

Jaap van der Stel

PSYCHISCHE GEZONDHEID

Gedragsverandering en zelfregulatie bij psychische problematiek



Psychische gezondheid

Psychische gezondheid

Gedragsverandering en zelfregulatie
bij psychische problematiek

Jaap van der Stel

uitgeverij | C
c o u t i n h o

bussum 2018

© 2018 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

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

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

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Dien Bos, Amsterdam

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0601 9

NUR 770

Voorwoord

Dit leerboek is geschreven voor opleidingen in het hoger beroepsonderwijs die voorbereiden op een functie in de psychische gezondheidszorg. Het gaat om opleidingen verpleegkunde, sociaal werk (agoog in de ggz), maar ook gespecialiseerde opleidingen zoals psychomotore therapie, ergotherapie of kunstzinnige therapie (muziek, drama, beeldend). In dit boek heb ik de theoretische en praktische inzichten bijeengebracht die ik in de afgelopen drie decennia heb verworven in de psychische zorg, en sinds een aantal jaren ook in het hoger beroepsonderwijs als lector op het onderhavige onderwerp. De tekst sluit aan op de veelzijdige en ingewikkelde taken en opgaven waar hbo-opgeleiden in deze sector voor staan. Verpleegkundigen en sociaal werkers werken niet alleen in teams veel samen, maar hebben vaak ook overlappende werkzaamheden. Dit pleit voor een boek dat geschikt is voor beide opleidingen.

Ik dank Juul Koene, PhD-student, die paragraaf 3.2 en 3.3 voor haar rekening nam, Marianna van der Stel MA die de appendices samenstelde en Mieke Wiggers, supervisor in het hoger onderwijs, die de vragen en opdrachten voorbereidde.

Jaap van der Stel

Inhoud

Inleiding	11
1 Menselijk gedrag: basale concepten	15
Inleiding	15
1.1 Menselijk gedrag en handelen	15
1.1.1 Gedrag	15
1.1.2 Handelen – actie en perceptie	17
1.1.3 Ervaring en kennis	18
1.2 Gedrag en sociale context	20
1.2.1 Sociaal gedrag	20
1.2.2 Sociale context	21
1.2.3 Religie en godsdienst	22
1.2.4 Taal – woorden en concepten	23
1.3 Biologische en evolutionaire aspecten van menselijk gedrag	25
1.3.1 Mensen en dieren	25
1.3.2 Evolutiebiologie	25
1.3.3 Natuur en cultuur zijn beide bepalend voor ons gedrag	26
1.3.4 Wat is specifiek voor mensen?	27
1.3.5 Basale behoeften	29
1.3.6 Sociale verbanden	30
1.3.7 Biologische, sociale en culturele overdracht	31
1.4 Alles is (onderdeel van) een systeem	32
1.4.1 Een systeem is een verzameling onderdelen	32
1.4.2 Omgeving	33
1.4.3 Structuur	34
1.4.4 Mechanismen	35
1.4.5 Niveaus en emergentie	37
1.5 De systeembenadering in de hulpverlening	41
1.5.1 Zelforganisatie en zelfontwikkeling	41
Vragen en opgaven	43
2 Menselijk gedrag: een nadere verkenning	45
Inleiding	45
2.1 Ontwikkeling en complexiteit van gedrag	45
2.1.1 Levensloop en levensfasen	45
2.1.2 Algemene psychologische behoeften	47
2.1.3 Ouders en hechting	48
2.1.4 Intenties en impulsen	49
2.1.5 Individuele verschillen	50
2.1.6 Begrenzungen aan het gedrag	51
2.1.7 Onzekerheid en kantelpunten	52
2.2 Cultuur en identiteit	53
2.2.1 Identiteit	53
2.2.2 Identiteit als systeem	54

2.2.3	Problemen met de identiteit	56
2.2.4	Sociale rol	57
2.2.5	Gewoonten, rituelen, normen en waarden	57
2.3	Verdieping: denken over context	59
2.3.1	Het begrip context	60
2.3.2	Twee betekenissen	61
2.3.3	Entiteit en context	62
2.3.4	Filosofie van context	63
2.4	Controle van gedrag	66
2.4.1	Autonomie en controle	69
2.4.2	Bewustzijn en executieve functies	71
	Vragen en opgaven	74
3	Zelfregulatie: zelf georganiseerde verandering van gedrag	75
	Inleiding	75
3.1	Betekenis van zelfregulatie voor ontwikkeling en gedrag	75
3.1.1	Kernprocessen van zelfregulatie	77
3.1.2	De ontwikkeling van executieve functies, capaciteiten en niveaus	80
3.1.3	Testen	82
3.1.4	Taal en zelfregulatie	83
3.1.5	Sociaal gedrag	84
3.1.6	Resultaten van zelfregulatie	85
3.1.7	Zingeving	85
3.2	Executieve functies	86
	<i>Tekst: Juul Koene</i>	
3.2.1	Zichzelf gewaarworden	86
3.2.2	Zichzelf beheersen	89
3.2.3	Handelingen en situaties verbeelden	92
3.2.4	In en tot zichzelf spreken	95
3.2.5	Zichzelf evalueren	98
3.2.6	Problemen oplossen en gedrag ordenen	101
3.3	Executieve capaciteiten	104
	<i>Tekst: Juul Koene</i>	
3.3.1	Inleiding	104
3.3.2	Acht capaciteiten	104
	Vragen en opgaven	109
4	Aspecten van psychische problematiek	111
	Inleiding	111
4.1	Psychische problematiek: conceptuele vragen	111
4.1.1	Psychische problemen en stoornissen: kernbegrippen	111
4.1.2	Normaal versus abnormaal, gezond versus ziek	114
4.1.3	Biologische en sociale determinanten en mechanismen van psychische problematiek	117

4.2	Biologische aspecten van psychopathologie	120
4.2.1	Biologische achtergronden van psychische stoornissen	120
4.2.2	Somatische comorbiditeit	122
4.2.3	Samenhang lichamelijke en psychische processen	122
4.3	Psychische problematiek in psychologisch en psychiatrisch perspectief	124
4.3.1	Lichte psychische problemen en klinische stoornissen	124
4.3.2	DSM-5	125
4.3.3	Problemen in meervoud: psychiatrische comorbiditeit	127
4.3.4	Verdeling problemen over voorzieningen	127
4.3.5	Transdiagnostisch kijken en handelen	129
4.4	Sociale aspecten van psychische problematiek	130
4.4.1	Afbakening van sociale problemen	130
4.4.2	Sociale problemen door psychische aandoeningen	131
4.5	Verdieping: symptomen en comorbiditeit	132
4.5.1	Symptomen in context	132
4.5.2	Drie typen symptomen	134
4.5.3	Comorbiditeit	140
4.6	Verdieping: cultuur en psychiatrie	142
4.6.1	Psychopathologie in biopsychosociaal én cultureel perspectief	143
4.6.2	De DSM en de culturele formulering	145
4.6.3	Culturele formulering voor iedereen	146
4.6.4	Aandacht voor cultuur relativeert niet het belang van biologie	147
	Vragen en opgaven	148
5	Zelfzorg, preventie en vroegtijdig handelen	149
	Inleiding	149
5.1	Eigen activiteit rondom psychische problematiek	149
5.1.1	'Zelf doen' als dominante maatschappelijke ontwikkeling	149
5.1.2	Vormen van eigen activiteit bij psychische en somatische problemen	152
5.1.3	Belang van competenties voor sociaal functioneren en participatie	154
5.1.4	Doelen stellen	155
5.2	Nut en noodzaak van preventie, gezondheidsbevordering en vroegtijdig handelen	159
5.2.1	Voorkomen van aandoeningen	159
5.2.2	Preventie van psychische aandoeningen	161
5.2.3	Definities en indelingen van preventie	162
5.2.4	Preventiestrategieën met betrekking tot psychische gezondheid	163
5.2.5	Vroegtijdig handelen	164
5.2.6	Preventief gezondheidsbeleid	165

