

Hoofdstuk 2: Overdracht en tegenoverdracht

Zoals gezegd, is overdracht een begrip dat door Sigmund Freud (1856-1939), zenuwarts te Wenen en de grondlegger van de psychoanalyse, is ontwikkeld. In dit hoofdstuk worden de begrippen overdracht en tegenoverdracht nader toegelicht. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de theorie van de psychoanalyse, van de theorie van de Transactionele Analyse en van de visie van Boswijk-Hummel op de overdracht. De theorie zal ondersteund worden met voorbeelden uit de praktijk.

2.1 De psychoanalytische benadering

De psychoanalyse gaat ervan uit dat de persoonlijkheid van de mens is opgebouwd uit drie componenten die elkaar wederzijds beïnvloeden:

- *Het Id*

Het Id is als het ware het instinctmatige in de mens: reflexen, (oer)gevoelens. In het Id bevinden zich:

- Het *levensinstinct*: de wens tot genieten, tot (over)leven, verliefdheid, seksualiteit;
- Het *doodsinstinct*: agressie, woede, de mogelijkheid te doden.

Deze beide instincten zijn een bron van energie, ook wel libido genoemd. Die energie zit in ons en moet worden ontladen. Het Id is het kind in de persoon, vol levenskracht, spontaniteit, verlangens. Een kind weet instinctmatig wat het aangenaam en lekker vindt en wat het niet prettig vindt. Zachte aanrakingen vindt het kind prettig en heeft het nodig om te groeien. Witlof en spruitjes vindt het kind bitter en vies. In het Id schuilen de gevoelens die wij als kind bij ons dragen, de gevoelens die wij beleven, de gevoelens die wij in de loop der tijd onder invloed van omgeving en (levens)ervaring met behulp van de componenten Ego en Superego leren beheersen en hanteren. Als kind willen we hebben wat we zien, eten waarin we trek hebben, doen waar we nu zin in hebben. Als het goed is, leren we ons, vooral door bijsturing door de omgeving, beheersen: we leren uitstellen. Maar het Id moet zijn functie kunnen blijven vervullen: voelen en het kunnen vertrouwen op gevoelens zijn voor de persoon én de werker van essentieel belang. In het uiterste geval kan het Id volledig worden ondergesneeuwd door het Superego en dat zou jammer zijn. Dat zou ten koste kunnen gaan van een gevoelsmatig ervaren.

Het Id is als het ware het onderbuikgevoel: het gevoelsmatig weten of dingen prettig voelen of niet. In het Id bevindt zich de gevoelsmatige, soms onbewuste herinnering aan vroeger, een belangrijk reservoir voor overdracht en tegenoverdracht.

- *Het Superego*

Het Superego is het onderdeel in onszelf dat wij ontwikkelen onder invloed van opvoeders, omgeving, samenleving, cultuur: hoe het hoort, normen, waarden, geweten. Het Superego is als het ware de tegenpool van het Id: daar waar het Id gericht is op directe bevrediging, streeft het Superego naar uitstel. Ook vertelt het Superego ons als het ware wat wij in de ogen van anderen, ook wel ik-ideaal of ideaal-ik genoemd. IN het Superego sluimeren onze idealen over onszelf, over anderen en over de samenleving. Het Superego is ons stemmetje van het geweten: 'Zó is het goed, zo ben jij goed, dat mág niet, dat had je beter niet kunnen zeggen.' In het Superego bevindt zich de morele en kritische herinnering aan vroeger, het reservoir aan overdracht dat een basisgevoel voedt als: 'Ik mág zijn zoals ik ben' of 'Ik mág niet zijn zoals ik ben.' In het Superego bevindt zich het normatief weten en de mogelijkheid tot schaamte en schuldgevoel.

- *Het Ego*

Het Ego of Ik is het meest bewuste, rationele onderdeel van de persoonlijkheid: het beïnvloedt het gedrag dat wij laten zien aan anderen. Het Ego neemt bewust de omgeving waar, handelt en bemiddelt tussen het Id en het Superego. Het Ego kanaliseert gevoelens, zorgt voor uitstel, toetst het handelen aan de realiteit. Het Ego is het meest bewuste onderdeel van onze persoonlijkheid, het zichtbare gedrag waarmee wij ons aan anderen presenteren. Het Ego dealt als het ware met het Superego en Id en draagt in gedrag de gevoelens, normen en waarden uit die, na toetsing aan zelfbeeld en omgeving, gepast of gewenst worden geacht. Bij overdracht en tegenoverdracht heeft het Ego de functie om ons bewust te maken hoe oude gevoelens vanuit Id en Superego in hier-en-nu-relaties een, mogelijk storende, rol spelen. In het Ego bevindt zich als het ware het rationele weten.

Deze drie componenten tezamen vormen onze persoonlijkheid. Bij overdrachtsgevoelens is het Ego niet alert genoeg om op een goede manier te bemiddelen tussen Superego en Id: er worden vanuit het Id of vanuit het Superego gevoelens geprojecteerd op een ander die objectief gezien niet bij de andere persoon of de situatie passen. Dat heeft vrijwel altijd te maken met de heftigheid van het (oude) gevoel dat door die ander of door de aard van de situatie wordt opgeroepen, waardoor het Ego niet goed in staat is om te censureren. Dit zijn veelal onbewuste processen. In een latere fase kan het Ego worden opgeroepen om het eigen gedrag te evalueren en bij te stellen, bijvoorbeeld door zelfreflectie of in een evaluatief gesprek.

De psychoanalyse wordt ook wel een conflicttheorie genoemd, omdat de drie componenten elkaar steeds wederzijds beïnvloeden en bij tijden ook behoorlijk met elkaar overhoop kunnen liggen. Alle drie de componenten zijn tegelijk, maar in verschillende mate, van invloed op het handelen in de praktijk. Bij persoonlijkheidsstoornissen zien wij vaak dat de werking van het Ego verstoord is: de persoon is niet in staat op een goede manier te bemiddelen tussen de drie componenten, het Ego verliest het overzicht. Dat kan leiden tot verstoringen in de waarneming, projecties en problematisch gedrag.

Om de werking van de drie componenten te verduidelijken staan hier enkele voorbeelden uit het onderwijs. Deze zijn mogelijk ook vertaalbaar naar andere situaties.

Casus Id, Ego, Superego

Je volgt een opleiding, je zit in de klas. Je hebt een andere mening dan de docent. Een paar mogelijke voorbeelden van reacties, waarvan sommige blijken geven van positieve en andere van negatieve overtuigingen, zijn:

- Je wilt zeggen dat je een andere mening hebt. Je denkt: zal ik het wel doen, de docent tegenspreken, kan ik dat wel maken? Wat zijn de regels hier? (Superego)
- Je denkt: de docent luistert toch niet naar wat ik zeg, zal me wel dom vinden.. (Superego: ik-ideaal. 'Ik voldoe niet aan de eisen van ...')
- Je denkt spontaan: natuurlijk mag ik zeggen wat ik vind, ik voel het toch zo! Ik voel me vrij om te zeggen wat ik wil. (Id)
- Je wordt van binnen boos, je denkt: wat een getrut, ik bepaal toch zelf wel wat ik denk, ook al is niemand het met me eens, waarom zou ik mijn mond moeten houden? (Id)
- Je zegt wat je denkt, want je durft je uit te spreken. (Ego, op grond van positieve Id en Superego-opslag, de overtuiging dat je gehoord wordt)
- Je zegt niet wat je denkt, want je durft het niet aan. (Ego, op grond van negatieve Id en Superego-opslag, de overtuiging dat je niet gehoord zult worden)
- Je zegt wat je denkt (Ego), maar omdat je al denkt (Superego) dat men het toch niet met je eens is, zeg je het zo aanvallend (Id) dat jouw opmerking verkeerd valt.
- Je weet dat je een heel aanvallende toon kunt hebben als je het ergens niet mee eens bent (samenwerking Id en Superego). Je haalt diep adem en zegt heel rustig wat jouw mening is (Ego).

Het Id werkt vanuit het lustprincipe, het Superego vanuit het morele of ideële principe, het Ego vanuit het realiteitsprincipe. Veel van onze jeugdervaringen zijn onbewust en

liggen opgeslagen in het Id of in het Superego. Zij spelen positief, neutraal of negatief een rol in het actuele denken, voelen en handelen van de persoon. Wanneer onbewuste ervaringen storend een rol spelen in het huidige bestaan, kunnen deze in het Ego bewust gemaakt worden, bijvoorbeeld door feedback te ontvangen en hierover na te denken, door zelfevaluatie of door bewustwording in therapie. Wanneer deze onbewuste gevoelens vanuit het Id en Superego in het Ego bewust gemaakt zijn, kan de cliënt of (mede)werker ermee aan de slag.

In het actuele denken, voelen en handelen wordt iedereen beïnvloed door eerdere ervaringen en vooral door vroege ervaringen. Wanneer deze vroege ervaringen warm, veilig en respectvol waren, is het prettig en gemakkelijk om in het hier-en-nu een rijk gevuld rugzakje te kunnen putten. Het is lastiger als het rugzakje gevuld is met veel onzekerheid, angst of verdriet. Dan kost het veel meer energie om anderen in het hier-en-nu te vertrouwen, om relaties aan te gaan, om samen te werken.

