

Supplement 5 Empathie & Aanvaarding

Martin Walton, *Hoe waait de wind? Interpretatie van geestelijke verzorging door cliënten in de ggz.* Tilburg KSGV 2014

Trefwoordcluster Empathisch

○ *Empathisch* (31x)

Interview (naam + regelnr.)	Quote	Associaties	Effecten
Christine 1045	“Dat je in kunt leven wat wat wat het met, doet, met je, als je psychisch ziek bent.”	Voorwaarde voor goed functioneren van GV	
Ebbe 83	“Het ging op dat moment ook helemaal niet goed. En, ja, hoe ze het wist was mij een raadsel, want ik had haar niks verteld, voor de rest wist ook niemand het.”	“Maar ze heeft dat kennelijk, ja, gemerkt, aan hoe ik deed of niet deed en ja, toen heeft ze me een uur, anderhalf uur, apart genomen toen.”	“Op dat moment had ik zoiets van [zucht] waar bemoei je je mee? maar ik dacht ook zoiets van, nou, ik doe het maar, want ik moest inderdaad effe mijn verhaal kwijt.”
Ebbe 110	“Dat 'ie gewoon zelf besluit van hé, ik zie iets wat niet goed is en ik doe daar iets mee. En dat dat doet ze vaker, weet ik inmiddels.”	Initiatief GV zorgt voor vertrouwen	“Voor mij geeft het wel een bepaald ver eh, trouwen in iemand, ja, daar eh, scoor je bij mij wel punten mee.”
Giny 175	“Dat kan alleen maar iemand zeggen die op dat vlak autoriteit heeft. Waarvan je weet, dit is een gelovige die, ja, die dat kan invoelen.”	Geloof voorwaarde voor begrip	Erkenning van ernst
Mirthe 448	“Zij sluit aan op, en ze haalt dingen aan die ze gelezen heeft ofzo. En eh. Ja, ze leeft zich ontzettend in.”	Link kennis en empathie	“Er gaat rust van uit, ik heb er veel aan.”
Mirthe 470	“Het is als ik in een bepaalde stemming ben, en zij ziet dat, dan weet ze al meteen in wat voor stemming ik ben.”		“Nou, dan kan ik mijn hart luchten. En dan blijft zij heel rustig en dan laat ze toch altijd weer wat zien..”
Renée 263	“Hij kan zich inleven in de situatie van een patiënt in de geestelijke gezondheidszorg. Omdat hij zoveel mensen kent.”	“Die begrijpt ook gewoon hoe je je voelt. Dus dat is zijn deskundigheid: onderhuids...”	“Verreweg de, belangrijkste kwaliteit van GV is mee luisteren, mee denken, naast je staan, in jouw positie kunnen kruipen, dat kan hij zo goed.”
Renée 715	“Hij is zo meelevend, laat ik ook maar een beetje aan hem denken. Dat is eigenlijk precies zoals het moet zijn.”	GV roept empathie op	
Tijmen 404	“Dat is voornamelijk het luisterende oor en het inspelen op wat jou bezig houdt. [...] En de menselijkheid en het, de, vrijheid in het gesprek, en het minder therapeutische, het..”		“Het doet gewoon goed.”

Tijmen 531 “Ja, het gevoel dat iemand, dat diegene eh, betrokken is, met mij. Ziet wie ik ben, waar ik mee zit, waar ik behoefte aan heb om over te praten.”

Tijmen 290 “Iemand niet alleen naar je luistert, maar je ook begrijpt, wat je zegt. En kan invoelen wat je zegt.”

“En ik denk dat geestelijke verzorging ook meer een, roeping is, dan een beroep, zoals de therapie.”

○ *Aandacht* (29x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Aafkje 123	“Aan de interesse, ik ervaarde gewoon de interesse in mij als persoon. En ook de de veiligheid en de vrijheid van ik kan hier alles aankaarten, ik kan hier alles zeggen.”	Veiligheid en vrijheid	Ik voelde me behandeld als totaal mens. “Zo vond ik mezelf eigenlijk stukje bij beetje terug.”
Christine 341	“Niet meteen afkappen of zeggen van: je bent niet wijs, maar wel serieus luisteren, waarom ik zo hopeloos wel eens was en aan mijn verliezen leed.”	Dichtbij staan, de ruimte geven	Vrij kunnen praten
Christine 688	“Altijd zei die weer als er wat is, kun je me altijd altijd bereiken. [...] Dus wij praten wel regelmatig nog even bij, hij is nog wel betrokken.”	Contact blijven onderhouden op langere termijn	Gevoel dat GV nog steeds geïnteresseerd is voelt prettig en fijn
Ebbe 284	“Dat dat vond ik wel bijzonder, dat mensen toch gewoon, onthouden, omdat ze toch heel veel anderen zien.”	Maanden later wist GV nog wie persoon is en wat er toentertijd speelde	“Dan heeft ze echt aandacht voor je gehad.”
Ebbe 603	GV vraagt na afloop van groepsessie of het wel goed gaat met de persoon		“Je werd er even uitgehaald en er was effe aandacht voor je en toen, ja, toen kwam er ook zoveel boven op dat moment. En dat was echt, het was opluchting, het was een rem op slechte dingen en ik zou willen zeggen, een schop onder je kont maar dan de de positieve variant ervan.”

