



Thuis in
het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Goed in Gesprek

20 eenvoudige, activerende oefeningen om
luister- en gespreksvaardigheden te versterken



Utrecht
Juli 2020

Samenstelling: Henry Mostert
Accounthouder Goed in Gesprek, Zorg voor Beter
Adviseur/coach Vilans / Waardigheid en Trots



Inhoud

Informatie over 'Goed in gesprek'	5
Overzicht werkvormen.....	7
Versterken van de algemene luister en gespreksvaardigheden: de basis	13
1 Basis/startoefening:Een goed gesprek wat is dat?	13
2 Goed in gesprek, e-learning.....	14
3 Geef LSD: Twee vragen stellen	15
4 LSD: Hoe wil jij wonen?	16
5 Aandachtig luisteren: Verhalen vertellen	17
6 Non-verbale communicatie Vier seconden stilte	18
7 Non-verbale communicatie Spiegelgesprek	19
Goed in waarderend gesprek: complimenten en feedback	20
8 Kwaliteiten benoemen en complimenten geven!	20
9 De complimentenstoel.....	21
10 Een warme douche	22
11 Complimentenmuur.....	23
12 Wat is belangrijk bij Feedback?	24
13 Oefenen met Feedback geven.....	25
Goed in gesprek met mantelzorgers; Samenspel met de naasten van de cliënt	26
14 Welk dier schuilt in de mantelzorgers van de cliënten?	26
15 Mag ik kennis met u maken?	28
Samen goed omgaan met negatieve emoties en kritiek:.....	29
16 Een gesprek met een mantelzorger met negatieve emoties; Bespreek een casus.....	29
Praktijksimulaties: In goed gesprek met mantelzorgers	30
17 De toon zetten van samenspel: een gesprek starten.....	30
18 Het netwerk uitbreiden: een tussentijds evaluatiegesprek.....	30
19 Hoe gaat het nu met U? In gesprek bij dreigende overbelasting	30
20 Er samen uit komen bij conflict en emoties.....	30

Bijlagen: ondersteunend en uitdeelmateriaal	31
Downloads vanaf Zorg voor Beter:	31
Informatie: Luister en gespreksvoering, basisvaardigheden	32
Informatie: Non-verbale communicatie	34
Observatielijst Vragen stellen, luisteren en je OMA's thuis laten	35
Gelijkwaardig samenspel in de driehoek: cliënt-mantelzorgers en zorgmedewerkers	36
Goed in gesprek: tips voor het omgaan met emoties, weerstand, boosheid en irritaties.	40
Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden	44
Oefenen met 'elkaar aanspreken'	46
Feedback-kaarten	48
Oefening: Goed in gesprek bij een 'lastige' situatie	49

Informatie over ‘Goed in gesprek’

Verpleeghuizen willen goede zorg leveren en zo waarde toevoegen aan het welbevinden van de cliënt. Afstemming op de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten vraagt dat de medewerkers goed kunnen luisteren. Luisteren ten eerste om de ander goed te begrijpen en van daaruit in gezamenlijkheid met deze én zijn naasten én anderen die hieraan bij kunnen en willen dragen komen tot passende ondersteuning en zorg. Het is samen zoeken naar de best passende oplossingen met inzet van zowel formele als informele zorg. Het gaat ook om het scheppen van realistische verwachtingen om teleurstellingen te voorkomen.

In dit werkboek zijn 20 werkvormen gebundeld waarmee de luister- en gespreksvaardigheden van de deelnemers verder worden versterkt. De werkvormen koppelen de opdracht altijd aan de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Het gaat om het gesprek over welbevinden, zelfstandigheid, het samenspel met het sociaal netwerk en de samenwerking binnen en buiten teams.

Bij luister- en gespreksvaardigheden gaat het om aandacht en respect, de tijd nemen voor elkaar, écht luisteren, het zwijgen en de juiste vragen stellen, het checken of je de ander goed begrijpt en het niet invullen voor een ander. Het gaat om de verbale en non-verbale communicatie. Onder begeleiding van een coach, collega of teamleider kan je met deze 21 werkvormen zelf aan de slag met het versterken van de gespreksvoering in het dagelijks werk.

Leeswijzer

Op pagina 7 t/m 11 staat een overzicht van de verschillende werkvormen. Vervolgens zijn deze werkvormen stuk voor stuk uitgewerkt in een uitleg en werkinstructie. Hierdoor is het mogelijk om de werkvormen zelf toe te passen binnen je eigen team en organisatie. Let wel: een goede uitvoering vraagt om de juiste voorbereiding en een begeleider. We noemen deze begeleider in de instructie coach, maar het kan ook een trainer of collega zijn.

We wensen jullie veel plezier en succes met de werkvormen!

Henry Mostert en Marieke Stork
Vilans

Voor vragen of tips zijn we bereikbaar per mail, h.mostert@vilans.nl of m.stork@vilans.nl.



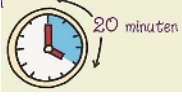

Dit werkboek is ontwikkeld in het kader van Waardigheid en trots op locatie in samenwerking met Vilans en Zorg voor Beter, thema Goed in Gesprek.









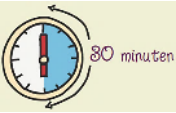

Overzicht werkvormen





Werkvormen bij de thema's	Wat voor het effect heeft dit leerhulpmiddel?
Een goed gesprek voeren	→ Gebruik hierbij de bijlage 'Luister en gespreksvaardigheden, basisvaardigheden'
1. Een goed gesprek wat is dat? Energizer én actieve speelse werkvorm in de ruimte waarbij ieder het gesprek lekker fout mag laten verlopen. 	Je ontdekt de kenmerken van een goed gesprek. <ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt in de rol als luisteraar en verteller het verschil tussen een 'goed' en 'fout' gesprek. • Je krijgt antwoord op de vragen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat is het gevolg van een 'goed' of een 'fout' gesprek? ○ Wat levert een 'goed' gesprek op? ○ Hoe ervaar je dat, wat roept het op?
2. E-learning Goed in Gesprek E-learning met filmpjes met Sandra en Siona. www.freelearning.nl 	<ul style="list-style-type: none"> • Je maakt kennis met de basisprincipes van goede communicatie: dialoog en gelijkwaardigheid, voorkomen van misverstanden en de werking van verschillende soorten vragen. • Je leert vanuit gelijkwaardigheid gesprekken te voeren. • Je leert de ins en outs van elkaar aanspreken, complimenten geven, feedback en kwaliteiten zien. •
LSD: Vragen stellen en doorvragen	Je leert beter gebruik te maken van LSD: luisteren-samenvatten-doorvragen.
3. Twee vragen stellen Teamgenoten bevragen onbekende collega, die geïnstrueerd hoe te reageren bij het soort vragen dat ze gesteld wordt. Ieder ervaart het effect op iedere soort vragen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt het effect van de verschillende soorten. Je ontdekt dat je de meeste informatie krijgt wanneer je open vragen stelt. Je wordt je bewust welke vragen in gesprekken uitnodigen tot het delen van informatie en welke OMA's (oordelen, meningen en aannames) er onbewust in gesprekken insluipen. • Je maakt kennis met de observatielijst 'algemene gespreksvaardigheden'. → Gebruik hierbij de andere observatielijst: Algemene gespreksvaardigheden.
4. Hoe wil jij wonen? Oefening met tweegesprek en observatie van het gesprek over welbevinden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert een gesprek te observeren m.b.v. een observatieformulier • Je bent meer bewust welke vragen in gesprekken wel en niet uitnodigen tot gelijkwaardige communicatie en welke OMA's je onbewust hebt in het gesprek (oordelen, meningen en aannames) → Gebruik hierbij de andere observatielijst: Algemene gespreksvaardigheden.



<p>Luisteren en Samenvatten</p>	<p>Je leert het belang van écht aandachtig luisteren te ervaren en te checken of je de ander goed begrijpt.</p>
<p>5. Verhalen vertellen</p> <p>Twee verrassend confronterende gesprekjes waarin verteller verrast wordt door de luisteraar met luisterinstructie</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ervaart wat het is als iemand wel of niet met aandacht luistert en wat voor effect dit heeft op jou als luisteraar. • Hoe is het als iemand niet naar je luistert, het contact verbreekt of het verhaal van je 'steelt' en de aandacht ineens helemaal op zichzelf vestigt. <p>➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Luister en gespreksvaardigheden, basisvaardigheden'</p>
<p>Non-verbale communicatie</p>	<p>Je leert hoeveel communicatie non-verbaal is.</p>
<p>6. Non-verbale communicatie Vier seconden stilte</p> <p>Tweegesprek waarin je ma doorspreken na 4 seconden stilte én korte samenvatting</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert om elkaar uit te laten spreken, aandachtig te luisteren en te reageren op wat de ander zegt. • Je leert ook korte en bondige samenvattingen te maken binnen een gesprek als check op je de ander goed begrepen hebt. <p>➔ Gebruik hierbij de bijlage 'non-verbale communicatie'</p>
<p>7. Spiegelgesprek</p> <p>Observatie-opdracht. De luisteraar benoemt de non-verbale communicatie. Verteller ziet zichzelf zo in de spiegel.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert bewust en aandachtig te zijn op non-verbale signalen van je gesprekspartner.
<p>Goed in waarderend gesprek: Complimenten en feedback</p>	<p>Je ontdekt het effect van positieve feedback en hoe je positieve feedback kunt geven in het dagelijks werk.</p> <p>➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden'</p>
<p>8. Kwaliteiten benoemen en complimenten geven!</p> <p>In korte oefening ontvangt de deelnemer van drie collega's een kwaliteitskaartje met toelichting. Dit ervaart deze als erkenning en compliment.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je krijgt energie door het ontvangen van welgemeende positieve feedback op je werkgedrag • Je ervaart de werking van het geven van complimenten aan een ander. • Je ontdekt hoe weinig men elkaar eigenlijk complimenteert terwijl het zo prettig is en goed werkt op de werkmotivatie • Werkt als Energizer

<p>9. De complimentenstoel</p> <p>Deelnemers staan een voor een centraal en ontvangen dan van eenieder een compliment.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert complimenten te ontvangen. • Ieder ontvangt een pluim voor het werk en waardeert de onderlinge verhoudingen op een positieve manier. In deze oefening staat een voor een de ontvanger centraal. • Werkt als energizer
<p>10. Een warme douche</p> <p>Deelnemers zetten op post-its complimenten. Een voor een plakt de complimentengever de post-its op de ontvanger met uitleg. (varianten mogelijk)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert complimenten te geven. • Ieder ontvangt een pluim voor het werk en waardeert de onderlinge verhoudingen op een positieve manier. In deze oefening staat een voor een de gever centraal. • Werkt als energizer
<p>11. Complimentenmuur</p> <p>Ieder geeft aan iedere collega een compliment in de vorm van kwaliteiten (varianten mogelijk)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt de kwaliteiten van elkaar in het team • Het versterkt het vertrouwen in en de sympathie voor elkaar.
<p>Elkaar aanspreken: Feedback</p>	<p>Je leert op een constructieve manier feedback te geven en te ontvangen</p> <p>➔ Gebruik hierbij de bijlage ‘Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden’</p>
<p>12. Wat is belangrijk bij Feedback?</p> <p>Brainstorm na buzzen met buurman/vrouw over ‘wanneer aanvaard ik negatieve feedback (of kritiek) van een ander?’</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert in relatief weinig tijd uit eigen ervaringen op welke wijze feedback wel of niet door een ander aanvaard zal worden. • Je leert de twee feedbackkaarten te gebruiken. <p>➔ Gebruik hierbij de twee feedback-kaarten</p>
<p>13. Oefenen met Feedback geven</p> <p>Praktijkoefening met duo en observator in het geven van feedback met eenvoudige werksituaties in twee variaties: positief en negatief.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je traint in het geven van feedback, • Je praat er niet alleen over praten maar je leert door het oefenen en herkent de aspecten van de rode en groene feedbackkaart. <p>➔ Gebruik hierbij de bijlage ‘Voorbeeldsituaties feedback geven’</p> <p>➔ Hierin 5 situaties. Geschikt voor 4x oefening.</p>

<p>In goed gesprek met mantelzorgers</p>	<p>➔ Gebruik hierbij de bijlage: Gelijkwaardig samenspel in de driehoek: cliënt-mantelzorgers en zorgmedewerkers</p>
<p>14. Welk dier schuilt in de mantelzorgers van de cliënten?</p> <p>Associatie in de ruimte met dierenbeelden: welke gedrag van het dier herken je in de mantelzorger? Wat is de onderliggende kwaliteit? Verrassende resultaten</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je wordt meer bewust wil van de diversiteit aan mantelzorgers • Je ontdekt met je teamleden welke kwaliteit achter het gedrag van mantelzorgers zit en hoe je dit gedrag op verschillende manier kunt beleven én duiden. • Je ontdekt welke belangrijke familieleden/mantelzorgers jullie al kennen en welke eigenlijk onbekend voor jullie zijn: welke zijn ongewild uit het zicht gebleven? <p>➔ Gebruik hierbij de A4 foto's met 'dieren'</p>
<p>15. Mag ik kennis met u maken?</p> <p>Opdracht voor open gesprek met mantelzorger die uit het zicht is, maar wel voor cliënt van groot belang is of kan zijn. Met reflectie.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt welke belangrijke familieleden/mantelzorgers jullie al kennen en welke eigenlijk onbekend voor jullie zijn: welke zijn ongewild uit het zicht gebleven?.
<p>Lastige gesprekken</p>	<p>➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Goed in gesprek: tips voor het omgaan met emoties, weerstand, boosheid en irritaties'.</p>
<p>16. Bespreek een casus</p> <p>Rollenspel waarin een lastig gesprek nagespeeld wordt.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamgenoten ontdekken hoe een lastig gesprek beter voor te bereiden en erop te reflecteren.

