



READER



Gesprekstechnieken en omgaan met familie

Cerein B.V.
Burgemeester Roelenweg 33
8031 ES Zwolle

085 401 22 24
info@cerein.nl
www.cerein.nl



Luisteren, Samenvatten en Doorvragen

Om goed in gesprek te gaan is het belangrijk dat je goed luistert, regelmatig samenvat en de juiste vragen stelt. Een handig ezelsbruggetje om dit te onthouden is: **'Gebruik LSD'**.

Actief luisteren

Om goed in gesprek te gaan is het belangrijk dat je actief luistert, dat je werkelijk wilt weten wie de ander is, wat hem bezig houdt en wat hij wil. Je doet je best om je in de ander te verplaatsen. Je let ook op de non-verbale communicatie en je reageert op een passende manier.

Je wilt niet alleen de woorden horen (de inhoud, de feiten) die de ander zegt, maar vooral de hele boodschap van de ander begrijpen (ook de betekenis en de gevoelens). Door actief te luisteren laat je zien dat je werkelijk wilt weten wat de ander bezig houdt of bedoelt. Wanneer luisteren om te reageren, overgaat in luisteren om te begrijpen, ontstaat er echt contact.

Je luistert actief als je:

- aandacht geeft;
- laat zien dat je luistert;
- feedback geeft;
- je mening of oordeel uitstelt;
- gepast reageert.

Actief luisteren vraagt om inleven, lef, concentratie en doorzettingsvermogen: je oude gewoontes verander je niet zomaar (en dat geldt ook voor anderen!). Om een betere en 'actieve' luisteraar te worden, is het belangrijk om te oefenen.

Doorvragen

Door het stellen van goede vragen nodig je de ander uit om meer te vertellen en kun je checken of je de ander goed hebt begrepen. Door bepaalde vragen te stellen, kun je het gesprek ook sturen.

Soorten vragen:

open vragen; gesloten vragen; suggestieve vragen; controlevragen; tegenvragen.

Open vragen zijn ontspannend, vriendelijk, enkelvoudig, duidelijk, begrijpelijk, 'onschuldig', 'geprogrammeerd' (om een antwoord uit te lokken).

Open vragen beginnen met: Wie, Wat, Waar, Waarmee, Wanneer of Hoe.

Probeer geen 'waaromvragen' te stellen: die geven de ander het gevoel zich te moeten verantwoorden. Je kunt ook beginnen met 'Hoe komt het dat..?'

Een nadeel kan zijn dat open vragen veel tijd kosten (vooral als de ander maar blijft praten) en dat het moeilijk is alle informatie te onthouden en het gesprek te sturen. Probeer dan kort samen te vatten, een andere vraag te stellen en maak korte aantekeningen.

Voorbeelden van open vragen

Hoe vindt u dat het gaat?

Hoe voelt u zich vandaag?

Wat vindt u lekker?

Waar hebt u vroeger op school gezeten? Wie is de belangrijkste persoon in uw leven? Waarmee kan ik u helpen?

Wanneer bent u hier komen wonen?

Voorbeelden van gesloten vragen

Wat vind je het leukst op je werk, project A of B? Wilt u nog koffie?

Voorbeelden van suggestieve vragen

U twijfelt dus aan.....?

U wilt zeker geen koffie meer?

U verwacht dus geen verbetering van? U bent van mening dat....?

U bent nog tevreden hoe ik het doe?

Een controlevraag stel je om erachter te komen of je begrijpt wat de ander bedoelt.

Voorbeelden van controlevragen

- *Heb ik dit voldoende toegelicht?*
- *Wat vindt u van deze benadering?*
- *Herkent u wat ik zeg?*
- *Bent u het met mij eens, dat....?*
- *Hoe komt dit bij u over?*

Tegenvragen

Tegenvragen kun je stellen om (weer) regie over het gesprek te krijgen of te houden. Voorbeeld tegenvragen: *Hoe bedoelt u? Waarom vraagt u dat? Wat is de achtergrond van uw vraag?*

Samenvatten

Regelmatig samenvatten is het meest actieve en belangrijk onderdeel van actief luisteren. Door het verhaal van de ander in je eigen woorden weer te geven, structureer je het gesprek. Je gebruikt een samenvatting als een toets om na te gaan of je de ander begrepen hebt. De reactie van de ander levert het bewijs: 'Ja, dat is precies wat ik bedoel' of 'Nee, zo bedoel ik het niet'.

Een rake samenvatting is een beloning voor de ander. En een compliment voor jezelf! Het is prettig als iemand jouw mening of gevoel goed kan weergeven. Dit gebeurt niet zo vaak. Wat veel meer voorkomt, is dat iemand gaat uitleggen waarom de mening van de ander niet klopt of deugt.

Samenvatten op twee niveaus:

- **Op inhoudelijk niveau:**
je geeft dan een vrij letterlijke weergave van wat de ander gezegd heeft.
- **Op gevoelsniveau:**
je koppelt terug hoe je denkt dat de ander zich voelt. Hierbij maak je vooral gebruik van de non-verbale signalen van de ander.

Negen strategieën om om te gaan met kritiek van familie¹

Mantelzorgers en familie in zijn algemeenheid kunnen zich kritisch opstellen ten aanzien van de geboden zorg. Soms is dat iets dat zij altijd al hebben gedaan (karakter), soms wordt dat gevoeld door gevoelens die gepaard gaan met het dementeringsproces (zie omgaan met verlies). Angst, schuldgevoelens, verdriet, woede als gevolg van onmacht kunnen zich uiten in een kritische houding (soms onredelijk) ten aanzien van medewerkers / de geboden zorg. Hieronder vind je negen strategieën die het omgaan met kritiek vergemakkelijken / hanteerbaar maken.