Laurens 176	“En mensen die daar aandacht aan besteden, dan denk ik van, ja, hoe kan dat nu?”	Door depressie vaak nihilistische wanen	“zij is in staat, om, je naar je gezonde kant te bewegen.”
Puck 391	“Aandacht is heel belangrijk.”		“Ik denk dat voor patiënten aandacht, uh, heel belangrijk is, en ik denk dat heel veel patiënten, uh, te kort komen.”
Tijmen 467	“en dat is wat je bij de geestelijk verzorger wel vindt, er wordt naar <u>jou</u> geluisterd.”	“Er wordt beslist wat je wel en niet hebt en wat wel en niet goed voor je is, maar helemaal niet in overleg.”	“Je wordt gezien zoals je bent, en je hoeft niet ergens in te passen, je hoeft niet te zeggen wat ze, willen horen.”
○ <i>Betrokken</i> (22x)			
Interview	Quote	Associaties	Effecten
Aafkje 625	“Ik, herinner me ook dat een geestelijke verzorger zei van, zou je dat wel doen.”		“Dat heb ik niet als bemoeizucht ervaren maar als zorg en als goed zien wat er speelde.”
Iris 128	“Dat was een hele fijne vrouw en ja die was betrokken.”	Ging vooral over geloof	Geeft richting en houvast
Laurens 952	“Heel begaan is met de mensen en ook met eh, passie haar werk doet, heb ik de indruk.”	“dat is moeilijk te, te objectiveren, of vast te leggen hè, of te meten.”	
Laurens 301	“Je bent toch bijna opgegeven, dat dat voel je zo, hè. Je moet niet bij mij zijn, ik ben niet de moeite waard, zo voelt dat.”	“Maar ze bleef gewoon doorgaan, ik geloof ook een tijdlang dat de initiatieven op haar, van haar kwamen volgens mij.”	“Ze had vertrouwen in me, en dat heb je nodig.”
Nico 209	“Het begint eigenlijk met zoiets van hoe gaat het met je?”		Delen van belevenissen
Renée 259	“Een beetje vragen wat me dan echt dwars zit, dus uh, een beetje de vinger op de wonden leggen.”	“Niet vanuit zijn positie van ja ik moet jou dit of dat doen, maar ik moet jou opmonteren, nee, hij zit ook gewoon te denken: stel je voor dat ik in die positie zat. Dus grote empathie.”	“Je hebt altijd wel, als ik dus weg ga, dat ik dan wel blij ben en dat ik dan denk van uh: nou het valt wel mee, laat ik maar weer gewoon doen.”
Tijmen 298	“Wat mijn behoefte is, en daar geeft het gesprek een draai aan.”	GV kijkt naar behoeften en houdt daar rekening mee	Betekent alles voor hem
Tijmen 531	“Dat je met een mens praat, maar	Beroep GV sterk verbonden met	GV ziet door betrokkenheid “Wie ik ben, waar ik mee zit,

	dat 'ie daarachter de kennis heeft in de manier waarop 'ie reageert. Vertrouwelijkheid uitstralen, het gevoel dat iemand, dat diegene betrokken is, met mij.”	persoonlijkheid van beoefenaar	waar ik behoefte aan heb om over te praten.” “Heeft alles voor mij betekent en betekent nog alles voor mij.”
Tijmen 670	“Hele directe vragen, ja. Als: waarom ben jij nooit verder gekomen?”	GV schat bepaalde intelligentie in	“En door hem is dat eigenlijk verder uitgebouwd en onderzocht, ik ben daar wel mee verder gegaan.”
Victor 479	GV heeft oprechte belangstelling	GV fijner dan bijvoorbeeld mijn beste vriend	Goed gevoel om zo'n band op te bouwen

