

5. Bejegening en doorvragen

Voor de trainer

Er bestaan uitgebreide scholingsprogramma's gericht op bejegening en omgang met mensen met NAH en hun naasten. Zie ook de verwijzingen achter in dit boekje.

Intervisie: als je iets meer tijd hebt in een bijeenkomst, dan kan je gebruik maken van de werkvorm intervisie. Vraag of iemand een voorbeeld heeft van een situatie waar hij wel eens mee te maken heeft gehad en reflecteer met elkaar op de situatie.

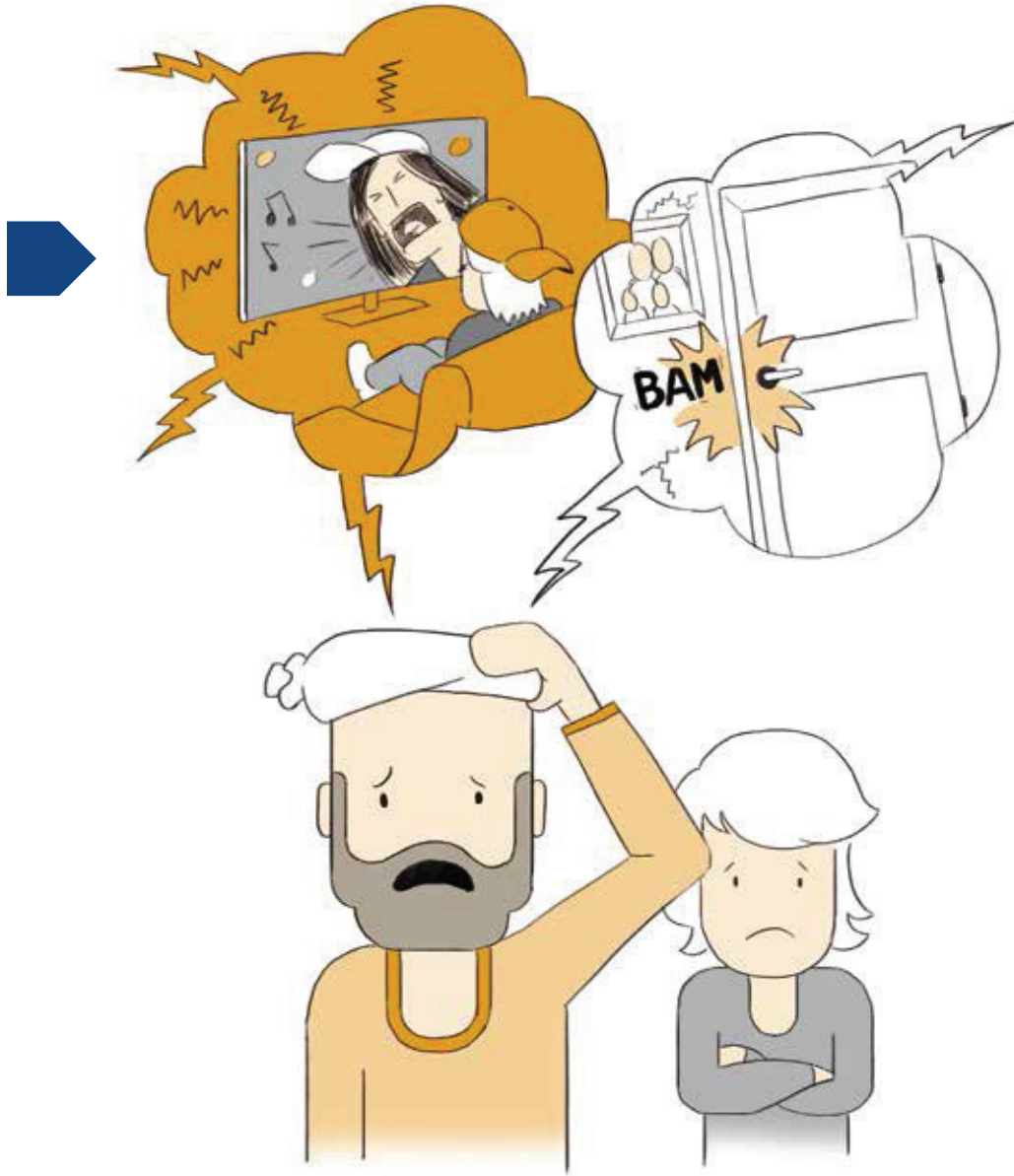
Je kunt ook gebruik maken van de voorbeelden in dit boekje.