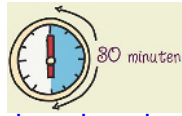
<p>Praktijksimulaties: In goed gesprek met mantelzorgers</p>	<p>Aansluitend in team/duo op de opdrachten in deze e-learnings reflecteren om van ervaring te leren.</p>
<p>17. De toon zetten van samenspel: een gesprek starten</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes om in de praktijk te oefenen en</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt welk effect de manier van in gesprek treden heeft op hoe de samenwerking met de mantelzorgers zich ontwikkelt. • Je maakt kennis met het SOFA-model voor goed samenspel.
<p>18. Het netwerk uitbreiden: een tussentijds evaluatiegesprek.</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert hoe je met de mantelzorgers in gesprek kunnen treden over het netwerk van de cliënt en hoe dit netwerk betrokken kan en wil worden in het leven van de cliënt. Ook hier sluit je aan bij de activiteiten uit de SOFA • Je maakt kennis met het netwerk door het in kaart te brengen met een ecogram.
<p>19. Hoe gaat het nu met U? In gesprek bij dreigende overbelasting</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt hoe je met de mantelzorgers in gesprek kan treden over de belasting van de mantelzorgers en hoe deze hierbij te ondersteunen. • Je maakt kennis met de EDIZ, een instrument om te onderzoeken hoe belast een cliënt is. • Ook hier sluit je aan bij de activiteiten uit de SOFA
<p>20. Er samen uit komen bij conflict en emoties</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt hoe je met de mantelzorgers in gesprek kan treden bij kritiek op de zorg of bij onderling verschillende wensen van de mantelzorgers • Ook hier sluit je aan bij de activiteiten uit de SOFA

Versterken van de algemene luister en gespreksvaardigheden: de basis

<p>1 Basis/startoefening: Een goed gesprek wat is dat? Energizer én actieve speelse werkvorm in de ruimte waarbij ieder het gesprek lekker fout mag laten verlopen.</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Je ontdekt in de rol als luisteraar en verteller het verschil tussen een 'goed' en 'fout' gesprek.• Je krijgt antwoord op de vragen:<ul style="list-style-type: none">○ Wat is het gevolg van een 'goed' of een 'fout' gesprek?○ Wat levert een 'goed' gesprek op?○ Hoe ervaar je dat, wat roept het op?
<p>Vooraf door coach:</p> <ul style="list-style-type: none">• Draai postertjes met ezelsbruggetjes uit op www.zorgvoorbeter.nl en heb ze paraat	
<p>Doen! <i>Uitleg oefening</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Neem je buurman of buurvrouw als gesprekspartner.• De een van jullie is een bezorgde dochter/zoon van een cliënt, zijn/haar moeder. De ander is een medewerker van de afdeling. De bezorgde dochter/zoon wil heel graag dat er de medewerker gaat doen wat heel belangrijk is voor zijn/haar moeder. Bv een dochter die heel graag wil dat haar moeder elke dag even de tuin in kan. Per vestiging kunnen we een daar pakkend voorbeeld nemen• Voer samen het gesprek (één minuut). De zoon/dochter spreekt de medewerker aan met zijn/haar vraag. De medewerker doet er alles aan om het gesprek zo slecht mogelijk te laten verlopen: verbaal én juist ook non-verbaal.	
<p>Reflectie! Plenair</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Hoe was dit gesprek voor jou als dochter/zoon</i> wat maakte het gesprek goed/ slecht?• <i>Hoe was dit gesprek voor jou als medewerker?</i> Wat maakte het gesprek nu zo goed/ slecht? <p><i>Reflectie op de antwoorden</i></p> <ul style="list-style-type: none">• basis-elementen aan: zowel verbaal als non-verbaal en ruimte voor gesprek.• introductie ezelsbruggetje Hier benoemen dat de ezelsbruggetjes als rode draad terug komen in het gehele traject, de hele reis <hr/> <ul style="list-style-type: none">• Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer• Deel informatie uit luister- en gespreksvaardigheden: de basis• Biedt de deelnemers evt. de e-learning aan (kosteloos bij freelearning.nl)	

2 Goed in gesprek, e-learning

E-learning met filmpjes met diverse praktijksituaties: goed en fout. www.freelearning.nl



- Je maakt kennis met de basisprincipes van goede communicatie: dialoog en gelijkwaardigheid, voorkomen van misverstanden en de werking van verschillende soorten vragen en het elkaar aanspreken.
- Je leert vanuit gelijkwaardigheid gesprekken te voeren.
- Je leert de ins en outs van elkaar aanspreken, complimenten geven, feedback en kwaliteiten zien.
-

Vooraf door coach:

- Deel de informatie en de opdracht uit.
- Spreek data af: termijn maken e-learning en reflectiemoment

Doen!

- Vind een rustige plaats waarin je minimaal 30 minuten niet gestoord wordt
- Zorg dat je geluid het doet want er zijn filmpjes met geluid.
- Ga naar www.freelearning.nl en maak de e-learning Goed in Gesprek

Reflectie!

- Wissel ervaringen uit met een collega (kan ook in team)
- Bespreek je ervaringen eventueel met een collega, kwaliteitsverpleegkundige of teamcoach
- Wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ga ik er morgen mee doen in de mijn werk.
- Hoe ga ik mijn ervaringen delen.

3 Geef LSD: Twee vragen stellen

Teamgenoten bevragen onbekende collega, die geïnstrueerd hoe te reageren bij het soort vragen dat ze gesteld wordt. Ieder ervaart het effect op iedere soort vragen.



- Je ontdekt het effect van de verschillende soorten. Je ontdekt dat je de meeste informatie krijgt wanneer je open vragen stelt. Je wordt je bewust welke vragen in gesprekken uitnodigen tot het delen van informatie en welke OMA's (oordelen, meningen en aannames) er onbewust in gesprekken insluipen.
 - Je maakt kennis met de observatielijst 'algemene gespreksvaardigheden'.
- ➔ Gebruik hierbij de andere observatielijst: Algemene gespreksvaardigheden. (zie bijlage)

Vooraf door coach:

- Vraag iemand, bijvoorbeeld praktijkopleider, diëtist of andere (zorg)medewerker uit je organisatie die de medewerkers niet zo goed kennen om mee te werken en nodig hem/haar uit in teamoverleg
Instrueer hem/haar dat deze heel direct op open en gesloten vragen reageert. Zij geeft antwoorden die 'passen' bij het soort vraag dat gesteld wordt:
 - Op gesloten vragen, antwoordt zij strikt met 'ja' of 'nee'. Gesloten vragen beginnen meestal met een werkwoord: 'Loopt u even mee?'
 - Op suggestieve vragen, met: 'Volgens mij denk jij dat...'
 - Op meerkeuzevragen, met 'ja', 'nee' of 'inderdaad'.
 - Uitsluitend bij open vragen geeft zij meer informatie.
- In het team: Introduceer het thema en de opdracht.
- Deel de informatie uit.
- Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer

Doen!

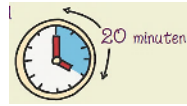
- Ik heb iemand uitgenodigd uit onze organisatie die je niet zo goed kent. Hij/zij gaat bij het teamoverleg voor de groep zitten en noemt haar of zijn naam en beroep.
- Jij en je collega's gaan hem/haar vragen stellen over haar vak.
- Als hij/zij je aankijkt, ben je aan de beurt en mag je twee vragen stellen.
- Wie daarna aan de beurt is, vat je eerst samen wat je gehoord hebt en dan vraag je door over dingen die je verder wil weten over de "gast".

Reflectie!

- Bespreek deze oefening na met de deelnemers van het team. Sta stil bij:
 - Welke vragen stelde je? (open, gesloten, suggestieve, checkvragen etc.) en wat was hun effect?
 - Heb je actief geluisterd?
 - Wat waren je eigen aannames, vooronderstellingen, opvattingen en interpretaties?
 - Wat herken je hiervan in jouw contacten met cliënten en hun naasten of anderen met wie jij samenwerkt?
- Wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ga ik er morgen mee doen in mijn werk?
- Hoe ga ik mijn ervaringen delen?

4 LSD: Hoe wil jij wonen?

Oefening met tweegesprek en observatie van het gesprek over welbevinden.



- Je leert een gesprek te observeren m.b.v. een observatieformulier
- Je bent meer bewust welke vragen in gesprekken wel en niet uitnodigen tot gelijkwaardige communicatie en welke OMA's je onbewust hebt in het gesprek (oordelen, meningen en aannames)

Gebruik hierbij de Observatielijst (zie bijlage)

Vooraf door coach:

- Nodig de medewerkers uit hun tablet mee te nemen voor het maken van een filmpje
- Introduceer het thema en de opdracht.
- Deel de informatie uit.
- Spreek data af: termijn maken e-learning maken en reflectiemoment
- Deel de informatie uit.
- Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer

Doen!

- Maak groepjes van drie personen.
Persoon A is de interviewer die de vragen stelt.
Persoon B is degene die antwoord geeft en vertelt.
Persoon C observeert het gesprek en maakt aantekeningen.
- Onderwerp van gesprek is: 'Hoe woon je nu, bevalt dat? Hoe zou je willen wonen, heb je wensen?'
- De interviewer maakt gebruik van LSD, de geïnterviewde antwoordt bondig en gericht
- De observator neemt niet deel aan het gesprek en zit liefst uit het zicht van persoon A en B!
Observator maakt zo veel mogelijk aantekeningen op het observatieformulier.

Variatie:

1. Je kunt ook andere gespreksonderwerpen kiezen die bijvoorbeeld aansluiten bij een project waar jullie mee bezig zijn.
- Observator neemt het gesprek op, op een mobiel of tablet.

Reflectie!

- Bespreek het gesprek per drietal. Sta hierin stil bij:
 - Hoe hebben jullie het oefenen in de gekozen rol (A, B of C) ervaren?
 - Wat vonden jullie bijvoorbeeld van:
 - De verschillende soorten vragen (open, gesloten, etc.) en hun effect?
 - Was het een goed gesprek, ging het vloeiend, voelden jullie je op je gemak?
 - De observator deelt de observaties op het observatieformulier
 - De opmerkingen van de observator: herken je die, kun je daar iets mee?
 - Indien er een opname gemaakt is: Bekijk samen de opname en bespreek het.
 - Wat herken je hiervan in jouw contacten met cliënten en hun naasten of anderen met wie jij samenwerkt?

Plenair Rondje:

- Wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ga ik er morgen mee doen in de mijn werk?
- Hoe ga ik mijn ervaringen delen?

5 Aandachtig luisteren: Verhalen vertellen

Twee verrassend confronterende gesprekjes waarin verteller verrast wordt door de luisteraar met luisterinstructie



- Je ervaart wat het is als iemand wel of niet met aandacht luistert en wat voor effect dit heeft op jou als luisteraar.
 - Hoe is het als iemand niet naar je luistert, het contact verbreekt of het verhaal van je 'steelt' en de aandacht ineens helemaal op zichzelf vestigt.
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Luister- en gespreksvaardigheden, basisvaardigheden'

Vooraf door coach:

- Deel de informatie uit., Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer

Doen!

- Introduceer het thema en de opdracht.
- Deze werkvorm bestaat uit twee fases: Voer deze als volgt uit:
- Fase 1
 - Maak twee groepen (A en B) en stuur groep B de gang op.
 - Instrueer eerst de A's als volgt: zo meteen komt er een B tegenover je zitten die je een verhaal over iets waar zij/hij enthousiast over is verteld. In eerste instantie luister je aandachtig, maar na ongeveer 30 seconden verbreek je het contact door weg te kijken, niet meer te luisteren, etc. Dat kan best moeilijk en onnatuurlijk voor je zijn, maar doe het toch. En doe het subtiel!
 - Dan instrueer je de B's: ieder van jullie gaat dadelijk aan een A een verhaal vertellen over iets waar je enthousiast over bent; een vakantie, een fijne gebeurtenis of wat dan ook.
 - De B's nemen plaats tegenover een A en beginnen. Na 2 à 3 minuten stoppen en kort nabespreken in tweetallen.
- Fase 2
 - Groep A gaat de gang op.
 - Instrueer eerst de B's als volgt: ik ga de anderen vragen om je dadelijk een verhaal te vertellen over iets waar ze enthousiast over zijn. In eerste instantie luister je aandachtig, maar na ongeveer 30 seconden neem je het gesprek over, bijvoorbeeld door te zeggen 'Oh, daar is mijn neef ook geweest!' En vervolgens vertel je daar uitgebreid over.
 - Instructie groep A: ieder van jullie vertelt dadelijk aan een B een verhaal over iets waar je enthousiast over bent; een vakantie, een fijne gebeurtenis of wat dan ook.
 - De A's nemen plaats tegenover een B en beginnen.
 - Na 2 à 3 minuten stoppen en kort nabespreken in tweetallen.
-

Reflectie!

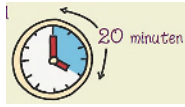
- Na iedere fase is er al kort nabespreken in tweetallen
- Na fase 2 is het goed om ook gezamenlijk nog stil te staan bij de oefening.
 - Wat wil je graag delen met je collega's?
 - Roept de oefening misschien ook herkenning op? (Privé, in je werk, met cliënten of familie?)
 - Hoe ben je zelf in het contact met anderen?

Plenair: Rondje:

- Wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ga ik er morgen mee doen in de mijn werk?
- Hoe ga ik mijn ervaringen delen?

6 Non-verbale communicatie Vier seconden stilte

Tweegesprek
waarin je ma
doorspreken na 4
seconden stilte én korte
samenvatting



- Je leert om elkaar uit te laten spreken, aandachtig te luisteren en te reageren op wat de ander zegt.
- Je leert ook korte en bondige samenvattingen te maken binnen een gesprek als check op je de ander goed begrepen hebt.

