



Veerkracht ondersteunen en versterken Een gesprekshulpmiddel

Veerkracht gaat over het vinden en benutten van sterke eigenschappen en mogelijkheden. Het is het vermogen van mensen om met veranderingen om te gaan en zich aan te passen. Om na verlies en verandering toch een positieve uitkomst te bereiken.

Inhoudsopgave

Waarom aandacht voor veerkracht? _____	3
Doel van dit gesprekshulpmiddel _____	4
Zeven onderwerpen	
Verlies en verandering _____	5
Positieve uitkomst _____	6
Persoonlijke kracht _____	7
Sociaal netwerk _____	8
Doorvragen: sociaal netwerk _____	9
Maatschappelijke omgeving _____	10
Pas op de plaats _____	11
Voorwaarden voor een goed gesprek over veerkracht	
1. Ruimte en voorbereiding _____	12
2. Gesprekshouding _____	13
3. Emoties _____	14
Colofon _____	15



Waarom aandacht voor veerkracht?

Bij veerkracht draait het om kunnen omgaan met veranderingen en om aanpassingsvermogen. Cliënten in de geriatrische revalidatiezorg (GRZ) hebben te maken met veranderingen en verlies van gezondheid en mogelijkheden. Bijvoorbeeld door een gebroken heup, een herseninfarct of een chronische aandoening. GRZ-cliënten krijgen bovendien vaak met verlies te maken door verminderde energie, een kleiner wordende sociale kring, of als ze niet meer thuis kunnen wonen. Vaak spelen er in het leven van GRZ-cliënten meerdere veranderingen tegelijk; deze kunnen lichamelijk, sociaal en psychisch van aard zijn.

Jouw uitdaging als hulpverlener is om samen met de cliënt op zoek te gaan naar wat nog wel aanwezig en mogelijk is. En naar wat de cliënt kan gebruiken bij het leren omgaan met zijn verlies en het betekenis geven aan zijn* veranderde leven. Deze zoektocht met de cliënt helpt jou om zorg op maat te leveren. Door het vinden en versterken van mogelijkheden, ondersteun je de cliënt in zijn veerkracht.

Hoe kun je veerkracht ondersteunen en versterken?

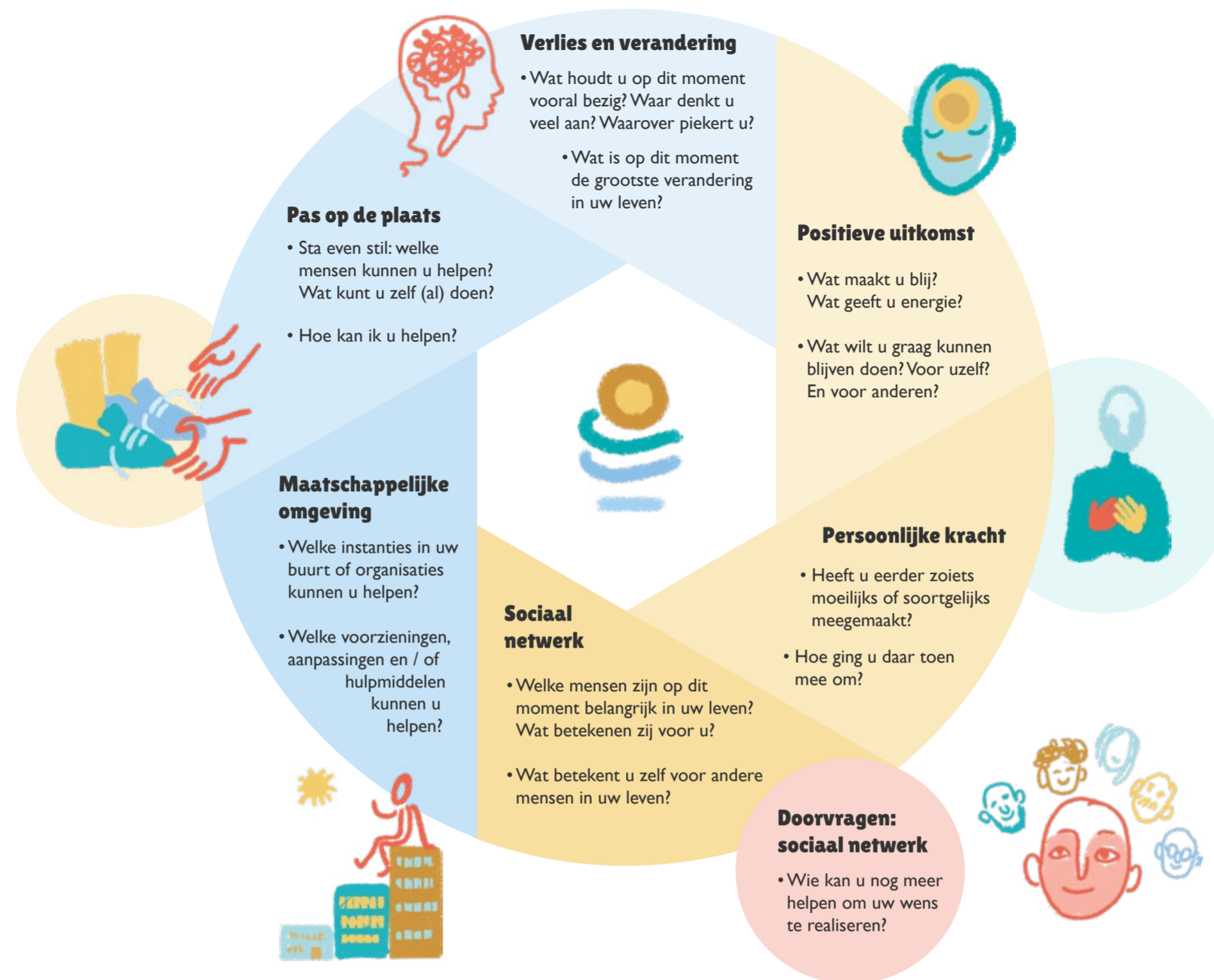
Veerkracht bevorderen doe je door:

- aandacht te geven aan de persoon en zijn omgeving.
- te praten over zijn ervaringen, wensen en mogelijkheden.
- zijn sterke eigenschappen naar voren te halen.
- de cliënt te helpen in het ontdekken van mogelijkheden (en niet in belemmeringen), en hoe hij die kan gebruiken.
- samen met de cliënt op zoek te gaan naar andere hulpbronnen. Dit kunnen andere mensen zijn, zoals familie, vrienden, buren, maar ook hulpbronnen in de omgeving.

In zulke gesprekken voelen cliënten zich gesteund en gehoord. **Dit helpt jou om zorg op maat te leveren.** Daarnaast kan het je eigen werkplezier vergroten.

** Waar hij/zijn staat, kun je ook zij/haar lezen.*





Doel van dit gesprekshulpmiddel

In dit gesprekshulpmiddel vind je praktische tips en voorwaarden voor het gesprek met de GRZ-cliënt. Daarnaast vind je concrete voorbeeldvragen (onderverdeeld in zeven onderwerpen) die je aan de cliënt kunt stellen. Dit helpt jou om de persoon zelf en zijn sterke kanten beter te leren kennen. Evenals zijn behoeften, wensen, eigen mogelijkheden en

andere hulpbronnen. Met deze gesprekstips kun jij de veerkracht van cliënten ondersteunen en versterken.

De volgorde van de zeven onderwerpen kun je in het gesprek flexibel toepassen. Zij vormen geen vaste structuur. De onderwerpen vind je ook terug in de bijbehorende kaart met een samenvattend overzicht.



Verlies en verandering



Doel

Ga in gesprek met de cliënt. Verwoord samen hoe zijn leven er nu uit ziet, wat er is veranderd en wat dit voor hem betekent.

