijn rol als professional heen schemert? Ben ik bereid meer te laten zien dan alleen die professional die het beter weet, die 'er verstand van heeft'? Kan ik ook laten zien waar ik zelf aan het zoeken ben, het niet zo weet, waar ik op mijn eigen grenzen stuit, waar het me aangrijpt, enzovoort?

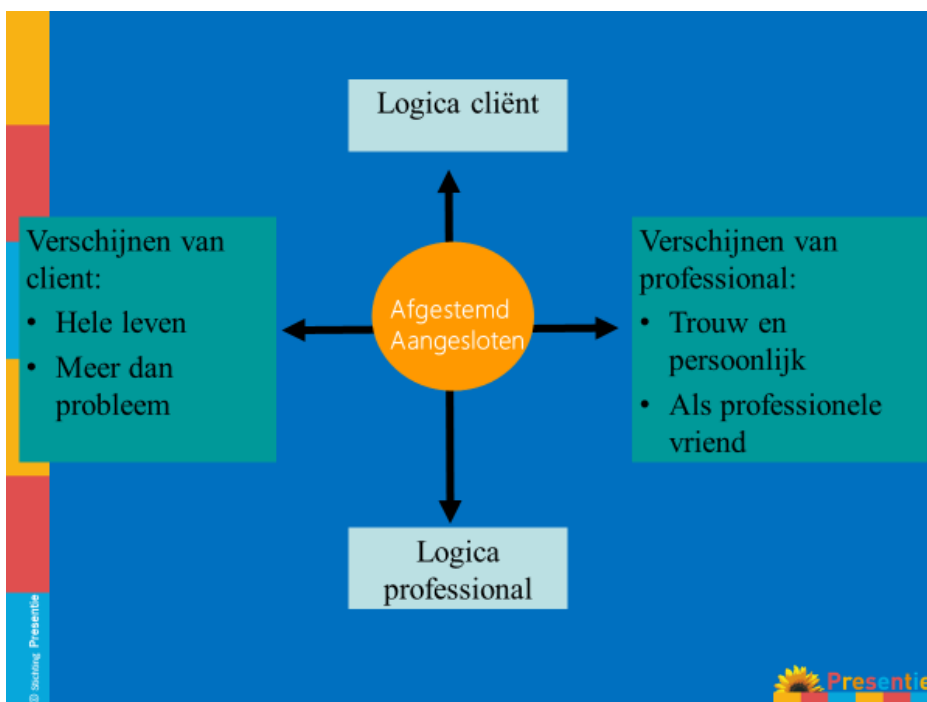
Als de cliënt zich alleen eisend of claimend tot mij, als professional, wendt met de boodschap: ik vraag dus jij moet draaien, dan kan ik mij ook niet laten zien, want dan kom ik alleen in beeld als een dienstverlenende machine die druk bezig is met reageren op de eisen van de cliënt.

En andersom: als de professional de cliënt reduceert tot zijn diagnose, kan die ook alleen tevoorschijn komen als wandelende diagnose, en niet als mens.



Dus ook op deze as moet er van beide kanten bewogen worden. Doordat er op de beide assen bewogen wordt kun je afstemmen op elkaar. Je leert de ander kennen, je laat zien wie je zelf bent, je hebt begrip voor elkaars logica, je vindt een weg om die te mengen en zo kun je steeds beter relationeel afstemmen op de ander.

En dat leidt tot de volgende figuur: hier zie je beide assen met in het midden een cirkel. Dat is de plek waar je aangesloten en afgestemd bent. De cirkel ligt net iets uit het midden, met het zwaartepunt iets naar boven, naar de logica van de cliënt.



Relationeel begrenzen

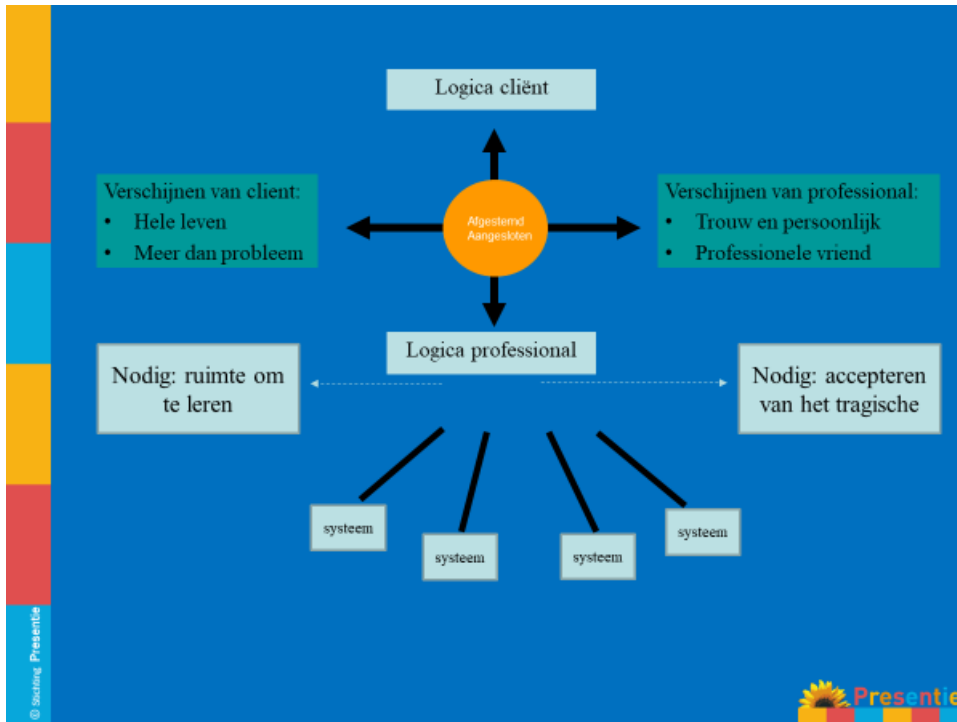
In het midden van dit schema ben je elkaar genaderd: je beweegt naar elkaar toe, zowel verticaal als horizontaal. Je komt dichtbij. En als je dichtbij komt en zoekt naar wat er voor de ander op het spel staat en hoe je daarin van betekenis kunt zijn, is het onvermijdelijk dat je op elkaars grenzen stuit en er soms ook overheen gaat. En wat we steeds beter gaan zien is dat het overschrijden van een grens een bron is om te leren begrijpen wat het goede is om te doen, hoe je moet aansluiten en afstemmen. Zo kan ook de cliënt grenzen opzoeken en verkennen – en af en toe ook overschrijden. Kan dat ook een onderdeel en bron zijn van leren, in dit geval van hoe iemand tevoorschijn komt? Wij denken van wel: grenzen ga je onvermijdelijk over en als je daar goed mee omgaat kan het je leren om iets te begrijpen wat je daarvóór niet had kunnen begrijpen.

Daar wil ik nog twee dingen aan toevoegen.

- Het eerste is dat je grenzen vaak onbewust overschrijdt, doordat je dichtbij komt. Als je de grens nooit overgaat, of nadert, leer je ook niet dat daar een grens was, dat er daar iets op het spel stond. En grenzen gaan natuurlijk niet om de grens, maar om het goed dat verdedigd moet worden. Als je botst op een grens of er een overschrijdt, en de ander geeft vervolgens aan: dit is mijn grens, daar moet je niet over, dan toont hij zichzelf en ontstaat er een mogelijkheid tot echt contact, tenminste als ik dan ook tevoorschijn kom. En in dat tevoorschijn komen geef ik soms ook een grens aan. Vervolgens onderhandelen we over die grens: wat je van de ander nodig hebt, waar je verwacht dat de ander opschuift of juist van weg blijft. Dit werken op en over grenzen is een belangrijke leerbron om te begrijpen wat er op het spel staat en wat je voor iemand kunt doen of wie je kunt zijn. En dat is dus bepaald een spanningsvolle aangelegenheid.
- Het andere punt is: als je op een grens van een ander botst en die ander reageert daarop door te zeggen dat hij niet wil dat je daarover begint, dan kun je twee dingen doen:
 - je kunt dan je excuses aanbieden en zeggen dat het niet je bedoeling was om die grens te overschrijden. In dat soort momenten leer je veel van elkaar (en heb je dus die botsing nodig om dat te leren);
 - soms echter heb je goede redenen om het punt niet te laten rusten. Je kunt dan de confrontatie aangaan en praten over: wat gebeurde er precies en waarom wil de ander er niet over doorgaan? En uitleggen dat het belangrijk is om toch uit te zoeken wat er speelt, omwille van het goed van de ander en omdat de ander je werkelijk aangaat. Dat het iets is waar je met elkaar over moet strijden en leren. Dan zet je zelf de stap om tevoorschijn te komen, in de hoop dat de ander je voldoende vertrouwt om dat ook te kunnen.

In de cirkel van aansluiten en afstemmen is er dus veel gedoe: strijd en conflict zijn hier regelmatig aan de orde. En dat is moeilijk, soms spannend en soms gaat dat mis. Maar als we dat niet aan durven gaan en het niet lerend tegemoet treden, dan gebeurt er iets anders wat we ook niet willen. Want als we in het midden niet durven zoeken dan gaan we regels en afspraken maken die zorgen dat we niet in die modderige situaties terecht komen. Dan gaan we afspreken dat we niet meer samen met de jongeren gaan koken, of dat je nooit alleen op huisbezoek gaat, of dat je geen enkele cliënt meer mee mag nemen in je auto. Dan ga je feitelijk op afstand en kom je onderin het schema terecht.

Wat er dan gebeurt is dat de logica van de professional steeds zwaarder wordt. Er komen allerlei regels en protocollen aan te hangen die het steeds moeilijker maken om naar boven toe te bewegen. En die regels komen van het hele zorgsysteem.



Wat dus belangrijk is, is dat je als professional de ruimte krijgt om situationeel te mogen leren: door beredeneerd af te mogen wijken omwille van wat je begrijpt van de cliënt. En dat je met elkaar begrijpt dat niet alles te voorkomen is, dat er soms tragische dingen gebeuren. Als je niet kunt accepteren dat het soms niet lukt, dan kan de reactie alleen maar zijn: een opeenstapeling van regels en voorschriften om elk risico uit te sluiten. De institutionele logica wordt dan zo groot dat er geen beweging naar het midden meer mogelijk is en bereikt zo het omgekeerde.

In dat midden willen we met presentie juist uitkomen, beseffende dat het daar niet altijd harmonieus is, maar dat het vaak juist schuurt en botst tegen grenzen. En dat is betekenisvol, tenminste als je er voortdurend over wilt leren.

Petra Schaftenaar over leren en de relatie herstellen

We willen nu met jullie doordenken hoe grensoverschrijdingen kunnen leiden tot 'relationeel begrenzen'; wat is dan belangrijk? In ons denken komen we op twee aspecten:

- ervan leren (met het oog op het verder ontwikkelen, verdiepen of vormen van de relatie);
- herstellen van de relatie.

Deze punten willen we met jullie verder uitwerken.

Leren ván de situatie

Als je samen van botsingen en grensoverschrijdingen wilt leren, betekent dit dat collega's die mee-leren een parallelle positie moeten innemen: dus ook vanuit de nabijheid, vanuit het zoeken

en niet vanuit de afstandelijke, professionele oordeelsvorming. Wij denken dat deze parallelle positie nodig is, omdat de nabijheid ook voor het leren belangrijk is. Als we als collega's niet zoeken naar dezelfde positie, naar 'wat zou ik doen als ik...?', is de kans aanwezig dat we er vanuit een afstandspositie over gaan praten. Dan is het hooguit 'vervelend voor jou', of we veroordelen de grensoverschrijding en we gaan vervolgens zoeken naar 'hoe we dit in het vervolg kunnen voorkomen'. Bijvoorbeeld door een protocol of door nieuwe regels op te stellen. Belangrijk om te benoemen is dat ook de professional die het inbrengt, hierbij door zijn of haar collega's op afstand wordt gezet. Het punt dat we hier willen maken is dat met deze beweging naar afstand er (eigenlijk) niet geleerd wordt. Met het ontwikkelen van een protocol of het stellen van nieuwe regels, probeer je hooguit te voorkomen dat iets nog een keer gebeurt (als dat al lukt). Wij denken dat daar het leren om relationeel te begrenzen niet plaatsvindt. Dat gebeurt eerder dichtbij: bij de pijn, de moeite, de kwetsbaarheid. Je wilt leren over deze situatie, deze persoon en over de betekenis van de botsing voor de vorming, ontwikkeling en voortgang van de relatie. Als we de overschrijding meteen veroordelen, is de vraag of er leren op gang komt.

Wij pleiten er hier juist voor om grensoverschrijdingen lerend tegemoet te treden.

Wij zien daarbij twee vormen van leren:

- leren door er na afloop op terug te kijken;
- leren ín de situatie, dus in het moment zelf, en hier je handelen door laten sturen.

Professionals leren op beide manieren. Dat zien we bijvoorbeeld in een fragment uit de documentaire 'Jeroen Jeroen'.⁷



Jeroen, een jongen met autisme, zoekt de grenzen op en Kevin, zijn begeleider, wordt gedwongen om iets met die grenzen te doen. Wij denken te zien dat Kevin grensoverschrijdingen als bron gebruikt om van te leren, zowel doordat hij uit eerdere situaties iets geleerd heeft, als door in de situatie die we te zien krijgen verder te leren.

⁷ Regisseurs: Peter Lataster en Petra Lataster-Czisch (2012). Te zien op <https://www.2doc.nl/documentaires/series/hollanddoc/2012/jeroen-jeroen.html>

Korte beschrijving van wat in het fragment te zien is (12.27-20.24):

Jeroen en Kevin lopen samen hand en hand door een park en ze zingen een liedje; alles lijkt harmonieus. In de volgende scène spelen ze samen met houten blokken en met een puzzel. Jeroen heeft er niet zo'n zin in en begint Kevin te plagen. Hij gooit puzzelstukjes op de grond, probeert Kevin aan zijn haar te trekken en schopt hem onder de tafel. Kevin besluit op een gegeven moment dat het genoeg is geweest en neemt Jeroen mee naar buiten. Onderweg rammelt Jeroen aan het meubilair, gooit zijn jas op de grond, en vraagt waar Martina is (een andere begeleider). Ze lopen samen naar de trampoline die in een gesloten kooi staat. Kevin laat Jeroen in de kooi en sluit hem op. Hij heeft zich nog niet omgedraaid of Jeroen begint al zijn kleren uit te trekken. Kevin komt als een haas terugrennen en trekt Jeroens broek weer omhoog. Jeroen wil nu buiten blijven maar Kevin vindt het niet goed en duwt hem weer mee naar binnen. Hij sluit Jeroen vervolgens op in een kamertje en zegt: 'Tot zo!'. Een tijdje later mag Jeroen er weer uit maar hij schopt Kevin tegen zijn benen als die hem weer wil aankleden. Kevin duwt Jeroen een paar keer op het matras dat in het kamertje ligt en zegt: 'Nou is 't klaar'. Jeroen blijft boos en Kevin sluit hem weer op. Tegen een collega zegt hij: 'Wat is het dan ineens? Daar snap ik echt helemaal niks van'.

Het filmpje wordt door de aanwezigen in kleine groepjes besproken aan de hand van de volgende vragen:

- Deel even met elkaar wat je gezien hebt, of wat je opvalt.
- Wat kun je in deze film zien over wat Kevin geleerd heeft over hoe je Jeroen relationeel moet begrenzen?
- Als jij Kevin bent, wat moet jij doen en wat heb jij nodig om te blijven leren van dit soort situaties (om te voorkomen dat het een tot een protocol geworden professionele logica wordt).

Reacties uit de zaal naar aanleiding van deze oefening:

- Wij vonden het moeilijk om ons bezig te houden met de vraag over wat Kevin leert. We zagen het niet zo goed. Wel dat ze samen wat hadden, maar niet zo in het begrenzen. We zagen wel dat Jeroen een slaande beweging maakte en dat Kevin daarin meeding met humor en het zo probeerde om te buigen. Daarna escaleerde het verder en toen werd het voor ons onduidelijk of en hoe Kevin relationeel begrenste.
Reactie Marije van der Linde: het is zo'n boeiend filmpje omdat ik meen te kunnen zien dat Kevin en Jeroen enorm gepuzzeld hebben in de oranje cirkel van aansluiten en afstemmen (zie schema hierboven). En er is als het ware een soort stappenplan ontstaan: als Jeroen dit doet, beweegt Kevin eerst even mee, dan wordt het slaan en maakt Kevin een volgende stap. Dat haalt hij uit wat hij geleerd heeft over wat passend is voor Jeroen. Maar het gaat aldooor verder: Jeroen heeft het ook wel vaker meegemaakt en je ziet dat Kevin relationeel geleerd heeft wat hij moet doen.
- Bij ons kwam iets anders op: tijdens het wandelen waren ze heel erg op elkaar afgestemd, maar toen ze binnen zaten leek het ons dat er een programma werd afgewerkt (bijvoorbeeld: 'Jeroen moet leren puzzelen'), waarin Kevin gevangen zat. Hij leek heel weinig vrijheid te hebben om daarin te bewegen.
Reactie Petra Schaftenaar: wat wij denken te zien, met alle beperking, is dat er wel degelijk iets relationeels gebeurt omdat Kevin in al die grensoverschrijdingen dichtbij Jeroen blijft. Hij laat hem niet zomaar zijn kleren uittrekken, hij gaat naar hem toe. Maar er zit ook een risico

in, namelijk dat het een stappenplan wordt: ik moet een programma afwerken, ik weet dat na de puzzel het volgende komt. En dan gaat een tot een protocol geworden professionele logica overheersen.

- Het is ons niet zo duidelijk wat er bedoeld werd met 'relationeel geleerd hebben'.
Marije van der Linde: Ik denk dat als ik zie wat ze samen hebben, er een voortdurend gepuzzel is, zoals op het eind waar Kevin zegt: 'Ik snap niet wat dit is'. Er zit een voortdurende intentie in van zoeken en willen aansluiten en afstemmen. En daarin ontdekt Kevin: als dit gebeurt, doe ik zo, kijk ik of het zo kan of niet. Het zal vaker gebeurd zijn dat het mis gaat en hij heeft uit de praktijk geleerd wat dan mogelijke stapjes zijn. Het risico is inderdaad dat het dan een routine wordt in plaats van een afgestemde manier van doen. En dan wordt het een 'stappenplan voor autistische jongeren'.

Petra Schaftenaar vraagt naar wat de reflecties waren op vraag 3: wat heb je nodig om te leren in zo'n situatie? Reacties uit de zaal:

- Er is altijd een neiging om een gebruiksaanwijzing te maken omdat de volgende dag je collega ook weer verder moet kunnen met deze jongen.
Petra Schaftenaar: je loopt met een stappenplan ook het gevaar dat je niet meer begrijpt dat dit iets is tussen Jeroen en Kevin. Elke werker heeft met Jeroen een eigen verhaal en dat kun je niet zomaar losknippen en tot een stappenplan maken. Met iemand anders gaat het anders. Voor het leren van en met elkaar is het belangrijk om ook dat voortdurend te doordenken, en dat maakt het extra ingewikkeld.
- Ik heb zelf in een positie gezeten zoals die van Kevin en ik raakte daarbij heel gespannen en gefrustreerd. En het helpt dan niet als een collega zegt: probeer nog eens dit en dat. Wat meer helpt is dat iemand zegt: 'Ja, lastig hè', zodat je even stoom kunt afblazen. En daarna kunt gaan kijken: hoe moet het nu verder?
- Op een gegeven moment pakt Kevin een boek terwijl hij met Jeroen aan de tafel zit. Je kunt misschien zeggen dat Jeroen vervolgens Kevin aan het begrenzen is: 'Ik wil dat jij niet leest, maar met mij bezig bent.'
Marije van der Linde: Ik denk dat dat klopt. Je ziet de emotie bij Kevin oplopen en ik denk dat hij heeft geleerd om daarin iets te doen, met zichzelf, om te voorkomen dat het hem over de schoenen loopt.
- Wat er nodig is, is experimentele ruimte. Daarin kan Kevin bijvoorbeeld proberen wat er gebeurt als hij even niks doet. Het lijkt nu te ingedikt, hij moet almaar iets doen.
Petra Schaftenaar: we realiseren ons dat de context van dit fragment ontbreekt; het meest interessante is de beweging in onszelf.
- Wij werken met deze doelgroep. Een dagprogramma is ook handig, omdat je anders met 12 tot 16 personen zit bij wie je maar moet afwachten waar ze mee komen. Maar anderzijds: hoe vul je dat dagprogramma dan in? Er is een bepaalde activiteit nodig.
Marije van der Linde: een mooie aanvulling. Een dagprogramma is voor Jeroen heel belangrijk om zelf een soort regie te hebben en niet overspoeld te worden.
- We kwamen erop uit dat het goed is om met elkaar heel precies te kijken naar: wat is er nou precies gebeurd in dat half uur, en wat kunnen we daarin oppakken als iets waarover we kunnen leren?

Afrondend commentaar over 'leren van de situatie' door Petra Schaftenaar

Wat schuurt hier: Kevin leert relationeel begrenzen doordat Jeroen ingewikkeld gedrag laat zien. Kevin heeft dat onder andere geleerd door óver grenzen te gaan (je ziet hier ook al de emotie

oplopen). Ook is het spannend of hij relationeel blijft zoeken of dat hij 'eenmaal uitgedokterd' niet meer afwijkt van hoe ze het bedacht hebben. Anderzijds leren we Jeroen in dit korte stukje al zo kennen dat je kunt verwachten dat hij de grenzen steeds weer zal opzoeken. Dichtbij komen om te snappen wat er met hem gebeurt is dus steeds belangrijk. En daarmee is het onvermijdelijk dat het begrenzen een zoeken blijft, met bijbehorende grensoverschrijding. Je kunt alleen maar *in de relatie* leren hoe je het 't beste kunt doen met Jeroen (en dat steeds weer).

Het risico dat hier speelt is dat hetgeen Kevin geleerd heeft in de omgang met Jeroen, verwordt tot een protocol: zo doe je dat met zulke kinderen, deze stappen zet je, in deze volgorde enzovoort. Je verliest dan dat je voortdurend blijft aansluiten en afstemmen (het zoeken in de oranje cirkel in het midden van het schema).

We willen hierbij nog een ander accent leggen dat het relationele aspect benadrukt. In het leren van de situatie reflecteer je als professional, met jouw verhaal en jouw perspectief op de situatie, met je collega's. Jouw perspectief is dus niet 'de enige werkelijkheid of waarheid'. Dat is van belang, omdat in het overschrijden van of het schuren tegen relationele grenzen zich (onder andere) de relatie die we met de ander hebben, vormt. En zo worden we wie we zijn in onze relatie. En kunnen we in iedere relatie ook steeds een beetje iemand anders zijn. Als we hierover vertellen is het van belang ons ervan bewust te zijn dat we *het verhaal van de relatie* vertellen. Hoe moet je dan bijvoorbeeld omgaan met 'overdracht' en met informatie over een bewoner of cliënt? Ons idee is dat we steeds moeten bedenken: dit is het verhaal van mijn collega met deze cliënt, en dat verschilt van mijn verhaal. De vraag daarna is: wat kan ik snappen van het verhaal van die collega en hoe kan ik zelf opnieuw een relatie opbouwen met deze persoon met inachtneming van wat ik weet van het verhaal van de ander?

Leren in de situatie

Zoals gezegd denken wij dat het leren in ieder geval in twee verschijningen of vormen kan komen. We maakten onderscheid tussen leren *in* de situatie en leren *van* de situatie (dus na afloop). Dat Kevin van vergelijkbare situaties heeft geleerd, menen wij in 'Jeroen Jeroen' gezien te hebben. Je leert achteraf van de grensoverschrijdingen. Om iets te snappen van wat er gebeurt, heb je vaak collega's nodig om eerst met hen samen te onderzoeken en zo te kunnen leren van de situatie, van wat er gebeurd is.

Door dit zo te onderzoeken kom je mogelijk ook andere dingen op het spoor, bijvoorbeeld dat de werkdruk veel te hoog is en dat daar ook iets mee moet gebeuren, of dat je kennis mist over bepaalde ziektebeelden (systemische en professionele kwesties).

Er is ook een andere vorm van leren: het leren dat *in* de situatie plaatsvindt. Er gebeurt iets tussen ons waar we ons toe moeten verhouden (en wel direct): het heeft betekenis voor onze relatie. Door iets wat je feitelijk doet, laten we als voorbeeld nemen 'iemand aanraken', weet je of dit kon of niet. En als het niet kon, leer je er meteen van, maar heb je je er ook toe te verhouden. We zien in 'Jeroen Jeroen' dat Kevin voortdurend een beweging maakt om verder te komen. Hij blijft proberen – niet altijd met succes. Of Kevin hier *in* de relatie leert, weten we niet. Daarvoor hebben we te weinig informatie.

Wij zijn op zoek gegaan naar een fragment waarin we 'leren van de grensoverschrijding *in* de relatie' wel menen te zien. Dat fragment komt uit de film 'El Bola'⁸ en dat gaan we jullie tonen. Wat jullie gaan zien is de een na laatste scène van de film.

⁸ Regisseur: Achero Mañas (2000). Te zien via: https://www.youtube.com/watch?v=yq_J8VgYYGM.



Korte beschrijving van wat in het fragment te zien is:

De film gaat over de jongen Pablo, die vriendschap sluit met nieuwe klasgenoot Alfredo. Pablo wordt thuis mishandeld door zijn vader. Alfredo ontdekt dat en bespreekt dit met zijn eigen ouders, die vervolgens contact hebben over de kwestie met vriendin Laura, die maatschappelijk werkster is. Op een dag, als Pablo heel erg in elkaar geslagen wordt, loopt hij weg. De ouders van Alfredo nemen hem mee naar het ziekenhuis. Hier starten we de scène, die gaat over het volgende. In het ziekenhuis vraagt Pablo aan José, de vader van Alfredo, of hij die nacht bij hen mag blijven, zodat hij niet naar huis hoeft. Hij vraagt José dit te beloven. Dat doet José en hij neemt Pablo mee naar huis. Terug thuis vangt Alfredo een gesprek tussen zijn ouders en Laura, de maatschappelijk werkster, op. Zij waarschuwt José: je moet zijn ouders inlichten dat Pablo hier is. Anders kunnen zij je beschuldigen dat je het kind hebt ontvoerd en jij kunt de schuld van de mishandeling krijgen. Alfredo vertelt Pablo dat José zijn belofte gaat breken, hoe moeilijk die dat ook vindt. Alfredo helpt Pablo met weglopen. Ondertussen is Pablo's vader aangekomen bij het huis van Alfredo om Pablo op te halen. Ze gaan op zoek naar Pablo. De maatschappelijk werkster zit achterin de auto met Pablo's vader, Alfredo en José zitten voorin.

Na het bekijken van het filmfragment wordt de zaal gevraagd om even kort met buurvrouw/man te bespreken: Wat komt er in je op als je deze scène ziet als het gaat om relationeel begrenzen en het leren in de relatie?

Reacties uit de zaal:

- Op het moment dat de zoon 'nee' zegt wordt heel helder wat er hier op het spel staat. Daarom is dit zo'n prachtig moment.
- Als je kijkt naar wat de opgave is voor de vader van Alfredo, dan wordt het eerst een juridisch verhaal: zijn opgave is dan 'doen wat hoort'. Maar uiteindelijk, door wat er op straat gebeurt, draait zijn opgave om.
- Wat me raakte bij Laura is dat zij zo in het juridisch discours zit, terwijl de vader van Alfredo zich bekommert om de zwakkere.
Marije van der Linde: dat is precies waar het schema over gaat. Een bepaalde professionele logica wordt voluit door haar ingebracht, en ze trekt José uit zijn discours van bekommernis. En Alfredo die zich in dat moeilijke moment toont en zegt: 'Ik ga het niet doen', staat op tegen zijn vader. José doet dat niet: hij botst tegen de grens van Alfredo op en gaat er overheen. En als dat gebeurd is, dan komt José tevoorschijn en kan hij de moed opbrengen om te zeggen: hier moet ik voor gaan. Hij leert erover, hij ziet iets dat van betekenis is in wat er daarna zou kunnen gebeuren. Want in onze optiek is het nog niet klaar.

Petra Schaftenaar: wij hebben op volgende manier naar het fragment gekeken. Wat we menen te zien is dat José, ondanks de belofte aan Pablo dat deze bij hem mocht blijven, zwicht voor de druk uit de 'professionele wereld'. Aan José wordt geschetst wat hij op zich af kan krijgen als hij zijn belofte aan Pablo houdt: hij zal beschuldigd kunnen worden van ontvoering en de mishandeling kan hem in de schoenen geschoven worden. Het lijkt alsof José zich realiseert dat niemand daarmee geholpen is en dat het dus het beste is om Pablo naar huis te laten gaan. We zien ook dat Alfredo daar anders over denkt. Hij helpt Pablo het huis uit. In de zoektocht naar Pablo weigert Alfredo iets los te laten over waar Pablo kan zijn. José legt druk op zijn zoon. Hij weet dat Alfredo weet waar Pablo kan zijn. Hij wil dat Alfredo zijn positie begrijpt. Dan geeft hij Alfredo een klap in het gezicht, om informatie af te dwingen. Zonder resultaat. Alfredo toont zich hier als betrouwbare vriend, die het goed van Pablo vooropstelt. Zelfs boven zijn vader. En het is juist deze klap, de grensoverschrijding, die José leert dat hij ergens is aanbeland waar hij niet wil zijn. En het leert hem waar hij juist wel moet zijn. Het leert hem, direct en in dat moment, dat hij voor Pablo moet kiezen en niet voor de maatschappelijk werkster en de gewelddadige vader van Pablo. Wij wilden met dit fragment laten zien dat het deze grensoverschrijding is, die maakt dat José weet wat hij wel moet doen. Stoppen met het geweld, op zijn zoon en op het vriendje van zijn zoon.

Marije van der Linde over 'relationeel herstellen'

Een laatste punt dat wij deze ochtend willen bespreken is het punt wat wij 'relationeel herstellen' hebben genoemd. Al het voorgaande is pas relationeel als ook de relatie hersteld wordt. Jij of de ander heeft een grens overschreden. Dan is het heel belangrijk om het weer goed te maken, de relatie te herstellen. Het is namelijk niet goed, je máákt het goed. Hoe doe je dat?

Relationeel herstellen is niet alleen 'sorry' zeggen of je excuses aanbieden. Je wilt het goedmaken ook met het oog op de relatie, op verder komen in de relatie. Relationeel begrenzen betekent dat goedmaken *hoort* bij conflicten. Door de relatie te herstellen installeer je in de relatie vormen en betekenis waarmee je beter met moeilijkheden in de relatie, maar ook in het leven om kunt gaan.

Marije vertelt hier verder over haar casus; dit deel wordt ook hier om privacy-redenen niet vermeld.

In ons denkwerk over wat herstellen van de relatie nou eigenlijk tot *relationeel* herstellen maakt, komen we op een aantal punten uit, waarvan wij denken dat ze erbij horen, er onderdeel van zijn. Wij denken dat relationeel herstellen een actieve beweging is, meer dan 'sorry' zeggen, zoals we net al schetsten, en met die beweging ben je uit op een aantal dingen:

- Naar elkaar toe komen, 'opheffen'/stoppen van de verwijdering en de macht. Herstellen leidt tot verdieping van de relatie – je hebt iets geleerd met en over elkaar.
- Herstellen als 'levensles', vorming. Veel jongeren en volwassenen in de zorg hebben in hun leven een overvloed aan grensoverschrijdingen, door henzelf of door anderen om hen heen, meegemaakt. Heel vaak ook zonder dat dit hersteld werd. Het hoe van herstel (hoe moet dan dat eigenlijk) en het waarom (met het oog waarop zou je herstellen) kennen zij niet, hebben ze niet meegemaakt. Dat is een reden waarom relationeel herstellen er in de zorg bij hoort.
- Dat herstellen heeft, uiteraard, twee kanten. Als je als professional een grens hebt overschreden, heb je iets te herstellen. En het kan zo maar zijn dat de ander geholpen moet worden daarvoor open te staan en ermee om te gaan. Dat is best ingewikkeld – ook voor de professional.
- Herstellen voor jezelf: jij hoeft niet meer met wrok te zitten. Het is goed voor jezelf als je de relatie kunt herstellen. Je bent 'vrij' als je een nare situatie opgelost hebt.

