

[naar zoekpagina](#)

Informatie over vragen stellen bij gespreksvoering over levensvragen

Algemene tips bij het omgaan met levensvragen, horend bij de dvd Leren omgaan met Levensvragen.

Zoals iedereen hebben ouderen levensvragen. Ze ervaren wel of geen zin in hun dagelijks leven en er komen stukken uit hun verleden boven waar ze mee moeten omgaan. Zorgverleners weten uit ervaring maar al te goed dat aandacht voor deze levensvragen essentieel is voor goede zorg.

Dit document hoort bij de brochure (pagina 6) van de dvd Leren omgaan met levensvragen van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen in samenwerking met Vereniging Het Zonnehuis. We geven een aantal voorbeelden van goede vragen, en van het reageren op het levensverhaal van een oudere. Wij noemen hier steeds de vertellende persoon "oudere", maar dit kan ook een andere cliënt zijn.



Luisteren, samenvatten, doorvragen

De zorgverlener kan door sociale steun en een luisterend oor te bieden van betekenis zijn voor degene die iets vertelt. Het is niet nodig om met oplossingen te komen, vaak is aandacht is al voldoende. Ook met aandacht je werk doen, kan al veel verschil maken in hoe iemand de geboden zorg ervaart. Heb je werkelijk oog voor de oudere? Zie je wie hij of zij is? Heb je oog voor de omgeving van de oudere?

Door er voor de oudere met diens verhaal te zijn (presentie), "met al je voelsprietten" kan de oudere zichzelf uiten en daarmee zelf verwoorden wat hem of haar dwarszit.

Voor de zorgverlener is het goed:

- 1) te Luisteren naar het verhaal dat de oudere over zichzelf of diens situatie vertelt
- 2) te Samenvatten (Laat merken dat je begrijpt wat de oudere zegt en door te helpen verbanden te leggen in het verhaal van de oudere)
- 3) Door te vragen (door middel van open vragen)

Bron: Inleiding voor docenten van vrijwillige ouderenadviseurs, Kees Scheffers, [COL Nijmegen](#)

Suggesties voor goede vragen

Tijdens het gesprek kan de zorgverlener een vraag stellen als:

- Hoe voelde u zich toen?
- Dat moet moeilijk voor u zijn
- Wat heeft u toe gedaan?
- Wilt u daar wat meer over vertellen?
- Wat betekent dat allemaal voor u?
- Wat denkt u dat zou kunnen helpen?
- Kunt u het verhaal vertellen vanuit het perspectief van de ander, over wie u het heeft?
- Zouden er voor u nog andere manieren zijn om met uw kinderen, deze zorgverlener, andere bewoners om te gaan?

Goede vragen...

- ...bieden ruimte voor verdriet (dus niet: "Ach, kom op, fietsen lukt niet meer, maar u kunt tenminste nog lopen?")
- ...openen een nieuwe toekomst (bijvoorbeeld: "Kunt u iets verzinnen wat u ook leuk vindt, behalve fietsen?")
- ...verbinden met de werkelijkheid (dus niet: "De dokters zijn heel knap, ze kunnen tegenwoordig alles.")
- ...maken zelfstandig (dus niet: "Laat mij dat maar even doen, dat kost u zoveel moeite.")

Manieren van reageren op iemands verhaal

Door op een bepaalde manier te reageren op het verhaal wat iemand vertelt, kan helpen het verhaal op een dieper niveau te krijgen. De oudere kan door bepaalde reacties worden uitgedaagd om verder te vertellen, te hervertellen of anders te vertellen. Dit kan de oudere helpen om te reflecteren op de gebeurtenissen, gevoelens en gedachten. Dit helpt de oudere om met deze emoties en gebeurtenissen om te gaan. Er zijn verschillende reacties mogelijk. Hieronder lichten we er een aantal toe.