Vooraf door coach:

- Introduceer het thema en de opdracht.
- Deel de informatie uit., Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer
- Laat de medewerkers de opdracht uitvoeren en aansluitend reflecteren

Doen!

- Je oefent in tweetallen. A en B voeren gedurende 5 minuten een discussie over een heet hangijzer, bijvoorbeeld 'Mag een 14-jarig meisje in haar eentje rond de wereld zeilen?', 'Mag een jongen van 15 een grote tattoo zetten op zijn hele arm'
- Er is één regel: je mag pas reageren als de ander helemaal is uitgesproken en jij daarna vier seconden stilte in acht hebt genomen.

Reflectie!

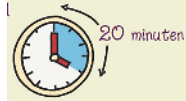
- ieder gaat eerst zelf na wat er met hem/haar gebeurde:
 - Wat merk je?
 - Hoe ervaar je de rust, het uitpraten, het niet mogen onderbreken, die vier seconden stilte?
 - Wat is het effect op de discussie?
- Bespreek dit in de groep.
 - Wat wil je graag delen met je collega's?
 - Roept de oefening misschien ook herkenning op?
 - Hoe ben je zelf in het laten uitspreken van de ander en stil kunnen zijn in een gesprek?

Oogst

- Wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ga ik er morgen mee doen in de mijn werk?
- Met wie ga je deze oefening eens herhalen??
- Hoe ga ik mijn ervaringen delen? k

7 Non-verbale communicatie Spiegelgesprek

Observatie-opdracht. De luisteraar benoemt de non-verbale communicatie. Verteller ziet zichzelf zo in de spiegel.



- Je leert bewust en aandachtig te zijn op non-verbale signalen van je gesprekspartner.

→ zie ook bijlage 'non verbale vaardigheden'

Vooraf door coach:

- nodig de medewerkers uit indien mogelijk een tablet mee te nemen
- Introduceer het thema en de opdracht.
- Laat de medewerkers de opdracht uitvoeren en aansluitend reflecteren
- Om uit te delen:
 - eventueel: achtergrondinformatie algemeen voor de medewerkers
 - informatie over non-verbale communicatie
- Deel de informatie uit., Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer

Doen!

- Kies een collega met wie je in gesprek gaat. Jouw collega vertelt hoe haar dag tot dat moment verlopen is: wat heeft ze gedaan en hoe heeft ze dat ervaren.
- Luister goed en observeer haar lichaamstaal, haar non-verbale communicatie.
- Wat valt je op?
- Maak NA afloop van het gesprek korte aantekeningen.
- Bespreek kort na en
- Wissel van rol: Verteller wordt luisteraar.

- Maak evt. een video opname van het gesprek

Reflectie!

- Bespreek de observaties in de groep.
 - Herken je iets van wat je collega is opgevallen aan de manier waarop je je lichaam, je stem, gebruikt als communicatiemiddel? Presenteer je observaties zonder oordeel: geef (als een spiegel) terug wat je gezien hebt in de groep.

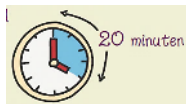
Plenair rondje

- Wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ga ik er morgen mee doen in de mijn werk? Schenk deze week, in je gesprekken met collega's en cliënten, extra aandacht aan non-verbale communicatie.
- Met wie wil je deze oefening eens herhalen?
- Hoe ga ik mijn ervaringen delen?

Goed in waarderend gesprek: complimenten en feedback

8 Kwaliteiten benoemen en complimenten geven!

In korte oefening ontvangt de deelnemer van drie collega's een kwaliteitskaartje met toelichting. Dit ervaart deze als erkenning en compliment.



- Je krijgt energie door het ontvangen van welgemeende positieve feedback op je werkgedrag
 - Je ervaart de werking van het geven van complimenten aan een ander.
 - Je ontdekt hoe weinig men elkaar eigenlijk complimenteert terwijl het zo prettig is en goed werkt op de werkmotivatie
 - Werkt als energizer
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden'

Vooraf door coach:

- Print de kwaliteitskaartjes en kopieer er genoeg en knip ze tot setjes (1 set per groepje 4/5 medewerkers). Leg ze vast op tafeltjes klaar met stoelen eromheen
- Leg de medewerkers de opdracht rustig uit; je kunt zelf trouwens ook mee doen
- Print de opdracht voor hen uit
- Ieder groepje werkt voor zichzelf: aan het eind plenair nog even de ervaringen verzamelen zie de Reflectievragen
- Je kunt ervoor kiezen reeds een selectie te maken in de kaartjes.

Doen!

- Maak groepjes van 4 of maximaal 5 mensen die elkaar in het werk tegenkomen en ga aan een tafel zitten
- Leg de kaartjes in het midden op tafel zodat iedereen de kwaliteiten kan zien
- Kijk er even rustig naar om te zien welke kwaliteiten er liggen
- Begin met 1 van het groepje.
 - Deze persoon kijkt toe
 - De anderen kiezen ieder 1 kaartje van tafel en geven Kies één kaartje: een eigenschap die ze bij haar/hem vinden passen. Bedenk er ook een concreet voorbeeld van dat je dat zag in het werk. Dat is belangrijk want anders blijft het te vaag!
 - Geef om de beurt dat kaartje aan de persoon die in deze ronde centraal staat. Je licht dit ook toe, waarom ze dat kaartje hebben gekozen en geven het concrete voorbeeld erbij. én geef je toelichting. Ik geef je dit kaartje met deze kwaliteit, omdat.....

De persoon bedankt de ander. Een verhelderende vraag mag ook. GEEN Discussie!

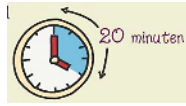
- Als je klaar bent met persoon 1 dan doe je hetzelfde bij persoon 2. En zo ga je om de beurt alle mensen uit het groepje af: ieder heeft 5 minuten

Reflectie!

- Hoe vond je het om dit te doen?
- Wat vond je het fijnste om te horen?
- Kreeg je een compliment dat je verbaasde?
- Doen we dit vaak genoeg?
- Wat heb je hiervan geleerd?
- Wat ga je hier morgen in je werk mee doen, naar cliënten, familie en collega's

9 De complimentenstoel

Deelnemers staan een voor een centraal en ontvangen dan van een ieder een compliment.



- Je leert complimenten te ontvangen.
- Ieder ontvangt een pluim voor het werk en waardeert de onderlinge verhoudingen op een positieve manier. In deze oefening staat een voor een de ontvanger centraal.
- Werkt als energizer
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden'
-

Vooraf door coach:

- X

Doen!

Stap 1: complimenten geven en ontvangen:

- Zet een stoel voor de groep, de zogenaamde 'complimentenstoel'.
- Vraag een medewerker zitting te nemen op deze stoel. Hij/zij krijgt van iedereen een compliment. Dat mag over alles gaan, als het maar een echt compliment is (bewaak dat).
- Instrueer medewerker op de stoel: mag alleen luisteren en dus niet reageren.
- Vraag iedereen om beurt een compliment te geven aan de medewerker op de stoel.

Stap 2 • Bespreken het kort na: aan de hand van de volgende vragen:

- Hoe voelt het om een compliment te krijgen?
- Vind je het moeilijk om een compliment in ontvangst te nemen?

Herhaal stap 1 en 2 met een volgend teamlid. Meerdere mensen kunnen aan de beurt komen

-

Reflectie!

- Vraag jezelf eens af hoe je ervoor kunt zorgen dat je vaker een compliment krijgt

Plenair: Geef tot slot de volgende wijsheden en kennis mee:

- Wat je aandacht geeft groeit,
- Tegenover één kritiekpunt zijn vijf welgemeende complimenten nodig om de relatie te herstellen
- Vriendelijke woorden kunnen kort zijn en makkelijk uitgesproken worden maar hun echo duurt eindelijk voort.

10 Een warme douche

Deelnemers
zetten op post-its
complimenten.

Een voor een
plakt de complimentengever de
post-its op de ontvanger met
uitleg. (varianten mogelijk)



- Je leert complimenten te geven.
 - Ieder ontvangt een pluim voor het werk en waardeert de onderlinge verhoudingen op een positieve manier. In deze oefening staat een voor een de gever centraal.
 - Werkt als energizer
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden'

Vooraf door coach:

- X

Doen!

Stap 1: complimenten geven en ontvangen:

- Deel post-its uit.
- Instrueer: Schrijf voor elkaar (iedereen liefst) één compliment op de post-it. Denk daar eerst even over na. Wat ik zo erg in jou waardeer is..... (gedrag / handelingen)
- Eén collega gaat dan de andere collega's langs: deel één voor één complimenten uit door de post-its op je collega's te plakken. Laat deze een korte toelichting geven..
- Als deze klaar is, neemt een andere collega de beurt over door ook een complimenten-uitdeeltje te maken.
- Ga door tot iedereen is geweest.

Stap 2 • Bespreek het kort na: aan de hand van de volgende vragen:

- Hoe voelt het om een compliment te krijgen?
- Vind je het moeilijk om een compliment in ontvangst te nemen?

Reflectie!

- . Vraag jezelf eens af hoe je ervoor kunt zorgen dat je vaker een compliment krijgt

Vervolgspraak !

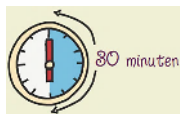
- Schrijf de complimenten die je kreeg op in je agenda Kijk er zo af en toe nog eens naar

Geef tot slot de volgende wijsheden en kennis mee:

- Wat je aandacht geeft groeit,
- Tegenover één kritiekpunt zijn vijf welgemeende complimenten nodig om de relatie te herstellen
- Vriendelijke woorden kunnen kort zijn en makkelijk uitgesproken worden maar hun echo duurt eindelijk voort.

11 Complimentenmuur

Ieder geeft aan iedere collega een compliment in de vorm van kwaliteiten (varianten mogelijk)



- Je ontdekt de kwaliteiten van elkaar in het team
 - Het versterkt het vertrouwen in en de sympathie voor elkaar.
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden'

Vooraf door coach:

- Schrijf alle namen van het team op een groot flipovervel. •
- Schrijf erboven: 'Wat waarderen we in elkaar'. •
- Geef elk teamlid een stift.

Doen!

Stap 1: complimenten geven en ontvangen:

- Hang de grote flap met de namen van de teamleden op
- Geef ieder teamlid een goed schrijvende stift.
- Instrueer de teamleden: Schrijf – in steekwoorden – bij de naam van een collega op wat jij zo in die collega waardeert. Concrete kwaliteit met concreet gedrag.

Stap 2 na bespreken na alles is ingevuld.:

- Kijk samen naar wat er is opgeschreven is.
- Bespreek niet alles na. Wel is het goed om per collega een opvallende opmerking te benoemen en te vragen:
 - 'Wie heeft dit punt opgeschreven?
 - Kun je dit misschien toelichten aan de hand van een voorbeeld?
 - Hoe voelt het om een compliment te krijgen?

Stap 3 (optie): Spreek af:

- Laat de complimentenmuur een tijdje hangen en vul aan als je nieuwe kwaliteiten 'ontdekt'.
Maak een foto van de complimentenmuur en sla deze op in je mobieltje

Reflectie!

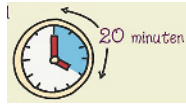
- Vraag jezelf eens af hoe je ervoor kunt zorgen dat je vaker een compliment krijgt

Plenair, Geef tot slot de volgende wijsheden en kennis mee:

- Wat je aandacht geeft groeit,
- Tegenover één kritiekpunt zijn vijf welgemeende complimenten nodig om de relatie te herstellen
- Vriendelijke woorden kunnen kort zijn en makkelijk uitgesproken worden maar hun echo duurt eindeloos voort.

12 Wat is belangrijk bij Feedback?

Brainstorm na
buzzen met
buurman/vrouw
over 'wanneer
aanvaard ik negatieve feedback
(of kritiek) van een ander?'



- Je leert in relatief weinig tijd uit eigen ervaringen op welke wijze feedback wel of niet door een ander aanvaard zal worden.
 - Je leert de twee feedbackkaarten te gebruiken.
- ➔ Gebruik hierbij de twee feedback-kaarten
➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden'

Vooraf door coach:

- Gebruik Feedbackkaarten van Zorg voor Beter
- Hang van tevoren een flap-over vel klaar
- Deel de opdracht uit
- Laat de medewerkers in tweetallen brainstormen
- Verzamel hun resultaat op de flap-over
- Vergelijk het met de feedbackkaarten: hebben ze iets over het hoofd gezien?
- Deel de informatie uit., Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer

Doen!

- Zoek een maatje voor een oefening met zijn tweeën
- Brainstorm met elkaar over de volgende vraag: wat helpt je om negatieve feedback te kunnen aanhoren en er iets mee te doen? (een makkelijk voorbeeldje: het helpt niet als iemand tegen je staat te schreeuwen als jij feedback geeft)
- Pas toe: oma lsd nivea
- Noteer kort de dingen die jullie bedenken op een a4tje

Reflectie!

- Plenair: schrijf de resultaten van de tweetallen op een flap-over vel.
- Leg er nu de recept kaarten ernaast: Recept voor feedback en Recept voor misfeedback. Kijk er met elkaar of je iets gemist hebt, of dat jullie misschien een aanvulling op de kaart hebben.
- Wat neem je mee naar je werk hiervan

13 Oefenen met Feedback geven

Praktijkoefening met duo en observator in het geven van feedback met eenvoudige werksituaties in twee variaties: positief en negatief.



- Je traint in het geven van feedback,
- Je praat er niet alleen over praten maar je leert door het oefenen en herkent de aspecten van de rode en groene feedbackkaart.

- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden'
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Voorbeeldsituaties feedback geven'
- ➔ Hierin 5 situaties. Geschikt voor 4x oefening.