5.3	Maatschappelijke voorwaarden voor welslagen vroegtijdig handelen	166
5.3.1	Principes van externe gedragsverandering	167
5.3.2	Rol overheid en maatschappelijke organisaties	169
5.3.3	Participatie van de bevolking	170
5.3.4	Opgaven voor de instellingen en beroepsgroepen	170
5.3.5	Gemeenten aan zet	172
5.3.6	Institutioneel ondernemen	173
	Vragen en opgaven	174
6	Behandelen en ondersteunen bij psychische problemen	175
	Inleiding	175
6.1	Psychische gezondheidszorg in brede zin	176
6.1.1	Overzicht voorzieningen voor de psychische zorg	176
6.1.2	Werking van de psychische zorg	178
6.1.3	Werkwijzen	179
6.1.4	Beleid en ontwikkeling	183
6.2	Goede zorg	184
6.2.1	Samenwerken en verantwoorden	184
6.2.2	Aspecifieke factoren	185
6.3	Eisen aan hulpverleners	188
6.3.1	Kenmerken van goede hulpverleners	189
6.3.2	Vakmanschap	193
6.4	Verdieping: wijsheid, zingeving, identiteit en stigmatisering	194
6.4.1	Persoonlijke wijsheid van hulpverleners	194
6.4.2	Aandacht voor zingeving	195
6.4.3	Identiteit en stigmatisering	196
6.5	Bespreking: verward gedrag	199
6.5.1	Verwarde personen versus personen in de war	199
6.5.2	Zorgsystemen	201
6.5.3	Een oplossing?	202
6.6	Verdieping: functioneel herstel	203
6.6.1	Inleiding	203
6.6.2	Aandacht voor functioneel herstel	204
6.6.3	Ervaringen	205
6.7	Verdieping: het belang van taal en spraak in psychiatrische verpleegkunde en sociaal werk	206
6.7.1	Inleiding	206
6.7.2	Wat doet taal?	207
6.7.3	Taal in de psychische gezondheidszorg	207
6.7.4	Person-first language en andere effecten van woorden	208
6.7.5	De taal van verpleegkundigen en sociaal werkers	210
6.7.6	Jargon: tussen perfectie en precisie	211
6.7.7	Alledaagse taal	212
6.7.8	Het voorkomen van conflicten	213
6.7.9	Tot besluit	215

6.8	Verdieping: sociaal werk – complex en gecompliceerd	216
6.8.1	Inleiding	216
6.8.2	Sociaal werk en sociaal functioneren	217
6.8.3	Context en competenties van hulpverleners	218
6.8.4	Complexiteit	219
6.8.5	Systeem en complexiteit	221
6.8.6	Gecompliceerd	223
6.8.7	Complexiteit en sociaal werk	224
6.9	Bespreking: strategie in de psychische gezondheidszorg	225
6.9.1	Inleiding	225
6.9.2	Doelen in termijnen	226
6.9.3	Stappen in de strategieontwikkeling	229
6.9.4	Tot besluit	231
	Vragen en opgaven	231
7	Studenten in het hoger beroepsonderwijs: psychische gezondheid en executief functioneren	233
	Inleiding	233
7.1	Goed beroepsonderwijs	234
7.1.1	Studenten en docenten onder druk	234
7.1.2	Eisen aan het onderwijs	235
7.1.3	Leerdoelen, leervormen, leeromgeving, profiel studenten	236
7.1.4	Ontwikkeling van competenties	238
7.1.5	Leerdoelen, leerstijlen, zone van naaste ontwikkeling	240
7.2	Studeren, executieve functies en zelfregulatie	246
7.3	Bevorderen van executieve vaardigheden	252
	Vragen en opgaven	256
	Appendix I Veelvoorkomende psychische stoornissen of aandoeningen	257
	<i>Samenstelling: Marianna van der Stel, MA</i>	
	Vragen en opgaven	277
	Appendix II Overzicht studieboeken over psychische- stoornissen	279
	<i>Samenstelling: Marianna van der Stel, MA</i>	
	Vragen en opgaven	296
	Literatuur	297
	Register	308
	Over de auteur	319

Inleiding

In dit boek ligt de focus op gedrag in verband met psychische gezondheid en psychische problematiek. Gedrag is belangrijk. Iedereen wil adequaat sociaal functioneren en zich ontwikkelen. Psychische problematiek kan dit in de weg staan. Soms zijn mensen er dan bij gebaat om hulp te zoeken en mee te werken aan een behandeling, zoals psychotherapie of medicatie. Cliënten of ouders willen ook meer weten over de achtergronden of oorzaken van problemen, zoals psychisch lijden of stoornissen in het gedrag. Een goede diagnose kan ertoe bijdragen dat herhaling van de problemen kan worden voorkomen. Bovendien is er naast een effectieve behandeling meer nodig om de draad weer op te pakken. Denk hierbij aan verbetering van de leefsituatie of vaardigheden om zich staande te houden in het dagelijks leven. Wat kunnen professionals doen om mensen zoveel mogelijk in staat te stellen zelf hun problemen op te lossen en steun te verkrijgen of te geven aan elkaar?

Hbo-professionals zijn vaak betrokken bij het herstel van het functioneren en in het kielzog daarvan het herstel van ontwikkeling. De specifieke diagnose en de behandeling van symptomen zijn daarvan twee belangrijke aspecten, maar hbo-professionals zijn ook betrokken bij het maatschappelijk herstel en het herstellen en verder ontwikkelen van die psychische functies (hier aangeduid als de executieve functies) die cruciaal zijn om zich als mens te handhaven in het dagelijks leven. Ook preventie en vroegtijdig handelen zijn aspecten die steeds vaker tot hun werk behoren.

Dit boek gaat uitgebreid in op belangrijke, algemene aspecten van menselijk gedrag en de mogelijkheden (en onmogelijkheden) om gedrag te veranderen. Ook de context waarin mensen functioneren, de betekenis van taal en cultuur en onderwerpen als stereotypering en stigmatisering van mensen met een psychische aandoening zijn belangrijke aandachtsgebieden.

Mensen ontwikkelen hun gedrag doordat zij steeds beter in staat zijn zichzelf te reguleren. Ze leren vanaf hun geboorte invloed uit te oefenen op hun emoties, gevoelens en stemming. Ze leren hun gedachten op een rijtje te zetten en verder te ontwikkelen opdat ze beter plannen kunnen maken, met andere mensen kunnen samenwerken en daardoor effectiever hun doelen kunnen bereiken. Mensen met psychische aandoeningen ervaren vaak beperkingen in de executieve functies die zelfregulatie mogelijk maken. Het is belangrijk dat hier in de psychische zorg meer aandacht voor komt. Hbo-opgeleide professionals kunnen hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

Zelfregulatie staat in dit boek centraal. De reden daarvoor is dat er steeds meer een beroep gedaan wordt op de eigen kracht van mensen met een psychische aandoening om deel te nemen aan de maatschappij. Dit wordt vaak omschreven met de term zelfredzaamheid, het vermogen van mensen om voor zichzelf te kunnen zorgen. In de meeste gevallen is het niet de vraag of mensen dit willen, maar of mensen dit kunnen. Of mensen hiertoe in staat zijn hangt samen met de vraag of mensen hun eigen gedachten, emoties en gedrag kunnen beïnvloeden. Zelfregulatie, het vermogen om jezelf te beïnvloeden en aan te sturen, ligt aan de basis van zelf je leven vorm kunnen geven en kunnen deelnemen aan het dagelijks leven.

