

Bijlage 2 Meerstemmige persoonlijke reflecties op de levens- en loopbaanverhalen van de zorgmedewerkers

Deze bijlage bevat de volledige tekst van de *tenor* (de persoonlijke reflecties van de onderzoeker) van het motet 'De meerstemmige identiteit' (Hoofdstuk 4). In deze meerstemmige reflecties op de levens- en loopbaanverhalen van alle zorgmedewerkers, klinken de volgende stemmen:

De stem van...
... de waardering
... de eigen inschatting
... de karakterisering
... de bewondering
... vertedering
... de empathie
... het medelijden
... de gunfactor
... het verdriet
... de verwondering
... de geruststelling
... de bezorgdheid
... het respect
... de loopbaanadviseur
... de ontroering
... de verrassing
... het ongeloof

Deze reflectieve stemmen vertellen het volgende naar aanleiding van...

... de invloed van Gea's jeugdervaringen op het feit dat ze nu in de ouderenzorg werkt:

De stem van de waardering: De warmte van de ouders en grootouders van Gea spreekt me erg aan en ik gun haar deze warme omgeving ook. [...] De liefdevolle manier waarop Gea over haar opa's en oma's, oude tantes en ooms en een oudere lerares praat, valt me op en ook de wijze waarop ze zich inleeft in de zorgen en het verdriet van haar grootouders.

... de invloed van Stella's jeugdervaringen op het feit dat ze nu in de ouderenzorg werkt:

De stem van...

... *de waardering:* Ik vind het mooi om te horen dat Stella zo geboeid raakt door de levensverhalen van mensen.

... *de eigen inschatting:* Ik kan me voorstellen dat ze als nakomertje in een groot gezin veel gehoord heeft, heeft leren luisteren en iets beschouwends heeft ontwikkeld. [...]

... *de karakterisering:* Stella houdt wel van het voorspelbare (zoals soaps) en het niet te diepzinnige (bepaalde tijdschriften). Maar Stella houdt ook van echte verhalen, is geïnteresseerd in hoe de levens van andere mensen verlopen met het idee dat het haar zelf ook had kunnen overkomen. Dit geeft haar toch een bepaalde diepgang.

... de invloed van Nora's levensgebeurtenissen op het feit dat ze nu in de ouderenzorg werkt:

De stem van...

... de karakterisering: Ik zie in Nora iemand die veel respect heeft voor de mens en zich voor anderen verantwoordelijk voelt. Dit blijkt uit de wijze waarop ze over haar werk praat. Nora heeft haar mening en oordeel over de zorg van tegenwoordig: de jonge collega's die steeds achter de computer zitten, de leerlingen die het moeten leren uit de boeken in plaats van dat een ervaren collega het hen voor mag doen, de bewoners die opgejaagd worden en haar ervaringen met haar eigen ouders en schoonouders in het verpleeghuis. Ze kan dus ook kritisch zijn, maar ze toont ook steeds begrip.

... de bewondering: Die mildheid bewonder ik in haar.

... de invloed van Frank's sociale omgeving op het feit dat hij nu in de ouderenzorg werkt:

De stem van de vertedering: Ik glimlach voortdurend bij het verhaal van Frank, onder andere om de onbevangen manier waarop hij over zijn belangstelling voor drama vertelt, over zijn uitdrukkelijke belangstelling voor verpleegtechnische taken en voor spanning en sensatie.

... Helma's vrede met de zorgkwaliteit en het combineren van werk- en privé-zorgtaken:

De stem van de karakterisering: Ik zie in Helma een zorgzame doener, ze maakt het andere graag naar de zin, maar heeft daar geen hoogdravende ideeën over. Als er iets niet in orde is, doet ze daar iets aan. [...] Helma is niet op het geld uit, maar op de gezelligheid en waardering die het werk oplevert. Ze is begaan met mensen die het minder hebben en gunt hen het goede.

... Jette's onvrede over de zorgkwaliteit en het combineren van werk- en privé-zorgtaken:

De stem van de karakterisering: Wat me opvalt, is dat Jette zowel zelf op haar gemak wil zijn als anderen op hun gemak wil stellen. Ze wil zich duidelijk niet op laten jagen (ook door zichzelf niet) en ze wil ook anderen niet opjagen. Wat me ook opvalt, is haar aandacht voor familiebanden: dat ze er zo duidelijk over is dat mensen niet zonder elkaar kunnen, dat ze er zo expliciet voor haar broers en zussen en kinderen wil zijn.

