

Inhoud Lesdag 5: Ik als GVP-er

Feedback geven en ontvangen	2
Feedback vragen	4
Feedback ontvangen	5
Het Johari venster: over blinde vlekken en verborgen gebieden	8
Communicatie en onderhandelen.....	13
Gespreksstijlen bij het afstemmen (onderhandelen)	16
Activiteiten bij afstemmen en onderhandelen	19
Op weg naar een succesvol resultaat.....	20
Luisteren, samenvatten en doorvragen.....	25
Luisteren en actief luisteren	25
Interpreteren	26
De invloed van non-verbaal gedrag	27
Lichaamstaal.....	28
Samenvatten.....	32
Vragen stellen.....	32
Een goed gesprek.....	34
Motiverende gesprekstechnieken	35
Tien basis gesprekstechnieken	38
Omgaan met weerstand.....	39
Bijlage 1: Richtlijnen voor een (kennismakings)gesprek	46

Tijdens deze lesdag wordt er gewerkt met acteur om de communicatieve vaardigheden te oefenen.

Feedback geven en ontvangen

Communicatie: 2.6 De GVP-er is in staat de overdracht van de cliënt uit het multidisciplinaire team en ketenpartners op een systematische wijze in ontvangst te nemen en de gegevens uit de overdracht op een adequate wijze te verwerken.



Bekijk het filmpje 'Hoe feedback te geven, tips'

Ga naar de website van BTSG en log in op de GVP pagina.

Wachtwoord: *GVPopleiding*

Om goede zorg te blijven leveren is het nodig dat je regelmatig reflecteert op je handelen en blijft leren. Er wordt van je verwacht dat je je daarin actief opstelt én dat je collega's stimuleert door hun steun en bevestiging te geven, maar ook door het geven en vragen van feedback.

Door feedback te geven en vragen kun je jezelf en anderen bijsturen of stimuleren in gedrag en prestaties. Zonder feedback weten we niet wat we goed doen of wat juist beter kan. Maar feedback geven en ontvangen heeft alleen effect als ieder zich aan een aantal regels houdt. Bovenaan staat de eis dat je elkaar blijft respecteren.

Ondersteunende en corrigerende feedback

Bij feedback denken we al gauw aan corrigeren. Maar corrigerende feedback is maar één aspect van feedback. Minstens zo belangrijk is de positieve, ondersteunende feedback om effectief en wenselijk gedrag te handhaven en/of te verbeteren.

Corrigerende feedback

Corrigerende feedback wordt gebruikt om ongewenst gedrag van een ander bij te sturen en te verbeteren. De meeste mensen schieten al gauw in de verdediging als ze commentaar krijgen op hun functioneren. De manier waarop je feedback geeft, kan daar voor een deel de oorzaak van zijn. Belangrijk bij corrigerende feedback is dat je niet alleen aangeeft wat niet goed gaat, maar dat je ook aangeeft wat er dan anders zou moeten en hoe. Door een alternatief te bieden, geef je de ander de kans om te leren van 'fouten'.

Ondersteunende feedback

Bij ondersteunende feedback wordt het goede in het werk en gedrag van een ander benadrukt. Dat stimuleert de ander zich verder te ontwikkelen en vergroot het zelfvertrouwen. Als uitsluitend fouten worden benadrukt, zal deze risico's gaan vermijden en vooral standaardwerk afleveren. Spreek dus regelmatig je waardering uit. Iedereen krijgt toch graag een compliment?

Ook als er fouten zijn gemaakt, moet je niet alleen daarop de nadruk te leggen. Geef ook aan wat wel goed was. Een medewerker levert bijvoorbeeld een verslag in, maar het bevat nog flink wat tikfouten: 'Bedankt voor je verslag. Inhoudelijk is het prima en duidelijk, maar ik zag dat er nog tikfouten in staan. Zou je het nog een keer goed willen nakijken en corrigeren?'

Feedback geven in zes stappen

Bij het feedback geven moet je onderscheid kunnen maken tussen wat iemand 'doet' en wie iemand 'is'. Feedback is niet persoonlijk. Het gaat om gedrag dat volgens de feedbackgever een aanpassing nodig heeft. Het zegt dus niets over de feedbackontvanger als persoon.

Feedback geven verloopt in zes stappen:

1. Vraag aan de ander op zij/hij open staat voor feedback.
 - Mag ik jou feedback geven?
 - Kunnen we even apart zitten om te praten?
2. Benoem de feiten.
 - Bijvoorbeeld: “..Ik hoorde jou erg hard praten tegen meneer Gerritsen. Ik zie aan zijn mimiek dat hij daarvan schrikt..”.
3. Benoem wat deze feiten met je doen.
 - Bijvoorbeeld: “..Ik merk dat ik daar last van heb omdat ik zie dat Dhr. Gerritsen zich daarna terugtrekt en het lastig is om hem mee te krijgen naar de huiskamer te krijgen...”.
4. Vraag of de ander begrepen heeft wat je bedoelt.
 - Begrijp je wat ik bedoel?
 - Herken je wat ik zeg?
5. Geef aan wat (welk gedrag) je graag veranderd zou willen zien.
 - Bijvoorbeeld: “..Ik wil je vragen om, tijdens de verzorging, zachter tegen hem te praten en goed te articuleren..”
6. Maak hierover afspraken en rond het gesprek af.
 - Maak afspraken op welke termijn de oplossing ingaat, of op welk moment je er op terug komt.
 - Bijvoorbeeld: “..Laten we afspreken dat we hier over twee weken nog op terugkomen. Ik wil dan weten wat jouw ervaring is..”

Regels bij feedback geven

Er zijn een aantal 'regels' of aandachtspunten die van belang zijn wanneer je feedback geeft

Geef ik-boodschappen

Dus niet: 'Dat kun je niet maken' of 'Dat doe je niet goed', maar: 'Ik vind dat dit niet kan' of 'Ik vind dat het anders moet'. Uit jij-boodschappen spreekt weinig respect voor de ander. Ze werken verstorend op de relatie. De ander voelt zich in het nauw gedreven en zal geërgerd reageren. Gebruik daarom de ik-vorm. Dan laat je zien wat jij denkt of vindt en je voorkomt dat je in een welles-nietes discussie verzeild raakt.

Feedback moet concreet en to-the-point zijn.

Hoe concreter je bent, hoe meer de ander ervan kan leren. Beschrijf of benoem gedrag in termen van 'ik zie.... ik hoor'... Geef duidelijk en concreet aan wat je in het gedrag van de ander niet goed vindt. Doe je dat niet, dan is de kans groot dat hij er niets mee kan, dat je onnodig zijn emoties raakt of dat hij in de verdediging schiet: 'Jij hebt ook altijd commentaar' of 'Ik doe volgens jou ook niks goed'. Dus niet: 'Je kunt totaal niet rapporteren', maar 'Ik zie dat je hier twee fouten hebt gemaakt'. Als je ontevreden of boos bent, zeg dat dan. Je gevoel klinkt toch wel door in je woorden of houding, en dat onderdrukken vergroot de kans op misverstanden.

Feedback moet actueel zijn

Koppel feedback altijd aan een situatie (feit) en geeft dit zo snel mogelijk na dat voorval. Je kunt dan concreet zijn en de kans is groter dat hij het herkent. Uit kleine ergernissen direct. Als je ze opzout, volgt er vroeg of laat een uitbarsting waarbij je in je woede mogelijk allerlei oude koeien uit de sloot gaat halen. En dat is veel vervelender.

Schep een veilig en vertrouwd klimaat

Zorg voor een veilige en vertrouwde omgeving wanneer je feedback geeft. Doe je dat niet, dan is de kans groot dat de ander in de verdediging gaat.

Geef ook complimenten

Complimenten en positief commentaar schieten er vaak bij in. We hebben de neiging ons vooral te richten op het voor verbetering vatbare gedrag van anderen. Jammer, want zo laten we een kans liggen. Geef iemand die iets goed doet regelmatig een gemeend compliment en bedank hem voor zijn hulp en inzet. Volg daarbij de regels voor feedback. Koppel het compliment direct aan de taak of het voorval en wees specifiek en concreet. Vertel wat hij goed deed en wat jouw gevoel is (blij, tevreden). Je moedigt zo het goede gedrag aan.

Checklist feedback geven

- ✓ Geef ik-boodschappen
- ✓ Hanteer de zes-stappen:
 - Ga na of de ander openstaat voor feedback
 - Benoem de feiten
 - Geef aan wat de feiten met je doen
 - Controleer of de ander je begrepen heeft
 - Geef de gewenste verandering in gedrag aan
 - Rond het gesprek af
- ✓ Schep een veilig en vertrouwd klimaat
- ✓ Wees concreet en to-the-point
- ✓ Wees actueel (geen oude koeien uit de sloot halen)
- ✓ Geef ook complimenten

Feedback vragen

Of je goede zorg verleent, wordt bepaald door wat een ander (de cliënt, familie, mantelzorger) er van vindt. Ook collega's en andere disciplines kunnen je feedback geven over hoe je omgaat met cliënten en hoe je je rol als verzorgende vervult. Daarin gaat het naast objectieve zaken (je rapportage is up to date, concreet een eenduidig) ook over subjectieve zaken (je bent aardig).



Het is dus belangrijk dat je, naast regelmatig te reflecteren op je handelen, ook om feedback vraagt.

Feedback vragen in vier stappen:

1. Vraag aan (of geef zelf aan) de ander om welke zaken/situaties het gaat.
 - Vraag om feiten: hoe vaak is dat voorgekomen, hoe ging dat?
 - Vraag om voorbeelden.
2. Vraag (aan mantelzorger, vrijwilliger, collega) wat die daarvan vond.
 - Wat vond u daarvan? Wat vond u er zo vervelend / leuk aan?
 - Geef aan dat je ziet dat het voorval voor de ander vervelend is (geef erkenning).
3. Ga na of je de ander goed begrijpt.
 - Vat samen wat jij denkt dat de ander zegt: Uit uw verhaal begrijp ik dat Als ik goed geluisterd heb, dan.....
 - Vraag de ander of dit klopt.
4. Vraag hoe de ander zou willen dat het anders ging.
 - Hoe kunnen we dit volgens u oplossen / veranderen?
 - Geef geen oordeel over de oplossing, maar geef alternatieven aan.
 - Onderhandel over een oplossing. Het is geven en nemen.
 - Maak eventueel afspraken op welke termijn de oplossing ingaat, of op welk moment je er op terug komt.

Feedback ontvangen

Als iemand ons commentaar geeft, ervaren we dat vaak als kritiek, als een aanval op onszelf. Zelfs ondersteunende, positieve feedback pakken we zelden op of we bagatelliseren het.

Dat is jammer, want goede feedback wordt gegeven met de bedoeling ons te helpen, te ondersteunen. We kunnen er iets van leren. Sta open voor de feedback die je krijgt en luister naar wat de ander te zeggen heeft. Je kunt er je voordeel mee doen.

Ook voor het ontvangen zijn er regels of aandachtspunten die van belang zijn bij het 'goed' kunnen ontvangen van feedback:



**Feedback krijgen
is een cadeautje**

Interpreteer feedback niet als een aanval op jou als persoon

Feedback wordt in principe gegeven met een positieve bedoeling. Ga ervan uit dat iemand jou iets wil vertellen over een aspect van je werk of gedrag. Dat zegt niets over jouw waarde als mens. Probeer te reageren met 'Ik zal erop letten, bedankt' in plaats van 'Jij hebt ook altijd wat' of 'Ik doe het volgens jou ook nooit goed'.

Merk je dat iemand je probeert te kleineren of voor gek wil zetten en dus commentaar geeft met negatieve bedoelingen, reageer dan met: 'Ik waardeer het dat je me feedback geeft, maar de manier waarop vind ik wat minder. Wat probeer je nu precies te zeggen?'

Schiet niet onmiddellijk in de verdediging

Luister naar wat de ander te zeggen heeft. Luisteren betekent niet dat je het ermee hoeft te zijn, maar wel dat je er over nadenkt. Of je er iets mee doet, is aan jou. Neem het commentaar voor kennisgeving aan en denk erover na. Jij bepaalt wat je met het commentaar doet. Probeer je emoties te remmen en reageer niet verdedigend met 'Het is ook altijd zo druk'. Dat geeft misschien een verklaring voor je gedrag, maar de feedback blijft overeind. Zeg bijvoorbeeld: 'Ik zal er eens op letten. Heb jij misschien tips om het sneller te doen?'

Vraag door naar wat de ander precies bedoelt en probeer de feedback te begrijpen

Het zou wel moeten, maar lang niet altijd is feedback specifiek en concreet. Vaak uiten mensen hun commentaar in vage, globale opmerkingen als 'Je bent weinig flexibel'. Vraag door tot je weet wat hij bedoelt en wat hij graag veranderd wil zien. Bijvoorbeeld: 'Wanneer en in welke situatie vond je dat ik mij niet flexibel opstelde?' Wat deed ik toen precies?'

Luister goed (actief), maak gebruik van Luisteren Samenvatten en Doorvragen (LSD) en controleer of je de ander begrepen hebt.

Toon waardering voor de feedback

Om feedback te geven, is een zekere moed nodig. Toon waardering voor het feit dat iemand die moeite heeft genomen. Hij doet het om te helpen iets te leren of te verbeteren, of om zijn waardering te tonen voor je werk. Door hem te bedanken toon je respect en dat kan de relatie alleen maar verbeteren. Bagatelliseer complimenten van anderen niet. Positief commentaar afdoen met 'dat spreekt toch vanzelf' is niet leuk voor de gever. Een compliment kun je zien als een cadeau. Bedank en kijk tevreden terug op wat je goed hebt gedaan.

Doe iets met de feedback

Besluit wat je met de feedback gaat doen en laat dat de ander weten. Niets doen is ook een optie. Als je daartoe besluit, zeg dat dan, bijvoorbeeld: 'Ik heb nagedacht over de feedback die je me gisteren gaf. Ik vind het vervelend dat je er zo over denkt, maar ik kan (of wil) daar op dit moment niets aan veranderen.'

Als je wel iets wilt proberen te veranderen, zeg dat en breng je voornemen in de praktijk.

Feedback vragen/ontvangen in 7 stappen

1. Vraag aan de ander wat die van bepaalde zaken vindt.
2. Vraag om uitleg en vraag door wat de ander precies bedoelt.
3. Ga na of je de ander goed begrijpt.
4. Vraag hoe de ander zou willen dat het ging
5. Toon waardering voor de feedback.
6. Bedank degene die feedback geeft.
 - Denk na over wat je de feedback met je doet.
 - Beoordeel de feedback en besluit wat je ermee gaat doen.
7. Laat de ander weten wat je wel en niet gaat doen met de feedback.

Het niet geven van feedback

We laten ons in ons gedrag vaak leiden door korte-termijndoelen in plaats van doelen op langere termijn. We willen snel succes boeken, vermijden onplezierige situaties liever dan dat we de effecten van ons handelen over langere tijd evalueren. Dit is vaak het geval bij het niet geven van feedback.

Herken je deze argumenten?

- De plezierige sfeer blijft behouden, je krijgt geen kritiek terug, er ontstaat geen conflict,
- Er gaat geen tijd verloren, het kost je geen extra energie, je hoeft je niet bloot te geven,
- Je maakt geen fouten, je wordt niet als lastig gezien.

Als je geen feedback geeft, zijn er mogelijk gevolgen op de langere termijn:

- Je blijft je ergeren, spanning voelen, de sfeer raakt verziekt, de relatie raakt verstoord,
- Er verandert niets, de ander krijgt geen informatie en dus geen kans zich te verbeteren.
- Je ziet dat het vermijden van een onprettige situatie op termijn lang niet altijd winst oplevert.

Feedback 'op afstand' en uitgestelde feedback

Binnen o.a. de kleinschalige woonvormen en de extramurale zorg komt het regelmatig voor dat je elkaar een tijd niet persoonlijk tegenkomt. Wanneer je dan een collega feedback wilt geven, zal dit soms via de telefoon of via email gaan. Een dergelijke vorm van feedback geven is goed mogelijk. De hiervoor genoemde regels blijven van kracht. Het grootste verschil is dat je een belangrijk deel van het persoonlijke contact in de vorm van de non-verbale communicatie mist.

De enige vorm die bij telefonische feedback overblijft, is de stem. Dat betekent dus dat je daar extra op moet letten. Let op de toonhoogte van je stem, stiltes, aarzelingen. Controleer meer dan anders of hij je heeft begrepen (vragen) en herhaal alles vaker.

Bij email blijft alleen de tekst over. Als je die hebt getypt, kijk er dan nog eens rustig naar en verplaats je in de positie van 'de lezer'. Kan hij het anders lezen dan jij ze bedoelt? Het helpt om het bericht te typen en niet meteen te versturen (opslaan als concept) maar later nog eens te lezen. Je bent je eerste emoties dan kwijt en leest je eigen tekst beter.



Het Johari venster: over blinde vlekken en verborgen gebieden



Bekijk het filmpje 'Het Johari venster'

Ga naar de website van BTSG en log in op de GVP pagina.

Wachtwoord: *GVPopleiding*

Niemand is zich voor honderd procent bewust van het eigen gedrag en de manier van communiceren. Het Johari¹ venster kan je helpen om je wijze van communicatie beter te begrijpen of een ander helpen haar communicatie beter te begrijpen. Het Johari venster is een grafisch model waarin weergegeven is hoe iemand zichzelf ziet en hoe anderen diegene zien.

Het Johari venster heeft vier kwadranten:

- De vrije of open ruimte.

Hiermee wordt het gedrag bedoeld waarvan wij ons zelf bewust zijn (b.v. vaardigheden of gedrag, dat we bewust toepassen) en dat ook aan anderen bekend is. Anderen nemen dit waar.

Op dit gedrag kan feedback gegeven worden. Er kan sprake zijn van een waardeoordeel: dit gedrag, dat je liet zien, is in een dergelijke situatie minder geschikt.

Je weet bijvoorbeeld van jezelf dat je moeite hebt met het onder woorden brengen van gedachten, anderen merken dat aan jouw formuleringen.

- De blinde vlek

De blinde vlek heeft betrekking op dat gebied van ons functioneren waarvan we ons zelf niet bewust zijn (b.v. ingeslepen gedragspatronen of een bepaalde gewoonte) maar dat anderen wel waarnemen.

Ook hier kan feedback gegeven worden. Het gaat hier ook om het attenderen van de ander op iets waarvan deze zich niet bewust is, waardoor de communicatie (tussen haar en gesprekspartners) negatief beïnvloed wordt en dat zo de oorzaak kan zijn van communicatieproblemen.

Bijvoorbeeld zonder dat je het weet, klinkt je stem voor iemand soms irritant of het gebruik van stopwoorden.

- Het verborgen gebied

Dit is het gedeelte van jezelf dat wel aan jou bekend is maar aan anderen niet en dat je graag verborgen houdt. Het kan de communicatie met anderen soms verbeteren wanneer iets meer informatie over deze privéruimte wordt gegeven.

Feedback kun je op dit functioneren niet geven. Je kunt er wel iets te weten over komen door bijvoorbeeld tijdens een gesprek de gevoelens die je meent waar te nemen bij de ander te benoemen en zo te checken wat de ander bezig houdt. Dan is iets van feedback wel mogelijk.

- Het onbekende zelf

Het gebied van je persoonlijkheid dat noch aan jou noch aan anderen bekend is. Bijvoorbeeld dat de oorzaak van je zwijgzaamheid in groepen ligt aan het feit dat je thuis niets had in te brengen.

¹ Het Johari venster is genoemd naar de bedenkers Joe Luft en Harry Ingham

Hoe groter de vrije ruimte wordt, hoe makkelijker het communiceren gaat. Hoe minder communicatieproblemen zich zullen voordoen, hoe beter een gesprek verloopt. Het is dus belangrijk voor jezelf om daar inzicht in te krijgen én om dit te gebruiken bij anderen om hun manier van communiceren te verbeteren.

Het Johari venster

	Bekend bij jezelf	Onbekend bij jezelf
Bekend aan anderen	Vrije of open ruimte	Blinde vlek
Onbekend aan anderen	Verborgen gebied	Onbekende gebied

Het Johari venster geeft zicht op waarover je communiceert en hoe je je aan anderen presenteert. In het algemeen is het in een vertrouwde relatie goed om de open ruimte zo groot mogelijk te maken. Dat kan op twee manieren:

- Door feedback te vragen van anderen verschuift ruimte van de blinde vlek naar de open ruimte, en
- Door open te communiceren verschuift ruimte van het verborgen gebied naar de open ruimte.

Je hoeft echter niet alles blindelings te communiceren. Het kan handig zijn om bepaalde zaken (nog) niet te communiceren, bijvoorbeeld als het gaat om:

- Vertrouwelijke informatie, waarbij je niet zeker bent of de ander dit voor zich kan houden,
- Zaken waarvan je inschat dat de ander er niet (goed) overweg mee kan, of
- Als het de ander niet aangaat.

Kortom aan de hand van Johari venster kom je te weten welke eigenschappen van jou openbaar zijn en welke eigenschappen niet.

Door het ontvangen en vragen van feedback wordt je vrije ruimte groter (1). Je leert wat je nog niet wist, maar wat anderen wel van je weten (je blinde vlek). Door feedback te geven en dingen van jezelf te vertellen wordt het verborgen gebied kleiner (2). Anderen leren je beter kennen. Ook nu vergroot je je vrije ruimte. Het resultaat van beide acties is dat je een aantal zaken uit het onbekende gebied hebt ontdekt. Je hebt talenten of zwakke punten van jezelf ontdekt (3). Het Johari venster laat zien dat je anderen hiervoor nodig hebt en elkaar kunt helpen groeien.

Het Johari venster

	Bekend bij jezelf		Onbekend bij jezelf
Bekend aan anderen	Vrije of open ruimte	1	Blinde vlek
Onbekend aan anderen	2	3	Onbekende gebied
	Verborgen gebied		



Opdracht: Feedback geven aan collega's

Vul de onderstaande lijst en de lijst op de volgende pagina in. Doe dit snel. Je eerste spontane antwoord is vaak het beste.

	Bewering ondersteunende feedback	waar	niet waar
1	Ik geef makkelijker ondersteunende feedback aan cliënten dan aan collega's.		
2	Ik heb het gevoel dat ik slijm als ik ondersteunende feedback geef.		
3	Ik vind het makkelijker corrigerende feedback te geven dan ondersteunende feedback.		
4	Als ik ondersteunende feedback geef aan collega's over hun manier van werken, dan denk ik er niet bij na waarom ik dat doe.		
5	Ik vind corrigerende feedback voor het leren belangrijker dan ondersteunende feedback.		
6	Ik vind het moeilijker ondersteunende feedback te geven aan een collega van een andere professie (discipline) dan aan een van mijn directe collega's.		
7	Ik geef vaker corrigerende feedback dan ondersteunende feedback.		
8	Ik geef ondersteunende feedback door in het algemeen te zeggen dat een collega goed gewerkt heeft.		
9	Ik vind het moeilijk complimenten te geven omdat mijn collega's zich hierdoor verlegen voelen.		
10	Ik vind het niet zo belangrijk mijn ondersteunende feedback toe te lichten.		

Tel het aantal keren dat je 'niet waar' hebt ingevuld op. Als je 'score' hoger dan 8 is, dan heb je waarschijnlijk weinig moeite met het geven van ondersteunende feedback.



Opdracht: Feedback geven aan collega's (deel 2)

Vul onderstaande lijst in.

	Bewering corrigerende feedback	waar	niet waar
1	Ik geef haast nooit corrigerende feedback aan collega's.		
2	Als ik corrigerende feedback geef aan collega's, vertel ik gerust wat mij niet aanstaat.		
3	Ik geef heel weinig kritiek omdat collega's het vervelend vinden die te krijgen.		
4	Bij het geven van corrigerende feedback zeg ik herhaaldelijk dat ik het niet verkeerd bedoel.		
5	Collega's moeten zelf maar bedenken wat zij met de feedback kunnen doen.		
6	Ik laat het meestal een tijdje zakken, voordat ik ergens kritiek op geef.		
7	Alleen als ik boos ben of mij erger, geef ik feedback aan mijn collega's.		
8	Ik probeer het gedrag van collega's altijd met dat van anderen te vergelijken als ik feedback geef.		
9	Als ik feedback geef, ga ik er meestal vanuit dat mijn opmerkingen duidelijk zijn.		
10	Ik vind het moeilijk feedback te geven aan collega's die meer werkervaring hebben dan ik.		

Tel het aantal keren dat je 'niet waar' hebt ingevuld op. Als je 'score' hoger dan 8 is, dan heb je waarschijnlijk weinig moeite met het geven van corrigerende feedback.

Besprek de resultaten met elkaar in een groepje van drie en geef antwoord op de volgende vragen:

- Hoe gaat ieder om met het geven van ondersteunende feedback?
- Hoe is dat met corrigerende feedback?
- Als er verschillen zijn, hoe worden die dan veroorzaakt?
- Formuleer voor jezelf de belangrijkste leerpunten.

Waar ben ik goed in?

Nr.:

Waar ben ik zwak of niet goed in en moet ik verbeteren?

Nr.:



Opdracht: Feedback

Deel A: Feedback betekent voor mij.....

Maak de zin af.

Het antwoord is niet goed of fout.

Het gaat om jouw indruk, mening, gedachte of gevoel.

'Feedback betekent voor mij'

Deel B: Wat doe je al met feedback?

- Beschrijf welke feedback je van een cliënt hebt gekregen.
- Hoe vond je dat?
- Wat deed je ermee?

Deel C: Feedback aan collega's geven.

- Beschrijf welke feedback je aan een collega hebt gegeven.
- Heb je op bepaalde zaken gelet bij het feedback geven, zo ja welke?
- Wat deed de ander er mee?

Deel D: Feedback vragen.

- Beschrijf welke feedback je hebt gevraagd en aan wie?
- Hoe vond je dat (toen je de feedback kreeg)?
- Wat heb je er mee gedaan?

Denk eens AAAAAA:

- Aandacht voor gesprekspartner: luister actief, vraag door, 'erbij zijn'.
- Aandacht voor eigen signalen: luister naar jezelf, zeg respectvol wat je voelt.
- Afstemmen: pas je woorden aan en stem af op de ander, let op je lichaamstaal.
- Aanvullen: luister naar elkaars kwaliteiten en ervaringen, 2 weten meer dan 1, $1+1=3$
- Assertiviteit: kom respectvol voor jezelf op, gebruik ik-boodschap (zie feedback).
- Alternatieven: stel je open, denk mee, verschil mag er zijn.

Communicatie en onderhandelen

2.1 De GVP-er is in staat zodanig te communiceren en te onderhandelen dat dit bijdraagt aan een optimaal resultaat van zorgverlening.

Onderhandelen

Als GVP-er maak je met cliënten afspraken over het zorgleefplan waarbij je de mogelijkheden van de zorgorganisatie en de vraag van de cliënt op elkaar afstemt. Het zal regelmatig gebeuren dat niet, niet direct of niet op de gewenste wijze, aan de vraag van een cliënt of familielid kan worden voldaan. De oorzaak kan liggen in een verkeerde beeldvorming over de instelling. De (toekomstige) cliënt of familie kan denken dat alles uit handen wordt genomen ('Daarvoor zijn jullie toch') of de cliënt heeft andere opvattingen over hoe of hoe vaak iets moet gebeuren. Cliënten of familie zijn in toenemende mate kritisch, waardoor ze soms 'argwanend' tot zelfs agressief kunnen reageren. Je moet naast het invoelende aspect (cliënt- en belevingsgericht) ook aandacht hebben voor de 'zakelijke kant' en grenzen bewaken. In dergelijke situaties wordt een intensief beroep gedaan op je communicatieve vaardigheden maar ook op de wijze waarop je een dergelijk gesprek ingaat.

Je maakt samen met de cliënt afspraken

Je werkt samen met de cliënt (en zijn naaste) om tot passende afspraken te komen over de zorg en ondersteuning die jij en je collega's bieden. Er zijn vijf succescriteria:

- Je geeft informatie aan de cliënt.
Je geeft, aansluitend op de vragen van de cliënt, informatie over zorg en begeleiding die jij en collega's kunnen bieden en dat zorgvragen ook op een andere manier invulling kunnen krijgen (familie, vrijwilligers, privaat gefinancierd e.d.). Je bent duidelijk over wat wel en niet haalbaar is, zodat er geen verkeerde verwachtingen ontstaan.
- Je ondersteunt cliënt bij het maken van keuzes. Je overlegt met hem over de zorg en ondersteuning die hij wil en respecteert zijn keuzes. Zo nodig begeleid je hem bij het maken van keuzes over hoe hij zijn leven wil inrichten en de zorg en ondersteuning die hij daarbij wil. Als hij niet zelf in staat is te kiezen, overleg je met zijn naasten of je observeert hem om te zien welke keuzes blijken uit zijn gedrag.
- Je maakt afspraken met de cliënt over de dienstverlening die jij biedt en legt die vast in het zorgleefplan.
- Je evalueert regelmatig de dienstverlening met de cliënt.
Je blijft met je cliënt (en zijn naaste) in gesprek over de voortgang van de afspraken. Je neemt regelmatig het initiatief om te evalueren of de zorg nog naar wens is en stelt de afspraken bij als dat nodig is. Je kunt daarbij omgaan met kritiek van de cliënt (of zijn naasten).
- Met je team. Je gaat bij collega's na hoe zij vinden en zien dat jij met de cliënt samenwerkt. Je staat ervoor open om jouw manier van samenwerken bij te stellen op basis van hun ervaringen



Bekijk het filmpje 'Goed in gesprek, kom je er samen uit?'
Ga naar de website van BTSG en log in op de GVP pagina.
Wachtwoord: *GVPopleiding*



Opdracht: Competentiemeter afstemmen en afspraken maken

- Vul onderstaande competentiemeter zo eerlijk mogelijk in.
- Vorm een groepje van drie.
- Wissel de ingevulde lijst onderling uit.
- Bespreek met elkaar de ingevulde lijsten en geef antwoord op de volgende vragen:
 - Bespreek met elkaar alle antwoorden met 'voldoende' en 'onvoldoende'. Wat valt daarbij op?
 - Ieder formuleert voor zichzelf een leerpunt als het gaat om onderhandelen.

		Dit beheers ik:			
		zeer goed	goed	vol-doende	onvol-doende
1.	Ik bereid me voor op het gesprek met de cliënt.				
2.	Ik benadruk in het gesprek het gemeenschappelijk belang ('win-win' situatie).				
3.	Ik let er op dat de afspraken voor de organisatie en cliënt haalbaar zijn.				
4.	Ik kom op eigen initiatief met voorstellen, alternatieven, ideeën of oplossingen.				
5.	Ik sta open voor alternatieven, ideeën / oplossingen waarmee de cliënt komt.				
6.	Ik benadruk in het gesprek de mogelijkheden die er zijn en niet de beperkingen (onmogelijkheden).				
7.	Ik toon, indien nodig, overtuigingskracht.				
8.	Ik stel, indien nodig, duidelijke grenzen van wat (niet) haalbaar of acceptabel is.				
9.	Ik ben assertief.				
10.	Ik ben geduldig.				

Een leerpunt voor mij is:

Zoeken naar een balans

Bij het afstemmen van de vraag van de cliënt op de mogelijkheden van de organisatie, moet je oog hebben voor de belangen van de cliënt (de cliënt staat centraal) én de zorgorganisatie. Dat is niet eenvoudig. Veel zorgmedewerkers hebben moeite met de 'zakelijke kant' in een dergelijk gesprek, zij willen cliënten niet teleurstellen of vinden het in ieder geval moeilijk wanneer cliënten niet die zorg krijgen die zij willen en nodig hebben (in de ogen van de cliënt maar vaak ook in de ogen van die medewerker). Er ontstaat een spanning tussen aan de ene kant de boodschap van de organisatie dat de cliënt en zijn wens centraal staat en bijvoorbeeld het stellen van grenzen. Zij kunnen dit ervaren als een dilemma, waarbij het dan steeds lastiger wordt om een gesprek met een cliënt of familie aan te gaan zeker wanneer die cliënt dit dilemma ook nog benoemt. Het vinden van een goede balans, is een voorwaarde om een dergelijk gesprek goed te kunnen ingaan.

Niet 'dippen' maar 'dimmen'

Belangrijk is dat je leert **denken in mogelijkheden** ('dimmen', in datgene wat wél kan) in plaats van **denken in problemen** ('dippen', in datgene wat niet kan). Vergelijk het maar met het verschil in denken tussen: iemand vindt dat het glas half vol is en een ander dat het half leeg is. Objectief gezien is het dezelfde situatie maar qua beleving maakt het veel uit. Bovendien blijkt uit onderzoek dat denken in mogelijkheden, creativiteit en het vinden van alternatieve oplossingen stimuleert. Voor een cliënt en familie is het prettiger om iemand tegenover zich te hebben 'die het ziet zitten' zonder daarbij de realiteit uit het oog te verliezen.

Denken in mogelijkheden vraagt ook van je dat je je bewust bent van automatische patronen in je denken. Bijvoorbeeld: moet een vraag van een cliënt per definitie door jou en je collega's ingevuld worden of kan dat ook door anderen? Wat kun je en wil je 'loslaten'?

Het is de kunst om met de cliënt samen stil te staan hoe je de doelen het best kunt verwezenlijken. De cliënt heeft vaak geen idee wat allemaal mogelijk is. Jij kunt suggesties doen over hoe iets aangepakt kan worden. Het is dan de kunst om buiten de bekende paden te denken. Dat doet een beroep op je creativiteit en flexibiliteit. Je legt jouw suggesties voor aan de cliënt en deze beslist uiteindelijk! De cliënt en zijn naaste kunnen soms meer aan dan je denkt.

In eerste instantie denk je misschien dat jij (de organisatie) de gevraagde ondersteuning moet leveren. Dat is lang niet altijd het geval. Kom dus niet meteen in actie, maar kijk eerst of de cliënt het zelf kan regelen of uitvoeren. Als dat niet kan, zijn er misschien mensen uit zijn (oude) sociale netwerk die kunnen helpen. Pas daarna kijk je of jij en jouw collega's ingeschakeld moeten worden. Of misschien kan een vrijwilliger iets betekenen?

Voorbeeld

Mijnheer Willemsen viste vroeger vaak. Hij ging 's ochtends vroeg, ving niet veel, maar daar ging het hem niet om. Gewoon, de zon zien opkomen. Hij zou het graag weer eens doen. Een zoon van mijnheer blijkt ook een visser. Hij wil graag met mijnheer in de zomermaanden op zaterdagochtend vroeg aan de waterkant gaan zitten. Jij regelt dat hij het rolstoelbusje van het verzorgingshuis kan lenen. Ze zijn toch al om 10.00 uur terug!

Het moment waarop dergelijke zaken nadrukkelijk spelen is bij het maken van de afspraken over het zorgleefplan.

Cliënten kunnen meestal redelijk voor zichzelf opkomen, sommigen zijn daarin zeer assertief en kunnen veeleisend worden als het gaat om de eigen belangen, terwijl andere cliënten de eigen belangen teveel wegcijferen. Ditzelfde, maar dan vaak in sterkere mate, kom je tegen bij gesprekken met familie over het zorgleefplan.

Afstemmen kun je zien als een vaardigheid die balanceert tussen twee uitersten:



Een vorm van 'vechten' is alleen oog hebben voor je eigen belangen en een vorm van 'samenwerken' is een open overleg waarbij belangen geen rol spelen. Het spreekt voor zich dat 'vechten' meestal niet tot de beste oplossingen leidt en dat dit ook meer vaardigheden van je vraagt dan wanneer ieder alleen gericht is op een goede samenwerking.

Om tijdens een gesprek over het zorgleefplan tot een goed resultaat te komen, is het belangrijk om actief te zoeken naar oplossingen en alternatieven. Dat vraagt flexibiliteit en creativiteit. Vasthouden aan één bepaalde oplossing of werkwijze of alleen met bezwaren komen in plaats van andere voorstellen, is dodelijk voor een goed gesprek. (Goede) ideeën en alternatieven moeten niet te snel 'van tafel worden geveegd'.

Ieder van ons heeft een bepaalde gespreksstijl wanneer het gaat om dit afstemmen, een bepaalde manier waarop je bij voorkeur aan de slag gaat.

Gespreksstijlen bij het afstemmen (onderhandelen)

Bij gesprekken met cliënten en familie als het gaat om het afstemmen van de wensen van de cliënt op de mogelijkheden, is het van belang dat je je bewust bent van je gespreksstijl en leert daarin te variëren. Jij hebt de rol om zowel de vraag van de cliënt zo helder mogelijk te krijgen (open inventarisatie) én daarnaast vanuit het belang van de organisatie te komen met realistische voorstellen. Het resultaat is het zorgleefplan. Al eerder is gezegd dat deze gesprekken een zekere spanning in zich hebben. Het blijkt dat ieder in deze gespreksvormen een persoonlijke voorkeursstijl heeft. De een legt de nadruk op een goede relatie en zoekt met de ander naar compromissen, de ander is bescheiden en laat zich verleiden tot afspraken waarop later moet worden teruggekomen, weer een ander benadert het zakelijk en komt met harde feiten en procedures.

Je laat je gespreksstijl afhangen van de situatie en kiest welke stijl het meest effectief is in de betreffende situatie.

Er zijn globaal vier stijlen te onderscheiden. Bij dergelijke stijlen gaat het om 'zwart – wit' beschrijvingen. Doel is om de verschillen te benadrukken.

1. Forceren

Je bent geconcentreerd op het belang van de organisatie. Het resultaat telt: een zorgleefplan passend binnen het zorgprofiel/ZZP, 'punt uit, het is niet anders'. Je bent gericht op het realiseren van datgene wat jij als de beste oplossing ziet en staat niet open om samen te gaan zoeken naar een voor beide partijen beste oplossing. Deze stijl is verleidelijk als je je niet zeker voelt, eigenlijk niet achter datgene staat wat je moet vertellen of tegen het gesprek met de ander opziet omdat deze voor jou lastig gedrag heeft.

Deze stijl past bij situaties wanneer er een impasse is en daardoor geen afspraak gemaakt kan worden (je dreigt niet tot overeenstemming over het zorgleefplan te komen). Iemand moet dan beslissen. Dit werkt echter alleen als je je zeker van jezelf en je positie voelt. Je voelt je niet persoonlijk aangesproken, het is een zakelijke kwestie. Forceren heeft als risico dat het tot escalatie kan leiden. Ze kunnen je zien als een bazig type en iemand die er 'maar zaken doordrukt' of 'geen oog heeft voor de ander'. Iemand kan zich ook persoonlijk aangevallen voelen.

*Wie box blijft hier staan!
okee? wie box blijft
hier. 'Ik kan ook
ontslag nemen, hoor!*



Forceren als stijl is in zijn algemeenheid geschikt in situaties waarbij:

- er sprake is van een noodgeval / snel gehandeld moet worden;
- impopulaire acties noodzakelijk zijn;
- er voor de organisatie een groot belang speelt;
- je je moet beschermen tegen 'vechtgedrag' van de ander.

2. Toegeven of aanpassen

Je bent vooral gericht op het goed houden van de onderlinge relatie. Je wilt niet vervelend of onvriendelijk overkomen. De relatie met de ander beleef je als kwetsbaar en niet bestand tegen openlijke confrontaties. Deze stijl is verleidelijk als je je niet zeker voelt. Je vermijdt ieder gedrag (uiten van negatieve gevoelens, kwetsen en frustreren van de ander) dat de relatie in gevaar brengt. Het ZZP is wel belangrijk maar zodra je merkt dat de cliënt of familie hierop telergesteld reageert, ben je geneigd het te bagatelliseren. Als er toch een meningsverschil zou ontstaan, doe je er alles aan om dit toe te dekken en ben je geneigd om in te stemmen met wat zij aangeven dat nodig is. Je werkt jezelf en de organisatie 'daarmee in de problemen'.

Bij deze stijl leef je je goed in in de ander. Je bouwt aan een goede relatie en zeker in kwetsbare situaties (cliënt of familie is kwetsbaar) vermijdt je grote spanningen. In zekere zin kan het ook getuigen van flexibiliteit omdat je niet vasthoudt aan maar één manier of oplossing. Voorwaarde is dat je de grotere lijnen (de grens van het ZZP), zonder dit expliciet te vermelden, blijft bewaken.

Toegeven of aanpassen heeft als risico dat je je snel neerlegt bij 'het gelijk' van de ander. Je cijfert je voortdurend weg, je maakt afspraken waar je niet achter kunt staan of op moet terugkomen (omdat er meer gemaakt zijn dan passend is binnen een zorgprofiel/ZZP) of dat je helemaal geen afspraken maakt.

Toegeven of aanpassen is als stijl in zijn algemeenheid geschikt in situaties waarbij:

- je krediet wilt opbouwen voor later;
- je beseft dat je ongelijk hebt / je weet dat de ander gelijk heeft;
- je een goede relatie belangrijker vindt;
- het onderwerp voor de ander heel belangrijk is en goed inpasbaar is in de zorgverlening.

3. Ontlopen of vermijden

Je neemt een neutrale positie in ten opzichte van wat er moet gebeuren en probeert betrokkenheid te vermijden: 'Het is niet mijn probleem' of 'Ach, het waait wel weer over'. Je probeert op allerlei wijzen, botsingen of meningsverschillen te voorkomen. Je neutrale houding kan overkomen als onverschilligheid jegens de ander of datgene wat gedaan moet worden. Je doet wat nodig is (en het liefst zo snel mogelijk), neemt weinig initiatief en probeert je uit de relatie (met de cliënt of familie) terug te trekken.

Je stelt je ondergeschikt op, en probeert verantwoordelijkheid en het nemen van besluiten te ontlopen. Het maken van afspraken binnen het kader van het zorgleefplan is niet 'jouw probleem'. Het samen met de cliënt best passende afspraken maken over het zorgleefplan binnen het zorgprofiel/ZZP is lastig en daar wil je zo snel mogelijk van af zijn.

Je bent afwachtend en neemt weinig initiatief. 'Het is allemaal niet zo erg' of 'Dat kan later allemaal nog wel'. Het gevolg is dat er 'niets' gebeurt, de cliënt of familie zich niet echt gehoord of geholpen voelt. De relatie komt onder druk en de spanningen kunnen oplopen en zich in een climax ontladen.

*Sorry, ik dacht dat het een goed plan was. Nee hè?
Nee, sorry, je hebt gelijk.
Ik haal 'm wel weg, goed?
Okee? Het spijt me.*



Ontlopen is als stijl in zijn algemeenheid geschikt in situaties waarbij:

- je je tijdelijk niet sterk genoeg voelt;
- er een afkoelingsperiode nodig is omdat de relatie (tijdelijk) erg gespannen is;
- je eerst nog meer informatie wilt verzamelen.

4. *Probleem oplossen of samenwerken*

Je gaat met de cliënt of familie om de tafel zitten om het geheel samen te bespreken en de best passende oplossing te zoeken. Je hebt kennis van zaken en oog voor de belangen van de cliënt en de organisatie. Alle mogelijkheden worden belicht en samen wordt gezocht naar alternatieven. Goed naar elkaar kunnen luisteren is een belangrijke voorwaarde voor succes. Je bent er op gericht om ieders invalshoek ruimte te geven, misverstanden op te helderen, emoties uit te spreken. De oplossing moet voldoen voor alle partijen, moet uitvoerbaar zijn en door ieder ondersteund worden: een 'win-win' situatie.

Deze aanpak kan nogal wat tijd vragen en vraagt goede sociale vaardigheden van zowel jou als van de cliënt of familie.

Probleem oplossen of samenwerken is als stijl in zijn algemeenheid geschikt in situaties waarbij:

- jij maar ook de cliënt of familie gemotiveerd zijn om afspraken te maken (duidelijkheid);
- er gelijkwaardigheid in de relatie is (niet 'wij en zij' maar samen)

Er is nog een vijfde stijl:

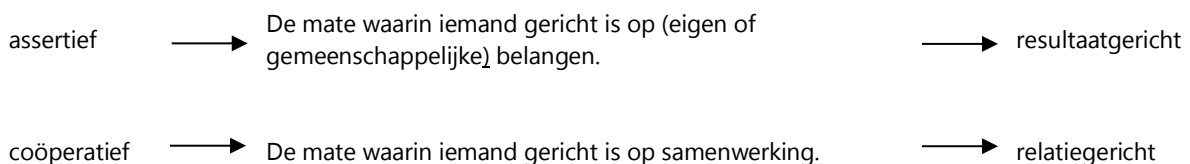
5. *Compromis of 'De gulden middenweg'*

Je kunt met de cliënt of familie niet tot afspraken komen waarmee zowel jij (de organisatie) als zij helemaal tevreden zijn. Het kan ook zijn dat een dergelijke oplossing er (nog) niet is. Je zoekt dan samen naar een oplossing die voor ieder acceptabel of werkbaar is passend binnen het zorgprofiel/ZZP. Het is weliswaar geen echte oplossing maar een hanteerbaar compromis, een praktische oplossing waarmee iedereen tenminste uit de voeten kan (pragmatisch).

De gulden middenweg is als stijl in zijn algemeenheid geschikt in situaties waarbij:

- jij vanuit je rol de afgesproken zorg nauwgezet moet bewaken en de cliënt en familie vooral hun (te grote) vraag centraal blijven stellen. Je moet tot een oplossing komen omdat je van elkaar afhankelijk bent;
- er tijdsdruk is om oplossingen te bereiken. Er is dan onvoldoende tijd (zie bij de stijl 4) om tot de best passende oplossing. Er is eigenlijk sprake van een tussenoplossing.
- het niet lukt om een oplossing te vinden waar ieder echt helemaal tevreden is.

Er zijn twee basismotieven bepalend voor je gesprekstijl en gedrag:

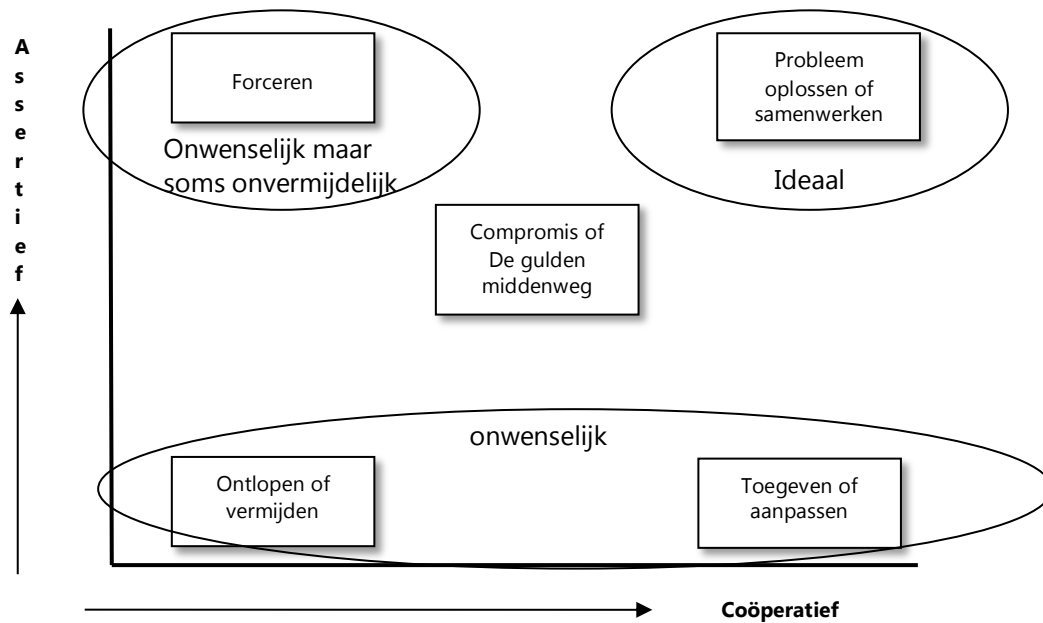


Het is duidelijk dat de stijl 'Problemen oplossen of samenwerken' de meest ideale (wenselijke) stijl is. Onder tijdsdruk of wanneer het geheel voor cliënt of familie veel vragen, onduidelijkheden of spanningen oproept, is een compromis acceptabel. Wel is het belangrijk daar dan later op terug te komen.

Niet acceptabel voor je rol als GVP of in het kader van de gesprekken zijn de stijlen 'Toegeven of aanpassen' en 'Ontlopen of vermijden'. Mocht je dat doen omdat de gesprekken te moeilijk of te beladen zijn, dan doe je een beroep op je teamleider. 'Forceren' zit daar tussenin. Het kan noodzakelijk

zijn om die stijl te hanteren met name in situaties waarin cliënt of familie niet tot een gesprek bereid zijn. Besef wel dat de relatie dan verstoord raakt (als die al niet verstoord was). Ook hier wend je je uiteraard tot de teamleider, minimaal om dit te melden.

Schematisch: gesprekstijlen bij afstemmen en onderhandelen (Naar: Thomas en Kilmann)



Activiteiten bij afstemmen en onderhandelen

Goed afstemmen vraagt om aandacht voor:

- De inhoud.
 - De stappen daarbij zijn:
 - het verstrekken van- en vragen om informatie
 - het stap voor stap maken van afspraken
 - het maken van keuzes en aanbieden van alternatieven
 - het komen tot overeenstemming over het zorgleefplan.
- De sfeer, waarbij vooral de wijze van communiceren van belang is. Hierbij gaat het om de spanning tussen de relatie goed en 'werkbaar' te houden en toch vasthoudend te werken naar concrete afspraken / afstemming.
- Gelijkwaardigheid in de relatie. Afstemmen veronderstelt een machtsevenwicht. Cliënten en instellingen overleggen met elkaar hoe het zorgleefplan inhoud wordt gegeven. Dit veronderstelt dat instellingen en cliënten een gelijkwaardige positie bezitten. In de praktijk is dat niet het geval. Cliënten of hun familie hebben vaak onvoldoende kennis en/of vaardigheden om gelijkwaardig te onderhandelen (soms komt ook het omgekeerde voor). Daarmee hebben zij een zwakke positie. In een zorgrelatie is er vaak sprake van een onbalans: de cliënt is afhankelijk van de instelling.
- Flexibiliteit en creativiteit. Het gaat om de spanning tussen het zoeken van nieuwe mogelijkheden om tot een oplossing te komen, die soms ook deels tegen het belang van de eigen organisatie lijken in te gaan, tegenover het vasthouden en blijven uitgaan van één manier, één werkwijze, het bekende.

Op weg naar een succesvol resultaat

- *Laat de cliënt (of familie) zijn verhaal vertellen, reageer niet direct*
Een directe en met name negatieve reactie leidt vaak tot een vicieuze cirkel van actie-reactie of 'jamaars'. Beter is het om eerst te luisteren (zie actief luisteren). Iemand die het gevoel heeft gehoord te worden, is eerder bereid om ook beter te luisteren.
Onderschat niet de functie van het 'stoom afblazen' waarbij het niet gaat om iets wat jou betreft of zelfs de organisatie maar om het ventileren van (algemene) gevoelens.
- *Verdiep je in de achtergrond van de wens*
Waarom wil een cliënt of familie dit graag? Laat de ander zijn verhaal vertellen. Luister goed en laat dat merken. Iemand die het gevoel heeft gehoord te worden, is eerder bereid mee te denken over andere oplossingen. Op die manier kom je er achter wat de werkelijke vraag (het probleem) is achter de vraag. Hiermee verschuif je het gesprek van de positie van de ander naar het vinden van een oplossing.
- *Vermijd discussies waarin de redelijkheid van de wens ter discussie wordt gesteld*
Dit kan ontaarden in een oeverloos welles-nietes spelletje. Bij cliënt- of belevingsgericht werken (denk aan zorg op maat) is dat niet aan de orde. Verduidelijk samen met de cliënt de wens en ga vervolgens kijken wat de mogelijkheden zijn.
- *Bied keuze mogelijkheden / alternatieven*
Zeg geen 'nee' maar zoek naar oplossingen. Indien je niet (geheel) aan de wens tegemoet kan komen, biedt dan een aantal alternatieven of keuzemogelijkheden. Daarmee laat je niet alleen blijken dat je moeite doet om aan de wens tegemoet te komen, maar behoudt of krijgt de cliënt of de familie het gevoel mee te beslissen.
- *Richt het gesprek op gezamenlijk tot een oplossing komen.*
Maak het gesprek niet tot een strijd wie er gaat winnen of verliezen (posities); zoek naar gezamenlijkheid en geef ook jouw belangen (die van de organisatie) aan. Probeer bij elkaar te komen, zodanig dat het voor de ander gemakkelijk wordt om met voorstellen in te stemmen.

Goed afstemmen vraagt:

- Actief zoeken naar mogelijkheden;
- Creatief omgaan met beschikbare middelen;
- Op zoek gaan naar antwoorden die geen (extra) geld kosten;
- Bereid zijn vaste routines en afspraken (van jezelf, van het team etc.) kritisch te bekijken en los te (durven) laten.



Opdracht: Mijn interpersoonlijke stijl

Met deze opdracht onderzoek je welke interpersoonlijke stijl je het liefst hanteert. Deze oefening geeft een indruk. Bedenk dat je je eigen stijl afhankelijk van de situatie kunt wijzigen. Inzicht in de eigen stijl is in de communicatie met anderen voor een GVP belangrijk.

Doel

Na afloop van deze oefening heb je:

- Inzicht in een model van interpersoonlijke stijlen.
- Inzicht in je voorkeur voor een interpersoonlijke stijl.
- Geleerd alternatieve stijlen te ontwikkelen waar dat nodig is.

Hieronder volgen 60 beweringen of stellingen. Omcirkel het cijfer bij die beweringen of stellingen die jouw standpunt goed weergeven of waarin je je herkent.

Je krijgt acht minuten de tijd voor deze oefening, dus denk niet te lang na over de antwoorden.

Probeer intuïtief te werk te gaan. Je hoeft je antwoorden met niemand te bespreken en aan niemand te laten zien; er zijn geen goede of foute antwoorden, dus wees zo eerlijk mogelijk!

-
1. Het vleit me wel, maar soms wou ik dat niet iedereen zijn hart bij mij kwam uitstorten!
 2. Ik vind aandacht voor details belangrijk.
 3. Slimme mensen maken dat ik mij ongemakkelijk voel.
 4. Als mensen kritiek op mij hebben, trek ik me dat erg aan.
 5. Kwaliteit van de dienstverlening is waar alles om draait.
 6. Maar weinig mensen realiseren zich hoeveel werk ik eigenlijk doe.
 7. Geroddel irriteert me, vooral als er gewerkt moet worden.
 8. Ik voel me vaak overladen door mijn werk.
 9. Ik weet waar ik goed in ben.
 10. Ik doe mee aan activiteiten zelfs als ik niet achter het doel sta.
 11. Ik vind het moeilijk om mensen met problemen te zeggen hoe ze die kunnen oplossen.
 12. Ik ga ook buiten het werk met collega's om.
 13. Ik weet hoe de kinderen van mijn naaste collega's heten.
 14. Ik houd voet bij stuk in een discussie of ruzie.
 15. Ik ken mijn fouten.
 16. Ik kan het goed vinden met mijn collega's.
 17. Ik vind verandering een uitdaging.
 18. Ik ontmoet graag nieuwe mensen.
 19. Ik praat graag met mensen.
 20. Ik kan mijzelf blijven in een groep.
 21. Ik kan niet werken als er een nare sfeer hangt.
 22. Als het nodig is, kan ik assertief zijn.
 23. Ik kan mezelf goed 'verkopen'.
 24. Ik neem vaak werk mee naar huis.

25. Ik zit vaak te dagdromen.
 26. Ik heb een hekel aan ruzie en geef vaak maar toe om ruzie te vermijden.
 27. Ik krijg altijd de rotklussen.
 28. Ik heb liever dat collega' s mij de details van hun ziektes besparen!
 29. Ik vind het vreselijk als ik te weinig te doen heb.
 30. Ik kan verjaardagen van medewerkers maar niet onthouden.
 31. Ik denk vaak dat anderen hun werk veel beter doen dan ik.
 32. Ik zet graag ideeën bij anderen 'in de week'.
 33. Ik heb graag dat men mij zegt wat ik moet doen.
 34. Ik merk dat ik vaak als bemiddelaar optreed bij conflicten.
 35. Ik zou graag wat minder verlegen zijn.
 36. Van mechanische apparaten heb ik geen kaas gegeten.
 37. Soms vergeet ik wel eens dat andere mensen ook een mening hebben.
 38. Ik ben meestal degene die geld inzamelt voor collega's die iets te vieren hebben.
 39. Ik ben een klein radertje in een grote machine.
 40. Ik ben eraan gewend over te werken en ik vind het niet erg.
 41. Ik ben extravert.
 42. Ik weet meestal als eerste dat er een probleem dreigt.
 43. Ik ben meestal op de hoogte van de laatste roddels op het werk.
 44. Ik doe iets liever zelf, dat gaat sneller dan het een ander uitleggen.
 45. Grappen over minderheden vind ik onprettig.
 46. Vergaderingen zijn bedoeld om informatie uit te wisselen, niet om 'zaken te doen'.
 47. Vergaderingen zijn tijdverspilling; ik heb ook nog echt werk te doen.
 48. Mijn leidinggevende is niet geïnteresseerd in mijn mening.
 49. Mijn bijdrage is belangrijk voor mijn werkgever.
 50. Deelnemen aan groepsdiscussies vind ik vervelend.
 51. De mensen op de werkvloer moeten weten wat er speelt.
 52. Mensen moeten hun privé-problemen buiten het werk houden.
 53. De mensen moeten me maar nemen zoals ik ben.
 54. Mensen moeten het zelf maar weten als zij mijn mening negeren.
 55. Problemen thuis betekent ook problemen op het werk.
 56. Mensen moeten tijdens hun koffiepauze op hun werkplek blijven.
 57. Soms sta ik ervan te kijken hoe boos mensen zijn voordat ik er van hoor.
 58. Belangrijke beslissingen nemen vind ik niet zo'n probleem
 59. Het werk ligt er morgen ook nog wel.
 60. Als mensen met persoonlijke problemen bij me komen, weet ik meestal wel een oplossing te vinden.
-

Zet in onderstaande tabel kruisjes achter die stellingen of beweringen die je omcirkeld hebt en tel het aantal kruisjes per kolom op. Noteer dat achter 'Totaal A' enzovoorts.

stelling	Omcirkeld?	stelling	Omcirkeld?	stelling	Omcirkeld?	stelling	Omcirkeld?
1		2		3		9	
11		5		4		14	
12		6		8		16	
13		7		10		17	
21		24		15		18	
32		28		25		19	
34		29		26		20	
38		30		27		22	
42		40		31		23	
43		44		33		37	
45		47		35		41	
46		52		36		49	
51		56		39		53	
55		57		48		54	
59		60		50		58	
Totaal A		Totaal B		Totaal C		Totaal D	

De minimale score per kolom is 0, de maximale 15. x. Zet de score uit op de cirkel op de volgende pagina.

Zet de totaalscores voor elke stijl (A tot en met D) uit op de assen van het kruis op de volgende pagina en verbindt de punten met een getrokken lijn. Dit is een grafische weergave (spindigram) van je interpersoonlijke stijl.

Meestal zal je op alle stijlen scoren. Daar waar een piek ontstaat (= een hoge score) is sprake van een voorkeur in je interpersoonlijke stijl. Je hebt op alle vier de assen je scores uitgezet. Hoe hoger je scoort op een bepaalde as, hoe meer de bijbehorende beschrijving op jou van toepassing kan zijn.

A - as

Deze staat voor de mate waarin iemand mensgericht is. Deze mensen vinden hun collega's belangrijk. Vaak hebben zij vrienden onder collega's; collega's zijn veel meer dan het middel om een doel te bereiken. Zij leven zich goed in in anderen; meeleven in de slechte tijden, gedeeld plezier in de goede tijden. Hij/zij zal eerder een teamaanpak hanteren bij probleemoplossen dan te wedijveren. Deze persoon functioneert goed in een team, en waardeert de bijdragen van collega's. Hij/zij is een goede luisteraar, anderen vinden hem/haar gemakkelijk in de omgang. Hij/zij heeft er geen moeite mee om de mening van een ander te accepteren en te respecteren, hoewel dat niet hoeft te betekenen dat hij/zij het er mee eens is. Zaken die anderen kunnen schaden (vooroordelen, jaloezie, enz.) spreken deze persoon niet aan.

B - as

Deze staat voor de mate waarin iemand taak gericht is. Deze persoon is het werk waarschijnlijk zeer toegewijd - het werk biedt hem/haar een uitdaging en geeft energie. Zaken die het werk en deadlines in de weg staan, kunnen hem/haar irriteren. Deze persoon is zeer betrokken bij de organisatie en staat achter de doelstellingen. Hij/zij is waarschijnlijk doortastend, hardwerkend en wellicht wat eenzijdig.

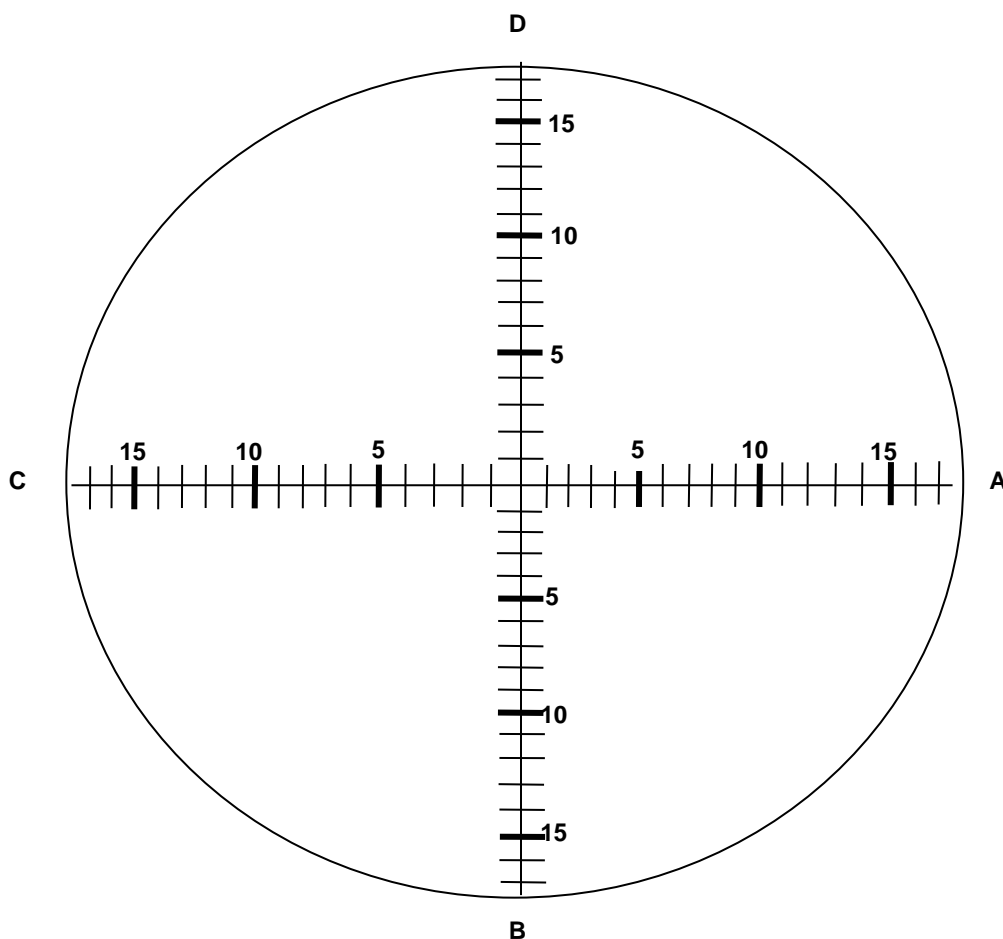
Degene die hier hoog scoort, gaat ver als het gaat om het bereiken van zijn doel. Collega' s waarderen de inzet, maar vinden hem/haar soms wat afstandelijk en moeilijk te doorgronden, nogal op zichzelf. Deze persoon is geneigd zijn gevoelens voor zichzelf te houden.

C - as

Deze staat voor de mate waarin iemand zijn of haar eigen behoeften onderdrukt. Het zelfvertrouwen is niet groot en er is een geneigdheid naar afhankelijkheid van anderen. Vaak heeft deze persoon het gevoel de zaken niet in de hand te hebben en hij twijfelt regelmatig aan zichzelf. Deze mensen zijn zeer effectief en worden ook hoog gewaardeerd in ondersteunende rollen, juist omdat zij van nature geneigd zijn de belangen van anderen te laten prevaleren boven de eigen belangen.

D - as

Deze as staat voor zelfvertrouwen en leiderschap. Deze mensen hebben een goed gevoel over zichzelf en dat kan anderen inspireren. Deze persoon wordt door anderen als zelfverzekerd waargenomen. Deze mensen zijn van zichzelf assertief, omdat ze hun eigen waarde kennen. Ze hebben er ook geen moeite mee de rechten van anderen te respecteren, omdat ze zeker zijn van hun eigen rechten. Deze mensen gaan gemakkelijk met anderen om, en kunnen vaak goed luisteren en zich inleven in anderen.



Luisteren, samenvatten en doorvragen

De **Isd**-formule: **l**uisteren, **s**amenvatten en **d**oorvragen, is een middel om een gesprek te sturen naar het gewenste doel. Deze techniek is toepasbaar in gesprekken met cliënten, mantelzorgers maar ook collega's.

Luisteren

Luisteren is gericht op het oppakken en begrijpen van de informatie die de ander geeft.

Volg het spoor van de spreker en probeer te ontdekken wat de boodschap in het verhaal is.

Samenvatten

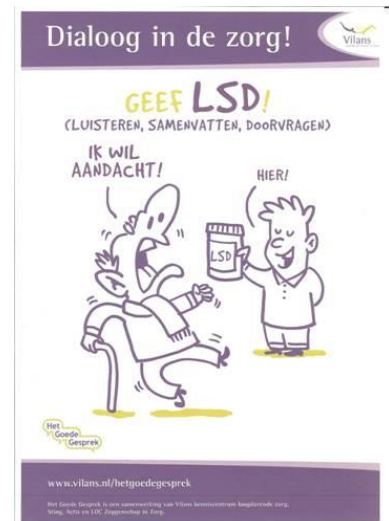
Door het verhaal van iemand samen te vatten laat je merken dat je geluisterd hebt, daarnaast kun je controleren of je de boodschap goed hebt begrepen.

Vat samen in je eigen woorden, kort maar volledig. Begin bijvoorbeeld met een zin als:

"Als ik u goed begrijp,"

Doorvragen

Na de samenvatting kun je doorvragen naar verheldering, meer informatie, duidelijker uitdrukken e.d. Daarmee stuur je de voortgang van het gesprek, bijvoorbeeld naar de fase van keuzes maken.



Bekijk het filmpje 'Luisteren, Samenvatten en Doorvragen'

Ga naar de website van BTSG en log in op de GVP pagina.

Wachtwoord: *GVPopleiding*

Luisteren en actief luisteren

Luisteren is niet zo eenvoudig. Geconcentreerd luisteren betekent, de ander je onverdeelde aandacht geven en zorgen dat je helemaal begrijpt wat de ander zegt. Je geeft hem de gelegenheid en stimuleert hem om mee te delen wat voor hem belangrijk is. Dit vereist inspanning en oefening (inhoudsaspect).

Actief luisteren is een bijzondere manier van luisteren: tussen-de-regels-door luisteren, aandacht hebben voor onderliggende emoties en gevoelens (betrokkingsaspect).



**Voor goed luisteren is meer nodig
dan twee goede oren**

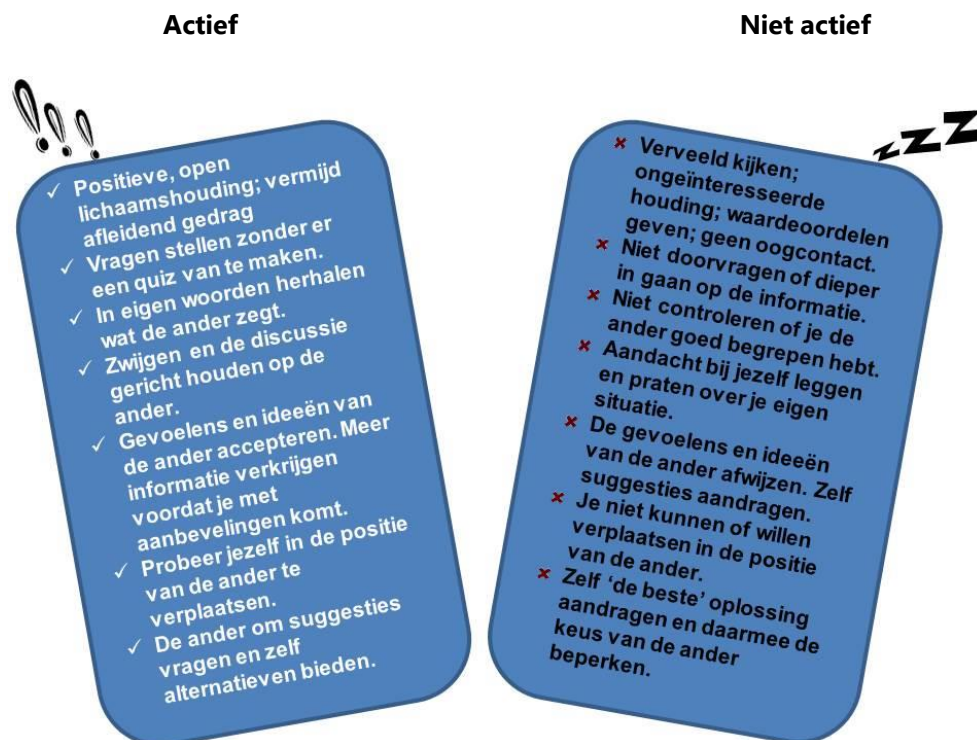


Sommige mensen zijn 'meesters' in het in de rede vallen. De moed om verder te vertellen, zinkt je dan in de schoenen. 'Laat maar zitten', denk je dan, verder praten heeft geen zin. Wat ook vaak gebeurt, is dat de ander het gesprek overneemt: hij heeft het ook meegemaakt en dan nog spannender en mooier. Dit stimuleert je niet om verder te vertellen. Maar wat doen die mensen dan bij wie je wel je

verhaal kwijt kunt? Zij hebben **aandacht** en **belangstelling** en laten dat merken. Ze hoeven niet meteen te komen met hun mening of eigen ervaringen. Daardoor kunnen ze beter luisteren.

Bij actief luisteren richt je je zo volledig mogelijk op degene, die iets vertelt. De ander krijgt de gelegenheid en wordt gestimuleerd om kenbaar te maken wat voor hem/haar belangrijk is. Een van de meest wezenlijke elementen van actief luisteren is de empathische houding. Het begrip 'empathie' betekent letterlijk 'in-voelen', inleven in de gevoelens van een ander, bereid zijn je open te stellen voor de ander, als het ware in de huid van de ander kruipen en je inleven in wat hij voelt. Je laat merken dat je zijn gevoelens serieus neemt en respecteert. Als je je kunt inleven in wat het is om vergeetachtig te zijn, heb je nog steg te weten, niemand te herkennen of incontinent te zijn, kun je beter begrijpen waarom een cliënt angstig is, weg wil lopen, gaat roepen of zich anderszins minder prettig gedraagt. Dit heeft invloed op jouw gedrag en daarmee weer op het gedrag van de cliënt. Op het eerste gezicht lijkt het eenvoudig, maar in de praktijk blijkt een empathische houding moeilijk te verwezenlijken.

Kenmerken van actief en niet-actief luisteren



Betrokkenheid en afstand

Als je echt geboeid zit te luisteren, dan 'vergeet' je jezelf als het ware. Als je vol aandacht naar een verhaal hebt geluisterd, een film of sportwedstrijd hebt bekeken, heb je **jezelf even 'vergeten'**. Hetzelfde kan gebeuren wanneer je echt geïnteresseerd bent in een cliënt en je helemaal op hem richt. Je bent je dan minder bewust van wat je doet. Het lijkt tegenstrijdig, maar toch moet je naast aandacht geven ook **afstand** bewaren om niet meegesleept te worden en het overzicht te kunnen bewaren.

Interpreteren

Bij actief luisteren neem je de boodschap van de ander op. Daarbij interpreteer je al snel meer dan je denkt. Je geeft het (nadere) betekenis en invulling. Dat is normaal maar het is goed je dit proces te realiseren en na te gaan of je interpretaties kloppen. Dat kan door het gewoon te vragen (zie ook het

belang van samenvatten) of alert te zijn op zijn non-verbale signalen. In een face to face gesprek let je op lichaamshouding, gebaren en gezichtsuitdrukkingen. Door de telefoon luister je naar de toon en het spreektempo.



- Luisteren is meer dan wachten tot iemand is uitgepraat.
- Luisteren is kijken met je oren en voelen met je ogen.
- Luister goed naar wat er wordt gezegd, luister beter naar wat er niet wordt gezegd.
- Je eigen oordeel en opvattingen staan het maken van een goede samenvatting in de weg.

De invloed van non-verbaal gedrag

Gedrag, waaruit aandacht blijkt en wijst op goed luisteren, heeft **verbale** en **non-verbale** aspecten. We maken onderscheid tussen het **inhoudsaspect** en het **betrekkingsaspect**.

Het inhoudsaspect gaat over het **wat**, de feitelijke informatie die wordt overgebracht.

Het betrekkingsaspect verwijst naar de verhouding tussen de communicerende partijen. Dit komt vooral tot uiting in non-verbale uitingen en in de intonatie (stemgebruik). Het gaat over het **hoe** van de communicatie.

Voorbeeld:

Een verzorgende zegt: 'Uw moeder eet nog steeds slecht'. Zij kan in de toon verschillende dingen uitdrukken, verschillende boodschappen uitzenden. Ze kan de opmerking verwijtend maken, verontschuldigend, klagend, of als aankondiging van onheil. Uit de intonatie en het gezicht dat ze erbij trekt en eventuele gebaren valt op te maken wat de verzorgende tot uitdrukking wil brengen. De dochter hoort wat er gezegd wordt (inhoudsaspect) en krijgt een bepaald gevoel bij wat er gezegd wordt (betrekkingsaspect).

Psychogeriatrische cliënten reageren minder op het inhoudsaspect (de verbale boodschap) maar blijven lang reageren op het betrekkingsaspect. Jouw gedrag in het contact met de cliënt is van invloed op het gedrag van de ander.

Non-verbaal

- *De gelaatsuitdrukking.* Dit is een belangrijk communicatiemiddel, omdat het direct gekoppeld is aan gevoelens. Je gelaat drukt veel meer uit dan je je bewust bent. In contact met de ander kun je en moet je je gezicht als expressiemiddel gebruiken. Dit betekent niet dat alles wat je denkt en voelt op je gezicht te lezen moet zijn, dat je alles moet laten merken wat er in je omgaat.
- *Oogcontact.* Maak regelmatig oogcontact door de ander aan te kijken, liefst ook op gelijke hoogte (of zelfs iets lager bij cliënten). Kijk de ander niet strak en ononderbroken aan want dat kan de cliënt onzeker of bang maken. Het niet aankijken van de ander kan worden opgevat als een gebrek aan interesse. Maak bij een cliënt eerst oogcontact en ga daarna pas praten.
- *Lichaamshouding.* Hoe zit je, hoe sta je, ben je ontspannen? Een ontspannen persoon wekt meer vertrouwen dan iemand die onrustig is en druk zit te gebaren. Het is voor de ander gemakkelijker om te praten met iemand die rust uitstraalt en op zijn gemak is. Bovendien raakt de cliënt vanzelf ook eerder op zijn gemak.



Lichaamstaal

Non-verbaal communiceer je met je lichaam. Welke boodschappen kun je met je handen, armen, benen, voeten, lichaamshouding, ogen, mond, enzovoorts aannemen?

Handen en armen gebruik je om een gesprek te verlevendigen, maar kunnen de cliënt ook afleiden.

Door te friemelen aan sieraden, haren, kleding maak je een nerveuze indruk. De armen over elkaar slaan is voor veel mensen een prettig en vanzelfsprekend gebaar, maar in extreme vorm kan het duiden op onzekerheid. In combinatie met andere signalen kunnen over elkaar geslagen armen agressief overkomen. De handen op de heupen staan wekt ook een agressieve indruk.

De afstand tussen jou en de cliënt speelt een rol. Met een te grote afstand tussen jou en de cliënt lijkt het of je je distantieert van het gesprek en barrières opwerpt. Met een te kleine afstand kun je juist het persoonlijke territorium van de ander binnendringen, waardoor de ander terugdeinst. Hoe groot een prettig persoonlijk territorium is, hangt van de situatie en de culturele achtergrond. In een volle trein of een lange rij staan we zonder erbij na te denken bijna tegen anderen aan, maar eenzelfde afstand tot een gesprekspartner in een verder lege ruimte voelt al gauw bedreigend en onprettig.

Recht tegenover de cliënt staan of zitten komt confronterend over, vandaar dat je beter schuin tegenover elkaar kunt zitten. Naast elkaar zitten is gezellig, maar niet erg praktisch in een gesprek. In een gesprek tussen het prettig als beiden op dezelfde ooghoogte zijn.

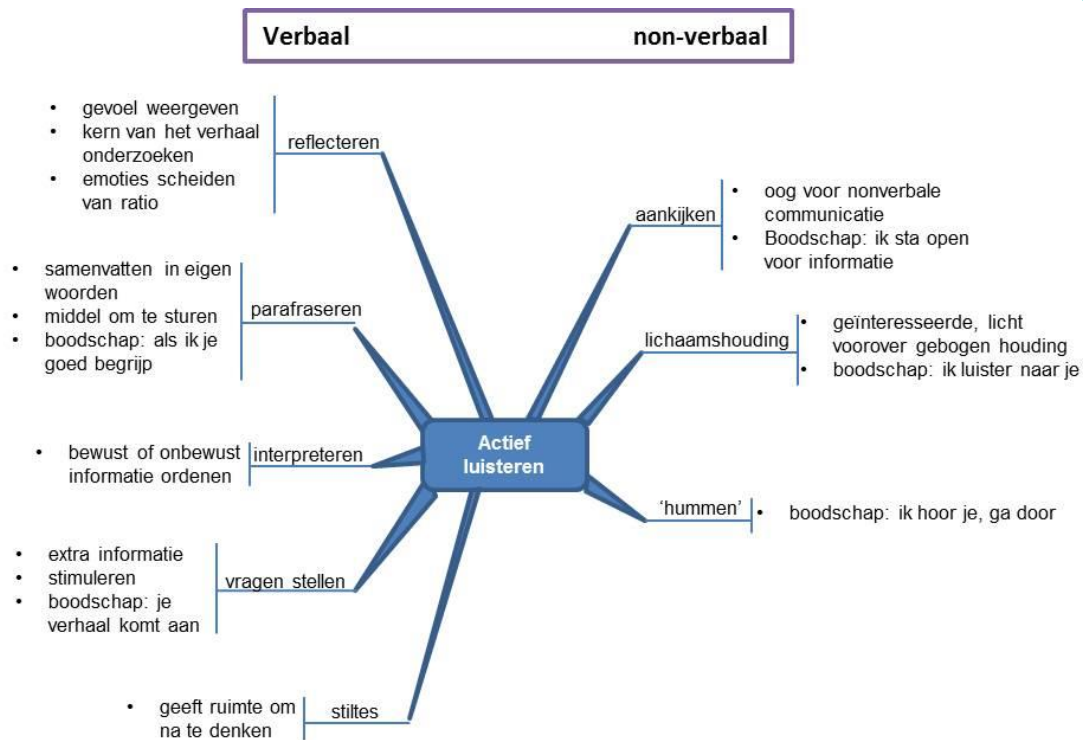
Wenkbrauwen zijn expressief en je kunt dat met veel effect gebruiken in een geanimeerd gesprek.

Samengetrokken wenkbrauwen duiden op opperste concentratie. Gefronste wenkbrauwen geven een norse indruk. Daarom kan iemand die tuurt omdat hij slecht ziet, onbedoeld een onvriendelijke indruk oproepen.

In de uitdrukking 'De ogen zijn de spiegels van de ziel' zit een kern van waarheid. Met je ogen kun je glimlachen, zelfs als de mond dat niet doet. Goed oogcontact houden tijdens het communiceren is belangrijk. Houd je ogen gericht op de driehoek die wordt gevormd door ogen en neus. Als je de ander steeds recht in ogen kijkt, geeft dat een ongemakkelijk gevoel.

Over lichaamstaal. Wist je dat....

- 70% van de communicatie via lichaamstaal verloopt, vooral als het gaat om het uitdrukken van gevoelens.
- Non-verbale signalen hebben een veel sterker effect dan verbale signalen.
- Een non-verbale boodschap vatten we meer betrouwbaar op dan een verbale.
- Met gebaren, gezichtsuitdrukkingen, lichaamshouding en klank in onze stem (en geuren) vertellen we, soms onbewust, aan anderen wat we willen.
- Het is moeilijk om te liegen in lichaamstaal.



Tips voor een goede luisterhouding

Maak de cliënt duidelijk dat je luistert door je betrokkenheid te tonen. Je kunt dit doen door:

- de ander aan te kijken, doe dit niet voortdurend, want dat voelt ook niet prettig.
- Een actieve luisterhouding is een ontspannen, licht voorover gebogen houding. Als je staat laat je je armen langs je lichaam hangen. Als je zit leg je je handen voor je op tafel of op schoot. Ga schuin tegenover de cliënt zitten. De cliënt mag niet de indruk krijgen dat je haast hebt.
- tussenvoegsels te gebruiken. Dit zijn woorden of korte zinnen die aanmoedigen om verder te spreken. Voorbeelden: af en toe een bevestigend knikje, luistergeluiden maken zoals 'hmm hmm, ja ja, precies, zeker, aha, juist, ga door', enzovoorts. Belangrijk is de frequentie (niet te vaak, niet te weinig) en timing (op het juiste moment). Als je deze bevestigingen niet geeft, dan vraagt hij zich af of je er nog wel bij bent met je gedachten.
- de cliënt laten uitpraten. Het is vervelend als je in de rede wordt gevallen en het idee krijgt dat de ander niet luistert. Het gesprek wordt er rommelig van, waardoor je belangrijke informatie mist.
- kleine verbale *aanmoedigingen* te geven: hm., ja., en toen., ga door .., vertel verder ...;
- door *stiltes* niet meteen op te vullen: een korte stilte kan de ander aanmoedigen om even rustig na te denken of om nog iets toe te voegen;
- door *vragen te stellen* (zie tekst verderop);
- door het voorgaande *samen te vatten* (zie tekst verderop).

Minder geschikte reacties

Hieronder volgen manieren van reageren die je zo veel mogelijk moet vermijden.

Meepraten en het gesprek overnemen:

'Dat heb ik laatst ook meegemaakt. Ik was.....'

'Daar kan ik over meepraten. Ik herinner me dat ik toen.....'

Snel klaar staan met beoordelen, kwalificeren:

'Dat is heel goed.'

'Dat is verkeerd.'

'Wat een rotzooi.'

Kritisieren, moraliseren, generaliseren:

'U hebt een vergissing gemaakt.'

'Dat is onbehoorlijk.'

'Het is altijd anders dan je denkt.'

Kalmeren, sussen, troosten, bagatelliseren:

'Dat is toch niet zo erg.'

'Dat komt wel goed.'

'Maakt u daar toch geen drama van.'

'Als dat alles is.'

'Er zijn wel ergere dingen.'

Concrete vragen stellen:

'Wanneer is dat gebeurd?'

'Waar was dat?'

'Hoe ging dat dan?'

Adviseren, beleren, waarschuwen:

'Dan kunt u het beste het volgende doen'

'Ik zal u een goede raad geven'

'Dat moet u voortaan anders doen.'

'Pas maar op, dat kan ernstige gevolgen hebben.'



Download de posters 'Dialogoog in de zorg'.

Ga naar de website van BTSG en log in op de GVP pagina.

Wachtwoord: *GVPopleiding*

Opdracht: Vaardigheidsmeter actief luisteren

Wanneer ik praat met anderen	altijd	vaak	regel- matig	soms	nooit
1. Als ik iets niet begrijp, vraag ik of de ander of deze het nog eens wil uitleggen.					
2. Ik kan luisteren zonder mij er direct een mening over te vormen.					
3. Ik kan samenvatten zonder er iets aan toe te voegen.					
4. Ik ga er niet meteen vanuit dat ik weet wat de ander bedoelt.					
5. Als iemand iets vertelt, draag ik al een oplossing aan.					
6. Ik kan tegen stiltes in een gesprek.					
7. Ik ben snel afgeleid als de ander mij iets vertelt wat mij niet interesseert.					
8. Ik raak geërgerd als de ander me niet begrijpt.					
9. Ik let meer op de manier waarop iets gezegd wordt dan op de inhoud.					
10. Ik voel mij onzeker als ik met een ander praat.					
11. Ik houd oogcontact met de ander als ik luister.					
12. Als ik naar de ander luister, ga ik er echt voor zitten.					



Opdracht: Luisteren

1. Wat hoor of zie je bij anderen als je vindt dat ze actief naar je luisteren?
Wat is het effect op jou?
2. Wat stoort je bij anderen als je vindt dat ze 'slecht' luisteren? Beschrijf het zo veel mogelijk in gedragstermen.
Wat is het effect op jou?
3. Wat leer je hierover als het gaat om jouw luistergedrag? Wat wil je veranderen?
4. Hoe ga je reageren als je merkt dat een ander niet goed naar je luistert?

Samenvatten

Samenvatten is het geven van een beknopte weergave van een gedeelte van een gesprek. Probeer zowel de inhoud als de gevoelswaarde samen te vatten.

Kenmerken van samenvatten:

- Kort
- In eigen woorden
- Kern weergeven
- In vragende vorm 'Klopt dit tot zover, of ...?'

Als je een emotie waarneemt, benoem dat dan in eigen woorden of vraag of je dit goed hebt gezien of gehoord. Het effect is dat iemand zich gehoord en gezien voelt. Bij cliënten maar ook bij collega's zijn deze gevoelsreflecties belangrijk.

Functies van samenvatten:

- Het brengt ordening in een gesprek. Het helpt hoofd- en bijzaken uit elkaar te halen.
- Het stimuleert de ander; deze hoort wat hij zelf heeft gezegd en hoe hij verder kan. Beperk je daarom ook tot het gespreksthema.
- Het brengt rust in een gesprek. De ander kan even op adem komen.
- Mensen, die veel praten en lange verhalen hebben, kun je er mee afremmen en terugbrengen bij het onderwerp. Mensen van weinig woorden kun je er juist door stimuleren.
- Het brengt structuur en controle. Controle om na te gaan of je de ander echt hebt begrepen.
- Het geeft je de mogelijkheid het gesprek te sturen; je kunt een fase afronden door bijvoorbeeld een afspraak te maken.
- Door samen te vatten kun je overeenkomsten en verschillen duidelijk krijgen.
- Het helpt - en dat is vaak zeer belangrijk - de inhoud en het gevoel uit elkaar te halen om duidelijkheid te krijgen. Let daarom goed op non-verbale reacties.
- Door samen te vatten blijkt je interesse en toon je aan dat je echt luistert.



Gebruik bij samenvatten altijd je eigen woorden.

Vragen stellen

Er zijn verschillende manieren van vragen stellen die ieder een ander resultaat kunnen opleveren. Afhankelijk van het doel dat je wilt bereiken, stel je een bepaald type vraag. Een overzicht.

Gesloten vragen

Gesloten vragen zijn nuttig als je op zoek bent naar de bevestiging van iets of om bepaalde mogelijkheden uit te sluiten.

'Hebt u het koud?' 'Wilt u nog een kop thee?' 'Wilt u naar bed?' 'Is de brief al verzonden?'

Ze nodigen niet uit tot verder praten. Zij geven korte duidelijke informatie. De vraagsteller bepaalt het gesprekskader.

Open vragen

Open vragen beginnen met: wie, wat, waar, wanneer, hoe, vertel eens iets over...

Na een open vraag is de ander vrij in het kiezen van een antwoord. Je hebt alleen het gebied aangeduid waarover je meer wilt horen. Zo kom je veel te weten over wat iemand meemaakt, voelt, denkt, van plan is. Het is de methode om de vraag van een cliënt in beeld te brengen. De 'leiding' van het gesprek komt bij de ander.

Suggestieve vragen

Deze vragen beginnen met: 'U wilt zeker dat ..' 'Ik zou zeggen dat u ..' 'Misschien is het zo dat u ..' 'Dus wat u betreft ..' 'Hebt u ook niet de indruk dat ..'

Hier is sprake van suggestie in de richting van de ontvanger. Het zijn vragen met een ingebouwd antwoord. Bij suggestieve vragen werkt de nadruk op het woordje 'u' versterkend.

Vanuit het oogpunt van vraaggericht werken is er een groot risico dat niet de vraag van de cliënt richtinggevend is maar jouw suggestie. Suggestieve vragen worden vaak onbewust gebruikt 'Gaat u mee een kopje koffie drinken?'; 'Zullen we naar de huiskamer gaan'.

De controle vraag

Bij de controle vraag ga je na of je de ander begrepen hebt of dat de ander jou begrepen heeft.

Wanneer er sprake is van het maken van keuzes of het maken van afspraken (denk aan het zorgleefplan), is een dergelijke vraag belangrijk. Wanneer de ander vriendelijk zwijgt en af en toe met het hoofd knikt, kan dit opgevat worden als instemming. Dat hoeft echter niet zo te zijn.

Keuzevragen

Bij keuzevragen geef je de cliënt de mogelijkheid te kiezen uit een aantal verschillende antwoorden. Je sluit daarmee andere mogelijkheden uit. Bijvoorbeeld: 'Zal ik u helpen bij het aantrekken van uw kous of kunt u het zelf?' Keuzevragen zijn ook belangrijk om een cliënt het gevoel te laten behouden zelf de regie over het eigen leven te kunnen voeren, zelfs als datgene wat hij wil niet mogelijk is.

Waarom-vragen

Een waarom-vraag lijkt op een open vraag en is dat eigenlijk ook. Maar de ander kan het gevoel hebben dat hij ter verantwoording geroepen wordt en dan in de verdediging gaan, of om de zaak heen draaien of zich terugtrekken. Voorbeeld: 'Waarom zegt u het niet als u ontevreden bent?'

Effecten van vragen:

Gesloten vragen	dwingen tot ja en nee antwoorden
Open vragen	stimuleren denken en vertellen
Suggestieve vragen	bevatten het antwoord al
Controle vragen	heb ik u, heeft u mij begrepen?
Dubbele en lange vragen	zijn vaak een bron voor onduidelijkheid
Waarom-vragen	roepen een gevoel van verdediging op

Een goed gesprek²

Een goed gesprek is de smeerolie van de zorgverlening. Je wilt in dialoog zijn met je collega's en cliënten. Je wilt elkaar beter leren kennen en beter begrijpen. Je wilt persoonlijk contact en aandacht schenken én krijgen. Dat kan door een goed gesprek.

Een goed gesprek zorgt voor meer tevreden cliënten, familie én collega's. Want door een goed gesprek loopt de samenwerking beter en werk je met meer plezier.

Een goed gesprek moet je vooral 'doen'. Oefening baart kunst.

Een goed gesprek heb je als je:

- de tijd neemt.
- contact maakt en actief luistert (LSD).
- respect toont voor het standpunt van de ander.
- je oordeel kunt uitstellen en je mening en advies even thuislaat.
- uitgaat van gelijkwaardigheid.
- zorgt voor 'tweerichtingsverkeer'.
- kunt zeggen wat je op je hart hebt.
- niet denkt tegen anderen (geen 'ja maar...') maar samen denkt ('ja, en...').
- niet zoekt naar een beslissing of oplossing.
- het contact verdiept en meer begrip kweekt.
- bewust bent van je lichaamshouding, je lichaamstaal.
- bewust bent van je positie, je rol.
- rekening houdt met de privacy van de ander.

Een goed gesprek levert op:

- meer contact en aandacht.
- meer tevreden cliënten, familie of... want ze voelen zich gehoord.
- prettigere samenwerking.
- meer werkplezier en trots op het werk.
- verantwoorde zorg met een 'menselijke maat'.
- beter imago van de organisatie.



Bekijk de filmpjes uit de serie 'Goed in gesprek'

Ga naar de website van BTSG en log in op de GVP pagina.

Wachtwoord: *GVPopleiding*

² Bron: Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek, Vilans 2011

Motiverende gesprekstechnieken³

Wat is motiverende gespreksvoering?

- Motiverende gespreksvoering is een cliëntgerichte, directieve methode om te bevorderen dat de cliënt intrinsiek gemotiveerd wordt tot verandering, door ambivalentie te verkennen en op te lossen.
Ambivalentie betekent zoiets als 'hinken op twee gedachten'. Pas als een cliënt aan het twijfelen is gebracht over zijn huidige gedrag, is het mogelijk een gedragsverandering teweeg te brengen.
- Motivatie zorgt ervoor dat gedrag 'geactiveerd wordt', 'richting krijgt' en 'volgehouden' of juist 'gestopt' wordt. De motivatie van een persoon is beïnvloedbaar in een gesprek.
- Motivatie is afhankelijk van drie componenten:
 - Willen: het belang van verandering inzien
 - Kunnen: het hebben van vertrouwen in verandering
 - Klaar zijn: het stellen van prioriteiten.

Stadia van gedragsverandering

Stadia van gedragsverandering



Gedragsverandering is niet vanzelfsprekend een doorlopend proces

Op papier lijkt de gedragsverandering uitgebeeld te worden als een doorlopend proces. Met succes door de eerste fase betekent dan automatisch terechtkomen in de tweede fase, en zo door elke fase naar het eindpunt. Voor de meeste mensen is dit geen realiteit.

³ Bron: Zelfredzaamheid | Motiverende gesprekstechnieken | Vilans, juni 2013

Terugval kan bijvoorbeeld in iedere fase plaatsvinden.

Stadia van gedragsverandering en kenmerken		
1	Voorbeschouwing	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering van gedrag wordt niet overwogen • Niet of onvoldoende bewust van risicogedrag • Niet overtuigd dat voordelen van gedragsverandering zwaarder wegen dan nadelen
2	Overpeinzing en ambivalentie	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering van gedrag wordt overwogen • Bewust van risicogedrag • Balans en afweging voor- en nadelen huidige en nieuwe gedrag • Nog geen concrete plannen voor gedragsverandering
3	Vorbereiden/beslissen	<ul style="list-style-type: none"> • Bewust van risicogedrag • Meestal overtuigd van voordelen gedragsverandering • Wil graag veranderen, maar weet niet hoe • Vaak al stappen in de richting van gedragsverandering ondernomen, maar zonder succes • Beslissing tot verandering is genomen.
4	Actieve verandering	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in noodzaak tot veranderen en mogelijkheden daartoe • Risicogedrag is veranderd • Nieuw gedrag wordt geïmplementeerd • Nieuw gedrag is nog geen 'gewoonte' geworden

Houding en gesprekstechnieken

Er zijn vier principes die als een rode draad door de methode 'motiverende gespreksvoering' lopen:

1. Wees empathisch: het gaat om daadwerkelijk inleven in de cliënt en niet doen alsof.
2. Ontwikkelen van discrepantie: richt je op het verschil (vanuit het perspectief van de cliënt) tussen het huidige en toekomstige gedrag. 'Hoe ben of doe ik nu en hoe wil ik doen of zijn?'
3. Meeveren met weerstand: vermijd discussie of argumentatie. Veer mee met de weerstand en zie dit als een kans.
4. Ondersteunen van eigen effectiviteit: het gaat er hierbij om dat je het geloof in eigen kunnen ondersteunt en versterkt. Eigen effectiviteit is een directe voorspeller van gedragsverandering.

Houding tijdens motiverende gespreksvoering

A	<p>Houding van de hulpverlener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onvoorwaardelijke acceptatie - Gelijkwaardigheid - Samenwerking - Cliënt is verantwoordelijke volwassene 	<ul style="list-style-type: none"> > Wat jij denkt dat goed is voor de cliënt doet niet ter zake. Jij vormt geen oordeel. > Jij bent vakdeskundige, de cliënt is ervaringsdeskundig > Jij ondersteunt de cliënt in het onderzoeken van zijn ambivalentie > De cliënt is zelf verantwoordelijk voor zijn gedrag en gedragsverandering
B	Cliënt is de actieve factor in het gesprek, niet jij	> Bij motiverende gespreksvoering komt meer dan de helft van wat gezegd wordt voor rekening van de cliënt
C	Geef nooit ongevraagd informatie en advies	<ul style="list-style-type: none"> > Jij geeft informatie en advies als de cliënt daar om vraagt > Jij biedt aan informatie en advies te geven, op zo'n wijze dat de cliënt dit makkelijk kan weigeren of uit kan stellen tot een later tijdstip (toestemming vragen)
D	Structureer het gesprek	> Je structureert het gesprek door het geven van samenvattingen en reflecties
E	Durf stiltes te laten vallen in het gesprek	> Maak effectief gebruik van stiltes; ze zijn nuttig voor nadenken. Dit geldt zowel voor jezelf als voor de cliënt
F	Wees niet bang om de verkeerde vragen te stellen	> Een vraag kan soms onbedoeld het verkeerde effect hebben op de cliënt. De cliënt laat dit vaak onmiddellijk merken (verbaal of non-verbaal). Benoem dit en 'repareer' het gesprek door de vraag anders te stellen of met een andere vraag verder te gaan

Tien basis gesprekstechnieken

1. Stel open vragen. Deze beginnen met vraagwoorden als: hoe, wat, waar, welke.
2. Bevestig de uitspraken van de cliënt door waardering te tonen voor hoe hij met zaken omgaat of vanwege het begrip dat je hebt voor de ervaringen die hij of zij beschrijft. Let op, bevestigingen zijn geen complimenten.
3. Luister reflectief; dat wil zeggen dat je nagaat of je de cliënt goed hebt begrepen. Je probeert ook de cliënt in beweging te houden door kleur te geven aan wat hij of zij zegt. Reflectief luisteren kan heel directief worden ingezet.

Eenzijdige reflectie: je 'herhaalt' als het ware wat de cliënt heeft gezegd, soms met een kleine accentverschuiving. Let op: het alleen herhalen van wat de cliënt heeft gezegd, kan tot een traag en moeizaam gesprek leiden. Maak daarom datgene wat de cliënt zegt iets kleiner of groter.

Versterkte reflectie: je herhaalt op een versterkte of overdreven manier wat de cliënt heeft gezegd, zonder sarcasme of waardeoordeel.

Tweezijdige reflectie: je vat beide kanten samen van de ambivalentie zoals de cliënt die heeft weergegeven. Bijvoorbeeld: 'Aan de ene kant geef je aan dat je graag wilt stoppen met roken omdat dit beter voor je astma is, aan de andere kant is voor jou het sigaretje op het terras met vrienden heel ontspannend.'

4. Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit zomaar Aannemen.
5. LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.
6. Neem OMA mee: niet Oordelen, geen Mening of Advies geven.
7. Lok verandertaal uit die richting geeft aan het oplossen van de ambivalentie van de cliënt. Verandertaal kun je uitlokken door open vragen te stellen, te bevestigen, reflecteren en samenvatten.

Zorg ervoor dat je verandertaal teweegbrengt op de volgende vier gebieden:

- Voordelen van het veranderen
- Nadelen van het niet-veranderen
- Optimisme over het veranderen teweegbrengen
- De bedoeling om veranderen onder woorden te brengen

- Wat zou je het **liefst willen**?
- Welke **mogelijkheden** zie je?
- Wat zijn je belangrijkste **redenen**?
- Wat is de **noodzaak** voor jou hierin?
- Hoe belangrijk is dit voor je? **Behoeft**e: 'Wat heb je nodig?'
- Wat denk je dat je gaat doen? Hoe **belangrijk** is dit voor je?
- Hoe klaar (**gereed**) ben je om.....te gaan doen?
Welke acties zijn er nodig? Wat is er nodig om actie te ondernemen?

- Welke **stappen** ga je nemen / heb je genomen? *Wanneer. Waar met wie, hoe laat?*

8. Reageren op verandertaal.

Met alleen verandertaal is nog geen voornemen tot verandering gevormd. Zorg er daarom voor dat je in gesprek gaat, wijd uit, bevestig, reflecteer en vat samen en houd de richting van de gewenste verandering voor ogen.

Verandertaal moet uiteindelijk worden omgezet in 'commitmenttaal': uitspraken van de cliënt waaruit een voornemen tot echt veranderen blijkt.

Vragen die kunnen helpen om van verandertaal naar commitmenttaal te komen:

- Wat zou er veranderen als je zou besluiten om dit te gaan doen?
- Hoe zou je het aanpakken om het te laten slagen voor jezelf?
- Wat zijn de 3 belangrijkste redenen om het te gaan doen?
- Op een schaal van 1-10; hoe belangrijk is het voor jou om dit te veranderen? En wat maakt dat het bijvoorbeeld een 4 is en geen 0 of 1?

9. Probeer het vertrouwen van de cliënt in zichzelf te vergroten. Vertrouwen is belangrijk om de gedragsverandering te doen slagen.

Om vertrouwen te vergroten kunnen de volgende zaken helpen:

- **Blik terug op vroegere successen**
- **Brainstormen; spui vrijuit ideeën over hoe verandering tot stand kan komen en vraag de cliënt ideeën uit de lijst te halen die de meeste kans van slagen hebben (en vraag door waarom)**
- **Geef informatie en advies als de cliënt dat wenst en zich vrij voelt om zelf te bepalen wat hij of zij ermee doet**
- **Smeed mislukkingen om tot pogingen; de cliënt heeft de juiste aanpak nog niet gevonden**

10. Omgaan met weerstand – meebewegen, tegenbewegen en gelijk op bewegen.

Weerstand is vaak heel duidelijk in het gedrag. Voorbeelden zijn:

- In discussie gaan
- Argumenteren
- Onderbreken
- Ontkennen of negeren.

Omgaan met weerstand

Je kunt te maken krijgen met weerstand. De cliënt gaat in discussie, geeft allerlei tegenargumenten, onderbreekt het gesprek, of ontkent of negeert een bepaalde lastige situatie. Belangrijke valkuilen waar je in reactie op weerstand in kunt trappen zijn:

- de rol van de deskundige aannemen: jij hebt de antwoorden (dat uit zich vaak door het stellen van veel gesloten vragen).

- voor verandering pleiten: je probeert de cliënt te overtuigen van het belang van verandering.
- haasten: je bent 'een paar stappen voor de cliënt uit'.
- de cliënt niet erkennen, waardoor de weerstand groter wordt.

Probeer bij weerstanden discussie of argumentatie te vermijden. Je kunt beter: \

- met de weerstand 'meeveren': ga in eerste instantie mee met de weerstand van de cliënt, maar geef er vervolgens een kleine draai aan.
'Dat is waar, veel jongeren hebben vaak weinig tijd, ik kan me goed voorstellen dat het voor u lastig is om hen om hulp te vragen. Mensen vinden het tegelijkertijd ook fijn om iets voor een ander te kunnen doen. Misschien vindt uw kleinzoon het wel leuk om... en dat kost helemaal niet zoveel tijd.'
- het over een andere boeg te gooien: je leidt de aandacht van de cliënt af van het onderwerp dat een barrière blijkt te zijn door een ander onderwerp aan de orde te stellen.
- signalen van afwijzing niet te negeren: bespreek de weerstand.
'Ik heb het gevoel dat u het niet prettig vindt om hierover te praten, klopt dat?'
- de cliënt niet forceren om toch over het onderwerp te praten: laat het onderwerp rusten en kom er op een ander moment op terug.
- alternatieven van de cliënt te onderzoeken: soms kan een ander thema, geformuleerd door de cliënt, een goede ingang vormen voor een gesprek over het versterken van het sociaal netwerk.



Opdracht: Soorten vragen

Hieronder volgt een gespreksfragment waarin vele soorten vragen aan bod komen. Geef bij elke vraag aan wat voor vraag het is.

Vraag	Antwoord	Soort vraag
Hoe komt het dat je het zorgleefplan nog niet af hebt?	Ik heb het de laatste tijd nogal druk gehad	
Hebben we het hier al niet eerder over gehad?	Ja, drie keer	
Waarom doe je het dan niet gewoon?	Nou zeg, denk je soms dat ik het voor m'n lol laat zitten? Ik vind het zelf ook vervelend hoor.	
Ja, dat begrijp ik. Maar komt het niet doordat je je van alles op de hals haalt?	Dat vind ik niet. Ik voel me betrokken bij de veranderingen en wil er mijn bijdrage aan leveren, anders loopt het niet goed. Dan moeten andere dingen soms even wachten.	
Ik krijg de indruk dat je vindt dat je onmisbaar bent bij het maken van een zorgleefplan, klopt dat?	Tja, ik heb gemerkt dat de meeste anderen er niet zo mee bezig zijn. En ik vind dat ze er niet zo'n goede kijk op hebben.	

Geef ook een eigen voorbeeld. Je kunt zelf het type vraag kiezen.



Opdracht: Het (kennismakings)gesprek

Vorm groepjes van vier.

Speel een aantal malen een rollenspel met de volgende rolverdeling:

- GVP
- Cliënt
- Twee observeerders

Rouleer na uitvoering van rol totdat ieder de rol van GVP heeft gespeeld.

Vorbereiding:

- GVP: lees de richtlijnen voor een (kennismakings)gesprek (zie bijlage 1).
- Cliënt: speel jezelf maar dan als oudere met je eigen gewoonten, wensen e.d., een cliënt die je kent, je ouders of grootouders. Overdrijf niet in je rol.
- Observeerders: Lees onderstaande observatiepunten. Concentreer je op het observeren van de EVGVPV. Ga zodanig zitten dat je die goed kunt zien.

Nabespreking: de observatoren geven feedback aan de GVP. De GVP schrijft op wat zijn / haar leerpunten zijn.

Observatiepunten

- Hoe stelt de GVP zich voor aan de toekomstige cliënt?
Bijvoorbeeld; hartelijk, op gemak stellend, gehaast, rustig, vriendelijk, wordt de functie voldoende duidelijk? Gebruikt de GVP 'dezelfde' taal?
- Stelt de GVP de toekomstige cliënt voldoende op zijn gemak voordat aan het kennismakingsgesprek wordt begonnen? Licht toe waarom je vindt, dat dit wel of niet het geval is met voorbeelden uit het gesprek (denk aan verbale en non-verbale reacties).
- Geeft de GVP een duidelijke uitleg over wat de bedoeling van het gesprek is?
- Hoe verloopt het gesprek? Is er betrokkenheid, gaat de GVP voldoende naast de toekomstige cliënt staan?
- Hoe is de luisterhouding? Kan de cliënt ook vertellen wat hij/zij wil?
- Op welke vragen/opmerkingen van de toekomstige cliënt gaat de GVP wel in en op welke niet?
- Wordt er voldoende ingegaan op de gevoelens van de toekomstige cliënt? (b.v. angst, onzekerheid, weerstand?)
- Is er voldoende sprake geweest van een gesprek (dialoog) tussen de toekomstige cliënt en de GVP?
- Zou jij het gesprek ook op deze wijze gevoerd hebben? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet?



Opdracht: Onderhandelen

Neem een overlegsituatie met een cliënt voor de geest.

- Geef aan waarover het ging.

- Benoem de activiteiten die je ondernomen hebt.

- Heb je enkele vaardigheden gehanteerd of juist niet? Hoe was het verloop van het gesprek?

- Wat was de uitkomst van het gesprek en hoe kwam die tot stand? Was er sprake van overeenstemming?



Oefening: Onderhandelen

Doel: oefenen in het onderhandelen met een cliënt over zijn vragen en wensen.

Vorm groepjes van vier.

Speel een aantal malen een rollenspel met de volgende rolverdeling:

- GVP
- Cliënt
- Twee personen die observeren

Rouleer na uitvoering van rol totdat ieder de rol van GVP heeft gespeeld.

Vorbereiding:

- GVP: lees onderstaande rolinstructie GVP
- Cliënt: lees onderstaande rolinstructie voor de cliënt.
- Observator: lees onderstaande observatiepunten. Concentreer je op het observeren van de GVP. Ga zodanig zitten dat je haar / hem goed kunt zien.

Nabespreking: de observatoren geven feedback aan de GVP. De GVP schrijft op wat zijn leerpunten zijn.

Rol instructie cliënt

Speel de rol van een cliënt. Je kunt als voorbeeld een bestaande cliënt nemen. Leef je zo veel mogelijk in in je rol als cliënt. Je kunt ook jezelf spelen maar dan als een oudere. (met je eigenaardigheden, waarden, normen, enz).

Je hebt hulp nodig bij de lichamelijke verzorging, wilt graag elke dag onder de douche en zou het prettig vinden als iemand je helpt bij het opbouwen van sociale contacten want dat kun je niet goed. Vul deze zaken zelf verder in.

Kies uit:

Rol A: je bent erg bescheiden, de GVP weet het beslist beter en je wilt vooral niet 'lastig' zijn. Je bent afwachtend en legt het initiatief bij de GVP.

Rol B: je bent resoluut, je weet wat je wilt, zo en niet anders. Je bent een beetje kortaf op het onvriendelijke af.

Rol instructie GVP

Inventariseer de wensen en maak daarover met de cliënt afspraken. Ga op een realistische manier om met de (on)mogelijkheden van de zorgorganisatie waarvoor je werkt.

Observatiepunten

- Beoordeel de GVP op de punten genoemd onder "Op weg naar een succesvol resultaat"
- Wie heeft de leiding van het gesprek?
- Wat zou jij anders hebben gedaan?



Opdracht: Mijn reactie op spanningsvolle situaties

- Ga voor jezelf na welke karakteristieke reactie(s) jij hebt op spanningsvolle situaties.
- Ga bij jezelf na waarom je zo reageert en wat je moeilijk vindt in die situaties.
- Bespreek je antwoorden met twee collega's.
- Formuleer voor jezelf minimaal één leerpunt.

Mijn karakteristieke reactie op spanningsvolle situaties is:

Reactie	Doe ik meestal	Doe ik weinig	Doe ik nooit
Forceren			
Aanpassen			
Ontlopen			
De gulden middenweg			
Probleem oplossen			

Indien er verschil is tussen spanningsvolle reacties met cliënten en collega's, maak dan dat onderscheid.

Ik vind het moeilijk om:

Mijn leerpunt is:



Opdracht: Stijl van conflicthantering

Maak de hiernavolgende test. Houd hierbij je eigen gedrag bij een specifiek conflict in gedachten, waarbij je betrokken was. Met behulp van deze test (gebaseerd op spreekwoorden) kun je nagaan welke stijl van conflicthantering je op dat moment het meest hebt toegepast.

Omcirkel per uitspraak één cijfer van 1 tot 5 dat het meest van toepassing was op je gedrag, waarbij

1 = zeker niet typerend

2 = een beetje typerend

3 = aardig typerend

4 = typerend

5 = zeer typerend

A	De zaak niet op de spits drijven.	1	2	3	4	5
B	De gulden middenweg bewandelen.	1	2	3	4	5
C	De lieve vrede handhaven.	1	2	3	4	5
D	Met open vizier strijden.	1	2	3	4	5
E	In de doofpot stoppen.	1	2	3	4	5
F	Doen alsof je neus bloedt.	1	2	3	4	5
G	Het is beter te slaan dan geslagen te worden.	1	2	3	4	5
H	Je poot stijf houden.	1	2	3	4	5
I	Er geen doekjes om winden.	1	2	3	4	5
J	De gemoederen kalmeren.	1	2	3	4	5
K	De koe bij de horens vatten.	1	2	3	4	5
L	Je buiten schot houden.	1	2	3	4	5
M	Open kaart spelen.	1	2	3	4	5
N	Geweld met geweld verdrijven.	1	2	3	4	5
O	Beter gezwegen dan de mond verbrand.	1	2	3	4	5
P	Oog om oog, tand om tand.	1	2	3	4	5

Bereken je score met onderstaande sleutel als volgt:

- Zet achter Forceren G het getal dat je hebt omcirkeld bijvoorbeeld 3.
- Tel het aantal getallen per rij op.
- De stijl waarop je het hoogste scoort, is door jou in dat conflict toegepast.

Forceren	G =		H =		N =		P =		Totaal =	
Ontlopen	E =		F =		L =		O =		Totaal =	
Aanpassen	A =		B =		C =		J =		Totaal =	
Confronteren	D =		I =		K =		M =		Totaal =	

Bijlage 1: Richtlijnen voor een (kennismakings)gesprek

- a. Stel jezelf voor, leg je rol als GVP uit en stel de cliënt op zijn gemak.
- b. Informeer de cliënt / familie over de volgende zaken:
 - waarvoor het gesprek dient (de doelstelling);
 - dat er gegevens worden vastgelegd (o.a. cliëntdossier);
 - het recht om de gegevens in te zien (inzagerecht);
 - hoe lang het gesprek ongeveer duurt.
- c. Gebruik al je beschikbare informatie en controleer deze. Indien je een checklist gebruikt voor het gesprek dan heb je deze nog van te voren doorgelezen. Je stelt de vragen 'niet van het papier af' maar zo 'natuurlijk mogelijk'.
- d. Begin met een openingsvraag in de trant van:
 - “Binnenkort komt u bij ons in zorg. Hoe kijkt u daar tegenaan?”
 - “U bent hier nu een paar dagen. Hoe bevalt het u?”
 - “U ontvangt al een paar weken zorg van ons. Hoe bevalt dit u?”Een dergelijke vraag heeft als doel de ander(en) op zijn gemak te stellen en de verwachtingen van de cliënt duidelijk te krijgen. Ga van daaruit verder met het in kaart brengen van de zorgvragen.
- e. Maak gebruik van de volgende gesprekstechnieken:
 - zeg regelmatig in eigen bewoordingen wat je hebt gehoord (parafraseren).
“Ik begrijp uit uw woorden dat u niet makkelijk in slaap valt 's avonds en dat u daardoor meestal later naar bed gaat. Afleiding in de vorm van televisiekijken en een glaasje warme melk helpen bij het makkelijker slapen”.
 - vermijd vakjargon.
Dus niet “Ik wil samen met u deze anamnese doorlopen” maar
“Ik wil graag een aantal zaken van u weten, zodat we weten hoe we u het best kunnen helpen. Ik gebruik voor mezelf daarbij een lijstje zodat ik niets vergeet”.
 - vat regelmatig samen wat tot dan toe besproken is.
“We hebben het net gehad over uw jeugd, uit welk gezin u komt en op welke plekken u heeft gewoond”
 - stel zo veel mogelijk 'open vragen'.
 - let op onduidelijkheden en vraag dan om toelichting. “U zei net dat u een beetje moeite heeft met alleen zijn. Wat bedoelt u daarmee?”.
- f. Stimuleer de cliënt/familie met non-verbaal gedrag door het houden van oogcontact, knikken e.d.