

Inhoudsopgave

Lesdag 5 **Oefenen communicatieve vaardigheden met een acteur** **Competentie 14: Professionalisering** **Competentie 13: Loopbaanontwikkeling**

Competentie 14: Professionalisering.....	2
Het geven van instructie	2
Samen oefenen	2
Het opzetten van een klinische les	2
Richtlijnen voor het opzetten van een klinische les.....	3
Intercollegiale toetsing.....	4
Hoe gaat intercollegiale toetsing in zijn werk?.....	4
Competentie 13: Loopbaanontwikkeling	6
Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP).....	6
Wat is een Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP).....	6
Werkwijze.....	7
Wat levert het op?.....	7
Voorbeeld	8
Kwaliteiten, vervormingen, kernkwadranten.....	9
Kwaliteiten	9
Omgaan met vervormde kwaliteiten (valkuil)	9
Op zoek naar vervormingen (valkuilen).....	9
Kernkwadrant	10
Voorbeeld kernkwadrant 'Ofman'	10
Oefening: kernkwadrant.....	12
Assertiviteit.....	14
Opkomen voor jezelf	15
De voordelen van assertiviteit	16
Hoe word je assertief?	16
Opdracht 'Assertiviteit'	17
Opdracht: Test je assertieve vaardigheden	17
Bijlage: Informatiebronnen	19
Tijdschriften.....	19
Websites.....	19

Competentie 14: Professionalisering

De EVV is in staat om, gebruikmakend van nieuwe ontwikkelingen en ervaring, kennis en inzichten over te dragen aan collega's, studenten, mantelzorgers en vrijwilligers en daarmee een bijdrage te leveren aan verdere professionalisering van de beroepsuitoefening.

Het geven van instructie

- 1 Het gaat om het doorgeven van informatie (gegevens, termen, feiten enz.) die collega's, mantelzorgers of vrijwilligers gewoon moeten weten, of om
- 2 Het geven van uitleg, verduidelijken hoe iets uitgevoerd moet worden, of verklaren van wetmatigheden of problemen (hoe komt het dat mevrouw om vier uur onrustig wordt).

De EVV bepaalt vooraf wat wel en niet aan bod komt in de instructie. Wat is relevant en wat niet, welke fasering ga je gebruiken. De informatie wordt op systematische wijze gegeven en bijvoorbeeld op een flap-over geschreven. Je kunt hulpmiddelen gebruiken zoals een video, afbeeldingen etc.

Een instructie bestaat uit de volgende onderdelen:

- Introduceer de werkwijze, het proces of de procedure.
- Laat de benodigde hulpmiddelen zien.
- Geef een overzicht van de opeenvolgende stappen die je gaat nemen.
- Demonstreer de werkwijze of de procedure terwijl je vertelt wat er gebeurt.
- Geef een samenvatting en beantwoord vragen.

Gebruik hierbij:

Eenvoud	korte zinnen, bekende woorden, verklaar vaktermen
Goede structuur	overzichtelijk, logische opbouw, hoofd en bijzaken onderscheiden
Beknoptheid	alleen wat belangrijk is wordt kort en krachtig uiteengezet
Aantrekkelijkheid	wat houdt aandacht vast(?) afwisseling, enthousiasme, voorbeelden, aansluiten bij ervaringen van collega's, mantelzorgers of vrijwilligers

Rond af met het maken van afspraken over rapportage en evaluatie van de (nieuwe) werkwijze.

Samen oefenen

Na een instructie en/of demonstratie zoals hierboven beschreven, ontvangen collega's, mantelzorgers of vrijwilligers de informatie en toon het voorbeeld. Dit is al heel verhelderend, zelf doen is voor veel van onze collega's nog duidelijker.

Na een instructie voordoen, kun je de ander uitnodigen het "na te doen". Je instructie geeft een overzicht van de opeenvolgende stappen die je collega's vervolgens nadoen.

Afhankelijk van de situatie oefent de ander "op" jou (in een één op één instructie) of op een andere collega (in een groepsinstructie).

Het opzetten van een klinische les

Bij het opzetten van een klinische les of een bijscholing maak je gebruik van intern aanwezige kennis. Die kennis zet je in met een bepaalde bedoeling. Die bedoeling kan voor een klinische les anders zijn dan voor een bijscholing en hetzelfde geldt voor de inhoud en opzet.

Doelstellingen van de klinische les zijn:

- het bevorderen van de integratie tussen theorie en praktijk;
- het scherpener van het opmerkingsvermogen van medewerkers (oog krijgen voor de behoefte van de cliënten);
- het verduidelijken van het handelen, hierbij komen medische, psychische, somatische, sociale, pedagogische en levensbeschouwelijke aspecten aan de orde;
- het toetsen en aanvullen van ervaringskennis en het verbeteren van de attitude;
- het leren bespreekbaar maken van eigen handelen.

De inhoud van de klinische les kan gericht zijn op:

- het primaire proces
Hierbij staat het methodisch handelen centraal. Met een bepaalde cliënt als onderwerp, doorloop je gedeeltelijk of geheel het primaire proces. Maak gebruik van elkaars ervaringen, meningen, inzichten, moeilijkheden en gedragingen (Zie ook intervisie/casuïstiek).
- ziektebeelden
Hierbij gaat het om het verduidelijken van een ziektebeeld met de daarbij behorende behandeling. Behandeling, kennis en inzicht in de ziekte, koppel je aan de omgang met cliënten.

Richtlijnen voor het opzetten van een klinische les

Bepaal de inhoud: welke leervragen zijn er, waarom dit onderwerp, wat wordt als moeilijk ervaren, waarover moet men meer weten

Houd rekening met het niveau van de aanwezigen.

Formuleer wat je wilt bereiken binnen de beschikbare tijd.

Bouw de klinische les als volgt op:

- Stap 1: Inleiding
Doelstelling uitleggen en vragen of het duidelijk is.
Zijn er nog vragen uit de voorbereiding (als die er was)?
Duidelijk maken van spelregels, hoe wordt er gewerkt, wat wordt er van deelnemers verwacht?
- Stap 2: De eigenlijke les.
Er zijn een aantal aandachtspunten afhankelijk van de werkwijze binnen de klinische les:
 - Bij doceren: schema maken van de leerstof
 - Bij groepsgesprek: voorbereiden welke denkvragen je kunt stellen en welke deelonderwerpen aan bod moeten komen
 - Bij discussie: welke stellingen wil je poneren, wat voor alternatief heb je achter de hand, indien het gesprek vastloopt.
 - Bij gemengde vormen: welke volgorde? bijvoorbeeld eerst theorie, vanuit de theorie een stelling poneren en vervolgens discussie.