Soort reactie	Omschrijving	Voorbeeld
Bevestigen	Je laat iemand merken dat je luistert en er voor iemand bent door te bevestigen wat je hoort. Dit doe je door te knikken, aan te geven dat je begrijpt wat de oudere zegt of hoe die tegen iemand aankijkt en emotionele reactie te erkennen	"Ik zie dat het u veel doet..."
Informatie geven	In het gesprek kunnen vragen van de oudere naar boven komen, waar de zorgverlener direct een antwoord op heeft. Bijvoorbeeld of er een geestelijk verzorger in dienst is bij de instelling, of waar men terecht kan voor een bijeenkomst over zingeving. Deze informatie kan de zorgverlener direct geven.	"Er is elke zondag een kerkdienst"
Het gesprek sturen	Door bepaalde vragen te stellen, kan de zorgverlener het gesprek dat ontstaat sturen. De oudere kan bijvoorbeeld beginnen over de moeite die zij heeft met het gedrag van haar kinderen (dvd scene 3) . De zorgverlener kan het gesprek ook sturen door een vraag te stellen.	"Misschien is het goed als u eerst wat vertelt over de gebeurtenissen die ervoor zorgden dat u het hier niet met hen over kunt hebben..." "Wilt u daar wat meer over vertellen?"
Stellen van vragen	De zorgverlener kan op verschillende manieren vragen stellen, bijvoorbeeld gesloten vragen of open vragen. Gesloten vragen zijn gericht op specifieke informatie, en geven veelal aanleiding om aanvullende informatie te vertellen. Deze vragen worden vaak met ja of nee beantwoord, maar kunnen wel helpen om een nieuw onderwerp inleiden of om aanvullende informatie te vertellen. Open vragen helpen de oudere om iets wat hij of zij verteld heeft, anders te verwoorden of te benoemen.	Gesloten: "Ziet u uw kinderen nog wel eens?" Open: "Hoe heeft u dit beleefd?" of "Wat was uw plaats in dit alles?"
Parafaseren	Door het anders formuleren van hetgeen de oudere net heeft verteld (parafaseren), houdt de zorgverlener de verteller als het ware een spiegel voor. Het anders vertellen gebeurt neutraal, zonder het aanreiken van oplossingen. Alleen het anders vertellen van het verhaal wat de oudere eerder vertelde, kan er al toe leiden dat hij of zij zicht krijgt op diens eigen verhaal en het eigen handelen. Dit kan soms als een eyeopener werken, zodat de oudere inzicht krijgt hoe hij/zij het beter kan aanpakken.	
Reflecteren	Door te reflecteren op het verhaal van de oudere, wordt de oudere uitgedaagd het verhaal te hervertellen, op een nieuwe, andere manier dan hij of zij eerst deed. De zorgverlener laat door middel van reflecterende vragen zien dat hij of zij zich in het verhaal van de oudere inleeft. De zorgverlener kan reflecteren op gevoelens en intenties, op ervaringen (door gedrag te beschrijven en de daar achterliggende gedachten te benoemen) en op inhoud.:	Gevoelens en intenties: "U voelde u daardoor eenzaam" of "U was zo boos, dat u daarom niet meer met haar praatte?" Ervaringen: "U gaat steeds harder praten: maakt dit onderwerp u boos?" Inhoud: "Als ik dit zo hoor, denk ik dat u het niet met haar eens bent?"
Confronteren	Confrontatie helpt de oudere om tegenstrijdigheden in diens verhaal onder ogen te zien. De confrontatie is een soort feedback (geen kritiek!) op het verhaal. Door de tegenstrijdigheden te benoemen, moedigt de zorgverlener de oudere aan om door te praten, open te vertellen.	"U zegt dat u het koud laat, maar ik merk dat u er wel verdrietig over bent."
Eigen inzicht	De zorgverlener kan door op het verhaal te reageren met het benoemen van eigen emoties en ervaringen bij het verhaal van de oudere. Dit moet echter wel ten goede komen van het verhaal van de oudere – de oudere moet altijd centraal blijven staan. Het delen van gevoelens en ervaringen kan de hem of haar echter helpen om zelf ook meer open te zijn over diens ervaringen en emoties.	"Ik was ook gegeneerd toen ik een keer iemands verjaardag vergeten was. Door sorry te zeggen hebben we het later toch wel goed gemaakt en alsnog de verjaardag gevierd."

Samenvatten	Door delen van het gesprek samen te vatten, kan de oudere beter grip en zicht krijgen op de kern van diens verhaal en gevoelens. Het is goed om tijdens het gesprek een kleine samenvatting te geven, om het gesprek meer diepgang te kunnen geven, en om te kijken of je het goed hebt begrepen. De verteller kan reageren op de korte samenvatting, en daarmee aangeven wat hij of zij als kern van diens verhaal ziet.	"Ik hoor u zeggen dat u eigenlijk heel verdrietig bent om wat er tussen u en uw kinderen is gebeurd. Daardoor wilt u liever geen contact meer met hen. Klopt dat?"
-------------	---	--

Bron: J.H.M. Mooren (red) (1999) *Bakens in de stroom*, SWP, pagina's 114-116

Manieren van luisteren

Mensen luisteren autobiografisch, vanuit hun eigen referentiekader. Daardoor zijn mensen geneigd om op vier manieren te reageren, schrijft [Stephen Covey](#).

1) Oordelen, mensen laten weten dat zij het wel of niet eens zijn met wat de verteller verteld. Bij het omgaan met levensvragen, is het belangrijk om zo neutraal mogelijk te zijn, en door te vragen zonder een oordeel uit te spreken. Het gaat erom dat de verteller diens verhaal kwijt kan.