Gevoelens die in dit boek worden besproken, als overdracht en tegenoverdracht, worden volgens Freud vanuit het onbewuste geprojecteerd op anderen. Het zijn oude, sluimerende gevoelens die opgeslagen liggen in een stukje van het Superego of in het Id. Ook in het bemiddelende Ego kunnen gedachten en handelingen een rol spelen die ons gedrag onbewust beïnvloeden. In het volgende voorbeeld wordt bijna pijnlijk duidelijk hoe Paul vanuit een eigen tekort alles wil goedmaken met zichzelf en anderen, maar onbewust voorbijgaat aan de grenzen van zijn omgeving. Zoals zijn grenzen en behoeften vroeger niet gezien zijn, zo gaat hij in zijn streven alles goed te maken ook weer voorbij aan die van anderen. Hij projecteert op anderen de behoefte 'zie mij en hoor mij', maar vergeet tegelijkertijd naar anderen te luisteren. Terwijl dat helmaaal niet zijn bedoeling is.

Casus Paul

Paul komt uit een gezin met weinig warmte. Wel veel geld. Met Sinterklaas waren er altijd cadeaus, veel en duur, maar er werden geen gedichten geschreven en het was ook zelden gezellig. Als er al een gedichtje bij een cadeau zat, was het kritisch en humorloos. Als Paul volwassen is, viert hij Sinterklaas met vrienden, jarenlang. Hij koopt voor iedereen kleine, lieve cadeautjes die gepaard gaan met weliswaar humoristische, maar ellenlange gedichten, waardoor aan de sinterklaasavonden geen eind lijkt te komen en de wat minder begaafde schrijvers in het gezelschap zich steeds ongemakkelijker gaan voelen. Voorzichtig probeert een goede vriend aan Paul duidelijk te maken dat het best wat minder kan. Langzaamaan realiseert Paul zich dat hij alleen bezig was zijn eigen 'Sinterklaas'-tekort te compenseren (Id-behoefte): gezellig en langdurig samenzijn met gedichten. Vanuit zijn SPuereg wilde hij de ideale gedichtenschrijver en cadeautjeskoper zijn: kleine, persoonlijke cadeautjes, met liefde

voor de persoon uitgezocht en met een zorg geschreven gedicht. Maar zijn Ego had het zicht verloren op zijn omgeving, die zich vechtend tegen de slaap door de laatste gedichten heen worstelde. Paul, die als kind zo graag gezien had willen worden, had tijdelijk (onbewust) het zicht op zijn omgeving verloren. En... hij werd wel gezien en beluisterd, maar op het laatst niet meer van harte.

Na de uitleg van de begrippen overdracht en tegenoverdracht zoals beschreven binnen de psychoanalyse, zullen de uitleg en de praktijkvoorbeelden in de rest van het boek steeds meer vanuit het perspectief van een persoonlijk (bege)leider, in algemene zin, wordt belicht.

2.2 Overdracht

Het fenomeen van de overdracht werd door Freud waargenomen bij cliënten die bij hem in psychoanalyse waren. Het viel hem op dat cliënten op hem, in de hoedanigheid van therapeut, emoties uit hun kinderjaren projecteerden die vroeger gericht waren op hun ouders, opvoeders, of belangrijke anderen. De cliënt schrijft tijdens de therapie de therapeut of hulpverlener als het ware eigenschappen toe die toebehoren aan belangrijke personen van vroeger. De cliënt kan deze belangrijke personen intens hebben liefgehad, hij kan hen hebben gehaat, hij kan altijd hebben gewacht op hun liefde of hij kan bang voor hen zijn geweest. In de intimiteit van de therapiesituatie worden oude gevoelens van allerlei aard opnieuw beleefd. Kindgevoelens worden herhaald en in veel gevallen in volle heftigheid opnieuw doorleefd in de therapiekamer.

Overdrachtsgevoelens zijn gevoelens die in hun aard of in intensiteit niet kloppen in de actuele situatie, maar zij spelen daarin wel een rol. Dat kan, zoals gezegd, binnen de therapeutische setting zijn, maar ook in ruimere zin: in een zorgrelatie of binnen een relatie waarin afhankelijkheid een rol speelt. Overdrachtsgevoelens worden weliswaar opgeroepen binnen een actuele relatie, bijvoorbeeld de relatie therapeut-cliënt, coach-medewerker, maar zijn terug te voeren tot een onbewuste stroom van vroegkinderlijke gevoelens, vanuit het Id of Superego. Overdrachtsgevoelens bepalen in hoge mate de aard van de actuele afhankelijkheidsrelatie.

Freud ontdekte dat veel problematische gevoelens die door de patiënt op hem werden overgebracht, niet voor hem bedoeld waren. De ervaring leerde hem tevens dat, wanneer deze gevoelens herkend en verduidelijkt konden worden voor de patiënt, zij juist een werkbaar middel konden zijn, misschien wel het meest werkbaar. Een voorwaarde is dan wel dat een therapeut of hulpverlener de overdrachtsgevoelens van de cliënt als zodanig herkent en zich bewust is van de eigen mogelijke tegenoverdracht.

De therapeut of coach dient bereid te zijn om eigen gevoelens en gedrag te onderzoeken, want zijn reactie op de overdracht van de cliënt kan tegenoverdracht zijn en kan de actuele therapie-, werk-, of samenwerkingsrelatie beïnvloeden. Ook de therapeut moet de eigen gevoelens durven en kunnen (h)erkennen, wil de samenwerking optimaal kunnen verlopen.

Casus Frits

Frits is boos op de therapeut. Het helpt allemaal niet, dat gepraat, vindt hij, en de therapeut is ook niet duidelijk in zijn adviezen. 'Zeg dan gewoon wat ik moet doen. U hebt toch een studie gevolgd, u moet het toch weten.' De boosheid van Frits komt voort uit het feit dat hij zeer strenge ouders had die hem dwongen tot normatieve braafheid en studeren, maar hem emotioneel in de kou lieten staan. Altijd dure cadeaus, maar nooit een cadeau dat Frits graag gewild had. Thuis aan tafel werd gesproken over geld en studie, niet over wensen, angsten, seksualiteit of nare dromen. In de therapie, omdat er nu wel naar hem wordt geluisterd, ervaart Frits steeds pijnlijker zijn gevoel van vroegkinderlijke emotionele verlatenheid. Hij wil dat de therapeut dat gevoel voor hem oplost, want het is geen prettig gevoel. Hij wordt boos op de therapeut omdat hij bij hem dat gevoel hulpeloosheid krijgt. Frits is boos op zijn ouders, die hem als persoon emotioneel niet zagen staan, en deze boosheid draagt hij over op de therapeut. Enerzijds is hij boos dat zijn ouders altijd alles voor hem bepaalden, anderzijds heeft hem dat ook afhankelijk gemaakt. Nu wil Frits dat de therapeut zegt hoe hij zich voelt en hoe hij zich moet voelen: dat is zijn verwachting. Vanuit zijn vroegkinderlijke hulpeloosheid, waarin hem geen vrijheid gegeven werd om te kiezen, verwacht Frits ook nu weer dat iemand, in dit geval de therapeut, zegt wat hij moet doen: dat is overdracht. Het meest gecompliceerde hierin is dat *dát eigenlijk* niet is wat hij wil, want het zal hem niet helpen: het zou een voortzetting zijn van vroeger. Toch is die behoefte er bij Frits. Sterker nog: hij kan de therapeut als onprofessioneel beoordelen omdat hij zich niet geholpen voelt. Gestuurd worden is wat hij heeft geleerd. Als de therapeut in de vraag meegaat en Frits voorschrijft wat hij moet doen, zal het hem uiteindelijk niet helpen, want dan blijft hij afhankelijk. Daarmee wordt het zelfsturend vermogen van Frits niet aangesproken.

2.3 Weerstand

De boosheid van deze cliënt kun je ook *weerstand* noemen, eveneens een door Freud ontwikkeld begrip. Veranderen doet vaak pijn. Je voelen als een klein meisje of jongetje kan ook onzeker maken, kan pijn doen. Dat wil je niet, hoezeer ook 'dat opnieuw voelen van oude pijn', het bewustwordingsproces, nodig is voor veranderen. Veranderen is

beangstigend, maakt onzeker: er is angst voor identiteitsverlies. Soms herken je jezelf niet meer, anderen herkennen jou niet meer.

Je gaat in verzet tegen ongewenste gevoelens en beangstigende onzekerheid: je wist wie je was en wat je had - of wat je niet had - maar je weet niet waar deze nieuwe situatie met deze nieuwe gevoelens eindigt. Weerstand kan zich uiten in allerlei vormen: boosheid, aanhankelijk gedrag, langdurige stilte, afspraken 'vergeten'. Dat noemt Freud: weerstand, een onbewust verzet tegen verandering. De hulpverlener moet het begrip weerstand kennen en kunnen herkennen en hij dient e weerstand van de cliënt respectvol te benaderen. Weerstand kan alleen worden losgelaten door de cliënt als het gevoel door de cliënt als zodanig wordt begrepen. De therapeut of hulpverlener moet dit gevoel bij de client kunnen herkennen om hem daarbij te kunnen begeleiden. Pas als de cliënt zijn gevoelens van weerstand erkent en voelt, zal hij deze gevoelens kunnen loslaten.

