

‘Ik liep gewoon te juichen’

Theo Royers

Zorgverleners brengen veel en intense emoties met zich mee. In de serie van zes artikelen over emoties en hoe hulpverleners deze in hun werk beleven, dit keer een plezierige emotie: vreugde. ‘Mensen die veel plezierige emoties beleven, voelen zich gelukkiger, hebben een lagere bloeddruk en worden ook ouder in goede gezondheid.’

Meneer Zevenhuizen zit altijd knap in het pak. Zijn appartement is ingericht met antieke meubelen die uit zijn vorige huis afkomstig zijn. Aan een van de wanden hangen keramische borden met afbeeldingen uit de negentiende-eeuwse verhalen van Charles Dickens. ‘In die tijd had ik moeten leven,’ verzucht hij wel eens en als Maria uit Rhodos dienst heeft, spreekt hij met haar het Grieks dat hij 65 jaar geleden op het gymnasium leerde. In zijn zorgplan staat dat hij graag naar klassieke muziek luistert. Met carnaval vraagt Anja, de activiteitenbegeleidster, of hij bij het feest in de huiskamer wil zijn. ‘Dat is goed,’ zegt meneer Zevenhuizen, ‘om jou een plezier te doen.’ Als na enkele schlagers ‘Er staat een paard in de gang’ klinkt, pakt meneer Zevenhuizen plotseling een pruik van de tafel naast hem, zet deze schuin op zijn hoofd en ‘lalalaat’ hardop met de muziek mee. Even kijken de medewerkers verbaasd, maar dan schiet Anja in de lach; de anderen volgen.

‘Dat was zo’n leuke gebeurtenis, omdat ik het totaal niet had verwacht. Ik moest lachen, omdat hij het zo spontaan deed; dat was een verrassing voor me,’ zegt verpleegkundige Rob achteraf. In de lach schieten, spontaniteit en verbazing zijn uitingsvormen van vreugde, een plezierige emotie. Er zijn emoties die we niet graag voelen, maar lachen vinden we fijn.

Een licht gevoel

Mevrouw Van Loen kijkt angstig wanneer Femke, een verzorgende, haar ’s ochtends wil helpen met wassen en aankleden. ‘Oh zuster, ik ben zo bang,’ zegt zij. Femke kijkt meelevend en antwoordt: ‘Ach lieverd, heb je het zo zwaar?’ Ze legt de palm van haar hand op de wang van mevrouw, die een diepe zucht slaakt en vervolgens breed glimlacht. ‘Ik ben nu in de buurt, schat van me, dan sta je er niet zo alleen voor,’ zegt Femke en ze geeft mevrouw een zoen op het voorhoofd. Beiden lachen nu. Naderhand vertelt Femke dat ze bij deze gebeurtenis een gevoel van tederheid had ervaren.

De hoogleraar emotieleer Nico Frijda stelt dat vreugde ontstaat als er een ‘uitdrukkelijke openheid voor relationele activiteit’ aanwezig is. Deze openheid slaat zowel op het vergaren van indrukken (open waarneming) als op het intermenselijke contact in de vorm van aanraken, aaien, omhelzen, elkaar op de schouder slaan en dergelijke. Bij vreugde voelen mensen zich lichter. ‘Als ik me vrolijk voel, voel ik me ook tevreden en voldaan,’ zegt ergotherapeut Ton. Dat tevredenheid en plezier een licht gevoel geven, heeft te maken met de afwezigheid van spanning en waakzaamheid. Daardoor ervaart men een gevoel van vrijheid en bevrijding.

Bij vreugde is het lichaam letterlijk en figuurlijk open: de mond staat open, de ademhaling is vrij en diep, de oogleden staan wat verder van elkaar en de ogen stralen meer, ze fonkelen. Dat zien we zowel bij toeschouwers van een voetbalwedstrijd wanneer hun club een doelpunt scoort als bij zorgverleners die een open contact hebben met een cliënt. Dat heeft alles te maken met

een gevoel van verbondenheid en herkenning. Meestal maken de armen dan ook een uitreikend gebaar, de handpalmen zijn naar buiten gericht of naar de ander.

Theo Royers (✉)
Theo Royers is werkzaam bij het NIZW.

Hiermee drukken we onbewust uit dat we in gelijke mate geven en nemen, dat we genoeg hebben aan onszelf en niet de behoefte hebben de ander het gedrag af te dwingen dat we zelf wensen. De hartslag neemt bij ingetogen plezier (genegenheid) een beetje af en bij uitbundiger vormen van plezier (lachen) juist toe. De gladde spieren in de wanden van de slagaders ontspannen zich waardoor de bloedvaten zich verwijden, de huid roder kleurt en men een tintelend gevoel kan ervaren. Door vaatverwijding in de huid ontstaat soms ook een blos op de wangen. De skeletspieren vertonen minder spanning en dat geeft een gevoel van lichtheid en beweeglijkheid van het lichaam.

Vreugde als valkuil

Emoties en contact horen bij elkaar als eb en vloed bij de zee of als kop en munt bij een geldstuk. Contact in een relatie roept emoties op en de uitdrukking van emoties vormt een groot bestanddeel van het contact tussen mensen. Sommige emoties, zoals angst en walging, zijn niet prettig om te ervaren en we neigen ertoe ze als negatieve emoties te bestempelen. Andere emoties, zoals ontroering, verlangen en blijdschap, ervaren we als een doorleving van ons gevoelsleven en duiden we vaak aan als positief.

Termen als positief en negatief drukken naast een beleving echter ook een oordeel en een norm uit. Zo vertelde een verzorgende dat haar leidinggevende vond dat ze anders moest gaan denken over haar emoties: haar meeleven met een zieke bewoner was op zich wel goed, maar in zijn ogen was het te veel van het goede waardoor het omsloeg in verkeerd gedrag. Deze leidinggevende vond dat meeleven tot op zekere hoogte in orde was, maar meelijden niet. Goed en fout zijn hierbij echter ontoereikende uitspraken, omdat emoties voortkomen uit de manier waarop mensen contacten en relaties beleven. Emoties en uitdrukkingen daarvan veranderen relaties: ze kunnen ze tot stand brengen, maar ook verzwakken of afbreken. Het is daarom belangrijker om te kijken welke betekenis een relatie heeft in iemands leven en welke emoties daarbij een rol spelen.

Vreugde in de zorg is voor hulpverleners naast een verbindende factor ook vaak een struikelblok. Tevredenheid bij de klant is zowel een kwaliteitsnorm van zorgorganisaties als een diep-menselijke wens van zorgverleners zelf. Het is vaak te horen in interviews met mensen in verzorgende beroepen: 'Als ik zulke leuke reacties terugkrijg van de bewoners, heb ik het fantastisch naar mijn zin,' 'Dankbaarheid krijgen is erg fijn,' 'Het is een sport om contact te krijgen. Als je een

glimlach terugkrijgt, heb je het gevoel dat je het goed hebt gedaan.'

In een omgeving waarin mensen lijden aan pijn, een gebrek of verdriet is tevredenheid een nastrevenswaardig goed, maar niet altijd haalbaar en zeker niet opeisbaar. *Ilse Warner* omschrijft dit als volgt: 'Een groot deel van ons werk bestaat uit handelingen die zonder succes blijven, bijvoorbeeld dat mensen angstig blijven ondanks je geruststellende aanwezigheid. Ik denk daarbij aan iemand die de hele nacht blijft roepen, al stop je haar twintig keer onder en vertel je dat je dichtbij bent.' Wie alleen streeft naar tevredenheid en plezier en deze emoties tot norm verheft, kan struikelen over zijn goede bedoelingen. De valkuil is dan dat het najagen van vreugde meer op de voorgrond komt te staan dan de vreugde zelf.

Vrolijk en behaaglijk

'Meneer De Groot kijkt me vaderlijk en een beetje treurig aan. Hij legt zijn hand op mijn knie, als om me te troosten. We kijken elkaar aan. In een opwelling pak ik zijn hand. Het is niet hetzelfde gebaar waarmee ik zijn hand grijp wanneer ik hem naar de wastafel leid. Ik geef uiting aan wat ik op dat moment voor hem voel. En plotseling zie ik hoe geel de narcissen zijn.' Uit deze woorden van *Suzanne Buis* spreken tevredenheid en welbehagen. Vreugde kunnen we op verschillende manieren beleven. Emotiedeskundige *Paul Ekman* telde zelfs zestien uitingsvormen van vreugde, maar grofweg zijn vreugdevolle emoties te verdelen in twee groepen: de genoeglijke en de vrolijke.

Tot de eerste groep horen de emoties die *Buis* zonet beschreef. *Genoeglijke emoties* ervaren we vooral innerlijk en via de zintuigen. Ze ontstaan wanneer iemand wezenlijk contact ervaart en er sprake is van intimiteit en gevoelens van nabijheid. Dergelijke emoties zijn een uitdrukking van competentie, openheid en vrijheid, onafhankelijk van een gebeurtenis. We zeggen in zo'n geval ook wel dat iemand straalt, glimt of gloeit. Het lichaam is dan in een rustige toestand, op het gelaat is vaak een glimlach zichtbaar en de intonatie van de stem is rustig: 'Mevrouw Willinck is een echte lieverd. Een schat, om wie je je arm heen kunt slaan. Iemand die sokken en truien voor ons gebreid zou hebben, wanneer haar handen daar nog toe in staat waren geweest. Een vrouw die de beschouwende levenservaring bezit die oudere mensen soms uitstralen. Die maakt de omgang waardevol.'

Tot deze groep horen eveneens de prettige emoties die we beleven bij zintuiglijke ervaringen zoals aanraken en aangeraakt te worden, mooie kleuren of vormen zien, genieten van het uitzicht, prettige geuren ruiken, lekker eten en drinken of muziek horen. Smaken, geuren,

aanrakingen, klanken en aanblikken kunnen genot oproepen. Ook lichte vormen van geamuseerdheid die binnenpretjes en een glimlach oproepen, alsmede vormen van tevredenheid, genoeg, tederheid, genegenheid en voldoening behoren hiertoe.

Reactie op gebeurtenissen

De *vreugdevolle emoties* uit de tweede groep worden tot uitdrukking gebracht door geluid, beweging, lichaamshouding en gezichtsuitdrukking. Deze vrolijke emoties ontstaan na spanning of inspanning. In zulke gevallen is er meer sprake van juichen, er is meer opwinding zichtbaar, de lichaamsuitdrukkingen (waaronder de stemintonatie) zijn uitbundiger en er klinken lachgeluiden of zelfs lachsalvo's. Deze emoties verwijzen wat meer naar gepassioneerde gevoelens, die vaak een reactie zijn op gebeurtenissen. Dit gebeurde bijvoorbeeld toen de deftige meneer Zevenhuizen plotseling een pruik op zijn hoofd zette en met een carnavalshit mee begon te zingen.

Hetzelfde zien we bij een gebeurtenis die Ilse Warner beschrijft: 'Een meneer vraagt Betty om een po op het moment dat ze hem welterusten wil wensen. "Nee," zegt hij meteen erop, "niet een po." Hij wordt zenuwachtig. "Rustig nu," zegt Betty, "u hebt iets nodig en dat moet ik u geven." "Ik heb niet nodig, maar... ach..." Hij probeert iets met zijn handen te beschrijven, maar dat gaat niet goed. "Ga maar weg," zegt hij. Betty wijst naar de urinaal, die naast het bed hangt: "Bedoelt u dit?" "Ja," zegt meneer, "een piemelpo." Betty schiet in de lach: "Wat een prachtwoord. Dus dát lag u te verzinnen."'

Tot deze groep horen bijvoorbeeld opluchting, verbazing en verrukking, emoties die vaak ontstaan na een spannende of inspannende bezigheid. Verpleegkundige Jeanne vertelt: 'Mevrouw De Goede was dood- en doodziek, ze had veel pijn en ik moest haar intraveneus prikken, maar ze heeft van die harde en rollende aders, waardoor ik wist dat het moeilijk zou worden om het goed te doen. Ik werd er nerveus van. Ik ontspande eerst mezelf en stelde daarna haar gerust. Het ging hartstikke goed. En toen ik de gang op liep zei ik "Yes!" tegen mezelf en slaakte ik een zucht van verlichting, ik liep gewoon te juichen.'

Lachen is gezond

Mensen die veel plezierige emoties beleven, voelen zich gelukkiger, hebben een lagere bloeddruk en worden ook ouder in goede gezondheid. Een van de redenen kan zijn dat vrolijkheid het immuunsysteem bevordert of dat stressfactoren minder kans krijgen om het aan te tasten.

Plezierige emoties zorgen er ook voor dat de hersenen en andere delen van het lichaam de stof *oxytocine* aanmaken. Deze heeft invloed op een goede stofwisseling, op ontspanning van de spieren, op het zorgend vermogen van mensen en op het vergemakkelijken van sociale contacten. Niet voor niets luidt de oude volkswijsheid dat lachen gezond is.

Plezierige emoties zijn vooral waarneembaar aan twee expressies: van de gelaatstrekken en van het stemgeluid. Lachen kenmerkt zich door de contractie van een circulaire spier rond de ogen (de *orbicularis oculi*), gecombineerd met een open mond (de lach) of door een dichte mond, waarbij de mondhoecken schuin omhoog staan (de glimlach); er zijn dan ook allerlei lachrimpeltjes te zien. Het 'vrolijke' stemgeluid wordt veroorzaakt doordat de keel en het middenrif minder zijn samengeknepen. Als iemand hardop lacht, zeggen we wel dat we 'helemaal naar binnen kunnen kijken' of dat hij 'schuddebuikt van het lachen'.

Echt en gemaakt

Vrolijke emoties bevorderen en versterken relaties en interacties tussen mensen. Verzorgende Ankie zegt hierover: 'Het geeft mij het gevoel dat de ander op dat moment goed in zijn vel zit en het naar zijn zin heeft. Het werk gaat me dan gemakkelijker af.' Zorgverleners roepen dan ook regelmatig bewust plezierige emoties op om de spanning te breken of de boel wat op te vrolijken. Ze trekken dan een raar gezicht, maken een grap of een komische beweging.

Uit onderzoek, maar ook uit onze alledaagse ervaringen, blijkt dat de scheidslijn tussen gemeente en gemaakte vrolijkheid uiterst dun is. Zo komt de glimlach op commando ('Kijk eens naar het vogeltje') uit een ander deel van de hersenen dan de 'natuurlijke' glimlach; dat komt doordat de *orbicularis oculi* niet aan de wilskracht gehoorzaamt. Zo glimlachen we soms beleefd om de ander gunstig te stemmen of om aan te geven dat we begrijpen wat deze zegt, maar de vrolijkheid rond de ogen blijft daarbij achterwege. En zoals we een glimlach aanwenden om gevoelens als teleurstelling of onzekerheid te beheersen, zo kunnen we de lach gebruiken als afweer tegen hevige emoties als angst of verdriet. Scherts en andere grappjes lopen in de zorg daarom wel eens uit op galgenhumor en leedvermaak. 'Zuster? Ga ik dood?' vraagt een ziekenhuispatiënt. 'Nee hoor,' antwoordt de verpleegkundige, 'U hebt alleen een enkele reis.'

Patiënten en cliënten zijn erg gevoelig voor gespeelde vrolijkheid en vriendelijkheid: 'Ik kan voelen of de zuster het meent,' zeggen ze dan. Waar zit hem dat nou in? In gemeente humor en vrolijkheid zit zowel respect als

betrokkenheid: oprechte humor relateert ziekte en lijden, maar toont hier tegelijkertijd begrip voor. Humor laat zien dat er een gevoelsmens achter de beroepskracht schuilt en daarmee worden humor en lachen een verbindende emotie.

De citaten in dit artikel zijn voor een deel afkomstig uit het boekje *Geen tijd om aardig te zijn*. Achter de

schermen van een verpleeghuis van Suzanne Buis en voor een ander deel uit onderzoek dat de auteur op vier verpleeghuisafdelingen heeft gedaan. De namen zijn verzonden. Belangstellenden kunnen een literatuurlijst opvragen via e-mail: T.Royers@nizw.nl of telefonisch: (030) 230 66 65.