Zelfregulatie maakt zelfzorg, zelfbepaling, zelfhulp en zelfredzaamheid mogelijk. Maar niet iedereen is daar voldoende toe in staat.

Jezelf reguleren maakt het mogelijk om doelen te stellen die voor jou belangrijk zijn en te werken aan het behalen hiervan. Ook geeft het de mogelijkheid om je eigen emoties, motivatie, cognities en gedragingen te sturen. Bijvoorbeeld door jezelf toe te spreken, jezelf te beheersen of juist te motiveren. De executieve functies vormen de bouwstenen voor het vermogen tot zelfregulatie. Het zijn de psychische functies, zoals zelfgewaarwording en zelfspraak, die jou in staat stellen invloed op jezelf uit te oefenen. Deze functies zijn noodzakelijk om te kunnen functioneren in het dagelijks leven, bijvoorbeeld op het werk en in relaties. Het vermogen tot zelfregulatie, en de executieve functies die daarvoor nodig zijn, ontwikkelen zich in het bijzonder in de eerste 25 jaren van het leven.

Bij veel mensen met een psychische aandoening zijn er moeilijkheden ontstaan in een of meer executieve functies. Deze moeilijkheden zorgen op hun beurt voor belemmeringen in het functioneren van mensen, bijvoorbeeld in de communicatie met collega's. Weer grip krijgen op zichzelf en de eigen psyche kan een lastig proces zijn; mensen hierbij helpen is een vereiste voor werkzame psychische gezondheidszorg. Aandacht voor zelfregulatie is dan ook een belangrijk onderdeel van herstel. Daarin staan gelijkwaardigheid, autonomie, samenwerking en zelfbepaling centraal, en is de cliënt in de eerste plaats subject en dan pas – op onderdelen – een object van zorg.

Dit boek gaat over psychische gezondheid, psychische problematiek en stoornissen of aandoeningen. Psychische gezondheid vormt een onderdeel van gezondheid in het algemeen. Gezondheid vatten we hier op als het mede door eigen inspanning en naar welbevinden kunnen behouden en ontwikkelen van de gezien de levensfase en levensomstandigheden noodzakelijke lichamelijke, psychische en sociale functies (Van der Stel, 2016b).

Gezondheid is geen op zichzelf staande entiteit, maar een geheel van relaties. Deze omschrijving doet recht aan de levensloop, geeft aandacht aan de beleving van degene om wie het gaat en houdt rekening met de omstandigheden. Verder maakt de omschrijving duidelijk dat gezondheid niet iets is wat iemand overkomt, zoals bij ziekte het geval kan zijn, maar eigen activiteit veronderstelt. Bovendien sluit deze omschrijving goed aan bij de biopsychosociale benadering waar verpleegkundigen en sociaal werkers in de praktijk vertrouwd mee zijn.

Daarbij spelen vragen mee als: wat is normaal en wat is daarvan een afwijking? Wat zijn de criteria om zulke uitspraken te verantwoorden? De insteek van dit boek is mensen niet te discrimineren of te stigmatiseren en sociale integratie en participatie te bevorderen. Wanneer de termen normaal en abnormaal worden gebruikt, heeft dat in de eerste plaats een statistische betekenis: normaal is wat gangbaar of standaard is, abnormaal wat weinig voorkomt of afwijkt. Daar is echter niets mis mee. Weinig mensen zijn een excellente kunstenaar of zeer hoogbegaafd. Wat zij presteren is dus abnormaal in statistische zin. Wel is het een probleem dat in een samenleving uitspraken over normaal of abnormaal in de tweede plaats vaak ook een morele of beoordelende rol vervullen. En vaak is die rol negatief. Zo'n ne-

gatieve houding is uiteraard in strijd met de gedachten die aan het schrijven van dit boek ten grondslag hebben gelegen. Maar we mogen onze ogen niet sluiten voor deze veelvoorkomende houding, zeker in de bejegening van mensen met een ernstige psychische stoornis. In de derde plaats wordt abnormaal gebruikt in de betekenis die het voor de betrokkenen zelf heeft, zoals wanneer mensen zichzelf vergelijken met anderen en zich door die vergelijking ongelukkig voelen, niet 'normaal'. Dan gaat het over problemen of aandoeningen die al dan niet veel voorkomen en die door de directbetrokkenen en hun naasten worden ervaren als een ongemak, gebrek of psychisch lijden. Het is belangrijk deze drie betekenissen goed uit elkaar te houden.

Dit boek bestaat uit zeven hoofdstukken. De hoofdstukken 1 en 2 gaan in op aspecten van menselijk gedrag en menselijk handelen, ze vormen als het ware een tweeluik. Het eerste hoofdstuk bespreekt enkele basale concepten. Hier gaat het om vragen als: Wat is menselijk gedrag en (intentioneel) menselijk handelen? Wat betekent het als we gedrag plaatsen in een sociale context? Wat zijn belangrijke biologische en evolutionaire achtergronden van de mens en zijn of haar gedrag? Dit hoofdstuk gaat ook in op nut en noodzaak van het volgen van een systeembenadering. Zowel wanneer we nadenken over menselijk gedrag als wanneer we hulp bieden. Het tweede hoofdstuk voegt hier nieuwe gezichtspunten aan toe. Het gaat in op de ontwikkeling en de complexiteit van gedrag en plaatst het in een culturele context. Ook gaat het in op het thema identiteit. Hierna volgt een verdieping over het begrip context. Wat bedoelen we daarmee? Waarom is het belangrijk hier dieper op in te gaan? Daarna volgt nog een paragraaf over controle van gedrag. Mensen willen elkaar beïnvloeden, maar lukt dat ook?

Zelfregulatie is zoals gezegd een veelvoorkomend thema in dit boek; in hoofdstuk 3 volgt hierover een uitleg. Verduidelijkt wordt hoe zelfregulatie samengaat met de ontwikkeling van de executieve functies en de executieve capaciteiten die alle mensen nodig hebben om te kunnen functioneren in sociale verbanden en om zich te kunnen ontwikkelen. Het vierde hoofdstuk gaat in op (ernstige) psychische problematiek en de biologische, psychologische en sociale dimensies daarvan. Wat is een psychisch probleem en wat noemen we een psychische stoornis? Wat is bekend over de oorzaken daarvan? Is er een verband met lichamelijke of sociale problemen? En wat is bekend over de gevolgen van ernstige psychische problemen voor het functioneren van mensen? In een verdieping wordt ingegaan op comorbiditeit: het samengaan van psychische en/of somatische stoornissen (ook wel syndromen genoemd) met andere stoornissen (van psychische of lichamelijke aard). Een andere verdieping gaat in op de relatie tussen psychiatrie en cultuur. Hier wordt verduidelijkt dat culturele aspecten altijd meespelen als we gedachten vormen over een psychische stoornis, en dat hulpverleners daar dus altijd rekening mee moeten houden in hun contact met cliënten of patiënten.

Hoofdstukken 5 en 6 gaan in op de vraag of en hoe deze problemen voorkomen of verholpen kunnen worden. Hoofdstuk 5 legt daarbij het accent op zelfhulp, preventie en vroegtijdig handelen en de bevordering van psychische gezondheid. Ook gaat dit hoofdstuk in op de vraag aan welke maatschappelijke voorwaarden moet worden voldaan om eigen activiteit en vroegtijdig signaleren te faciliteren.