Casus Jeanne

Jeanne is acht. Zij is via de kindbescherming acuut opgenomen in een leefkringshuis, een vorm van crisisopvang waar zij zal moeten blijven tot de rechter uitspraak doet. Jeanne zwierf tot laat op straat, haar moeder lag iedere dag tot twaalf uur in bed en het vermoeden bestaat dat Jeanne misbruikt wordt door haar stiefvader. De leerkrachten op school maakten zich al langer zorgen over haar omdat zij vaak te laat en onverzorgd op school kwam. Jeanne is veilig nu. Zij gaat op tijd en gedoucht naar school. Nu zij zich veilig voelt, nu zij zich geen zorgen meer kan maken over haar moeder en niet bang hoeft te zijn voor haar stiefvader, komt de paniek eruit die zij al maanden heeft moeten onderdrukken. Er is chaos en eenzaamheid bij haar van binnen. Zij weet niet waar zij het zoeken moet. Zij uit haar paniek door te schelden op de groepsbegeleiders: het is allemaal hun schuld dat zij hier zit en ze wil naar huis.

De begeleiders begrijpen de woede van Jeanne. Zij vinden het kleine meisje heel dapper en zouden haar het liefst met een dikke knuffel naar bed brengen en nog even voorlezen. Dat zou echter bedreigend zijn op dit moment. Jeanne wordt zorgvuldig maar met afstand begeleid. Zij mag boos zijn, binnen bepaalde grenzen. Haar weerstand, haar onmacht, haar gevoelens van paniek worden gerespecteerd.

Voorwaarde voor goed hulpverlenen is dat de hulpverlener het gevoel van weerstand als zodanig herkent, de cliënt hierin begrijpt en het gedrag van de cliënt kan benoemen op een wijze die dor de cliënt begrepen wordt. 'Jij zou graag willen dat ik het voor je zou oplossen en ik zou dat ook graag voor je doen, maar..'

In het eerder beschreven voorbeeld van Frits staat: 'Vanuit zijn vroegkinderlijke hulpeloosheid waarin hem geen vrijheid werd gegeven om te kiezen, verwacht Frits dat de therapeut zegt wat hij moet doen.' Voor de hulpverlener zijn dit moeilijke momenten omdat hij wel wil ondersteunen, maar de hulp die de cliënt wenst, zou de cliënt niet zelfstandig maken. De hulpverlener kán niet rechtstreeks hulp verschaffen door gedrag voor te schrijven, maar moet op een andere manier aan de cliënt duidelijk maken dat deze iets van de therapeut verwacht wat te maken heeft met oud gedrag. En dat de cliënt alleen iets aan zijn huidige problematiek kan veranderen als hij inzicht krijgt in dit verlangen en in dit proces.

Casus Sterre

Sterre, begin twintig, gaat tijdens een opleiding in supervisie, in het kennismakingsgesprek vertelt zij over zichzelf, haar jeugd, haar ouders, haar studiekeuze, haar stages, haar vriend. De supervisor vraagt wat haar leerpunten zijn. Een belangrijk leerpunt voor Sterre is: leren omgaan met kritiek, een eigen identiteit ontwikkelen en haar eigen autoriteit leren (er)kennen en neerzetten.

De vader van Sterre verliet haar moeder rondom Sterre's geboorte voor een andere vrouw. Sterre heeft het gevoel nooit onvoorwaardelijk te zijn geaccepteerd en liefgehad door haar moeder. Zij had altijd het gevoel iets te moeten goedmaken: het vertrek van haar vader. De moeder van Sterre verloor haar eigen moeder toen zij dertien was. Dat heeft zij als een ernstige verlating ervaren. De verlating door haar man, zo vlak na de geboorte van Sterre, was voor haar onverdraaglijk. Waarschijnlijk uit een onbewuste angste ook Sterre te verliezen, en uit onmacht, ging zij Sterre in alles controleren. Zij schreef Sterre zo veel gedragsregels voor dat Sterre daar nooit aan kon voldoen. Sterre probeerde het wel, maar het was zelden goed genoeg. Sterre voelde zich doorlopen gecontroleerd. Het controlegedrag van haar moeder gaf Sterre het gevoel dat zij blijkbaar niet te vertrouwen en tot weinig in staat was. Het gaf haar het gevoel niet gewenst te zijn en op voorwaarden te moeten bestaan. Het gaf haar niet de mogelijkheid tot zelfacceptatie en zelfontplooiing. Haar energie ging zitten in het bewijzen dat zij te vertrouwen was. Zij mocht niet gewoon 'zijn'. Op haar zeventiende verliet Sterre, na jaren strijd, het ouderlijk huis.

De supervisor, een vrouw, ziet tegenover zich een jonge innemende vrouw met een breekbare uitstraling. Wat een tragiek, denkt zij, dat deze vrouw en haar moeder zo weinig van elkaar hebben kunnen genieten! Zij zou deze jonge vrouw graag in haar armen nemen en zeggen zij mooi is zoals zij is, maar zo werkt het nu eenmaal niet in het leven en ook niet in supervisie. Zij praten over studie, stage en leerpunten.

In het derde supervisiegesprek zegt Sterre dat zij overweegt een andere supervisor te zoeken. De supervisor schrikt, maar beheerst zich, zegt dat zij dat jammer zou vinden en stelt voor om samen uit te zoeken waarom zij ontevreden is over de supervisie.

Het blijkt dat Sterre zich te weinig bevestigd voelt door de supervisor. 'Je luistert naar me, je denkt met me mee, maar je zegt niet of ik het goed of fout doe. Ik heb het gevoel dat je me laat zwemmen.'

Sterre is boos op de moeder die voor Sterre bepaalde hoe zij zich moest gedragen. Toch verwacht zij onbewust dit gedrag van de supervisor: 'Zeg dat ik het goed of fout doe!' Op zoek gaan naar haar eigen gevoelens en wensen geeft haar een gevoel van paniek. Zij heeft het gevoel dat zij zwemt en zij kan van het 'zwemmen' niet genieten. Dat onzekere gevoel wil zij niet hebben: dat kun je weerstand noemen. Zij wil wel op zoek naar zichzelf, maar wil dat gevoel van wanhoop niet ervaren. Het doet te veel pijn als het ware, het is te confronterend. Dus wil zij ervoor weglopen. En de supervisie beëindigen.

In deze derde supervisie wordt het gevoelsmatige conflict van Sterre besproken. Als zij door anderen niet bevestigd wordt, als anderen haar niet laten weten 'dat doe je goed' of 'dat doe je niet goed', voelt zij zich waardeloos en loopt zij weg met een boosheid van 'dan knap ik het toch alleen op!'. Bevestigd worden geeft haar een korte vreugde, maar omdat het van anderen moet komen en het niet vanuit haarzelf komt, moet bevestiging steeds opnieuw worden gezocht. Niét bevestigd worden geeft een gevoel van paniek en van boosheid.

Toch is stilstaan bij dat gevoel, bij haar twijfels en haar wanhoop, de enige manier om te leren kennen wie zij is en wat zij wil. In de supervisie worden de twijfels van Sterre serieus genomen door de supervisor, waardoor ook Sterre zelf haar twijfels en zichzelf serieus durft te nemen: zij mag twijfelen, zij mag fouten maken. Zo kunnen Sterre en de supervisor samen op onderzoek uit. Sterre accepteert dat twijfel en onzekerheid op dit moment een onderdeel van haar identiteit zijn en vervolgt de supervisie.

2.4 Tegenoverdracht

Tegenoverdracht is de overdracht van de hulpverlener op de cliënt, overdracht die veelal plaatsvindt als reactie op de overdracht van de cliënt. Wanneer de hulpverlener in de bij overdracht en weerstand beschreven voorbeelden ingaat op de verwachting ofwel de overdracht van de cliënt, dus de cliënt gaat 'bevaderen' of 'bemoederen' en te veel gaat sturen, doet hij in feite hetzelfde als de ouders van de cliënt en verandert er niets in de situatie van de cliënt. Wanneer de reactie van de hulpverlener te maken heeft met zijn oude, onverwerkte gevoelens, heet dat *tegenoverdracht*.

Casus Cliënt en hulpverlener

Een cliënt met stress die altijd maar werkt en wanhopig wordt van het feit dat hij de laatste tijd van alles vergeet, die eisende ouders had en een sleets huwelijk heeft, zegt tegen de hulpverlener: 'Waarom zegt u niet gewoon wat ik moet doen? U hebt toch een

studie gevolgd..., u moet het dan toch weten...' De therapeut wordt geraakt of gekwetst door het feit dat de cliënt, zelf hoogopgeleid, twijfelt aan zijn kunnen. Tegen zijn gewoonte en stijl van werken in geeft de therapeut de cliënt het praktische advies om het op het werk maar even wat rustiger aan te doen. Hij geeft de cliënt ook wat concrete handvatten voor het herstel van zijn huwelijk. Hij negeert de boosheid en de wanhoop van de cliënt, omzeilt het spanningsveld dat er ligt en gaat in op de vraag van de cliënt.