Denk eraan om regelmatig samenvattingen te geven en vragen te stellen.

- Stap 3: Terugkijken
Korte samenvatting geven van het voorgaande.
Bespreking van de bevindingen; productevaluatie.
Hieraan kan gekoppeld worden hoe, waar en wanneer in de praktijk deze les gebruikt gaat worden.

Intercollegiale toetsing

Intercollegiale toetsing is een methode om de kwaliteit van het professionele handelen te bevorderen. Een aantal beroepsbeoefenaren (in dit geval een groep EVV) verbetert gezamenlijk en op basis van een gelijkwaardige inbreng de kwaliteit van de eigen beroepsuitoefening. Een belangrijk element daarbij is dat je samen aangeeft en afsprekt aan welke criteria de dienstverlening moet voldoen.

De kern van intercollegiale toetsing is: het samen als EVV beoordelen van het handelen in de praktijk aan de hand van criteria, gevolgd door het zelf aanbrengen van veranderingen die je samen systematisch evalueert. Dit is dus meer dan een keer met elkaar meelopen of je indruk aan een collega vertellen. Het is ook anders dan een visitatie waarbij anderen (niet collega's) een toetsing komen uitvoeren

Hoe gaat intercollegiale toetsing in zijn werk?

Samen met collega's spreek je af dit de komende tijd met elkaar en bij elkaar te gaan doen. Door loop nu de volgende stappen:

Kies een onderwerp

Inventariseer met elkaar de onderwerpen die voor kwaliteitstoetsing in aanmerking komen. Daarbij kun je gebruik maken van meerdere bronnen en de actualiteit. Een onderwerp zou kunnen zijn de zorgleefplannen maar je kunt ook onderwerpen ontleen aan de indicatoren voor verantwoorde zorg. Het moet gaan over een onderwerp waar je als EVV een rol in hebt. Je kunt dus ook heel goed het profiel EVV als bron van onderwerpen gebruiken.

Kies de manier van toetsing

Soms zijn er instrumenten voorhanden (scorelijsten) die je kunt gebruiken en vaak meerdere manier om elkaar te toetsen. De wijze van toetsing van het gekozen onderwerp en de keuze voor de inzet van één of meer (meet)instrumenten hangt nauw samen met het soort onderwerp en het doel dat je met elkaar en met dit onderwerp wil bereiken.

Het doel van de toetsing moet nauwkeurig omschreven worden om tot een haalbaar resultaat te komen en om achteraf te kunnen nagaan of het doel is behaald. Doelen kunnen worden bepaald vanuit het perspectief van de zorg- of hulpverlener (de EVV) en vanuit het perspectief van de cliënt.

Bepaal de normering

Stel vast op basis van welke criteria bepaald kan worden of het doel bereikt is. Het gaat om een wenselijk niveau van dienstverlening. De criteria of eisen dienen zodanig geformuleerd te worden dat 'goed handelen' zo precies mogelijk omschreven is. Richtlijnen hiervoor kun je samen formuleren of gebaseerd worden op landelijk opgestelde richtlijnen (beroepsgroep) aangepast aan de eigen situatie. Een voorbeeld van normen: de Normen voor verantwoorde zorg

Uitvoering toetsing

Bepaal samen de wijze van gegevens verzamelen. Hoeveel gegevens verzamel je, bij wie en wanneer? Spreek ook af hoe je gegevens verwerkt (verzamelstaten, bepaalde formulieren, via de computer e.d.).

Beoordelingsplan

De verzamelde gegevens uit de praktijk moeten beoordeeld worden. Hiervoor moet de werkelijkheid (Wat heb je gevonden? Wat is exact gedaan?) vergeleken worden met de wenselijkheid (de eerder afgesproken normering), zodat kan worden nagegaan of de huidige manier van handelen overeenkomt met de afgesproken criteria. Indien er verschil is tussen de wenselijke en de werkelijk verleende dienstverlening, dan ga je kijken naar de oorzaken van de gevonden resultaten (wat is de

oorzaak van het verschil). Op deze manier worden aanwijzingen gevonden voor noodzakelijke veranderingen en kan een veranderplan worden opgesteld.

Verbeteren

In deze fase worden de resultaten van datgene wat naar voren is gekomen in de eerdere stappen, omgezet in verbeteracties. Deze kunnen liggen op de wijze van taakinfilling, maar ook op vaardigheden e.d.

Follow-up

Na een van te voren afgesproken periode vindt een evaluatie plaats. Goede en directe feedback over het eigen functioneren is van belang voor het invoeren van veranderingen. De evaluatie wordt in de eerste plaats gericht op de uitvoering van de kwaliteit verbeterende activiteiten zoals die zijn afgesproken of voorgenomen (procesevaluatie). Daarnaast moet ook een evaluatie van het resultaat worden uitgevoerd (productevaluatie). Mogelijk moeten doelen bijgesteld worden, bepaalde knelpunten besproken worden of moeten bepaalde onderdelen van het proces alsnog ingevoerd worden.



Bekijk de handleiding 'Intercollegiaal overleg'

Ga naar: <https://btsg.nl/inloggen/>

Klik op de opleiding 'EVV 2019'

Log in met het wachtwoord: EVVstudent1

Ga naar **lesdag 5**

Competentie 13: Loopbaanontwikkeling

De EVV is in staat de eigen leerbehoefte aan te geven en te werken aan de verdere ontwikkeling van benodigde competenties teneinde haar loopbaan te ontwikkelen.

Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP)

Toen je klaar was met je opleiding, hoopte je misschien dat je nu wel genoeg geleerd had. Mis! Je moet tegenwoordig je leven lang leren om bij te blijven. Werkgevers willen graag medewerkers die zich verder ontwikkelen. Daar willen ze in investeren ook. Een persoonlijk ontwikkelingsplan helpt om te blijven leren in het kader van het werk.

Wat is een Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP)

Een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) is een afspraak tussen jou en je leidinggevende over jouw persoonlijke ontwikkeling. Jij zorgt voor je eigen leerproces, de werkgever ondersteunt dit met tijd en geld. Om een POP op te stellen moet je grondig nadenken over jezelf en je toekomst. Het helpt om je ambities waar te maken en te onderzoeken wat je wilt en moet leren om je werk goed te doen. Het is een vorm van leren waarmee je aan de slag kunt in het kader van je werk. Een POP is een 'ontwikkelingscontract' tussen een jou en je werkgever en leidt tot een voortdurend leerproces met als uitgangspunten:

- De lange-termijndoelen van de organisatie waar je werkt
- De huidige en toekomstige functie-eisen
- Jouw functioneren in je werk
- Jouw loopbaanwensen

Bij het opstellen van een POP wordt een door de organisatie ontwikkeld formulier gebruikt, op basis van je functie-eisen of de competenties die je moet beheersen. De competentiemeter EVV is een vorm van een POP en zeker een hulpmiddel om een POP voor jezelf op te stellen. Een POP is vaak beknopter maar de opbouw en werkwijze is vergelijkbaar met die van de competentiemeter. Bij een POP sta jij en jouw ontwikkelingsdoel centraal.