Voorbeelden

Verlies en verandering	Dit betekent voor de cliënt
<i>Ik loop niet meer zo goed als vroeger.</i>	Dit is vervelend, want nu kan ik niet meer met mijn kleinkind voetballen.
<i>Ik mag niet meer autorijden.</i>	Hierdoor ben ik altijd afhankelijk van anderen en kan ik niet meer even alleen de deur uit.

Gespreksvragen

- Wat houdt u op dit moment vooral bezig? Waar denkt u veel aan? Waar piekert u over?
- Wat is op dit moment de grootste verandering in uw leven?
- Als u één ding mag noemen waarover u zich veel zorgen maakt, wat is dat dan?
- Wat betekent dat voor u, en voor uw leven?

Tip:

Help de cliënt om het verlies en de verandering waarmee hij te maken heeft te bespreken. En probeer dit te verwoorden in de eigen woorden van de cliënt, liefst in één zin (bijv.: 'Ik hoor u zeggen...').

Positieve uitkomst

Doel

Bedenk samen met de cliënt wat een positieve uitkomst kan zijn. Help om te verwoorden wat hij graag zou willen, wat hij belangrijk vindt en wat hij niet kwijt wil raken. Formuleer samen het persoonlijke doel of de wens van de cliënt.

Gespreksvragen

- Wat maakt u blij? Waaruit haalt u plezier of wat geeft u energie?
- Wat is op dit moment belangrijk voor u?
- Wat wilt u graag kunnen blijven doen? (Voor uzelf? En voor anderen?)
- Wat wenst u zichzelf toe?
- Stel u voor dat u zich geen zorgen meer maakt. Wat is er dan anders?

Tip 1:

Houd het klein en dichtbij de cliënt.

Vraag bijvoorbeeld:

Wat maakte u blij in de afgelopen dagen?

Tip 2:

Als een cliënt blijft doorpraten over klachten (en niet de stap kan maken naar het bedenken van positieve uitkomsten), vraag dan bijvoorbeeld:

Stel, uw klachten zijn morgen allemaal weg. Hoe zou ik dat dan aan u merken? Wat gaat u doen? Wat maakt u blij?



Persoonlijke kracht

Doel

Onderzoek de mogelijkheden van de cliënt zelf. Help hem ontdekken hoe hij omgaat met nare gebeurtenissen, verlies en verandering. Breng samen zijn sterke eigenschappen en kwaliteiten in beeld, die hem nu kunnen helpen.



Gespreksvragen

- Heeft u eerder zoiets moeilijks of soortgelijks meegemaakt?
- Hoe ging u daar toen mee om? Wat deed u?
- Wat betekent deze ervaring voor wat u nu meemaakt?
- Wat zijn uw sterke kanten? Waar bent u goed in? Wat vinden anderen dat u goed kunt?
- Welke eigenschap, of sterke kant van uzelf, kunt u nu (in deze nieuwe situatie) gebruiken?



Sociaal netwerk

Doel

Breng samen met de cliënt zijn sociale netwerk in kaart: familie, vrienden, buren, kennissen. Betrek hierbij zo nodig een naaste van de cliënt. Sluit aan bij de achtergrond van de cliënt (afkomst, cultuur, seksuele voorkeur, gender).