Hij duidt niet de bron van de boosheid (onmacht om met 'nieuwe' gevoelens om te gaan). Hij gaat niet door op de uitgesproken verwachting van de cliënt dat de therapeut dat moet oplossen (terwijl de cliënt zelf juist zo boos is over het feit dat zijn ouders hem altijd voorschreven wat hij moest voelen). Ook gaat hij niet in op de diepere betekenis van de uitspraak: 'U hebt toch een studie gevolgd' (terwijl de cliënt juist zo boos is over de dwingende, hoge verwachtingen van zijn ouders). Hij gaat voorbij aan de weerstand van de cliënt, benoemt deze niet. Hij legt geen verband tussen de gevoelens van boosheid op de regelende ouders van de cliënt en de (paradoxe) wens gestuurd te worden door de therapeut. De therapeut laat een belangrijk stuk liggen, omdat hij tegemoet wil komen aan een wens tot concreet advies en gedreven wordt door de behoefte voor 'vol' aangezien te worden: zijn eigen tegenoverdracht.

Deze behoefte of tegenoverdracht heeft te maken met een eigen, pijnlijke ervaring van de hulpverlener. De therapeut is als enige uit een groot gezin gaan studeren. Zijn vader zei altijd: 'Dat hij niet moest denken dat hij wat voorstelde nu hij "drs." voor zijn naam had staan. Hij moest echt niet denken dat hij nu beter was dan de rest van de familie... sterker nog, hij zou er op een dag wel achter komen dat hij eigenlijk helemaal niets voorstelde...'

Geconfronteerd met een wat oudere man met dezelfde denigrerende ondertoon die zijn vader altijd had, raakt de hulpverlener in verwarring en gaat zich als het ware wapenen - met ondeugdelijke verdedigingsmechanismen - tegen zijn eigen gevoel van falen. Hij voelt zich ongemakkelijk in de situatie en handelt vanuit eigen overdracht op de overdracht van de cliënt: tegenoverdracht.

Hoofdstuk 4: Overdracht en tegenoverdracht in praktijksituaties

Begeleiden, hulpverlenen, leidinggeven en coachen worden gekenmerkt door een zekere mate van ongelijkheid: er is sprake van een persoon die begeleidt. De cliënt of medewerker is min of meer afhankelijk van degene die hem begeleidt, coacht of leidinggeeft: de begeleidende werker heeft in zeker zin 'macht'. Hij levert de kwaliteit van de begeleiding en bepaalt in eerste instantie de aard van de relatie. De cliënt of medewerker zal zich in veel gevallen afwachtend(er) opstellen.

Tussen begeleider en cliënt, tussen leidinggevende en medewerker is sprake van een wederzijdse afhankelijkheid, de ene rol kan niet zonder de andere, beide rollen geven kleur aan de relatie. Deze wederzijdse afhankelijkheid vertoont kenmerken van vroeger, toen men nog bij de ouders of opvoeders verbleef. Ouders begeleiden en bepalen de pedagogische stijl, maar het kind bepaalt hoe het met deze begeleiding omgaat. In die zin heeft het kind, de cliënt of de medewerker ook 'macht'.

In de voorgaande hoofdstukken lasen we over de gezinsrol. Deze rol maakt het kind zich eigen om de aandacht of de bescherming van de ouders te krijgen. Deze rol, niet altijd de meest functionele, wordt ontwikkeld om de ouders 'te bespelen'. Kenmerken van deze oude gezinsrol zullen, functioneel en niet-functioneel, een rol spelen in het spanningsveld tussen hulpvrager en hulpverlener, tussen medewerker en leidinggevende. En oude gedragskenmerken zijn terug te vinden in het gedrag van zowel hulpverlener als hulpvrager, van zowel leidinggevende als medewerker. Zowel positieve als negatieve overdracht beïnvloedt de samenwerkingsrelatie: begeleiding, coaching, collegiale samenwerking. Samenwerkingsrelaties worden min of meer gekenmerkt door een aantal aspecten: doelgerichtheid, interactie, interpunctie, inhoud en betrekking, afstand en nabijheid, afhankelijkheid. Deze aspecten van samenwerkingsrelaties worden kort hierna toegelicht en verduidelijkt met praktijkvoorbeelden waarin overdracht een rol speelt.

4.1 Doelgericht werken

Elke vorm van begeleiding heeft een doelstelling. Doelstellingen zijn afhankelijk van de cliënt (groep) en diens mogelijkheden, het team en de mogelijkheden van dat team, de aard van de opvang en het tijdsbeeld. De term leidinggeven wordt tegenwoordig beschreven als humanresourcesmanagement of coachen, hetgeen een andere ingang en bedoeling geeft aan de manier van (samen) werken. De termen 'aanpassing' en 'resocialisatie' binnen welzijn ontwikkelden zich onder invloed van sociaal-maatschappelijk denken tot termen als persoonlijke ontwikkeling en het ontwikkelen van talenten. Er is een ontwikkeling van groepsgericht denken naar een meer persoonsgerichte aanpak: zie bijvoorbeeld de persoonsgebonden budgettering in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en in andere sectoren van zorg. In

allerlei sectoren wordt gestreefd naar zorg op maat, waarbij de cliënt de meest mogelijke ruimte krijgt voor het inkopen van op hem toegesneden zorg. Dit alles is gericht op zoveel mogelijk behoud van de mogelijkheden en zelfstandigheid van de cliënt.

Aan de andere kant zie je in de justitiële jongerenopvang de ontwikkeling naar een groepsgerichte aanpak om (individuele) gewetensvorming te stimuleren, omdat ik deze sector te veel persoonlijke vrijheid juist een tegenovergesteld effect heeft. Zo worden in allerlei sectoren veranderingen doorgevoerd die steeds weer andere eisen stellen aan de kwaliteiten van de werker.

Voor de werker in allerlei sectoren van zorg en management betekent het een continue afstemming van eigen persoonlijke mogelijkheden. Deze individuele afstemming vraagt een voortdurende interactie: afstemming op de cliënt, overleg met medewerkers en collega's, evaluatie van het handelen: wordt de doelstelling bereikt?

Casus Bianca

Bianca werkt in de psychiatrie. Op de afdeling waar zij werkt, worden met de cliënten contracten aangegaan waaraan beide partijen zich moeten houden. Het doel is de cliënten zoveel mogelijk medeverantwoordelijk te maken voor hun eigen herstel. Bianca vindt dat haar collega's te hard zijn tegen de cliënten. Zij daarentegen regelt (te) vaak iets voor cliënten terwijl ze dat eigenlijk zelf hadden kunnen en moeten doen. Sommige cliënten dragen Bianca daarom op handen, gaan altijd met vragen naar haar toe.

Bianca is voor sommige cliënten de moeder die zij altijd hadden willen hebben: begripvol, geduldig, warm: overdracht. In vergaderingen komt dit thema regelmatig aan de orde. Omdat de houding van Bianca afwijkt van die van de andere collega's, wordt door het personeel als geheel niet consequent op cliënten gereageerd.

Sommige cliënten raken daardoor in de war en proberen de andere personeelsleden te manipuleren. Een cliënt had onlangs een woedeaanval gehad bij een collega van Bianca, waardoor de cliënt geïsoleerd moest worden. Deze woedeaanval had te maken met iets wat Bianca de cliënt beloofd had, maar dat volgens het contract van de cliënt niet mogelijk was. De doelstelling wordt niet gehaald omdat Bianca met haar toegankelijke en toegeeflijke houding de afgesproken consequente aanpak doorkruist. Bianca vindt dat haar collega's en ook de psychiater niets begrijpen van de cliënten. Zij hebben geen idee wat deze cliënten hebben meegemaakt en nodig hebben. Bianca wel. Zij is na een jeugd waarin niemand haar begreep psychotisch geweest én hersteld: zij weet wat de cliënt nodig heeft! Vooral veel begrip en warmte. De tegenoverdracht van Bianca is enerzijds dat haar eigen kwetsbare Kind geraakt wordt door de kwetsbaarheid van cliënten, anderzijds 'haalt' zij bij cliënten: die zien haar tenminste wel staan, zij dragen haar op handen!

4.2 Voortdurende interactie

In de zorg, maar ook in andere werksituaties, is de voortdurende interactie tussen cliënten en medewerkers het middel waarmee de doelstelling moet worden bereikt. Voortdurende interactie staat centraal in de zorg en in veel andere samenwerkingsrelaties.

De kwaliteit van de zorg en de samenwerking hangt af van de beroepshouding en de vaardigheden van de werker. Hier ligt dus een kwetsbaar gebied.

