BUSC – methode

Eenvoudig, warm en doelgericht feedback geven

Benoem hetgeen je ziet/hoort/opmerkt

Blijf hierbij dicht bij de feiten en oordeel niet.

Uitdrukken – denk na over woordkeuze en plek

Doe dit best in een rustige ruimte met geen medeluisteraars.

Specificeren – Benoem hoe het anders kan

Zoek samen naar mogelijkheden om het anders aan te pakken en te doen.

Consequenties – Vertel waarom dit belangrijk is

Vertel waarom dit (voor jou of de organisatie) belangrijk is en wat het effect op de bewoner(s) is.

Een voorbeeld uit de praktijk

B – Benoemen (feitelijk, zonder oordeel)
“Ik merk dat je vaak heel dicht bij mevrouw Janssen zit, haar regelmatig aanraakt en ook langere tijd alleen met haar doorbrengt. Daarnaast heb ik gezien dat je soms kleine boodschappen voor haar meebrengt.”

U – Uitdrukken (zorgzaam en respectvol)
“Ik vertel je dit omdat ik zie dat je erg begaan bent met haar en het duidelijk goed bedoelt. Tegelijk wil ik dit met je delen zodat we samen kunnen kijken hoe dit voor mevrouw en voor jou veilig en comfortabel kan blijven binnen onze afspraken van het woonzorgcentrum t.a.v. vrijwilligers.”

S – Specificeren (hoe het anders kan, samen zoeken)
“Het zou helpend zijn om wat meer fysieke en emotionele afstand te bewaren, bijvoorbeeld door naast haar te zitten in plaats van heel dichtbij, en door momenten met haar ook vaker te delen met andere bewoners. Wat de boodschappen betreft: die laten we verlopen via het team, zodat iedereen hetzelfde volgt. Hoe zie jij dat zelf? Wat zou jou helpen om dit zo aan te pakken?”

C – Consequenties (waarom dit belangrijk is)
“Dit is belangrijk omdat we zo de persoonlijke grenzen van mevrouw respecteren en haar beschermen, zeker omdat ze weinig familie heeft en kwetsbaar is. Voor de organisatie zorgt dit ervoor dat vrijwilligers duidelijk en veilig werken, en dat er geen afhankelijkheid of misverstanden ontstaan. Voor mevrouw betekent dit dat ze steun krijgt binnen een vertrouwd en professioneel kader.

**Deze informatie werd ontwikkeld binnen het project *Vrijwilligers in Woonzorgcentra*.
Ontdek achtergrondinformatie, resultaten en aanvullende materialen op
https://research-expertise.ucll.be/nl/vrijwilligersinwzc**