

Gelijkwaardig samenwerken in de driehoek: Cliënt(en) - Netwerk - Medewerkers

Gelijkwaardig samenwerken in de driehoek, wat is het speelveld?

Als medewerker heb je te maken met de cliënt én zijn eigen sociale netwerk; naasten, vrienden, etc. In een **gelijkwaardige samenwerking** werk je, vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden, samen voor 'een goed leven in 'eigen ogen'; het welzijn en welbevinden van de cliënt. Iedere rol heeft zijn eigen waarde voor de cliënt en doet er dus toe. In de samenwerking heeft iedereen **wensen, verwachtingen en grenzen**. Daarover ben je met elkaar regelmatig in gesprek. Dat helpt in de samenwerking en creëert wederzijds vertrouwen. Omdat je zo goed mogelijk probeert aan te sluiten bij de (realiseerbare) wens van de cliënt zijn er geen 'standaardantwoorden'. De stappen van het BOB model: **Beeldvorming** → **Oordeelsvorming** → **Besluitvorming** helpen om te komen tot 'het beste antwoord/actie'.



Afstemmen op de rollen van naasten, hoe doe je dat?

De samenwerking met naasten gaat beter als je je bewust bent van de verschillende rollen van naasten: partner in de zorg, hulpvrager, naaste en expert. In de dagelijkse praktijk lopen de rollen vaak door elkaar. Welke rol de overhand heeft kan per situatie en per naaste verschillen. Door rekening te houden met de verschillende rollen krijg je meer zicht op hun behoeftes en mogelijkheden. Je leert naasten beter begrijpen en voorkomt dat je te veel op één aspect focust. Het SOFA model helpt daarbij.

Samenwerken: de naaste als collega (samenwerkingspartner)

- Een mantelzorgverder kan collega zijn omdat ook zij zorg en ondersteuning verlenen. In dat geval is het belangrijk om samen te werken: wat zijn verwachtingen en waarin wil de naaste graag meedenken en meedoen? Bespreek over en weer tijdig de juiste informatie echt als collega's te kunnen samenwerken.

Ondersteunen: de naaste als hulpvrager

- Als de zorg en ondersteuning (te) zwaar wordt voor de naaste kan deze zelf ook vragen en behoefte aan hulp en ondersteuning hebben. Door hier oog en oor voor te hebben kun je dit tijdig signaleren en ondersteunen. Vraag ook hoe het met hen gaat en verwijs eventueel door naar bijvoorbeeld websites of voorzieningen van de gemeente.

Faciliteren: de persoonlijke relatie als naaste

- Een rol die de naaste natuurlijk altijd heeft is die van partner, ouder, kind, familie of vriend. Als professional is het belangrijk om hiervoor oog te hebben en te houden en deze relatie te faciliteren.

Afstemmen: de naaste als expert

- De naaste is (een leven) lang met de zorgvrager samen en heeft daardoor veel ervaringskennis; kent bijvoorbeeld wensen en gewoonten.



Rekening houden met op verschillende 'typen' families en naasten, hoe doe je dat?

Je werkt samen met verschillende 'typen' families en naasten. Ze zijn op verschillende manieren betrokken bij de zorg en ondersteuning van de cliënt. Hierbij een paar tips.

Zeer betrokken.

- Dit type familieleden wil van alles doen. Ze eigent zich soms een (afdelings)ruimte toe, houdt daarbij niet altijd rekening met andere cliënten of bemoeit zich juist met alles en iedereen.
In gesprek met zeer betrokken familieleden: Bij dit type is het van belang om tijdig in gesprek te gaan over hoe ze hun vanuit hun grote betrokkenheid ook rekening kunnen houden met de wensen en privacy van andere bewoners. Heb hierbij aandacht voor hun inbreng, betekenis voor cliënt(en) en hun wensen en onderliggende behoeften. Het kan het bijvoorbeeld zo zijn dat ze de zorg en ondersteuning van hun naaste moeilijk los kunnen laten.

Kritisch betrokken.