○ *Begrijpen en of begrip* (13x + 21x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Christine 382	“Je voelde bij hem gewoon je op je gemak. En vooral begrepen.”	Gevoel dat GV je begrijpt is meerwaarde van gesprekken, heeft te maken met een klik	“Toch dat hij dan de juiste antwoorden gaf of je serieus nam en niet op een klok gaat kijken, het is nu tijd, je moet gaan.”
Christine 293	“En niet, begrijpen dat 'ie denkt, dat doe ik maar, dan vinden ze me aardig. Nee, hij kwam gewoon met goeie dingen.”		GV wordt als heel waardevol ervaren
Christine 835	“Bepaalde dingen moet je toch meegemaakt hebben wil je iets toch voelen en snappen in het leven. Daar ben ik wel van overtuigd.”		“Soms vond ik wel eens dat hij iets te makkelijk deed. Van ach, kom op, dat ik dacht van nee, zo voelt het toch echt niet, “Want ik dacht dan, ja, jij kunt makkelijk praten, jij hebt eh, drie of vier kinderen, eh, jij weet niet precies hoe dat is, dat kun je allemaal makkelijk zeggen, jij komt 's avonds niet in een leeg huis.”
Ebbe 377	“En zij kwam heel, concreet met, ja maar, heb je hier dan al over nagedacht? In plaats van dat je alleen maar zegt van: gôh nee, dat is heel vervelend ja, kan gebeuren.”	Meedenken GV zorgt ervoor dat cliënt zich begrepen voelt	“Dat geeft voor mij wel zoiets van hé, je, begrijpt ook wat ik zeg.”
Giny 169	“Je zoekt iemand die, die veel ervaring heeft, die veel begrijpt, kan invoelen en en die ook weet hoe die daar mee om moet gaan.”	GV niet bang zijn om oplosbare, nare zaken te laten staan zoals ze zijn. Link begrijpen en empathie	“In de zin eh, hoeft hij niet altijd een oplossing, het is veel belangrijker naar mij toe geweest om te zeggen het is zoals het is.”
Giny	“Mijn eigen predikant die, ja, die		Bemoedigd worden

312 had toch niet dát begrip ervoor
vond ik zelf.”

Hadewig 989	“Die probeert helemaal, in te leven, wat je heb meegemaakt en die begrijpt je. Dat voel je.”	Link empathie en begrijpen Gevoelskwestie?	Doordat ze echt naar je luistert en niet meteen doorgaat naar haar eigen verhaal.
Hadewig 1215	“Ze ziet ook wel dat door die kracht van haar, ze kan zich niet voorstellen dat die angsten mij overheersen. Dat zegt ze ook eerlijk hè, dat vind ik fijn dat ze dat zegt hè.”	Gv begrijpt cliënt juist niet, maar daar door dat uit te spreken toch ook weer wel?	
Hadewig 698	“Die zegt, mevrouw u ziet dingen, die een ander niet ziet. Dat weet hij gewoon.”	Spiritualiteit, door GV en sommige artsen begrepen	Andere hulpverleners zijn meer met medicijnen bezig, die begrijpen dat niet.
Wendelien 86	“Zij begrijpt waar ik zit.”		Daardoor weet GV “hoe ze daar op uh relativerend of uh stimulerend moet ingaan.”

o *Dichtbij* (12x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Christine 339	“Hij staat wat dichtbij, maar ook omdat hij daar gewoon, door zijn manier van doen de ruimte voor gaf. Niet meteen afkappen of zeggen van: ‘je bent niet wijs, waarom doe je dat?’ Maar wel serieus luisteren.”	Dichtbij staan = serieus luisteren en niet afkappen	
Ebbe 735	“Ik heb op zich een hekel aan mensen heel dicht eh, bij, zowel fysiek als eh niet fysiek zeg maar. Daar ben ik wat, afstandelijk in.”		“Ik heb het niet als storend ervaren dat ze zo dichtbij kwam op dat moment.”
Iris 739	“Als ze met, als ze met met u en en mevrouw aanspreken dan, dat schept zo'n afstand.”	Link tutoyeren en dichtbij staan	
Laurens 278	“In mijn geval, durf ik haar heel dichtbij laten, te laten komen. En dat kost moeite bij mij, om daar bij te komen.”	“Als je heel moeilijk toegankelijk bent, of zo, dan gaat ze heel concrete, dan pakt ze dat heel concreet aan. Zo'n kaars opsteken, bijvoorbeeld.”	“Ik keek er altijd wel naar uit.”
Laurens 674	“GV moet heel dicht bij iemand kunnen komen. Hoe die zit, of waar		GV brengt je daardoor dicht bij jezelf

die zich op dat moment. En daar positieve zaken uithalen.”