... Ron's kritiek op zorgbeleid:

De stem van de bewondering en de empathie: Ik vind het scherp, maar ook pijnlijk hoe Ron beschrijft hoe de zorg verandert: dat de mensen minder tevreden zijn, dat de zorgmedewerkers als groep uit elkaar gespeeld worden en over wat de introductie van kleinschalige woonvormen voor ouderen voor het werk van zorgmedewerkers betekent. Ik heb er bewondering voor dat hij niet zonder meer ergens ontslag heeft genomen, maar de leiding eerst heeft laten weten wat hij van de situatie vond.

... het zorgzame karakter van Sita:

De stem van...

... de karakterisering: Sita lijkt de wereld te willen redden. Florence Nightingale is dan ook haar rolmodel. Zo doet dit bijvoorbeeld door loten te kopen voor anderen of door voor anderen in de supermarkt artikelen te zoeken die over de datum en daardoor gratis zijn.

... het medelijden: Ik vind het sneu om te horen hoe haar taal- en communicatievaardigheden haar steeds weer opbreken tijdens opleidingen en in het werk in de zorg, waardoor ze soms voor dom wordt uitgemaakt of in de problemen raakt. Sita voelt zich slecht begrepen, gediscrimineerd en ervaart weinig steun.

... de neiging van Dineke om zichzelf weg te cijferen:

De stem...

... van de karakterisering: Ik zie in Dineke een heel gevoelig en invoelend iemand die de neiging heeft zichzelf weg te cijferen en in haar jeugd onvoldoende bescherming heeft gehad.

... van het medelijden: Het lijkt erop dat mensen in haar omgeving haar gevoeligheid en invoelendheid misbruikt hebben. Zo verdrietig!!

... Hasan's behoefte aan waardering:

De stem van ...

... de eigen inschatting: Ik denk dat werk zoeken voor Hasan in eerste instantie een kwestie is geweest van het vinden van een plek waar ze, ondanks haar taalachterstand, geld kan verdienen.

... de bewondering: Ik vind haar dapper en ik heb bewondering voor haar. Ze wil alles goed doen, zelfs als het werk in de tuinbouw of de schoonmaak betreft.

... de gunfactor: Ik ben erg blij voor Hasan dat iemand op het idee is gekomen om haar in de zorg aan het werk te helpen. Ik gun Hasan de hartelijke omgeving die ze in de ouderenzorg heeft gevonden: de collega die haar kon helpen met de taal, de teamleider die haar in dienst nam toen haar tijdelijke contract afgelopen was en de bewoners die haar waarderen en dankbaar zijn.

... De geringe loopbaanambities van Esther:

De stem van...

... het verdriet: Ik vind het eigenlijk wel erg om van zo'n intelligente en vrolijke meid te horen dat ze haar opleiding en loopbaan opgeeft.

... de verwondering: Ik vraag me af of dit met haar geloofsovertuiging te maken heeft of dat ze vooral de veiligheid van een klein netwerk zoekt. Maar dit kan ook samen gaan, realiseer ik me.

... de geruststelling: De vrolijkheid waarmee ze vertelt en haar besluit min of meer verdedigt, stelt me ook gerust: het komt wel goed met Esther.

... de loopbaanambities van Habiba:

De stem van...

... de gunfactor: Ik gun Habiba van harte de mensen in haar omgeving die haar kansen geboden hebben, zoals haar mentor in de brugklas, de directeur van de basisschool van haar kinderen, de gebiedsmanager van de ouderenzorg en nu haar teamleider.

... de bezorgdheid: Ik ben bezorgd over Habiba, omdat ze zegt dat ze zich psychisch niet goed voelt, terwijl de tijden voor haar nu toch tamelijk rustig zijn. Er is zoveel onherstelbaars gebeurd, ze zit zo vast aan haar cultuur en aan alle mannen in de familie: haar vader, haar man en ook haar zonen. Haar beperkte lees- en schrijfvaardigheden zullen misschien blijven opspelen, ook als ze hoger zou willen in de zorg. [...]