1. Ontwapen de ander

Je geeft de ander gelijk. Dat wil niet zeggen dat je het met alles eens bent, maar er zit altijd wel iets in dat waar is. Omdat kritiek vaak gepaard gaat met emoties, is dat het eerste waar je op moet richten. Door iemand gelijk te geven, reik je hem de hand. Het is voor een ander moeilijk om een meningsverschil in stand te houden, als je in je reactie aangeeft dat je het met hem eens bent. Mensen hebben een hekel aan reacties als 'Wat je zegt dat klopt niet' of 'Je hebt ongelijk' of 'Hoe kom je daar nou bij?' Ga dat bij jezelf maar eens na. Iemand overtuigen loopt zelden via de rede, maar via het hart. Deze techniek werkt alleen als je het oprecht meent. Als je je in een situatie overvallen voelt door een reactie is een zin die altijd werkt 'Vanuit uw standpunt gezien, hebt u gelijk'.

Twee andere technieken zijn 'vleien' en 'sorry zeggen'. Met vleien bedoelen we dat je het positieve benoemt uit de kritiek en daarmee de ander complimenteert. De tekening hiernaast illustreert dat. Door 'Sorry' te zeggen kun je hem ook tegemoet komen: 'Sorry, het is vervelend dat het zo gelopen is'.



2. Kijk door de bril van de ander

De ander kan de situatie heel anders ervaren dan jij. Hoe kijkt hij er naar? Een belangrijke techniek hiervoor is de LSD (Luisteren Samenvatten Doorvragen) methode. Dit is al besproken. Nog wat tips als het gaat om het doorvragen (je hebt eerst ruimte gegeven aan de emoties):

Vraag naar feiten. Wat is er precies gebeurd? Hoe ging het in het werk? Wie waren er bij betrokken?

Vraag naar de gedachten van de ander. Wat denkt u? Wat is uw mening hierover? Welke gedachten hebt u hierover? Je komt dan de gevoelens beter op het spoor en vaak de bron voor (het ontstaan van) de emoties. Woede kan het resultaat zijn van bezorgdheid, angst. Goede vragen zijn vragen met een superlatief zoals 'Wat zou u het liefst willen? Wat was voor u het meest vervelend? Waar stoort u zich het meest aan? Met deze vragen probeer je tot de kern van het probleem te komen.

3. Toon aandacht voor gevoelens van de ander

Kritiek is niet alleen een verstandelijke aangelegenheid, het gaat ook om gevoelens. Gevoelens van machteloosheid, woede, angst, frustratie. Als je hieraan voorbij gaat, voelt de ander zich

¹ Bron: 'Mijn moeder lag om 11 uur nóg in bed'. Omgaan met kritiek van familie: negen effectieve strategieën.

niet begrepen (de kern van belevingsgericht werken). Zie ook het onderwerp 'omgaan met klachten'.

Naast luisteren is het belangrijk de gevoelens van de ander te benoemen. Hierdoor bevordert je bij hem het gevoel dat je begrijpt wat hij bedoelt, dat je je kunt inleven. Het kan ook de emoties bij de ander verminderen zodat hij rustiger wordt. Of dat je dicht bij de kern van het probleem komt en daarmee emoties juist versterkt. In ieder geval kom je door het erkennen van zijn gevoelens dicht bij elkaar.

4. Vraag naar verwachtingen

Soms heeft een ander hoog gespannen verwachtingen en willen we dat meteen corrigeren. Niet doen. Stel eens de vraag 'Wat zou u het liefst willen dat ik nu voor u doe?' (zie weer het gebruik van het superlatief). Het nodigt de ander uit (een handreiking) en zet de ander aan tot denken: 'Wat wil ik het liefst?' We gaan er te snel vanuit dat we van elkaar weten wat de ander verwacht of we vermijden het onderwerp omdat we bang zijn dat we het niet eens zijn. Dan wordt het onvermijdelijk een bron van kritiek. Je kunt altijd vragen of hij een andere rol wil spelen in de zorg, bijvoorbeeld meer, minder of anders.

5. Geef je eigen kijk op de zaak

Dit is het gemakkelijkst maar begin hier nooit mee. Hanteer eerst de eerder genoemde strategieën. Twee belangrijke tips bij deze strategie:

Gebruik de ik-vorm. Vermijdt woorden als 'u' of 'jij' waardoor de ander zich juist aangevallen of beschuldigd voelt. Vermijdt ook 'we'. Wie is we?

Er zijn verschillende waarheden, dus breng jouw kijk op de zaak niet als dé waarheid. Je geeft hem dan de boodschap dat hij ongelijk heeft. Beperk je altijd tot de feiten.

6. Verwoord je eigen gevoel

Spreek eigen gevoelens uit. Je bent geen supermens en hebt ook gevoelens. De ander wil een bepaalde boodschap overbrengen en begrepen worden. De ander wil dat je je de kritiek aantrekt, dat het iets met je doet (anders moet de ander er 'een schepje bovenop doen' om over te komen). Door je gevoelens te verwoorden, laat je merken dat de boodschap is overgekomen. Het wordt ook wel een 'ik-voel boodschap' genoemd. Meestal begint een dergelijke boodschap met 'Ik ben geschrokken, overrompeld, bezorgd etc.'

De toon

Het is niet wat je zegt, maar de manier waarop je het zegt.

Het zijn niet de woorden die je spreekt, maar de toon die je aanslaat.

'Kom hier!' zei ik fel.

En het kind begon te huilen en dook ineen.

'Kom hier' zei ik.

En het kind hing aan mijn been.

Waarheden

Vijf blinde mannen hadden veel verhalen gehoord over olifanten en waren benieuwd wat voor dieren het waren. Ze gingen naar een circus en vroegen of ze het dier mochten aanraken:

Een voelde aan de slurf en zei: 'Het lijkt wel een slang'

De tweede voelde aan de staart en zei: 'Mij doet het meer aan een touw denken'

De derde raakte de oren aan en zei: 'Het is eerder een waaier'.