Om een persoonlijk ontwikkelingsplan te kunnen maken, kun je je afvragen:

- Waar ben ik goed in?
- Wat doe ik graag?
- Wat voor type mens ben ik?
- En gebruik ik dat in mijn huidige baan?
- Wat kan ik doen om mijn functie beter te vervullen?
- In welke richting wil ik me verder ontwikkelen?
- Wat is mijn persoonlijke visie?
- Wat zijn mijn ambities? (wat wil ik over vijf of tien jaar bereikt hebben?)
- En wat zou ik daarvoor moeten leren?

Je kunt hierbij bijvoorbeeld een persoonlijke sterke en zwakte analyse uitvoeren. Dat is een vorm van zelfonderzoek, waarbij je jouw sterke en zwakte punten, kansen en bedreigingen in kaart brengt (denk aan de competentiemeter).

Het opstellen van een POP is nuttig:

- als je doelgericht aan je ontwikkeling of je loopbaan wilt werken
- als je iets anders wilt dan je nu doet, maar je nog niet precies weet wat
- als je huidige functie niet (meer) geschikt is, (te zwaar of juist niet uitdagend genoeg)
- als je vaak ziek bent, of fysieke klachten krijgt

In al die situaties kun je met een persoonlijk ontwikkelingsplan uitzoeken wat je verder wilt en welke mogelijkheden je werkgever je daarbij kan bieden.

Werkwijze

Je leidinggevende en jij moeten goed nadenken over al die wensen en die samen bespreken. Er zijn boeken en checklists om dat makkelijker te maken. Als jullie het eens zijn over de gewenste ontwikkelingsdoelen en de beste weg daarheen, kun je ermee aan de slag. Je moet natuurlijk regelmatig bekijken of het nog goed gaat en bijvoorbeeld eens in de drie jaar een nieuw POP maken. Het is een proces dat steeds doorgaat.

De gewenste ontwikkeling heeft een relatie met je werk en een praktisch nut, bijvoorbeeld:

- Leren je meer cliëntgericht op te stellen
- Leren met een nieuw computerprogramma te werken
- Je meer managementvaardigheden eigen maken
- In je werk gebruik maken van de ervaring die je in je hobby hebt opgedaan

Ontwikkelingsdoelen moet je zo concreet mogelijk maken door ze SMART te formuleren. SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden. Tijdens deze opleiding komen we nog uitvoerig op het SMART formuleren terug. Maak onderscheid tussen ontwikkelings-doelen op korte termijn (tot een jaar) en op middellange termijn (tussen een en vijf jaar).

De ontwikkelingsdoelen zijn op allerlei manieren te bereiken. Bijvoorbeeld

- Een cursus, training of opleiding volgen
- Een stage of detachering op een andere afdeling of bij een andere instelling
- Een tijdje meelopen met een ervaren collega
- Begeleiding, supervisie of coaching krijgen

Wat levert het op?

Je krijgt de kans beter te worden in je vak

Je krijgt de kans meer van je talenten te ontwikkelen

Je kunt je binnen je vakgebied gaan specialiseren

Je kunt gevarieerder werk gaan doen, doordat je breder inzetbaar wordt

Je kunt je functie-inhoud verrijken

Je kunt doorgroeien naar een hogere functie

Je kunt switchen naar een andere functie die je beter ligt

Vastroesten in een baan die je niet meer boeit, zal niet gauw gebeuren

Als je ergens anders een baan wilt gaan zoeken, heb je goede papieren

Je blijft ook bezig met de ontwikkeling van je persoonlijke visie

Voorbeeld

Ontwikkelingsdoel	Ontwikkelingsactiviteit	Gewenst resultaat	Planning	Benodigde ondersteuning en faciliteiten
1. Cliëntgericht werken	Zes keer een donderdagmiddag meewerken op De Meerpaal onder supervisie van Corrie de Jong.	Inzicht: welke benadering levert tevreden klanten op? Ervaring: hoe doe je dat?	15 maart tot 1 mei	24 werkuren supervisie van Corrie de Jong
2. Excel	Cursus volgen om het programma excel onder de knie te krijgen.	Voldoende beheersing van het programma om de voorkomende werkzaamheden zelfstandig te verrichten.	Voor 31 december afgerond	Externe cursus van 10 lessen, onder werktijd te volgen.
3. Leidinggeven	Zelfstudiepakket Praktisch Management doorlopen.	Basiskennis en elementaire vaardigheden op het gebied van leidinggeven. In staat om operationeel leiding te geven aan een team van 5 medewerkers op MBO-niveau.	Dit jaar zelfstudie. Volgend jaar een stage-opdracht en praktijkervaring.	Zelfstudiepakket Praktisch Management. Stage-opdracht met tweewekelijks een uur begeleiding van Harrie Koning.
4.				
Ondertekening medewerker:		Leidinggevende:		Datum:

Kwaliteiten, vervormingen, kernkwadranten



Bekijk het filmpje 'Kernkwadrant animatie'

Ga naar: <https://btsg.nl/inloggen/>

Klik op de opleiding 'EVV 2019'

Log in met het wachtwoord: EVVstudent1

Ga naar **lesdag 5**

Kwaliteiten

Kwaliteiten zijn je meest 'eigene' eigenschappen. Ze vormen jouw potentieel aan persoonlijke mogelijkheden dat je tot je beschikking hebt en dat je al dan niet gebruikt. Kwaliteiten zijn persoonskenmerken die los staan van dat wat je aangeleerd hebt. Ieder mens heeft een eigen set kwaliteiten, die uniek zijn. Deze kwaliteiten kunnen in de loop van het leven worden ontwikkeld. Voorbeelden van kwaliteiten zijn geduld, creativiteit, overzicht, inlevingsvermogen, humor, moed en overtuigingskracht.

De veelheid aan kwaliteiten die mensen kunnen hebben, is ook voor te stellen als een groot kleurenpalet met allemaal verschillende kleuren. Een aantal van deze kleuren past bij jou, en jij gebruikt ze in situaties die je tegenkomt. Zowel in je werk als privé.

Als je de kwaliteiten gebruikt die precies bij jou en de situatie passen zal dat over het algemeen positieve effecten hebben voor jezelf en je omgeving. Kwaliteiten vormen echter ook een kwetsbaar gebied. Het is heel pijnlijk om afgewezen te worden, daar waar je je het meest in je element voelt. Kwaliteiten vormen een belangrijke drijfveer van waaruit wij de dingen doen die we doen, op de manier zoals we dat doen. Kortom (verborgen) kwaliteiten bieden ons een interessante kijk op onszelf.

Omgaan met vervormde kwaliteiten (valkuil)

Soms duurt het heel lang voordat je kunt omgaan met een vervelende eigenschap van jezelf. Je vraagt je daarbij wellicht af hoe het mogelijk is dat een goede kwaliteit ontaardt in een 'slechte eigenschap'.

Je hebt de neiging dit deel van je persoonlijkheid weg te stoppen.

Het kan ook voorkomen dat je denkt: ik moet er maar mee leren leven... Als je aan je 'vervorming' wilt werken is het lastig om dat op een leuke manier te doen. Je hebt de neiging het als een moeilijke opgave te zien. *Wat kan helpen is het besef dat in onze minst prettigste eigenschappen groeimogelijkheden voor onszelf liggen opgesloten.*

Op zoek naar vervormingen (valkuilen)

Als je aan de slag wilt met een bepaalde vervorming van jezelf, is de eerste stap dat je vaststelt dat het om een vervorming gaat. Dat is niet altijd eenvoudig. Soms vind je omgeving een bepaalde eigenschap een vervorming en vind je dat zelf niet. Jij vindt jezelf zorgvuldig, terwijl anderen soms vinden dat je pietluttig bent. Wie heeft er gelijk? Andersom is natuurlijk ook mogelijk: jij vindt jezelf pietluttig, terwijl je omgeving dat niet zo ervaart. Het belangrijkste criterium bij het vaststellen van een vervorming is of je er zelf last van hebt. Daarnaast kun je kijken in hoeverre je omgeving er last van heeft. Dat vraagt het vermogen om objectief naar je omgeving te kijken. Houd daarbij rekening met de verschillen tussen werk en privé.

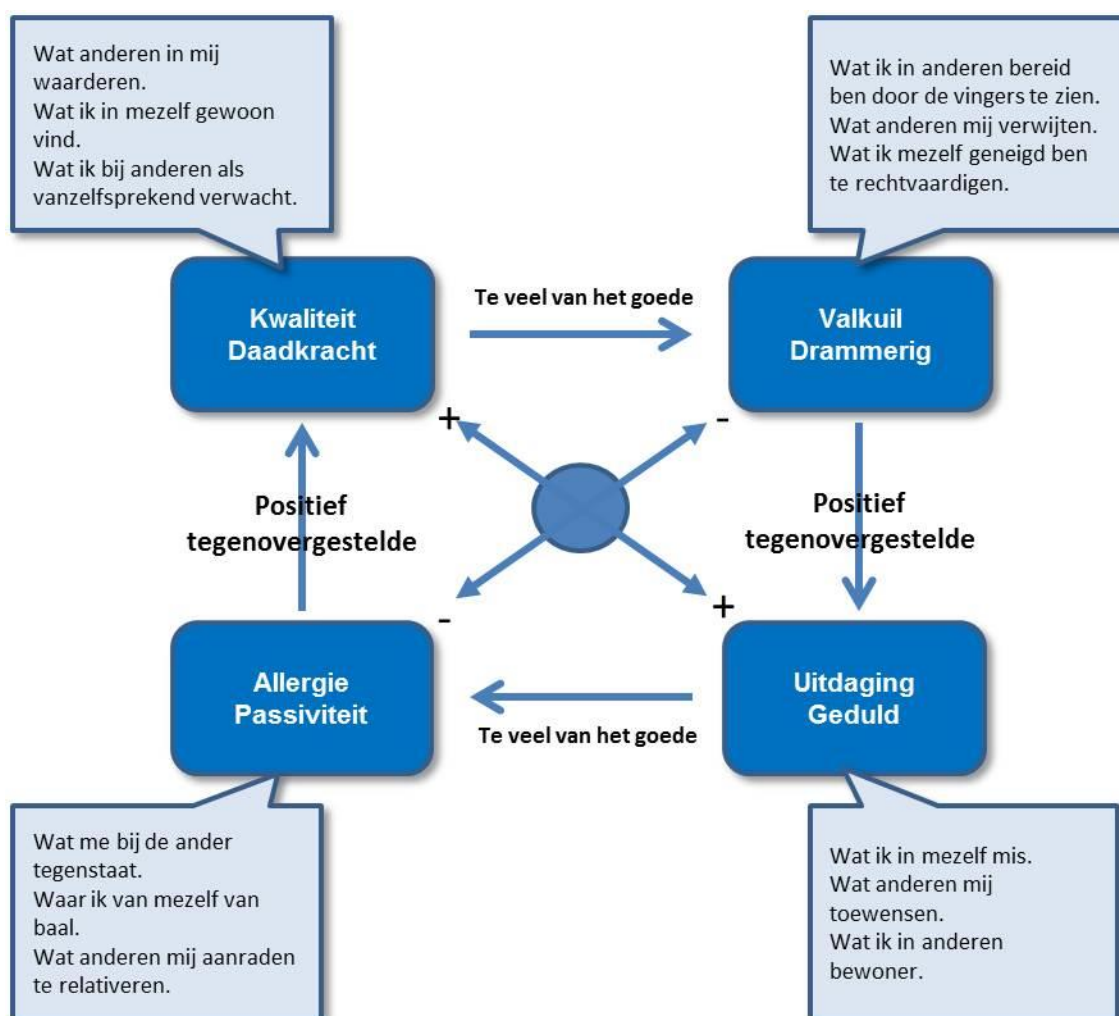
Het is een puzzel om er achter te komen hoe het bij jou in elkaar zit. De eerste stap is dat je een bepaalde vervorming volledig onderkent en erkent. Een manier om naar vervormde kwaliteiten te kijken is vanuit de optiek van een verstoorde balans.

Een vervorming is dan een signaal van onevenwichtigheid binnen jezelf, met als gevolg dat een kwaliteit doorslaat naar zijn vervorming. Een teveel van de ene kwaliteit is vaak het gevolg van een te weinig van een tegenovergestelde kwaliteit. Om binnen jezelf de onevenwichtigheid die aanleiding geeft tot het ontstaan van een vervorming op te sporen, is het van belang de kwaliteit achter de vervorming te zoeken. Een hulpmiddel daarbij is het door Ofman beschreven kwadrant van kwaliteiten en vervormingen: het kernkwadrant.