Victor 674 “Ik ken GV ondertussen zo ontzettend goed, je dat staat wel heel dichtbij.” Langdurig karakter van contact creëert nabijheid

Trefwoordcluster Aanvaarding

○ *Aanvaardend* (6x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Jason 180	“Ik mag hier gewoon zijn zoals ik ben, dat hoort bij mij, mijn goede en minder goede kanten.”	“Ik werd in jeugd en werk nooit geaccepteerd, niet in mijn werk, niet in mijn jeugd.”	“Stuk zelfvertrouwen. Dat was een verademing en dan kun je ook groeien.”
Olivia 535	“Omdat ze iedereen accepteert zoals diegene is.”	“Daaruit blijkt haar deskundigheid. Ze weet goed wat mensen nodig hebben.”	“Dat heeft me geholpen.”
Wendelien 152	“Zij bleef in mij geloven, ondanks alle scheldpartijen en verbittering en negativiteit die er in mij huisde.”	“Ze zag iets goeds in mij.”	“Dat heeft me gered van een misse geestelijke ondergang.”

○ *Niet oordelend* (11x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Beatrijs 751	“We konden bepaalde geloofsvragen open benaderen zonder meteen met antwoorden te komen.”	Eigen ouders (confessioneel gereformeerd) zitten vast in hun denkbeeld en zijn zeer oordelend	“Ik sta er veel vrijer in dan ik ooit heb gedaan, mede met hulp van GV denk ik.”
Konrad 180	“Je kon, je kon zeggen wat je wilde. Je kon praten met haar, en. Je werd niet veroordeeld.”	Andere mensen halen soms hun neus op	“Ik vond het een rustpunt.”
Renée 602	“Je wordt niet met modder besmeurd als je nou toevallig iets vertelt wat niet zo goed is.”	Vertrouwelijkheid, inhoud gesprek niet door vertellen.	
Renée 607	“Niet oordelend maar vriendelijk, van goh, zou je dat nou wel doen, 100 euro per dag aan gokken uitgeven?”	“Hij zou nooit een keuze afdwingen.”	“Dan ga je zelf denken van nee, dat moet ik niet doen, ik moet mijn spaargeld wel bewaren.”
Wendelien 367	“Ze ziet wel in dat alcoholisten ook mensen zijn.”	“Alleen moet ik niet met een slok op met haar praten, want dat vindt ze stinken.”	
Wendelien 594	Belangrijkste kwaliteit van GV is tolerantie. “Ze moeten al je nukken en grillen tolereren.”	Link empathie	

○ *Openhouding* (11x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Beatrijs 774	“Hij gaf me alle ruimte en hij drong ook niet zijn humanisme op.”	“Dat was zijn persoon maar ook de manier waarop hij daar als humanist in stond.”	“Ik sta er veel vrijer in, hij gaf me alle ruimte. [...] Maar mijn christen zijn bleef ook volkomen overeind staan.”
Ebbe 189	“Ze was ontzettend vrij in dingen. Het is ook niet zo dat er dingen worden opgedrongen of afgekap.”	“We hebben een keer iemand gehad die begon een heel uitgebreid verhaal over zijn kerk. Dat, irriteert mij dan, want ik heb daar niks mee. En zij kan daar heel goed mee omgaan, met dat soort dingen.”	Mogelijkheid voor iedereen om in groepsgesprek dingen in te brengen
Ebbe 483	“Er zijn gewoon geen vooroordelen. In het behandelplan heb je wel eens ‘daar heb je die, die borderliner.’”	Prettig als mensen niet weten wat je mankeert	“En nu word je echt als mens bekeken.”
Olivia 421	Belangrijkste kwaliteit van GV: “Dat ze goed met mensen om kunnen gaan. Niet met een bepaald soort mensen, maar heel open, om ze heen.”	.	“GV praat met je op een manier dat je er wat aan hebt.”

