

## Inhoudsopgave

### Lesdag 8 Competentie 10: Professionalisering en begeleiden van collega's en vrijwilligers

Leeswijzer lesdag 8.....	2
Competentie 10: Professionalisering en begeleiden van collega's en vrijwilligers.....	3
Feedback geven en ontvangen .....	3
Ondersteunende en corrigerende feedback .....	3
Feedback geven in zes stappen.....	4
Regels bij feedback geven .....	4
Feedback vragen.....	5
Feedback ontvangen.....	6
Het niet geven van feedback.....	7
Feedback 'op afstand' en uitgestelde feedback.....	8
Het Johari venster: over blinde vlekken en verborgen gebieden .....	9
Het Johari venster .....	10
Opdracht: Feedback .....	11
Opdracht: Feedback geven aan collega's .....	12
Opdracht: Feedback geven aan collega's (deel 2).....	13
Leerstijl .....	14
Fasen bij het leren .....	14
Vier leerstijlen .....	14
Ontwikkelen van verschillende leerstijlen.....	15
Opdracht: Inventariseer je leerstijlen .....	17
Het geven van instructie .....	22
Het geven van een klinische les .....	22
Richtlijnen voor het opzetten van een klinische les .....	23
Intervisie of casuïstiekmethode.....	24
Belangrijkste vaardigheden.....	24
Vraag door!.....	25
STAR - methode.....	25
De fasen bij intervisie.....	26
Opdracht: Intervisie .....	27
Het houden van een presentatie en geven van voorlichting .....	28
Je 'boodschap' en bronnen.....	28
Wat is je doel: wat wil je bereiken? .....	29
Van kop tot staart .....	29
De uitvoering .....	30
Oefenen.....	31
Het gebruik van hulpmiddelen bij presentaties .....	32
Flipover.....	32
PowerPoint presentatie.....	32
Opdracht: Spreken voor groepen .....	33

---

## Leeswijzer lesdag 8

Bij feedback gaat het om het corrigeren (corrigerende feedback) of stimuleren (positieve feedback) van gedrag. Het goed leren omgaan met het geven en ontvangen van feedback is erg belangrijk. Het hanteren van bepaalde regels bepaalt of het geven en ontvangen van feedback succesvol verloopt.

Ieder heeft een eigen leerstijl. We staan stil bij vier leerstijlen die worden onderscheiden en bij de manier waarop we leren. Je vult een lijst in om je eigen leerstijl te ontdekken. Inzicht in leerstijlen is belangrijk. Je houdt dan beter rekening met de leerstijlen van anderen en kunt dit toepassen bij klinische lessen en presentaties.

Als GVP draag je informatie over aan collega's, vrijwilligers en wellicht ook mantelzorgers. Er zijn verschillende manieren om dat te doen: door het geven instructies, klinische lessen, het geven van feedback, intervisie of het geven van een presentatie.

Waarop moet je letten bij deze verschillende vormen en hoe kun je dat zo goed mogelijk doen?

Bij instructies gaat het om kort en krachtig geven van informatie en het voordoen van handelingen. Bij klinische lessen ligt meer de nadruk op het overdragen van kennis.

Met intervisie kun je elkaar helpen om problemen te verduidelijken zodat je deze ook beter kunt oplossen.

Het succesvol geven van een presentatie hangt niet alleen af van je onderwerp, maar ook van de manier waarop je presenteert. Techniek en vaardigheden zijn belangrijk. Je krijgt tips en adviezen hoe je dat beter kunt doen.

---

## Competentie 10: Professionalisering en begeleiden van collega's en vrijwilligers

De GVP is in staat om, gebruikmakend van ontwikkelingen, ervaring, kennis en inzichten, collega's en vrijwilligers te begeleiden in hun dagelijks werk en te helpen zich te ontwikkelen in de zorg voor psychogeriatrische cliënten.

---

### Feedback geven en ontvangen



Bekijk de filmpjes over 'Feedback'  
Ga naar: <https://btsg.nl/inloggen/>  
Klik op de opleiding GVP  
Log in met het wachtwoord: 2017GVPstudent  
Ga naar **lesdag 8**

---

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 krijgen  
is een cadeautje**

### 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).

#### 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, mantelzorg) 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 en eenduidig) ook over subjectieve zaken (je bent aardig).



Het is 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:

#### 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

Niemand is zich voor honderd procent bewust van het eigen gedrag en de manier van communiceren. Het Johari<sup>1</sup> 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.

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.

---

<sup>1</sup> Het Johari venster is genoemd naar de bedenkers Joe Luft en Harry Ingham

## 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. Het is 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 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

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

Maak de zin af. Het antwoord is niet goed of fout. Het gaat om jouw indruk, mening, gedachte, 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?



### 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.

	<b>Bewering ondersteunende feedback</b>	<b>waar</b>	<b>niet waar</b>
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 van een andere 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.

	<b>Bewering corrigerende feedback</b>	<b>waar</b>	<b>niet waar</b>
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.:

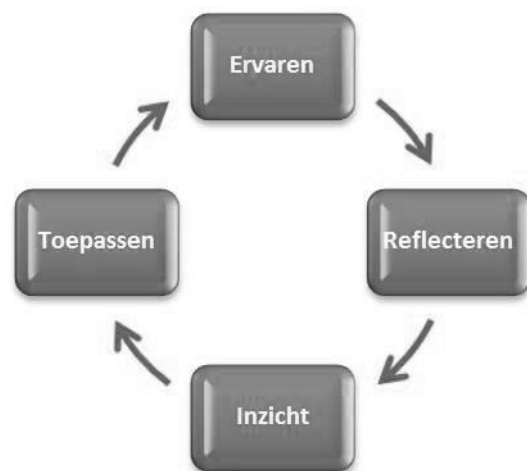
## Leerstijl

Je doet niet alles zelf. Je delegeert werkzaamheden naar collega's, vrijwilligers en soms ook naar mantelzorgers. Je moet dan duidelijk maken wat de bedoeling is, wat er verwacht wordt. Er zijn verschillende manieren om dit te doen, zoals coachen en instrueren. Je stemt je methode af op de aard van de taak en de persoon. De een leert sneller door het doen, de ander door te kijken hoe een ander het doet. Zo heeft ieder zijn eigen manier van leren, zijn leerstijl.

## Fasen bij het leren

Leren is een proces dat leidt tot gedragsverandering. