

Lastige gesprekken

Zorgverlening is mensenwerk. Dat gaat soms met ups en downs. Cliënten zijn teleurgesteld, bijvoorbeeld omdat een behandeling niet doorgaat of die ene leuke kamer toch niet vrijkomt. Het kan lastig zijn om die teleurstelling te bespreken. Familieleden zijn boos omdat informatie niet is doorgegeven of omdat ze het totaal oneens zijn met de manier waarop vader of moeder verzorgd wordt. Ze hebben een klacht en willen die met jou bespreken. Sommige mantelzorgers – maar ook cliënten – zijn zo boos dat het bedreigend kan zijn. Hoe leid je zo'n gesprek in goede banen? Is een 'gewoon' gesprek dan wel mogelijk of kun je beter een time-out inlassen?

Soms word je ook geconfronteerd met verdrietige situaties. In hun laatste levensfase maken mensen de balans op, ze willen je spreken over zaken van leven en dood, ze willen hun trauma eindelijk eens uiten. Heel begrijpelijk, maar ook lastig om mee om te gaan. 'Lastige gesprekken' vragen iets van je: moed om je eigen emoties onder ogen te zien en je grenzen te verkennen. Maar als het lukt om 'lastige gesprekken' tot een happy end te brengen, leidt dat tot veel voldoening. Je bent voor je cliënt van enorme meerwaarde en verrijkt tegelijkertijd je eigen leven. En ter geruststelling: je staat er niet alleen voor. Je collega's staan voor dezelfde vragen als jij: werk daarom samen!

Werkvormen

- Bespreek een casus

Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl/communiceren

- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek: 'Vraag het Annemieke'* (pagina 32)
- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek: 'Samenspel met familie'* (pagina 16)
- Communicatiewerkblad 'Elkaar aanspreken'
- Communicatiewerkblad 'LSD: Luisteren en Samenvatten'
- Communicatiewerkblad 'LSD: Vragen stellen en Doorvragen'

Suggesties

- Zie www.vilans.nl/communiceren voor feedback-kaarten, posters en de Databank Dialoog.
- Op de website van het [Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen](#) staat veel informatie over het omgaan met levensvragen van ouderen.

Overpeinzingen



- Als iedereen gelijk wil hebben, is er geen plaats meer voor dialoog.
- Wanneer luisteren om te reageren overgaat in luisteren om te begrijpen, ontstaat er echt contact.
- Riet is verankerd in de bodem en buigt zonder te breken.

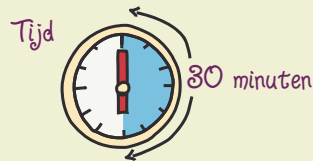
Werkvorm Bespreek een casus

Spreek met je collega's en teamleider af om tijdens een teambijeenkomst of -overleg samen stil te staan bij het voeren van een lastig gesprek. Kies uit je eigen beroepspraktijk een 'vers' voorbeeld van een lastig gesprek dat je voerde óf dat je zeer binnenkort gaat voeren.

Bespreek samen welke praktijksituatie je tijdens de bijeenkomst behandelt. Degene wiens casus ter tafel komt, kiest een tegenspeler en speelt samen met haar de situatie. De teamleider leidt het rollenspel. Maak ter voorbereiding op het rollenspel gebruik van de bijlage.

Vorbereiding

Kopieer de bijlage Bewegen bij lastige gesprekken



Stap 1 • Ontdekken

Hoe verliep jouw gesprek (casus)? Heb je gekozen voor een bepaalde tactiek? Waar stuitte je op? Kon je het initiatief houden in het gesprek en lukte het om uit je eigen emoties te blijven? Hield je het einddoel voor ogen? Hoe ben je 'echt' – een mens van vlees en bloed – en professioneel tegelijkertijd?

Stap 2 • Bespreken

Bespreek het gesprek na met je collega's en teamleider. Wat hebben zij gezien en gevoeld? Welke feedback krijg je van hen en kun je daar iets mee? Je kunt eventueel samen alternatieven benoemen voor waar het niet zo goed ging.

Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Goed voorbereid (een volgende keer) een lastig gesprek kunnen aangaan.

Stap 4 • Wat ga je doen?

Betrek je collega's bij een gesprek dat je gaat voeren en bereidt het samen met hen voor.

Bijlage Bewegen bij lastige gesprekken

Bij 'lastige gesprekken' kun je vier stijlen gebruiken: meebewegen, tegen-bewegen, weg-bewegen of judoën. Afhankelijk van de situatie en wat je wilt bereiken kun je een van de gesprekstijlen gebruiken. Maar de 'gouden regel' is: eerst meebewegen voordat je tegen-beweegt! Want de ander moet vertrouwen in je hebben.

Meebewegen

Je beweegt mee met de ander als je:

- Een relatie tot stand wilt brengen.
- De ander wilt motiveren.
- Merkt dat er weerstand is.

Meebewegen doe je door:

- LSD te gebruiken (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen):
 - 'Klopt het dat u dit moeilijk vindt?'
 - 'Als ik u goed begrijp, vindt u dus...'
- Begrip te tonen:
 - 'U maakt zich nogal zorgen, begrijp ik uit uw woorden.'
- Complimenten te geven:
 - 'Fijn dat u even tijd wilt vrijmaken voor mij.'

Tegen-bewegen

Je beweegt tegen als:

- Het om de inhoud gaat.
- Je de ander wilt aansporen.
- Je de ander wilt overtuigen van jouw standpunt.

Tegen-bewegen doe je door:

- Duidelijk te zeggen wat je wil van de ander:
 - 'Ik wil graag dat u nu...'
- Feedback te geven op het gedrag van de ander (positief of negatief):
 - 'Ik vind het fijn om te zien dat u zelf Wilt u dat morgen ook weer doen?'
- Consequenties aan te geven van het gedrag van de ander:
 - 'Als je dat (niet) doet, dan zal ik...'

Weg-bewegen

Deze weg bewandel je als:

- De tijd nog niet rijp is.
- Er meer informatie nodig is.
- De zaak onhaalbaar is.
- Je spanning wilt verminderen.

Hoe 'beweeg je weg?'

- Door bijvoorbeeld te zeggen:
 - 'Laten we dit punt even laten liggen en er later op terugkomen.'
- Door niet op de ander in te gaan.
- Door letterlijk weg te gaan.

Judoën

Als je in een gesprek 'judoot', houd je contact. Je zoekt een opening om tot een oplossing te komen en samen een balans te bereiken.

Je gaat judoën als:

- Gewoon meebewegen niet helpt.
- De ander flink in de weerstand zit.
- Als er problemen zijn in de relatie.

Tactieken die je kunt gebruiken zijn:

- Bevestigen: 'U hebt helemaal gelijk'
- Overdrijven: 'Zo te horen deugt hier helemaal niets.'
- Oplossingen afraden: 'Dit maakt het probleem alleen maar groter.'
- Terugtrekken: 'Ik denk niet dat ik u nog kan helpen.'