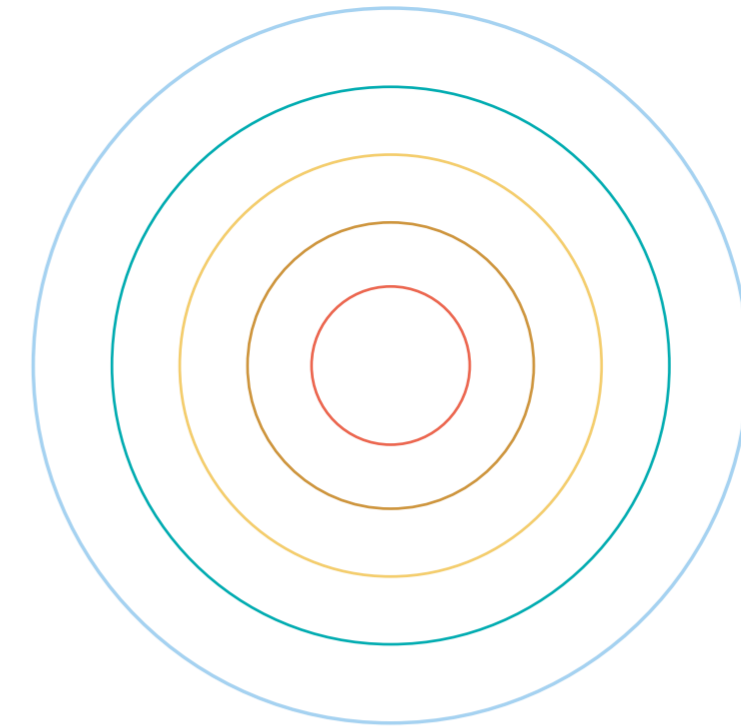
Gespreksvragen

- Welke mensen zijn (op dit moment) belangrijk in uw leven?
Wat betekenen zij voor u?
- Wat betekent u zelf voor andere mensen in uw leven?

Tip 1:

Als het lastig is om zulke centrale personen te bedenken, vraag dan bijvoorbeeld:

Met wie praat u als u met een probleem zit?



Tip 2:

Tekenen kan helpen om het sociale netwerk in kaart te brengen.

Schrijf de naam van de cliënt in het midden. Teken vervolgens enkele ringen rondom de cliënt. Van binnen naar buiten schrijf je de namen op van zijn naaste(n), familie, vrienden, buren, kennissen. Je kunt dit ook als 'huiswerk' meegeven.

Tip 3:

Heeft de cliënt geen (stabiel) netwerk?

Onderzoek wie er nog wel in zijn leven aanwezig zijn (in plaats van te focussen op verlies en alleen-zijn). Sta open voor verschillen en voor hoe iemands achtergrond van invloed kan zijn op zijn sociale netwerk.



Doorvragen: sociaal netwerk

Doel

Bespreek met de cliënt (en eventueel met een naaste van de cliënt) welke mensen en contacten in zijn sociale netwerk (nog) niet helemaal worden benut. Vraag hier goed op door.



Gespreksvraag

- Wie kan u nog meer helpen om uw wens te realiseren? Bijvoorbeeld iemand uit uw geloofsgemeenschap, een (oud)collega, iemand vanuit uw hobby, vrije tijd of vrijwilligerswerk?

Tip:

In deze stap is het belangrijk dat het persoonlijke doel of wens van de cliënt helder is.

Benoem deze zo nodig eerst, in de woorden van de cliënt zelf.

Maatschappelijke omgeving

Doel

Breng met de cliënt in kaart waar hij op dit moment tegenaan loopt. Onderzoek samen welke (zorg-) organisaties, instanties of bedrijven in de buurt hem kunnen helpen.

Tip 1:

Stimuleer vooral het zelf doen en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Geef zo nodig tips over mogelijkheden in de eigen omgeving.

Tip 2:

Vraag aan collega's van een andere discipline welke sociale hulpbronnen (hulp- en dienstverlening) en instanties zij kennen, die jouw cliënt mogelijk kunnen helpen.



Gespreksvragen

- Welke instanties of bedrijven in uw buurt kunnen u helpen?
- Kan de organisatie waarvan u nu zorg ontvangt misschien helpen?
- Welke voorzieningen, aanpassingen en/of hulpmiddelen kunnen u helpen? Zoals:
 - Maatjesprojecten
 - Uitjes & vakanties
 - Beweeg- & Leefstijlcoaches
 - Vervoermogelijkheden
 - Wijkcoach
 - Klussenbedrijven
 - Boodschappenbus & Maaltijdservice

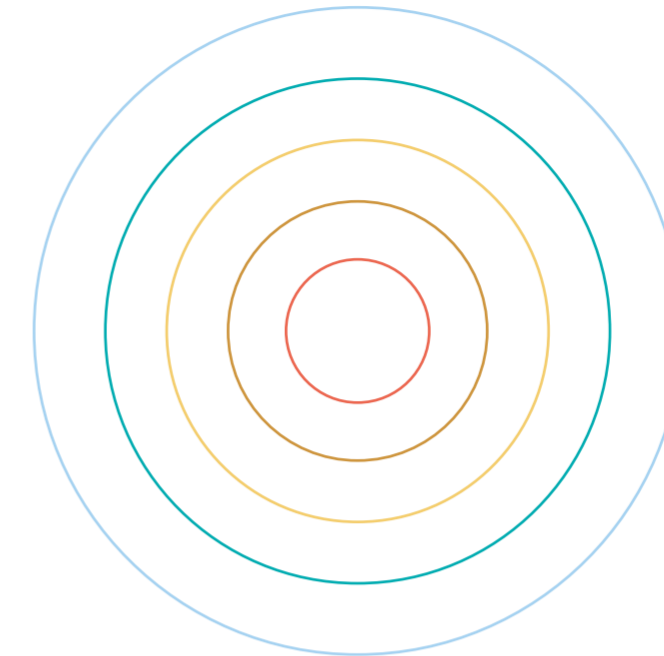
Pas op de plaats

Doel

Sta samen stil bij alles wat jullie al bespraken. Vat samen en verwoord het duidelijk voor de cliënt. Maak de balans op en bedenk samen welke concrete acties de cliënt kan doen. Maak de vervolgstappen concreet.

Gespreksvragen

- Kijk terug: Welke mensen kunnen helpen om uw persoonlijke doel en wens te realiseren?
- Hoe kunt u gebruik maken van uw eigen sterke kanten?
- Wat kunt u zelf (al) doen?
Wat kan of kunnen naaste(n) voor u doen?
- Hoe kan ik u helpen?



Tip:

Neem de tekening van het sociale netwerk erbij.

Bedenk samen met de cliënt wie wat kan doen. Wat al opgepakt kan worden. En wat nog om een aanvulling vraagt.



Voorwaarden voor een goed gesprek over veerkracht

1. Ruimte en voorbereiding

Wat is goed om te doen?	Aandachtspunten
<p>Zoek voor het gesprek een gepaste, rustige ruimte. Bijvoorbeeld in de eigen kamer van de cliënt.</p>	<p>Voer het gesprek niet op een gang of een plek waar anderen jullie kunnen horen.</p>
<p>Plan ruim tijd voor het gesprek. Dat geeft de cliënt ruimte om over je vragen na te denken.</p>	<p>Verdeel zo nodig de zeven onderwerpen (met de bijbehorende vragen) over verschillende contactmomenten.</p>
<p>Voer het gesprek op 'ooghoogte'.</p>	<p>Blijf zelf niet staan als de cliënt zit.</p>
<p>Zorg voor een actieve zithouding.</p>	<p>Ga niet achterover zitten, dit toont desinteresse.</p>
<p>Betrek een naaste en/of mantelzorger bij het gesprek; vooral bij personen met een cognitieve beperking.</p>	<p>Check eerst of de cliënt behoefte heeft aan een gesprek. Neem het perspectief van de naaste mee, maar zorg dat de cliënt zelf voldoende aanbod komt.</p>



2. Gesprekshouding

Richt je aandacht op de gehele persoon.

Focus niet alleen op 'de ziekte', 'het verlies', een 'oplossing' of op wat nodig is waardoor de cliënt zo snel mogelijk naar huis kan.

Gebruik eenvoudige woorden, die aansluiten bij de cliënt.
Gebruik bij voorkeur ook korte zinnen.

Sluit aan bij de persoon door de woorden van de cliënt te gebruiken en vraag regelmatig of hij je begrijpt.

Laat de cliënt zelf vertellen. Geef hem de regie en laat hem de kant opgaan die hij zelf wil. Stel zoveel mogelijk open vragen (zoals hoe, wat, wie, wanneer, waar?).

Formuleer niet zelf de veranderingen, het verlies, de oplossingen of het persoonlijke doel van de cliënt. Voorkom dat je antwoorden voor hem gaat 'invullen' (denk aan NIVEA). 'Waarom-vragen' zijn soms lastig te beantwoorden. Probeer zo'n vraag om te buigen naar een 'Wat maakt'-vraag.

Luister aandachtig en nieuwsgierig. Neem zelf de tijd en geef de cliënt de tijd. Vraag door naar de betekenis (en waarde) van dingen of activiteiten die de cliënt graag wil (kunnen) doen.

Onderbreek de cliënt niet te snel. Eisen, dwingen of druk uitoefenen betekent vaak dat je naar je eigen doel toewerkt, en niet naar het doel van de cliënt. Geef de cliënt de ruimte om te vertellen, maar forceer niets.

Houd het concreet en help de cliënt hierbij: vat regelmatig kort samen wat hij vertelt. Bij voorkeur in één zin.

Geef jij de samenvatting? Zorg er dan voor dat je niet zelf het perspectief van de cliënt invult. Check steeds of je goed begrijpt wat hij bedoelt. (Bijv.: 'Ik hoor u zeggen... klopt dat?')

Probeer het gesprek een positieve kant op te sturen door over mogelijkheden na te denken. Richt je op wat de cliënt belangrijk vindt en nog wél kan.

Focus niet (alleen) op beperkingen of belemmerende emoties.

Waardeer de cliënt en geef hem complimenten.

Wees oprecht en overdrijf dit niet. Geef bijvoorbeeld een indirect compliment, zoals: 'Hoe is u dat gelukt?'

3. Emoties

Wat is goed om te doen?

Besteed aandacht aan de emotie van de cliënt – bijvoorbeeld gevoelens van rouw – en sta er open voor. Besef dat ouder worden vaak gepaard gaat met verlies. Bijvoorbeeld van dierbaren en vaardigheden.

Herken en benoem ook je eigen emotie. Hierdoor blijf je dicht bij jezelf. Geef bijvoorbeeld aan: 'ik word hier stil van' of 'dit maakt mij verdrietig'.

Hiermee 'stimuleer' je mogelijk bij de cliënt dat hij ook kwetsbaar mag zijn.

Aandachtspunten

Laat zelf geen onbegrip doorschemeren (ook niet non-verbaal). Voor de cliënt kan het lastig zijn als hij ziet dat jij niet herkent wat hij vindt, ervaart of voelt.

Ga niet te uitgebreid in op je eigen emotie of ervaringen. Het gesprek draait om de cliënt!



Colofon

Dit gesprekshulpmiddel over ‘Veerkracht ondersteunen en versterken’ is een initiatief vanuit het Amsterdam UMC, VUmc (Ageing & Later Life programma) in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam (HvA) Lectoraat Ergotherapie – Participatie en Omgeving, en Naarderheem (Vivium Zorggroep). Het gesprekshulpmiddel is ontwikkeld onder begeleiding van **Charlotte Kröger** (Amsterdam UMC, VUmc), **Anke Heijman** (HvA) en **Fenna van Nes** (HvA) in samenwerking met zorgverleners van de geriatrische revalidatiezorg van Naarderheem.

Bij dit gesprekshulpmiddel is ook een samenvattende kaart gemaakt met de zeven gespreksonderwerpen in een plaatje. Wil je meer weten over veerkracht? Bekijk dan ook de infographic van Vilans: [‘Gebruik maken van veerkracht doe je zo’](#).

© maart 2021, Amsterdam

Vormgeving

Roxane van Beek

www.roxanewing.com

Tekstredactie

Marijke Heijman

www.marijkeheijman.nl

Financiering

Stichting Hofje Codde en van Beresteijn

<http://www.coddevanberesteijn.nl/>

