



TIPS & TRICKS

IN COMMUNICATIE
NA VERLIES VAN EEN KIND



Berrefonds



HET BERREFONDS IS EEN VZW DIE AL MEER DAN 14 JAAR WARME ZORG BIEDT AAN OUDERS DIE GECONFRONTEERD WORDEN MET HET VERLIES VAN EEN BABY OF OPGROEIEND KIND.



Berrefonds



BERREFONDS

DE WARME VZW DIE
GEZINNEN ONDERSTEUNT NA
HET VERLIES VAN EEN KINDJE!



Koesterkoffer

Elk gezin doet een kindje? verliest, krijgt een gratis Koesterkoffer voor het maken van toekomstplanningen.



Glinsterhulp

Deine tegenwoordigheid is er veilig en apart plekje. Laat verhalen, vertel over je kindje? we wild boost en herinnering.



Koesterhuis

Waar verlies is grote warme thuishaven voor iedereen die te maken krijgt met het verlies van een kind. In Arroye aan de Kestel.



Vrijwilligerswerk

Handen uit je mouwen! Het hart van Berrefonds om zinnen zich elke dag in voor gezinnen met verdriet.



Ondersteuning zorgprofessionals

Artsen, verzorgers, psychologen, et cetera en andere professionals krijgen ondersteuning, een klankbord en verenigingsraad.



Verbindende evenementen

Omdat je nooit alleen bent wanneer het rouwt in jou.



BERREFONDS

WWW.BERREFONDS.BE

WERKING BERREFONDS

3 DOELGROEPEN

1. GEZINNEN & FAMILY

- Koesterkoffer
- Koesterhuis als warme thuishaven
- Steun, hulp, begrip & erkenning

2. PROFESSIONALS

- Ervaringsgerichte expertise & hands-on ondersteuning
- webinar, adviezen, ondersteuning na overlijden (artsen, ziekenhuizen, scholen, hulpdiensten, bedrijven...)

3. MAATSCHAPPIJ

- Betekenisvol vrijwilligerswerk
- Sensibilisering rond rouw en verdriet na het verlies van een kind
- Kritische stem



VEEL NUANCES

ROUW IS IETS HEEL PERSOONLIJK.
BIJNA ALLES IS 'NORMAAL'.

151 keer 'misschien',
149 keer 'vaak',
97 keer 'soms',
322 keer 'ook'
en 343 keer 'maar'.



Berrefonds



EMPATHIE VERSUS SYMPATHIE



Berrefonds

B

I

N

G

O

**BINGO
VAN
FOUTE
UITSPRAKEN**



Kan jij een volklijn maken?



Gelukkig zijn
jullie nog jong.



Hat is niet goed dat de
kinderen daar zo eeee
 bezig zijn.



Gelukkig heb je nog
andere kinderen.



Iedereen heeft
zijn miserie hè.



En nu een
goeie hè.



Je zal wel snel
weer zwanger zijn.



Je moet je
herpakken.



Ik ken dat, rouwen.
Vorige week is
mijn kat overleden.



Komt
wel goed.



Hopelijk kan je het snel
een plek geven.



Wie weet hoe erg je kindje
eraan toe was geweest als
het het toch had gehaald.



Proficiat met
jullie 'oorste'.



Ik zou dat echt
niet overleven.



Kop op, je moet
je snerveren zetten.



Je mag je niet



Met tijd en
baterhammen komt
het wel weer in orde.



Over een paar
maanden ben je
dat vergeten.



Gelukkig was
het nog klein.

BERRERFINDS

Berre

Waar kan jij het
verschil maken?



Berrefonds



OVERAL KAN JIJ HET VERSCHIL MAKEN!

