

ZORGVERKENNEND GESPREK

Een zorgverkenkend gesprek gebruik je als professional wanneer je informatie wilt delen met een cliënt en/of zijn vertegenwoordiger*. Je weet welke informatie je de ander wilt geven én je bent op zoek naar informatie van de ander. Soms weet je nog niet precies welke informatie dat is.

*hierna gebruiken we voor zowel cliënt en zijn vertegenwoordiger: 'cliënt'

Voorbeelden voor een zorgverkenkend gesprek zijn:

- De cliënt geeft aan met jou te willen praten, zonder dat je precies weet waarom.
- Jij hebt iets opvallends opgemerkt bij een cliënt en wilt dit delen met de cliënt.
- Je maakt je zorgen om een cliënt en vermoedt dat er in de thuisituatie iets aan de hand is. Je praat met de cliënt om daarachter te komen en om jouw zorg te delen.

DE FASES VAN HET ZORGVERKENNEND GESPREK

Je doorloopt als professional bij een zorgverkenkend gesprek steeds 5 fases. Hieronder lees je hoe deze fases verlopen.



Fase 1. Welkom en kennismaken.

- Verwelkom de cliënt.
- Bied de cliënt koffie of thee aan.
- Is dit jullie eerste contact? Stel jezelf dan voor. Benoem je naam, functie en de relatie tot de cliënt.



Fase 2. Doel en aanleiding (als voorbeeld gebruiken we Sem)

- Geef het doel van het gesprek aan. Bijvoorbeeld:
'Ik heb u uitgenodigd omdat ik met u over Sem wilt praten. Ik maak mijn zorgen over Sem en ik wil deze zorgen met u delen. Vindt u dat goed?'
'Ik heb u uitgenodigd omdat ik met u wil praten over hoe het met u gaat en hoe het nu thuis is. Vindt u dat goed?'
- Geef de reden aan waarom je de cliënt hebt uitgenodigd. Bijvoorbeeld:
'Sem werkt hard op school, hij doet zijn best en ik merk dat hij plezier heeft in rekenen en aardrijkskunde. Het is een aardige jongen die goed luistert in de klas. Daarnaast maak ik mij zorgen. Sem is stil en teruggetrokken. Hij maakt in de klas weinig contact met andere kinderen en staat op het schoolplein vaak alleen. Vorige week had ik zelf pleinwacht en het viel mij op dat hij veel alleen is. Op donderdag bijvoorbeeld stond hij in de pauze naast de deur, het leek wel of hij stond te wachten tot de pauze voorbij was. Ik heb een praatje met hem gemaakt, maar op zo'n moment zegt hij weinig tegen mij. Hij heeft weinig aansluiting in de klas. Sem ziet er ongelukkig uit op school.'
'We hebben twee weken geleden met elkaar gesproken en toen vertelde u mij dat u het verdrietig vindt dat er thuis regelmatig ruzie is. U gaf aan dat u hier verandering in wilde, maar gaf ook aan dat u voor een aantal zaken bang bent en dat u niet goed weet wat te doen.'



Fase 3. Inventariseren en uitwisselen

- Stel open vragen, zoals:
'Hoe gaat het nu thuis?', 'Herkent u dit?', 'Hoe ervaart u Sem thuis?', 'Wat is er aan de hand?', 'Wat speelt er?'
- Luister goed en vat samen:
'Als ik u goed begrijp, trekt Sem zich thuis ook terug?' 'Bedoelt u dat u afgelopen zaterdag weer ruzie heeft gekregen en toen zo angstig werd dat u niet meer wist wat te doen?'

- Vraag door, zoals:
'Wat bedoelt u met dat Sem zich thuis ook terugtrekt? Wat doet hij dan?' 'Kunt u uitleggen wat er zaterdag gebeurt is, waardoor u angstig werd?'
- Inventariseer alle informatie door goed te luisteren, door te vragen en samen te vatten. Zorg dat jouw non-verbaal gedrag ondersteunend werkt. Kijk de ander aan, zit rechtop of iets voorovergebogen en houd jouw armen 'open'. Maak -als dat nodig is- naast inhoudelijke samenvattingen ook gevoelssamenvattingen.
- Geef informatie en voorbeelden om -indien nodig- de zorgen te verduidelijken voor de gesprekspartner.



Fase 4. Inventariseren en uitdiepen

- Vat de kernpunten samen. Na alle tussentijdse samenvattingen in de vorige fase, geef je nu een overzicht van de belangrijkste punten die je gehoord hebt.
- Geef de ander de gelegenheid jouw samenvatting te corrigeren of aan te vullen.
- Laat een stilte vallen of vraag of je gesprekspartner het eens is met jouw samenvatting.
- Bepaal samen met de betrokkene welke punten belangrijk zijn en verder uitgediept moeten worden. Dat kan door na de goedkeuring van jouw samenvatting gewoon te vragen: 'Over welke punten wilt u verder praten?'

Uitdiepen doe je opnieuw met doorvragen en samenvatten. Gebruik voor het doorvragen bij voorkeur open vragen, zodat je de ander volop ruimte geeft. Wanneer je een concreet punt wilt nagaan of wanneer de ander wat hulp nodig heeft om op gang te komen, kun je een gesloten vraag gebruiken.



Fase 5. Conclusies en vervolg

- Geef een globale samenvatting van de kern van het gesprek.
- Dit kan zowel een inhoudelijke als een gevoelssamenvatting zijn of een combinatie van beide. Het verloop van het gesprek is bepalend voor de vorm die je kiest.
- Maak vervolgens samen concrete afspraken over het vervolg.
- Dit kan een observatie thuis en/of op school zijn, een vervolgspraak met de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger of een andere actie.

Bron

- Bianca Kruijs en Nathalie Sie, *Draaiboek training aanpak huiselijk geweld – 5e herziene uitgave*, Stichting LTAK (Landelijke Trainersgroep Aanpak Kindermishandeling), 2014.

MEER WETEN OF ADVIES NODIG? NEEM CONTACT OP MET VEILIG THUIS!

Bel het landelijk telefoonnummer **0800 2000 (gratis)**. Na het inspreken van gemeente/woonplaats is er directe verbinding met Veilig Thuis Midden-Brabant. Of gebruik ons regionale telefoonnummer **(013) 751 67 89**.

Veilig Thuis is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar. Kijk voor meer informatie ook op de website:

www.veiligthuismiddenbrabant.nl.