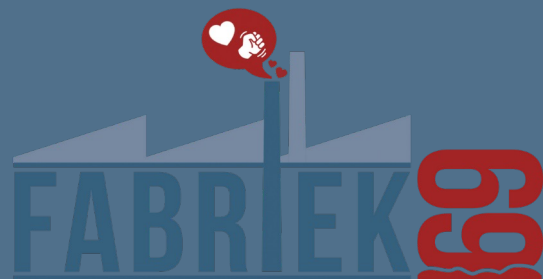


WE BEGINNEN ZO!

Pak nog even pen en papier erbij en een lekker kopje koffie of thee!



OEPS EEN LASTIG GESPREK

5 onmisbare elementen
voor een professioneel gesprek
over signalen van huiselijk geweld



MAAR VOORDAT WE BEGINNEN

Heb je wel eens te maken met cliënten die ontkennen of boos worden als je signalen bespreekbaar maakt?



STEL JE VOOR...

Je hebt een telefoongesprek van een jouw cliënt (Henk) opgevangen met zijn vrouw.

In het gesprek wordt hij heel boos op haar: “Ik mag hopen dat je weer wat gekalmeerd bent als ik thuiskom, anders weet ik niet of ik mezelf kan inhouden.” zegt hij op luide toon.

Je wilde het in het gesprek al hebben over de vorige keer, waarin je merkte dat hij in het gesprek wel wilde beginnen over zijn relatie maar het niet afmaakte.

Op het moment dat hij binnenkomt zegt hij direct: “Ik hoop dat je het kort kan houden, want ik heb echt geen tijd voor gezeik.”



STEL JE VOOR...

Het echtpaar wat in scheiding ligt krijgt de omgangsregeling maar niet strak.

Je hebt contact met de vrouw (Johanna) die daar heel boos en verwijtend naar haar man over is.

Ook in bijzijn van haar kinderen.


Als je het er met haar over wil hebben legt ze de schuld volledig bij haar ex-partner neer.



ALS JE JE ZORGEN BESPREEKBAAR WIL
MAKEN

MAAR DE ANDER ONTKENT

OF LEGT DE SCHULD BUITEN ZICHZELF
OF WORD BOOS?



Hoe ga je op zo'n moment toch je zorgen
bespreekbaar maken op een manier dat
je boodschap toch over komt en je in
gesprek kunt over de zorgen?

WAT GAAN WE DOEN?



1



2

LUKT HET DE HUISARTS DE ZORGEN TE BESPREKEN EN WIL DE
CLIËNT DAAROVER IN GESPREK?



1



2

WAARDOOR LUKTE HET WEL? EN WAARDOOR LUKTE HET NIET?

Is het de huisarts gelukt de zorgen te bespreken én wil de cliënt in gesprek over de zorgen?

- Wat zei en deed de huisarts?
- Wat was de reactie van de cliënt?



WAT NEEM JE HIERUIT MEE?

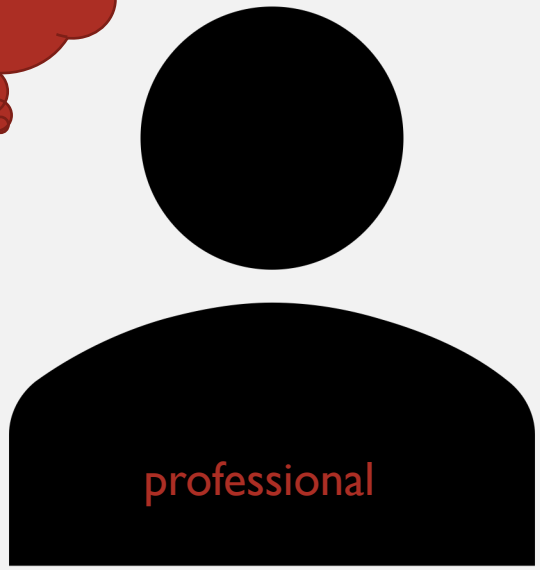
IN GESPREK GAAN OVER SIGNALLEN IS NIET ALTIJD
MAKKELIJK. JE KAN VEEL GOED DOEN, MAAR TOCH
GEEN CONTACT KRIJGEN MET DE CLIËNT.

WE GAAN

- Kijken hoe komt dat het schuurt bij de huisarts
- Hoe 5 professionele elementen in een gesprek werken
- Uitvogelen hoe de 5 elementen in een praktijkvoorbeeld zouden kunnen werken

Ik hoorde van uw zus...

