



## Handleiding bij de film *Van signaleren naar bespreken; vrijwilligers in gesprek met oudere migranten*

Tips bij trainingen in gespreksvaardigheden voor vrijwilligers die met oudere migranten werken



Ouderen in veilige handen

in de regio Gelderland-Zuid

# Inhoudsopgave

Voorwoord **3**

Voor wie is deze film bedoeld? **4**

Wat is de opzet van deze film? **5**

Hoe is deze film te gebruiken? **6**

De vier films: korte beschrijving en  
bespreekpunten/tips gespreksvaardigheden **7**

Colofon **11**



# Voorwoord

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft samen met de minister van Veiligheid en Justitie in 2011 het landelijke (meerjaren)actieplan 'Ouderen in veilige handen' opgesteld. Uitgangspunt hiervan is dat een gezamenlijke aanpak van rijk, gemeenten, professionals en vrijwilligers nodig is om ouderenmishandeling te signaleren en adequaat te handelen. Samenwerkende (zorg)organisaties in Gelderland-Zuid hebben zich vervolgens verenigd om het landelijk actieplan regionaal handen en voeten te geven: Ouderen in veilige handen in Gelderland-Zuid.

In de periode 2012-2015 hebben de gezamenlijke seniorenorganisaties PCOB, ANBO en Unie KBO de eigen achterban breed geïnformeerd over ouderenmishandeling. Ook oudere migranten zijn in deze campagne bereikt. Het NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten) is er in geslaagd het taboeonderwerp bij ouderen en mantelzorgers bespreekbaar te maken.

Al snel werd duidelijk dat er meer nodig is om de eigen kracht in de migrantengemeenschappen te benutten voor een effectieve aanpak van ouderenmishandeling. Een van de wensen die de gespreksbegeleiders en vrijwilligers naar voren brachten, is training in gespreksvaardigheden bij individuele gesprekken met oudere migranten en hun mantelzorgers.

Het samenwerkingsverband Ouderen in veilige handen in Gelderland Zuid heeft deze vraag opgepakt. De film, getiteld 'Van signaleren naar bespreken - vrijwilligers in gesprek met oudere migranten' en deze handleiding zijn hiervan het resultaat. Dit educatief materiaal is speciaal gemaakt voor het trainen van vrijwilligers binnen de diverse migrantengemeenschappen.

Bij de ontwikkeling van de film hebben GGD Gelderland Zuid, Moviera Aanpak Huiselijk Geweld, NOOM en de Media Afdeling met elkaar samengewerkt, waarbij het filmmateriaal is gemaakt door filmmaker en fotograaf Riske de Vries.

Deze film zou nooit tot stand zijn gekomen zonder de onmisbare medewerking van de vrijwilligers. Zij zijn geen acteurs, maar zijn bereid geweest om de rollen uit de scripts te spelen. Dat hebben zij met veel inzet, vaardigheid en plezier gedaan!

We hopen dat dit educatief materiaal goed gebruikt zal worden in onze eigen regio en ver daarbuiten.

*De werkgroep  
November 2015*

# Voor wie is deze film bedoeld?

De film is gemaakt voor ervaren trainers die migranten-vrijwilligers scholen in gespreksvaardigheden. Ook in trainingen voor vrijwilligers die geen migrantenachtergrond hebben, kunnen de films gebruikt worden.

## Bredere inzet

De nadruk ligt op het voeren van een gesprek bij een vermoeden van ouderenmishandeling, maar de film kan ook breder ingezet worden in trainingen van gespreksvaardigheden op het gebied van taboeonderwerpen, zoals vereenzaming, vragen rond het levenseinde, zinging of dementie. Bovendien kan het materiaal voorlichting of presentaties ondersteunen of gebruikt worden als illustratie bij diverse onderwerpen.

Het educatieve materiaal is niet bedoeld voor professionals die meer willen weten over ouderenmishandeling in diverse culturen.



# Hoe is het filmmateriaal opgezet?

Het filmmateriaal bestaat uit vier afzonderlijke films/casussen die ieder bestaan uit twee delen. In het eerste deel vertelt de vrijwilliger waar hij/zij zich zorgen over maakt. In het tweede deel zien we het gesprek tussen de vrijwilliger en de oudere of de mantelzorgers. Het gaat om fictieve situaties, die zijn gebaseerd op verhalen die in de campagne 'Ouderen in veilige handen' uit de praktijk naar voren zijn gekomen.

