

Linus Vanlaere
Roger Burggraeve

ONDEUGENDE ZORG

Humor
in Gekkenwerk

 | LANNOO
CAMPUS

D/2020/45/451 – ISBN 978 94 014 7206 7 – NUR 870

VORMGEVING OMSLAG: Compagnie Paul Verrept

VORMGEVING BINNENWERK: theSWitch

© Linus Vanlaere, Roger Burggraeve

& Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2020.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van
Lannoo Uitgeverij, de boeken- en multimediativisie
van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

*Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden
en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie,
microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

Uitgeverij LannooCampus

Vaartkom 41 bus 01.02

3000 Leuven

België

www.lannoo-campus.be

Postbus 23202

1100 DS Amsterdam

Nederland

www.lannoo-campus.nl

INHOUD

| | |
|---|-----|
| PROLOOG | 8 |
| 1 Hartelijk hatelijk <i>Hoe humor hulpverleners helpt bij antipathie</i> | 16 |
| 2 Haast en spot <i>Hoe humor hulpverleners helpt om kleine luiheid te beoefenen</i> | 40 |
| 3 Lachend treuren <i>Hoe humor hulpverleners helpt om met middelmatigheid om te gaan</i> | 58 |
| 4 Schipperend schijnheilig <i>Hoe humor hulpverleners helpt met deugddoende hypocrisie en roddel</i> | 80 |
| 5 Lachend uitbarsten <i>Hoe humor hulpverleners helpt bij woede</i> | 100 |
| 6 Schalkse ruiters <i>Hoe humor hulpverleners helpt bij ongehoorzaamheid</i> | 124 |
| EPILOOG | 148 |
| DANKWOORD | 157 |
| BIBLIOGRAFIE | 159 |

Het valt te betreuren dat we humor niet serieus genoeg nemen. Humor is een uiting van de specifiek menselijke eigenschap van zelfonthechting. Zowel persoonlijk als groepsgewijs kan humor helpen om moeilijke situaties aan te kunnen. Als iemand bang is en door die angst verkrampd, kan een kwinkslag of een grapje het ijs breken. Krachtens zijn zelfonthechting is de mens in staat om grapjes over zichzelf te maken en de draak te steken met zijn eigen angsten. Zo kun je jezelf vergeten, jezelf geven en zoeken naar de zin van je bestaan. Geen enkele computer kan om zichzelf lachen!

(Naar Frankl, 1981)

Hoe humor
hulpverleners helpt

‘Oh, daar ben je, blijf lachen. Dat is alles wat we kunnen doen.’ Het zijn de woorden van de Britse actrice Judi Dench in volle coronacrisis. Een videoboodschap aan al haar lotgenoten. Ze flappert even met de oren van de konijnenmuts die ze voor de gelegenheid heeft opgezet. Niet om je ziek te lachen. Wel een opbeurende en bemoedigende boodschap in donkere tijden. Inderdaad, humor gedijt het beste in de schaduw. Humor gedijt waar mensen evengoed in tranen kunnen uitbarsten.

Zorg en humor zijn innig met elkaar verbonden. Zo heeft humor het vermogen om jezelf en anderen aan het (glim)lachen te brengen of even de ogen te laten oplichten wanneer alles tegenzit. Mensen die proberen je op te beuren of je aan het lachen brengen, zijn gulle gevers. Ze nemen de taak op zich om hopeloosheid af te houden wanneer de toestand ernstig is (Claeys, 2018).

Terecht merkt Arnon Grunberg in een radio-interview (13 januari 2020) op dat humor een essentiële vorm van mededogen is. Dankzij humor kun je mild zijn, mild voor jezelf en mild voor de ander. Het is ook een manier van je verhouden tot de ander. Hoezeer je ook verschilt, als je samen kunt lachen, is er heel veel dat je verbindt.

