

Zorgen delen

Door de zorgen te bespreken bied je een gelegenheid samen naar mogelijke oplossingen te zoeken voor problemen.

Bij ernstige zorgen verdient het aanbeveling dat het gesprek gevoerd wordt door een beroepskracht die hiervoor opgeleid is, of een aanvullende training op het gebied van gespreksvaardigheden gevolgd heeft.

Een gesprek voeren als je zorgen hebt over een oudere, behoort tot de taken van alle professionals. Naarmate de zorg ernstiger is wordt het gesprek samen met een ervaren collega of een leidinggevende gevoerd, of overgenomen worden door een professional van een andere organisatie.

1. Zorgen delen

1. Vertel de aanleiding en het doel van dit gesprek.

Indien dit een eerste kennismaking is, kun je iets meer over jezelf en je achtergrond vertellen.

2. Spreek je zorg uit over het probleem.

Vertel feitelijk wat je zorgen zijn en geef aan dat je dit graag wilt bespreken met de gesprekspartner. Vraag of dit akkoord is.

Hulpzinnen zijn:

- Ik wil met u praten over de verandering in
- Ik maak mij zorgen over u omdat.....
- Er is een verandering in ontstaan en sindsdien bent u.....

3. Omschrijf concreet wat je zorg is.

Vertel de gesprekspartner wat jou feitelijk is opgevallen. Benoem het concrete gedrag dat je hebt waargenomen, dus niet je interpretatie of je vermoeden. Vraag je gesprekspartner of hij/zij dit herkent en of ze een idee hebben waar dit vandaan komt.

Hulpzinnen zijn:

- U bent de laatste tijd wat drukker (stiller, verdrietiger, boos, geheimzinnig) en daar maak ik me zorgen over.
- Het valt mij op dat ..., ik merk dat..., ik zie dat...
Is u dit wel eens opgevallen?
- Is er iets gaande in de omgeving van?

4. Benoem de reacties en vang de emoties op.

Een gesprekspartner kan door zijn emoties heel verschillend reageren. Vraag daarom expliciet naar zijn reactie en vraag hoe hij de geuite zorg beleeft. Dit kan bijvoorbeeld door 'Actief Luisteren' toe te passen. Daarmee geef je aan dat je meeleeft met de ander.

Hulpzinnen zijn:

- Ik heb het idee dat ik u hiermee overrompel. Ik kan mij voorstellen dat dit moeilijk voor u is. Klopt dat?
- Ik zie dat u boos bent, dat geeft mij het gevoel dat u het vervelend vindt dat ik dit zeg, klopt dat?

5. Ga na of de gesprekspartner de zorg deelt en inventariseer samen met hem hoe de zorg vermindert kan worden.

Het is belangrijk deze fase van 'zorgen delen' te bereiken omdat dit de voorwaarde is om samen naar mogelijke oorzaken te kijken voor het veranderde gedrag. Vervolgens kan de gesprekspartner goed meedenken over eventueel benodigde hulp.

6. Als de zorg niet gedeeld wordt.

Vraag de gesprekspartner of hij hierover even wil nadenken en plan een vervolgesprek. De gesprekspartner heeft vaak tijd nodig om over de geuite zorgen na te denken. In het vervolgesprek kan het motiveren van de gesprekspartner om aandacht te schenken aan het gedrag dat zorgen baart, op de voorgrond staan. Het gesprek is dan een '**motiverend gesprek**'.

7. Als de zorg wel gedeeld wordt.

Kijk samen hoe de situatie veranderd kan worden. Misschien is ook hier één gesprek niet voldoende en is het belangrijk met de gesprekspartner een vervolgspraak te maken. Dit kan in de vorm van een '**adviesgesprek**' zijn.

8. Vat de belangrijkste gesprekspunten samen en sluit het gesprek af.

Je kunt zowel een inhoudelijke als gevoelssamenvatting geven, afhankelijk van het verloop van het gesprek. Geef de gesprekspartner de gelegenheid te corrigeren of aan te vullen en vraag of hij het eens is met de samenvatting.

Maak samen concrete afspraken over het vervolg.

Tips voor het gesprek

- Praat vanuit jezelf (ik zie dat...).
- Wees eerlijk en open en toon echte interesse in het verhaal van je gesprekspartner.
- Omschrijf bij het delen van zorg concreet wat je zorg is en gebruik niet het woord (ouderen)mishandeling of het woord 'signaal'.
- Leg de nadruk op het delen van zorg, niet op het beschuldigen/verdenken.
- Nodig de gesprekspartner uit om te praten door open vragen te stellen.
- Reageer niet verontwaardigd of veroordelend op hetgeen de gesprekspartner vertelt.
- Geef je gesprekspartner de tijd om zijn/haar weerstand tegen het bespreken van het onderwerp te overwinnen.
- Toon begrip voor de reactie van je gesprekspartner en geef ruimte om stoom af te blazen.
- Sluit aan bij het tempo van je gesprekspartner.
- Kies in het gesprek die invalshoek die aansluit bij de gewoonten en culturele belevingswereld van de gesprekspartner.
- Als gesprekspartners helemaal in hun emoties opgaan, probeer hen dan terug te halen in het hier en nu. Bijvoorbeeld door te vragen of ze nog iets willen drinken.
- Indien je als professional persoonlijk geraakt bent door wat je gezien of gehoord hebt, is het goed dit onder woorden te brengen. Pas daarna kun je weer concrete, zakelijke informatie geven.
- Als de gesprekspartner zich dreigend uitlaat, benoem dit en stop het gesprek.
- Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken.
- De deskundige voert dit gesprek; de verzorgende kan hierbij aanwezig zijn als steun voor de oudere.

Valkuilen

- Je opstellen als deskundige die het probleem gaat oplossen.
- Zelf teveel aan het woord zijn.
- Zelf te snel conclusies trekken.
- Jezelf centraal stellen in plaats van de gesprekspartner.
- Snel adviezen geven of met oplossingen komen.

- Onderschatten van de emotionele lading van het bericht voor de gesprekspartner.
- De zorg mooier maken dan die is.
- De emoties van de gesprekspartner opvangen door je eigen mening en ervaring te geven.
- Vraag niet 'hoe nu verder' voordat de gesprekspartner hieraan toe is (pas na het verwerken van een vervelende boodschap).