Een ongeïnteresseerde therapeut die zijn kunstje doet, maar niet werkelijk interesse opbrengt voor het unieke verhaal van de cliënt, zal niet de veiligheid bieden die de cliënt nodig heeft om te veranderen. Een leerkracht die alleen met leerlingen bespreekt wat er niet goed gaat, nodigt niet uit tot leren. Een groepsleider die zijn probleemjongeren bij het minste isoleert en bestraft, maar geen voorbeeldfunctie heeft omdat hij gewoon nooit aardig is, is niet geschikt voor het werken met problematische jongeren. Een ouderenwerker die alleen wil betuttelen en ouderen alles uit handen neemt omdat in zijn ogen ouderen niets meer hoeven, maakt ouderen onzelfstandig en werkt niet mee aan de doelstelling. Een leidinggevende of coach die te weinig contacten onderhoudt met de individuele medewerkers en zich te weinig op de werkvloer laat zien, zal in deze tijd de gemeenschappelijke doelstelling niet halen. Interactie is noodzakelijk en moet ook kwalitatief in orde zijn. Interactie is het verbaal en non-verbaal communiceren met anderen. Het voortdurend afstemmen op anderen is voor de werker in (zorg)relaties het aantrekkelijkste maar ook het zwaarste aan de zorg. Als jij je dag niet hebt, heeft dat direct effect op cliënten en medewerkers. In een- of een relaties valt dat mogelijk nog te maskeren, maar als je werkt met een groep ben je al veel kwetsbaarder. Als jij je dag niet hebt, gaan gewoonlijk voorbeeldige kinderen ineens dreinend om je heen hangen, zijn jouw cliënten met een verstandelijke beperking ineens ongekend ontevreden, lijkt jouw meest geliefde collega je te passeren zonder te groeten, zegt de cliënt van wie het zo goed ging niets aan de therapie te hebben, verzetten medewerkers zich in de vergadering collectief tegen jouw nieuwe initiatieven...en jij...jij bent 'jouw eigen instrument'.

Casus Rina

Rina werkt met oudere mensen met een verstandelijke beperking. Zij werkt op een leefgroep. Er is sprake van voortdurende interactie en voortdurende interventie. Rina is een zeer donkere Surinaamse. In groepssupervisie vertelt zij over een oudere vrouw met een verstandelijke beperking met wie zij een meningsverschil had. Op het hoogtepunt van het conflict had de cliënte geroepen: 'Jij rotnegerin, ga terug naar je plantage!' 'Een hoog niveau voor een verstandelijk beperkte...', grapt een medestudent.

Rina was bang dat zij deze vrouw wat te hard had aangepakt met haar sanctie voor deze opmerking. Zij had altijd een leuk contact met de vrouw is juist daarom voelde zij zich door deze opmerking op haar ziel getrapt. Ze had het niet verwacht. Rina was in haar jonge jaren als een van de weinige Surinamers in een middelgroot dorp in Nederland al genoeg op haar ziel getrapt... Op de basisschool en later op de middelbare school had zij enkele witte vriendinnen, maar als het erop aankwam, had zij toch altijd het gevoel gehad dat zij er niet echt bij hoorde. Vanuit een oud gevoel van teleurstelling schiet zij door in haar boosheid op deze cliënte.

De sanctie van Rina was geweest om deze vrouw, die van Rina afhankelijk was voor haar rookgedrag, niet haar gebruikelijke dosis sigaretten te geven.

Zo had zij haar een paar uur gestraft: de cliënte had haar moeten smeken om de straf te beëindigen. Later had zij er toch een beetje spijt van gehad en nu wilde zij weten wat de supervisiegroep ervan vond. Rina gaf zelf al aan dat zij een beetje was doorgeschooten in haar reactie. Een oude pijn van afwijzing omdat zij zwart was en het feit dat zij met deze cliënte al jaren een goed contact had en deze afwijzing van haar niet had verwacht, hadden haar gekwetst en onredelijk gemaakt: tegenoverdracht.

In een voortdurende interactie wordt er steeds opnieuw een appél gedaan op de inzet en de flexibiliteit van de werker. In veel managementsituaties zijn leidinggevenden intermediair tussen team en management, wordt van managers gevraagd voortdurend en begripvol te schipperen tussen minstens twee partijen. Dit zijn spanningsvolle situaties waarin overdracht en tegenoverdracht een rol spelen. Soms zijn middelmanagementfuncties vergelijkbaar met het bemiddelen tussen twee botsende ouders: je doet het nooit goed, volgens de betrokken partijen ligt jouw loyaliteit altijd bij de verkeerde partij. In tijden van verandering kan stress, het voortdurend onder spanning staan, de persoon kwetsbaar maken en het risico van verkeerde (tegen)overdracht vergroten.

Casus Rein

Rein is hoofd van een afdeling in een algemeen ziekenhuis, waaronder ook de afdeling maatschappelijk werk valt, Rein is vijftig, het team maatschappelijk werk bestaat alleen uit vrouwen, van wie de jongste zevenenvijftig is. Het team moet snel en doeltreffend zorg dragen voor het ontslag van patiënten. Er is veel kritiek op de efficiëntie van het team. Het team zelf is niet bereid om mee te denken en wijt alles aan een tekort aan formatieplaatsen. Het team getuigt zelf van weinig zelfkritiek. De druk op Rein van bovenaf om het team efficiënter te laten werken is groot. In een werkoverleg met het team maatschappelijk werk kaart Rein het thema 'efficiënter werken aan'. Binnen enkele minuten is de sfeer in het team volkomen verziekt. Volgens het team is Rein een slechte leidinggevende: hij zou om meer formatie moeten vragen. Rein wordt boos op het team: hij pikt dit gedrag niet langer! Het team zegt hierop het vertrouwen in Rein op. Het lijkt in

een paar minuten gebeurd. Rein stapt heftig geëmotioneerd met deze boodschap naar zijn leidinggevende Peter. Peter, die verrast is door de emoties van Rein en hem kent als een stabiele, plezierige leidinggevende, gaat met Rein op zoek naar de bron van deze geraaktheid. In het gesprek blijkt dat het gedrag van het team Rein hulpeloos en boos maakt. De bundeling van oudere, ontevreden vrouwen roept een heftig gevoel op bij Rein, een associatie aan zijn moeder. Als Rein vroeger voor zijn eigen ideeën opkwam of kritiek had op zijn moeder, eindigde dat vrijwel altijd in een solo van zijn moeder 'waarom het nodig was haar zo te kwetsen'. En vaak ging zijn moeder daarna met een migraineaanval naar bed. Dat zorgde bij Rein voor een mengeling van schuldgevoelens, boosheid en machteloosheid. Het verwijt van het team dat Rein niet goed voor hen zorgt, gekoppeld aan de weigering om naar hun eigen gedrag te kijken, zorgt bij Rein voor eenzelfde gevoel van onmacht. Nu Rein deze valkuil herkent als tegenoverdracht, ziet hij weer een opening om met het team in gesprek te gaan.

4.3 Interpunctie

De ene rol bestaat niet zonder de andere, de ene rol beïnvloedt de andere: rollen beïnvloeden elkaar voortdurend. In de interactie is er sprake van een continue, wederzijdse beïnvloeding, waarbij wijzigingen in de ene rol direct consequenties hebben voor de andere rollen. Wanneer rollen een tijd lang vastliggen, ontstaat er een patroon, een zekere voorspelbaarheid in de interacties. Steeds terugkerende patronen in de interactie kun je interpunctie noemen. Interpunctie betekent letterlijk: leestekens. Met punten, komma's, uitroepetekens en vraagtekens brengt men orde aan in de taal. Wanneer we het over interpunctie in de communicatie en de interactie hebben, betekent interpunctie: hoe men met elkaar als het ware ordening aanbrengt in de communicatie en de interactie.

Begeleider en cliënt, leidinggevende en medewerker zijn van elkaar afhankelijk voor het product: groei, gedragsverandering, genezing, een aangenaam verblijf, kennis verwerven, gevoelsmatig 'leren'. Werkers onderling zijn van elkaar afhankelijk voor een productieve samenwerking. In deze voortdurende interactie kunnen, zeker in (verblijfs) situaties waarin men dagelijks met elkaar te maken heeft, patronen in de communicatie ontstaan.

Elke relatie kent op een gegeven moment een zekere ordening, een verwachting die vormgeeft aan de communicatie.

Als jij een vraag hebt over een vergadering die jij gemist hebt, zul je die vraag niet stellen aan een collega van wie jij weet dat hij zal zeggen: 'ach, je weet toch dat onze vergaderingen nooit ergens over gaan.' Of: 'Goh, was jij er niet, ik heb je niet gemist.' Je zult de vraag stellen aan een collega van wie jij verwacht dat hij deze zal beantwoorden. Relaties in groepen hebben al snel een zekere ordening. Een team vertoont een zekere voorspelbaarheid. Dat biedt veiligheid, maar soms ook een ordening die onnodig

vastligt en vastlegt. Een steeds terugkerend patroon in de interactie noem je de interpunctie.

Casus: Tiny

Tini werkt sinds kort met mensen met een verstandelijke beperking. Ze vindt het leuk, al weet ze nog niet precies wat de taken zijn. De eerste bewoners zijn net van hun werk gekomen. Tiny heeft thee gezet en vraagt hoe hun dag is geweest. Op dat moment loopt de leidinggevende binnen. 'Hallo' zegt ze. 'Alles naar wens?' Tiny verschiet van kleur. 'Ik zit even thee te drinken', zegt ze, bijna beschaamd. 'Dat zie ik', lacht de leidinggevende. En denkt: later hier even op terugkomen. Ze zag dat Tiny schrok van haar binnenkomst, maar ze heeft geen idee waarom. Tiny komt uit een groot gezin, waar de kinderen altijd wat moesten doen. Als je even op de bank zat te denken of te praten met een broer of zus, werd er gevraagd: 'Heb je niets beters te doen dan te zitten? Ga je kamer opruimen...' Eigenlijk bedoelde haar moeder te zeggen: jij zit mij te vervelen, want ik weet niet wat ik met je aan moet (want dat heb ik ook weer niet geleerd). Tiny wist dat toen niet natuurlijk. Thuis voelt zij zich ongemakkelijk als zij een enkele keer voor zich uit zit te staren op de bank, vooral als er onverwacht iemand binnenkomt die haar in dit zeldzame moment stoort.

