**Casus 2 Gespreksvaardigheden Minke Muis**

Je voert een gesprek met onderstaande persoon ( Minke Muis )

In dat gesprek laat je zien dat je de basisvaardigheden van communiceren beheerst door:

* Contact te maken
* Actief luisteren
* Open vragen stellen
* Doorvragen
* Samenvatten en parafraseren

Je bent nieuwsgierig naar de persoon, naar haar werk en hoe zij haar werk ervaart. Probeer daarom informatie los te krijgen van Minke.

Informatie vooraf

Ik ben Minke Muis. Ik ben 32 jaar oud en werk, als pedagogisch medewerker, in Zonnendael, een voorziening voor mensen met een verstandelijke beperking.

Ik heb, na mijn opleiding HBOV, heel wat baantjes gehad, maar hier ben ik op mijn plek. Ik werk fulltime ( 36 uur per week) maar wil binnenkort wel minderen om wat meer tijd vrij te maken voor mijn moeder die thuis hulp nodig heeft.

Ik draai alle diensten; vroege-, late- en nachtdiensten. Wij huisvesten een groep van 8 cliënten met een lichte verstandelijke handicap, in leeftijd variërend van 26 tot 62, mannen en vrouwen.

De bewoners zijn redelijk zelfredzaam en hebben allen een eigen kamer. Het begeleiden bestaat uit individuele gesprekken voeren, contact onderhouden met hun familie, het opstellen van ondersteuningsplannen en het coördineren van de algehele gang van zaken op de afdeling.

Het is een drukke baan, ondanks dat de groep klein is. Deze mensen hebben vaak complexe problematiek op meerdere gebieden. Bovendien is er een spanningsveld tussen hun zelfstandigheid bevorderen en zorg overnemen. Daarover moeten wij als begeleider steeds een inschatting maken.

Er is ook regelmatig agressie op de groep. Verbale agressie dagelijks en zo nu en dan een non-verbale escalatie. Deze komt meestal voort uit onmacht en onbegrip, duurt kort maar beïnvloedt wel de sfeer in de woning. Ik heb daar persoonlijk wel moeite mee.