- Dit type familieleden is kritisch en heeft snel op veel zaken commentaar. Is het ene opgelost, dan is er vaak wel iets anders dat beter zou kunnen.
In gesprek met kritisch betrokken familieleden: Bij dit type is het van belang in gesprek te gaan over wat onderliggende normen en opvattingen zijn, wat wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden en grenzen zijn en waarom. Bijvoorbeeld dat je zo goed mogelijk probeert aan te sluiten bij wensen en gewoontes van hun naaste én dit in balans moet brengen met de wensen en gewoontes van de andere cliënten, of bij de veranderende wensen en grenzen van de cliënt zelf. Wees duidelijk over dat in een groepssetting, organisatie veel met elkaar samenhangt en niet alles per direct opgelost kan worden.

Niet of nauwelijks betrokken.

- Dit type familieleden lijkt niet of nauwelijks betrokken bij hun naaste. Ze zijn weinig zichtbaar en geven aan niet of slechts in beperkte mate betrokken te willen worden bij de zorg en ondersteuning.
In gesprek met familieleden die niet of nauwelijks betrokken zijn: Bij dit type is het van belang in gesprek te gaan over waarom ze niet of nauwelijks betrokken willen zijn, is dat ook zo of zijn er vormen van betrokkenheid die je niet meteen ziet, wat zijn aanknopingspunten om de betrokkenheid te vergroten. Denk aan overbelasting, onbekendheid met ziektebeelden, omgaan met bepaald gedrag e.d.

Zoekend naar betrokkenheid.

- Dit type familieleden weet nog niet goed hoe ze in deze nieuwe context betrokken kunnen blijven/zijn. Ze kunnen een onzekere of zoekende indruk maken in het contact of zijn bijvoorbeeld snel bang zijn dat ze je teveel tijd van je vragen. *In gesprek met familieleden die zoekend zijn naar betrokkenheid:* bij dit type is het van belang in gesprek te gaan over wat ze gedaan hebben ter ondersteuning van hun naaste en hoe ze dat voort kunnen zetten. Het kan ze helpen om niet teveel alleen te opereren, maar met meerderen uit het netwerk gezamenlijk afspraken te maken.

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met naasten/netwerk, hoe doe je dat?.

Je wil dat de naasten/netwerk hun relatie met de cliënt voortzetten op een manier die bij hen past en blijven bijdragen aan het welbevinden van de cliënt. Daar heb je oog voor. Dit alles begint met dat je écht contact hebt en luistert naar wat zij weten en belangrijk vinden. Zorg en ondersteuning is niet verplicht, maar het is wel belangrijk dat je goed weet waarbij je naasten kan betrekken en uitnodigen. Ook wil je weten hoe je hen in hun rol kan ondersteunen. Onderstaande vragen uit de Vilans-COUP-methode helpen hierbij.

<p>De stappen van de COUP</p> <p>Contact maken</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe is het voor u dat uw naaste nu hier woont?• Hoe vindt u het om hier op bezoek te komen?• Hoe was de laatste periode voordat uw naaste hier kwam wonen?• Zou u het levensverhaal van, met uw naaste willen opschrijven?• Zijn er gewoontes van uw naaste die belangrijk zijn voor ons om te weten?• Wie zijn er belangrijk in het leven van uw naaste, op welke manier zijn ze belangrijk? <p>Ondersteunen</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe gaat het nu met u?• Wie uit uw netwerk zou u waarin kunnen helpen?	<ul style="list-style-type: none">• Welke ondersteuning biedt uw gemeente voor u als naaste/mantelzorger?• Hoe kunnen wij u ondersteunen bijv. in het omgaan met de ziekte/ander gedrag van uw naaste? <p>Uitnodigen</p> <ul style="list-style-type: none">• Wat deed u in de thuissituatie met en voor uw naaste?• Zijn er activiteiten die u graag zelf wilt blijven doen?• Voelt u zich welkom hier, nog tips• Heeft u voldoende informatie over het reilen en zeilen hier? <p>Participeren</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunnen we een beroep op u doen, b.v. als er activiteiten zijn?
--	---

Ezelsbruggetjes voor een goed gesprek

Om professioneel te communiceren is het belangrijk dat je je realiseert wat er in je hoofd gebeurt en wat je daar wel en niet van laat zien in je boodschap voor de ander. Als je niet verrast en overspoeld bent door je gedachten en gevoelens, kun je de regie over je interne reactie houden. Je kunt rustig nadenken en bewust bepalen hoe je reageert. Je hebt het gesprek dan 'in de hand' en communiceert professioneel.