Humor is niet alleen gevend, hij is ook helpend. Zo getuigt een hoofdverpleegkundige van een afdeling chirurgie in een regionaal ziekenhuis:

Patiënten verwachten veel. Er zijn er nogal wat die denken dat ze op hotel zijn. Terwijl wij lopen en vliegen, klagen zij dat er niet meteen iemand aan hun bed staat als ze bellen. Dat de koffie koud is. Er zijn patiënten die zo dankbaar zijn, dat ze je dag goedmaken. Maar even vaak botsen we op een gebrek aan waardering. Collega's trekken zich op aan elkaar. We slaan ons erdoor met humor.

(Renson 2020, p. 13)

Humor helpt hulpverleners in hun zorg voor kwetsbare en gekwetste mensen. Onder hulpverleners verstaan wij allen die hen bijstaan, hetzij als professionele hulpverleners op de werkvloer en in het management, hetzij als mantelzorgers. Humor helpt bij het omgaan met zorgontvangers die zich veeleisend opstellen of zich 'lastig' gedragen. Soms stelt humor hulpverleners in staat om zich zelfs voldoende te verbinden met die mensen die *antipathie* oproepen. Sommige hulpverleners getuigen hoe zij in volle coronacrisis – die doorheen dit boek geldt als metafoor voor elke zware crisis in zorg en hulpverlening – veel vaker dan anders geconfronteerd werden met agressie en hoe humor helpt om te gaan met de *woede* die dan bij hen opwelt. Met humor halen ze spanning weg, ze spotten met zichzelf of de situatie en vermijden zo in een neerwaartse spiraal van agressie terecht te komen. Andere hulpverleners hanteren humor als een masker of een schild, waarmee ze zich van milde *hypocrisie* bedienen om datgene te doen waar ze eigenlijk geen zin in hebben of waar ze grote moeite mee hebben.

Ook de tragische aspecten van hulpverlening worden leefbaar dankzij humor. In de zorg is zoveel waar mensen geen vat op krijgen en waar ze onvermijdelijk tekortschieten. In plaats van bij de pakken neer te blijven zitten of het helemaal op te geven, helpt 'zwarte humor' hulpverleners om door te blijven gaan en kwetsbare mensen nabij te zijn ondanks hun *middelmatigheid*. Al zijn er grenzen. Zeker waar de zorgorganisatie en de zorgsystemen – door jarenlange bezuinigingen, eindeloze reorganisaties en een structureel gebrek aan mensen en middelen – in gebreke blijven en hulpverleners op hun tandvlees lopen.

Tegelijk zien we hoe humor zelfs hier helpt om ongenoegen te ventileren en via kleine vormen van *ongehoorzaamheid* verzet aan te tekenen. Ze vervallen niet in een negatief soort cynisme en hebben een hefboom in handen om het systeem te verbeteren, soms zelfs radicaal te veranderen.

Weer anderen voelen niet de behoefte of hebben niet de kracht om het systeem te verbeteren, laat staan te veranderen. Wel is hun dagelijkse manier van doen en het contact met zorgontvangers gekenmerkt door kleine ondeugdheden en kwinkslagen. Dankzij humor overleven ze de tijds- en efficiëntiedruk die er in de zorg altijd is; ze slagen erin om ondanks alle versnelling een persoonlijk contact te kunnen maken met mensen. En dat contact hebben ze gewoon nodig om zich goed te voelen, ook al werkt hun manier van doen ‘vertragend’. In *Gekkenwerk* (2013) noemen we dit soort ‘traagzaamheid’ wat provocerend ‘kleine luiheid’.

Naast luiheid beschreven we in *Gekkenwerk* ook antipathie, middelmatigheid, hypocrisie, woede en ongehoorzaamheid als ‘kleine ondeugden’ die kenmerkend zijn voor hulpverleners of zorgdragers die op een betrokken manier in de zorg staan. Ondeugden maken onmiskenbaar deel uit van hulpverlening. Ze getuigen bovendien van (ethisch) engagement. Op het ogenblik dat hulpverleners geen ‘last’ meer ondervinden van hun kleine ondeugden, zijn ze misschien onverschillig of compassiemoe geworden. Of verkeren ze in een ivoeren toren, ver van mensen en hun noden. Vaak hanteren hulpverleners humor om de ‘lastige omgang’ met hun kleine ondeugden minder lastig te maken, minder belemmerend voor zichzelf en minder voelbaar voor de zorgontvanger.