○ *Respecterend of respect* (14x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Ebbe 183	“De mensen die hier net in kliniek zijn zijn soms wat warrig, en zij irriteert zich er niet aan en gaat er gewoon in mee.”		
Giny 470	“Er is zoveel respect, onderling, tussen patiënten, omdat je allemaal in hetzelfde schuitje zit.”	Ruimte	“Veiligheid in de groep, het verbindt enorm, je hoeft niet bang te zijn om iets raars te zeggen.”
Konrad 519	“Dat je er voor jezelf iets van probeert te maken, en ook iets van, naar andere mensen toe en het eh, dat stukje naastenliefde, dat stukje, genegenheid naar elkaar, dat stukje respect naar elkaar.”	GV voorbeeldfunctie?	Door GV het leven zien als een geschenk, het gaat over vrijheid en hoop en gaat dieper
Nico 289	“Die heeft altijd eh, een een grote eerbied voor eh voor de mensen om zich heen.”		

○ *Vertrouwen* (22x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
In alle interviews	Interviewer vraagt naar respect voor persoon, integriteit en grenzen van cliënten. Deze vraag wordt bijna altijd beantwoord met "ja" of "ja + zeker / absoluut." en een enkele keer met: "weet ik niet."	"Zelfs een beetje te veel." (20:642)	
Aafkje 136-162	"Vertrouwen speelt daar een heel belangrijk iets in. Door eh, door het vertrouwen wat wat ik in anderen ervaarde en wat in mij gesteld werd, bracht dat een genezend en helend proces op gang."	Door contact GV op den duur God teruggevonden	"Want dat is als je erg depressief bent, dan voelde ik me van God en alles en iedereen verlaten."
Beatrijs 292	"Ik durfde GV, ondanks dat ik zo moeite heb met vertrouwen, eh toch vertrouwen te geven."	Groeiproces	
Christine 319	"Maar ik durf het wel met hem te bespreken, want dat doe je natuurlijk niet met iedereen."	"Dat komt door zijn beroep, hij heeft meer met leven en dood te maken, maar ook door zijn persoon."	
Frank 737	"De vertrouwelijkheid van de gesprekken stond als een paal boven water. Dat was een must, ook voor ieder lid van de groep die meedeed."	Wat er verteld werd bleef in de groep	
Hadewig 879	Gebed met GV		"Ja, dat, je vertrouwt dan dat het weer goed komt, je hebt er vertrouwen, je krijgt weer, een stukje dat je denkt, ik heb wel eens dat ik er was geweest, dat ik denk, ja, mijn angst is weg!"
Laurens 292	"Ze geeft je ook heel veel vertrouwen. Ik heb daar nooit, terwijl ik, ik ben als ik depressief ben, heel achterdochtig, Maar dat had ik bij haar helemaal niet."	Vertrouwen is wederzijds	
Laurens 558	"Dat vind ik goed van haar, je raakt niet afhankelijk van haar. Maar toch voelt het heel vertrouwd en heel zeker."		"Ik heb nu weer mijn oude oriëntatie zo in het leven weer terug en dat voelt heel goed. Heel vertrouwd ja, dat is toch eh, goed. Daar is ze heel klein mee begonnen."
Mirthe 1013	"Zij heeft ook veel vertrouwen in mij. Ze kent me soms beter dan ik mezelf. En ik laat het maar toe."		
Renée 312	"Ik weet niet of er contact is met de behandelaar, maar ik vertrouw de hem daar wel in."		
Tijmen	"Dat ligt misschien ook aan degene	Minder snel bloot geven in	Door minder strak

229	die het geeft hè, hoe vertrouwt, wat je durft, de sfeer die er hangt.”	therapeutische gesprekken	geregisseerdheid blokkeert er niets, gaat het dieper en is het nuttiger
Tijmen 694	Er is een bepaalde afstand, maar ook enorme betrokkenheid	Afstand maakt vertrouwelijkheid mogelijk	“Er moet een bepaalde afstand zijn, anders kun je niet, kun je niet helemaal vertrouwelijk zijn.”
Victor 109	“De groep is vijf jaar lang dezelfde gebleven. Dus die mensen vertrouw ik.”	Langdurig contact voorwaarde voor vertrouwen?	“Daar durf ik van alles wel te zeggen.”

○ *Welkom of uitnodigend* (2x + 9x)

Interview	Quote	Associaties	Effecten
Aafkje 580	“Algemene indruk van geestelijke verzorgers is luisterend, niet op de voorgrond, uitnodigend.”	Luisteren = niet op de voorgrond aanwezig zijn	“Ik voelde me er welkom.”
Jason 359	“Kom maar als je iets wil hebben.”		Individuele gesprekken met GV niet ingekaderd in sessies, “Er wordt samen gekeken naar wat er nodig is.”
Jason 537	“Door de uitnodiging kom je met zijn allen in gesprek, op die manier word je er in meegezogen, ja.”	In gesprek meegezogen worden, als positief ervaren	