Ik wil dat je mij hoort



Nee, hoor het valt allemaal wel mee



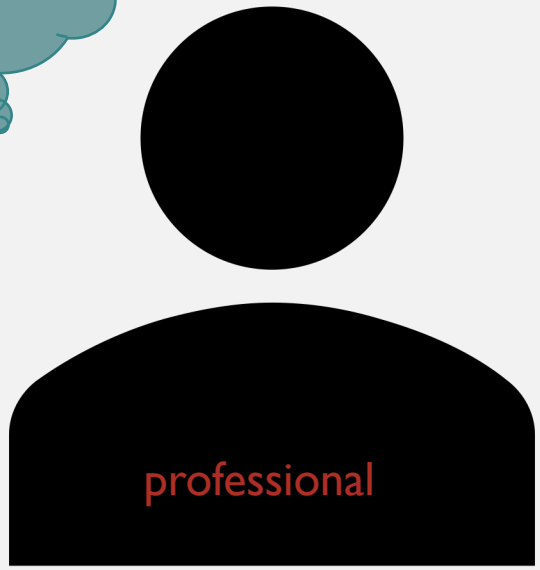
Ik wil dat je mij hoort

Ik zag de ver...

Uw zus vind het ook zwaar worden!
(overtuigen)

Nee, hoor het valt allemaal wel mee

19
Ojee, paniek!



Ik wil dat je mij hoort

Ik zag de ver...

Ik zag het toch echt!
(overtuigen)

We redden het echt wel!

Ojee, paniek!



professional

Een verzorgingshuis is een uitkomst!
(oplossen)



cliënt

WAT WEL WERKT

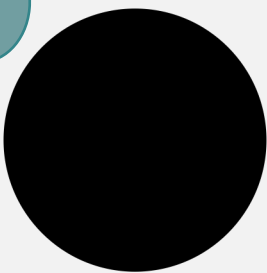
Ik wil naar je luisteren

Vertel eens hoe het gaat?

Nee, hoor dat zag je niet goed

Ik kan er niet omheen, maar krijg wel de ruimte

Als ze
gehoord is,
kan ik naar
een oplossing



Wat ik voor zou willen
stellen is om te zoeken
naar een oplossing



Dat is goed



Ik mag
meedenken



Als ze
gehoord is,
kan ik naar
een oplossing



Wat ik voor zou willen
stellen is om te zoeken
naar een oplossing

Dat is goed

Ik mag
meedenken/ik
hou regie



Er ontstaat vertrouwen

WAT LIJKT JOU HET LASTIGSTE IN DIT GESPREK?

5 ONMISBARE ELEMENTEN VOOR EEN PROFESSIONEEL GESPREK
OVER
SIGNALEN VAN HUISELIJK GEWELD

1. ZORG DAT JE DOEL HELDER IS

Welke doelen kan je hebben met een gesprek over signalen?



WAT ER VAAK GEBEURT

Er zijn veel doelen mogelijk in een gesprek over signalen van huiselijk geweld:

- Verkennen van het signaal
- Aangeven hoe het protocol werkt
- Geweld stoppen
- Leren hoe het anders kan
- Psycho educatie geven

DOEL HELDER STELLEN AAN DE HAND VAN DRIE STAPPEN

- Is het doel een effect wat je teweeg wil brengen bij de ander? En niet het middel
- Is het doel behapbaar voor jou en de cliënt?
- Welk onderliggende bedoeling heb je?

Eerst verkennen,
dan pas
oplossen

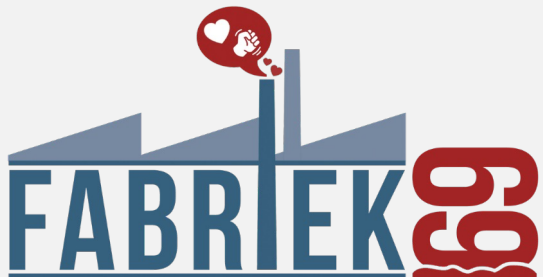
1 EEN DOEL FORMULEREN ALS EFFECT VOOR DE CLIËNT

Wat is het effect voor de

- cliënt
- de professionele relatie.

Dus:

Ik wil dat Chantal zich realiseert hoe ernstig de situatie kan zijn en met haar samenwerken dit op te lossen.