De vierde voelde aan de voet en zei: 'het is iets als een pilaar'

De vijfde tenslotte leunde tegen de rug van de olifant en zei: Het lijkt meer een muur'

7. Verwoord verwachtingen of oplossingen

Als de ander kritiek heeft verwacht hij te horen wat je er mee gaat doen, welke oplossing je in gedachten hebt. Beloof niet te snel iets. Je moet het waar kunnen maken. Beloof niets waar je geen zeggenschap over hebt (je hebt het dan niet in de hand). Kijk uit met het geven van je mening bij besluiten van het management. Blijf op de vlakte en reageer door te zeggen dat je het onder de aandacht brengt, dat je nu weet hoe de ander er over denkt. Draai er niet omheen bij zaken die iedereen kan zien, zoals tekortschietende zorg bij veel zieken. Verschuil je niet achter MT of de overheid, want dan geef je de boodschap dat je er niets aan kunt / wilt / gaat doen.

8. Probeer er samen uit te komen

Zoek samen naar hoe je tegemoet kunt komen aan de kritiek. Soms kun je het direct oplossen, soms moet je een compromis zoeken. Sluit geen compromis als dat niet kan of mag (i.v.m. regels, geen middelen of personeel, in strijd met jouw normen en waarden).

9. Kom afspraken na!

Niets is erger dan een goed gesprek hebben, komen tot een afspraak en vervolgens ontdekken dat je 'met een kluitje in het riet' bent gestuurd. Als iets niet binnen een gestelde termijn lukt, dan neem je contact met hem op en begint met het maken van een excuus. Wees eerlijk en reëel.

Conflicten met mantelzorgers: Op tijd erbij zijn

Incidenten in de zorg krijgen veel aandacht van de media. Gevallen van verwaarlozing, vastbinden of het geven van verkeerde medicatie halen regelmatig het nieuws. Opvallend is dat familieleden of andere betrokkenen vaak aangeven dat ze zich al langere tijd zorgen maken. Die zorgen beginnen met een vaag gevoel dat het met de zorg niet goed gaat. Het gaat om slordigheden, gebrek aan contact of te laat horen dat het met de verzorgde niet zo goed gaat. In de tussentijd maken familieleden hun zorgen kenbaar, maar terloops. Of zij zetten niet door omdat ze vrezen dat hun naaste daarvan de dupe wordt.

En dan ineens kan de vlam in de pan slaan. Een concrete aanleiding brengt verschillen van inzicht en tegengestelde belangen in volle omvang aan de oppervlakte. Een conflict, een klachtenprocedure of zelfs een formele klacht bij de inspectie of een schadeclaim bij de rechter is het resultaat.

In deze paragraaf gaat het om de vraag hoe we conflicten tussen zorgverleners en familieleden kunnen voorkomen. En als dat niet lukt, hoe kunnen we voorkomen dat de conflicten uitlopen tot een crisis op de afdeling?

De centrale vragen die behandeld worden zijn:

- Waarom is de relatie tussen professionele en informele zorgverleners conflictgevoelig?
- Hoe is een dreigend conflict tijdig te herkennen?
- Wat kan bijdragen aan het voorkomen of sneller beslechten van een conflict?

Familie als bondgenoot (?)

Familieleden en professionele verzorgers vormen in het ideale geval een bondgenootschap voor goede zorg voor de cliënt. Maar dit bondgenootschap is in de praktijk niet altijd gemakkelijk te

realiseren. Verschillen van inzicht kunnen tot spanningen leiden, uitmonden in conflicten en escaleren.

Kennis over zaken die tot dergelijke spanningen kunnen leiden, kan helpen een dreigend conflict tijdig te signaleren en in een vroeg stadium aan te pakken.

Spanningen tussen familie en zorgpersoneel komen vaker voor omdat beroepskrachten in de zorg steeds meer met familieleden te maken hebben. Er is een maatschappelijke trend die een grotere inzet van verwanten of andere naasten vraagt. Bij kleinschalige woonvormen is dat soms zelfs een speerpunt van beleid. Maar ook binnen de intramurale zorg als geheel, wordt er naar gestreefd dat familieleden en andere belangrijke personen in het leven van de cliënt een groter aandeel in de zorg krijgen. Mooi streven maar soms ontstaat er een sfeer van irritatie. Familieleden en medewerkers maken elkaar verwijten. Familieleden kunnen het gevoel dat ze buitenspel gezet worden, vinden dat de zorgverleners te veel steken laten vallen en er ontstaat wantrouwen.

Omgekeerd vinden professionele zorgverleners het contact met familieleden regelmatig moeizaam

Zij voelen zich op de vingers gekeken en vinden dat sommige familieleden te veeleisend zijn.

Soms heeft familie opvattingen over de zorg die indruisen tegen professionele normen. Of de familie is onderling verdeeld over de behandeling en de beroepskracht moet in dit spanningsveld zien te laveren. Een veelgehoorde klacht is dat kinderen na opname van hun vader of moeder in een instelling heel weinig op bezoek komen. Ook dit kan een sfeer van irritatie of verwijt opleveren.

Verantwoorde zorg voor cliënten vraagt van beroepskrachten meer nog dan vroeger afstemming en samenwerking met de familie of andere naasten. Professionele zorgverleners bieden hun idealiter ondersteuning en stellen hen zo veel mogelijk in staat om de relatie met de zorgontvanger intact te houden. De bedrijfsprocessen moeten hierop aangepast worden.

