

GRENS-STELLEND GESPREK

Soms voer je als professional meerdere zorg-verkennende gesprekken en zie je desondanks weinig of geen vooruitgang. Dan kun je kiezen voor een grens-stellend gesprek.

Voorbeelden voor een grens-stellend gesprek zijn:

- Je hebt aanhoudende zorgen om een cliënt en vermoedt dat er thuis iets aan de hand is.
- Je hebt een aantal gesprekken met de cliënt gevoerd en ziet te weinig resultaten, terwijl de cliënt gemotiveerd is.
- Je hebt een aantal gesprekken met de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger* gevoerd en ziet geen resultaten doordat deze de afspraken niet nakomt.
- Je hebt een ernstig vermoeden van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling en wilt hier direct actie op ondernemen.

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

DE FASES VAN HET GRENS-STELLEND GESPREK

Je doorloopt als professional bij een grens-stellend gesprek steeds 5 fases.

Hieronder lees je hoe deze fases verlopen.



Fase 1. Korte introductie

Verwelkom de cliënt.

- Bied de cliënt eventueel koffie of thee aan.
- Verwacht je heftige emoties? Dan is hete koffie of thee geen goed idee. Zorg dan ook voor een praktische opstelling van tafel en stoelen (ga zelf dicht bij de deur zitten) en zorg voor een achterwacht.
- Geef kort het doel van het gesprek aan. Bijvoorbeeld: *'Ik heb u uitgenodigd omdat er de afgelopen periode een aantal gesprekken hebben plaatsgevonden over u en uw thuissituatie. 'Ik heb u uitgenodigd omdat, de zorgen rondom Sem niet zijn verminderd. Daarover wil ik u spreken.'*
- Houd de introductie kort en kom snel tot de kern.



Fase 2. De kernboodschap

- Geef de reden aan waarom je de cliënt hebt uitgenodigd.
- Meestal is dit slecht nieuw voor de cliënt. Geef de boodschap duidelijk, zonder omhaal en concreet.
- Vertel welke actie je gaat inzetten of welk advies je geeft aan de cliënt.



Fase 3. Vang de emoties op

- Vang de emoties op.
- Laat een stilte vallen.
- Geef de emoties of het gevoel weer die je ziet bij de cliënt.
- Geef de cliënt de tijd om de boodschap tot zich door te laten dringen.
- Geef de cliënt ruimte om te reageren.
- Luister, wees zelf stil en vat het gevoel en de emoties van de ander samen, zodat hij/zij merkt dat je meeleeft (dit is iets anders dan medelijden hebben).
- Laat de ander het tempo van het gesprek bepalen.
- Ga beslist niet zelf zenden! Jouw mening en eigen ervaring zijn nu absoluut onbelangrijk.



Fase 4. Licht toe en vang op

- Geef pas argumenten wanneer (door middel van een aantal gevoelssamenvattingen) de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger weer rustig is geworden. Immers, dan pas is hij in staat ook werkelijk te horen wat de argumenten zijn.
- Verduidelijk de kernboodschap met één of twee argumenten.
- Bereid dit van te voren voor. Overval de cliënt niet met een waslijst aan argumenten.
- Vang opnieuw emoties op.
- Wanneer je één of twee argumenten hebt genoemd, is de kans groot dat de cliënt opnieuw emotioneel wordt. Vaak is het horen van een argument namelijk een tweede klap!

- Ga niet met ontvangers in discussie, vermijd dit. De kernboodschap staat immers vast. Hoor de argumenten aan, luister rustig en vat de emoties van de ander regelmatig samen met gevoelssamenvattingen. Dus geen inhoudelijke samenvattingen van de tegenwerpingen van de ander.



Fase 5: Conclusies en vervolg

- Stel vast wanneer de cliënt in staat is om verder te gaan.
- Na een aantal gevoelssamenvattingen wordt de cliënt rustig(er) of geeft zelf aan om verder te gaan.
- Indien de boodschap slecht nieuws is voor de cliënt, kan het zijn dat het overleg over het vervolg op een later tijdstip plaats vindt. De cliënt heeft dan meer tijd nodig om de klap te verwerken.
- Geef een korte 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.
- Forceer dit niet! Wanneer de ander hier niet direct op ingaat, is het misschien toch nog te vroeg. Maak dan een vervolgspraak.
- Tenslotte: accepteer ook dat iemand geen prijs stelt op je hulp.

HOE VERTEL JE DAT JE GAAT MELDEN BIJ VEILIG THUIS?