Hoofdstuk 6 richt zich op de voorwaarden voor het effectief behandelen en ondersteunen van mensen met psychische problemen. Het gaat in op vragen als hoe de psychische zorg (of ggz) is georganiseerd en hoe problemen als het ware worden verdeeld over de diverse segmenten. Verder gaat het hoofdstuk in op de vraag wat goede zorg is en wat goede zorgverleners onderscheidend maakt. In een verdieping over wijsheid, zingeving en identiteit wordt het thema 'goede zorg' nader toegelicht. Hierna volgen nog enkele verdiepingen en besprekingen.

Thema's zijn: een bespreking van het contrast tussen de 'logica' op grond waarvan systemen zoals zorginstellingen of de politie geacht worden te werken versus de sociale werkelijkheid waarmee zij geconfronteerd worden; een bespreking van functioneel herstel als belangrijk maar nog onderbelicht facet van de psychische zorg; een verdieping over het belang van aandacht voor taal in het werk van verpleegkundigen en sociaal werkers; een verdieping over de complexiteit van sociaal werk en het gegeven dat professionals vaak met zeer gecompliceerde problemen geconfronteerd worden; en tot slot een bespreking over de ontwikkeling van strategie in de psychische gezondheidszorg.

In het zevende en laatste hoofdstuk wordt de aandacht gericht op de studenten zelf en het beroepsonderwijs dat zij volgen. Diverse thema's die eerder in het boek besproken zijn, zoals zelfregulatie en executief functioneren, komen hier weer terug. Het hoofdstuk gaat na of studenten die minder studiesucces hebben of heel lang over de studie doen mogelijk kampen met problemen op het vlak van de executieve functies, en of gerichte aandacht daarvoor in het onderwijs hen zou kunnen helpen.

Zoals blijkt uit bovenstaande beschrijving zijn enkele hoofdstukken voorzien van paragrafen die een thema nader uitwerken – deze paragrafen zijn aangeduid als *verdieping* en hebben vaak een meer wetenschappelijk of filosofisch karakter. Deze paragrafen vergen de nodige inspanning. Ook zijn er op diverse plaatsen tekstdelen of paragrafen opgenomen die zijn aangeduid als *bespreking*. Hierin staan opvattingen die (nog) geen gemeengoed zijn in de zorgsector, maar die wel geschikt zijn voor discussie, bijvoorbeeld in het kader van een studieprogramma. De besprekingen dienen om actuele discussiepunten toe te lichten. In deze tekstdelen klinkt de mening van de auteur door. Wie later als professional in de psychische gezondheidszorg of in het sociale domein terechtkomt, zal direct merken dat er voortdurend nieuwe discussies worden aangezwengeld over hoe de zorg anders of beter kan. Het is goed om als startende professional aan deze discussies deel te nemen en zich dus tijdens de opleiding hierop voor te bereiden.

In appendix I staat een overzicht van veelvoorkomende psychische stoornissen of aandoeningen. Appendix II geeft een overzicht van gezaghebbende Nederlandstalige handboeken waar aanvullende kennis kan worden gevonden over specifieke psychische aandoeningen.

Achter elk hoofdstuk en achter de twee appendices staat een reeks vragen en opdrachten die ertoe bijdragen de stof beter te beheersen.

Tot slot nog dit: overal waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

Menselijk gedrag: basale concepten

Inleiding

Gedrag vatten we op als alles wat mensen doen en als iets wat verandering bewerkstelligt in de werkelijkheid en bij het zelf. Gedrag betreft niet alleen datgene wat voor anderen zichtbaar is, maar ook de psychische processen die daarmee samenhangen. Het begrip is dus heel breed – het is een koepelbegrip. Handelen is specifieker, hier gaat het om gedrag dat gericht is op de omgeving, waar een intentie of plan aan ten grondslag ligt en dat plaatsvindt in een specifieke, mede door mensen gecreëerde context.

Psychische problemen manifesteren zich in het gedrag van de betrokkenen; om mensen te kunnen helpen of ondersteunen bij hun herstelproces is het daarom belangrijk enkele fundamentele aspecten van het menselijk gedrag en handelen te begrijpen.

In dit eerste hoofdstuk, dat een tweeluik vormt met hoofdstuk 2, gaan we in paragraaf 1.1 van start met de bespreking van het menselijk gedrag en menselijk handelen. Paragraaf 1.2 vult dit aan door gedrag te bespreken in sociale context. Ons gedrag is onbegrijpelijk als we dit niet verbinden met de biologische en culturele achtergronden daarvan. Paragraaf 1.3 gaat daar nader op in. Het hoofdstuk wordt afgesloten met twee paragrafen die verduidelijken dat en waarom we een systeembenadering moeten volgen als we de mens, de sociale verbanden waarin deze functioneert, willen begrijpen. Paragraaf 1.4 legt uit dat alles een systeem is, of een onderdeel van een systeem. Dit inzicht is belangrijk voor hulpverleners. Paragraaf 1.5 spitst de systeembenadering daarom toe op hulpverlening.

1.1 Menselijk gedrag en handelen

1.1.1 Gedrag

Gedrag is in de eerste plaats alle waarneembare menselijke activiteit. Net zoals we bij communicatie kunnen zeggen dat je niet niet kunt communiceren, geldt dat ook voor gedrag: je kunt je niet niet gedragen. Ook stilzitten is een vorm van gedrag. Iemand's gedrag zegt iets over zijn behoeften, wensen, intenties of plannen.

Het geeft ons hoe dan ook informatie over zijn psychische gesteldheid, in positieve zin, zoals of hij blij of gelukkig is, en in negatieve zin, zoals of hij zich angstig of depressief voelt. Wanneer we daar niet snel achter kunnen komen is dat een

reden voor speculatie. Beter nog is het om gericht te observeren en zo mogelijk iemand vragen te stellen. Maar ook de niet-waarneembare activiteit van mensen, zoals de gedachten die ze vormen voordat ze tot handelen overgaan, rekenen we tot het gedrag. Een goede introductie tot de studie naar menselijk gedrag is geschreven door sociaal wetenschapper Elster (2007).

Van de meeste mensen die we dagelijks tegenkomen weten we zelden meer dan datgene wat we van hen kunnen waarnemen. De meeste ontmoetingen zijn buitengewoon vluchtig, maar wanneer anderen heel dicht in de buurt komen, bijvoorbeeld in de coupé van een trein, dan zijn mensen erop gespitst de ander nader te beschouwen.

Het gezicht en in het bijzonder de ogen zijn een belangrijke bron van informatie. Door direct oogcontact zijn mensen in staat om in zeer korte tijd als het ware elkaars hersenen op elkaar af te stemmen. Oogcontact kan heel intens zijn, er kunnen eeuwige liefdes uit voortkomen, het kan de aanleiding zijn tot een vechtpartij, of het stelt de betrokkenen gerust dat er geen gevaar is: 'Ik kan mij bij deze persoon veilig voelen.' Ongemerkt zijn wij erin getraind om via eerste ontmoetingen in een fractie van een seconde te bepalen of wij iemand aardig zullen vinden, of die wel of niet slim, verward, of ziek is.

Naast oogcontact en de gezichtsuitdrukking zijn uiteraard ook andere relevante bronnen van informatie beschikbaar: iemands spraak, kleding, lichamelijke beweging, houding, geur, haardracht zijn dingen die onbewust ons gedrag, en onze houding naar iemand anders toe, bepalen.