Kernkwadrant

Een kernkwadrant bestaat uit 2 tegenovergestelde, elkaar aanvullende kwaliteiten en de vervormingen van beide kwaliteiten. Met behulp van het kernkwadrant kun je een bepaalde vervorming in samenhang zien met andere kwaliteiten en vervormingen die er direct invloed op hebben. Bovendien kun je uit iemands kernkwadrant vaak afleiden waar de potentiële conflicten met de omgeving te verwachten zijn. Die hebben vaak te maken met de uitdaging. Het probleem is namelijk dat de doorsnee-mens allergisch blijkt te zijn voor een teveel van haar uitdaging, vooral als men die in een ander verpersoonlijkt vindt.

Voorbeeld kernkwadrant 'Ofman'



Uit het kwadrant blijkt dat drammerigheid ontstaat doordat de balans tussen daadkracht en geduld is verstoord. De kwaliteit geduld is in de schaduw terechtgekomen. Voor deze persoon is het een uitdaging, de kwaliteit geduld te ontwikkelen.

Zo zal bovenstaande persoon de neiging hebben om over de rooie te gaan wanneer hij bij een ander met zijn eigen allergie geconfronteerd wordt (passiviteit). Hij is allergisch voor passiviteit omdat passiviteit de overtreffende trap (teveel) van de uitdaging 'geduld' is. En hoe meer men met zijn eigen allergie wordt geconfronteerd, des te groter is de kans dat men in zijn valkuil terechtkomt.

Als je het moeilijk vindt de kwaliteit op te sporen achter je eigen vervorming of als je je bewust bent van sommige vervormingen van jezelf, kan het kernkwadrant een nuttig hulpmiddel zijn. De volgorde bij het invullen van het kernkwadrant is: valkuil, allergie, uitdaging en kwaliteit. Een andere volgorde is: allergie, valkuil, kwaliteit en uitdaging.



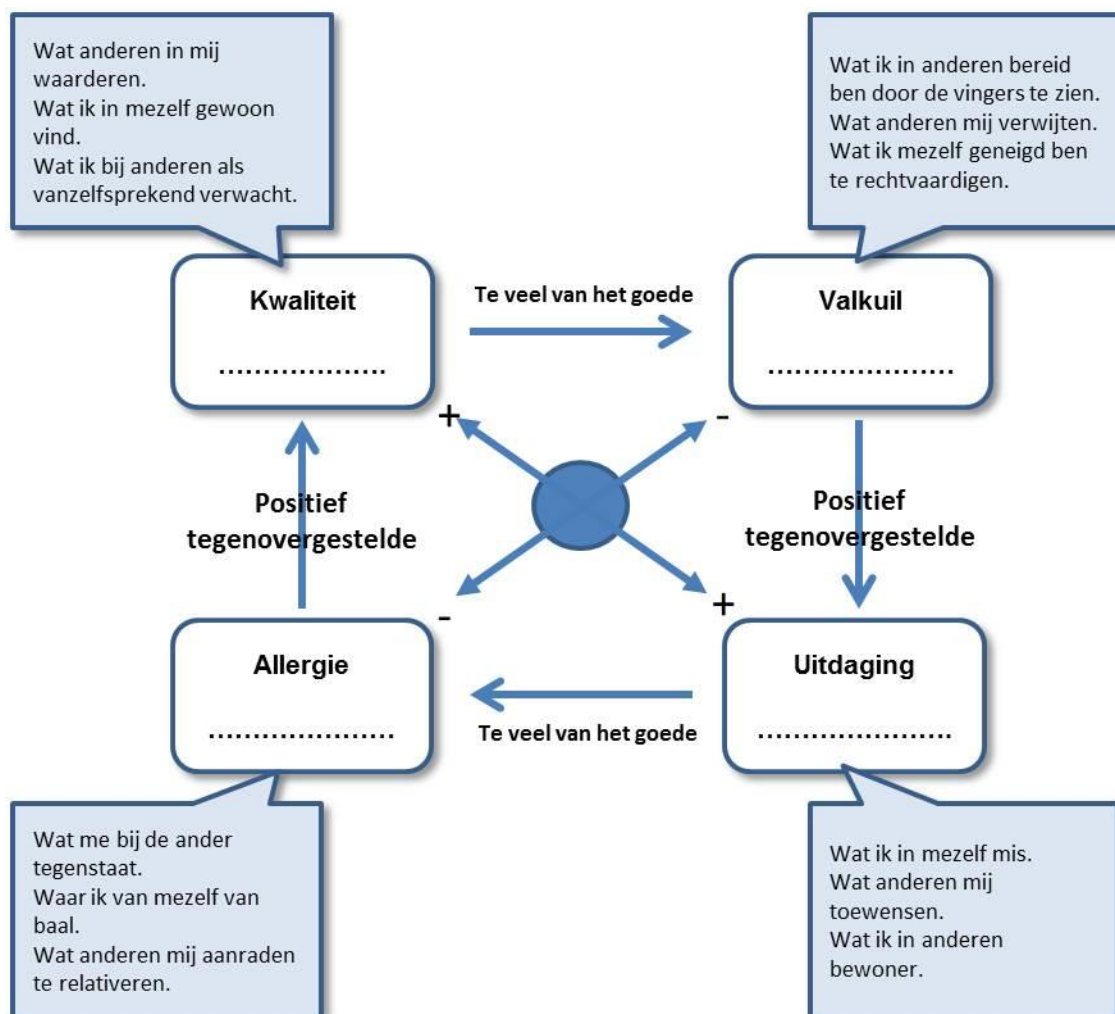
Oefening: kernkwadrant

Doel

- Deelnemers worden zich meer bewust van eigen en andermans kwaliteiten, vervormingen, allergieën, en de mate waarin ze zich manifesteren bij henzelf.
- Deelnemers worden zich meer bewust waar hun uitdaging ligt ten opzichte van hun kwaliteit, valkuil en allergie.