2 IS HET DOEL VAN HET GESPREK BEHAPBAAR?

- Hoge doelen leggen druk op de cliënt
- Wil je dat de cliënt gaat praten?
- Wil je dat de cliënt het met je eens wordt?
- Wil je dat je ook alles uitlegt en niks vergeet?

3. WELK ONDERLIGGENDE BEDOELING?

Signalen bespreek je omdat je:

- De oorzaken van signalen wil verhelderen
- De reactie van de cliënt wil meewegen in dat verhelderen
- Je zorgen rond signalen serieus neemt en de cliënt de kans wil bieden verandering in de situatie te brengen.



BIJVOORBEELD

Je wil dat Henk of Johanna weet dat je je zorgen maakt, waarover je je zorgen maakt en bereid blijft jouw hulp te accepteren ook al ben je het oneens.

Je wil dat de dochter weet dat en waarover je je zorgen maakt, de ernst van het signaal exploreren om zowel de moeder als de dochter beter te kunnen helpen.

2. DRAAI NIET OM DE HETE BREI HEEN

Het effect op de cliënt is dat deze zich onveilig voelt in het gesprek en zich juist moeilijker kan openen.

1. HOE VOORKOM JE DAT JE OM DE HETE BREI HEENDRAAIT

Bereid het gesprek goed voor

- Nadat je je doel hebt gesteld
- Zet op een rijtje welke feitelijke signalen je hebt gezien
- Schrijf desnoods de zorg volledig uit



2. ZORG VOOR EEN GOEDE OPENING VAN HET GESPREK

Wees duidelijk en feitelijk over je zorgen door een positieve ik-boodschap te geven. En laat deze landen.

- Benoem de aanleiding van het gesprek
- En wat je verwacht van het gesprek

Vervolg met:

- De feitelijke zorg benoemen: Ik zie/ruik/hoor
- Gevolgd door... daar maak ik me zorgen over en ik wil daarover graag met je in gesprek.
- Wacht op een reactie en vang die op.



VOORBEELD: DE HUISARTS

“Chantal ik heb u gevraagd om te komen omdat ik zorgen over uw moeder hebt gehoord. Deze wil ik graag met u bespreken, is dat ok?”

“Ja, ik was al benieuwd waarom u me had uitgenodigd.”

DE HUISARTS

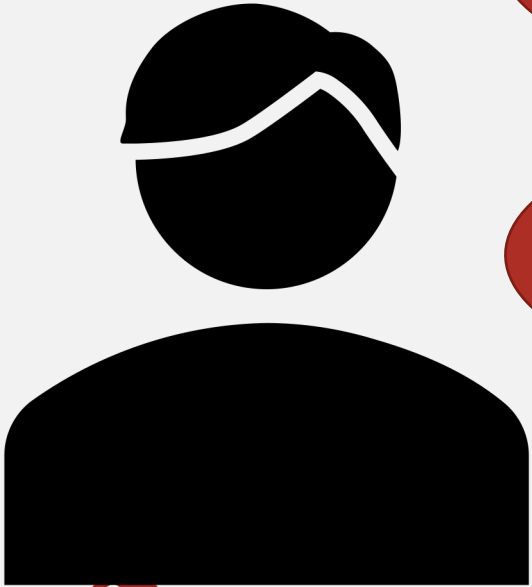
Vervolg met de positieve ik-boodschap

Ik hoorde van uw zus dat... (Benoem de feitelijke zorgen)

En... daar maak ik me zorgen over/wil ik het verder met u over hebben.

