



centrum voor  
consultatie en  
expertise

samen zoeken  
nieuw perspectief  
cce.nl

## **Communicatie met familie onder moeilijke omstandigheden**

**Ingrid Rehmann, GZ-psycholoog/consulent CCE**  
**Marina van Schoubroeck, GZ-psycholoog Envida**

**Landelijke Dag Waardigheid & Trots 4 juni 2019**

## Waarom dit onderwerp?

### **Aanleiding CCE consultatie door Envida:**

- Cliënt laat agressie zien tijdens de ADL
- Echtgenote wijt agressie aan slechte bejegening en ervaart de geboden zorg als slecht
- Verzorgende gaan echtgenote uit de weg
- Verzorgende proberen zorg bieden aan cliënt te vermijden

## Doel workshop

Inzicht krijgen in wat niet en wel werkzaam is in de communicatie met familie onder moeilijke omstandigheden.

## Workshop communicatie met familie

**Hoe communiceren we met familie onder makkelijke omstandigheden?**

- We zeggen wat we vinden/willen
- Familie vindt dit goed/denkt mee/staat open voor ideeën
- Familie zit onderling op 1 lijn

## Workshop communicatie met familie

**Hoe communiceren we met familie onder moeilijke omstandigheden?**

- We zeggen wat we vinden/willen
- Familie vindt dit niet goed/gelooft het niet
- Familie vindt/wil iets anders
- Familie zit onderling niet op 1 lijn

## Workshop communicatie met familie

### **Twee belangrijke valkuilen:**

- Familie verbaal overtuigen van de eigen visie
- Te weinig aandacht voor de motivatie van familie

## Workshop communicatie met familie

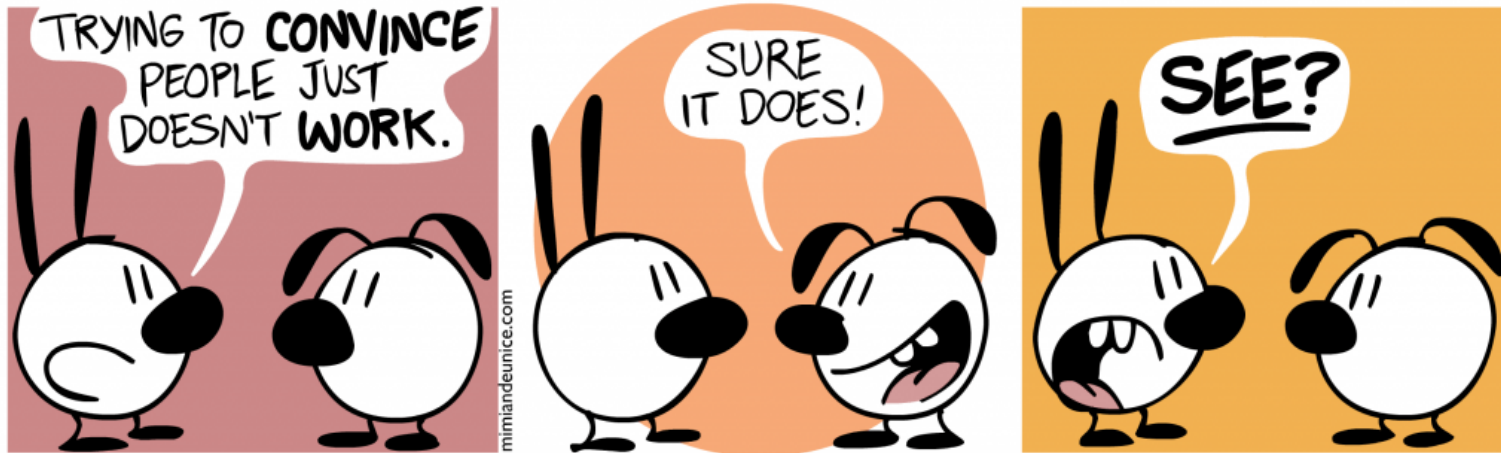
### Verbaal overtuigen:

- Uitleggen en nogmaals uitleggen
- Verklaren, uitvluchten zoeken en verdedigen

Hoeveel % van de communicatie is verbaal?

Wat 'straal' je non-verbaal uit als je iemand aan het overtuigen bent?

## Voorbeeld uit de praktijk





## Workshop communicatie met familie

### **Te weinig aandacht voor de ander:**

Wel doen:

- Empathisch luisteren
- Aansluiten bij de motivatie van de ander
- Open vragen stellen
- Verwachtingen helder krijgen

## Workshop communicatie met familie

**Aandacht voor de ander/jezelf is een balans:**

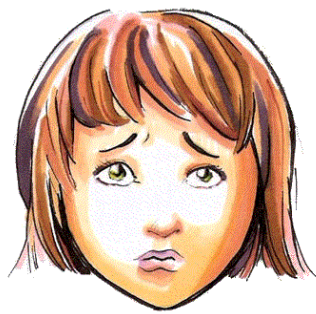
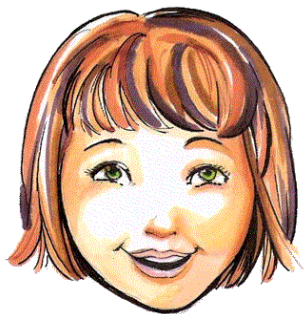
- Eerst aandacht voor de ander
- Verwachtingen/wensen van de ander nagaan
- Duidelijk zijn over eigen verwachtingen/wensen
- Discrepanties benoemen
- Gemeenschappelijk doel benoemen (= welbevinden cliënt)

## Workshop communicatie met familie

**Gemeenschappelijk doel maar discrepanties in de manier waarop dit doel bereikt kan worden:**

- Meebewegen met weerstaand (= geen ja, MAAR)
- Samen alternatieven onderzoeken

## Voorbeeld uit de praktijk



## Geleerde lessen

### Vanuit CCE consultatie binnen Envida:

- Professionaliteit ten aanzien van nabijheid en afstand met familie
- Familie meenemen in proces
- Dialoog in plaats van mededeling
- Familie begrijpen: expliciete hulpvraag versus onderliggende hulpvraag

## Geleerde lessen

### **Vanuit CCE consultatie binnen Envida:**

- Helderheid ten aanzien van verwachtingen
- Gezamenlijk doel vaststellen en samen zoeken naar alternatieven

**Vragen?**