Slecht nieuws melding

Optimaliseren van informatieoverdracht

Aanbod en wensen ondersteunen van ouders

Stilgeboorte

Sociale begeleiding

Doorverwijzing

Bekend maken van het landschap en aanbod

In de wandelgangen

Relatie tot andere kinderen uit het gezin

Palliatieve setting

Begeleiden broer/zus

Ondersteunen van medeleerlingen

Afscheid nemen

Hercontactname

Nieuwe zwangerschap



Berrefonds



NON VERBALE COMMUNICATIE

- Lichaamstaal
- Mimiek
- Stemgebruik
- Positie in de ruimte
- Inrichting van de ruimte
- Telefoongebruik en andere communicatiemiddelen
- Humor onder collega's
- Aanrakingen
 - aanvoelen wat past bij jezelf
 - aanvoelen wat bij ouders past



ROUW BINNEN EEN KOPPEL

Twee



Berrefonds

... partners

... verschillende manieren van omgaan met rouw

... verschillende snelheden, schommelingen, gevoeligheden,
copingsmechanismen, achtergronden, rollen binnen het gezin

.... verschillende families

EERSTE INDRIJK - VERWELKOMING

De eerste indruk is cruciaal om **relatie** aan te gaan met ouders in rouw.

- Zorg voor liefdevol onthaal - ontdooien
 - 'Hebben jullie het goed gevonden?' Was het moeilijk om naar hier te komen?
 - Biedt iets aan om te drinken, jas aannemen,...
- Stel jezelf voor en zorg voor continuïteit (deel contactgegevens op papier of mail)
- Pols naar verwachtingen, bevestig deze of stel bij.
- Overloop eventueel planning vb: opname bevalling, reeks consultaties,...
- Vraag naar bepaalde wensen
 - religieuze gebruiken / zelfde medewerker
- Hoe zijn de ouders voorbereid?
 - 'Weten jullie wat jullie zullen treffen bij het inkijken van het gerechtelijk dossier?'
 - 'Hebben jullie al een zicht op de mogelijkheden die er zijn rond afscheid nemen?'
 - 'Is er al uitgelegd hoe we de bevalling zullen opwekken?'
 - ...



WAT VOND JE GEEN GEPASTE WOORDEN OM TE HOREN?

Je hebt wel pech
als je het verwerkt hebt
Jammer
miskraam over geboorte
Ik zou dat niet kunnen
innige deelneming
vruchtje
loslaten
een plekje geven
zo erg
sterkte
als er wat is dat ik hoor
hou je sterk
succes
Ik weet hoe je je voelt
een warme dikke knuffel
dit is een goede keuze
amal jij bent zo sterk
Je bent nog jong
het laten afkomen
medische abortus
veel sterkte
pech
ik zou hetzelfde doen
dat gaat wel over
komt goed
Ik bewonder u
dood-zwijgen
Jij doet dat zo goed
miskraam
courage
verwerken
een keuze
dapper



VALKUILEN EN BEZORGDHEDEN

- gehaastheid van de zorg- en hulpverlening
- 'Fixen' of oplossen
- projectie eigen verhaal of ervaringen
- overkill aan informatie
- verantwoordelijkheid doorschuiven
- angst voor nabijheid of iets verkeerd te zeggen
- limiet en beperkingen tussen medische wereld vs. wensen ouders
- theoretische benadering als enig kader



WELKE WOORDEN HEBBEN JE WEL VERWARMD?



Berrefonds

ik kom er aan
eten afzetten
moedig
proficiat
emoties tonen
hoe gaat het nu echt
je mag boos zijn
ik denk aan je
ik ben er voor je
niks moet
naam van kindje
voor altijd jullie kindje
de naam van mijn kind
wat een mooie foto
we denken aan hem
ik bewonder u
ze is prachtig
er gewoon zijn ipv woorden
ik kom meteen af
volg je hart in je rouw
jullie kind heeft jullie
wees lief voor jezelf
een oprechte knuffel
een warme dikke knuffel
naam van het kindje
zal er altijd bij horen
je bent mama
je mag me altijd bellen
ik denk aan jou
ik bel je

AFTOETSEN TAALGEBRUIK

Als je merkt dat ouders bepaalde inzichten of taalgebruik niet hetzelfde aanvoelen vraag ernaar.