Hypothese in een oogwenk

VOORBEELD

Ervaren artsen, waaronder psychiaters, beweren soms dat ze al bij binnenkomst van een nieuwe cliënt het sterke vermoeden hebben wat er met iemand aan de hand is (De Jongh, 2013), wat de diagnose zal zijn, het etiket dat ze waarschijnlijk op de uitkomst van het nog te verrichten onderzoek zullen plakken. Echte diagnostiek kan uiteraard nooit in een oogwenk, maar net zoals je uit de verte al ziet wat iemands huidskleur of haardracht is, zo kunnen ervaren psychiaters uit het gedrag en de lichaamstaal van een nieuwe cliënt als het ware 'lezen' wat er met deze persoon aan de hand is. Tijdens een gesprek en aanvullend onderzoek moet nog getoetst worden of dat klopt, of de hypothese wordt bevestigd of moet worden weerlegd, maar de toon is dan al wel gezet.

Gedrag is een buitengewoon belangrijke bron van informatie en niemand is er echt toe in staat om deze informatiebron te verhullen of te negeren. Er bestaat altijd het risico dat spontane hypothesen over iemand leiden tot een proces waarin waarnemingen zodanig gefilterd worden dat de hypothese mogelijk ten onrechte wordt bevestigd. Aan de andere kant heeft zo'n hypothese ook een belangrijk nut: het oriënteert en leidt het zoekproces. Een vergelijkbaar fenomeen betreft het 'niet-pluisgevoel' dat ouders of hulpverleners spontaan kunnen ontwikkelen zonder dat ze daar echt goede 'redenen' voor hebben. Zo kunnen hulpverleners bij een kind het 'vage gevoel' hebben dat er mogelijk iets ernstigs aan de hand is,

mogelijk is er wel sprake van seksueel misbruik. Of iemand is mogelijk van plan een suïcidepoging te doen. Onderzoek onder verpleegkundigen leert dat het serieus nemen van het niet-pluisgevoel heel waardevol kan zijn (Douw et al., 2015).

Uiterlijk lijkt essentieel in het 'lezen' van de ander, maar in een telefoongesprek is nog altijd veel te achterhalen: hoe iemand praat, welke betekenissen de stem nog meer heeft dan de letterlijke uitdrukkingen die iemand gebruikt. Bij moderne media waarin veel informatie louter via tekst verloopt (zoals bij e-mail, sms of Twitter) kun je niet direct achterhalen wie precies 'aan de andere kant van de lijn zit'. Een foto die wordt gebruikt als herkenningsteken kan vals zijn. Toch, zo blijkt uit ervaring en onderzoek, zit ook in de louter geschreven gedragingen veel informatie over de persoon in kwestie (Pennebaker, 2011). Taalgebruik, de grammatica, de keuze voor woorden, de lengte van de zinnen, of er wel of niet 'vreemde' woorden worden gebruikt, en de frequentie waarin bijvoorbeeld bepaalde functiewoorden worden gebruikt; al deze zaken geven ongemerkt aan anderen veel bloot over de schrijver: de sekse, het opleidingsniveau. De productie van geschreven of gesproken taal is een belangrijke vorm van gedrag. Onze hersenen zijn erin bedreven om uit taal meer informatie te halen dan wat de spreker of schrijver letterlijk zegt.

1.1.2 Handelen – actie en perceptie

Een nauw aan gedrag gerelateerd begrip is handelen. Hierbij ligt het accent op de activiteit die een persoon of een groep personen verricht, bijvoorbeeld om al dan niet bewust een doel te bereiken. Bij handelen gaat het erom dat de persoon probeert iets te bewerkstelligen, bijvoorbeeld een andere persoon of omstandigheden beïnvloeden en op deze wijze zijn behoeften bevredigen, de aandacht op zichzelf of iets anders richten of andere mensen betrekken bij de realisatie van een doel (zie over de aspecten van menselijk handelen: Morsella, Bergh & Gollwitzer, 2009).

De belangrijkste processen bij het handelen zijn perceptie en actie. Uitgaande van een interne of externe impuls voert iemand (persoon 1) bepaalde acties uit gericht op een bepaald object, laten we aannemen een andere persoon. Deze persoon 2 verwerkt de actie en reageert. Waarbij ook niet reageren voor persoon 1 een betekenisvolle reactie kan zijn. Wat er ook gebeurt, de reactie wordt gepercipieerd door persoon 1 die daar al dan niet genoeg mee neemt (de reactie van persoon 2 wordt afgemeten aan het beoogde doel of de verwachtingen) en dat weer laat merken in een vervolgactie (bijvoorbeeld een uiting van tevredenheid, of een suggestie voor een betere reactie), waarop persoon 2 wederom al dan niet reageert. Waar het om gaat is dat alle mensen de hele dag betrokken zijn in complexe cycli van actie en perceptie, of perceptie en actie al naargelang waar men de focus op legt. Bij persoon 1 en 2 spelen behoeften en motivaties een belangrijke rol bij de wijze waarop acties worden voorbereid en uitgevoerd alsook percepties plaatsvinden.

In het voorgaande is de communicatie tussen twee personen abstract en schematisch weergegeven. Als we in de praktijk, zoals in het contact tussen een sociaal werker en een cliënt, exact willen beschrijven hoe deze twee personen elkaar wederzijds beïnvloeden, wordt bij zo'n exercitie al snel duidelijk dat dat buitengewoon ingewikkeld is. Beide personen praten (actie), maken gebaren, nemen voortdurend een andere lichaamshouding aan. Ze laten wel of niet merken dat ze naar elkaar luisteren en elkaar begrijpen (perceptie). En als we ons alleen maar op

de hulpverlener concentreren dan zullen we merken dat de ene hulpverlener zijn eigen opvattingen in de manier van vragen stellen laat doorsijpelen. En een ander blijkt in staat te zijn 'schone vragen' te stellen (Grove & Panzer, 1989), zodat de cliënt daadwerkelijk wordt uitgenodigd zichzelf te onderzoeken en zoveel mogelijk in eigen bewoordingen de resultaten daarvan te vertellen.

Perceptie is een vorm van cognitie die meer is dan een registrerende waarneming van datgene wat er gebeurt. Het heeft ook te maken met betekenisverlening: is de reactie relevant voor de persoon waarop de actie is gericht? Het is belangrijk dat beide personen in staat zijn om tussen perceptie en actie de tijd te nemen, om niet direct te reageren op extern waargenomen en geïnterpreteerde impulsen. Als iemand een tik uitdeelt kun je meteen terugslaan, maar je kunt ook, mits je daar even de tijd voor neemt, overdenken wat wellicht een betere reactie is. Bijvoorbeeld een reactie die de-escalereert. Ouders leren niet voor niets hun kind tot tien te tellen voordat ze, gestuurd door hun emoties, reageren op externe of interne impulsen. Het stelt het kind in staat tot een bepaalde vorm van zelfregulatie.

Nog belangrijker is het om niet alleen op impulsen te reageren, maar ook om zelf het initiatief te nemen tot bepaald gedrag. Dit veronderstelt dat de persoon weet wat hij wil bereiken en in staat is dit gemotiveerd na te streven, respectievelijk in staat is zichzelf te motiveren, mogelijk in weerwil van externe of interne impulsen die met die intenties in strijd zijn. De volgende situatie is hiervan een goed voorbeeld.

Impulsen en intentie

VOORBEELD

Iemand heeft veel trek (interne impuls) en ziet voor zich een bord eten staan (externe impuls). Toch wacht hij uit beleefdheid totdat de gastvrouw het teken geeft dat de maaltijd kan beginnen, om zo een goede indruk op haar te kunnen maken (wat hij wil bereiken).