Werkwijze

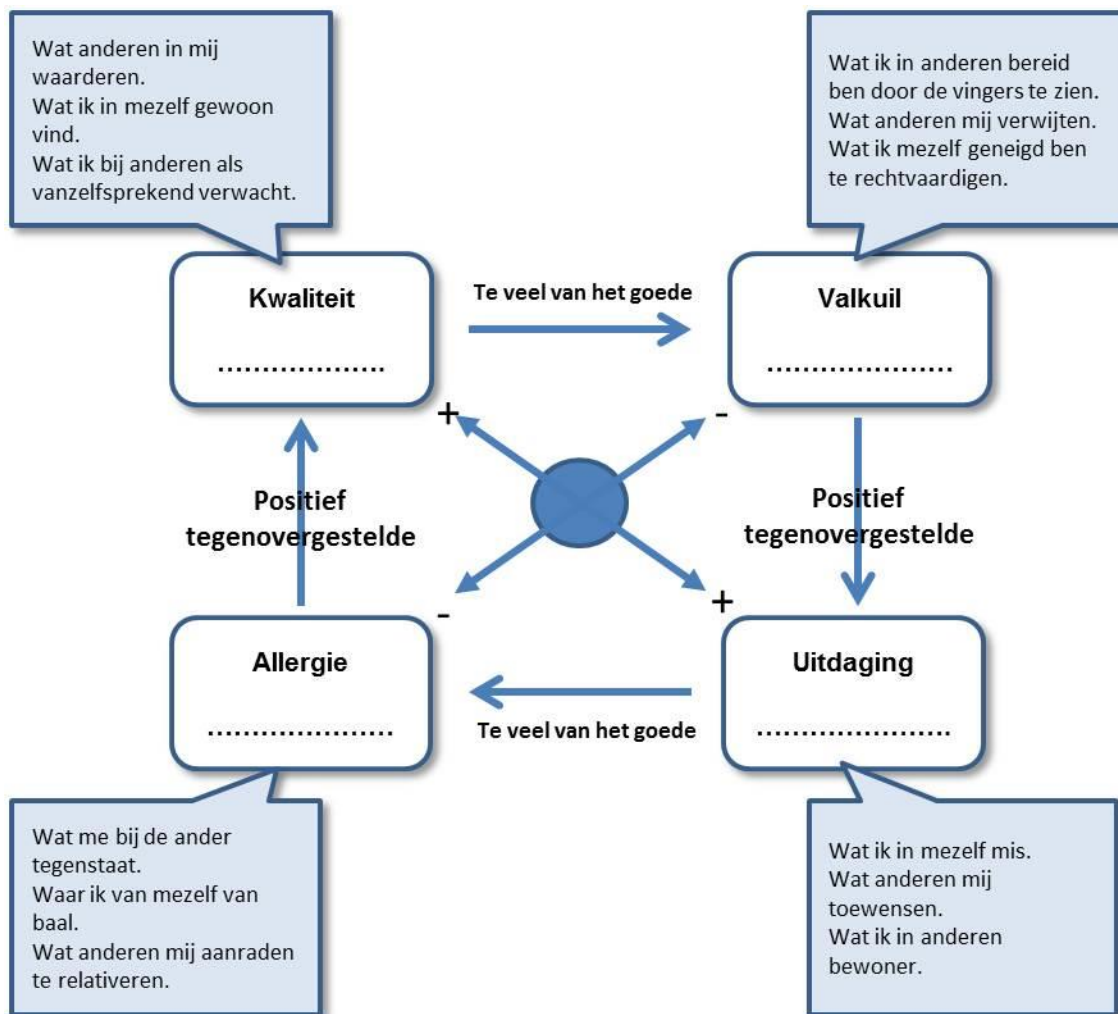
- Uitgangspunt 1:
Neem een doorgeschoten kwaliteit, een vervorming in gedachten waar je zelf last van hebt. Je kunt nu de kwaliteit en de valkuil benoemen, invullen.
- Je kan met behulp van de onderstaande vragen kijken of je de uitdaging en de allergie kan vinden.
- Maak de "uitdaging" concreet / smart.



Tijd over voor een tweede kwadrant? Neem dan uitgangspunt 2.

Uitgangspunt 2:

- Neem iemand in gedachten een klant, leverancier, een contact een collega die flinke ergernis bij jou oproept met zijn gedrag. Wat is het dat je moeilijk vindt?
- Probeer dit te benoemen en vul het in onder kopje 'Allergie'.
- Maak vanuit deze positie je kwadrant, en kijk wat voor een kwaliteit achter de allergie zit.
- En kijk of je het kwadrant rond kunt maken en je uitdaging in deze kan vinden.



Assertiviteit



Bekijk het filmpje 'Nee zeggen, assertiviteit, grenzen aangeven'

Ga naar: <https://btsg.nl/inloggen/>

Klik op de opleiding 'EVV 2019'

Log in met het wachtwoord: EVVstudent1

Ga naar **lesdag 5**

Wanneer in contacten met een ander jouw eigen belangen in het geding komen, kun je op verschillende manieren reageren:

Agressief

Je gaat jezelf meteen verdedigen, valt de ander verbaal aan of wordt boos. Agressiviteit is: geen respect hebben voor anderen. Dit doe je door je wensen en behoeften aan anderen op te leggen: je gaat in de aanval op ongepaste momenten, je eist, overdondert, domineert de ander, walst de ander plat. Je houdt vooral rekening met je eigen rechten en belangen en je verwaarloost of negeert de rechten van de ander.



Sub-assertief

Je schuift je eigen belangen opzij om het anderen naar de zin te maken en conflicten te vermijden. Bij sub-assertiviteit doe je dit door je mond te houden, je onderdanig op te stellen, de ander naar de mond te praten of mee te praten terwijl je weet dat je het anders wilt. Je houdt meer rekening met de rechten van de ander dan met de rechten van jezelf. Je cijfert je eigen belangen weg. Je geeft niet aan wat je vindt, wat je wilt, wat je voelt of gelooft. Niet voor jezelf durven opkomen, je zegt niets, het lijkt of je het ermee eens bent.

Assertief

Je komt op voor je persoonlijke belangen, geeft uitdrukking aan je gevoelens, gedachten en wensen op een gepaste manier. Met andere woorden; je durft te zeggen wat je denkt, voelt en wilt. Dit op basis van respect. Respect voor je eigen belangen én respect voor de belangen van de ander. Assertiviteit is gericht op het openhouden van de communicatie met anderen. Je eerlijkheid, directheid en openheid, stimuleert die communicatie. De uitgangspositie om assertief te kunnen zijn is je houding: "Ik heb het recht om te voelen, denken en wensen wat ik wil en om hierover met anderen te praten!"



De assertieve reactie is de beste reactie, toch vinden veel mensen dit moeilijk. Enkele oorzaken:

- Er is sprake van een ongelijke situatie, de ander heeft meer macht dan jij. Je durft niet te weigeren of voor jezelf op te komen, uit angst of onderdanigheid voor de ander;
- Je bent bang dat de ander jou niet meer aardig vindt als je voor jezelf kiest;
- Je staat tegenover meer personen, je bent bang dat ze je laten vallen, dat je er niet meer bij hoort;
- Je wilt de ander niet kwetsen;
- Je bent bang voor wat 'ze' wel zullen zeggen, je wilt niet dat ze je 'moeilijk' vinden;
- De belangen van de ander zijn voor jou belangrijker dan die van jezelf.