3. GA NIET TE SNEL OVER HET GEVOEL VAN DE
CLIËNT HEEN

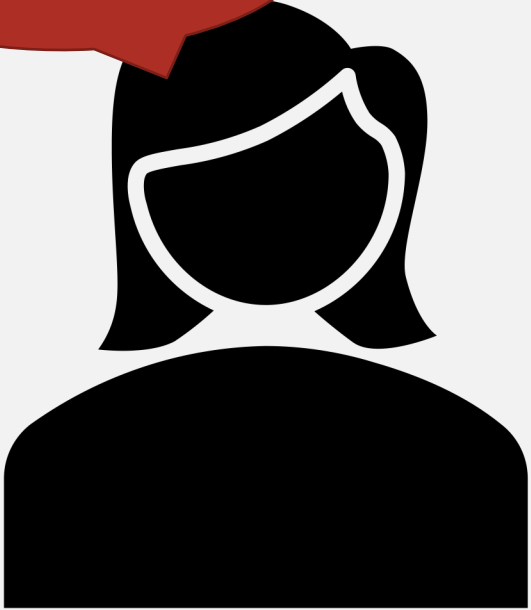
3. GA NIET TE SNEL OVER HET GEVOEL VAN DE CLIËNT HEEN



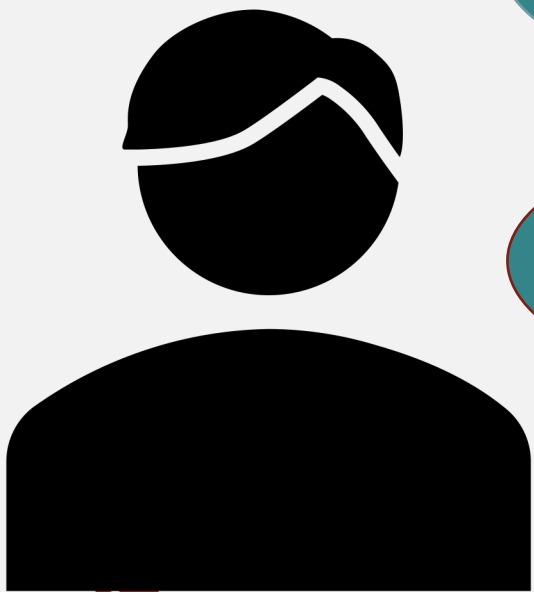
Ik vind het wel zo!

En ik heb ook al een oplossing!

Maar eh...



3. GA NIET TE SNEL OVER HET GEVOEL VAN DE CLIËNT HEEN



Ik vind het wel zo!

En ik heb ook al een oplossing!

Maar eh...

Straks raak ik mijn kind kwijt!

Kan ik wel echt mijn verhaal doen?

Ik weet niet wat jij wil

3. HOE VOORKOM JE DAT JE TE SNEL OVER HET GEVOEL VAN DE CLIËNT HEEN GAAT.

De boodschap kan de cliënt overvallen en een gesprek in de weg staan. Dat voorkom je door niet te snel over het gevoel van de cliënt op dat moment in het gesprek heen te gaan.

Dit geeft rust en veiligheid waardoor men zich begrepen voelt en zorgt voor het zakken van spanning bij de cliënt.



3. HOE VOORKOM JE DAT JE TE SNEL OVER HET GEVOEL VAN DE CLIËNT HEEN GAAT.

Ik neem de tijd en bouw rust in

Ik laat stiltes vallen en vat regelmatig samen

Ik mag er zijn met al mijn emoties die daarbij komen kijken

GEEF DE CLIËNT DE RUIJITE OM ZELF TE VERTELLEN EN PARKEER JE EIGEN OORDEEL. JE ZOU NOG EENS VERRAST KUNNEN WORDEN!

Ik kan me voorstellen dat dit je overvalt, heb je even tijd nodig?

Hoe is het voor jou om dit gesprek te voeren terwijl jij vindt dat het wel meevalt?

Ik vind het belangrijk om van jou te horen hoe het met je gaat, hoe zou jij deze situatie beschrijven?

EEN EMOTIE OPVANGEN DOE JE DOOR:

- De cliënt uit te nodigen te reageren door de emotie die je waarneemt terug te geven

“Ik zie dat...” gevolgd door een uitnodigende zin

- Rust te nemen
- Niet door te gaan met uitleg/verantwoorden
- Op gevoel samen te vatten en niet op inhoud



WAT ZEI/VROEG DE HUISARTS WAARDOOR DE
CLIËNT ZICH GEHOORD VOELDE?

3. SOMS KAN JE SCHRIKKEN VAN DE REACTIE VAN DE CLIËNT

En is het dus enorm lastig om niet te snel door te willen gaan.

VALKUIL!

Meegaan met de reactie van de cliënt (best lastig nog!)

Je wil de relatie behouden.

Professioneel gevaar dreigt!

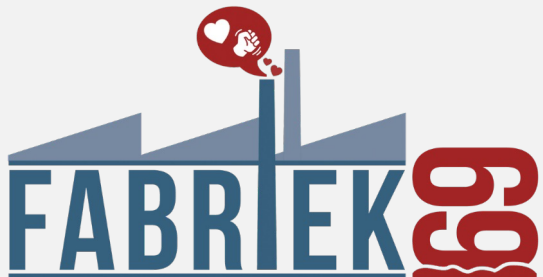


SØREN KIERKEGAARD

‘Er zijn twee manieren om jezelf voor de gek te houden.

Een ervan is geloven wat niet waar is;

De andere is weigeren te geloven wat wel waar is.’



