

DODELIJKE GEDACHTEN

Mijn vader belde me omdat hij zich ernstige zorgen maakte. Zijn eerste woorden waren: *het is niet goed*. De suikerwaarden zouden van invloed kunnen zijn op zijn oogkwaliteit en de arts achtte het noodzakelijk dat er een oogcontrole kwam. Over drie dagen kon die al plaatsvinden had de arts gezegd. Een arts werkt vaak proces- en routinematig. Er wordt iets geconstateerd en daar hoort een volgende stap bij. Het risico is – zo ook in deze situatie – dat de arts voorbijgaat aan hoe een ander deze situatie interpreteert.

In de gedachten van mijn vader speelde het volgende: *iets is niet goed, ik moet snel voor controle, bij mijn hoofd moeten ze iets controleren, misschien is het wel zeer ernstig*. Zijn gedachten gingen met hem aan de haal. Er was angst dat er iets ernstigs aan de hand was. Allerlei verbanden werden gelegd. Wat zou er toch aan de hand zijn? Drie dagen leefde hij in zijn gedachten tussen leven en dood.

Gastvrijheid werkt pas als er geen angst is. Zolang iemand in angst verkeert, komt alle goedbedoelde gastvrijheidsetiquette niet binnen. Voor elke zorgverlener is het daarom noodzakelijk om een veilige perceptie te creëren. Een pijntje, een vlekje of een goedbedoelde actie die verkeerd wordt geïnterpreteerd, leidt snel tot onrust, die vaak niet wordt uitgesproken. Gastvrijheid werkt alleen dan als iemand zich veilig voelt.

Auteur Fred Lee geeft in zijn boek *Als Disney de baas was in uw ziekenhuis* een symbolisch voorbeeld van de deur. Doe je de deur dicht zonder dit te vragen, zou een patiënt kunnen denken: ze gaan iets overleggen wat ik niet mag horen, misschien is het wel mis. Laat je de deur open zonder te vragen dan kan de interpretatie zijn: ze moeten me in de gaten houden; misschien gaat het niet goed. Door te vragen hoe iemand wil dat de deur staat, open, dicht of op een kier voorkom je dat

gedachten een eigen leven gaan leiden. Wat voor een zorgverlener vanzelfsprekend is, is dat niet voor anderen. Leg altijd uit wat je aan het doen bent, observeer de ander en stem af.

Met mijn vader gaat het goed. Dodelijke gedachten, waar of niet waar, maken dat mensen niet openstaan voor gastvrijheid. Voorwaarde bij gastvrijheid is veiligheid bieden.

Frank Rekers

frank.rekers@4human.nl



Frank Rekers is oprichter van 4Human Training & Coaching, expert op het gebied van leiderschap, energiemanagement en gastvrijheid.