

Gesprekshandleiding

Inhoudsopgave

	Pagina
Stap 1: Herkennen van eenzaamheid	1
Stap 2: In gesprek gaan	3
Stap 3: Praten over ondersteuning	5
Afstemming van zorg	7

Stap 1: Herkennen van Eenzaamheid

Een gesprek over eenzaamheid begin je niet zomaar

Veel mensen vinden praten over eenzaamheid moeilijk. Mensen kunnen zich schamen om te erkennen dat ze eenzaam zijn, of niet willen klagen over hun situatie, of het moeilijk vinden woorden te vinden voor hun gevoelens.

Voor zorgverleners kan het moeilijk zijn om over eenzaamheid te praten uit 'handelingsverlegenheid', d.w.z. omdat zij niet goed weten wat zij in zo'n situatie kunnen zeggen of kunnen doen.

Tegelijkertijd; we voelen ons allemaal wel eens eenzaam. Eenzaamheid is niet vreemd.

Signalen van eenzaamheid

Voordat je een gesprek met de cliënt begint, vraag je eens af, waarom je vermoedt dat de cliënt eenzaam is. Het kan helpen om na te gaan of er bij de cliënt factoren of situaties aanwezig zijn die vaak voorkomen onder eenzame ouderen, zoals het recente overlijden van een partner, een verhuizing, een afnemend aantal sociale contacten. Er bestaat een aantal 'signaleringskaarten' met dergelijke 'signalen' van mogelijke eenzaamheid. Een samenvatting van die 'eenzaamheids-signalen' staat in Kader 1.

De aanwezigheid van één of meer van deze signalen is geen bewijs dat de cliënt eenzaam is. Het herkennen ervan kan wel helpen bij het ondersteunen van je vermoeden en het gesprek daarover met de cliënt op gang te brengen. Het overzicht is dus niet bedoeld om te gebruiken als afstreeplijstje.

Eenzaamheid herkennen

Er zijn verschillende 'typen' eenzaamheid. Men spreekt van sociale eenzaamheid als de betrokkene een bredere groep mensen om zich heen mist en daadwerkelijk min of meer alleen is. Sociale eenzaamheid kan ontstaan bijvoorbeeld als iemand door ziekte of beperkingen niet meer kan meedoen aan allerlei sociale activiteiten.

Kader 1: Signalen van eenzaamheid

Ingrijpende gebeurtenissen

*Overlijden partner of andere dierbare(n)
Gezondheidsproblemen (inclusief afname mobiliteit)
Verhuizing
Financiële problemen*

Gedrag

*Mensen op afstand houden; erg op zichzelf/gesloten zijn
Claimend gedrag; afhankelijk opstellen
Slechte of verslechterende zelfzorg
Klagen over 'onduidelijke' lichamelijke klachten*

Sociaal

*Weinig sociale contacten
Geen mogelijkheden om steun te vragen
Weinig activiteiten en weinig structuur in de dag*

*bron: 'Signaleren van eenzaamheid' van Coalitie Erbij;
'Signaleringskaart eenzaamheid' van NHL hogeschool;
'Signalerings-kaart eenzaamheid erkennen' van Senioren Welzijn Organisatie (SWO).*

Emotionele eenzaamheid is het gemis van een intieme relatie, van iemand waarmee je je echt verbonden voelt en met wie je alles kan delen, bijvoorbeeld een partner, een goede vriend of vriendin. Bij het gemis aan zo iemand kan je je eenzaam voelen, maar toch niet alleen zijn.

Ouder worden en ziekte gaan dikwijls gepaard met vragen over de zin van het eigen leven, vaak gekoppeld aan gevoelens van verlies en eenzaamheid. Bij deze vorm van eenzaamheid spreekt men van existentiële eenzaamheid. Hierbij doelt men dan op gevoelens van leegte, van verdriet en verlangen die samenhangen met het besef dat je als mens fundamenteel alleen bent. Soms ook ontstaat deze existentiële eenzaamheid als mensen het gevoel hebben er niet meer toe te doen, of het gevoel hebben 'overbodig' te zijn omdat ze geen duidelijke maatschappelijke rol meer vervullen.

Stap 2: In gesprek gaan

Wanneer je vermoedt dat jouw cliënt eenzaam is, is het belangrijk om hierover samen met hem of haar in gesprek te gaan. Mensen lijden onder het gevoel van eenzaamheid. Ook lichamelijke klachten kunnen heel goed samenhangen met het gevoel van eenzaamheid. Over eenzaamheid praten verlicht daarom soms ook de klachten.

Met de cliënt praten over diens eenzaamheid en wat daartegen eventueel te doen, hoort tot het taakgebied van de wijkverpleegkundige en verzorgende.

Het gesprek hoeft niet meteen over eenzaamheid te gaan of te beginnen met een vraag of iemand eenzaam is. Direct vragen naar eenzaamheid voelt voor velen als 'nogal met de deur in huis vallen' en is voor veel mensen erg confronterend. Niet iedereen wil dan op de vraag ingaan.

Het is verstandiger om het gesprek op gang te brengen door eens te informeren naar de signalen van eenzaamheid die jij meent te zien. Heeft de cliënt mensen om zich heen waardoor hij/zij zich gesteund voelt? Zijn er mensen die de cliënt zo nodig helpen? Mist de cliënt mensen om zich heen? Doet de cliënt gezellige dingen met anderen? Wat doet iemand zoal overdag en met wie heeft men de laatste tijd gesproken?

Kader 2: Voorbeeldvragen

- Wat doet u zoal op een gewone dag?
- Bent u tevreden over uw contacten?
- Heeft u mensen die u om hulp kunt vragen?
- Mist u mensen om u heen?
- Ervaart u belemmeringen om (sociale) activiteiten te doen?
- Met wie spreekt u zoal? Kinderen? Kennissen? Pastor of predikant? Huisarts?

Bespreken is luisteren

Belangrijk is de cliënt te laten uitspreken hoe deze zich eenzaam voelt. Dit vergt een open houding en gespreksvaardigheden die de cliënt helpen zich uit te spreken over diens eenzaamheid. In bijvoorbeeld de signaleringskaart van Coalitie Erbij lees je wat die houding en vaardigheden zoal inhouden (<https://www.eentegeneenzaamheid.nl/app/uploads/2019/12/Een-tegen-eenzaamheid-ministerie-van-VWS-signaleringskaart-web.pdf>). Wees open, eerlijk en nieuwsgierig en kom vooral niet meteen met oplossingen, jouw mening en adviezen. Je helpt en ondersteunt de cliënt vooral door goed te luisteren, zijn woorden af en toe eens samen te vatten (begrijp ik het goed dat u zegt dat . . . ?) en door door te vragen (bedoelt u . . . ?).

Het gesprek over eenzaamheid hoeft dus niet direct over hulp te gaan.

Stap 3: Praten over ondersteuning

Passende ondersteuning

Wanneer de cliënt aangeeft dat wel iets aan zijn/haar eenzaamheid te willen doen, gaat het erom om samen een vorm van ondersteuning te vinden die bij hem/haar past. Welke vorm precies de ondersteuning moet krijgen, hangt samen met hoe de cliënt zelf zijn/haar eenzaamheid omschrijft.

Het gesprek over passende ondersteuning hoeft de wijkverpleegkundige of verzorgende niet persé zelf te doen. De wijkverpleegkundige of verzorgende kunnen de cliënt stimuleren zich daarvoor aan te melden bij bijvoorbeeld een organisatie voor sociaal werk of vrijwilligerswerk. Wenst de cliënt wel hierover verder te willen praten met de wijkverpleegkundige of verzorgende, dan kunnen deze de volgende mogelijkheden bespreken.

Nieuwe aanspraak vinden

Het zoeken van een plek waar de cliënt gezelligheid vindt en andere mensen kan ontmoeten kan zinvol zijn als de cliënt bijvoorbeeld aangeeft aanspraak te missen, of zegt dat er dagen zijn dat hij/zij niemand anders spreekt dan de caissière van de supermarkt of de bezorger van Tafeltje Dekje.

Voorbeelden van zulke ontmoetingsplekken zijn eten bij Resto VanHarte; de koffieochtend in het buurthuis; de stranddag Ouderenfonds; de ontmoetingscentra voor mensen met dementie en hun mantelzorgers; de studiekringen van en voor ouderen.

Een echt contact vinden

Het verwijzen naar een activiteit die een meer persoonlijk en betekenisvol contact biedt, kan zinvol zijn als de cliënt aangeeft het gevoel te hebben dat hij/zij, hoezeer hij daar ook behoefte aan heeft, bij niemand zijn hart eens kan luchten en dat, als hij met iets zit, dat bij niemand kwijt kan. Of als de cliënt aangeeft wel contacten te hebben, maar geen echte, intieme contacten: mensen vragen nooit eens hoe het met hem gaat. Activiteiten die dan zinvol kunnen zijn, zijn bijvoorbeeld 'maatjes' of lotgenoten contacten. Een concreet voorbeeld is de cursus 'Zin in Vriendschap'. Deze cursus helpt vrouwen die eenzaam zijn bestaande vriendschappen te verbeteren of nieuwe vriendschappen op te bouwen door teleurstellende ervaringen met vriendschappen met anderen te bespreken.

Bij iemand kunnen aankloppen

Wanneer de cliënt aangeeft zich alleen te voelen omdat hij/zij niet weet bij wie hij moet aankloppen als hij ondersteuning nodig heeft, of zich erg bezwaard te voelen om bij iemand voor ondersteuning aan te kloppen of geen ondersteuning durft te vragen, kan het zinvol zijn om naar een activiteit te verwijzen die praktische (materiële of instrumentele) ondersteuning aanbiedt. Voorbeelden van deze diensten zijn de vervoersdiensten die de toegang tot en bekendheid met

Kader 3: Doelen van mogelijke ondersteuning

- A. Vinden van een plek waar cliënt mensen kan ontmoeten.
- B. Vinden van een plaats waar cliënt persoonlijk en betekenisvol contact kan vinden.
- C. Vinden van praktische (materiële of instrumentele) ondersteuning.
- D. Vinden van cursus/plaats om Interpersoonlijke en/of sociale vaardigheden te oefenen.
- E. Vinden van bezigheden en/of afleiding (vermaak).
- F. Vinden van een sociaal gewaardeerde rol.
- G. Het vormen van realistische verwachtingen t.a.v. sociale situaties.

publieke diensten en voorzieningen in de wijk vergemakkelijken, maaltijdservices, berichten op prikborden, bezoekdiensten voor weduwen.

Geen gemakkelijke prater

Wanneer de cliënt aangeeft zich eenzaam te voelen doordat hij/zij het moeilijk vindt een praatje met onbekenden te maken, te praten over zijn z'n gevoelens en ervaringen, of omdat hij/zij het lastig vindt om zomaar mensen aan te spreken of een gesprek aan de gang te houden, dan kan het zinvol zijn om de cliënt aan te moedigen zijn/haar sociale vaardigheden te verbeteren. Daarvoor bestaan cursussen die mensen bijvoorbeeld in rollenspelen laten oefenen in het voeren van een gesprek en het onderhouden van contacten.

Iets om handen hebben

Cliënten kunnen aangeven zich alleen te voelen omdat ze weinig anders om handen te hebben dan in hun eentje tv-kijken en gezellige activiteiten met anderen te missen. Zoekt de cliënt vooral gezelligheid dan kan hij/zij gewezen worden op activiteiten die zich speciaal daarop richten, zoals schildercursussen, computercursussen, e.d.

Van betekenis willen zijn

Het kan zinvol zijn cliënten te wijzen op vrijwilligerswerk als deze aangeeft zich alleen te voelen, maar zich graag in te zetten voor anderen en het fijn te vinden van betekenis te zijn voor anderen. In vrijwel elke gemeente is wel een vrijwilligersorganisatie te vinden die allerlei uiteenlopende activiteiten aanbiedt.

Realistische verwachtingen

Het kan ook zinvol zijn cliënten te helpen meer realistische verwachtingen te vormen over hun relatie met anderen. Soms hebben cliënten een dusdanig negatief beeld van zichzelf en anderen dat hen dat weerhoudt om contacten met anderen aan te gaan. Dat kan bijvoorbeeld blijken uit opmerkingen als dat men er van overtuigd is dat men alleen beter af is, of dat men andere mensen helemaal niet zo hard nodig heeft. Een gesprek over deze negatieve opvattingen kan helpen uit te vinden wat men nodig heeft om wel contacten aan te gaan.

Houdt zicht op mogelijkheden van ondersteuning

De opgave is met de cliënt uit te vinden waar deze behoefte aan heeft en welke activiteit of combinatie van activiteiten hier het beste bij past. Daartoe dient de wijkverpleegkundige of verzorgende de eenzaamheid en de wensen en voorkeuren voor ondersteuning breed en gevarieerd in beeld te brengen. Het gebruik van een overzicht van activiteiten kan hierbij helpen. (kader 3)

Vrijwilligerswerk

Soms kan vrijwilligerswerk een optie zijn. Vrijwilligers kunnen een bijzondere vorm van ondersteuning bieden. Vrijwilligers worden vaak gezien als onafhankelijker dan professionele hulpverleners, en meer betrokken en gelijkwaardig. Daarnaast is vaak ook de beschikbaarheid buiten kantooruren en de flexibiliteit van vrijwilligers groter.

Om ouderen sociaal te activeren is uiteraard meer nodig dan alleen bespreken wat er aan mogelijkheden is of het verwijzen naar gezamenlijke activiteiten en het aanbieden van een

contactrijke omgeving. De cliënt moet ook echt willen en kunnen. Ga eens na wat de cliënt zelf (al) heeft gedaan of geprobeerd om zich minder eenzaam te voelen en welke eventuele belemmeringen hij/zij ervaart.

Afstemming van zorg

De ervaring leert dat het belangrijk is dat het wijkverpleegkundig team zijn wijze van werken afstemt met de andere zorg en hulpverleners in hun regio, zodat zij samen een sociaal netwerk vormen rond de cliënt en zijn omgeving. Als schakel tussen de zorg- en de welzijnssector heeft het wijkverpleegkundig team hierin de belangrijke taak te zorgen voor afspraken in het netwerk over de verwijzing en toeleiding naar het sociaal werk. Maak daarom in het team een sociale kaart waarin je vastlegt welke hulpverleners, geestelijk verzorgers, of instanties in de regio kunnen helpen bij de verschillende vormen van ondersteuning, hoe deze te bereiken zijn, en hoe je zult samenwerken in de aanpak van eenzaamheid. Zorg dat teamleden kennis hebben gemaakt met een of meer (kontakt)personen die je in deze kaart hebt opgenomen.

Ouderen, vooral eenzame ouderen, hebben dikwijls klachten die erg lijken op depressieve klachten, zoals somberheid en gebrek aan zin in plezierige bezigheden; weinig oogcontact, monotone spraak en trage motoriek; frequent bezoek aan de huisarts met aanhoudende moeheid of wisselende klachten zonder lichamelijke oorzaak; nervositeit, angst, slapeloosheid en/of verzoek om slaapmiddelen of kalmerende middelen; vermagering.

Maak met de huisarts of huisartsenvoorziening afspraken over hoe je als wijkteam de huisartsvoorziening informeert over cliënten die ernstig eenzaam zijn en een of meer van deze klachten vertonen. Dit stelt de huisarts in de gelegenheid om samen met het wijkverpleegkundig team te beslissen of verdere behandeling en zorg nodig is.

Bij ouderen die hun leven lang is sociaal economisch kwetsbare omstandigheden hebben gewoond, zoals veel migranten, helpt het niet om alleen te verwijzen naar de mogelijkheden van hulp. De ervaring leert dat een 'warme overdracht' beter helpt evenals een outreachende werkwijze vanuit de hulpverlenende activiteit zelf. Als wijkverpleegkundige of verzorgende dien je bij deze groepen cliënten dus vaak extra activiteiten te ontwikkelen en afspraken te maken met hulpverlenende instanties.