2) Onderzoeken, mensen stellen vragen om informatie te achterhalen. Onderzoekende vragen achterhalen niet altijd wat werkelijk belangrijk is voor de ander. Door steeds maar dieper te vragen, zonder goed te luisteren of aan te sluiten bij wat iemand vertelt, ben je meer bezig met "onderzoeken" dan met meeleven. Onderzoekende vragen zijn gebaseerd op logica en redenen, terwijl emoties en gevoelens vaak anders zijn. Het is belangrijk te onthouden dat in het omgaan met levensvragen, je niet met iemand praat omdat je iets wilt weten, maar omdat je een luisterend oor wilt bieden.

3) Adviseren, mensen geven adviezen op basis van eigen ervaringen. Voorbeeld: "Toen ik boos was, heb ik gewoon de telefoon gepakt en het uitgepraat. Dat zou u ook moeten doen." In het omgaan met levensvragen gaat het niet om adviseren, maar om te luisteren. Hoe goed bedoeld de adviezen ook zijn.

4) Interpreteren, mensen proberen erachter te komen waarom de verteller zich op een bepaalde manier gedraagt en nemen daarbij hun eigen motieven en het eigen gedrag als uitgangspunt. Dit is haast onvermijdelijk, maar ook hierbij geldt: probeer je zo goed mogelijk in te leven in het verhaal dat de ander verteld, zonder daarbij direct parallellen aan je eigen ervaringen te trekken.

Complexe gespreksvoering

Dagelijkse zingevingsvragen kunnen worden opgepikt door elke zorgverlener: zowel in een intramurale setting als in de thuiszorg. De zorgverlener kan een luisterend oor bieden en zijn of haar dagelijks werk laten zien dat er interesse is voor meer van alleen het verzorgen van het lichaam.

Bij mensen die met moeilijke problematiek zitten, kan de hulp worden ingeroepen van de geestelijk verzorger. De geestelijk verzorger biedt hulp bij maken van ingewikkelde keuzes en beslissingen, op basis van inzicht in zingeving en traditie van de oudere. Het is dus zeker goed om de geestelijk verzorger te betrekken in de zorg.

Waarom is het belangrijk dat iemand zijn/haar verhaal vertelt?

Doordat de oudere diens verhaal kan vertellen, en de zorgverlener af en toe vragen stelt, kan de oudere zelf manieren ontdekken om de gebeurtenis een plek te geven. De oudere leert door te vertellen te reflecteren op diens eigen handelen, en het eigen karakter en de diverse contacten die de oudere heeft. Eigenlijk gebeuren er door het vertellen van het levensverhaal, de volgende dingen:

- Competenties van de oudere om het eigen levensverhaal opnieuw / anders te vertellen worden vergroot
- Mogelijkheden om antwoord te geven op wat er op de oudere afkomt worden vergroot
- De oudere leert de eigen identiteit te bevestigen of juist los te laten bijvoorbeeld door humor. Eenzaamheid en isolement wordt door aandacht en troost doorbroken. Een oudere voelt zich gehoord, gekend.

Net zo als mensen voor hun lichaam zorgen, zo onderhouden mensen ook hun geest, door over dingen na te denken of een plek te geven aan gebeurtenissen en herinneringen. Bij het ouder worden of bij een grote gebeurtenis in leven, zoals opname in het verzorgingshuis of het overlijden van een partner, komen mensen in aanraking met de kwetsbaarheid van hun leven. Hun 'geestelijke onderhoud' wordt daardoor op de proef gesteld. Mensen vragen zich af waarom hen iets overkomt, of hoe het nu verder moet. Wat voor zin heeft dit alles nog? In deze tijden vallen mensen vaak terug op wat zij eerder aan geestelijke onderhoud hebben opgebouwd. Extra zorg is in deze tijden van groot belang. Als cliënten de mogelijkheid krijgen om hun verhaal te vertellen en de gebeurtenissen te bespreken, helpt het hen om dit alles een plek te geven.

Voor ouderen (of andere cliënten) is het belangrijk dat zij gehoor vinden voor deze levensvragen. Voor toehoorders is het belangrijk aan te sluiten bij de gevoelens en beleving van de cliënt. Door in te spelen op de stemming van cliënt en aan te sluiten bij de beleefwereld cliënt, voelt de cliënt zich beter begrepen. En dit draagt bij aan diens welzijn en welbevinden, en het ervaren van zin.

Meer informatie?

* Kees Scheffers van [COL Nijmegen](#) geeft trainingen over spreken over levensvragen.

* P. van der Wal en J. Wijngaard (2010) *Tja wat zal ik zeggen... Met cliënten in gesprek over spiritualiteit*, Boekencentrum. [Dit boek](#) (inclusief dvd) biedt een handleiding voor

zorgmedewerkers voor het omgaan met levensvragen.
* J.H.M. Mooren (red) (1999) *Bakens in de stroom*, SWP

[Stuur deze pagina door](#)



[contact](#) [sitemap](#) [disclaimer](#) Datum laatste wijziging: 11-10-2010 10:58