Vooraf door coach:

- Print voor iedere medewerker de opdracht en praktijksituaties uit
- Loop tijdens de oefening rond zodat medewerkers je hulp kunnen vragen
- Rond plenair af zodat uitgewisseld wordt wat goed ging, en wat lastig is. Vraag door op wat de medewerkers geleerd hebben en meenemen naar hun werk.

Doen!

- De deelnemers maken groepjes van drie of vier personen. Per groepje is er een feedbackgever A, feedbackontvanger B en observator C. Een eventueel vierde deelnemer D kiest ook de rol van observator en richt zich in het bijzonder op de feedbackgever.
- A en C (en D) lezen de situaties bij Ronde 1 (zie bijlage), kiezen een situatie en bedenken hoe A hierover feedback kan geven aan B. A geeft vervolgens de feedback aan B.
- C en D zitten niet aan de zelfde tafel als A en B. Zij mogen het gesprek niet beïnvloeden, dus ook niet lachen en gebaren maken. C observeert hoe feedbackontvanger B reageert op de feedback. (D kan eventueel observeren hoe A feedback geeft.)

Bespreken Ronde 1

- Ontvanger B geeft aan hoe de feedback in deze vorm ervaren is. Kan B er iets mee?
- Gever A geeft aan wat het geven van de feedback hem/haar 'doet'. Observatoren C en D delen wat zij hebben gezien en gevoeld. Samen eventueel alternatieven benoemen voor waar het niet zo goed ging.

Ronde 2

- De deelnemers wisselen van rol en herhalen de procedure van ronde 1.
- Kies hetzelfde casusnummer als in ronde 1.

Een goede manier om zichtbaar te maken voor jezelf, h e je precies feedback geeft en ontvangt kunnen de observatoren C en D een opname maken met telefoon of Ipad.

Reflectie!

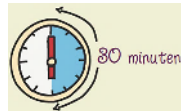
- In je groepje: bekijk de opname. Wanneer je naar de regels voor Feedback ontvangen en geven kijkt: hoe hebben jullie het gedaan? Welke regels gingen goed, welke minder? Hebben jullie LSD gegeven (luisteren, samenvatten en doorvragen), en Nivea gesmeerd (niet invullen voor een ander?) Als je geen opname hebt kun je deze vragen ook beantwoorden met elkaar
- Plenair: wat ging er goed en wat vonden jullie moeilijk?
- Wat neem je hieruit mee om (morgen) in je werk wat mee te doen?

Goed in gesprek met mantelzorgers; Samenspel met de naasten van de cliënt



14 Welk dier schuilt in de mantelzorgers van de cliënten?

Associatie in de ruimte met dierenbeelden: welke gedrag van het dier herken je in de mantelzorger? Wat is de onderliggende kwaliteit? Verrassende resultaten



- Je wordt meer bewust wil van de diversiteit aan mantelzorgers
- Je ontdekt met je teamleden welke kwaliteit achter het gedrag van mantelzorgers zit en hoe je dit gedrag op verschillende manier kunt beleven én duiden.
- Je ontdekt welke belangrijke familieleden/mantelzorgers jullie al kennen en welke eigenlijk onbekend voor jullie zijn: welke zijn ongewild uit het zicht gebleven?.

- ➔ Gebruik hierbij de A4 foto's met 'dieren'
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage Gelijkwaardig samenspel in de driehoek: cliënt-mantelzorgers en zorgmedewerkers

Vooraf door coach:

- Werk in een ruime kamer, waarin kleine groepjes bij 5 verschillende flaps gaan werken
- Print op A4, in kleur een aantal (zeg 5) foto's van dieren. Sterk werkt het met afbeeldingen van dieren, waar mensen gedrag aan verbinden. Zorg er voor dat je er in ieder geval een foto bij zit van een dier die:
 - je amper ziet en wat verscholen is (zoals hertje in een bos tussen de bomen)
 - heel sterk is en agressief kan overkomen (zoals een roofdier, een leeuw)
 - een kuddedier dat samen met soortgenoten opkomen voor iets(zoals kudde olifanten)
- Plak deze dieren boven op een flap en verdeel de flappen in de ruimte
- Leg er voldoende stiften bij neer.

Doen!

- Introduceer *het thema en de opdracht*.

Opdracht (15 minuten):

- We komen in ons werk verschillende familieleden en mantelzorgers tegen. Gedrag van mensen kan je best vergelijken met gedrag van dieren. Kijk eens naar deze afbeeldingen. Welke 'mantelzorgers' en andere naasten van de cliënten kom jij tegen?
- Ga bij een flap staan en schrijf je associaties op.
 - Welk gedrag van dit dier zie je ook wel eens bij mantelzorgers/naasten van een cliënt? Bijvoorbeeld: de leeuw vecht voor zijn vrouw/gezin.
 - Anderen bij de flap vragen door en vullen aan.
 - N.B. niet de namen van de naasten opschrijven!
- Als je klaar bent ga je naar een andere flap.
- Na 15 stoppen en samen bespreken.

Reflectie!

Onder begeleiding van de coach:

- Samen bekijken de teamleden de flap en geven geen commentaar.
- Vraag een korte toelichting bij iedere flap.
- Stel alleen verhelderende vragen, dus: OMA thuislaten Smeer Nivea en geef LSD. Geen discussies. Er mag gerust gelachen worden: Hé ... Is dat niet een OMA van je?
- Vraag door naar kwaliteiten en valkuilen bij dit soort mantelzorgers/naasten: welke kwaliteiten hebben deze mantelzorgers? Welke valkuilen in gedrag hebben zij?
- Kennen we de kwaliteiten van de naasten van de cliënt? Of leven we in (voor)oordelen en meningen?
- Zoom in op de 'niet zichtbare' mantelzorgers: Kennen wij de mantelzorger echt? Hoe zichtbaar zijn ze voor ons? Bij wie zou je op onderzoek willen uitgaan?

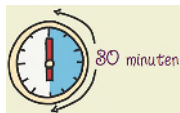
Oogsten en vervolg:

- wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ik er morgen mee doen in de mijn werk: mijn dagelijkse zorgcontacten of bijvoorbeeld bij een evaluatie voor het zorgleefplan?
- Met welke mantelzorger/naaste wil ik nu in gesprek om nader kennis te maken?
- hoe ga ik mijn ervaringen delen. (denk aan de verhalen expeditie van De organisatie)

- Deel de informatie uit., Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer

15 Mag ik kennis met u maken?

Opdracht voor open gesprek met mantelzorgers die uit het zicht is, maar wel voor cliënt van groot belang is of kan zijn. Met reflectie.



- Je ontdekt welke belangrijke familieleden/mantelzorgers jullie al kennen en welke eigenlijk onbekend voor jullie zijn: welke zijn ongewild uit het zicht gebleven?

➔ Gebruik hierbij de bijlage Gelijkwaardig samenspel in de driehoek: cliënt-mantelzorgers en zorgmedewerkers

Vooraf door coach: geen

Doen!

Introduceer het thema en de opdracht en deel informatie uit en leg de opdracht uit:

- **Maak contact met één mantelzorgers die je tot nu toe nog niet goed hebt leren kennen van een bewoner bij wie jij betrokken bent.**
 - a. Introduceer je zelf kort met je naam en functie
 - b. Leg uit dat je graag nader contact maakt omdat we het samenspel met de familie en vrienden belangrijk vinden. Dat begint met samen contact maken.
- **Daarna: Voer een goed gesprek en geef oprechte aandacht.**

Wees vooral belangstellend naar de persoon zelf.
Ga in op datgene dat je gesprekspartner aangeeft belangrijk te vinden in zijn/haar relatie met de cliënt en in de samenwerking met jullie.
Het gaat er niet om alles te weten te komen.
Hier een paar hulpvragen die je kunnen helpen in het gesprek

 - hoe gaat het nu met u?' hoe is de zorg de afgelopen maand gegaan?
 - hoe gaat het u af om informatie of hulp te vragen? Informatie over bijvoorbeeld dementie of het gedrag van de bewoner of steun bij gevoelens als verdriet of het gevoel dat het te zwaar wordt.
 - wat was u in het verleden gewend te doen, en hoe is dat nu?
 - wat vindt u leuk om te doen, wat geeft u energie, waar wordt u blij van?
 - heeft u talenten die u graag ook hier wilt gebruiken?
 - Hoe vrij voelt u zich hier om te doen wat u zou willen doen?

Reflectie:

- Bespreek in het team in tweetallen in 2 rondes á 5 minuten. (OMA thuislaten, Nivea smeren, LSD gebruiken)
Ronde 1: medewerker A vertelt en medewerker B luistert
Ronde 2: B vertelt, A luistert:
 - Wat was de meest bijzondere ervaring die je hebt opgedaan in het gesprek met de mantelzorgers/het familielid.
 - Hoe ging het met het leggen van contact: wat gaat je goed af, wat was een ontdekking voor je?
- Nabespreking plenair belangrijke ervaringen.
 - Wat leverde het gesprek op
- Wat is de meerwaarde om bewust kennis te maken

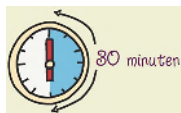
Plenair:

- Wat heb ik hiervan geleerd?
- Wat ga ik er morgen mee doen in de mijn werk: mijn dagelijkse zorgcontacten of bijvoorbeeld bij een evaluatie voor het zorgleefplan?
- Hoe ga ik mijn ervaringen delen.

Samen goed omgaan met negatieve emoties en kritiek:

16 Een gesprek met een mantelzorgverlener met negatieve emoties; Bespreek een casus

Rollenspel waarin een lastig gesprek nagespeeld wordt.



- Teamgenoten ontdekken hoe een lastig gesprek beter voor te bereiden en erop te reflecteren.
- ➔ Gebruik hierbij de bijlage 'Goed in gesprek: tips voor het omgaan met emoties, weerstand, boosheid en irritaties'.

Vooraf door coach:

- Deel aan de deelnemers de tips uit die bij de achtergrond info over dit thema staan. Attendeer de deelnemers op de ontwapeningsstrategie om de emoties een plaats te laten krijgen..
- Stel groepjes van 5 samen en neem plenair de tips met elkaar door.
- Deel de voorbeelden uit van lastige situaties die je hier kunt downloaden.
- Print de opdracht uit, laat de deelnemers het rustig lezen en bespreek het door
- Deel de informatie uit., Hang de posters op, geef ze mee voor een teamkamer

Doen!

- Kies als groepje een van de voorbeeld lastige situaties uit.
- Bespreek wat er volgens jullie speelt in die situatie? (verwachtingen, emoties e.d.)
- Bereid in drietallen het gesprek voor met het familielid, de cliënt en de zorgverlener: wat verwacht je dat de cliënt inbrengt in het gesprek en wat denk je dat belangrijk is voor haar/hem? Hoe zou de familie zich opstellen? Hoe zou jij als medewerker hierop kunnen reageren? Denk aan de tips hierboven, in het bijzonder ook het toepassen van een ontwapeningsstrategie gericht op de te hoogoplopende emoties.
- Oefen met het gesprek: 1=cliënt, 1=mantelzorgverlener, 1=zorgverlener, anderen observatoren. Voer het gesprek (kort). Neem een time-out als je wilt om de anderen om tips te vragen.
- Erna een nabespreking: hoe was het voor de mantelzorgverlener, hoe voor de zorgverlener? De anderen geven om de beurt feedback:
 - Tops: wat ging er goed?
 - Tips: wat kon er nog beter?
- Oefen nog een keer het gesprek, andere zorgverlener. Idem nabespreking, en feedback: tips en tops, wat ging nu beter?

Reflectie!

- Bespreek In het team eerst de tops:
- Kunnen jullie voorbeelden geven van wat er goed ging? Wat deed je toen in woorden of gebaren?
- En voorbeelden van wat minder goed ging? Wat deed je toen?





Oogsten

- Wat heb je hiervan geleerd?
- Wat kun je hiermee, morgen al?

Praktijksimulaties: In goed gesprek met mantelzorgers

De praktijksimulaties zijn een soort e-learning. Het zijn 4 korte online praktijkmodules (ongeveer 10 minuten), die kunnen helpen de samenwerking met mantelzorgers te verbeteren. De modules dagen uit om mantelzorgers op een andere manier te benaderen. Het leuke is dat je verschillende benaderingswijzen kunt uitproberen. De praktijksimulaties zijn alleen of met collega's te doorlopen. In elke module ontmoet je een mantelzorger en daarbij staat een thema centraal

Je vindt ze bij: <https://www.zorgvoorbeter.nl/mantelzorg/communiceren-met-mantelzorgers>

<p>17 De toon zetten van samenspel: een gesprek starten</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes om in de praktijk te oefenen en</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt welk effect de manier van in gesprek treden heeft op hoe de samenwerking met de mantelzorgers zich ontwikkelt. • Je maakt kennis met het SOFA-model voor goed samenspel.
<p>18 Het netwerk uitbreiden: een tussentijds evaluatiegesprek.</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je leert hoe je met de mantelzorgers in gesprek kunnen treden over het netwerk van de cliënt en hoe dit netwerk betrokken kan en wil worden in het leven van de cliënt. Ook hier sluit je aan bij de activiteiten uit de SOFA • Je maakt kennis met het netwerk door het in kaart te brengen met een ecogram.
<p>19 Hoe gaat het nu met U? In gesprek bij dreigende overbelasting</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt hoe je met de mantelzorgers in gesprek kan treden over de belasting van de mantelzorger en hoe deze hierbij te ondersteunen. • Je maakt kennis met de EDIZ, een instrument om te onderzoeken hoe belast een cliënt is. • Ook hier sluit je aan bij de activiteiten uit de SOFA
<p>20 Er samen uit komen bij conflict en emoties</p> <p>Praktijksimulatie met 3 opdrachtjes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ontdekt hoe je met de mantelzorgers in gesprek kan treden bij kritiek op de zorg of bij onderling verschillende wensen van de mantelzorgers • Ook hier sluit je aan bij de activiteiten uit de SOFA
<p>Vooraf door coach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kies de praktijksimulatie en bijpassende link die je de medewerker wil laten maken. 	
<p>Doen!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geef de link van praktijksimulatie aan de medewerker en vraag deze te maken en te bespreken met een collega. In de praktijksimulatie zelf staat een opdracht die de medewerker kan maken. • 	
<p>Reflectie!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bespreek in team/duo op de opdrachten in deze praktijksimulaties/e-learning • Reflecteren om van ervaring te leren. 	

