

IN GESPREK MET DE KLANT: WAT DOET U & WAT WILT U DAT WIJ DOEN?

Jos Kruger en John Sijnke

Zorgorganisaties maken zich sterk voor een open communicatie met cliënten en hun verwanten / hun netwerk. Dat doen zij op basis van hun visie. Het bevorderen en bewaken van Kwaliteit van bestaan staat daarin vaak centraal. Voor zorgorganisaties zijn cliënten en hun netwerk de belangrijkste samenwerkingspartners. Of zouden dat moeten zijn. Samenwerking komt van twee kanten. Dat vraagt van beide samenwerkingspartners inspanningen. Maar ook uitspreken van verwachtingen over en weer. Voor professionals spelen in die communicatie een aantal thema's een grote rol: de kaders, de cliëntvraag en de positie van de klant. Thema's waar behoorlijk pijnlijke kanten aan kunnen zitten. Verdragen van die pijn is een wezenlijk onderdeel van de rol die professionals voor cliënten vervullen.

De kadering

De financiering van de zorg brengt kaders met zich mee. Kaders die we als samenleving hebben afgesproken. Confrontatie met de grenzen of de krapte van die kaders kan een pijnlijke aangelegenheid zijn. De cliënt moet daarbij – ondersteund door het eigen netwerk – zelf keuzes maken. En een beroep doen op dat eigen netwerk. Zorgorganisaties hebben de neiging die keuzes voor de cliënt te maken. Professionals ervaren die kaders vaak als een belemmering. Het liefst zouden ze de kaders willen oprekken om te cliënt ter wille te zijn. Soms moeten ze zichzelf en de cliënt confronteren met die kaders. Dat noemen we DE PIJN VAN DE KADERING.

De vraag

De vraag van cliënten moet leidend zijn in de dienstverlening. En in relatie gebracht worden met de kaders. Veel cliënten (en hun omgeving) oefenen een vorm van **zorgdwang** uit (*jij moet dit voor mij oplossen, jij moet mij hierbij helpen*). Dat doen ze op basis van hun verwachtingspatroon (*daar zijn jullie toch voor?*). Daardoor komen de grenzen van die kaders voortdurend onder spanning te staan. Professionals laten zich regelmatig leiden door **zorgdrang** (*ik los dit wel voor je op, ik zorg daar wel voor*). Dat doen ze vanuit betrokkenheid en vanuit hun zorghart. Ze houden daarmee de verwachtingen wel in stand.

Een belangrijke opdracht voor professionals is de vraag van de cliënt als het ware **puur** maken: welke vraag (ontdaan van alle dwang en drang) stelt de cliënt werkelijk en welke vraag mag hij aan ons stellen, op basis van de kaders? Dat kan lastige confrontaties bij en tussen ondersteuners en cliënten opleveren. Dat noemen we DE PIJN VAN DE PUURHEID.

De positie van de klant

Uitgangspunt binnen de huidige zorg is dat mensen met beperkingen de regie over hun eigen leven voeren. Dat brengt rechten maar ook plichten met zich mee. En kan soms ook confronterend zijn voor cliënten en hun netwerk: niet alles wat je nastreeft in je leven, kan gerealiseerd worden. Soms heeft dat met de beperking te maken, waardoor afhankelijkheid van anderen wordt ervaren. Soms ook met kaders, waardoor iemand op een vaak pijnlijke wijze tegen grenzen oploopt en keuzes moet maken die hij liever niet wil maken. Professionals moeten daar mee om kunnen gaan. Dat noemen wij DE PIJN VAN DE CLIENT.

Dialogisch communiceren

Professioneel omgaan met deze thema's vraagt niet alleen om specifieke vaardigheden maar bovenal een specifieke basishouding. Kenmerken van de dialoog kunnen ons daar bij helpen.

Een dialoog is:

- een gesprek waarin echt naar elkaar geluisterd wordt
- een manier om zonder oordelen ervaringen en belevingen uit te wisselen
- niet om te overtuigen maar om elkaar te begrijpen

Uitgangspunten tijdens een dialoog zijn:

- iedereen beleefd de werkelijkheid op z'n eigen manier
- verschillen worden erkend, zonder er een waarde aan toe te kennen
- een vragende houding op basis van werkelijke interesse in (de opvattingen) van de ander

Effecten van een dialoog zijn:

- deelnemers leren de werkelijkheid vanuit verschillende perspectieven te bekijken
- zij verrijken daardoor hun inzichten en hun kennis
- zij voelen zich begrepen en begrijpen elkaar beter

Enkele dialoog regels:

1) *Wees open*

- Laat je persoonlijke agenda en je verwachtingen los.
- Wees open en onderzoek je motieven om iets te willen zeggen.
- Is er voor jou sprake van enig persoonlijk belang, maak dit dan duidelijk.
- Onderzoek je overtuigingen. Hou er niet aan vast.

2) *Luister eerst*

- Respecteer iedereen. Respecteren wil niet zeggen accepteren.
- Streef ernaar de essentie van wat iemand probeert te zeggen, te begrijpen.
- Stel vragen om daar achter te komen, spreek je pas uit wanneer je die essentie begrepen hebt.
- Luister van mens tot mens.

3) *Spreek bewust*

- Wees beknopt, bondig en geconcentreerd.
- Blijf bij jezelf.
- Laat weten wat jou raakte of inspireerde bij hetgeen gezegd is.
- Herhaal niet wat je gezegd hebt. Vertrouw erop dat mensen luisteren.
- Spreek pas voor de tweede keer nadat iedereen de mogelijkheid heeft gehad om de eerste keer te spreken

Het stellen van vragen, die geen andere bedoeling hebben dan te begrijpen wat de ander bedoelt, ervaart of beleeft is essentieel in een dialoog. *Naïeve vragen* kunnen daarbij helpen. Dat zijn vragen die je in verwondering stelt, die niet zijn ingegeven door een oordeel en waarbij je alles wat je al denkt te weten even aan de kant zet. Vragen als “*Waar blijkt dat uit? / Wie zegt dat / Hoe gaat dat dan? / Waar maak je dat uit op?*” zijn daar voorbeelden van. Dergelijke vragen stellen je in staat objectief te blijven luisteren, zonder de ander met je vragen een bepaalde kant op te sturen.

Voorkom dat je recht tegenover elkaar zit. Dat versterkt het gevoel ‘tegenover elkaar te staan’. Wees je bewust van de non-verbale communicatie en je eigen aandeel daarin. De voorzitter moet iedereen kunnen aankijken, om op die manier ook non-verbale signalen op te kunnen vangen.

Interne SPOT publicatie, najaar 2010.