Als zij nu zomaar thee zit te drinken, wat eigenlijk alleen maar gezellig is, vindt zij dat geen werken. Als zij de leidinggevende ziet, denkt zij dat deze denkt: ga eens wat doen, zit je niet te vervelen hier.

De interpunctie zit in de reactie van Tiny, die verwacht dat de leidinggevende haar zal berispen. Tiny reageert vanuit een oude patroon. Zij gaat meer op haar gedrag letten als zij de leidinggevende ziet en maakt dan een betrapte indruk: overdracht. Dit zou bij de leidinggevende de aanvullende reactie kunnen oproepen: wat is hier aan de hand, gaat dit allemaal wel goed? Wanneer de leestekens in deze relatie niet worden herzien, zal er een patroon ontstaan van: leidinggevende komt binnen, Tiny op haar hoede, leidinggevende alert, Tiny nog meer op haar hoede, leidinggevende achterdochtig en bestraffend.

Deze leidinggevende is echter een goede coach. Zij neemt waar zonder te oordelen. Zij zal in een gesprek terugkomen op haar waarneming: 'toen ik vanmiddag binnenkwam, zag ik dat je heel gezellig thee zat te drinken met de groep, maar ik dacht ook te zien dat je even schrok toen ik binnen stapte. Klopt het wat ik zeg? Ik zou het heel vervelend vinden als jij van mij zou schrikken.'

Praten over het gedrag dat je waarneemt, benomen wat dat bij jou oproept en dat oden vanuit een ik-boodschap, kan een opening geven om patronen in de communicatie te bespreken. Dat kan een mogelijkheid bieden tot verandering van storende, beperkende interpunctie.

Casus: veranderingen doorvoeren

Een nieuwe leidinggevende is gedwongen veranderingen aan te brengen in de manier van werken. De interpunctie op de afdeling is er een van: 'Wie denkt hij wel dat hij is. Het oude was zo slecht nog niet, ook al hadden wij allemaal kritiek', tegenover de opvatting van de nieuwe leidinggevende: 'Het is al jaren een zootje hier, wees blij dat ik er ben om eindelijk veranderingen aan te brengen.' De weerstand hangt als kleffe, draderige gom te midden van elke vergadering. Elk agendapunt moet worden doorgekauwd. Niemand is tevreden. Er zit al lang geen smaak meer aan de kauwgom. De enige manier om deze interpunctie te doorbreken is het benoemen en bespreken van de weerstand: hoe kijkt men naar elkaar, wat verwacht men van elkaar en hoe zou men weer tot samenwerking kunnen komen? Het bespreken en uitspreken van onderliggende gevoelens bij de medewerkers – mogelijk boosheid wegens jarenlang wanbeleid: 'Er is nog nooit goed voor ons gezorgd en nou hoeft het niet meer', en de angst voor verandering – zouden kunnen helpen om ruimte te maken voor nieuwe uitdagingen. Als er meer basiszekerheid is, heeft men minder angst en meer ruimte voor nieuwe uitdagingen. De opdracht aan de leidinggevende of coach is als het ware het opnieuw veilig maken van de werksituatie. Een veilige werkomgeving daagt uit tot flexibiliteit en biedt de mogelijkheid tot het doorbreken van storende interpunctie.

4.4 Inhoud en betrekking

Communicatie speelt zich altijd af op twee niveaus: een inhoudsniveau en een betrekkingsniveau. Onder inhoudsniveau wordt verstaan datgene wat letterlijk gezegd wordt, de boodschap in taal. Het betrekkingsniveau geeft de aard van de relatie aan tussen de betrokkenen. De relatie die men met elkaar heeft, beïnvloedt de boodschap, de inhoud. Het betrekkingsniveau geeft hieraan de betekenis: zowel het uitzenden als de ontvangst van de boodschap wordt beïnvloed door het betrekkingsniveau.

Casus: Tom en Gerry

Tom en Gerry werken met elkaar samen. Zij hebben vertrouwen in elkaar en vinden het gezellig om met elkaar te werken. Gerry heeft op een dag haar dag niet. Tom zegt: 'Gaat het wel met je?' Bij Gerry springen de tranen in haar ogen en zij vertelt Tom dat het thuis niet goed gaat en dat zij slecht geslapen heeft. Hij luistert naar haar en daarna gaat het weer een beetje beter met Gerry. De sfeer is ontspannen.

Wim en Gerry werken met elkaar samen. Als Gerry met Wim werkt, is zij altijd een beetje op haar hoede. Wim is meestal meer met zichzelf bezig dan met cliënten of collega's. Vandaag is Gerry niet helemaal in beeld. Wim vraagt: 'Gaat het wel met je?' Gerry haalt haar schouders op en reageert wat afhoudend. Zij heeft nog nooit het idee gekregen

dat Wim wezenlijk in haar zielenheil geïnteresseerd was. De spanning blijft een beetje hangen.

De relatie die de werkers met elkaar hebben, bepaald hoe de gesproken taal – in dit voorbeeld in beide samenwerkingsrelaties dezelfde inhoud ‘Gaaf het wel?’ – wordt opgevat en hoe deze wordt beantwoord: het betrekkningsniveau geeft kleur aan de inhoud én beïnvloedt het effect van de boodschap.

Het betrekkningsniveau wordt gevormd door de volgende factoren:

- De relatie die je met elkaar hebt, bijvoorbeeld: hiërarchisch, vertrouwelijk, afstandelijk, vriendschappelijk, intiem;
- Toon en houding van betrokkenen, bijvoorbeeld: open, gesloten, humoristisch, zeurderig, aanvallend, vijandig;
- De bedoeling van de boodschap door de zender, bijvoorbeeld: is het een vraag, een mededeling, een bevel;
- De ontvangst van de boodschap, hoe wordt de bedoeling van de boodschap door de ontvanger geïnterpreteerd: als vraag, mededeling, bevel.

Inhoudelijke boodschappen worden met een bepaalde bedoeling verzonden. En inhoudelijke boodschappen worden op een bepaalde manier ontvangen. Tezamen vormt deze interactie, vormen deze bedoelingen het betrekkningsniveau. Het betrekkningsniveau bepaalt de kleur van de inhoud en het effect van de inhoudelijke boodschap.

Casus: Ton

Ton is leidinggevende in een groot bedrijf. Hij moet vormgeven aan nieuw beleid. Dat moet door de leidinggeven den onder hem worden doorgevoerd op hun afdelingen. Er moet bezuinigd worden op allerlei kosten. Er kunnen minder uitzendkrachten worden ingezet. Er moet meer productie worden geleverd. Nadat iedere leidinggevende schriftelijk op de hoogte is gesteld, wordt er in een werkoverleg uitleg gegeven over de noodzaak van het nieuwe beleid en wordt gevraagd of het iedereen duidelijk is. Ton verwacht swingend te kunnen starten met het nieuwe beleid!

In het volgende werkoverleg is de sfeer veranderd. De teamleden doen hun best, maar moeten schipperen tussen de bezuinigingen en de productie-eisen. Ton, tot nu toe een stimulerende coach, heeft het gevoel dat hij steeds opnieuw rekenschap moet afleggen en begint steeds meer te ‘drammen’. Niemand is gelukkig met deze ingrijpende sfeerverandering in het werkoverleg, die de samenwerking niet ten goede komt. Ton brengt dit teamprobleem in bij zijn coach, in een begeleidingsgesprek. Al reflecterend komen zij erachter dat Ton van zijn werkers niet krijgt wat hij wil: hij wil resultaten zien.

Hij gaat drammen. Hij zou als goede coach, vanuit het vertrouwen in zijn werkers, vragen aan het team kunnen stellen zoals: 'Wat speelt er waardoor het niet lukt? Is het nieuwe beleid wel realistisch? Ik zie jullie pogingen, hoe kan ik jullie helpen?'

Ton doet dit niet omdat hij geblokkeerd raakt door een oud gevoel. Ton had een moeder die niet zag wat hij emotioneel nodig had. Zijn moeder wist wel hoe zij Ton emotioneel kon dwingen tot door haar gewenst gedrag. Zijn verzet tegen haar bestond uit drammen om weer zijn zin te krijgen, hoewel het hem nooit opleverde wat hij eigenlijk wilde: door haar gezien worden als het kind dat hij was.