Kiezen voor jezelf, opkomen voor je eigen belangen, hoe moeten we dat zien? Hoe fout is het als je het niet doet? Hoe goed is het als je het wel doet? Het wordt zo gemakkelijk gezegd: 'je moet wat assertiever zijn!' Waarom? Hoe dan?

Assertief verwijst naar gedrag en levert zelfbewustzijn, doortastendheid en zelfverzekerdheid op. Je zegt wat je bedoelt en je bedoelt wat je zegt. Je durft nee te zeggen als je iets niet wilt, zonder je schuldig te voelen. Je durft jezelf te uiten zoals jij je voelt. Maar in het bijzonder is het een andere manier van denken. Je bent je meer bewust van de keuzes die je maakt en je ervaart een gevoel van vrijheid, die je in staat stelt je eigen grenzen te bepalen. Tegenslagen worden nieuwe uitdagingen en onmogelijkheden worden moeilijkheden die te overwinnen zijn. Assertief gedrag houdt rekening met zowel jouw rechten als met de rechten van de ander. Je laat weten wat je wilt, belangrijk vindt en gelooft, zonder de ander te dwingen om jouw opvattingen over te nemen.

Assertief reageren:

- Zonder angst,
- Rustig,
- Voor jezelf opkomen,
- Zonder de rechten van de ander te ontkennen of te schaden.

Assertiviteit is wel: vragen om iets, waarbij je de mogelijkheid openhoudt om tot een compromis te komen als er twee belangen botsen.

Assertiviteit is niet: ten koste van alles krijgen wat je wilt of de ander overdonderen. Assertiviteit is dus wezenlijk iets anders dan egoïsme of agressie!

Opkomen voor jezelf

Ieder mens heeft het recht op te komen voor zichzelf. Het is jouw leven en jij kunt het beste aangeven wat jij wel of niet prettig vindt. Door voor jezelf op te komen kun je jezelf beschermen. Je geeft je grenzen aan, je geeft aan wanneer voor jou de maat vol is.

Nog steeds denken veel mensen dat opkomen voor jezelf betekent dat je:

- een grote mond op zet;
- de ander wel even laat merken dat er niet met jou gesold kan worden;
- agressief wordt en van je afbijt.

Op deze manier is assertief reageren niet correct. De ander zal hierop reageren met boos worden, er ontstaat ruzie. Het contact verloopt dan minder prettig. Als je opkomt voor jezelf op een rustige manier voorkom je dat je de ander schaadt.

Wanneer je assertief reageert, moet je correct handelen en de belangen van de ander niet ontkennen.

De voordelen van assertiviteit

Met assertiviteit kun je je leven aangenamer maken. Het stelt je in staat bekwamer en met meer flair om te gaan met lastige situaties en personen. Als het je eenmaal lukt om je gedrag te beteugelen (als je agressief bent) of te stimuleren (als je passief bent), zul je het veel makkelijker vinden om:

- Je zin door te drukken op zo'n manier dat de betrokken mensen actie ondernemen of hun gedrag veranderen, zonder dat je daarmee boosheid opwekt;
- Iets te weigeren om te doen zonder daarbij iemand voor het hoofd te stoten;
- Een afwijkende (of impopulaire) mening te uiten op zo'n manier dat anderen het aanvaardbaar vinden, ook al zijn ze het er niet mee eens.

Verder helpt assertiviteit om je vermogen met andere mensen om te gaan te ontwikkelen en te verbeteren. Je zult merken dat je sociale vaardigheden groter worden als je:

- Weet hoe je complimentjes moet geven en ontvangen. Dit stelt je in staat zelfvertrouwen te ontwikkelen en ook anderen een goed gevoel over zichzelf te geven;
- Andere mensen op hun gemak stelt door het gesprek te beginnen en op gang te houden. Dit maakt de communicatie een stuk prettiger;
- Positieve gevoelens over ideeën en acties van anderen kunt uiten, in plaats van ze voor jezelf te houden.
- Persoonlijke tekortkomingen erkent. Dit duidt er op dat je assertief en zeker bent van jezelf.

Hoe word je assertief?

1. Bepaal wat je wilt en neem de tijd om na te denken
 - bepaal wat je in het ideale geval zou willen;
 - bepaal wat je minimaal wilt bereiken;
 - bedenk alternatieven;
 - bedenk argumenten die ondersteunen wat jij wilt bereiken.
2. Communiceer duidelijk en precies wat je wilt
 - duidelijk: direct, niet vaag, kort maar niet abrupt;
 - precies: geef aan wie, wat, hoeveel, voor wanneer en waarom.
3. Onderstreep wat je zegt met je lichaamshouding
 - zit of sta rechtop, wees fier en zelfbewust;
 - let op je stem: kalm, niet luid maar zelfverzekerd;
 - let op je gezichtsuitdrukking, glimlach alleen als daar aanleiding toe is;
 - houd oogcontact, maar staar de ander niet de hele tijd aan.
4. Laat je niet manipuleren of afleiden
Manipuleren is iemand in een bepaalde positie proberen te dwingen door:
 - emotionele argumenten (dreigementen of beloften) aan te voeren;
 - de ander het gevoel geven van domheid, schuld;
 - vleien.
5. Wees nieuwsgierig wat de ander van jouw inbreng vindt en wat de ander te zeggen heeft.



Opdracht 'Assertiviteit'

Vorm een groepje van 3 tot 4 personen.

Ieder haalt één of meerdere situaties voor de geest waarin je moest opkomen voor je eigen belangen.

Besprek die situatie(s) met elkaar aan de hand van de volgende punten:

- Vertel globaal iets over die situatie.
- Wat heb je gezegd of gedaan?
- Wat had je eigenlijk willen zeggen of doen?
- Als je in deze situatie niet voor jezelf durfde kiezen, wat was daarvan de oorzaak?

Maak een verzamellijst van de antwoorden op de laatste vraag. Dit zijn oorzaken die de aanleiding zijn niet voor jezelf te kunnen opkomen.



Opdracht: Test je assertieve vaardigheden

Lees onderstaande uitspraken en omcirkel het antwoord dat het best bij je past. Doe dit zo spontaan mogelijk.