... de gunfactor: Ik ben wel blij dat Habiba in de ouderenzorg terecht is gekomen, ik denk dat de collega's en het werk met ouderen haar mentaal en financieel goed zullen doen. Ik gun de ouderen ook iemand als Habiba: zij zal wel op voor hen opkomen!

... de geringe loopbaantrots van Sek:

De stem van...

... het verdriet: Ik vind het droevig dat iemand met zoveel capaciteiten op niveau 3 moet werken.

... *de bezorgdheid*: Ik vraag me af of Sek met collega's wel over de dingen kan praten die hem bezig houden en of hij in dit werk zijn talenten wel kwijt kan.

... *het verdriet*: Ik vind het ook droevig dat zijn diploma in Nederland niet op waarde geschat wordt en dat de taalbeheersing hem belemmert om op zijn niveau te werken.

... *de eigen inschatting*: Ik kan me voorstellen dat zijn excentriciteit, intelligentie en (informele) leiderschapskwaliteiten voor sommige leidinggevenden moeilijk te hanteren zijn. Ook dit zou wel eens tegen hem kunnen werken in zijn loopbaan.

... de waarde die Melissa hecht aan haar economische zelfstandigheid:

De stem van...

... *de karakterisering*: Ik denk dat Melissa heel hard heeft gewerkt, een heftig leven heeft geleid, maar nu moe is.

... *van het medelijden*: Ze geeft meerdere malen aan dat ze zo moe is en pijn heeft en hieraan maar niet toe kan geven. Melissa is een harde voor zichzelf. Ik heb met haar te doen.

... hoe Marcela een meerstemmige hrm ervaren heeft:

De stem van...

... *de karakterisering*: Ik zie in Marcela een taakgerichte doorzetter, een harde werker, iemand die een ambitie heeft, haar grenzen aan kan geven en voor zichzelf en anderen op durft te komen.

... *het respect*: Ik vind Marcela een overlever en daar heb ik respect voor: zoals ze naar Nederland is gegaan, aan het werk is gekomen en uiteindelijk op haar 58^{ste} toch haar verpleegkundediploma haalt.

... hoe Bastien het ontbreken van een meerstemmige hrm ervaren heeft:

De stem van...

... *de karakterisering*: Ik zie Bastien als iemand die overal en nergens thuis is. Ik zie zijn belangstelling voor spiritualiteit als een poging om de rebel in zichzelf onder controle te houden en zijn dreigende depressiviteit te onderdrukken.[...] Ik denk dat hij zijn psychische pijn probeert te verzachten door los te komen van het 'ik'.

... *het medelijden*: Een handige oplossing misschien, maar ook zo wrang...

... karaktereigenschappen van Dineke:

De stem van de loopbaanadviseur: Ik denk dat Dineke een warme werkomgeving nodig heeft. Ze heeft de positieve respons van anderen en de veiligheid, warmte en de huiskamersfeer van de intramurale ouderenzorg zo nodig. [...]. Maar alleen die huiskamersfeer is niet genoeg, er moet voor Dineke ook sprake van een positieve ontwikkeling en afwisseling zijn.

... karaktereigenschappen van Esther:

De stem van de loopbaanadviseur: Ik denk dat er aan Esther echt een goede zorgprofessional verloren gaat. Ze zou in het werk wel iets met haar taligheid en voorleestalent moeten kunnen doen: iets met verhalen, levensboeken of voorlezen misschien? Ze heeft behoefte aan een podium, ze heeft immers iets te vertellen en wil anderen hierin meenemen.

... karaktereigenschappen van Frank:

De stem van...

... de vertedering: Ik moet glimlachen om de onbevangenheid waarmee Franks over zijn adhd vertelt.

... de karakterisering: Ik zie in hem een vrolijke, beweeglijke, soms onbezonnen en op spanning beluste 'kwajongen' die zich voortdurend moet beheersen en het vooral heerlijk vindt om zichzelf te laten gaan.

...de vertedering: Ook moet ik glimlachen om de luchtigheid waarmee hij vertelt over hoe gemakkelijk hij het wel en wee van de patiënten achter zich kan laten, maar ook om de verantwoordelijkheid die hij voelt voor het werk en fouten die hij heeft gemaakt.

... karaktereigenschappen van Ron:

De stem van...