In sommige situaties is een melding bij Veilig Thuis nodig. Bij een open melding, waarin de cliënt op de hoogte worden gesteld dat jij de melder bent, horen de meesten dat liever van jou dan van Veilig Thuis. Hierdoor komt het contact vanuit Veilig Thuis minder onverwacht. Ook heeft de cliënt niet het gevoel dat er achter hun rug om te werk is gegaan. De mededeling aan de cliënt, dat er een melding wordt gedaan, kan moeilijk zijn. Vaak gaat hier al een proces aan vooraf, zijn er één of meerdere gesprekken geweest en blijkt de cliënt niet of onvoldoende ontvankelijk voor jouw bezorgdheid. Hieronder volgen enkele tips.

Ter voorbereiding:

- Overleg met Veilig Thuis of jouw zorg over de cliënt over (vermoedelijke) huiselijk geweld en kindermishandeling als melding kan worden aangenomen.
- Overleg met Veilig Thuis of het in die specifieke situatie verstandig en veilig is om de cliënt zelf te informeren over de melding.
- Overleg met Veilig Thuis hoe de cliënt geïnformeerd kan worden over de melding. Wie dat gaat doen. Wie daarvan binnen de organisatie op de hoogte moeten zijn. Maak indien gewenst een vervolgspraak met Veilig Thuis.
- Het gesprek met de ouder(s) over de melding bij Veilig Thuis.
- Neem de tijd voor het gesprek, wees serieus en laat merken dat je bezorgd bent over de cliënt.
- Vat jouw zorg zo concreet mogelijk samen.
- Noem ook, indien van toepassing, kort de gesprekken en stappen die je reeds met de cliënt doorlopen hebt.
- Stel de cliënt op de hoogte van de melding en vraag geen toestemming.
- Leg duidelijk uit dat je merkt dat de cliënt niet dezelfde zorg of oplossing deelt als jijzelf (jouw organisatie) of dat jij het nodig vindt dat gespecialiseerde mensen de zorgwekkende situatie onderzoeken.
- Vertel de cliënt dat je je zodanig (ernstig) zorgen maakt. En dat het jouw verantwoordelijkheid is om daarbij de hulp van Veilig Thuis in te schakelen.
- Leg uit dat de organisatie een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling moet volgen wanneer deze zorgen zich voordoen en dat dit een wet is.
- Beschrijf Veilig Thuis als een organisatie waar iedereen die zich zorgen maakt over kinderen, volwassenen of ouderen en denkt aan (vermoedelijk) huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling terecht kan.
- Vertel dat jij het aan Veilig Thuis overlaat om verder in gesprek te gaan over de zorgen. Voer het gesprek samen met een andere collega van de organisatie of andere betrokken professional.

Bron

- kennisnetjeugd.nl

Hulpzinnen

In het gesprek over de melding bij Veilig Thuis kunt je gebruik maken van één van de volgende hulpzinnen. Kies een zin die past bij de situatie. Let op, het zijn voorbeeldzinnen. Elke situatie is anders. Vraag advies aan Veilig Thuis voor de specifieke situatie die je meldt bij Veilig Thuis.

- Ik denk dat het goed is wanneer u met Veilig Thuis verder gaat praten over de zorg die u en ik hebben. Veilig Thuis is gespecialiseerd in het onderzoeken van (vermoedelijke) situaties van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.
- In mijn werk als (vul je beroep in) is het mijn taak te letten op het welzijn van de kinderen/volwassenen/ouderen.
- Ik (of vul organisatie in) maak me zodanig zorgen over u/uw kind/uw familielid, dat ik dit ga melden bij Veilig Thuis.
- Omdat ik me kan voorstellen dat dit geen prettige boodschap voor u is, vertel ik het zelf aan u, in plaats van dat u het van een medewerker van Veilig Thuis hoort.
- Ik (evt. ...en mijn collega's) maak me zorgen over u/uw kind/uw familielid en heb daarbij een vermoeden van ... (vul in: mishandeling, verwaarlozing, seksueel misbruik). Vandaar dat ik (wij) onze zorg over u/uw kind/uw familielid ga(an) melden bij Veilig Thuis zodat zij vanuit hun specifieke deskundigheid en bevoegdheden de zorgwekkende situatie kunnen onderzoeken.
- Ik begrijp dat deze mededeling naar voor u is, maar het is mijn verantwoordelijkheid vanuit mijn werk om (ernstige) zorgen te delen.
- Wanneer (vul in,...deze zorg niet gedeeld wordt; ...geen passende hulp gevonden wordt; ... specifiek onderzoek nodig is), is het nodig om Veilig Thuis in te schakelen. Ik doorloop deze stappen volgens een Meldcode. Deze stellen wij als (vul in: naam organisatie) in werking wanneer we (vul in ...zorg hebben over een cliënt.... (vermoedelijke) situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling signaleren.
- Na het benoemen van signalen, gesprekken en stappen: De signalen zijn nog steeds aanwezig, helaas zien wij deze ook vaak bij personen die mishandeld zijn of worden. Vandaar dat we melden bij Veilig Thuis.

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.veiligthuis midden brabant.nl.