Vraag aan de zaal: bespreek met buurman/vrouw een eigen succeservaring waarin je zelf relationeel hersteld hebt. Waar droeg dit aan bij? Wat leverde het op?

Reacties uit de zaal:

- Ik heb iets meegemaakt met een bewoner die uit bed moest komen, maar net deed alsof hij sliep. Toen ik voor de vierde keer kwam om hem te wekken, was mijn geduld op en trok ik het kussen onder hem vandaan. Ik realiseerde me dat dit niet goed was en dat de relatie schade had opgelopen. Ik ben later naar hem toe gegaan en heb eenzijdig geprobeerd het goed te maken. Ik heb in ieder geval uitgesproken dat het niet goed was en dat ik op zoek ging naar manieren om het anders te doen. Dat creëerde in elk geval weer ruimte om met elkaar verder te kunnen. Al weet ik niet hoe dat voor hem is.
Petra Schaftenaar: je laat zien dat je zelf een actieve beweging hebt gemaakt. Jij hebt iets gedaan dus jij moet de relatie herstellen. Jij kunt nu verder. Maar daarbij komt ook: het gaat over twee partijen en de ander heeft het recht om daar nog niet te zijn, niet klaar te zijn voor het goedmaken. En wat betekent dat dan weer voor het relationeel werken?
- Een buurtbewoonster had ruzie gemaakt met een andere buurtbewoonster en kwam daarmee bij mij: ze wist niet hoe ze het goed moest maken. Ze waren in de speeltuin en daar kwam juist die ander aanlopen. Ik plukte haar van het plein en zei dat ze even mee moest komen. Ik bracht de twee aan de praat en fungeerde als een soort bemiddelaar. Ik was zelf helemaal tevreden en blij dat ik het had opgelost. Later hoorde ik van een collega dat de vrouw die ik van het plein plukte, dit heel erg onprettig had gevonden. Ik zakte zowat door de grond: ik heb helemaal genegeerd hoe dat voor haar was! Ik ging naar haar toe en zei dat ik het niet goed had gedaan. 'Nou dat geeft niks', was de reactie, maar ik drong aan: hoe was dat voor jou? Uiteindelijk zei ze: 'Je leek wel een schooljuf!'. Er was echter ook ruimte om te zeggen: het heeft me wel goed gedaan want het is weer goed met die ander. Dus: moeilijk om die stap te zetten en door de grond te gaan, maar ik weet nu dat het goed was om te doen en dat het onze relatie verdiept heeft.
Marije van der Linde: de stap is altijd dat ik tevoorschijn moet komen en dat is heel erg moeilijk. En de ander gaat er niet altijd op in, en ook dat is moeilijk. Soms duurt het een tijd.

Afsluitend resumé door Guus Timmerman

We komen bij de afronding van onze studieochtend. Wij hebben jullie willen meenemen in ons beginnend denkwerk over relationeel begrenzen. In de uitwerking ervan zijn we op een andere manier gaan denken dan u wellicht vermoed had toen u het woord 'relationeel begrenzen' voor het eerst hoorde.

Uit dat denken met u vandaag haal ik ter afsluiting een paar punten naar voren.

- We hebben geprobeerd van het over grenzen gaan te leren en dat leren niet te blokkeren door te beginnen met veroordelen.
- We hebben erover gehad dat relationeel werken, dat verschil uit willen maken, vraagt om naderbij komen. En dat naderbij komen erom vraagt grenzen te naderen, op te zoeken, te verkennen, te onderzoeken.
- Grenzen overschrijden gebeurt in het kader van relationeel werken onvermijdelijk. Wat het tot relationeel werken en begrenzen maakt, is door te leren wat er op het spel staat en wat dus goede zorg kan zijn, en door actief herstellen van de relatie erin te betrekken.

- Leren van grensoverschrijdingen kan in de situatie en achteraf. In de situatie leren heeft van doen met onderkennen, erkennen, waarderen dat de ander tevoorschijn komt en dan ook zelf tevoorschijn komen.
- Achteraf leren gebeurt bij voorkeur samen met anderen. Die anderen moeten dan niet op de buitenpositie blijven staan, de positie van de objectiverende waarnemer, de afstandspositie, maar op hun beurt naderbij komen en zich afvragen: wat zou ik hebben gedaan als ik die collega was geweest, als ik op de positie van die collega had gestaan?
- Het belangrijkste is het actief herstellen van de relatie. De relatie kan erdoor worden verdiept. En voor de ander kan het ook vormend zijn. Soms is daarvoor nodig die ander daarbij ook te helpen. Je doet het samen. En als het lukt, is het bevrijdend, voor beide kanten, voor dat moment.