In het voorgaande voorbeeld is het menselijk handelen vrij eenvoudig voorgesteld. In werkelijkheid is het handelen buitengewoon complex. Mensen ontwikkelen methoden om bepaalde problemen op te lossen of doelen te bereiken, deze methoden kunnen weer aan elkaar geschakeld worden en vervolgens opgenomen worden in ingewikkelde strategieën die meerdere jaren kunnen beslaan. Het voltooien van een hbo-opleiding is bijvoorbeeld het resultaat van zo'n ingewikkelde strategie. De student neemt in de eindfase steeds meer invloed op het ontwerp en de uitvoering daarvan.

1.1.3 Ervaring en kennis

Handelen, leren, ervaringen opdoen en kennis verwerven gaan hand in hand. Vaardigheden ontwikkel je door te doen, door te ervaren hoe het moet en door te ervaren wat er gebeurt als je het op een andere manier doet dan hoe iets is voorgedaan of uitgelegd. Door vaardigheden regelmatig toe te passen doet iemand niet alleen ervaring op, maar ontwikkelt hij ook kennis over wanneer bepaalde vaardigheden (bijvoorbeeld specifieke technieken) het beste kunnen worden toegepast, wanneer ze falen, welke alternatieven er zijn et cetera.

Alle kennis is gebaseerd op ervaring, maar heeft als voordeel dat ze ook kan worden toegepast in situaties waar iemand nog geen ervaring mee heeft. Met andere woorden: kennis is minder gebonden aan de context waarin eerdere ervaringen zijn opgedaan. En een belangrijk voordeel van kennis is ook dat ze kan worden overgedragen aan anderen die nog geen ervaring hebben of niet in de gelegenheid zijn om (nu al) ervaring op te doen. Zo beschouwd is kennis een vorm van gestolde, verwerkte en overdraagbare, en in zekere zin ook abstracte ervaring, die via leerprocessen aan anderen kan worden overgedragen, in de hoop dat zij deze onthouden en in de juiste omstandigheden kunnen toepassen. Dit lukt alleen maar als mensen in staat zijn om nieuwe situaties op waarde te schatten, deze adequaat te analyseren, en de betekenis ervan (de relevantie ervan voor de persoon) op zichzelf te betrekken. Het zorgt ervoor dat ze in nieuwe situaties het juiste handlingsrepertoire selecteren uit de in hun brein opgeslagen kennis, of anders gezegd, dat ze in staat zijn een adequate handlingsreeks te construeren.

Kennis impliceert het kunnen denken in concepten. Een concept is een idee dat een algemenere strekking heeft dan een directe zintuiglijke ervaring. Mensen hebben een concept van een boom, plant, dier, rivier of wat zich ook maar voordoet in de werkelijkheid. Daarin zijn zij zeker niet uniek, ook dieren ontwikkelen concepten, zoals van een boom, hun jongen of hun nest, ook al hebben ze daar geen woorden voor (Carey, 2009). Als iemand niet in staat zou zijn om een concept te ontwikkelen van bijvoorbeeld een hond, en slechts een reactiepatroon heeft ontwikkeld bij één bepaalde (woest blaffende) hond (in een specifieke context) waarmee deze persoon toevallig ervaring heeft opgedaan, zou deze niets kunnen leren (onthouden) bij een volgende ontmoeting met een vergelijkbaar dier. Concepten zijn dus van cruciaal belang om ervaringen te verwerken en kennis toe te eigenen, waarnemingen te interpreteren (te percipiëren) en op basis daarvan adequaat te handelen.

Een kind kan een concept hebben van melk of een beker nog voordat het deze concepten kan verbinden met de woorden 'melk' en 'beker' die die concepten symboliseren. Ook kan een kind al een concept van zichzelf hebben nog voordat het de woorden 'zelf' of 'ik' heeft geleerd en kan gebruiken in betekenisvolle zinnen. De ontwikkeling van concepten is van groot belang voor de toe-eigening van taal.

Een concept bevat de essentie of de belangrijkste aspecten van bijvoorbeeld een voorwerp, een mens of een gebeurtenis. In een oogwenk hebben we in de gaten dat iemand een man of een vrouw is, een kind of een bejaarde. We hebben snel in de gaten of we te maken hebben met een bruiloft of een begrafenis, een boom of een hockeystick. De vraag is of we zo'n concept zodanig onder woorden kunnen brengen dat de essentie daarvan (bijvoorbeeld wat het exacte verschil tussen een man en een vrouw is) direct voor anderen begrijpelijk is. Natuurlijk is het gekozen voorbeeld nog betrekkelijk eenvoudig, maar hoe we concepten zoals organisatie, natuur of cultuur onder woorden brengen is voor veel mensen lastig.

Toch heeft het idee van al deze zaken zich moeiteloos in ons hoofd genesteld en hebben we er weinig moeite voor hoeven doen om deze zaken in de werkelijkheid te herkennen. Zonder concepten is een klein kind wellicht nog wel in staat om woordjes te leren die direct samengaan met een bepaalde persoon of van een concreet voorwerp. Maar in zijn jonge jaren zal het kind nog wel moeite hebben

om die woorden ook adequaat toe te passen in een andere context, waarin bijvoorbeeld een beker of persoon er anders uitzien. Concepten zijn dus van groot belang voor het dagelijks functioneren, en zeker in al die situaties waarin mensen in een andere context verzeild raken, wat immers eerder regel is dan uitzondering.

1.2 Gedrag en sociale context

1.2.1 Sociaal gedrag

Er zijn mensen die zich asociaal gedragen en zich weinig gelegen laten liggen aan de belangen en de wensen van andere mensen. Toch is het evident dat de mens een van de meest sociale wezens is op aarde. Ook andere dieren vormen complexe samenlevingsvormen waarin sprake is van onderlinge afstemming, coöperatie en taakverdeling, maar mensen onderscheiden zich doordat ze beschikken over een hoogontwikkeld 'sociaal brein' dat hen in staat stelt niet alleen in sociale verbanden te functioneren, maar deze ook verder te ontwikkelen (Young, 2008). Andere dieren leven al miljoenen jaren in hetzelfde type sociaal verband; de variaties die daarin optreden als gevolg van veranderde leefomstandigheden zijn relatief beperkt. Andere dieren zijn niet in staat tot sociale innovatie.

Ons bestaan en onze ontwikkeling, in het bijzonder culturele ontwikkeling, hebben wij te danken aan de mate waarin en de wijze waarop wij in staat zijn geweest om met andere mensen samen te werken. We ontwikkelen gezamenlijk kennis over de manier waarop we samenleven, slaan die op en dragen die kennis over aan nieuwe generaties. Deze processen organiseren wij collectief. Hetzelfde geldt voor de dingen die wij maken en bedenken. Dit gebeurt in sociale verbanden en goed georganiseerde arbeidsorganisaties.

We hebben zeer ingewikkelde stelsels van samenleven ontwikkeld: allerlei sociale en culturele instituties, primaire leefverbanden tot en met internationale organisaties. In al deze vormen van coöperatie en de onderlinge communicatie die daarvoor nodig is, is de rol van het individu van groot belang. Bij veel vindingen die mensen gezamenlijk tot stand hebben gebracht, zijn er individuen aan te wijzen die daarin een doorslaggevende rol hebben gespeeld.