1 = nooit, 2 = soms, 3 = regelmatig, 4 = vaak, 5 = altijd

1.	Ik vind dat anderen het recht hebben hulp te vragen	1	2	3	4	5
2.	Ik ben vriendelijk tegenover anderen	1	2	3	4	5
3.	Ik kan nee zeggen wanneer ik dat nodig vind	1	2	3	4	5
4.	Ik accepteer gemakkelijk hulp of advies	1	2	3	4	5
5.	Ik vraag gemakkelijk hulp of advies	1	2	3	4	5
6.	Ik luister goed naar anderen zonder te onderbreken	1	2	3	4	5
7.	Ik toon respect voor meningen van anderen	1	2	3	4	5
8.	Ik vind dat mijn mening van belang is voor anderen	1	2	3	4	5
9.	Als mijn mening of opvatting afwijkt van de meerderheid, dan zeg ik dat	1	2	3	4	5
10.	Ik blijf kalm tegenover boze mensen	1	2	3	4	5
11.	Ik blijf geduldig, ook als ik ingewikkelde zaken moet uitleggen	1	2	3	4	5
12.	Ik ben in een conflictsituatie zeer praktisch	1	2	3	4	5
13.	Ik deel mijn deskundigheid met anderen	1	2	3	4	5
14.	Ik vraag anderen om feedback, ook als ik verwacht dat die negatief zal zijn	1	2	3	4	5
15.	Ik doe verzoeken op een zelfverzekerde manier	1	2	3	4	5
16.	Ik breng prioriteit aan in de lijst met taken die ik nog moet doen	1	2	3	4	5
17.	Ik reageer geduldig	1	2	3	4	5
18.	Ik ben beleefd tegenover anderen, ook als ik het niet met hen eens ben	1	2	3	4	5
19.	Ik geef mijn leidinggevende feedback over zijn functioneren	1	2	3	4	5

20.	Ik kom met compromissen als er conflicten zijn	1	2	3	4	5
21.	Ik stel een oplossing voor als we in ons team een probleem hebben	1	2	3	4	5
22.	Ik praat met mijn leidinggevende over hoe ik functioneer en welk werk er nog ligt	1	2	3	4	5
23.	Ik word door de mening van anderen beïnvloed	1	2	3	4	5
24.	Ik weet in welke situaties hulp nodig is	1	2	3	4	5

Totaal score:

Ga alle vragen na en bepaal je totaalscore. Wanneer die zestig of lager is, of wanneer je meer dan tien items met een twee of lager hebt beoordeeld, kun je er van uitgaan dat het verstandig is om aan je assertieve vaardigheden te werken. De uitslag geeft een indicatie, meer niet

Wat zijn voor jou je leerpunten als het gaat om assertief zijn?

N.b. Vraag ook eens je collega of leidinggevende jou op deze test te scoren. Leg daarna jullie scorelijsten naast elkaar en bespreek de verschillen.

Bijlage: Informatiebronnen

Tijdschriften

Tijdschrift voor Verzorgenden (TvV) zie ook www.tvvonline.nl

Richt zich op verzorgenden en helpenden. Praktijkgerichte beschrijvingen, theoretische deskundigheidsbevordering en uiteenlopende achtergronden.

Tijdschrift voor Verpleegkundigen (TvZ)

Richt zich op verpleegkundigen. Het blad beschrijft verpleegkundige ontwikkelingen in binnen- en buitenland.

Nursing zie www.nursing.nl

Maandblad voor de Activiteitssector (AS)

Richt zich op activiteitenbegeleiders. Nieuws en actualiteiten in het vakgebied. Het vertelt ook de persoonlijke verhalen van activiteitenbegeleiders. Bovendien biedt het praktijkgerichte hulp, die activiteitenbegeleiders helpt hun werk te professionaliseren.

Denkbeeld

Thema's uit de psychogeriatric <http://mijn.bsl.nl/mijn-bsl/tijdschriften/12428---denkbeeld/671108.html#inhoudsopgave>

Websites

www.btsg.nl

In de 'Kennisbank' vind je informatie over veel onderwerpen te raadplegen. Daarnaast kun je online vragenlijsten invullen om je kennis of vaardigheid te testen.

verzorgende.startpagina.nl (startpagina)

www.ziekenverzorgende.nl (aanrader)

Informatie over een veelheid van onderwerpen van samenvattingen van wetten tot protocollen.

www.gezondheidsplein.nl

Informatie over allerlei aandoeningen (soms zeer uitgebreid!), een medicijn-gids (van de ziekenhuizen) en filmpjes over aandoeningen.

www.alzheimer-nederland.nl en www.alzheimer.nl

Informatie over de ziekte van Alzheimer wat deels te downloaden is.

www.venvn.nl (Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland)

Downloadbare richtlijnen (zoals bijvoorbeeld voeding, Parkinson) en informatie.

www.loc.nl (Landelijke Organisatie Cliëntenraden)

Informatie vanuit het oogpunt van cliënten over het leven in zorginstellingen. Van informatief tot praktisch.

www.wip.nl (werkgroep infectie preventie)

Allerlei richtlijnen (bijvoorbeeld over voeding toedienen van medicijnen) die te downloaden zijn

www.verenso.nl (Belangenvereniging van specialisten ouderengeneeskunde)

Daar is de richtlijn rondom decubitus preventie te vinden en te downloaden maar ook andere richtlijnen (zoals slikproblemen, probleemgedrag etc.).

www.zorgservice.nl (Consumed Kwaliteit in medische informatie).

Informatie over ziektebeelden, medicijnen en tal van video's over ziekten aan aandoeningen.

www.kenniscentrumwonenenzorg.nl Kenniscentrum Wonen en Zorg van Aedes en ActiZ (koepelorganisatie van thuiszorg- verpleeg- en verzorgingshuizen)

Informatieve site: nieuwe ontwikkelingen zoals extramurale zorg en diensten, woonzorgzones, kleinschalig wonen

zorgcentrum.startpagina.nl

Links naar tal van zorgcentra in het land.

www.palliatief.nl

Ondersteuningspunt palliatieve terminale zorg.

www.decubitusozl.nl

Site over de behandeling en preventie van decubitus van de Decubitus Stichting Oost Zuid Limburg.

www.ms-gateway.nl

Site met informatie over Multiple Sclerose.

www.parkinson-vereniging.nl/

Site van de Parkinson Patiënten Vereniging met veel informatie over de ziekte van Parkinson.

www.zorgvoorbeter.nl

Een site waar je actuele informatie kunt vinden over allerlei verbeterprogramma's. Veel informatie te lezen en downloaden over bijvoorbeeld decubitus, valpreventie, verantwoorde zorg, zeggenschap, vrijheidsbeperkende maatregelen

www.innovatiekringdementie.nl

Een site met informatie over nieuwe ontwikkelingen in de zorg. Tevens over het programma 'Ik ~~bin~~ hou vast' over het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

www.zorgplanwijzer.nl

site met informatie over alles wat met het werken met zorg(leef)plannen te maken heeft. Veel te downloaden informatie.

www.moderne-dementiezorg.nl

Site met informatie over dementie

www.cva-samenverder.nl

De Nederlandse CVA vereniging

www.vilans.nl

Een uitgebreide site met zeer veel informatie en links naar andere informatieve sites.