Conflicten hebben meerdere lagen

Belangrijk bij conflicten is je te realiseren dat er verschillende lagen aan een conflict kunnen zitten:

- De inhoudskant. Dit is de meest duidelijke. Men is het niet met elkaar eens, de concrete aanleiding, een verschil van inzicht, een verschil over de behandelmethode. Door overleg en aandacht voor elkaars inzichten en ideeën kun je deze conflicten vaak vermijden.
- Een machtsaspect. Hier gaat het om tegengestelde belangen. Wie heeft het laatste woord? Let op: soms wordt schoorvoetend ingestemd met iets. Dat kan een bron voor een conflict worden. 'Ik wilde toen niet, maar jij'
Hier speelt de persoonlijkheid een rol. Sommige mensen zijn dominant en willen het laatste woord hebben, willen dat hun oplossing wordt gevolgd. De beste strategie is vragen stellen 'Wat zou u willen dat er gebeurt'.
- Gevoelsaspect. Allerlei gevoelens kunnen meespelen (verdriet, rancune, wrok, frustratie e.d.) en hoe iemand omgaat met spanningsvolle situaties. Dit is lastig omdat emoties niet altijd logisch zijn. Negeren van emoties is ook niet goed. Een belangrijke strategie is luisteren.
- Concrete omstandigheden. Een voorbeeld: wanneer iets voor een tweede keer misgaat, nemen de reacties snel toe. Of wanneer iets fout gaat op een afdeling, kan dat ertoe leiden dat andere familieleden extra goed op dat punt gaan letten. Belangrijk is dat je aandacht hebt voor deze omstandigheden en de gevolgen die dit heeft op anderen.

Iedere vogel zingt zijn eigen lied

Ieder heeft een eigen manier om met spanningen / conflicten om te gaan. Tijdens ons leven ontwikkelen we een eigen strategie, zeg maar een favoriete manier (met een mooi woord aangeduid als 'coping'). Sommige mensen zijn in staat zich flexibel aan (veranderende) situaties aan te passen, anderen vermijden het om over moeilijke situaties na te denken en te praten (binnenvetter), weer anderen beredeneren problemen verstandelijk om gevoelens te vermijden. Er zijn mensen die helemaal opgaan in de problemen van anderen en proberen hen op allerlei manieren te helpen (altruïstisch) en anderen gaan bij spanningsvolle situaties heftig de confrontatie aan (kort lontje).

Dergelijke stijlen zien we terug in de manier waarop mensen met zorg omgaan:

- Flexibele zorgstijl
goede balans tussen praktische hulp en emotionele ondersteuning. Deze mensen kunnen met andere bij de zorg betrokken partijen open over gevoelige onderwerpen praten. Ze doseren hun eigen inzet en zijn bereid de zorg met anderen te delen.
- Zakelijke zorgstijl
sterke voorkeur voor het uitvoeren van praktische zorgtaken en minder voor emotionele steun en intieme gesprekken. Confrontaties met gevoelens van zichzelf en de ander worden zo veel mogelijk vermeden. Deze mensen observeren graag en kijken de kat uit de boom.
- Te betrokken zorgstijl
zeer grote emotionele betrokkenheid bij de verzorgde op een bijna symbiotische manier waardoor deze mensen weinig aan anderen kunnen overlaten (de ander doet het nooit goed genoeg).
- Verstoorde zorgstijl
door een combinatie van vroegere nare ervaringen en uitputting door een langdurig zorgproces of hoge werkdruk reageert men heftig. Deze mensen kunnen snel 'in de aanval gaan' door emoties die dicht 'onder het oppervlak liggen' of wanneer verdrongen emoties naar boven komen.

Observeren

Observeren is objectief kijken en luisteren, zoals door het oog van een camera. Alles wat je daarbij denkt en voelt, is een oordeel over wat je waarneemt.

Voorbeelden van objectief en oordelend waarnemen:

Objectief:

Mevrouw brengt het kopje thee naar de mond van haar man die MS heeft, laat hem drinken en zet het kopje terug op tafel.

Oordelend: mevrouw betuttelt haar man, bemoedert hem.

Objectief: De patiënt die bedlegerig is en een injectie moet hebben in het bovenbeen, slaat de dekens open en trekt de pyjamabroek omlaag.

Oordelend: de patiënt is behulpzaam, is makkelijk, zeurt niet, werkt goed mee.

Vuistregel voor het noteren van observaties:

- Wat gebeurt er: vermeld alleen wat je hoort of ziet, noem objectieve feiten.
- Hoe gebeurt dat: vermeld alleen wat je hoort of ziet, noem objectieve feiten.
- Hoe vaak gebeurt dat: nooit – soms – vaak – altijd, noem meetbare feiten.

Eigen interpretaties zijn géén observaties!

Waarom observaties registreren?

Op basis van de feitelijke observaties is het aan de deskundige als de arts, de maatschappelijk werker of de psycholoog om aan de hand van de feiten, conclusies te trekken, diagnose te stellen.

Opdracht Samenwerken in de Driehoek (duo opdracht) ter voorbereiding op lesdag 2



Wat is gedrag

Gedrag is alles wat je ziet en hoort van de ander. Je ziet de ander lopen en je ziet de ander kijken of een andere kant op kijken. Je ziet de ander ademen of snel ademen. Je ziet de ander een vuist ballen of grote ogen op zetten. Gedrag is dus datgene wat je kunt waarnemen van de ander. In je werk is het praten met elkaar over bewoners erg belangrijk. Je moet dingen aan elkaar overdragen om samen goede zorg te kunnen verlenen. Een moeilijke factor bij communicatie is of dat wat je hebt gezegd ook wordt begrepen zoals je het hebt bedoeld.