Bijlagen: ondersteunend en uitdeelmateriaal

Downloads vanaf Zorg voor Beter:

- i. Download de brochure: Goed in Gesprek; Communiceren in de langdurige zorg.
<https://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren-in-de-zorg/materialen/brochure>
- ii. Download: Posters: Ezelsbruggetjes voor bij een goed gesprek:
<https://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren-in-de-zorg/materialen/posters>
- iii. Downloads Feedback-kaarten: groen en rood.:
<https://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren-in-de-zorg/materialen/feedback-kaarten>

Informatie: Luister en gespreksvoering, basisvaardigheden

Het belang van goede communicatie in de zorg:

Communicatie is de smeerolie voor goede zorg en samenwerking. Door een open en heldere communicatie weten de cliënt en mantelzorgers waar ze aan toe zijn, wat ze van jou en je organisatie kunnen verwachten en wat er van hen verwacht wordt. Dit geldt ook voor de communicatie met je collega's en andere samenwerkingspartners. Ook voor jou is het duidelijk wat je te doen staat, doordat je met de ander afstemt en overlegt. Je let op non-verbale signalen, spreekt zaken uit en vult niet voor een ander in. Je voorkomt daardoor vooroordelen en misverstanden. Je bouwt met je collega's, familie en cliënten een samenwerkingsrelatie op, die je werkplezier vergroot en bij een ieder tot meer tevredenheid zal leiden. De cliënt krijgt daardoor de zorg en ondersteuning die hij nodig heeft.

Wat is goede communicatie?

Communiceren is het overbrengen en ontvangen van een boodschap. Hoe de ander jouw boodschap ontvangt en daarop reageert, is telkens weer de vraag. Misverstanden liggen altijd op

de loer. Kenmerken van goede communicatie:

- Je neemt de tijd voor de ander en het moment.
- Je maakt écht contact en bent aandachtig.
- Je toont respect voor het standpunt van de ander.
- Je oordeelt niet, stelt je mening uit en luistert actief.
- Je zorgt voor veiligheid en houdt rekening met de privacy van de ander.

Communiceren is meer dan een gesprek voeren. Niet spreken is regelmatig de beste manier van communiceren. Hoe waar is vaak het spreekwoord: 'Spreken is zilver, Zwijgen is goud'

Verbale en non-verbale communicatie

In een gesprek zijn niet alleen de woorden die je zegt belangrijk; je verbale communicatie. De manier waarop je die woorden zegt en hoe je je gezicht of lichaamstaal daarbij gebruikt, is nog belangrijker: je non-verbale communicatie. Het zijn de signalen die de ander ook ziet. Je gezichtsuitdrukkingen en lichaamshouding hebben grote invloed op de communicatie. Het maakt verschil of je een zin fluistert of schreeuwt. En als je met een blij gezicht zegt dat je boos bent, komt dat niet geloofwaardig over. Dergelijke tegenstrijdige signalen leiden al snel tot misverstanden en irritaties.

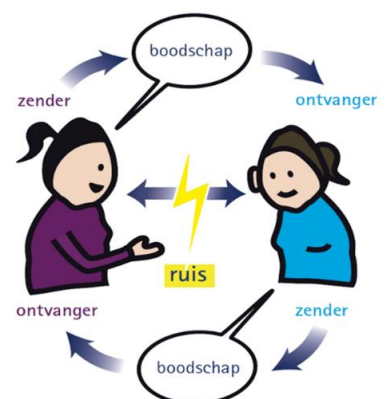
In de meeste gesprekken hebben deze non-verbale boodschappen een grotere invloed dan onze woorden. Zeker als emoties een rol spelen. Ongeveer 80% van je communicatie is non-verbaal. Daarom is het zeer belangrijk om op je mimiek en lichaamstaal te letten en de betekenis ervan te kennen.

Het proces van communiceren

Communiceren is een doorlopend proces van informatie uitwisselen. In een goed gesprek reageert de één steeds op de ander. De gesprekspartners zijn afwisselend zender en ontvanger van een boodschap.

Tijdens je communicatie kan er gemakkelijk iets mis gaan. Je boodschap komt niet of anders over bij de ander dan je bedoelt. Dit geeft misverstanden en kan gemakkelijk leiden tot irritatie, onbegrip, stress of zelfs ruzie.

Om een goed gesprek te voeren ga je op zoek naar de manier waarop de ander jouw boodschap goed zal begrijpen en dat jij de boodschap van de ander goed begrijpt.



Het is belangrijk dat je goed luistert naar de ander en dat je goed observeert. Maar luisteren naar jezelf is minstens zo belangrijk! Een goed gesprek voeren houdt in dat je je bewust bent van wat er in je hoofd omgaat als je informatie ontvangt en hoe je daar op reageert.

Goede communicatie is luisteren naar en begrijpen van het hele verhaal.

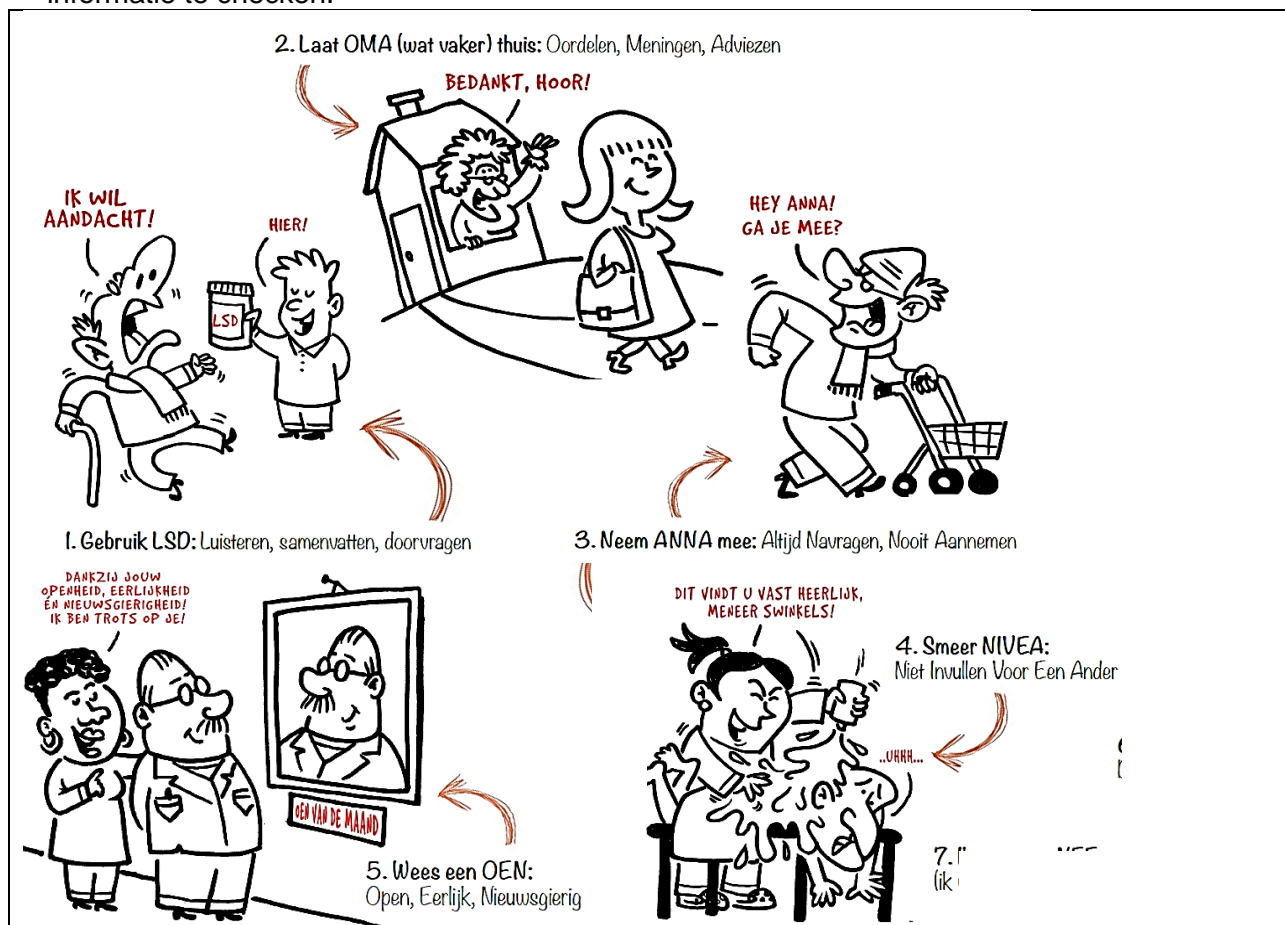
In communicatie ontstaat altijd ruis. Externe ruis kun je meestal gemakkelijk verminderen. Zet je telefoon uit. Spreek af op een goed moment in een rustige ruimte, zodat je er met je aandacht bij kunt zijn. Focus je op de ander en het gesprek.

Er is ook interne ruis. Dat zijn de stemmetjes in je hoofd die je afleiden. Je gedachten dwalen af. Je denkt aan wat er nog op je lijstje staat of je hebt zorgen thuis. Je hebt verkeerde associaties met wat je hoort. Je denkt te snel dat je weet wat de ander bedoelt. Je hebt zonder dat je dit wilt al een oordeel of mening over de ander. Of je wordt emotioneel geraakt door iets in het contact of gesprek.

De volgende tips helpen je daar minder last van te hebben:

- **Wees een OEN** (=open eerlijk en nieuwsgierig)
- **Laat OMA thuis** (=je eigen oordelen, meningen en aannames)
- **Neem ANNA mee** (= altijd navragen, niet zomaar aannemen)
- **Smeer NIVEA** (=niet invullen voor een ander)
- **Gebruik LSD** (=luisteren, samenvatten (=checken) en doorvragen)

Samengevat: Je luistert aandachtig en open, checkt wat je hebt gehoord (als ik u goed begrijp dan... klopt dat?) en je vraagt door. Je stelt hierbij open vragen (wie, wat, wanneer, hoe etc.) waardoor de ander zijn eigen verhaal vertelt, en gesloten vragen vooral om informatie te checken.



Henry Mostert, Vilans / Zorg voor Beter, 2019

Informatie: Non-verbale communicatie

Bij communicatie gaat het niet alleen om de woorden, maar ook om wie ze uitspreekt en de manier en de toon waarop. Ook communiceer je door je lichaamshouding en gezichtsuitdrukkingen. Bijvoorbeeld door je wenkbrauwen te fronsen, te knipogen, je schouders op te halen, handgebaren te maken, je hoofd weg te draaien, door te lachen of te snuiven, ... en dan zijn er nog tal van mogelijkheden om je stem te gebruiken: hard, zacht, wel of geen klemtoon. Kortom: zo ongeveer 80% van onze communicatie is non-verbaal.

Meestal 'wint' lichaamstaal het van onze uitgesproken boodschappen. Als iemand op sombere toon zegt dat het goed met hem gaat, geloof je dat niet. Evenmin als iemand met gebalde vuisten zegt niet boos te zijn. Als je verbale en non-verbale boodschap niet met elkaar overeenkomen, vertrouwen mensen eerder op je non-verbale signalen. Ze hechten dan minder geloof aan wat je zegt. Ken dus je eigen lichaamstaal én let op die van anderen.

Gebruik je kennis over lichaamstaal wanneer je in gesprek bent met collega's of cliënten. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: 'Aan uw gezicht kan ik zien dat u zich niet op uw gemak voelt, klopt dat?'



Gebruik onderstaand lijstje als 'reminder':

1. Je stem weerspiegelt je stemming.
2. De toonhoogte geeft aan of je iets serieus of grappig bedoelt.
3. Door met je stem te variëren, houd je de aandacht vast.
4. Door oogcontact maak je duidelijk dat je geïnteresseerd bent.
5. Wegkijken betekent – in de westerse cultuur - angst, onzekerheid of onoprechtheid.
6. In sommige niet-westerse culturen is 'wegkijken' (niet-aankijken) juist een teken van respect.
7. Een gesloten houding (gekruiste armen, afgewende blik) maakt je in de ogen van anderen ongeïnteresseerd of vijandig.

Een losse en ontspannen houding geeft anderen het gevoel dat je voor hen open staat.

Observatielijst Vragen stellen, luisteren en je OMA's thuis laten

Kijk toe en luister goed 😊. (als het even kan: op klein stukje afstand)

<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de luisteraar zichtbaar aandacht aan de ander in het gesprek? 	Ja	Nee
<ul style="list-style-type: none"> • Is er sprake van inlevendheid en respect voor de ander? 	Ja	Nee
Wat neem je waar? Wat zie, hoor, voel, merk je?		
<p>Laat OMA thuis (oordelen, meningen en aannames), Smeer Nivea (niet invullen voor en ander)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoor je OMA's (voor-)oordelen, meningen of aannames in het gesprek? Vult zij in voor de ander? 	Ja	Nee
Wat neem je waar? Wat zie, hoor, voel, merk je?		
		