Het samenleven is in veel opzichten duurzaam. Als we kijken naar landen, volkeren en hun talen en culturen zien we weliswaar dat grenzen verschuiven, dat volkeren verhuizen, en dat er soms vermenging plaatsvindt, maar we zien bovenal dat continuïteit overheerst. De Chinese cultuur is bijvoorbeeld al duizenden jaren oud en diverse elementen daarin, zoals de taal en basale filosofische opvattingen, hebben de tand des tijds doorstaan. Een ander voorbeeld is de rooms-katholieke Kerk: het is wonderbaarlijk dat dit instituut al zo'n twee millennia bestaat en levensvatbaar is, ondanks oorlogen, grote politieke crises, interne conflicten en de opkomst van de wetenschap die veel geloofsstellingen ter discussie heeft gesteld.

Het instituut is heel flexibel gebleken; het past zich aan veranderende omstandigheden aan. Op kleinere schaal zien we culturele continuïteit in de structuren en omgangsvormen van families, dorpen of wijken of op specifiek doelgerichte organisaties zoals die in het onderwijs. Zo'n cultuur vindt doorgang, ook al zijn de personen die jaren geleden de drager ervan waren allemaal verdwenen. Dat

verklaart ook waarom het zo moeilijk is de cultuur van een sociaal verband te veranderen, zelfs als de directbetrokkenen het allemaal willen.

1.2.2 Sociale context

Gedrag en intentioneel handelen kunnen we nooit op zichzelf bekijken. Het treedt op in een sociale en culturele context. Zonder aandacht te geven aan die context kunnen we de betekenis van gedrag en het op verandering gerichte handelen niet goed interpreteren.

Onder de context kunnen we in de eerste plaats de fysieke en sociale omgeving vatten, maar het begrip 'context' gaat verder dan dat. We kunnen menselijk gedrag ook bekijken in een historische of religieuze context, nog afgezien van de vraag of de persoon zich daar zelf bewust van is.

Een context stelt grenzen aan het gedrag en het handelen. Zo kun je verwachten dat jonge mensen in een strenge geloofsgemeenschap te maken krijgen met een strakke sociale controle als ze grensoverschrijdend gedrag vertonen, bijvoorbeeld hun ouders bekritisieren of sterker nog bespotten. De sociale context waar deze jonge mensen mee te maken hebben, en zoals zij die percipiëren, weerhoudt hen veelal van zulk gedrag. Maar tegelijkertijd is de context zelf ook weer object van het menselijk handelen – mensen kunnen bijvoorbeeld verhuizen, andere mensen in hun sociale leven opnemen of met elkaar nieuwe omgangsvormen afspreken. In het laatste geval is er sprake van rolwisseling. De persoon die probeert invloed uit te oefenen op een bepaalde context, bijvoorbeeld zijn gezin of de arbeidsorganisatie waarvan hij deel uitmaakt, maakt dan zelf onderdeel uit van de context van anderen, in het gezin respectievelijk de arbeidsorganisatie.

Samenvattend kunnen we stellen dat niets op zichzelf staat, dat de context gedrag van mensen bepaalt én dat mensen die ook weer beïnvloeden. Dit gegeven is buitengewoon belangrijk bij de interpretatie van het menselijk gedrag en daarmee ook voor het vinden van mogelijkheden om dat gedrag te beïnvloeden of om te begrijpen waarom zo'n beïnvloeding in gegeven omstandigheden weinig succesvol zal blijken te zijn.

Je kunt het functioneren van een concreet systeem (bijvoorbeeld sociale groepen) niet begrijpen zonder ook de context ervan bij de beschouwing of het onderzoek te betrekken. Context omvat de directe omgeving, maar ook de niet-tastbare of -zichtbare aspecten waar we mee te maken hebben. Context heeft betrekking op taal en cultuur, etniciteit, geschiedenis, heersende politieke opvattingen en wat al niet meer van invloed is op de kenmerken en de ontwikkeling van menselijk gedrag. In de praktijk betekent dit dat we bijvoorbeeld van hulpverleners in de psychische of sociale zorg mogen verwachten dat ze problemen of vragen van hun cliënten zien tegen het licht van de voor deze mensen relevante context. Het maakt de verschillen in menselijk gedrag en de differentiatie van de verwachtingen, bijvoorbeeld over wat mensen van de zorg verwachten en wat ze zelf kunnen doen, begrijpelijk en hopelijk ook beter hanteerbaar.

Context speelt ook een belangrijke rol in taalgebruik. Als iemand iets tegen een ander zegt, probeert die ontvanger de betekenis van de boodschap te interpreteren. Het kan een letterlijk bedoelde boodschap zijn ('Ik steek mijn hand naar jou uit'), maar gezien de context waarin de ontvanger van de boodschap zich bevindt,

en zijn interpretatie van de context van zender van de boodschap, kan de letterlijk bedoelde betekenis anders of zelfs verkeerd opgevat worden. Iemand die de Nederlandse taal niet goed machtig is, of uitspraken letterlijk neemt, kan schrikken bij het gebruik van het werkwoord 'steken'. Het omgekeerde kan ook: iemand kan iets negatiefs zeggen wat hij niet werkelijk meent, omdat hij hiermee beoogt een grap te maken. Hij gaat ervan uit dat de tekst niet letterlijk wordt opgevat. Maar als de tekst toch letterlijk wordt opgevat, en als de zender blijkbaar niet goed in staat is geweest de context te interpreteren waarin de ontvanger van de boodschap zich bevindt, kan dat leiden tot ernstige misverstanden. Sociale media zijn wat dat betreft riskant, omdat je iemand anders meestal niet ziet, zodat je minder goed in staat bent je precies af te stemmen op de ander. Een grap is dan ineens geen grap meer, maar een uiterst gênante affaire.

Het is daarom van groot belang dat mensen in staat zijn hun boodschap zodanig te presenteren dat deze door de ontvanger, gezien de context waarin deze zich bevindt, als relevant wordt opgevat. Pas als iets als relevant wordt opgevat, zal de ontvanger van de boodschap moeite willen doen om te begrijpen wat een ander bedoelt. Het maakt dan niet uit of iets letterlijk is bedoeld of dat de tekst vol zit met metaforen, of er sprake is van ironie, er een cynische opmerking wordt gemaakt, of dat poëtische taal wordt gebezigd. Doorslaggevend is of de ontvanger de boodschap als relevant ervaart en bereid is de boodschap op te vatten als 'bewijsstuk' voor wat de ander bedoelt. Dit veronderstelt dat degene die een boodschap wil overdragen zich rekenschap moet weten te geven van de context waarin de ontvanger zich bevindt. Ook zal hij een inschatting moeten maken van hoe de ontvanger de context van de boodschapper zal interpreteren.

Een komiek in het theater zal bij ironisch taalgebruik anders worden beoordeeld dan wanneer deze persoon dat, als onbekende, op straat zal doen. Naast zulke verbale uitlatingen, in gesproken woord en geschrift, geldt dit mechanisme ook bij non-verbale vormen van communicatie. Wie op een conservatieve uitvaart komt in een vrolijk gekleurd pak zal vreemd en afkeurend aangekeken worden. Wie tijdens een chique diner als eerste begint met eten laat merken óf de etiquette niet te kennen óf daar zich daar welbewust tegen te willen verzetten. Dit laatste kan relevant zijn als de persoon in kwestie het de hoogste tijd vindt om de etiquette als achterhaald aan de kant te zetten.