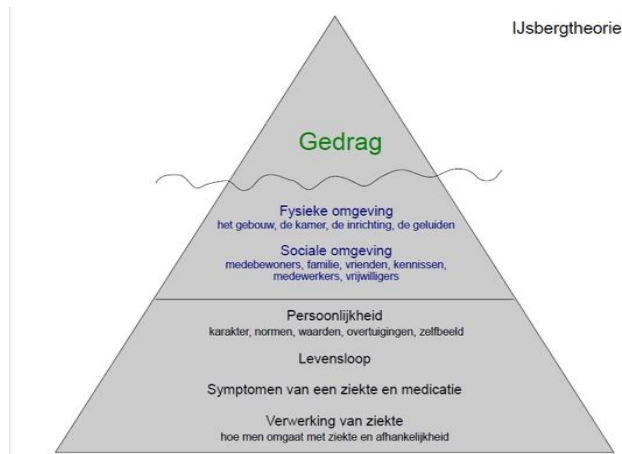
Als we aan een collega iets over een bewoner overdragen is het belangrijk om verschil te maken tussen beschrijven van gedrag (objectief) en interpretatie van gedrag. Bijvoorbeeld: "Mevrouw is vandaag drie keer opgestaan en is daarna door de gangen gaan dwalen. Ze riep steeds: Ik wil naar huis". Dit is een objectieve beschrijving van gedrag.

Nu met interpretatie: "Mevrouw was vandaag heel onrustig, dat had vast te maken met het bezoek van haar dochter. Dat is ook zo'n raar mens, ze is helemaal niet lief voor haar moeder. Daarna is mevrouw erg onrustig geworden en wilde niet op haar plaats blijven zitten. Ze riep steeds 'Ik wil naar huis'. Nou ik kan het wel begrijpen met zo'n dochter".

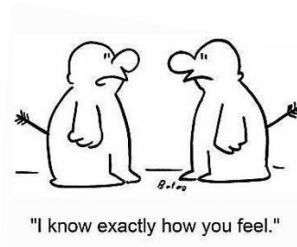
In het tweede voorbeeld lopen de beschrijving van het gedrag en de interpretatie van dat gedrag helemaal door elkaar. Voor de helderheid is het fijn als deze zaken gescheiden blijven. Je vertelt wat je hebt gezien en daarna kun je vertellen hoe jij dat gedrag interpreteert.

Achtergronden van gedrag: de ijsberg

Het gedrag is dat wat we zien, de onderliggende processen zien we niet. Als we alle processen samen voorstellen als een **ijsberg** die in het water ligt, dan is het gedrag datgene wat boven water uitsteekt en zijn alle andere processen verborgen onder water. Dat wat onder water ligt is groter en breder dan wat boven water te zien valt. De aspecten die onder water liggen hebben invloed op het gedrag van dat moment.



Empathie versus sympathie



Empathisch	Sympathisch
Echt geïnteresseerd zijn	Alleen luisteren omdat je wilt dat de ander je sympathiek vindt
Kunnen voelen wat de ander voelt	Het eigenlijk niets kunnen interesseren wat de ander zegt
Gericht op de ander	Gericht op jezelf
Veel verschillende luistersignalen	Steeds dezelfde luistersignalen

Voorbeelden

'Ik begrijp wat je voelt'	'Hmhm'
'Ik kan me voorstellen dat je...'	'Daarom'

Écht luisteren is een kunst



Vorbereidende opdracht voor lesdag 2

Denk na over familie waar je mee te maken hebt.

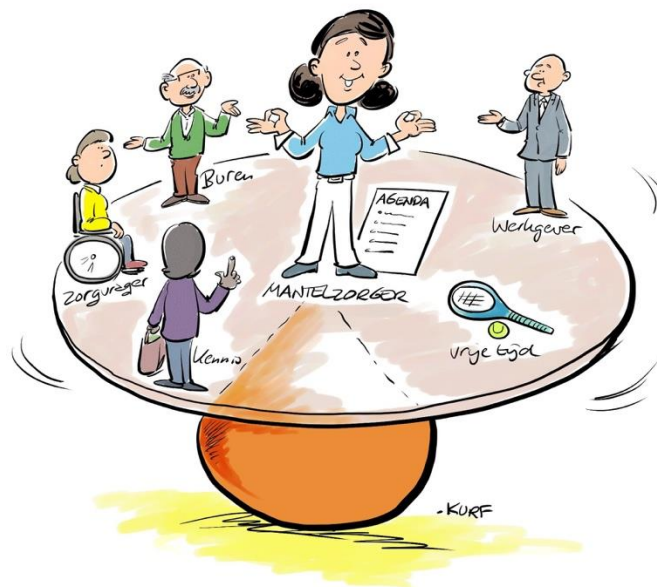
Neem drie verschillende familieleden en beantwoord de onderstaande vragen:

- Wat valt je op?
- Hoe vaak komen zij op bezoek bij de bewoner?
- Wat voor gedrag laten zij zien?
- Als je moeite hebt met het gedrag, wat voel je dan?
- En wat voor invloed heeft je gevoel op het contact met dit familielid?

Maak een kort verslag. Maximaal een half A4-tje

2. Wat weet je van het sociale netwerk van je cliënten?

Kies een bewoner uit en breng de verzamelde informatie over zijn/haar netwerk mee.



Vraag aan elkaar onderstaande vragen. De één vraagt, de ander geeft antwoord. Daarna wisselen.

- Wat valt je op bij het beantwoorden?
- Zijn er verschillen in denkwijzen?
- Hoe ga jij daarmee om? Wil je overtuigen, hou je je mond, luister je, anders?

Client en familie leren kennen.

- In mijn werk heb ik tijd ingeruimd om mantelzorgers en familie van de cliënt te leren kennen.
- Ik vraag de cliënt en mantelzorger(s) hoe ze het maken, wat goed loopt en wat moeilijk is, wat hen zou kunnen helpen.
- Als de cliënt dat wil, kan bij alle (zorgleefplan)gesprekken de mantelzorger aanwezig zijn.
- Voor de verhuizing naar het verpleeghuis/ verzorgingshuis gaat iemand van het team bij de cliënt op bezoek, zodat we elkaar alvast leren kennen.