... de karakterisering: Ik zie in Ron iemand met een bepaalde psychische kwetsbaarheid. Hij durft niet te doen wat hij eigenlijk zo graag zou willen doen: spreekbeurten houden, *backpacken*, *blowen*, alternatief zijn [...]. Ik zie in Ron iemand die de groep nodig heeft om zich veilig te voelen, maar die ook op zichzelf moet zijn om zijn rust te vinden.

... de waardering: Ik vind dat hij die tweespalt zelf heel mooi als een soort balanceeroefening beschrijft.

... de identificaties van Stella:

De stem van...

...de karakterisering: Ik kan me Stella goed voorstellen als het vrolijke nakomertje in een groot en warm gezin, die van alle gezelligheid in het gezin geniet. (...)

... de waardering: Ik vind het mooi hoe Stella haar ervaring in de thuiszorg beschrijft, waaruit blijkt hoe belangrijk de relatie met cliënten voor haar is en hoe belangrijk het voor haar is om met collega's samen te werken.

... de eigen inschatting: De huiselijkheid van de ouderenzorg spreekt haar daarom veel meer aan dan de thuiszorg.

... de identificaties van Hasan:

De stem van...

... de karakterisering: Ik zie in Hasan een vrouw die vooral gemis, heimwee en melancholie met zich meedraagt.

... de ontroering: Het ontroert me hoe ze haar heimwee naar vroeger uitwisselt en deelt met de ouderen.

... de identificaties van Helma:

De stem van de karakterisering: Ik zie Helma als iemand die zelf uit een warm en gezellig gezin komt en die ook in haar eigen gezin en werk gezelligheid belangrijk vindt: niet alleen het met elkaar gezellig hebben, maar ook de omgeving gezellig maken. [...] Ik zie in Helma iemand die ervan houdt iets op te bouwen, orde in de chaos te scheppen. Als kind al hield Helma van de orde en de gezelligheid in haar eigen kamertje en ze kijkt ook nu vooral graag naar woon-, tuin-, en reisprogramma's waarin mensen iets nieuws opbouwen.

... de zorgmotivatie van Jette:

De stem van de karakterisering: Ik zie in Jette een creatief iemand, iemand die graag iets met de handen maakt: naait, schrijft, knipt en plakt. Wat mij opvalt is dat er bij de levensverhalen die ze voor bewoners schrijft, ook altijd plaatjes (foto's, kaartjes en dergelijke) horen. Ik denk dat Jette heel beeldgericht is. Ik zie in Jette ook een muzikaal iemand, iemand die graag zingt en danst, van melodie en ritme houdt. En Jette wil dit graag met anderen delen, op het podium staan. Vroeger waren het dansjes voor de familie, nu zingt ze graag solo's in het koor.

... de zorgmotivatie van Gea:

De stem van...

... de eigen inschatting: Als kind heeft Gea een chronisch ziek broertje. Ze vindt de wereld van het ziekenhuis interessant en ze mag met haar broertje mee het vliegtuig in als hij een wensvlucht boven Rotterdam mag maken. Het zou zomaar kunnen zijn dat deze ervaringen haar belangstelling voor het uitkomen van wensen en de gezondheidszorg gewekt hebben.

... de karakterisering: Ook het geloof dat ze van huis uit heeft meegekregen speelt een belangrijke rol in het leven van Gea. Ze zegt zelf door het geloof in de zorg te werken. Gea put er kracht, liefde en bemoediging uit en het gevoel geaccepteerd worden.

... de diepgang van Melissa:

De stem van...

... de verrassing: Ik vind het bijzonder dat Melissa zichzelf als kind al als avontuurlijk beschrijft. En avontuur heeft ze in haar leven volop gekregen! Ze heeft ervan genoten, maar er ook onder geleden.

... de bewondering: Haar liefde voor Suriname, de mensen daar, de Surinaamse geschiedenis en de literatuur hierover, vind ik bijzonder en hartverwarmend.

... de diepgang van Nora:

De stem van...

... de karakterisering: Ik zie Nora als iemand met diepgang, onder andere door de manier waarop ze vertelt hoe geloof en muziek voor haar met elkaar verbonden zijn. Ik zie Nora ook als iemand met veel levens- en werkervaring, als iemand die zelf mogelijkheden ziet om deze ervaring in te zetten in het werk, maar die ook vindt dat deze mogelijkheden onvoldoende benut worden.

... de bezorgdheid: Ik vraag me af of Nora deze mogelijkheden zelf op het werk wel naar voren brengt, ze komt namelijk zo bescheiden over.