Dit wil zeggen: je geeft aandacht aan wat de ander zegt, je blijft écht luisteren en vraagt na of je de ander goed begrepen hebt. Je past dus op voor je eigen oordelen en aannames, een half woord is niet genoeg om de ander écht te begrijpen.

De ezelsbruggetjes voor een goed gesprek helpen je hierbij.

- **Laat OMA thuis:** jouw Oordelen, Mening en Aannames zorgen ervoor dat je niet meer écht luistert naar de ander. Bijvoorbeeld de aanname: 'Haar dochter vindt krullers zetten leuk, dan wil ze dat vast ook hier komen doen'. Terwijl de dochter dat eigenlijk niet zo leuk blijkt te vinden en graag door iemand anders zou willen laten doen. Of je oordeel: 'Wat een bemoediging'. Terwijl het om een bezorgde moeder gaat.
- **Smeer NIVEA:** Niet Invullen Voor Een Ander. Bijvoorbeeld: 'Haar dochter woont zo ver weg, die kan vast niet komen' of 'Zijn vrouw heeft het al zo druk, dus haar vraag ik niet'. Is dat wel zo? Misschien willen mantelzorgers juist wel meehelpen als ze het maar goed kunnen inplannen.
- **Geef LSD:** Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Luister aandachtig, stel open vragen: wie, wat, wanneer, hoe. Vat samen zo check of je de ander goed begrepen hebt: 'Als ik u goed begrijp dan... klopt dat? Of "nog eens op een rijtje gezet.....' En vraag door. Doorvragen is een manier om verdieping en verheldering te krijgen. Voorbeeld van een uitspraak waarop je kunt doorvragen: "Als het net zo gaat als de vorige keer...." (Door)vraag: Wat gebeurde er toen"



Vijf stappen in het gesprek bij boosheid en irritatie

1 *Luister*

- Laat zien dat je luistert, vat samen en stel open vragen.
- Laat de ander eerst zijn hart luchten. Vat het niet persoonlijk op, schiet niet meteen in de verdediging of tegenaanval. Probeer je rust te bewaren en de regie te houden op het gesprek.

2 *Maak de boosheid minder*

- Toon begrip voor de emotie én de onderliggende wensen en verwachtingen. 'Ik snap uw boosheid want u wilt natuurlijk het beste voor uw partner' "Sorry dat u teleurgesteld bent"
- Benadruk waarover jullie het eens zijn. "We willen natuurlijk ook voor uw partner en alle cliënten het beste" Je bent dan niet meer 'de vijand', maar iemand die samen met hem zoekt naar oplossingen.
- Als je een terecht verwijt krijgt, draai er dan niet om heen, erken de misser en bied je excuses aan.
- Als iemand boos blijft en niet voor rede vatbaar is, stop dan het gesprek en maak een afspraak wanneer en hoe je er op terugkomt.

3 *Verduidelijk het probleem*

- Iemand die boos of geïrriteerd is vergroot het probleem meestal.
- Vat het probleem meer feitelijk, neutraler samen.
- Vraag of je het probleem zo goed hebt begrepen.

4 *Bespreek samen oplossingen*

- Vraag wat de ander ziet als mogelijke oplossingen.
- Denk in mogelijkheden; ja en in plaats van ja maar...
- Doe zelf suggesties.

5 *Sluit het gesprek positief af*

- Sluit het gesprek af met een samenvatting van de afspraken.
- Probeer het gesprek in een goede sfeer te beëindigen
- Maak een vervolgspraak om met elkaar te kijken hoe het nu gaat.

Vilans, kenniscentrum langdurende zorg. Utrecht, januari 2019