

→ Wat doet een mediërend coach?

Muren neerhalen en bruggen bouwen

Veel cliënten, verwanten en medewerkers kennen Mildred van Gelden als cliëntenvertrouwenspersoon. Jarenlang was ze in deze rol van betekenis voor de regio's Parkstad en Maastricht/Heuvelland/Westelijke Mijnstreek. In de Wet zorg en dwang - die sinds 1 januari 2020 geldt - staat echter dat cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers moeten kunnen terugvallen op een onafhankelijke persoon. Iemand die niet in dienst is van de organisatie. Mildred heeft haar taken om deze reden overgedragen aan een externe cliëntenvertrouwenspersoon. In 2020 heeft ze zich ingezet voor een zorgvuldige overdracht. Haar kennis en kunde is niet verloren gegaan voor Koraal. Vanaf 1 maart 2021 is ze namelijk beschikbaar als mediërend coach voor onze drie Limburgse regio's. Een mediërend coach is een onpartijdige persoon die twee andere mensen of partijen helpt om te uiten wat iemand niet fijn vindt. Als dat is gelukt, kunnen deze partijen ook naar een oplossing zoeken. Niemand vindt het namelijk fijn dat onenigheid blijft voortduren.



→ Meggie en Ferdi zijn fictieve namen. Twee andere cliënten vonden het leuk om mee te werken aan 'de reconstructie' van het verhaal.

"Als mediërend coach kan ik een bemiddelende rol spelen", licht Mildred toe. "Wanneer het bijvoorbeeld niet lekker loopt tussen cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers en Koraal. Door in een vroegtijdig stadium met elkaar om tafel te gaan zitten en ergernissen bespreekbaar

te maken, kunnen klachten en grotere frustraties mogelijk worden voorkomen."

"Voordat ik aan de nieuwe functie begon, had ik de opleiding tot mediator succesvol doorlopen. Zoals het vaak gaat, bleek de theorie niet

altijd even goed aan te sluiten op de praktijk. Maar juist daarin zie ik ruimte om samen met betrokkenen te zoeken naar andere invullingen voor het aanpakken van situaties waarin mensen zich niet happy voelen. Een voorbeeld: bewoonster Meggie vertelde me dat zij bang was



voor groepsgeenoot Ferdi. Meggie wilde dit niet met hem bespreken, omdat ze Ferdi erg aardig vindt en hem niet met een vervelende situatie wilde opzadelen. Een bemiddelend gesprek 'volgens het boekje' was dus geen optie. We zijn toen samen gaan zoeken naar een manier om dit toch bespreekbaar te maken zonder dat iemand zich persoonlijk aangesproken zou voelen."

"Uiteindelijk hebben we samen een 'kletsput' gemaakt. In deze pot zitten kaartjes met vragen, dilemma's en thema's die je in groepsverband kunt bespreken. Die kaartjes maakten we samen, waarna we de gedragswetenschapper vroegen om met ons mee te kijken. En ons eventueel aan

te vullen. Ons 'projectje' kreeg steeds meer vorm. Zo wilde Meggie er graag een spelelement aan toevoegen. Zo bepaalde een dobbelsteen wie een kaartje uit de pot mocht nemen."

"Tijdens een bewonersvergadering hebben we deze kletsput geïntroduceerd op de groep van Meggie. Ook de begeleiders en de gedragswetenschapper deden mee. Iedereen deed enthousiast mee. De verhalen kwamen los en er ontstonden mooie gesprekken, waarbij ook de aanleiding van dit alles niet onbesproken bleef. Wat mij vooral raakte, was de kwetsbaarheid en de empathie die iedereen durfde te laten zien. Na afloop was iedereen het erover eens: de kletsput

gaat vaker ingezet worden! En Meggie? Die was heel tevreden, omdat haar doel was bereikt. En ikzelf? Ik voel me bevoorrecht dat ik elke dag opnieuw mag aansluiten bij bewoners, verwanten en medewerkers."

Mildred biedt ondersteuning. Aan cliënten, verwanten én medewerkers. Dat kan op individuele basis zijn, maar ook voor een heel team. Behoeftte aan advies, coaching of hulp? Of aan iemand die kan ondersteunen bij het neerhalen van een muur en bij het bouwen van een brug? Neem dan vrijblijvend contact op met Mildred door een e-mailbericht te sturen naar mgelden@koraal.nl ■