4. STEL EEN NORM MAAR PROBLEMATISEER NIET

4. VOORKOM PROBLEMATISEREN MAAR STEL WEL EEN NORM

Een veel voorkomende valkuil is de focus op wat niet goed gaat. Het is belangrijk dat de cliënt weet wat de norm voor jou is, dat is je professie. Maar de cliënt is meer mens dan wat er niet goed gaat.

Onderzoek daarom in een gesprek zowel wat er niet goed gaat als wat er wel goed gaat.



4. DE NORM STELLEN

Geef aan wat jij belangrijk vind:

”Ik vind het belangrijk dat...”

- Het goed met je blijft gaan, en dat dat ook zo blijft, hoe kan je ervoor zorgen dat dat zo blijft?
- Je er niet alleen voor staat en kan zorgen dat je rustig blijft bij een gesprek met je partner

“Daar wil ik het met je over hebben.”



4. HOE VOORKOM JE PROBLEMATISEREN

- Wanneer ging het wel goed?
- Wanneer lukte het wel om te voorkomen dat het uit de hand liep?
- Als je het al eerder hebt meegemaakt, wat heb je toen gedaan wat je hielp?

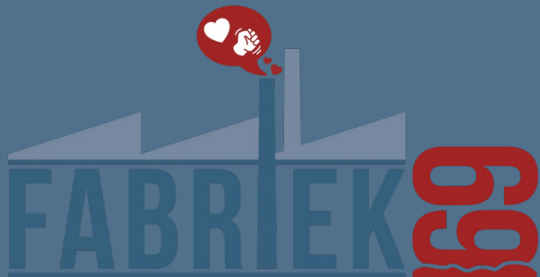




HOE STELDE DE HUISARTS EEN NORM?

5. ZORG DAT JE EEN WERKRELATIE OPBOUWT

Je hoeft niet aardig gevonden worden om wel te kunnen samenwerken.



5. ZORG DAT JE EEN WERKRELATIE OPBOUWT

Mensen willen hun verhaal vertellen aan een deskundige die verder durft te kijken dan zichzelf.

Maar het kost tijd om te weten of jij het verhaal aankan en of je echt te vertrouwen bent en of ze zelf nog wel 'in control' kunnen zijn.

De cliënt moet weten dat zij bij jou terecht kunnen, ook al ben je het niet eens.



5. HOE BOUW JE AAN EEN WERKRELATIE?

- Je oprecht geïnteresseerd bent naar de standpunten van de ander
- Je vanuit je zelf kunt reageren. Zonder persé over jezelf te praten. (zelfonthulling)
- Je zegt wat je doet en doet wat je zegt. (Vertrouwen, betrouwbaarheid en mensen niet overvallen, uitleggen waarom je soms vragen stelt en introduceren)
- Parkeer je (voor)oordelen



DE 5 ELEMENTEN OP EEN RIJTJE

1. Zorg dat je doel van het gesprek helder is
2. Draai niet om de hete brei heen
3. Ga niet te snel over het gevoel van de cliënt heen
4. Stel een norm maar problematiseer niet
5. Werk aan een goede werkrelatie door te laten merken dat je betrouwbaar bent, te vertrouwen bent en oprechte interesse in hen hebt



OEFENING 5 ELEMENTEN IN EEN GESPREK

INSTRUCTIE

1



2



3



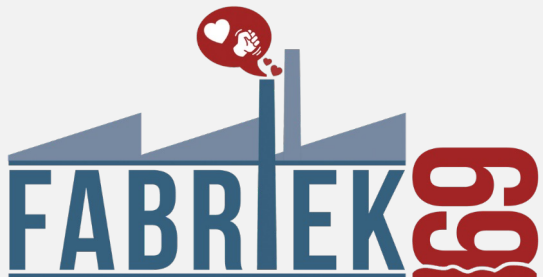
VIDEO ISALA

CASUS:

63

Je hebt de vrouw gebeld om een nieuwe afspraak te maken en de vrouw is alleen gekomen. Je wil met haar in gesprek over de signalen die je waar hebt genomen.

Op welke manier kan je volgens element 2: (draai niet om de hete brei heen) het gesprek het beste openen?



2. ZORG VOOR EEN GOEDE OPENING VAN HET GESPREK

Wees duidelijk en feitelijk over je zorgen door een positieve ik-boodschap te geven. En laat deze landen.

- Benoem de aanleiding van het gesprek
- En wat je verwacht van het gesprek



OP WELKE MANIER KAN JE HET GESPREK HET BESTE OPENEN?

1. Ik zag de vorige keer een paar dingen bij u waarover ik me zorgen maak en wil het daar graag met u over hebben.
2. Ik maak me zorgen om u, vind u het goed dat ik u daar meer over vertel?
3. Kunt u bij mij aangeven hoe het met u thuis gaat?
4. Hoe gaat het nu met uw enkel? Ik heb het idee dat u daarover niet open kon vertellen, klopt dat?

CASUS:

66

Je hebt de vrouw gebeld om een nieuwe afspraak te maken en de vrouw is alleen gekomen. Je wil met haar in gesprek over de signalen die je waar hebt genomen.

“Ik zag in ons vorige gesprek dat u zich terugtrok toen ik u bij uw schouder wilde pakken voor het onderzoek en dat u ook blauwe plekken op uw onderarm had, ik maak me daar zorgen over en wil het daar graag met u over hebben.”

“Nee, hoor ik weet niet waar u het over heeft!”

Wat is daarop volgens element 3 (Ga niet te snel over het gevoel van de ander heen) het beste antwoord?



EEN EMOTIE OPVANGEN DOE JE DOOR:

- De cliënt uit te nodigen te reageren door de emotie die je waarneemt terug te geven

“Ik zie dat...” gevolgd door een uitnodigende zin

- Rust te nemen
- Niet door te gaan met uitleg/verantwoorden
- Op gevoel samen te vatten en niet op inhoud

GA NIET TE SNEL OVER HET GEVOEL HEEN

1. Wat vervelend dat u er anders over denkt dan ik, ik wil het er toch graag verder met u over hebben.
2. Kunt u uitleggen hoe ik het dan zou moeten zien?
3. Het kan zijn dat ik u overval met deze zorgen, klopt dat?
4. Ik maak me toch echt zorgen om u, vind u het goed dat ik u daar meer over vertel?



CASUS:

De vrouw is wat tot rust gekomen, maar geeft wel aan dat het niet zo erg is als het lijkt.

Wat kan je zeggen en doen om deze vrouw te laten merken dat je het wel heel serieus neemt?

4. DE NORM STELLEN

Geef aan wat jij belangrijk vind:

”Ik vind het belangrijk dat...”

- Het goed met je blijft gaan, en dat dat ook zo blijft, hoe kan je ervoor zorgen dat dat zo blijft?
- Je er niet alleen voor staat en kan voorkomen dat je uit je dak gaat tegen je partner

“Daar wil ik het met je over hebben.”



DE ANTWOORDEN

1. Ik weet dat mensen die dit soort dingen meemaken vaak het verborgen willen houden, terwijl het wel heel erg kan zijn houden ze het klein. Daarom wil ik er toch graag met je over doorpraten.
2. Ik neem het wel heel serieus en vind ook dat we daarop door moeten gaan om u te beschermen.
3. Ik vind het heel belangrijk dat het thuis goed met u gaat en ik twijfel er aan of dat nu wel zo is, daarom wil ik er toch graag met u over doorpraten.
4. Wat ik belangrijk vind is dat je weet dat u bij mij terecht kunt, een blauwe plek, zeker in die vorm van vingers, ontstaat niet zomaar.



HELPEN DE 5 ELEMENTEN OM EEN GESPREK TE
VOEREN?

EEN GESPREK OVER SIGNALLEN LEVERT VAAK NIET DIRECT IETS OP

- Huiselijk geweld en kindermishandeling daar schamen mensen zich voor.
- Het zijn jarenlange patronen.
- Het doorbreken lukt niet in een gesprek.
- Het aangaan van het gesprek maakt het taboe bespreekbaar en geeft de mogelijkheid er wel mee aan de slag te gaan.

WAT WAS VOOR JOU EEN A-HA MOMENT?

Zet in de chat welke dingen je meeneemt!

WIL JE VERDER AAN DE SLAG EN VERDIEPEN IN
DE AANPAK VAN HUISELIJK GEWELD?

DOE MEE AAN EEN VAN DE KOMENDE TRAININGEN

24 mei: Training Hou je kop erbij (gespreksvoering)

31 mei: Reflectie-leerbijeenkomst (online)

2 juni: Mijn kind merkt er niks van (incl VR simulatie)

Kijk op: preventiearnhemachterhoek.nl



DANKJEWEL!

En super als je je mening wil geven na afloop van
het webinar!