Tip:

Oefen in gespreksvaardigheden en technieken in het signalen van NAH in de vorm van rollenspellen met elkaar, of met een acteur.

De opzet van dit onderdeel is om het bewustzijn te vergroten van professionals met betrekking tot situaties die zich in de praktijk kunnen voordoen.

De situaties in kaders in dit hoofdstuk kunnen worden gebruikt om met elkaar te bespreken: wat zou je doen, hoe pak je het aan?



“De boodschap moet vooral zijn: persoonlijk kijken. En op allerlei gebieden proberen te kijken naar waar iemand ondersteuning bij nodig heeft. Luister en kijk goed, persoonlijk en onbevooroordeeld naar deze ene mens.”

5.1 Persoonlijke benadering

Een zorgprofessional zal altijd samen met een cliënt en zijn/haar naasten de afweging maken of er zorg nodig is. Het gaat er om te bepalen:

- Wat kan iemand zelf?
- Wat kan in de omgeving door mantelzorg/ informele zorg worden opgepakt, in samenspraak met de cliënt?
- Wat kan opgepakt worden binnen welzijnswerk?
- Is er begeleiding nodig (bij chronische problematiek)?
- Is er behandeling nodig (bij verbetermogelijkheden)?

53

Per situatie moet steeds opnieuw een afweging worden gemaakt, een van de belangrijkste taken van een zorgprofessional. Geen mens is gelijk en dit geldt eens te meer voor degenen die door hersenletsel getroffen zijn en hiervan zeer uiteenlopende, vaak onzichtbare gevolgen kunnen ondervinden. Persoonlijke aandacht, overleg en een cliëntspecifieke aanpak van de behandeling is voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel cruciaal. Goed contact met bekende zorgprofessionals (vast personeel) die tijd (kunnen) nemen voor de cliënt worden door hen genoemd als belangrijke punten. Eigen regie in het leven is belangrijk. Men wil zelf dingen doen, ook al duurt dat soms langer dan wanneer iemand geholpen wordt. De behoefte aan informatie kan per persoon zeer verschillend zijn. Waar de een graag volledig geïnformeerd wil worden, wil de ander graag wat beperkter en in kleinere stappen geïnformeerd worden over wat hen te wachten staat. Dit vraagt om een persoonlijke benadering: kijken naar wat iemand prettig vindt, wat iemand wel en niet wil (weten) en waar iemand behoefte aan heeft.

5.2 Intervisie en casuïstiek

Een belangrijk hulpmiddel om samen met collega's te bedenken wat je het beste kan doen, is intervisie. Je bespreekt dan samen de situatie en bedenkt wat je kunt zeggen en doen. De volgende situaties zijn voorbeelden van situaties die wijkprofessionals tegen kunnen komen. Oefen de stappen uit hoofdstuk 4, reflecteer op de casus en bespreek met elkaar wat je zou doen.



Situatie 1: Bespreken van mogelijk hersenletsel

Man: *"We hebben een groot probleem met onze zoon. Hij spijbelt en is verschrikkelijk opstandig."*

Vrouw: *"Ja, sinds jij het ongeluk hebt gehad is het wel moeilijk voor hem. Hij is erg geschrokken, maar jij bent ook veranderd. Om het minste of geringste word je kwaad."*

Man: *"Hij komt laat thuis, hij praat niet, hij doet zijn schoolwerk niet. En hij maakt overal rommel, de televisie staat altijd hard. Ik kan er slecht tegen. Het is eigenlijk vooral begonnen na het ongeluk. Ik heb geluk gehad: in het ziekenhuis gelegen maar daarna wel weer naar huis. De arts zei: "Doe het rustig aan". Sinds die tijd blijf ik maar moe. Als ik opsta heb ik het idee dat het vier uur 's nachts is. Ik ga om 13:00 slapen anders haal ik het einde van de dag niet. Ik kan sindsdien ook weinig meer onthouden. Ja, en als hij dan ook nog eens helemaal geen rekening met me houdt, dan schiet ik uit mijn slof."*

Situatie 2: Geen ziekte-inzicht

Hulpverlener: *"Hoe gaat het met u?"*

Vrouw: *"Goed hoor. Ja ik vermaak me wel. Ik doe weer boodschappen en kook weer zelf. Eigenlijk gaat het prima. Ik heb vanmorgen nog in de tuin gewerkt."*

[Man kijkt naar haar en trekt zijn wenkbrauwen op]

Man: *"Hmm... ze vergeet nog steeds veel dingen, ik ben bang om haar alleen te laten. Ze gaat naar de supermarkt maar belt dan op in paniek omdat ze niet weet hoe ze weer thuis moet komen. Laatst hadden we bijna brand omdat ze een ei wilde bakken maar toen de telefoon ging vergat ze waar ze mee bezig was. En de gereedschappen in de tuin zijn te moeilijk geworden om te hanteren."*

Situatie 3: Vervuiling in huis

De hulpverlener komt in huis. Het huis ruikt niet helemaal fris. Voor de kasten liggen spullen, laatjes zitten helemaal vol en gaan niet dicht. In de keuken staat afwas van een aantal weken opgestapeld. De man biedt koffie aan, gaat naar de keuken. Hij komt weer terug en vraagt: "Wilt u koffie?"

55

Situatie 4: Financiën en administratie

Op het bureau ligt een laken over een stapel papieren. Achter de mat bij binnenkomst liggen ongeopende enveloppen. De cliënt heeft een dwangbevel op tafel liggen. Er zijn verschillende aanmaningen voor openstaande boetes. De man vertelt: "Er komt te veel post binnen. Ik probeer het te lezen maar ik weet niet wat ik er mee moet doen. Ik moet op internet rekeningen betalen maar ik weet nooit goed hoe ik in het programma moet komen om dat te doen. Ik kan het ook niet aan mijn vrouw vragen want die heeft dat nog nooit gedaan, dat is mijn taak". De hulpverlener komt er in het gesprek achter dat de cliënt een half jaar geleden thuis is gekomen vanuit een revalidatietraject na een ongeluk en dat de problemen toen zijn begonnen.



5.3 Concrete vragen die een hulpverlener kan stellen

Hieronder staan verschillende tips en concrete vragen die je in een gesprek met een getroffen kunt gebruiken.

Tijdens het gesprek

- Praat rustig
- Spreek in eenvoudige en eenduidige zinnen
- Stel één vraag tegelijk
- Vat samen, of nog beter, laat de cliënt dit doen
- Vraag door en terug
- Ondersteun wat je zegt door het (in steekwoorden) te noteren
- Gebruik (visuele) hulpmiddelen
- Maak samen een stappenplan en een to-do / actielijstje
- Breng onderscheid aan in hoofd- en bijzaken
- Neem voldoende pauzes tussen de vragen; Bouw rustmomenten in het gesprek in.
- Herhaal de vraag als cliënt onvoldoende reageert, of stel de vraag op een andere wijze als antwoord geven lastig is
- Blijf in contact, ook met het systeem (ondersteuning mantelzorger)
- Heb vertrouwen in de cliënt

57

Voorbeelden van vragen

- Heeft u in het verleden wel eens een ongeluk of ziekte gehad?
- Wilt u mij eens laten zien hoe u dat precies doet?
- Ik zie dat er veel post op uw tafel ligt. Wilt u mij iets meer vertellen over hoe het met alle formulieren en administratie gaat?
- Vindt u het goed als ik advies vraag aan een collega over uw situatie?
- Deze lijst is bedoeld om met u en uw naaste te kijken of u misschien gevolgen heeft overgehouden aan het ongeluk. Zullen we de lijst samen invullen?

De afronding van een gesprek

- Maak een vervolgspraak
- Laat de cliënt de afspraak (in eigen woorden) herhalen

Houd rekening met...

- Functioneren kan per dag verschillend zijn.
- Balans tussen rust en activiteit zoeken.
- Voor planning en structuur zorgen: voorspelbaarheid.
- Buitenstaanders informeren over omgang

Tips in visuele ondersteuning en hulpmiddelen

Gebruik:

- agenda
- kalender
- smartphone
- computer
- spullen op dezelfde plek
- pen en papier
- hints
- associatieve verwijzers