In deze voor Ton spannende tijd van bezuinigingen valt hij even terug in oud gedrag. Hij heeft het gevoel door zijn medewerkers niet erkend en gezien te worden, vertaalt hun onmacht in onwil, zet daar drammerig gedrag tegenover dat zowel ingekleurd is door de voorbeeldfunctie van zijn moeder als door eigen oude onmacht en boosheid. Door op betrekkningsniveau negatief te labelen: 'Zij hebben het niet voor mij over om met mij mee te denken. Zij zien niet wat ik nodig heb. Zij doen mij tekort', nodigt Ton niet uit tot samenwerking (betrekkningsniveau), waardoor de taken (inhoudsniveau) niet kunnen worden vervuld.

4.5 Nabijheid en afstand

In elk contact spelen de begrippen afstand en nabijheid, emotionele afstand en betrokkenheid, een rol. Gevoelsmatig ervaar je, wanneer je zelf van iemand afhankelijk hebt, feilloos de afstand die de ander tot jou inneemt en of deze klopt met de afstand of nabijheid die jij wenst. Elke situatie kent andere grenzen en mogelijkheden, wensen en voorwaarden ten aanzien van nabijheid en afstand. De huisarts voelt over het algemeen meer nabij dan de tandarts, hoewel de aard van het beroep meebrengt dat de tandarts feitelijk zeer intieme handelingen verricht. Dagelijks maken wij keuzes in hoe nabij wij tot anderen willen zijn. In bus, tram en metro blijven sommige mensen liever staan dan dat zij naast een onbekende plaatsnemen. Wanneer je verdrietig bent, weet je gevoelsmatig precies van wie je nabijheid wilt en van wie niet. In allerlei verschillende werk- en samenlevingssituaties wordt een andere professionele afstand verwacht.

De ene leidinggevende voelt meer vertrouwd en nabij, de andere meer afstandelijk. Toch kunnen beide leidinggevenden voldoende kwaliteit leveren. Een warme, betrokken begeleider zal een andere kwaliteit leveren dan een wat meer afstandelijke, organisatorisch goede begeleider, maar beiden leveren hun kwaliteit. Een coach, leidinggevende of begeleider kan ook verstikkend werken, juist door te dicht op de huid van de medewerker of cliënt te zitten. Door eigen (tegen)overdracht zal de ene medewerker ook (over)gevoeliger zijn voor afstand en nabijheid dan de andere. Een begeleider of medewerker die de eigen grenzen goed kan hanteren en aangeven, zal makkelijker zijn positie bepalen, gevoeliger zijn voor de eigen signalen of dit gebeid en voor die van de ander, dan een begeleider of medewerker die meer moeite heeft met het herkennen en aangeven van grenzen.

Wanneer een cliënt te maken krijgt met zorg, ambulante, semi-residentiële of residentiële zorg, is er sprake van een afhankelijkheidsrelatie. Of de cliënt vrijwillig of onvrijwillig met zorg te maken krijgt, zal in zekere mate verschil uitmaken, maar hij is altijd afhankelijk van de zorg die men te bieden heeft. De cliënt is vrager en ontvanger, de werker biedt wat hij aan mogelijkheden te bieden heeft. De kwaliteit van de zorg is voor een groot deel afhankelijk van de persoon van de werker.

Casus: Sacha

Enkele jaren geleden overleed midden in de nacht Sacha's vader volkomen onverwacht. Hij was begin zeventig. Zij is de oudste dochter. Toen zij om zeven uur 's morgens in het ziekenhuis arriveerde, werd zij ontvangen door een mannelijke verpleegkundige die met te dicht naar haar genegen hoofd, met zachte, zeer zalvende stem en in omfloerste bewoordingen vertelde dat haar vader was heengegaan: 'Zij hadden hem niet meer kunnen redden'. Vrijwel onmiddellijk daarna vroeg hij of het ziekenhuis obductie mocht doen. Dat woord was nieuw voor Sacha, maar het betekent: snijden in haar dode vader. 'Ik dacht niet dat hij dat zou hebben gewild', zei Sacha na enig nadenken. De verpleegkundige zei toen dat het bed in korte tijd leeg moest zijn, want het was erg druk en Sacha's vader lag er al een paar uur omdat was gewacht op Sacha, die uit een andere stad moest komen.

Ongetwijfeld waren dit allemaal noodzakelijke vragen en opmerkingen, ingegeven door tijdsdruk en ruimtegebrek, maar Sacha vond de benadering van de verpleegkundige niet prettig. Ondanks haar verdriet ergerde zij zich aan de aanvankelijke onechtheid van het theaterstukje en de plotseling ongevoelige overgang naar de orde van de dag. Als Sacha enige jaren later zelf wordt opgenomen in het ziekenhuis voor een ernstige ingreep, wordt zij ontvangen door een ontspannen, empathische verpleegkundige. Hij ziet haar angst, maar reageert ook op haar cynische grappen, voor Sacha van groot belang om de uren voor de operatie door te komen. Tijdens de uitleg van wat er gaat gebeuren, zit de verpleegkundige met voldoende afstand maar toch dichtbij. Sacha bedenkt dat het een kunst moet zijn om op al die verschillende patiënten met hun angsten en hun verkeerde grappen op een voor hen passende manier te reageren.

Zoals een vriendin van mij het formuleert: een verpleegkundige, hulpverlener,agogisch of therapeutisch werker, leidinggevende of coach moet een palet aan kleurschakeringen in zijn bagage hebben. Op allerlei verschillende mensen zal hij in allerlei verschillende situaties op een empathische manier moeten kunnen reageren, zonder daarbij zijn oprechtheid en echtheid in het contact te verliezen. Dan vraag je nogal wat! Terwijl de werker in de zorg een sfeer van nabijheid, veiligheid en een zekere intimiteit zal moeten scheppen, moet hij tegelijkertijd een professionele afstand bewaren. Dat lijkt

met elkaar in tegenspraak en toch moet het kunnen. Een goed evenwicht hierin tekent de kwaliteit van begeleiding en zorg. De werker zal steeds opnieuw moeten aftasten wat bij deze cliënt en in deze situatie van hem gevraagd wordt: professionele nabijheid of professionele afstand. De nabijheid wordt bepaald door professionele afstand. Je kunt dus zeggen dat iedere werker tijdens een voortdurende interactie steeds afwegingen maakt over de lichamelijke en emotionele afstand die hij moet betrachten en soms bewust moet bewaken.

Casus: Jennifer

Jennifer werkt als penitentiair inrichtingswerker in een huis van bewaring. Zij vindt het prettig als een soort moederfiguur te worden gezien door de mannelijke gedetineerden. Met de meeste gedetineerden heeft zij een goed contact. Zij vertrouwen haar. Zij luistert regelmatig op cel naar ontboezemingen van 'haar mannen'.

Daardoor brengt zij zichzelf wel eens in verlegenheid. Doordat zij het moeilijk vindt de grens aan te geven, had onlangs een gedetineerde een pornofilm opgezet terwijl zij nog in de cel was. Op dat moment had zij niet geweten hoe te reageren, had de cel verlaten, was in zichzelf heel erg boos geworden en had de man vervolgens, zonder toelichting, gemeden.

Jennifer heeft tijdens haar opvoeding geleerd dat zij als vrouw altijd voor een ander moet klaarstaan. Zij zegt dat zij graag haar aandacht aan anderen geeft, maar ook dat zij het heel moeilijk vindt een grens aan te geven omdat zij de ander niet wilde kwetsen. Zij is in wezen bang om afgewezen te worden, niet meer aardig gevonden te worden als zij een grens aangeeft of 'nee' zegt. Daardoor geeft zij soms te veel ruimte aan cliënten. Dat komt voort uit een oud gevoel: overdracht. Als zij vroeger voor zichzelf opkwam of niet voor haar broers wilde zorgen omdat ze vond dat die hun eigen rotzooi moesten opruimen, zei haar vader: 'Zo ben jij geen lief meisje' of, later 'Ben jij nou een vrouw?' Uiteindelijk loopt het op het werk uit de hand omdat zij niet duidelijk is: dichtbij en verzorgend en dan ineens heel afstandelijk. En zij wordt boos op de ander, omdat deze over de, door haar niet aangegeven, grens gaat: tegenoverdracht.

Jennifer heeft een goed contact met Carlos. Carlos zit voor geweldsdelicten. Zelf is hij verminkt door zijn ex-vrouw, die hete olie over hem heeft uitgegoten. Na jaren van afstandelijkheid en woede tegenover vrouwen is Jennifer waarschijnlijk de eerste vrouw aan wie Carlos weer zijn vertrouwen geeft. Zij praten veel met elkaar. Op een dag zit Jennifer in de gemeenschappelijke ruimte met collega's en andere gedetineerden. Carlos wordt woedend en bespuugt haar. Voor Carlos resulteert dat in een overplaatsing naar een ander huis van bewaring.

De woede van Carlos heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat hij op Jennifer een oud gevoel van (behoefte aan) zorg kon overdragen, een behoefte die zij voor hem vervulde en waarin hij vanuit zijn reservoir ook iets wilde terugdoen. In het bijzijn van andere bewaarders en medegedetineerden werd hij daarin afgewezen. Het miskende kind in hem werd daarop zo woedend dat hij zijn woede 'eruit spuugde'.

Tegenoverdracht van Jennifer speelt in deze escalatie een rol. Zij had tegenover deze gedetineerde meer (professionele) afstand in acht moeten nemen. Door haar moeite met 'nee' zeggen heeft zij in de voorgevallen situatie te tactloos gereageerd. Het lijkt zeer waarschijnlijk dat overdracht en tegenoverdracht hier naadloos in elkaar overlopen.