## De casussen

FILM 1: Mevrouw Li in gesprek met mevrouw Chan – Een vermoeden van financieel misbruik

FILM 2: Charlene in gesprek met Juanita – Een vermoeden van verwaarlozing

FILM 3: Esther Noya in gesprek met Eli Manuputty – Een vermoeden van overbelasting bij de mantelzorgers

FILM 4: Omar Tahiri in gesprek Mourad Achahbar – Een vermoeden van fysieke mishandeling

In de ondertitels zijn 'grote' en 'zware' termen gebruikt om de richting van het vermoeden aan te geven. Maar of er ook daadwerkelijk sprake is van deze vorm van mishandeling ligt nog geheel open.

Bij de samenstelling van de films zijn de volgende keuzes gemaakt:

- De films zijn gemaakt binnen verschillende culturele achtergronden om de herkenbaarheid voor vrijwilligers te vergroten. Dat wil niet zeggen dat met bijvoorbeeld Marokkaanse vrijwilligers alleen de Marokkaanse film gebruikt kan worden. Maar door met dat filmpje te beginnen, worden de vrijwilligers wel vanaf het begin getriggerd dat het gaat over iets dat actueel is in hun directe omgeving. Daarna kunnen ook de andere films ingezet worden.
- De gesprekken in de films verlopen bewust niet 'vlekkeloos'. Sommige dingen gaan goed en andere dingen zouden beter kunnen. Het is een manier om te laten zien hoe het gaat in de praktijk en het gesprek in de training op gang te brengen.



# Hoe is het filmmateriaal te gebruiken?

De films zijn ontwikkeld als ondersteunend educatief materiaal voor het geven van trainingen aan migrantenvrijwilligers over gesprekstechnieken en taboeonderwerpen. De trainer is zelf verantwoordelijk voor het samenstellen van het programma en het zich verdiepen in onderwerpen zoals ouderenmishandeling, cultuursensitief werken en culturele achtergronden. Er wordt vanuit gegaan dat de trainer is opgeleid in het geven van trainingen op het gebied van gespreksvaardigheden en minimaal affiniteit heeft met het werken met vrijwilligers en, meer specifiek, met vrijwilligers van diverse culturele achtergronden.

## Gesprek op gang brengen

De films zijn te gebruiken om het gesprek op gang te brengen. Op basis van de scènes kan aansluitend gezamenlijk onderzocht worden op welke manier het gesprek wellicht een andere wending kan krijgen, zowel in goede als in minder goede richting. Zo kunnen de gespreksvaardigheden praktisch geoefend worden en valkuilen verhelderd worden.

## Rol van de vrijwilliger benadrukken

Het is belangrijk dat in de training uitdrukkelijk aandacht wordt besteed aan de rol die vrijwilligers hebben in de aanpak van ouderenmishandeling. Zij zijn niet in eerste instantie verantwoordelijk voor het oplossen van de problematiek. Vrijwilligers hebben vooral de rol om een oudere of mantelzorger gelegenheid te geven hun hart te luchten, het gevoel te geven dat ze er niet alleen voor staan, afleiding te bieden in een stressvolle situatie. Daarnaast is hun signalerende rol van groot belang. Hun zorgen kunnen zij doorgeven aan een coördinator of een professional.



# De vier films: korte beschrijving en bespreekpunten/tips gespreksvaardigheden

Hieronder worden de films afzonderlijk besproken. Aansluitend worden ook suggesties voor gespreks-onderwerpen vermeld. Daarmee wordt geen volledigheid nagestreefd. Er zijn ongetwijfeld meer aandachtspunten te benoemen naar aanleiding van de films.

In de training kan geoefend worden met hoe het beter kan, en wellicht ook met hoe het minder goed zou kunnen. Dat versterkt de deelnemers in hun gespreksvaardigheden en verbreedt hun 'repertoire'.

## FILM 1



### Mevrouw Li in gesprek met mevrouw Chan – Een vermoeden van financieel misbruik

#### Korte beschrijving van de uitgangssituatie

Sinds opa Chan is overleden, regelt Ken de financiën voor zijn oma. Oma Chan komt wekelijks op de Chinese vereniging en gaat altijd mee op de uitstapjes. Afgelopen week heeft mevrouw aangegeven niet mee te kunnen, omdat ze er geen geld voor heeft. De vrijwilligster die het uitstapje organiseert, mevrouw Li, maakt zich zorgen om mevrouw Chan. Ze heeft roddels gehoord over een gokverslaving van Ken. Ze kent Ken ook en weet dat hij een lieve jongen is. Misschien is er meer aan de hand? De vrijwilligster gaat het gesprek aan met mevrouw Chan.

#### Bespreekpunten/tips gespreksvaardigheden naar aanleiding van de film

- Bedenk hoe je wilt gaan zitten. Dat kan gaan over de keuze van de juiste zitplaats (tegenover elkaar, of misschien liever naast elkaar) maar ook over een goede fysieke houding. Hoe zou dit gesprek gaan als de vrijwilliger voorover zou gaan zitten?
- Stel open vragen.
- Gebruik niet de 'waarom'-vraag: dan voelt de gesprekspartner zich in de verdediging gedrukt. Wat is het effect van de 'waarom'-vraag die mevrouw Li stelt? Suggestie voor betere formulering: 'Wilt u er over vertellen?' En daarna: 'Wat gaat goed? Wat kan misschien beter?'
- Wees eerlijk en open.
- Benoem wat je gezien of gehoord hebt.
- Check bij de gesprekspartner of hij of zij dat herkent. Hoe kijkt de ander hier tegen aan?
- Houd rekening met weerstanden bij de gesprekspartner. Weeg goed af hoe je hiermee om gaat. Je kunt kiezen tussen twee uitersten: meepraten of confronteren – en alles wat daar tussen zit.
- Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken. Bijvoorbeeld: mevrouw Li belooft geheimhouding aan mevrouw Chan. Wat vind je hiervan?
- Laat de regie zoveel mogelijk bij de persoon zelf. Geef tips of informatie waar hij of zij zelf mee verder kan.

## FILM 2



### Charlene in gesprek Juanita – Een vermoeden van verwaarlozing

#### Korte beschrijving van de Ausgangssituatie

Juanita zorgt sinds een aantal jaren voor haar moeder Rosita. Moeder woont bij haar dochter sinds ze een CVA (beroerte) heeft gehad waardoor ze niet meer zelfstandig naar buiten kan. Tijdens een bijeenkomst over mantelzorg vertelt Juanita trots hoe goed ze voor haar moeder zorgt. 's Morgens als ze naar haar werk gaat, zit moeder Rosita er keurig gebaad en gekamd bij. En 's avonds zorgt ze voor het eten en maken ze het samen gezellig. Als Charlene, die als vrijwilligster de bijeenkomst leidt, doorvraagt, blijkt dat moeder Rosita de hele dag alleen is. Charlene bedenkt dat het misschien goed is om hier nog bij Juanita op terug te komen.



### Bespreekpunten/tips gespreksvaardigheden naar aanleiding van de film

- Houd het klein en concreet.
- Benoem wat je gezien of gehoord hebt.
- Check bij de gesprekspartner of hij of zij dat herkent. Hoe kijkt de ander hier tegen aan?
- Voer het gesprek stapsgewijs en vragenderwijs.
- Vraag door om je een duidelijk beeld van de situatie te vormen. Doe dat vriendelijk en onderzoekend, niet als een 'inquisiteur'.
- Benoem vooral ook positieve dingen die je ziet.
- Koppel aan die positieve dingen de vraag wat misschien beter kan.
- Blijf bij het gevoel van de gesprekspartner, respecteer zijn of haar inzet en gevoelens.
- Laat de regie zoveel mogelijk bij de persoon zelf. Geef tips of informatie waar hij of zij zelf mee verder kan.
- Hoe doet Juanita dit in de film? Hoe reageert Charlene?

## FILM 3



### Esther Noya in gesprek met Eli Manuputty – Een vermoeden van overbelasting bij de mantelzorger

#### Korte beschrijving van de Ausgangssituatie

Johns vrouw is overleden en hij blijkt niet goed voor zichzelf te kunnen zorgen. Om deze reden heeft Eli de



zorg voor vader op zich genomen. Sinds enige tijd woont John nu bij zijn zoon Eli en zijn schoondochter Carolien in huis. John gaat steeds verder achteruit. Carolien heeft haar baan opgezegd: ze moet het gezin draaiende houden en daar komt nu de zorg voor haar schoonvader nog bij. Pas geleden is Carolien op straat Esther tegengekomen. Toen Esther vroeg hoe het ging, was Carolien in



huilen uitgebarsten. Esther, die als vrijwilligster actief is bij de Molukse organisatie in de wijk, overweegt om eens langs te gaan.

### **Bespreekpunten/tips gespreksvaardigheden naar aanleiding van de film**

- Wanneer de ander teveel opgaat in emotie: haal hem of haar terug naar het hier en nu door een simpele vraag te stellen. Zie het voorbeeld in het eerste filmpje waarin de vrijwilligster vertelt dat Carolien in huilen was uitgebarsten toen ze vroeg hoe het ging. Omdat Carolien bleef huilen stelde ze de vraag of ze iemand heeft om mee te praten. Toen werd Carolien wat rustiger.
  - Bedenk vooraf, als er meer mensen betrokken zijn, met wie je wilt gaan praten.
  - Kies een goede timing: wanneer ga je het gesprek aan?
- Wees eerlijk en open. Bijvoorbeeld: Esther verwijst naar de aanleiding voor het gesprek.
  - Benoem wat je gezien of gehoord hebt.
  - Check bij de gesprekspartner of hij of zij dat herkent. Hoe kijkt de ander hier tegen aan?
  - Laat je OMA (Oordeel, Mening, Advies) thuis. Hoe doet Esther dit?
  - Zoek af en toe een nieuwe ingang in het gesprek. Vraag bijvoorbeeld hoe het in het dagelijks leven gaat.
  - Stel open vragen. Wat valt je op bij Esther en wat is het effect op Eli?
  - Gebruik niet de 'waarom'-vraag: dan voelt de gesprekspartner zich in de verdediging gedrukt. Eerder: 'Wilt u er over vertellen? Wat gaat goed? Wat kan misschien beter?'
  - Laat de regie zoveel mogelijk bij de persoon zelf. Geef tips of informatie waar hij of zij zelf mee verder kan.

## FILM 4



### **Omar Tahiri in gesprek Mourad Achahbar – Een vermoeden van fysieke mishandeling**

#### **Korte beschrijving van de Ausgangssituatie**

Het echtpaar Achahbar woont nog zelfstandig. Mevrouw Zahira Achahbar is dementerend en gaat stapje voor stapje achteruit. Twee keer per week gaat ze naar de dagopvang Dar el Rahaa. De vrijwilligers merken dat ze steeds stiller wordt, maar dat zou ook door haar ziekte kunnen komen. Omar, die als vrijwilliger de dagopvang-activiteiten coördineert, zag dat Zahira schrok en in elkaar kromp toen een van de vrouwelijke vrijwilligers een arm om haar heen sloeg. Vorige week vertelde een van de vrijwilligers dat Zahira blauwe plekken had rond haar polsen.

Omar heeft hiernaar gevraagd bij de echtgenoot van Zahira. Mourad gaf aan dat zijn vrouw was gestruikeld en

tegen de tafel was gevallen. Daardoor was ze misschien een beetje schrikachtig geworden. Het laat Omar toch niet los en wil er nog eens rustig op terug komen.

#### **Bespreekpunten/tips gespreksvaardigheden naar aanleiding van de film**

- Bedenk goed op welke plek je het gesprek aangaat. Omar kiest ervoor speciaal naar de familie thuis te gaan en het gesprek niet te voeren op de locatie van de dagopvang. Zo is de situatie voor Mourad het meest veilig.
- Vraag je af wat je precies signaleert. Luister eerst, je hoeft niet meteen iets te doen.
- Hoe start je het gesprek?
- Welke woorden gebruik je wel/niet? Gebruik geen grote woorden zoals mishandeling of misbruik. Bespreek de signalen concreet en spreek vanuit de

zorgen die je hebt.

- Benoem wat je gezien of gehoord hebt.
- Check bij de gesprekspartner of hij of zij dat herkent. Hoe kijkt de ander hier tegen aan?
- Gebruik NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander. Omar zegt bijvoorbeeld: 'Het is echt teveel voor je'. Dat kan heel bedreigend zijn voor een gesprekspartner als iemand stellig zegt hoe het voor hem moet zijn, of iets zegt over zijn of haar 'binnenwereld'. Het kan zijn dat iemand in de weerstand gaat, terwijl je juist begrip wilt tonen.
- Schiet niet in de oplossingen. Bijvoorbeeld: Omar biedt Mourad aan dat hij zijn moeder kan vragen om af en toe in huis te komen zodat hij even tijd voor

zichzelf heeft.

- In het verlengde hiervan: vermijd de rol van deskundige of redder.
- Laat de regie zoveel mogelijk bij de persoon zelf. Geef tips of informatie waar hij of zij zelf mee verder kan.
- Het is wel goed om voorzichtig voorstellen te doen om de situatie te verbeteren als de gesprekspartner zelf geen oplossingen kan bedenken. Zo help je iemand om 'de luiken open te zetten' en een nieuwe denkrichting te zoeken. Maar verwacht niet dat hij of zij een voorstel meteen zal overnemen. Geef de tijd om er rustig over na te denken.

## Handig om te onthouden

**NIVEA:** Niet Invullen Voor Een Ander

**Laat je OMA** thuis: Oordeel, Mening, Advies

**Wees een OEN:** Open, Eerlijk en Nieuwsgierig

**LSD neem je mee:** Luisteren, Samenvatten en Doorvragen

**Neem ANNA mee:** Altijd Navragen. Nooit Aannemen

**Maak je niet DIK:** Denk In Kwaliteiten

# Colofon

Films en handleiding 'Van signaleren naar bespreken; vrijwilligers in gesprek met oudere migranten' zijn ontwikkeld in het kader van het project Ouderen in veilige handen in Gelderland Zuid.

## **Bij de totstandkoming is samengewerkt door:**

GGD Gelderland Zuid  
Maaïke Geertzen  
Postbus 1120  
6501 BC Nijmegen  
T: 088-144 71 44  
E: [info@ggd gelderlandzuid.nl](mailto:info@ggd gelderlandzuid.nl)  
I: [www.ggd gelderlandzuid.nl](http://www.ggd gelderlandzuid.nl)

Moviera Aanpak Huiselijk Geweld  
Colin Goudappel, Paulien van der Leden  
Bennekomseweg 43, 6717 LL Ede  
T: 0318-43 97 39  
E: [preventie@moviera.nl](mailto:preventie@moviera.nl)  
[www.moviera.nl](http://www.moviera.nl)

NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten)  
Yvonne Heygele  
Postbus 2069  
3500 GB Utrecht  
T: 06-13 35 43 27  
E: [heygele@netwerknoom.nl](mailto:heygele@netwerknoom.nl)  
[www.netwerknoom.nl](http://www.netwerknoom.nl)

## **Productie film**

De Media Afdeling, communicatie en productie  
[www.mediaafdeling.nl](http://www.mediaafdeling.nl)  
Riske de Vries, filmmaker en fotograaf  
[www.riskedevries.nl](http://www.riskedevries.nl)

## **Samenstelling handleiding**

Paulien van der Leden (Moviera) en Yvonne Heygele (NOOM)

## **Vormgeving handleiding**

OptimaForma | Jane Klein  
[www.optimaforma.net](http://www.optimaforma.net)

## **Foto's handleiding**

Riske de Vries

*Met veel dank aan:*

George Wong, Christina Harrevelt, Conchita Landbrug, Jeanny Vreeswijk-Manusiwa, Chris Matitahatiwen, Bouchaib Saadane en Abdu Balguid voor hun hulp tijdens de zoektocht naar de acteurs.

Lies Bakkenes-Thenu, Cynthia Creesburg, Christina Harrevelt, Conchita Landbrug, Stephan Lau, Paulien van der Leden, Cherry Lo, Houssein Mallouka, Jan Muskitta, Monique Sabandar-Tupan, mevrouw Tang, David Tumansery, Mohamed el Wakidi voor het spelen van hun rol in de films.

