

Een nieuw begin, een nieuwe kans om relaties op orde te brengen en daar waar mogelijk te verbeteren.

Handreiking in gespreksvoering

De beperkingen van de bezoeksregeling tijdens de coronacrisis, heeft gaten geslagen in relaties. Zeker die tussen ouders en hun kinderen die in een instelling wonen. Maar ook tussen ouderen die in een verpleeghuis wonen en hun verwanten. Het langdurige ontbreken van (fysiek) contact heeft een enorme impact gehad. Ouders die hun kinderen kunnen lezen als het niet goed gaat en weten wat hun kind nodig heeft. Of familieleden die weten waar hun partner of ouder verdriet over kan hebben, die herkennen als moeder of vader zich niet lekker voelt of pijn beleeft. Ouders en andere verwanten die het welbevinden van hun naaste nastreven en weten wat goede zorg voor diegene betekent. Dat grote gemis heeft erkenning nodig. Naast het gemis van dit contact ervoeren veel verwanten onmacht en frustratie, omdat zij zich in deze crisisperiode niet betrokken voelen bij besluiten met een grote impact voor hen en hun verwanten. Goede communicatie hierover kan het begrip vergroten; anderzijds zal ontbrekende, onduidelijke of onpersoonlijke communicatie de frustratie juist doen toenemen. Zo kunnen relaties tussen verwanten en professionals onder druk komen te staan.

Met het verruimen van de bezoeksregelingen in zowel de gehandicaptenzorg als in de ouderenzorg, verschenen er handreikingen voor het bezoekbeleid. De inleiding gaat over de maatregelen die de overheid heeft genomen en wat voor gevolgen die gehad hebben voor de cliënt, de verwanten en de zorgmedewerkers zelf. Wat volgt is vooral een beschrijving van de (rand)voorwaarden voor verantwoord bezoek.

Mooi en passend in het licht van het inperken van (medische) risico's. Maar oog hebben voor het leed, de stress en het herstel van relaties, wordt niet of nauwelijks genoemd. En niet alleen verwanten hebben geleden. Ook zorgprofessionals hebben de afgelopen tijd stress, angst, leed en verdriet ervaren.

Een handreiking om het gesprek aan te gaan: het 4 fasen-model¹

In deze fase van corona worden de contacten tussen verwanten onderling en tussen verwanten en professionals weer hernieuwd. Dit is een kans om relaties te bestendigen, te herstellen of te verbeteren. Deze handreiking laat zien hoe je in het hernieuwde contact tussen zorgprofessionals en verwanten het gesprek aan kunt gaan met oog voor de relatie.

Methodisch gezien bestaat het gesprek uit vier stadia, die als het ware in elkaar overvloeien. Het begint bij het sociale stadium, met het creëren van een context van ontmoeten en verbinden. Hier ontmoet je elkaar echt en leg je de persoonlijke verbinding met oprechte aandacht voor de ander. Van daar uit kan het compassievolle gesprek gevoerd worden over

¹ Gebaseerd op het werk van Jay Haley.

hoe het met eenieder gaat. Waak er voor niet te snel met elkaar te praten over de zaken, dat komt pas in het derde stadium, het interactiestadium. Breng eerst in het probleemstadium de problemen die er spelen in kaart, luister en sluit aan bij het verdriet en de frustraties. Zonder discussie of verontschuldigen. Van daaruit kun je naar het interactiestadium om de vragen, de problemen te bespreken en aan te horen en te zien wat dit voor de verwanten heeft betekend. Op basis daarvan maak je in het afsprakenstadium met elkaar afspraken op welke manier contactherstel weer mogelijk kan zijn. Hieronder wordt een aantal voorbeelden gegeven van vragen en zaken die in de verschillende stadia aan de orde kunnen komen. Pas het vooral aan aan je eigen situatie:

1. Sociale stadium (ontmoeten en verbinden): *hoe gaat het met u? Ik ben erg benieuwd hoe de afgelopen periode voor u is geweest. Graag wil ik met u delen hoe het met uw kind / uw ouder / broer / zus en met ons is gegaan.*
2. Probleemstadium (luisteren en erkenning geven): *wat zijn de zaken die u het meest geraakt hebben of waar u erg onrustig van bent geworden. Ik wil daar goed naar luisteren om te begrijpen wat belangrijk voor uw kind / uw ouder / broer / zus en u is.*
3. Interactiestadium (in gesprek): *graag wil ik u vertellen hoe het ons is vergaan in samenspraak met u. Tijdens de telefoongesprekken en/of het beeldbellen voelde ik me vaak ook wat ongemakkelijk. Ik begreep dat dit ook voor u niet even makkelijk was. Hoe kijkt u ernaar?*
4. Afsprakenstadium (opvolging): *wat is voor u zinvol/nuttig om naar aanleiding van ons gesprek af te spreken. Straks gaat u uw kind/ uw ouder / broer zien en spreken. Ook daarna hoor ik graag van u wat u mogelijk wilt aanvullen aan onze afsprakenlijst.*

Juist in deze tijd zijn herkenbaarheid en vertrouwde gezichten voor families en verwanten van groot belang. Organiseer regelmatige contacten met ouders en verwanten. Bel omdat je geïnteresseerd bent in de ander. Waarbij het niet altijd hoeft te gaan over het kind of het familielid, maar waar er aandacht is voor de ouder of betrokken familielid. Even spuien, delen, aandacht voor het gemis. Hierdoor organiseer je gemeenschappelijkheid en saamhorigheid. Stel iemand uit het team aan om dit met regelmaat te doen, iemand die de bewoner goed kent en een klik heeft, dat laatste is van belang. Dat voelt vertrouwd.

Een visie op ouderschap en verwantschap

Onderliggend helpt het om vanuit een basishouding te werken waarin ouderschap / verwantschap erkend en gezien wordt. Daarvoor kunnen de axioma's zoals door Alice van der Pas beschreven richting gevend zijn:

1. Ouderschap heeft een besef van verantwoordelijk-zijn. Dit is mijn kind, nu, morgen, 24/7, de rest van mijn leven. Wat betekent dat voor regievoering?
2. Ouderschap is kwetsbaar. Door de kwetsbaarheid van het kind worden ouders kwetsbaar. Op welke manier ontmoet je ouders en creëer je een context van ontmoeten en verbinding.
3. Mede door de kwetsbaarheid en verantwoordelijkheid voelen ouders / verwanten zich eindverantwoordelijk voor de zorg. Waar zorgmedewerkers verantwoording dienen af te leggen. Er is een vergelijkbare situatie als je te maken hebt met een dementerende ouder die in een instelling is opgenomen, of een broer of zus met een psychiatrische aandoening die opgenomen is. Hoe heb je dit georganiseerd en is het een vanzelfsprekendheid in jouw instelling dat verwanten de eindverantwoording hebben?