

## HOE VOER JE EEN GESPREK OVER CORONA-REGELS?

### Herken je je in de volgende situaties?

- Iemand die zich niet wil houden aan de veilige afstand van 1,5 meter ...
- Iemand ziet het nut van handen wassen na boodschappen doen niet in ...
- Iemand blijft aandringen om iets te mogen doen wat niet strookt met het coronabeleid ...
- Een dochter loopt gewoon de gang in, terwijl alle bezoekers buiten dienen te blijven ...

Als baliemedewerker, verpleegkundige, verzorgende of begeleider wil je natuurlijk dat anderen zo weinig mogelijk risico lopen op een besmetting. Door de maatregelen worden mensen beperkt in hun vrijheid. Er zijn beperkingen die er vroeger niet waren. Soms kennen mensen de regels niet of begrijpen ze niet hoe belangrijk deze zijn. Gesprekken hierover kunnen dan al snel tot conflicten en frustratie leiden.

Wij willen je handvatten aanreiken om jezelf minder te vermoeien en de ander beter te helpen. Deze handvatten zijn gebaseerd op Motiverende Gespreksvoering (MGV). MGV is een effectieve manier van gespreksvoering die zich heeft bewezen. Wij willen je ondersteunen door onze kennis te delen.

### Hoe voer je een gesprek met iemand die moeite lijkt te hebben met de coronaregels of ze niet kent.

#### **STAP 1 - ZORG VOOR CONTACT**

De beste vorm van hulp die onder deze omstandigheden mogelijk is, is zorgen dat het contact goed blijft. Het is al moeilijk genoeg voor iedereen. Daarbij helpt het, om voordat je in gesprek gaat, je te realiseren dat wat je in je houding uitstraalt een groot effect heeft op hoe de ander reageert. Als je iemand wilt corrigeren, zal hij waarschijnlijk tegensputteren. Als je interesse hebt in hoe het voor die ander is, is de kans groter dat de ander ook jou wil horen. Daarmee bereik je wat je wilt; contact houden en gehoord worden. Blijf rustig en respectvol, ook als je vasthoudt aan wat wel en niet kan. Zoek samenwerking, schipperend tussen wensen en behoeftes van de ander en de veiligheidsregels waaraan je je moet houden.

#### **STAP 2 - ZORG VOOR JEZELF**

Het gesprek over regels/afspraken kan spannend zijn omdat de ander emotioneel (boos, verdrietig, wanhopig, etc.) is. Of het roept spanning bij jou op omdat je al vermoeid bent en het de zoveelste keer is dat je het moet uitleggen (Waarom snappen ze het niet?!).

Dit soort gevoelens zijn volstrekt normaal. Ze zijn ook een signaal dat je goed op jezelf moet passen. Voordat je het gesprek aangaat zou je bij jezelf 3 belangrijke dingen kunnen checken:

- **Ademhaling:** Haal rustig en diep adem. Adem rustig in en uit. Hierdoor voel je jezelf meer ontspannen (bloeddruk en hartslag daalt, stem klinkt beheerst) en je straalt rust uit.
- **Houding:** Ontspan je spieren, probeer vriendelijk/neutral te kijken.
- **Helpende gedachtes:** Bijv.: 'Deze meneer/mevrouw is verdrietig omdat hij zijn moeder niet kan vasthouden' (i.p.v. deze zeurkous is mijn werk aan het dwarsbomen), 'Als ik deze meneer/mevrouw echt probeer te begrijpen, dan komen we er vast wel uit' (i.p.v. dit weet toch iedereen, hoe dom kun je zijn), 'Mijn collega's springen wel bij als ik hier niet uitkom' (i.p.v. Ik sta er weer alleen voor of ik kan dit niet).

### **STAP 3 - ZORG VOOR WIN-WIN**

#### **A: Interesse tonen (Ontlokken)**

Kies het juiste moment en vraag of het schikt. Vertel meteen waar je het over wilt hebben en vraag of dat goed is; *“Ik wil even met je praten over ..., vind je dat goed? Oké, fijn, dank je. Wat zijn jouw ideeën over de maatregel? Wat weet jij over ... wat heb je gehoord over ...? (bijv. hoe lang mensen besmettelijk blijven, waarom er een bezoek-regel is, hoe men komt op die 1,5 meter afstand, etc.)? Luister dan naar wat de ander inbrengt en vat dat kort samen. Je laat zien dat je hebt geluisterd en de ander begrijpt; *“Je wilt graag ..., ... het gevoel van opgesloten zijn is zwaar. Je wilt het liefst dat het weer zo is als voor corona ... het is lastig voor je ...”**

#### **B: Informatie delen (Aanbieden)**

Vertel dan wat jij weet: *“Kan ik wat vertellen over hoe het beleid hier/wat ons bekend is van/ wat tot zover uit onderzoek is gebleken ten aanzien van ... Het verandert steeds, we proberen zelf up to-date te zijn, maar dat lukt ook niet altijd, dus als je iets nieuws gehoord hebt, hoor ik het graag.”*

**Tip:** Wanneer je de standpunten van de organisatie uiteenzet, houd het dan kort, neutraal en onpersoonlijk. Gebruik algemene termen als; *“Onderzoek toont aan ... , het beleid is gebaseerd op ... de Richtlijn RIVM is ...”*

#### **C: Opnieuw Ontlokken**

Vervolgens vraag je hoe de ander er nu in staat; *“Nu je hoort wat de achtergrond is van de regels hier, wat vind je dan? Hoe sta je er nu in?”*

#### **D: Kort samenvatten wat de ander en jij hebben gezegd**

*“Jij wilt graag ... je weet nu waarom deze regels er zijn. Hoewel je het er lastig mee hebt, wil je het juiste doen.” (Zoek win-win) “Wat kunnen we bedenken wat in de richting komt van wat jij belangrijk vindt, binnen de grenzen?” Is het een idee dat wij .... Zullen we voor nu afspreken... Bedankt voor dit gesprek. We moeten allemaal wat creatiever zijn dan anders.”*

### **STAP 4 - ZORG VOOR DUIDELIJKHEID**

#### **Soms moet je constateren dat het gewoon niet gaat ...**

Dan (en pas dan) is het nodig dat je een steviger standpunt inneemt.

Een voorbeeld: *“Het spijt me. Het gaat echt niet. Ik zou mijn werk niet goed doen als ik tegen de regels ga en anderen daarmee bloot zou stellen aan het risico op besmetting met het coronavirus. Het is echt geen optie. Ik hoop dat we een manier voor je vinden waarop ...”*

Bij een nee: of een andersoortige weigering, blijf vriendelijk en respectvol en reageer bijvoorbeeld met:

*“Oké, ik zie dat we er nu niet uitkomen samen. Dat is jammer. Ik stop nu dit gesprek. Mocht je je bedenken dan blijf ik bereid om samen met jou te kijken naar een oplossing binnen de regelgeving.”*

**Veel succes en blijf in contact!**

**Namens de trainers van MINTned**  
**[www.mintned.nl](http://www.mintned.nl)**