Behoeftes en wensen inventariseren

- Samen met de cliënt verdiep ik me in de contacten van de cliënt: met wie gaat u om? En welke ondersteuning heeft u nodig om dit te kunnen blijven doen?
- Samen met de cliënt verdiep ik me in de activiteiten van de cliënt: hoe ziet een fijne dag eruit voor u? Welke ondersteuning is er nodig om dit zo te blijven ervaren?
- Samen met de cliënt verdiep ik me in zijn sociale netwerk.

Afspraken maken

- Voor de zorg start, geef ik duidelijke informatie aan familie over wat zij van ons mogen verwachten en wat we van hen verwachten.
- Ik heb een uitnodigende houding
- Ik streef naar maatwerk voor cliënt en mantelzorger(s): samen gaan we ervoor!

Uitvoeren: geloven in eigen kracht

- Iedereen is misschien druk, niet iedereen is overbelast! Ik verwacht dat familie betrokken blijft en vraag wat hen daarbij helpt.
- Ik kijk vooral naar de dingen die de cliënt nog zelf kan doen of kan regelen.
- Ik stimuleer de eigen kracht van de cliënt en zijn familie. Ik los niet onnodig zaken voor ze op.

Uitvoeren: hartelijk en meelevend zijn.

- Ik weet wat het kan betekenen om een mantelzorger te zijn.
- Ik kan aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt en daarbij mijn eigen normen en waarden loslaten.
- Ik kan verder kijken dan mijn eigen normen en waarden
- Ik betrek de familie en zijn sociale netwerk bij activiteiten.

Evalueren: betrouwbaar zijn.

- Cliënt en mantelzorger weten wie hun aanspreekpunt is voor vragen.
- Ik ken de eerste contactpersoon is van de cliënt.
- Afspraken die de EVV'er heeft gemaakt met cliënt en mantelzorger kom ik na.
- Ik evalueer regelmatig met cliënt en mantelzorger: werkt de samenwerking, werken de afspraken.



Leren gaat door



Vul onderstaande vragen voor jezelf in. Neem je antwoorden mee naar lesdag 2.

Waar ga ik me, de komende tijd, met name voor inzetten?

Wat heb ik daarbij nodig van mijn leidinggevende?

Wat heb ik daarbij nodig van mijn collega's?

Waar wil ik mij van nu af in eerste plaats in ontwikkelen?

Hoe ziet het resultaat er concreet uit als ik dit leerpunt ontwikkeld heb? Met andere woorden: wat kun je zien als ik het resultaat behaald heb?

Hoe ga ik het aanpakken?



Opdracht: Omgaan met kritiek en conflicten

Maak deze opdracht na lesdag 1 en neem je antwoord mee naar lesdag 2

1. Beschrijf kort een situatie waarbij je geconfronteerd werd met kritiek of een conflict met mantelzorgers
2. Hoe heb je dat toen opgelost?
3. Welke tips heb je voor je collega's als het gaat om omgaan met kritiek of een conflict met mantelzorgers?

Feedback geven en ontvangen

Wat is feedback?

Feedback is informatie van anderen over hoe uw boodschap wordt ontvangen en geïnterpreteerd; hoe taal en “specifiek gedrag” worden waargenomen, ervaren en begrepen. Elke opmerking die we over iemand anders maken, een compliment of een afkeurende opmerking, is een vorm van feedback. Het ontvangen van feedback is een hulpmiddel om na te gaan of u aan de ander ook heeft overgebracht wat u wilde overbrengen en welke uitwerking dit heeft op de ander.

Waarvoor kan feedback gebruikt worden?

- als middel om communicatie (bij) te sturen
- om meer inzicht in de eigen communicatie en het effect op anderen te verkrijgen
- om misverstanden te verhelderen en/of te voorkomen
- om aan te geven dat een ander over uw grenzen gaat

Voorwaarden voor feedback

- de relatie moet veilig zijn, men moet elkaar vertrouwen, in een slechte relatie zal elke kritiek als negatief worden ervaren.
- u moet bereid zijn uw gedrag ter discussie te stellen

Wat maakt dat het geven en ontvangen van feedback zo lastig is?

- Je twijfelt of je het wel goed ziet
- Je wilt de goede sfeer behouden
- Je wilt een conflict vermijden
- Je wordt niet als lastig gezien
- Je hoeft geen risico's te nemen
- Je wilt aardig gevonden worden

Het gevolg van geen feedback geven kan zijn

- Je blijft je ergeren en spanning voelen
- Er verandert niets in de situatie
- De ander denkt dat hij het goed doet
- De ander krijgt geen kans om zich te verbeteren
- De relatie raakt op den duur verstoord
- Je krijgt niet wat je wilt

Positieve feedback: Het geven van complimenten over het gedrag van de ander. Het uiten van positieve feedback levert een positieve bijdrage aan de relatie.

Correctieve feedback: Het gedrag van de ander wordt bekritiseerd in de hoop dat het verandert. We vinden het moeilijk een ander rechtstreeks te vertellen wat ons in het gedrag niet bevalt of zelfs irriteert. Sommige mensen relativiseren het gedrag van de ander (het valt ook wel mee of ik moet niet zo zeuren). Zij slikken hun ergernis in totdat de emmer overloopt met alle gevolgen van dien. Andere mensen gaan meteen over tot de uiten van hun kritiek, wat al snel als een aanval overkomt.