4.6 Afhankelijkheid

De afhankelijkheid die veel werkrelaties en hulpverleningssituaties kenmerkt, levert een vruchtbare voedingsbodem voor positieve en negatieve overdracht. Er is voortdurend sprake van wederzijdse interactie en wederzijdse afhankelijkheid, ook al wordt dat niet altijd zo ervaren. In een team is men voor een productieve samenwerking afhankelijk van collega's. Een leidinggevende is voor samenwerking en productiviteit afhankelijk van zijn medewerkers. Een werker is en voelt zich afhankelijk van zijn leidinggevende of coach voor de beoordeling van zijn functioneren. Een student voelt zich afhankelijk van de docent voor begeleiding en beoordeling. Een docent is voor een productieve samenwerking afhankelijk van de inzet van zijn studenten. Een cliënt is en voelt zich afhankelijk van de zorg en aandacht van zijn therapeut, hulpverlener of begeleider. Een begeleider kan slechts met resultaat begeleiden als de cliënt hem daartoe in staat stelt. Iemand die gepakt is voor een overtreding voelt zich afhankelijk van de politieagent. De politieagent is voor een bekentenis afhankelijk van de overtreder. Iemand die in een ziekenhuis is opgenomen, voelt zich afhankelijk van de tijd en zorg die artsen en verpleegkundigen hem kunnen en willen geven. Met zijn eigen gedrag nodigt de cliënt de verpleegkundigen uit zodanig voor hem te zorgen dat hij kan herstellen.

Casus: Judy

Judy wordt geboren in Suriname. Vlak na de geboorte van Judy overlijdt haar vader. Haar moeder geeft Judy aan een tante, door Judy haar pleegmoeder genoemd. Zij neemt Judy mee naar Nederland. Haar pleegmoeder heeft meer kinderen en Judy is haar te veel: zij kan nooit iets goed doen. Haar biologische moeder vraagt nooit naar Judy. Als Judy haar moeder in Suriname gaat bezoeken – zij is dan achtentwintig en heeft zelf kinderen – vraagt haar moeder wat ze komt doen: 'is het niet al erg genoeg dat ik vlak na jouw geboorte mijn man moest missen.' In de ogen van de biologische moeder is Judy, die destijds een paar weken oud was, verantwoordelijk voor de dood van haar man.

Judy doet een mbo-opleiding. Zij is intelligent, maar veel afwezig en op school vaak zo vermoeid dat zij bijna in slaap valt. Haar mentor spreekt haar aan op haar presentie: zo kan zij de opleiding niet succesvol afronden. De mentor mag haar graag, heeft al verschillende malen afspraken met Judy gemaakt, maar altijd gebeurt er wat. Of zij is te laat, of de metro staakt, of zij is weer zwanger. Judy zegt in een begeleidingsgesprek dat zij onwijs bang is voor de mentor. Dat zij van haar droomt: nachtmerries. 'Maar wat doe ik dan? Ga ik je slaan, ga ik schreeuwen, stuur ik je weg?', vraagt de docent. 'Nee, nooit, ik vind je heel aardig en vertel aan mensen dat je zo'n goede, betrouwbare

leerkracht bent, maar toch ben ik als de dood voor je. En ook weet ik dat het niet hoeft. Ik wil dat je me aardig vindt en juist dan kom ik weer te laat... en dan raak ik in paniek.' Judy projecteert op de vertrouwelijke mentor, die ongeveer de leeftijd van haar (pleeg)moeder heeft, de verwachting van afwijzing, niet voor haar gedrag, maar voor haar als persoon. Een oud gevoel, een oude angst, een oude realiteit: overdracht. In feite roept Judy die afwijzing zelf op met haar actuele gedrag. Zij creëert zo steeds weer een pijnlijke (oude) werkelijkheid van afwijzing. Rationeel weet Judy ook dat de mentor terecht kritiek heeft en haar juist wil begeleiden tot een capabele werker, maar emotioneel raakt zij bij haar volledig geblokkeerd. Judy voelt zich in autoriteitssituaties zo afhankelijk van de welwillendheid van de ander dat zij extreem alert is op de signalen die door die ander worden uitgezonden, waardoor zij het overzicht en haar realiteitszin verliest. En steeds opnieuw in de problemen komt. Er vindt in haar een vermoeiend, maar voortdurend gevecht plaats tussen haar kwetsbare kind en haar kritische ouder.

Omdat veel werksituaties, vooral binnen het onderwijs en de hulpverlening kenmerken vertonen van autoriteit, wordt voor sommigen een gevoel van afhankelijkheid versterkt. Door deze kenmerken en de aard van de samenwerkingsrelatie is het soms heel moeilijk voor de werker, de autoriteit, om het proces van overdracht te doorbreken.

Casus: Sara

Sara, achtentwintig jaar, is in therapie. Zij heeft een afstandelijke, afwijzende, eisende moeder en een niet onaardige maar veel afwezige vader. Wat Sara deed, was in de ogen van haar moeder nooit goed genoeg. Sara is zangeres en geeft zanglessen. Je kunt toch veel méér, zegt haar moeder dan. Ook vriendjes zijn nooit goed genoeg: 'Sara verdient altijd béter!', waarmee moeder niet alleen het vriendje afwijst, maar ook de keuze van Sara.

Sara is heel onzeker en chaotisch en probeert eindelijk eens haar leven op de rails te zetten. Tijdens de therapie vertelt Sara aan de therapeute over haar vriend. Dat hij haar ontbijtjes op bed brengt en haar masseert als zij heel gespannen is, maar ook dat hij heel veel werkt en wel eens te veel drinkt. De therapeute vraagt door op Sara's relatie met haar vriend: vindt Sara bij deze partner wat zij nodig heeft, wat zou zij willen dat anders verliep in de relatie?

Een paar dagen na dit gesprek ontmoet Sara een vriendin aan wie zij woedend en lichtelijk wanhopig vertelt dat zij van haar therapeute weg moet bij haar vriendje. Ze is al plannen aan het maken hoe zij het hem gaat zeggen. De vriendin, die Sara en haar vriend ook samen heeft meegemaakt, begrijpt er niets van. Zij heeft alleen maar gezien dat die twee een leuke relatie hebben. 'Bespreek dit nou eerst nog maar eens met je therapeute voordat je rare dingen gaat doen', zegt de vriendin.

Als Sara bij de volgende afspraak de therapiekamer binnenstapt, ziet de therapeute dat Sara ingehouden woedend is. Zij nodigt Sara uit haar boosheid te uiten en Sara vertelt

haar dat zij niet het lef moet hebben om haar te vertellen dat haar vriendje niet goed genoeg is, want 'dat zij inmiddels strontziek is van dat afwijzende gedoe'.

Sara daagt op de therapeute het gevoel over dat deze haar vriend afwijst, wat de therapeute niet doen. Die stelt slechts kritische vragen over Sara's relatie en hoe Sara deze relatie zou willen. Sara's moeder daarentegen had en heeft wel altijd kritiek op Sara en haar keuzes. Sara luisterde vroeger naar haar moeder: zij gehoorzaamde haar ook, uit angst voor liefdesverlies, hoewel Sara dat niet wilde. Nu is zij geneigd om naar de therapeute te luisteren als naar haar moeder. Zij hoort haar therapeute dingen zeggen zoals die vroeger door haar moeder werden gezegd. Uiteindelijk doet zij nu niet wat zij denkt dat de therapeute haar gebiedt te doen. Wel draagt zij oude opgekropte woede, bedoeld voor haar moeder, over op de therapeute. Sara wil van anderen waardering, zorg, bestaansrecht en dat maakt haar afhankelijk en boos. Als deze overdracht wordt herkend en benoemd, zal dit uiteindelijk leiden tot inzicht, verlichting en grotere onafhankelijkheid.

Van een werker worden kwaliteiten gevraagd zoals:

- Weerstand herkennen en erkennen;
- Weerstand kunnen hanteren;
- Overdracht herkennen als overdracht;
- Op overdracht kunnen inspelen;
- Overdracht productief kunnen maken voor de cliënt of medewerker;
- Eigen overdracht en tegenoverdracht kunnen (h)erkennen;
- Eigen overdracht en tegenoverdracht kunnen hanteren.

In het volgende hoofdstuk zullen de begrippenoverdracht en tegenoverdracht worden gekoppeld aan de beroepshouding en vaardigheden waarover de werker zou moeten beschikken. In de praktijkvoorbeelden bij de houdingsaspecten en vaardigheden wordt duidelijk gemaakt hoe overdracht en vooral tegenoverdracht een rol kunnen spelen in de dagelijkse praktijk. Met vragen, commentaar en een enkel uitgewerkt voorbeeld uit de praktijk wordt de lezer aan het denken gezet over hoe deze kwaliteiten voor hem een rol spelen in het werk: waar ligt de kracht, waar ligt de beperking, wat zijn de kwaliteiten van de werker, waar sluimert diens overdracht?

(dit zijn hoofdstuk 2 en hoofdstuk 4 uit 'overdracht en tegenoverdracht' van Fee van Delft)