... op de diepgang van Bastien

De stem van...

... de karakterisering: Ik zie in Bastien een man die een zwaar verleden met zich meedraagt en dit verleden een plaats probeert te geven.[...] Maar ik zie in Bastien ook een heel sensitief, intelligent, spiritueel en levenkrachtig mens. De warmte waarmee hij spreekt over zijn oma, zijn oudtante, de boerderij van zijn neef met de paarden, maakt zijn levensverhaal allesbehalve rancuneus. Ik denk dat Bastien een creatieve en vrije geest heeft, wat zich onder andere uit in zijn muzikaliteit, excentriciteit en zijn behoefte aan vrijheid.

... de eigen inschatting: Ik denk ook dat zijn sensitieve persoonlijkheid, de vroege dood van zijn moeder en andere ingrijpende jeugdervaringen bepalend zijn voor het feit dat hij nu in de

ouderenzorg werkt. Voor hem is alleen het lijden van oude mensen te verdragen, omdat het volgens hem een natuurlijk soort lijden is.

... de persoonlijke strijd van Habiba:

De stem van...

... *de bewondering*: Ik vind dat Habiba heel vitaal vertelt, mooie zinnen maakt, een heldere stem heeft en veel kracht en energie uitstraalt.

... *het ongeloof*: Ik vind het niet te geloven dat iemand die zo spreekvaardig is, bijna niet kan lezen en schrijven en zo onderdrukt kan worden! Haar levensverhaal schokt me.

... *de bewondering*: Ik heb bewondering voor de kracht waarmee ze voor zichzelf heeft geknokt.

... *het medelijden*: Ik heb ontzettend met haar te doen, omdat er in mijn ogen als kind zo met haar gesold is en omdat ze nog steeds als vrouw onderdrukt en in haar vrijheid beperkt wordt.

... *de verwondering*: Ik vind het fascinerend dat ze de Islam niet de schuld geeft van haar onvrijheid en onderdrukking, maar juist in de Koran inspiratie voor haar emancipatie vindt.

... *het respect*: Ik heb respect voor de manier waarop Habiba toch ook de goede kanten kan zien van mensen die haar zo beperkt hebben in haar vrijheid en geluk.

... de persoonlijke strijd van Sek:

De stem van...

... *de karakterisering*: Ik vind Sek een man van grote idealen die nu moet dealen met de gedachte dat hij bepaalde idealen niet heeft kunnen verwezenlijken. Ik hoor aan het eind van het gesprek dat hij intussen al veel accepteert, zowel wat zijn loopbaan als zijn leven in het westen betreft. [...]

... *de waardering*: Ik vind het prachtig hoe Sek beschrijft wat hij allemaal 'gratis' leert van het werken met ouderen. Zo mooi gezegd en zo integer!

... de persoonlijke strijd van Sita:

De stem van...

... *de karakterisering*: Ik bespeur bij Sita veel ambivalentie: Ze wil niet wil klagen, roddelen en liegen, maar ze doet het naar eigen zeggen toch. Ze heeft het beste met anderen voor, maar zegt blijkaar steeds dingen die anderen niet prettig vinden, ze vindt het werk in de zorg geweldig, maar ook beschamend.

... *de empathie*: Ik vind het erg dat Sita zich schaamt voor haar werk in de ouderenzorg en voor haar opleidingsniveau. Ik vind het helemaal pijnlijk om te horen dat ze zich door haar dochter uitgelachen voelt, dat ze haar dochter zelfs heeft gevraagd het beroep van haar moeder voor anderen geheim te houden.

... *de waardering*: Ik vind dat Sita een mooie beschrijving geeft van de werkdruk: hoe dat voelt om niet de zorg te kunnen geven en op dit punt niet gehoord te worden.

... de persoonlijke strijd van Marcela:

De stem van...

... *de ontroering*: Ik vind het aandoenlijk hoe Marcela haar faalangst beschrijft,

... *het respect*: en ik heb diep respect voor haar doorzettingsvermogen dat haar uiteindelijk toch de status van verpleegkundige oplevert. Marcela noemt zichzelf 'een echte professional'.

... *de karakterisering*: Zo komt ze op mij ook over: als iemand die zich vol overgave aan het beroep en de patiënten wijdt.