Het geven van correctieve feedback

Hoe kunnen we op zo'n manier feedback geven, dat de ander begrijpt wat bedoeld

wordt, zich niet aangevallen voelt en het gedrag bespreekbaar wordt? Dit kan door het geven van een confronterende ik boodschap:

1. Praat in de "ik-vorm", geef uw eigen ervaring, niet die van anderen.
2. Beschrijf concreet het gedrag waarop u commentaar heeft, gedrag dat u zelf heeft gezien of gehoord. Geen gedrag van horen zeggen, geen anderen erbij halen. Geen oordelen en geen interpretaties geven.
3. Geef aan wat voor gevoel dit gedrag van de ander bij u oproept.
3. Geef aan wat het gevolg van dit gedrag voor u heeft. Wat voor last heeft u ervan? Bedenk eerst goed wat u nu eigenlijk niet prettig vindt en waarom. Deze stap is niet altijd nodig. Als u heeft gezegd dat u zich door bepaald gedrag gekwetst voelde en u ziet dat de ander erover nadenkt is het noemen van het gevolg vaak niet meer nodig.
5. Als u door middel van deze ik boodschap heeft gezegd wat u dwarszit en waarom, geef de ander ruimte voor reactie en controleer of de ander u begrijpt Als de boodschap begrepen wordt, geef dan aan welke verandering u zou willen zien en probeer hier samen afspraken over te maken.

Aandachtspunten bij het geven van feedback

- Wacht niet te lang
- Kies het juiste moment
- Wees open en eerlijk
- Beperk u tot het hier-en-nu, geen oude koeien uit de sloot halen
- Geef feedback op aspecten van gedrag waar iets aan kan veranderd worden, wees constructief
- Overlaad de ander niet
- Laat de ander vrij om met de feedback te doen wat hij wil

Het ontvangen van correctieve feedback

- Realiseer, dat iemand die kritiek uit de moeite neemt aandacht aan u te besteden Kennelijk wil de ander de relatie goed houden, neemt hij moeite zijn nek uit te steken.
- Besef dat het uiten van commentaar voor de initiatiefnemer ook moeilijk is.
- Kritiek geeft informatie over hoe uw gedrag op een ander overkomt Misschien bent u zich helemaal niet bewust van het feit dat bepaald gedrag irritatie kan opwekken. Zie feedback als een kans om te leren, niet als een aanval.
- Luister en ga niet meteen in de verdediging
- Betrek de feedback niet op uw persoon, het gaat om bepaald gedrag
- Vraag altijd door totdat duidelijk is welk gedrag en/of welke situatie de ander stoorde. "Waar blijkt dat uit, waar leidt u dat uit af?"
- Zeg niet dat de ander gelijk heeft als u dat niet vindt
- Vraag de ander welke verandering hij zou wensen

Probeer afspraken te maken met elkaar over hoe u beiden in de toekomst met dergelijke situaties om kunt gaan, bespreek wat u zelf kunt doen en welke bijdrage de ander zou kunnen leveren.

- Neem de ander serieus, ook al bent u het niet mee met de ander eens.
- Bent u het niet eens: "Ja ik zit inderdaad vaak te kletsen met de klanten, ik vind dat niet te vaak. Ik vind het belangrijk dat de klanten aandacht krijgen". Met deze reactie houdt u de communicatie open.

De invloed van familiestructuur en familiecultuur

Het geheel van familieleden noemen we een familiestructuur. Elk familielid heeft hierbinnen een eigen rol en eigen functie. In de loop van de tijd heeft elk lid zijn plaats en rol gevonden in het geheel. Dat betekent nog niet dat ieder lid een gelijke of gelijkwaardige inbreng in de familie heeft. Zo worden sommige mensen door de zorg van hun familieleden binnen het systeem gehouden. Anderen zorgen er zelf voor dat ze hun plaats in het geheel behouden, ook al wonen ze ver weg.

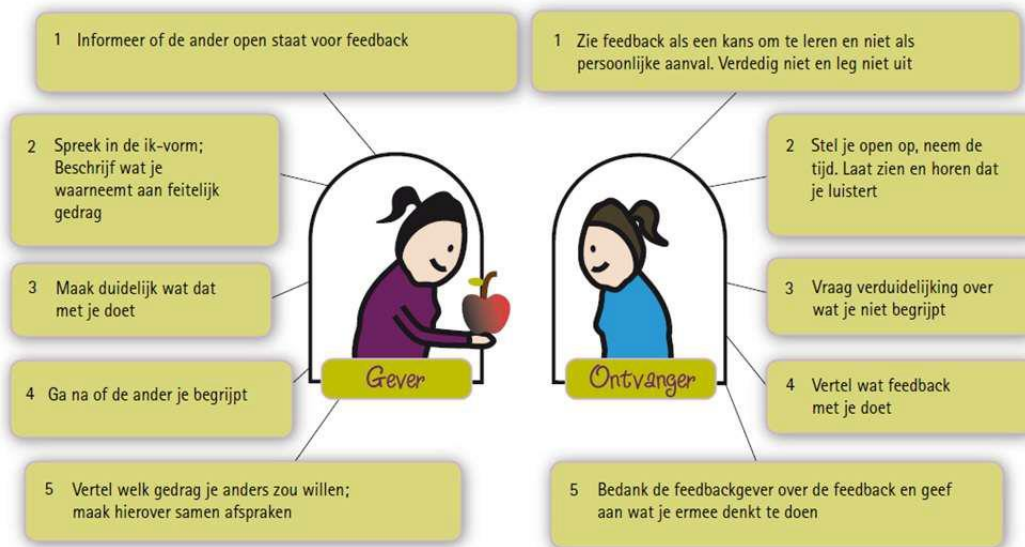
Daarnaast kunnen we families onderscheiden naar cultuur. Een belangrijke cultuureigenschap is hoe familieleden zich met elkaar verbonden voelen. Het gaat dan om de behoefte aan contact, er voor de ander willen zijn en het gevoel om voor de ander van nut te willen zijn. Een belangrijke culturele eigenschap van families is hoe zelfstandig en onafhankelijk de familieleden willen zijn, het gaat hier om persoonlijke belangen en eigenheid. In familieculturen onderscheiden we (grouweg) vier types:

- Loszandfamilies
De leden van een 'loszandfamilie' leggen grote nadruk op persoonlijke zelfstandigheid, maar missen een gevoel van verbondenheid en loyaliteit met de andere familieleden. De familieleden hebben het er moeilijk mee om afhankelijk te zijn of steun te vragen. Een 'loszandfamilie' heeft de neiging om niet te reageren, ook wanneer dit noodzakelijk is. Ze maken zich minder snel zorgen als de cliënt depressief is.
- Conflictueuze families
De leden van conflictueuze families zijn zo met zichzelf bezig dat ze elkaars belang uit het oog verliezen. Hierdoor kunnen cliënten een of meer familieleden al tientallen jaren uit het oog verloren zijn, doordat ze met hen 'gebroken' hebben.
- Kluwenfamilies
Bij 'kluwenfamilies' is het vermogen om zelfstandig te handelen ondergeschikt aan een groot gevoel van verbondenheid. Verschillen en onafhankelijke stellingnamen mogen er niet zijn. Individuele verschillen worden ontkend of genegeerd ten bate van de eenheid en harmonie. De leden van een kluwenfamilie komen moeilijk tot een beslissing bij een onderling meningsverschil. Ze stellen het besluit uit, omdat ze niet met een dergelijk verschil van opvatting kunnen leven.
- Flexibele families
De leden van flexibele families hebben een evenwichtige balans tussen erbij horen en jezelf zijn. Ieder heeft een eigen mening en dat respecteert men van elkaar. Over verschillen overlegt men openlijk en men zoekt naar bevredigende oplossingen voor alle partijen, het belang van de cliënt staat voorop.

Een familie kan ingewikkeld in elkaar zitten met leden die elkaar niet kunnen luchten of zien. Of met familieleden die het onderling niet eens kunnen worden over de zorg en aandacht voor hun naaste.



Recept voor feedback



Voorbeeld

1. "Ik wil even terugkomen op wat er net gebeurde, kan dat nu?"
2. "Als ik jou om uitleg vraag zeg je dat je iets beters te doen hebt en daarna loop je meteen weg."
3. "Dat vind ik heel vervelend. Ik krijg het gevoel dat je geen respect voor me hebt."
4. "Kun je je dat voorstellen? Begrijp je mijn gevoel?"
5. "Ik snap best dat je het druk hebt, maar ik stel het op prijs als je dat op een vriendelijke manier aangeeft. Ook vind ik het prettig zijn als je mij dan even vertelt wanneer het je wel uitkomt."

Leren gaat door



Onderstaande vragen ga je aan het eind van lesdag 2 invullen. Neem je antwoorden mee naar lesdag 2.

Waar ga ik me, de komende tijd, met name voor inzetten?

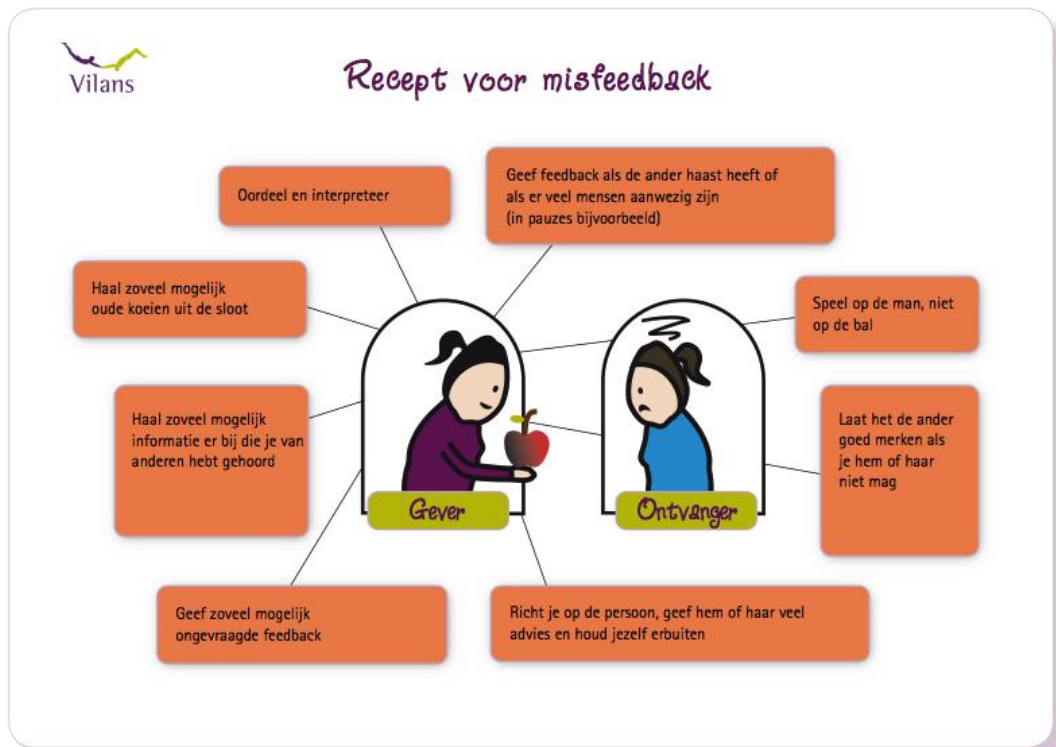
Wat heb ik daarbij nodig van mijn leidinggevende?

Wat heb ik daarbij nodig van mijn collega's?

Waar wil ik mij van nu af in eerste plaats in ontwikkelen?

Hoe ziet het resultaat er concreet uit als ik dit leerpunt ontwikkeld heb? Met andere woorden: wat kun je zien als ik het resultaat behaald heb?

Hoe ga ik het aanpakken?



SANDRA EN SIONA GAAN VOOR EEN GOED GESPREK • WWW.VILANS.NL