1.2.3 Religie en godsdienst

Een door mensen al duizenden jaren geleden ontwikkelde culturele praktijk die een belangrijke context vormt voor de regulatie van hun gedrag, betreft religie en de daarop gebaseerde godsdiensten. Religies brengen structuur en sociale cohesie in het dagelijkse leven, bieden interpretaties voor bijzondere gebeurtenissen, reguleren de overgang naar nieuwe levensfasen zoals geboorte, volwassenwording, huwelijk en sterven, en vormen een stabiele bron van allerlei gedragsvoorschriften, waarden en normen. Ze organiseren maatschappelijke stabiliteit door hun vaste kaders, rituelen en symbolen, en priesters die een intermediaire rol vervullen tussen hemel (of een andere mystieke wereld) en het aardse bestaan. Religies en godsdiensten zijn in staat gebleken om angsten te beheersen en mensen te inspireren tot grootse daden. Ze zijn zeker ook betrokken bij oorlog en geweld.

Dat mensen oorlog voeren is helaas inherent aan hun bestaan; dat religies daarbij betrokken worden is een feit, maar religies zijn in de kern niet oorlogszuchtig. Ze zijn net zo goed een kader voor verzoening.

Het is niet zo dat door de toenemende rol van de wetenschap in de menselijke cultuur de rol van religies langzamerhand is uitgespeeld. De rooms-katholieke Kerk, de islam, het protestantse geloof, het boeddhisme en het hindoeïsme zijn nog steeds en ook in de toekomst van groot belang voor mensen, voor hun gedrag en voor het menselijk samenleven. Hoe dit ook zij, medische of sociale hulpverleners hebben dagelijks te maken met mensen die een bepaald geloof aanhangen, en die zich in hun keuzes daardoor laten leiden of inspireren. De meesten zullen aangeven dat ze dit uiteraard respecteren en er rekening mee houden. Maar het kan leiden tot morele dilemma's, bijvoorbeeld als ouders vanwege hun geloofsopvatting hun kind niet willen laten inenten, of zich het recht toe-eigenen hun kind zwaar te straffen bij asociaal gedrag.

1.2.4 Taal – woorden en concepten

Het is niet overdreven om te stellen dat de samenleving zoals we die nu kennen, de cultuur en als onderdeel daarvan de taal, de belangrijkste uitvindingen zijn van de mens. De opkomst van deze innovaties liep waarschijnlijk parallel aan de evolutie van ons brein. Voor sociale samenwerking is immers veel 'rekenkracht' nodig. Mensen hebben zeer gevarieerde manieren bedacht om met elkaar samen te werken rondom specifieke doelen, ze hebben op een veelzijdige manier allerlei communicatiepatronen ontwikkeld.

De belangrijkste vorm van communicatie is wel het gebruik van de taal. Taal stelt mensen in staat om concepten te communiceren, ervaringen met anderen te delen, plannen uiteen te zetten, met elkaar van gedachten te wisselen, en opgedane kennis op te slaan en ter beschikking te stellen aan nieuwe generaties. Taal stelt mensen in staat om in datgene wat ze waarnemen relevante onderscheidingen te maken. Het maakt uit of een cultuur wel of niet in staat is om aan kleurschakeringen of specifieke gevoelens een naam te geven. Dit betekent niet dat mensen die kleuren anders niet zouden zien, of die gevoelens niet zouden ervaren. Maar ze zouden er wel moeite mee hebben om hun ervaringen daarmee zo precies mogelijk vast te leggen en met anderen daarover te communiceren.

Taal, in de vorm van zelfspraak, stelt mensen ook in staat hun gedrag effectiever te reguleren. En taal helpt bij het vormen van gedachten en het maken van plannen. Het is niet zo dat wij niet kunnen denken als we geen taal zouden hebben, waarschijnlijk denken dieren ook (Safina, 2015). Ook met behulp van beelden kunnen wij ons voorstellingen maken en daarover gedachten vormen. Maar met behulp van taal kunnen we wel een hogere abstractiegraad in ons denken bereiken.

We kunnen ons als het ware emanciperen van de concrete voorstellingen, doordat we ze symboliseren met behulp van woorden. Neem als voorbeeld het rekenen.

Rekenen **VOORBEELD**

We kunnen zonder de woorden hardop uit te spreken denken '9 - 4 = 5'. Als we het getal 9 in ons werkgeheugen nemen door het woord 'negen' te denken – alsof we het in onszelf hardop horen uitspreken – dan stellen wij ons niet meer negen poppetjes of knikkers voor, zoals we als kind deden. We hebben genoeg aan het woord 'negen' dat negen knikkers of poppetjes symboliseert.

Bij veel woorden is het niet goed mogelijk om er een concrete voorstelling bij te verzinnen. Denk maar aan woorden als 'rekenen', 'wiskunde' of 'filosofie'. Deze woorden hebben weliswaar nog wel raakvlakken met concrete zaken, maar de beschrijving daarvan dekt onvoldoende de concepten die met de woorden rekenen, en zeker met wiskunde of filosofie, worden aangeduid. Voor de communicatie zijn zulke symbolen echter buitengewoon belangrijk: hoe zou je iemand duidelijk kunnen maken dat je filosofie studeert als je dat niet met behulp van een woord zou kunnen vertellen? Voor studenten op een opleiding verpleegkunde of sociaal werk zijn er ook talloze concepten waarbij het heel moeilijk is je er een concrete voorstelling van te maken. Het lukt nog wel als we spreken over empathie of compassie, want deze begrippen staan nog dicht bij het persoonlijk leven. Maar wat moet een eerstejaars verpleegkunde zich voorstellen bij een 'verpleegkundig model'? Hoe ziet de beginnende student sociaal werk het 'sociaal domein' voor zich, waar tegenwoordig vaak sprake van is? Nog lastiger wordt het waar uitdrukkingen als 'iemand in zijn kracht zetten' langskomen.

De uitvinding van taal met een rijke grammatica is van onschatbare waarde om heel precies gedachten of gebeurtenissen te kunnen beschrijven, en daarbij goed rekening te kunnen houden met de dimensies tijd en ruimte, waardoor mensen betekenisvolle zinnen, verhalen en gedichten kunnen maken. En de ontwikkeling van een rijke woordenschat waarmee wij in staat zijn om concrete dingen zoals knikkers, of abstracte concepten zoals filosofie, met woorden aan te duiden, heeft de mensheid veel voordeel opgeleverd. Het stelde mensen immers in staat om hun gedrag op elkaar af te stemmen, wat weer functioneel was voor de overleving en in het bijzonder de ontwikkeling van de arbeid. Men kan zich voorstellen dat het verzamelen van voedsel nog met eenvoudige communicatiemiddelen lukte. Maar bij de jacht op grote roofdieren is nauwe samenwerking vereist. Het ligt voor de hand dat verbale communicatie daarbij al een belangrijke rol heeft gespeeld. Het bedrijven van landbouw, het voeren van handel, het maken van werktuigen, het maken van concrete producten tot en met de moderne door informatietechnologie gedreven arbeid is zonder taal ondenkbaar. Anders gezegd: mensen zijn niet in staat om voorzieningen te treffen voor hun behoeftebevrediging als ze niet beschikken over taal.

Dit geeft ook aan dat mensen wier taalvaardigheid minder goed ontwikkeld is, snel tegen beperkingen aanlopen. Bijvoorbeeld wanneer zij moeite hebben om verbale uitingen van anderen goed te begrijpen, zich geremd voelen om de eigen gedachten adequaat onder woorden te brengen, of niet of niet goed genoeg kunnen lezen. Geleidelijk zien we dat zorginstellingen meer oog krijgen voor deze beperkingen (zoals laaggeletterdheid) en initiatieven nemen om de betrokkenen te helpen in dit opzicht hun vaardigheden te verbeteren.