<p>Geef LSD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wordt er goed geluisterd naar de ander? • Wordt er samengevat wat wordt gezegd? Checkt hij/zij of het goed begrepen is? • Wordt er doorgevraagd op wat de ander zei? 	Ja	Nee
Wat neem je waar: verbaal (duidelijk spreken, hummen etc.) en non-verbaal (oogcontact, lichaamshouding etc.)? Wat zie, hoor, voel, merk je?		
		
<p>Je hoort verschillende soorten vragen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Open vragen (wie, wat, waar, wanneer, hoe etc.) ▪ Gesloten vragen (vraag is te kiezen uit aangedragen antwoord, zoals ja, nee) ▪ Suggestieve vragen (je eigen mening ligt al in de vraag) 		
Wat voor soort vragen hoor jij? / Welke vragen helpen in het gesprek / welke vragen juist niet? Geef voorbeelden. Wat is het effect van de vragen op de ander?		

Gelijkwaardig samenspel in de driehoek: cliënt-mantelzorgers en zorgmedewerkers

Gelijkwaardig samenspel in de driehoek, wat is het speelveld?

Als zorgverlener heb je zowel te maken met de cliënt als met de mantelzorg en verwanten van de cliënt. Zij zijn je belangrijke samenwerkingspartners. Belangrijk is te weten wat de cliënten en belangrijk vinden in de samenwerking: **Wat zijn de wensen, verwachtingen en de grenzen**, zowel voor de cliënt, de verwanten als de zorgverleners. Daarover ga je met elkaar in gesprek. De uitkomst van dit gesprek leg je vast in het cliëntdossier.



Afstemmen op de rollen van mantelzorgers en verwanten, hoe doe je dat?

Het samenspel met mantelzorgers verloopt beter als je je bewust bent van de verschillende rollen die mantelzorgers en verwanten hebben: Partner in de zorg, Hulpvrager'/cliënt, naaste en expert (deskundige).

Zij voelen zich daardoor gezien en gesteund en houden de zorg zo langer vol. Daar helpt het SOFA-model je.

Samenwerken: de familie als collega (samenwerkingspartner)

- Een familielid kan collega zijn omdat ook zij zorg verlenen. In dat geval is het belangrijk om samen te werken: wat zijn verwachtingen en wat wil het familielid graag zelf doen? Geef de familie de juiste informatie over de zorg om echt als collega te kunnen fungeren.

Ondersteunen: de familie als cliënt (hulpvrager)

- Als de zorg te zwaar wordt voor het familielid kan deze soms ook zelf cliënt worden. In dat geval is het belangrijk om dat te signaleren en de familie te ondersteunen. Vraag aan familieleden ook hoe het met hen gaat en verwijs eventueel door naar een steunpunt mantelzorg of Alzheimer café.

Faciliteren: de familie als naaste

- Een rol die de familie natuurlijk continu vervuld is die van naaste. Familieleden zijn partner, ouder, kind, familie of vriend. Als professional is het belangrijk om hiervoor oog te hebben deze relatie te faciliteren.

Afstemmen: de familie als expert

- Tot slot kan de familie gezien worden als expert. De familie is al een leven lang met de zorgvrager samen en heeft daardoor veel weet van zijn of haar wensen en gewoonten. Denk aan hobby's, favoriete eten of tijd van slapen gaan.



Rekening houden met op verschillende 'typen' families, hoe doe je dat?

Je werkt samen met verschillende 'typen' families en verwanten. Ze zijn allemaal anders betrokken bij de zorgverlening dan de ander. Je oordeelt daar niet over, maar Je houdt daar wel rekening mee. Hierbij een paar tips.

Zeer betrokken.

- Dit type familieleden wil van alles doen. Ze eigent zich soms een (afdelings)ruimte toe, houdt daarbij niet altijd rekening met andere cliënten of bemoeit zich juist met alles en iedereen.
In gesprek met zeer betrokken familieleden: Bij dit type is het van belang in gesprek te gaan over hoe ze hun betrokkenheid kunnen uiten, rekening houdend met de wensen en privacy van andere bewoners. En met ook aandacht voor hun wensen en behoeften. Het kan het bijvoorbeeld ook te maken hebben met het feit dat ze de zorg en ondersteuning van hun naaste moeilijk los kunnen laten.

Kritisch betrokken.

- Dit type familieleden is kritisch naar de organisatie toe en heeft op veel zaken commentaar. Is het ene opgelost, dan is er vaak wel iets anders dat niet naar hun zin is.
In gesprek met kritisch betrokken familieleden: Bij dit type is het van belang in gesprek te gaan over wat hen dwars zit, wat wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld dat niet alles per direct opgelost kan worden.

Niet of nauwelijks betrokken.

- Dit type familieleden kijkt niet of nauwelijks om naar hun naaste. Ze wensen niet of slechts in beperkte mate betrokken te worden bij de zorg en ondersteuning.
In gesprek met familieleden die niet of nauwelijks betrokken zijn: Bij dit type is het van belang in gesprek te gaan over waarom ze niet of nauwelijks betrokken willen zijn en of er nog aanknopingspunten zijn om dat om te buigen. Denk aan overbelasting, onbekendheid met ziektebeelden e.d.

Zoekend naar betrokkenheid.

- Bij dit type familieleden is het van belang in gesprek te gaan over wat ze gedaan hebben ter ondersteuning van hun naaste, hoe ze dat voort kunnen zetten en mogelijk zelfs uitbreiden naar andere cliënten op de afdeling.
In gesprek met familieleden die zoekend zijn naar betrokkenheid: Voor hen is het zinvol om niet alleen te opereren, maar met meerdere familieleden gezamenlijk afspraken te maken. Zowel binnen hun eigen familie als met familieleden van andere cliënten.

Het versterken van het samenspel en uitnodigen tot dagelijkse activiteiten, hoe doe je dat?

Je wil dat de verwanten hun relatie met de cliënt voortzetten op een manier die bij hen past en blijven bijdragen aan het welbevinden van de cliënt. Daar heb je oog voor. Dit alles begint met dat je écht contact hebt en luistert naar wat zij weten en belangrijk vinden. Mantelzorg is niet verplicht, maar het is wel belangrijk dat je goed weet waarbij je verwanten kan betrekken en uitnodigen. Ook wil je weten hoe je hen in hun rol kan ondersteunen. Onderstaande vragen uit de Vilans-COUP-methode helpen hierbij.

Vragen voor een goed gesprek met familie

Contact maken

- Hoe is het voor u dat uw dierbare nu hier woont?
- Hoe vindt u het om hier op bezoek te komen?
- Hoe was de laatste periode voordat uw dierbare hier kwam wonen?
- Zou u het levensverhaal van uw dierbare willen opschrijven?
- Zijn er gewoontes van uw dierbare die belangrijk zijn voor ons om te weten?
- Zou u het sociale netwerk van uw dierbare kunnen tekenen? Of: Wie zijn belangrijk in het leven van uw dierbare. Op welke manier zijn zij belangrijk?

Ondersteunen

- Hoe gaat het nu met u?
- Hoe kunnen wij u ondersteunen in het omgaan met de ziekte/ander gedrag van uw dierbare en u ondersteunen bij de zorg voor uw naaste?

Uitnodigen

- Wat deed u in de thuissituatie met en voor uw dierbare?
- Zijn er dagelijkse activiteiten die u graag zelf wilt blijven doen met uw dierbare?
- Weet dat u altijd welkom bent op de afdeling!

Participeren

Mogen we incidenteel een beroep op u doen, b.v. als er activiteiten zijn?

Samen in dialoog met het sociaal netwerk, hoe doe je dat?

De basisprincipes van goede communicatie gelden natuurlijk ook hier. Belangrijkst is dat beiden, het netwerk en jij als medewerker, gelijkwaardigheid ervaren en het beste nastreven voor de cliënt, hun vader, moeder, oma, opa, kind, buur, vriend of buur. Dus:

- **Laat OMA thuis:** jouw Oordelen, Meningen en Aannames zorgen ervoor dat je niet meer écht luistert naar de mantelzorger. Bijvoorbeeld de aanname: *'Haar dochter vindt krullers zetten leuk, dan wil ze dat vast ook hier komen doen'*. Terwijl de dochter dat eigenlijk niet zo leuk blijkt te vinden en graag door iemand anders zou willen laten doen. Of je oordeel: *'Wat een bemoel'*. Terwijl het om een bezorgde moeder gaat.
- **Neem ANNA mee:** Altijd Navragen, niet zomaar Aannemen en **Smeer NIVEA:** Niet Invullen Voor Een Ander. Bijvoorbeeld: *'Haar dochter woont zo ver weg, die kan vast niet komen'* of *'Zijn vrouw heeft het al zo druk, dus haar vraag ik niet'*. Is dat wel zo? Misschien willen mantelzorgers juist wel meehelpen als ze het maar goed kunnen inplannen.
- **Wees een OEN:** Open, Eerlijk en Nieuwsgierig en **Geef LSD:** Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Luister aandachtig, stel open vragen: wie, wat, wanneer, hoe. Check of je de ander goed begrepen hebt: *'Als ik u goed begrijp dan... klopt dat?'* En vraag door. Stel eens de vraag: *'Hoe gaat het met u?'* en *'Wat is voor u belangrijk?'*. Dit levert meer op dan een afvinklijstje afwerken.

Communicatie en het goed omgaan met emoties en irritaties.

Als de mantelzorger of andere verwante geïrriteerd is, bespreek dat dan. Het kan zijn dat het niets met jou of de zorg te maken heeft, maar dat er iets anders speelt. Blijf in contact en respectvol, luister goed en geef de emoties een plaats.



Beweeg mee - 'Sorry, ik vind het vervelend dat je hiermee te maken hebt' - en zoek samen naar oplossingen.

De reactie van de ander kan jou ook raken. Neem dan even 'een moment voor jezelf', tel tot 10 voordat je reageert en als je té emotioneel wordt: ga even weg en haal. Lees ook: *Goed in gesprek: tips voor het omgaan met emoties, weerstand, boosheid en irritaties*. Henry Mostert, Vilans / Zorg voor Beter, 2019

Goed in gesprek: tips voor het omgaan met emoties, weerstand, boosheid en irritaties.

Hieronder staat informatie die je kunnen helpen om de regie te hebben en houden over je gesprekken en emoties, ook bij weerstand, boosheid en irritaties.

Gebruik de ezelsbruggetjes voor een goed gesprek

Om professioneel te communiceren is het belangrijk dat je je realiseert wat er in je hoofd gebeurt en wat je daar wel en niet van laat zien in je boodschap voor de ander. Als je niet verrast en overspoeld bent door je gedachten en gevoelens, kun je de regie over je interne reactie houden. Je kunt rustig nadenken en bewust bepalen hoe je reageert. Je hebt het gesprek dan 'in de hand' en communiceert professioneel.

Dit wil zeggen: je geeft aandacht aan wat de ander zegt, je blijft écht luisteren en vraagt na of je de ander goed begrepen hebt. Je past dus op voor je eigen oordelen en aannames, een half woord is niet genoeg om de ander écht te begrijpen.

De ezelsbruggetjes voor een goed gesprek helpen je hierbij.

- Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten (=checken) en Doorvragen (wie, wat, waar, hoe, wanneer)
- Laat OMA thuis: stel Oordelen, Mening en Aannemen uit
- Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit (zomaar) Aannemen
- Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander
- Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig

Regie over je emoties in het gesprek.

Er kunnen in het gesprek en dat wat je hoort of merkt van de ander in het gesprek ook herinneringen, gedachten en gevoelens naar boven komen, die zo heftig zijn dat ze voor een heftige lichamelijke reactie zorgen: je wordt emotioneel. Soms uit je emoties zich zichtbaar: je huilt van verdriet (of van vreugde), je trilt van woede of je lacht hardop. Maar soms zijn die emoties ook niet waarneembaar voor de ander en zie je er ogenschijnlijk kalm uit. Je bent dan 'van binnen' emotioneel: je hart klopt in je keel of je 'kookt van woede' van binnen. Als je zo overspoeld raakt door je gevoelens en té emotioneel wordt (zichtbaar voor de ander of onzichtbaar maar wel merkbaar voor jezelf!), is het verstandig dat je eerst je emoties weer onder controle krijgt. Je kunt anders niet meer goed luisteren, nadenken en reageren en je laat ongewild van alles zien dat niet voor de ander bestemd is. Je gaat huilen, schreeuwen, je valt juist helemaal stil, je blokkeert. Je reageert dan té emotioneel en niet professioneel.

Emoties horen er ook bij

Iedereen is wel eens emotioneel, ook in de zorg. Je mag en kunt je gevoelens en emoties zeker uit. Dat hoort erbij zelfs: zonder gevoel geen goede zorg. Je hebt niet voor niets inlevingsvermogen. Als je gevoelens en emoties 'gepast' zijn, bevordert dat het contact en het begrip. Je lacht mee met een vrolijke collega, je krijgt tranen in je ogen van het verhaal van een verdrietige cliënt. Ook dan communiceer je professioneel, want je hebt contact én je hebt regie over je emoties.

Professioneel communiceren, betekent dat je de regie over je gesprek hebt en houdt. Je bent je bewust van het effect van je eigen gedachten, gevoelens en emoties en je weet daar mee om te gaan. Niemand heeft er wat aan als een gesprek nergens toe leidt of uit de hand loopt.

Je emoties in de hand

Je emoties reguleren is niet altijd makkelijk, maar je kunt het wel proberen. Een goede voorbereiding op het gesprek helpt daarbij. Je kunt daarvoor nog eens het vorige hoofdstuk doornemen.

Om je emoties te reguleren is het ook belangrijk om te weten hoe emoties ontstaan. Die ontstaan niet 'zomaar': een emotie is een lichamelijke reactie op een gevoel. En een gevoel ontstaat meestal doordat je ergens aan denkt of ergens aan herinnerd wordt (en je er dus ook aan denkt). De stem van een cliënt doet je denken aan je overleden oma, waardoor je je verdrietig voelt en je tranen in je ogen krijgt of gaat huilen (= een lichamelijke reactie)

Een paar eenvoudige manieren om je emoties 'in de hand te houden' staan hieronder.