- Je voelt een afstand. (achteruit leunen, rommelen in handtas, rondkijken, gesprek ontwijken,..)
- Korte antwoorden of opstandig.
 - ‘Ik zie dat ons gesprek iets met je doet. Wil je de gevoeligheden met mij delen? Zo kan ik eruit leren.’
- Bevraag naar wat er misschien moeilijk ligt?
 - ‘Ik zie je fronsen. Heb je het gevoel dat ik je begrijp?’
 - ‘Taal kan heel gevoelig zijn bij heel intens verdriet. Mocht ik iets zeggen dat niet juist voelt, mag je dat altijd aangeven.’
 - ‘Wij gebruiken hier op de afdeling vaak de term sterrenkindje. Voelt dat OK voor jullie of zien jullie het graag anders?’
 - ‘Ik begrijp dat de terminologie ‘verdacht overlijden’ heel veel emoties oproept. ‘We zullen proberen dit in onze onderlinge communicatie zoveel mogelijk te vermijden. In officiële communicatie of in het dossier zal je dit wel aantreffen.’
- Erken je fout woordgebruik en corrigeer.
 - ‘Ik gebruikte net het woord miskraam. Dat paste niet zo bij jullie verlies. Het spijt me.’



HET 'WAS ALS'-SPOOK EN SCHULDGEVOELEN

SCHULDIG VOELEN ≠ SCHULDIG ZIJN

- Spreek nuance tussen voelen en zijn duidelijk uit!
- Bevestig dat schuldgevoelens zijn normaal (liefde)
- Lijstje maken om die gedachten te veruitwendigen helpt
 - bekijk samen waar er antwoorden liggen om te doorstrepen



NOG ENKELE ...

- Moedig **fysiek afscheid** nemen aan en denk na over wat wel kan.
 - ‘Uit ervaring weten we dat ouders achteraf heel dankbaar zijn voor die laatste verzorging.’
 - ‘Ik voel dat jullie misschien wat angstig zijn om jullie dochter te zien. Waar zijn jullie bang voor?’
 - ‘Ik ben net even gaan kijken en jullie zoon ziet er mooi uit.’ Misschien willen jullie even in de kamer gaan staan en op afstand even kijken.
- Vraag regelmatig naar de **wensen** en toets **afspraken** meermaals af.
 - ‘Mijnheer, je gaf aan de baby liever niet te zien na de geboorte. Weet dat er altijd ruimte is om op die beslissing terug te komen.’
- Schets mee een **tijdslijn** indien nodig



WAT ALS ER TRANEN KOMEN

- Wees nabij
- Geef erkenning
- Wees comfortabel bij je eigen emoties.
 - ‘Het raakt me om jullie zo fier te zien.’
 - ‘Als mens raakt jullie verdriet me diep. Jullie liefde voor x spreekt boekdelen.’
 - Het merendeel van de ouders geeft aan dat ze het OK vinden als een zorgverlener zijn emoties toont.
 - Probeer je emoties niet te verstoppen, dat maakt de situatie eerder ongemakkelijk.



Berrefonds



DURF STIL LUISTEREN EN GEEF OUDERS ERKENNING

- Durf **stilte** toe te laten
 - ‘Soms zijn er geen woorden meer voor dit verdriet en worden we er alleen maar stil van.’
- **Erkenning** voor verdriet is het mooiste geschenk
 - ‘Zo mooi om jullie zo liefdevol te horen vertellen over jullie zoon’
 - ‘Ik zie dat het gemis enorme donkerte geeft. Liefde de keerzijde van verdriet.’
 - ‘Ik hoor hoe jullie worstelen met de omgeving en de goedbedoelde adviezen. Ik kan me voorstellen dat dit een extra laag verdriet geeft.’



AFSCHEID OP AFDELING OF BEËINDIGEN VAN EEN GESPREK

- Vermijd vrijblijvende zinnen zoals 'Bel maar als er iets is!'
 - Gebruik liever: 'Er kunnen de volgende dagen ongerustheden of vragen opduiken die jullie bezig houden. Op dit nummer kan je ons elke dag bereiken om een antwoord te vinden.'
- Geef de ouders contactgegevens mee van een aanspreekpunt op de afdeling.
- Zet hen op weg om divers aanbod te ontdekken.
- Leg de eerste afspraak vast voor zorg aan huis.
 - Steeds in overleg en bekijk wie hen aanspreekt
 - Zorg voor goede overdracht
 - Leg nadruk op het belang van nazorg (fysiek en psycho-emotioneel)
- Leg uit wat ouders nog mogen verwachten.
 - Belt er nog iemand van de dienst de ouders op?/ Moeten zij naar de dienst bellen na x aantal weken?
 - Worden ze nog ergens verwacht
 - Wat is de wachttijd van de onderzoeken?
 - Schrijf dit alles ook neer op papier of zet op mail.
- Wees voorzichtig met ongevraagde/ te snelle doorverwijzing naar therapeutische hulp.



HERCONTACTNAME

Bij vervolgspraak, in de wandelgangen, via telefoon, in de supermarkt...

- Probeer algemene zinnen zoals 'Hoe gaat het met jullie?' te vermijden.
 - Gebruik liever: 'Hoe zijn jullie de eerste week thuis doorgekomen?'
 - of 'Lukt het om de dagen wat door te komen? Hoe proberen jullie deze in te vullen?'
- Bevraag waar de noden zitten en zet ouders mee op weg in hun zoektocht.
 - 'Kunnen jullie bij elkaar terecht met jullie verdriet?'
 - 'Hebben jullie voldoende steun aan jullie dichte kring?'
 - 'Zijn er concrete zaken waar jullie momenteel naar op zoek zijn?'
 - 'Kennen jullie het aanbod van diverse organisaties?'
- Pols naar basisbehoeften zoals slaap en voeding
- EN voor iedereen die twijfelt...

De meerderheid van de ouders vinden het ontvangen van een kaartje of een telefoontje enorm fijn.



OMGAAN MET GEZINNEN MET VERLIESERVARING

- Verlies van een kind is altijd op achtergrond aanwezig
Ervaringen i.f.v. overleden broer/zus kleuren mee de huidige situatie
- artsen/ psychologen/ verpleegkundigen/kinderverzorgers/...
- kamer/kapstokje
- onderzoeken/testresultaten
- eisen verzorging
- Let op met minimaliseren van huidige situatie
- Vraag na waar je kan helpen om stress te verminderen
- Durf vragen hoe het nu met de ouders gaat na het overlijden
- Indien dit een gekend kindje was, haal zeker herinneringen op



'DO'S AND DON'TS IN COMMUNICATIE' IN EEN NOTEDOP

Do's

- Richt je tot beide ouders
- Gebruik simpele en duidelijke woorden en zinnen
- Wees comfortabel bij je emoties
- Beantwoord vragen op een eerlijke manier
- Bouw stiltes in
- Ga zitten tijdens communicatie
- Blijf in het heden
- Gebruik de Koesterkoffer als gespreksonderwerp
- Doe concrete voorstellen

Don'ts

- Vertrek niet vanuit je eigen waarden en normen, NIVEA
- Minimaliseer de omstandigheden niet.
- Geen medisch vakjargon
- Ga nooit in discussie
- Vermijd open vragen
- Vergelijk niet met 'eigen' verlieservaring dat geen kind betrof
- Opletten met lachen en uitbundig zijn



TAKE HOME MESSAGE

Ouders die een kind verliezen zullen **NOOIT** het begrip, respect en oprechte warmte vergeten die ze ontvingen van zorgverleners.

Ze kunnen **EVEN BETEKENISVOL** zijn als al de herinneringen van het leven.

(J. Van Aerde, Canada, 2001)

Liefdevolle omkadering vanuit Empathie is het mooiste geschenk!



VRAGEN?

