



## Tips communicatie met verwanten rondom coronamaatregelen



CCE-consulent Rob Mulder geeft zorgprofessionals in een video uitleg en tips over de communicatie met familie rondom de uitvoering van de (versoepeling van) de bezoekenregeling en andere coronamaatregelen. Uitgangspunt hierbij is: aandacht voor relationele aspecten van communicatie en wederzijds begrip voor de moeilijke situatie. Centraal staat de vraag: hoe geef je als zorgmedewerker opnieuw het contact met de familie en naasten vorm, nu deze met de versoepeling van de coronamaatregelen weer meer aanwezig zullen zijn binnen de zorginstelling.

Rob Mulder geeft vanuit het CCE advies aan zorgmedewerkers in situaties waarin er schuring is tussen familieleden en zorgmedewerkers. Hij verzorgde begin juni namens het CCE een live webinar over relationele aspecten.

### **Kans: contact met familie opnieuw vormgeven**

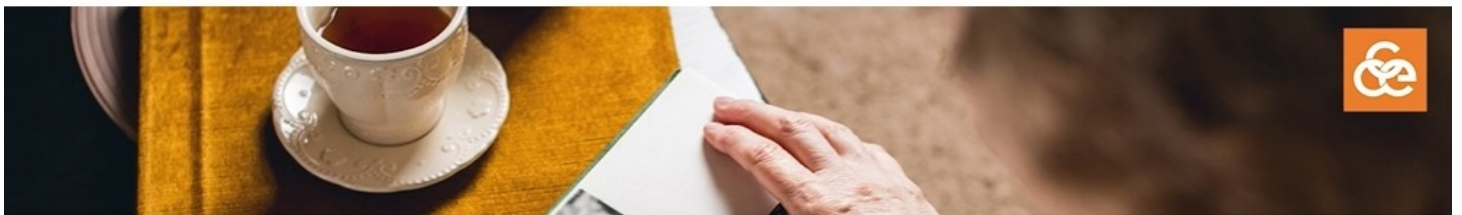
Mulder: 'In deze periode waarin er even geen fysiek contact geweest is hebben zorgmedewerkers en familie op

afstand van elkaar kunnen reflecteren op hoe het contact verloopt. De coronatijd kun je als een kans beschouwen om het contact opnieuw vorm te geven, en te verbeteren op de punten waar het niet lekker liep.'

'De coronatijd heeft een gat geslagen in de relatie. na zo'n periode kun je niet zomaar weer opstarten. In de vele richtlijnen en handreikingen mis ik erkenning van het verdriet bij alle betrokkenen. Voor iedereen is het een nare tijd geweest.'

'Start de communicatie met: We hebben jullie gemist, hoe is het met jullie? Maak eerst die relationele brug naar familie toe en ga dan pas samen aan het werk met de richtlijnen waaraan voldaan moet worden.'

## 4 fasen contactherstel



# Methodisch: Fasen contactherstel

1. Sociale stadium
2. Probleemstadium
3. Interactiestadium
4. Afsprakenstadium

In het webinar wordt ingegaan op een methode die uitgaat van 4 fasen van contactherstel. Ook worden er per fase voorbeeldvragen aangedragen die in die fase gesteld kunnen worden.

1. Sociale stadium (ontmoeten en verbinden): hoe gaat het met u? Ik ben erg benieuwd hoe de afgelopen

periode voor u is geweest. Graag wil ik met u delen hoe het met uw partner / ouder / familielid en met ons is gegaan.

2. Probleemstadium (luisteren en erkenning geven): wat zijn de zaken die u het meest geraakt hebben of waar u erg onrustig van bent geworden. Ik wil daar goed naar luisteren om te begrijpen wat belangrijk voor uw partner / ouder / familielid en u is.
3. Interactiestadium (in gesprek): graag wil ik u vertellen hoe het ons is vergaan in samenspraak met u. Tijdens de telefoongesprekken en/of het beeldbellen voelde ik me vaak ook wat ongemakkelijk. Ik begreep dat dit ook voor u niet even makkelijk was. Hoe kijkt u ernaar?
4. Afsprakenstadium (opvolging): wat is voor u zinvol/nuttig om naar aanleiding van ons gesprek af te spreken. Straks gaat u uw partner / ouder / familielid zien en spreken. Ook daarna hoor ik graag van u wat u mogelijk wilt aanvullen aan onze afsprakenlijst.

In onderstaande video kun je kijken naar een samenvatting (+/- 30 minuten) van het webinar.

Download ook [Gesprekshandleiding van Rob Mulder](#) van de website van het CCE.

Bron: CCE

## Meer weten

- [Dementie Academie Online](#) heeft een praatplaat ontwikkeld 'Elkaar weer écht ontmoeten in het verpleeghuis' als opening voor het gesprek tussen verpleeghuizen en familie. [Bekijk de praatplaat](#).
- De bezoekenregeling wordt nauw gevolgd door de academische werkplaatsen. Zij rapporteren over de monitoring aan het ministerie van VWS. Lees: [Monitor bezoekenregeling: bewoners fleuren op, maar implementatie vergt tijd](#).
- Meer weten over de uitvoering van de bezoekenregeling? Kijk onder punt 9. van de [CoronaWegwijzer Verpleeghuizen](#).

---

### tags:

[Corona](#) (218), [Familieparticipatie](#) (107), [Mantelzorg](#) (65)

### thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (316)