- Adem bewust en goed in en uit. Je erkent je emoties, staat er even bij stil en geeft ze 'meer lucht'. Ze worden dan minder heftig en zijn beter 'in de hand' te houden.
- 'Even diep zuchten' is dus nog niet zo gek om je emoties te reguleren.
- Afstand nemen. Doe letterlijk 'even een stapje terug' of neem 'een moment voor jezelf'.
- Je kunt bijvoorbeeld eerst even tot 10 tellen voordat je reageert.
- Anders denken is niet gemakkelijk, maar wel de moeite waard om te proberen. Het begint met de vraag: 'Klopt het nu eigenlijk wel wat ik denk?' Anders denken is soms zelfs noodzakelijk om professioneel te kunnen communiceren of handelen.
- Realiteitscheck. Je vraagt je dan af of je reactie klopt met wat er werkelijk aan de hand is. Je neemt dan de tijd om daarbij stil te staan. Je kunt ook vragen aan de ander of het werkelijk klopt wat er aan de hand is om er achter te komen of je – emotionele - reactie daarbij past.
- Over de rooie. Als je té veel door je emoties wordt overvallen of als je 'over de rooie' gaat, kun je beter stoppen met communiceren of handelen. Zeg dat je té geëmotioneerd bent, ga even weg en haal hulp. Zo ben je weer professioneel bezig!

Reageren op emoties van anderen

Je kunt de emoties van een ander niet reguleren maar wel zorgen dat ze minder heftig zijn of worden.

- Blijf zelf rustig: ga niet mee in de emoties van de ander en reguleer je eigen emoties.
- Geef de ander de gelegenheid om 'tot zichzelf' te komen; ga niet gelijk troosten of kalmeren.
- Stop zelf met praten: luister, observeer en zorg dat je 'er bent' voor de ander.
- Bied iets te drinken.
- Haal zo nodig hulp

Omgaan met weerstand, irritatie en woede

Niet alle gesprekken lopen lekker, vaak omdat er emoties of weerstand meespelen. Dat kan spontaan gebeuren, maar ook bij een gepland gesprek. Je kunt dan opzien tegen zo'n gesprek. Een gesprek met een overbezorgde emotionele dochter, met die collega die 'alles beter weet' of met die norske cliënt die niets wil. Je weet dan al dat het een 'lastig' gesprek wordt en dat je goed moet opletten om professioneel te blijven reageren. Dat betekent dat je ook bij lastige gesprekken de regie hebt en houdt.

Een lastig gesprek voeren

Een goede basishouding bij 'lastige gesprekken' is je op te stellen als een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Ook bij lastige gesprekken gebruik je LSD, laat je OMA thuis en neem je ANNA mee.

Hieronder staan suggesties om regie te hebben over een gesprek.

- Zorg voor een ontspannen sfeer. Wees vriendelijk, glimlach en maak een – gepaste - grappige opmerking.
- Geef al je aandacht aan de ander. Zorg voor een rustige omgeving, waarbij je niet gestoord wordt.
- Bespreek iemands gedrag, niet zijn houding of eigenaardigheden. Beschrijf alleen concrete waarnemingen. (Zie ook de regels voor feedback geven)
- Geef rustig en duidelijk aan hoe jij de situatie beleeft, wat je voelt en wat je wilt.
- Vraag hoe de ander de situatie beleeft, wat hij voelt en wat hij wil.
- Probeer zowel negatieve als positieve opmerkingen te maken.
- Toon begrip voor de situatie van de ander en voor zijn argumenten of opvattingen.
- Vermijd de woord 'nee' en 'nooit'. Denk niet 'ja, maar...'. Bedenk samen een oplossing en accepteer die.
- Als de ander zichzelf herhaalt, heeft hij het gevoel dat je hem niet begrijpt. Laat merken dat je hem wel begrepen hebt: 'Ik begrijp dat...', 'Als ik het goed hoor...'
- Herhaal in je eigen woorden wat de ander jou verteld heeft. Geef hem de gelegenheid misverstanden weg te nemen.
- Gebruik ik-boodschappen. De ander voelt zich dan minder aangevallen. Het nodigt de ander uit om begrip voor jouw kant van de zaak op te brengen. Jij-boodschappen lokken tegenargumenten en discussie uit.

Omgaan met weerstand: zo doe je dat

Soms is een gesprek 'lastig' omdat de ander weerstand heeft. Hij wil niet luisteren. Hij laat duidelijk merken dat hij geen zin heeft in het gesprek of het niet eens is met je voorstel, wens of argument.

Weerstand is betrokkenheid

Belangrijk bij het professioneel omgaan met 'weerstand' is dat je je beseft dat 'weerstand' jouw beleving is van het gedrag van de ander. De ander benoemt zijn gedrag niet als 'weerstand', integendeel. Weerstand is een manier van de ander om te laten merken dat hij betrokken is en dat hij opkomt voor zijn eigen belangen. Het is de kunst om er achter komen wat dat belang van de ander is én dat jullie er samen uit komen. Ga dus niet tegenover de ander staan maar probeer er naast te staan.

Als je weerstand ziet of voelt, ga je daar professioneel mee om. Er zijn verschillende manieren om te reageren op weerstand om zo meer regie te hebben over het gesprek. Niet elke reactie op weerstand is even effectief.

Afhankelijk van de mate van weerstand, kies je een manier om te reageren.

- Hoe meer weerstand er is, hoe meer je kiest voor informeren en ondersteunen.
- Als de weerstand minder is geworden, ga je pas overtuigen of eventueel afdwingen.
- Als je eerst begint met informeren en ondersteunen, dan is de ander eerder bereid na te denken over je verzoek of wens. En hoef je minder te overtuigen of zelfs af te dwingen.

Afhankelijk van de situatie zijn er verschillende manieren om met weerstand om te gaan:

- **Voorbereiden:** beried je gesprek voor zodat je weet wat er weerstand kan zijn of komen en denk na over hoe je dan reageert.
- **Benoemen:** zeg hardop dat je weerstand voelt: dat geeft de ander de gelegenheid te reageren en aan te geven wat zijn bezwaren zijn

- **Erkennen:** laat weten dat je begrijpt dat de ander weerstand voelt: dat maakt dat de ander zich gehoord voelt en dat neemt een deel van de weerstand vaak al weg
- **Ruimte geven:** ga er niet meteen tegenin maar laat de ander eerst praten en vertellen wat hij op zijn hart heeft. Zo is de eerste emotie er uit. Je zorgt er zo ook voor dat de ander eerder bereid is (meer) mee te werken.
- **Bevragen:** vraag rechtstreeks naar de bezwaren zodat je daarop in kunt gaan
- **Meebewegen en kantelen:** geef de ander gelijk in zijn bezwaren: daarmee vergroot je de bezwaren eigenlijk uit. Dat is vaak ook weer niet de bedoeling, dus op dat moment zal de ander iets gaan toegeven.
- **Vermijden:** ga niet in op de bezwaren. Spreek eventueel af dat je ze parkeert om er later nog op terug te komen. Gebruik deze tactiek vooral in situaties waarin het niet om een heel belangrijk punt gaat.
- **Draagvlak creëren:** door draagvlak te creëren zorg je ervoor dat de ander bondgenoot wordt van je plannen waardoor de weerstand enorm vermindert. Geef informatie en biedt steun. De ander krijgt zo meer zin na te denken over jouw idee of wens.
- **Van weerstand profiteren:** mensen weten vaak precies wat goed loopt en wat beter kan. Vraag hoe de ander vindt dat het beter of anders kan en leer van hun inzichten.

Omgaan met boosheid en irritatie: zo doe je dat:

Een gesprek met iemand die boos of geïrriteerd is kun je het beste aanpakken in vijf stappen.

1 Luister

- Laat zien dat je luistert, vat samen en stel open vragen.
- Laat de ander eerst zijn hart luchten. Vat het niet persoonlijk op en probeer niet emotioneel te worden.

2 Maak de boosheid minder, gebruik de ontwapeningstrategie (Huub Buijs)

- Beweeg mee - 'Sorry, ik vind het vervelend dat je hiermee te maken hebt' - en zoek samen naar oplossingen.
- Toon begrip voor zijn situatie zonder jezelf te verontschuldigen. 'Ik begrijp dat je boos bent...', 'Dat is heel erg vervelend...', 'Ik begrijp wat je bedoelt. Dat is mij ook weleens overkomen...'
- Benadruk waarover jullie het eens zijn. Je bent dan niet meer 'de vijand', maar iemand die samen met hem zoekt naar oplossingen.
- Als de ander jou verwijten maakt waar een kern van waarheid in zit, bied dan je oprechte excuses aan. Leg uit dat je er niet van bewust was dat jouw opmerking zulke vervelende gevolgen had voor de ander. Vraag wat je kunt doen om de ontstane problemen op te lossen. Beloof dat je actie onderneemt. Maar beloof alleen iets dat je ook waar kunt maken.

3 Verduidelijk en neutraliseer het probleem

- Iemand die boos of geïrriteerd is overdrijft meestal.
- Vat het probleem samen in je eigen woorden, waarbij je de boosheid en overdrijving weglaat.
- Vraag of je het probleem zo goed hebt begrepen.

4 Stel oplossingen voor

- Vraag de ander hoe hij het probleem wil oplossen.
- Doe zelf suggesties.

5 Sluit het gesprek positief af

- Sluit het gesprek af met een samenvatting van de afspraken.
- Probeer het gesprek ik een goede sfeer te beëindigen

Henry Mostert, Vilans / Zorg voor Beter, 2019

Elkaar aanspreken in het werk: de basisvaardigheden

Het belang van het elkaar aanspreken in het werk.

In een team heeft iedereen zijn sterke kanten. Het is belangrijk om die te benoemen en te gebruiken. Want een compliment geven voor gedrag dat je op prijs stelt, is ontzettend belangrijk en doen we veel te weinig! Van een compliment worden we blij en doen ons werk met meer plezier en daardoor nog beter.

Belangrijk bij complimenten geven is:

- Dat ze oprecht zijn, dat je ze echt meent
- Dat je uitlegt welk concreet gedrag van de ander je bedoelt: je benoemt zo concreet een kwaliteit van de ander.

Maar zorg blijft mensenwerk. Onacceptabel gedrag, niet nakomen van afspraken, verkeerde beslissingen: al deze zaken komen voor. Jouw gedrag kan bij je collega leiden tot wegwerpgebaren, gefronste wenkbrauwen of een afkeurende reactie. Het is dan ook niet vreemd als iemand – wanneer daar echt aanleiding toe is – je aanspreekt op je gedrag of op het niet goed uitvoeren van je taken. Je krijgt feedback.

Het is de kunst om je door feedback niet persoonlijk te laten raken. Dat kan lastig zijn, want het is kwetsbaar als iemand je vertelt wat hem of haar niet aan jouw opstelling bevalt. Andersom is feedback géven ook niet gemakkelijk. Je wilt duidelijk zijn zonder iemand af te vallen, laat staan in een hoek te drijven.

Feedback geven én ontvangen vereist onderling vertrouwen, een prettig werkklimaat en de bereidheid om van elkaar te leren. Verder vraagt het om gunstige voorwaarden en het hanteren van duidelijke regels. Dan pas kan feedback een positieve uitwerking krijgen en 'doen' waarvoor het bedoeld is: jou te ondersteunen bij een zo goed mogelijke uitvoering van je werk.

5 stappen in feedback:

Aan de hand van de vijf stappen om feedback te geven, is hier een voorbeeld van een goede manier van feedback geven.

1. *Informeer of de ander openstaat voor feedback: 'Ik wil even terugkomen op wat er net gebeurde, kan dat nu?'*
2. *Spreek in de ik-vorm; beschrijf wat je waarneemt aan feitelijk gedrag: 'Als ik jou om uitleg vraag zeg je dat je iets beters te doen hebt en daarna loop je meteen weg.'*
3. *Maak duidelijk wat dat met je doet: 'Dat vind ik heel vervelend. Ik krijg het gevoel dat je geen respect voor me hebt.'*
4. *Ga na of de ander je begrijpt: 'Kun je je dat voorstellen? Begrijp je mijn gevoel?'*
5. *Vertel welk gedrag je anders zou willen; maak daar samen afspraken over: 'Ik snap best dat je het druk hebt, maar ik stel het op prijs als je dat op een vriendelijke manier aangeeft. Ook vind ik het prettig als je mij dan even vertelt wanneer het je wel uitkomt.'*

3G-methode

Een andere korte manier om feedback geven handzaam te maken is de zogenaamde

- ✓ Begin met: "Ik ..."
- ✓ De 3 G's:
- ✓ Gedrag: benoem concreet gedrag: "Ik zie dat jij ..."
- ✓ Gevolg: vertel wat de gevolgen zijn volgens jou: "Ik denk dat dat voor de cliënt ..., voor mij is dat ..."
- ✓ Gewenst: geef een tip, of vraag hoe jij het zou willen: "Zou het ook zo kunnen?"

Regels voor feedback geven Zie de feedbackkaart van Vilans

- ✓ Informeer of de ander ervoor openstaat, neem er de tijd voor.
- ✓ Spreek in de ik-vorm: het is jouw mening, anderen kunnen anders denken.
- ✓ Beschrijf concreet gedrag in termen van: 'Ik zag, hoorde, voelde ...', geef nooit via-via feedback.
- ✓ Richt je uitsluitend op veranderbaar gedrag.
- ✓ Speel niet op de persoon.
- ✓ Wees eerlijk en niet emotioneel.
- ✓ Geef aan welk effect het gedrag op jou heeft; begin positief.
- ✓ Ga na of de ander je begrijpt.
- ✓ Vertel wat jij anders zou willen, probeer afspraken te maken.