In dit boek verkennen we welke bijdrage humor kan leveren in het omgaan met de kleine ondeugden die inherent zijn aan ethische, geëngageerde zorgverlening. Telkens is ons uitgangspunt de vraag: hoe kan humor helpen in het omgaan met ‘lastige situaties’ dat je het zelf kunt uithouden in de zorg én dat de zorgontvanger er baat bij heeft?

Zorg die deugd doet aan beide kanten van de zorgrelatie, dat is het uitgangspunt van zorgethiek. Wij zijn geen humorexperts, maar wel zorgethici. Zorgethiek gaat over relationele afstemming tussen mensen en dus over de vraag wat ervoor zorgt dat mensen zich op de goede manier kunnen bekommeren om datgene wat voor elk van hen op het spel staat. Ook wordt in zorgethiek nagedacht over hoe hulpverleners zoveel mogelijk kunnen aansluiten bij de leefwereld van de bewoner, patiënt of cliënt, en dus hoe ze rekening kunnen houden met de context van die ander. We denken na over wat die aansluiting en afstemming bevordert of net belemmert. Precies hier merken we dat humor een grote rol speelt in de dagelijkse praktijk van hulpverleners.

Vaak wordt gedacht dat het stimuleren van zorgethiek in hulpverlening gepaard moet gaan met grote projecten die nog meer eisen stellen aan hulpverleners die al onder druk gebukt gaan. Terwijl humor spontaan gebruikt wordt als een manier om deugddoende zorg te bieden in niet-optimale omstandigheden. Humor helpt hulpverleners om, ondanks allerhande belemmeringen die eigen zijn aan zorgpraktijken, zich toch te engageren voor zorgontvangers. Reflectie over humor blijkt een lichtvoetige en niet-veeleisende manier om aan zorgethiek te doen. Het is bovendien een deugddoende reflectie over deugddoende zorg. Of hoe ethiek kan stimuleren en zin kan geven. Ethiek voor de verandering dus eens niet van een eisende, maar van een gevende kant ...

Dat is ook wat we met dit boek willen doen: nadenken over humor als gist in het deeg van zorgrelaties. De lezer vindt hier geen handleiding om met humor om te gaan, laat staan een stappenplan of methodisch kader om te groeien in humor. Veeleer willen we de lezer met verwondering laten kijken naar de rol die humor – misschien tot eigen verbazing – speelt in het zorg dragen voor anderen en zichzelf. Ook willen we de lezer met een zekere mildheid laten kijken naar de humor van anderen, niet alleen van zorgontvangers maar ook van collega's. Misschien wekt die humor minder ergernis als we ontdekken dat het ook maar een 'heel eigen wijze' is van zich zorgzaam willen verbinden?

Onze reflecties zijn ook niet meer dan een aanzet; de lezer wordt uitgedaagd zelf na te denken. Daar willen onze ‘zorgmonkelingen’ op het einde van elk hoofdstuk bij helpen. Een monkeling (of monkel) is een glim- of grimlach die niet zelden het resultaat is van een gedachte die respectievelijk prettig dan wel schurend aanvoelt. De zorgmonkelingen zijn reflectievragen die helpen om de inhoud van het hoofdstuk toe te passen op je eigen zorgpraktijk en -context. Ze zijn in de eerste plaats bedoeld om in je eentje te overwegen, maar ze kunnen ook vruchtbaar zijn als insteken voor dialoog met een collega of voor reflectie in je team of binnen de zorgorganisatie.

Al monkelend wil dit boek helpen om te groeien in aandacht voor humor – die van jezelf en die van anderen – in zorgrelaties. Het wil ook aanzetten tot mildheid en moed om verder met humor aan de slag te gaan en om, ook als het verkeerd uitpakt, opnieuw te proberen bij een andere gelegenheid of in een andere context, bij dezelfde of een andere persoon. Humor vergt experimenteer- en leerruimte. Soms pakt de mayonaise niet en krijgen we zelfs azijn. Het is de verkeerde soort humor, op de verkeerde plaats, op het verkeerde moment. Wat zou het jammer zijn als we ons hierdoor zouden laten afschrikken en van de weeromstuit azijnpissers zouden worden. Als het dat ook *mag* zijn, ontstaat meteen ruimte om het er met elkaar over te hebben zonder schaamte, schuld of taboe. Dan pas kunnen we nadenken, letterlijk, als denken nadat we iets hebben ervaren.

Ceci n'est pas une pipe. Dit is geen boek over humor. Het is een boek dat wil nadenken over zorgrelaties en over hoe humor helpt om zich geëngageerd te verbinden met een ander om het vol te kunnen houden. Het is een boek over kleine ondeugden en hoe humor helpt om die ondeugden een plaats te geven in zorgrelaties en in de zorgorganisatie. Nergens vindt de lezer een systematische uitleg van wat we nu onder humor verstaan, welke soorten humor er zijn en welke vorm van humor je waar en hoe precies kunt toepassen. We vatten humor heel breed op als alles wat lichtheid binnenbrengt en ernst verdunt. Humor komt in dit boek aan bod als een kostbare diamant die je nooit in één

opzicht helemaal kunt vatten. In elk hoofdstuk komen telkens andere vormen en aspecten van humor aan bod. In die benadering staat de praktijk centraal en het verhaal (af en toe) van veel mensen die heel betekenisvol zijn geweest in de totstandkoming van dit boek. Al streven we nergens naar mopjes tappen ... Het boek wil doen nadenken over humor in het gekkenwerk dat zorgverlening soms is, met enige lichtheid, maar zonder lachgarantie. Wij blijven tenslotte zeer serieuze mensen.

Bovendien is wat we schrijven pas waar áls het waar is ... In de epiloog volgt een eerste 'bilan', wegen we even onze eigen schrijfsels ... Zo is een epiloog, zoals de filosoof Emmanuel Levinas ooit zei, inderdaad een eerste 't is te zeggen' ...

Humor is een vorm van mededogen met jezelf en met de ander. Het is ook een manier van je verhouden tot de ander. Hoezeer je ook verschilt, als je samen kan lachen, is er heel veel wat je verbindt.

(Grunberg, 2020a)

Hartelijk hatelijk

*Hoe humor hulpverleners
helpt bij antipathie*

Dokter Christian Cheney is achtennegentig jaar en werkt nog steeds als huisarts in een Parijse banlieue. Zijn zoon, met wie hij zijn huisartsenpraktijk deelde, is al met pensioen. Hijzelf kan niet met pensioen, vindt hij. Voor de negentienduizend inwoners van zijn banlieue zijn er slechts drie huisartsen. ‘Ik kan mijn patiënten toch niet in de steek laten?’ Hij heeft het ook over ‘de oudjes’ in het woonzorgcentrum voor religieuzen. ‘Ik verzorg hen, sommigen zijn ernstig ziek, maar ik moedig hen vooral aan om de moed erin te houden.’ Of hij een verschil ziet met vroeger, toen hij begon als arts?

Vroeger had men veel respect voor dokters. Nu komen ze hier binnen en zeggen: ‘Ik heb op internet gelezen dat ik dit heb. Ik heb dat medicijn nodig, geef me nu maar een voorschrift.’ Ze hebben die ziekte natuurlijk helemaal niet en de behandelingen die ze willen, hebben ze niet nodig. Vaak geloven ze je niet en gaan ze zeuren omdat je hen niet wil geven wat ze vragen. Ik lach ermee. (...) Zonder humor zou ik het misschien niet zo lang volgehouden hebben.

(De Bouw, 2019, pp. 20-21)

Niet alleen bij huisartsen zijn ze bekend, die zorgontvangers die het allemaal beter denken te weten of die je aanspreken op een weinig respectvolle wijze. Ze roepen soms – niet altijd of niet bij iedereen – antipathie op. Antipathie voelen maakt het voor hulpverleners niet

makkelijk; hun mededogen komt niet vanzelf en het tonen van respect vergt meer moeite. Humor helpt om te ontspannen in de spanning die antipathie met zich meebrengt. Althans voor dokter Cheney.

Twee vragen dienen zich aan. Vooreerst: wanneer ‘werkt’ humor in gevallen als de zorgontvanger antipathie oproept? Ten tweede: hoe ‘werkt’ humor bij antipathie? In onze zoektocht naar een begin van antwoord op deze vragen, staan we eerst nog even stil bij een korte verkenning van antipathie.

Korte verkenning van antipathie

Antipathie wordt in het woordenboek omschreven als ‘onberedeneerde afkeer jegens iemand’. Er zijn geen *good vibrations* in de nabijheid van de ander, maar wel koude rillingen. Soms letterlijk, maar vaak spreekwoordelijk. Het woord ‘onberedeneerd’ toont aan dat de afkeer ‘vanuit de buik’ komt, niet ‘vanuit het hoofd’. Al is dat misschien wat kort door de bocht, want vaak is antipathie een oordeel over iemand dat in onze buik slaat. Wel is het zo dat de afkeer sterker is dan onszelf en wordt opgeroepen zonder dat er daar argumenten voor zijn: we moeten die andere persoon niet, maar dat oordeel is puur subjectief. Antipathie is afkeer gebaseerd op willekeur en subjectiviteit. Daarom is antipathie bij hulpverleners een taboe: het hoort niet thuis in een professionele omgang met zorgontvangers. Daar heb je natuurlijk niets aan, want je voelt nu eenmaal antipathie. De ene hulpverlener al meer dan de andere. Met het (morele) oordeel dat je de antipathie niet mag voelen, verdwijnt het gevoel niet. Meer nog, we duwen het gevoel weg omdat het ‘niet hoort’ en dan is het risico groot dat de ‘onberedeneerde afkeer’ ook een ‘onberedeneerde afhandeling’ krijgt. Wanneer we ons niet bewust (willen) worden van onze afkeer, is het gevaar des te groter dat degene die afkeer oproept ook onheus bejegend wordt. Vaak is de antipathie echter van dien aard dat je niets anders kunt dan die alvast bij jezelf op te merken ...

We hebben hier een dame op onze afdeling geriatrie met een dochter die een gepensioneerde lerares verpleegkunde is. Nu moeten we eerlijk zijn ... wij hebben al niet zoveel op met gepensioneerde leraren, want die hebben veel tijd om ons te komen zeggen wat wij (beter) zouden moeten doen. Dat is precies zo met deze mevrouw. Ze blijft in de kamer als we de verzorging van moeder doen en dan zegt ze: 'Doen jullie dit nu zo? Wij hebben dat destijds toch anders aangeleerd aan onze studenten.' Met de duidelijke en niet mis te verstane ondertoon: 'Jullie bakken er niks van!' Kijk, wanneer het niet strikt nodig is, gaat niemand nog de kamer binnen als zij bij haar moeder is ...

De luchtige toon waarmee de verpleegkundige deze getuigenis aflevert, werpt al een eerste blik op de rol die humor kan spelen bij antipathie: humor helpt ons om onze eigen afkeer onder ogen te zien, ondanks het feit dat we wel beschaamd zijn dat we die voelen. Mensen zonder zin voor humor zullen het misschien veel moeilijker hebben om over hun antipathie te praten; toegeven dat je niet boven alles staat, vergt relativeringsvermogen en in dat opzicht humor. De lichte scherts helpt de verpleegkundige hier om haar antipathie onder ogen te zien, er lucht aan te geven en te relativeren voor zichzelf. Al betekent dat hier niet dat ze graag de kamer binnengaat als de dochter er is ...

Antipathie kan trouwens heel verschillende ontstaansredenen hebben. Zoals bovenstaande getuigenis illustreert, wordt antipathie soms opgewekt wanneer je professionaliteit in twijfel wordt getrokken. De verpleegkundigen van de afdeling geriatrie voelen zich wellicht weer net zo onzeker als op een examen ... De lerares beslist of ze 'erdoor zijn' dan wel gezakt ... Die ervaring dreigt om te slaan in gevoelens van antipathie tegenover de persoon die ze als oorzaak zien van hun negatieve gevoelens.

Soms is antipathie een afknappen op de uiterlijke kenmerken waarmee de ander voor mij verschijnt: een slechte adem, een onaangename lichaamsgeur, een klederdracht die me 'niet ligt' of een fysiek

voorkomen dat afstoot. Andere keren ontstaat antipathie als gevolg van tegenoverdracht: je associeert een persoon, een gedrag of een kenmerk (onbewust) met een persoon of een gebeurtenis uit het verleden die je als onaangenaam hebt ervaren.

Daarnaast fungeert de ander niet zelden als spiegel en ook in die hoedanigheid kan die ander antipathie opwekken: de zaken waarvoor je afkeer voelt, zijn vaak je eigen schaduwkanten die je liever niet opnieuw tegenkomt. Evenzeer kan iemand afkeer oproepen omdat hij eigenschappen heeft die je benijdt. In dat geval appelleert die persoon aan je eigen idealen, overtuigingen of verlangens, en ook dat is soms wel eens lastig.

Antipathie overvalt je, tegen wil en dank. Hoe goed je het ook met je zorgontvangers en hun netwerk voor hebt, antipathie steekt soms gewoon de kop op. En dat is vervelend, net omdat je van goede wil bent: je hebt geen zin om antipathie te ervaren. Het woord emotie stamt af van het Latijnse *ex-movere* wat zoveel betekent als 'uit evenwicht brengen'. En dat is precies wat emoties doen: ze overvallen je en brengen je uit evenwicht. Zo ook antipathie. Geen enkele hulpverlener staat 's morgens op met de intentie antipathie te voelen voor zorgontvangers of collega's. Integendeel, we staan doorgaans met goede intenties op en gaan daarmee aan het werk. Maar die goede intenties worden vaak verstoord door 'hindernissen' die je op je weg ontmoet: negatieve emoties of ervaringen. Ze overvallen je en brengen je uit balans. Ze dwingen je om stil te staan, of op zijn minst te vertragen, en zo je evenwicht terug te vinden.

Ontspannen ondanks een gênante situatie

Antipathie als onberedeneerde afkeer vindt soms haar oorsprong in iets fysieks dat ons afstoot. Thuisverpleegkundigen of sociaal werkers komen wel eens in huizen waar het weezinwekkend stinkt, bij mensen die zichzelf en hun onmiddellijke leefomgeving nauwelijks verzorgen.

Dat kan zo afstotend zijn dat ze antipathie ervaren. Sommige hulpverleners slagen erin om het niet zover te laten komen door via humor meteen lucht te geven aan wat bij hen spanning veroorzaakt in de zorgrelatie. Een alledaags en pietluttig voorbeeld hiervan vinden we in het boek *Onaantastbaar* dat ook verfilmd werd als 'Intouchables', waarin Philippe Pozzo di Borgo zijn aangrijpend verhaal vertelt over zijn leven na het ongeluk dat hem helemaal heeft verlamd.

Ik ben naakt. Op de urinezak na, die aan een lange slang bungelt die met een soort condoom om mijn penis zit. Ze noemen het een penilex. Het is penibel en niet erg sexy. (...) Marcelle, de verpleeghulp, roept Abdel, mijn helper, om me op bed te leggen. Hij trekt mijn benen uit de voetensteunen, buigt zich zo ver voorover dat zijn hoofd tegen mijn borst rust, zet zijn knieën schrap tegen de mijne en slaat zijn sterke armen om mijn onderrug. Hop! Hij buigt achterover en zo kom ik rechtop te staan in de weerspiegeling van de nog gesloten luiken. Ik was best een knappe vent; daar is niet veel van over. (...) Abdel legt me op het antidoorligmatras. Marcelle begint met wat ze het 'kattenwasje' noemt. Ze doet de penilex af om het beest te verzorgen. Beatrice noemde het aanminnig 'Toto'. Ik hoor Marcelle lachen. Toto heeft zich opgericht. Ze kan de penilex zo niet omdoen.

(Pozzo di Borgo, 2012, pp. 29-30)

Wat hier beschreven wordt, is minder pietluttig dan het lijkt. Je kunt het best een gênante situatie noemen. Of zoals Pozzo di Borgo het zelf met een woordspeling zegt: een penibele situatie. Penibel of gênant voor de zorgontvanger; hij is op z'n kwetsbaarst en heeft geen enkele controle over hoe hij tegenover de hulpverleners verschijnt. Wat normaal voor de intieme slaapkamer gereserveerd is, wordt hier ongewild tentoongespreid. Maar het is ook gênant voor de hulpverlener. Het intieme waarmee Marcelle in deze situatie geconfronteerd wordt, brengt een onwennigheid mee die afkeer of weerzin zou kunnen

oproepen. Of ze zou dit verkeerd kunnen oppakken, als een bedreiging kunnen zien. Maar zover lijkt het hier niet te komen. Marcelle lacht het weg. Niet meer, niet minder. Ze lacht. Het lachen zorgt ervoor dat het gênante woordeloos wordt benoemd en tegelijk gerelativeerd: het hoeft niet tot afkeer te komen. Het lachen helpt Marcelle om zich een houding te geven, de afkeer die hier nog een moment van weerzin is, geen plaats te geven tussen hen in en tegelijk om ervoor te zorgen dat Philippe zich niet moet schamen over iets waar hij niets kan aan doen. Met het lachen zegt ze eigenlijk: 'Zit er maar niet mee, het is wat het is, het is helemaal niets groots.' Al hoeft dat laatst niet letterlijk te worden opgevat (anders wordt het toch weer gênant).

Humor helpt hulpverleners om spanning te kanaliseren en te relativeren. Met relativeren bedoelen we letterlijk: de spanning in en vanuit de zorgrelatie benaderen. Een lachgarantie bestaat niet. Al evenmin is er garantie dat het 'werkt'. Veel hangt af van de relatie die er al is of die er nauwelijks is, in hoeverre je de zorgontvanger kent of niet kent. Niet altijd wat je zegt doet ertoe, maar ook de intonatie: of je iets zegt met gespeelde verontwaardiging, met een licht spottende zweem ... En ook het non-verbale speelt een rol: de glimlach, de pretlichtjes in de ogen, de knipoog die erbij hoort.

Dat humor met een knipoog kansen biedt om in een gênante situatie overeind te blijven, blijkt ook uit een persoonlijke ervaring ...

Na wat een kleine ingreep moest zijn met dagopname, toch in een ellendige situatie terug in het ziekenhuis beland. Op vrijdagnacht ben ik via spoed met hevige misselijkheid en buikpijn opgenomen en via een tussenlanding in een observatieafdeling lig ik nu in de Welriekende Dreef van het ziekenhuis: maag-, darm- en leverziekten. Op zondagmorgen – Moederdagmorgen! – krijg ik hevige diarree en lever ik mijn bijdrage aan de sarcastische benaming van de afdeling. Ellende. Te zwak en te verrast is die ellende in mijn bed beland. Noodgedwongen bellen. Verpleegkundige steekt de neus binnen en weet (daardoor) wellicht genoeg. Toch vraagt ze wat er aan de hand