Recept hoe het hoe het zeker mis gaat bij feedback: (zie misfeedback-kaart)

- ✓ Oordeel en interpreteer
- ✓ Haal zoveel mogelijk oude koeien uit de sloot
- ✓ Gebruik zoveel mogelijk informatie die je van anderen hebt gehoord
- ✓ Geef ongevraagd feedback
- ✓ Liefst als de ander geen tijd heeft
- ✓ Speel op de persoon
- ✓ Laat merken dat je hem niet mag.

Voor meer informatie zie www.zorgvoorbeter.nl thema Goed in gesprek.
De feedbackkaarten vind je bij Materialen

Henry Mostert, Vilans / Zorg voor Beter, 2019

Oefenen met 'elkaar aanspreken'

- Maak een groepje van drie of vier personen.
- Per groepje is er een feedbackgever A, feedbackontvanger B en observator C (en evt. D)
- 2 rondes á 5 minuten feedback + nabespreking, 5 minuten plenair (evt. 3^e ronde)

Ronde 1

5 min	Geef en ontvang feedback, observeer (o.a. met feedback-kaarten) <ul style="list-style-type: none">• A en C (en D) lezen de situaties bij Ronde 1 (zie bijlage), kiezen een situatie en bedenken hoe A hierover feedback kan geven aan B.• A geeft vervolgens de feedback aan B.• C en D zitten niet aan de zelfde tafel als A en B. Zij mogen het gesprek niet beïnvloeden, dus ook niet lachen en gebaren maken.• C observeert hoe feedbackontvanger B reageert op de feedback. (D kan eventueel observeren hoe A feedback geeft.)
5 min	Bespreken Ronde 1 <ul style="list-style-type: none">• Ontvanger B geeft aan hoe de feedback in deze vorm ervaren is. Kan B er iets mee?• Gever A geeft aan wat het geven van de feedback hem/haar 'doet'.• Observatoren C en D delen wat zij hebben gezien en gevoeld.<ul style="list-style-type: none">○ Welke regels gingen goed, welke minder? / wat zag je van de oranje misfeedback-kaart, wat van de groene feedback-kaart○ Hebben jullie LSD gegeven (luisteren, samenvatten en doorvragen), en Nivea gesmeerd (niet invullen voor een ander?)• Samen eventueel alternatieven benoemen voor waar het niet zo goed ging.

Ronde 2

De deelnemers wisselen van rol en herhalen de procedure van ronde 1 nu met casus met zelfde nummer uit de lijst van ronde 2.

Eventueel nog ronde 3:

Kies nieuwe rolverdeling en oefen met een eigen casus uit de dagelijkse praktijk.

Oogsten!

- Plenair: wat ging er goed en wat vonden jullie moeilijk?
- Wat neem je hieruit mee om (morgen) in je werk wat mee te doen?

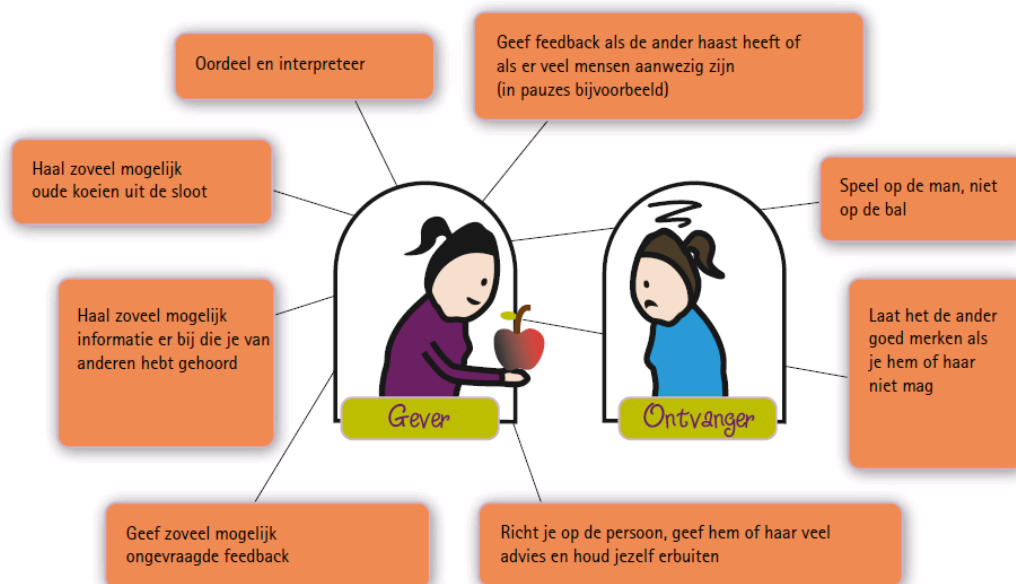
Oefen-casussen	
<p>Ronde 1</p> <p>1. Je wilt je collega vertellen dat je het erg waardeert dat ze de werkplek altijd zo netjes achterlaat. Je weet dat ze zelf nogal chaotisch werkt. Nadat je haar ooit vertelde dat jij graag op een schone en opgeruimde werkplek begint, houdt ze daar rekening mee en ruimt ze haar spullen op als haar werk erop zit. Je vindt dat erg prettig.</p>	<p>Ronde 2</p> <p>1. Je wilt je collega vertellen dat je je vreselijk ergert aan de rommel die ze altijd achterlaat wanneer haar werk erop zit. Voordat jij kunt beginnen, moet je eerst nog de boel opruimen. Je vindt dat iedereen verantwoordelijkheid moet nemen voor een opgeruimde werkplek.</p>
<p>Ronde 1</p> <p>2. Je wilt je collega vertellen dat je het fijn vindt dat deze altijd ruim op tijd op het werk komt. Omdat hij altijd net iets vroeger komt, hebben jullie de tijd om een zorgvuldige overdracht te doen. Jij moet zelf op woensdag altijd echt precies op tijd vertrekken om je kinderen op tijd van school te halen. Je vindt het fijn dat hij daar geen probleem van maakt.</p>	<p>Ronde 2</p> <p>2. Je wilt je collega vertellen dat je er van baalt dat hij altijd zo laat komt. De overdracht die dan plaats vindt, gebeurt eigenlijk in jouw eigen tijd. En je moet je toch al verschrikkelijk haasten om op tijd je kinderen van school te halen. Als hij nou eens op tijd zou komen, kunnen jullie rustig overdragen en kun jij op tijd vertrekken.</p>
<p>Ronde 1</p> <p>3. Je wilt je collega graag vertellen dat je haar bewondert om het geduld dat ze heeft in het werken met bewoners. Zoals gisteren bijvoorbeeld: Meneer de Boer – één van de bewoners – was bezig met het opvouwen van zijn was. In het team is afgesproken dat meneer de Boer aangemoedigd wordt om dat soort klusjes zo veel mogelijk zelf te doen. Het is ook vastgelegd in zijn zorgleefplan. Hij is er nog niet zo handig in en je collega zag dat hij niet erg opschoot. Andere bewoners stonden al klaar om naar de dagbesteding te gaan. Ze liep naar hem toe en zei tegen hem dat hij zo goed zijn best deed en dat hij rustig zijn werk kon afmaken. Zij zou daarna wel met hem mee gaan naar de dagbesteding.</p>	<p>Ronde 2</p> <p>3. Je vindt dat je collega vaak een betuttelende houding aanneemt ten aanzien van bewoners. Zoals gisteren bijvoorbeeld: Meneer de Boer – één van de bewoners – was bezig met het opvouwen van zijn was. Hij is er nog niet zo handig in. Je collega zag dat hij niet erg opschoot, pakte de shirts uit zijn handen en zei: 'Kom maar, ik doe het wel even, dan is het klaar en kunnen we verder'. In het team is juist afgesproken dat meneer de Boer aangemoedigd wordt om dat soort klusjes zo veel mogelijk zelf te doen. Dat is vastgelegd in zijn zorg-leefplan.</p>
<p>Ronde 1</p> <p>4. Je wilt je collega een compliment geven omdat ze zich altijd zo goed aan afspraken houdt die met de bewoners zijn gemaakt. Gistermiddag was ze al vertrokken en kwam ze speciaal terug om een kaart van mevrouw Prins – één van de bewoners – mee te nemen voor de post. Mevrouw Prins' dochter was de dag erna jarig en nu zou ze de kaart op tijd krijgen. Mevrouw Prins was dolblij.</p>	<p>Ronde 2</p> <p>4. Gistermiddag was mevrouw Prins – één van de bewoners – in tranen. Je collega had beloofd met haar naar buiten te gaan om een kaart naar de post te brengen. Maar toen haar dienst erop zat, was de collega naar huis gegaan, zonder nog aan de afspraak met mevrouw Prins te denken. Mevrouw Prins was vreselijk overstuur omdat haar dochter – die de volgende dag jarig is – nu de kaart niet op tijd krijgt. Je hebt al vaker gemerkt dat je collega afspraken met bewoners niet nakomt en ze ook niet overdraagt aan een collega. Je vindt dat je zoiets niet kunt maken. Bewoners worden ook steeds meer aangesproken op gemaakte afspraken en begeleiders moeten hier een goed voorbeeld in geven.</p>



Recept voor feedback



Recept voor misfeedback



Oefening: Goed in gesprek bij een 'lastige' situatie.

1. Kies voor deze oefening een praktijksituatie: Een eigen ervaring/praktijksituatie uit de opdracht 'Ontwapenen' waarin emotie/kritiek/conflict aan de orde was met een familielid óf een vanuit de beschreven casuïstiek.
2. Bespreek kort deze casus met 'lastige situatie'
 - a. Wat is er lastig/moeilijk in deze situatie?
 - b. Wat speelt er denk je?
 - c. Welke verwachtingen kunnen hier spelen bij de cliënt, de mantelzorg en jou?
3. Bereid het gesprek met deze mantelzorg en de cliënt (zo mogelijk)
4. Oefen het gesprek:
 - a. 1=medewerker,
 - b. 1=mantelzorg,
 - c. 1=cliënt,
 - d. rest observeert
5. Bespreek het na:
 - a. Hoe ging het?
 - b. Hoe is het gesprek ervaren door de gesprekspartners?
 - c. Wat ging goed?
 - d. Wat kunnen we nog leren?
6. Oefen nog 1 of 2 maal (wissel eens van rol)
7. Bespreek: Wat hebben we geleerd?

Kies een van de volgende situaties:

1. **Mijn vader heeft recht op meer douchen...**

Dochter van **de heer de Vries**, een oudere man met dementie is de contactpersoon van meneer de Vries. Ze woont op een uur rijden van het huis.

Ze houdt zielsveel van haar vader en wil graag dat haar vader meer aandacht krijgt en niet onrustig de nacht in gaat. Ze weet dat haar vader geniet van douchen en beter slaapt voor de nacht. De aandacht deed hem dan zo goed daar werd hij zo rustig van. Ze heeft een gesprek aangevraagd met de EVV-er van de heer de Vries.

Ze steekt gelijk van wal: ***Ik wil dat jullie mijn vader twee maal daags douchen. Dat vindt hij zo fijn en ik vind dat hij daar recht op heeft***

2. **Elke dag een rondje buiten met mijn man...**

Mevrouw Smit, de partner van **de heer Smit** komt om de dag bij haar man op visite. Ze heeft jarenlang voor hem gezorgd, tot het niet meer kon.
De heer Smit vindt dat ze hem opgesloten hebben in dat huis en wil het liefst weg daar.

Hij is een echte natuurliefhebber en wil altijd naar buiten, ook als het regent. Buiten is hij op zijn best.
Mevrouw Smit heeft een zwakke gezondheid en durft niet zelfstandig met hem naar buiten.

Ze is boos op de verzorging als ze een medewerker op de gang ziet spreekt ze deze direct verbolgen aan: **Waarom gaan jullie niet met mijn man naar buiten. Ik wil dat jullie elke dag met hem een rondje gaan.**

3. **Haal mijn moeder toch eerder uit bed!**

De zoon van **mevrouw de Jong** komt zaterdag op de koffie bij haar moeder.
Als hij op de afdeling komt ziet hij zijn moeder niet. Ze ligt nog lekker te slapen.

Hij is boos en komt de zusterpost binnen waar een medewerker zit: **Het is nu tien uur en mijn moeder ligt nog steeds op bed! Het is een schande.**

4. **Mijn moeder ziet er niet uit!**

De dochter van **mevrouw Bakker** heeft haar moeder jarenlang in huis gehad tot het niet meer ging door haar onrustig gedrag door haar dementie.
Ze zorgde goed voor haar en zorgde er altijd voor dat ze er tot in de puntjes uit zag.

Sinds een half jaar woont mevrouw Bakker op de afdeling.
Daar heeft de dochter het toch wel moeilijk mee, want het gaat op de afdeling niet helemaal zoals zij het zelf gewend was.
Ze laten mevrouw zelf haar blouse aantrekken. En als het opsteken van het haar mevrouw onrustig maakt, dan doen ze het wat eenvoudiger.

Zo ook vandaag. Het haar zit anders, de knoopjes zijn niet helemaal vast.


Verdrietig en boos schiet ze de verzorgende aan op de afdeling en met een beetje stemverheffing zegt ze: **Mijn moeder zag er altijd op en top uit, sinds ze bij jullie woont, ziet ze er niet uit. Het is geen gezicht. Zien jullie dat dan niet! Jullie moeten beter je best doen!**



Postbus 19188
3501 DD Utrecht

Catharijnesingel 47
3511 GC Utrecht

030 789 25 10
www.waardigheidentrots.nl

-  www.twitter.com/waardigentrots
-  www.facebook.com/waardigheidentrots
-  www.linkedin.com/company/waardigheidentrots
-  www.instagram.com/waardigheid_en_trots



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport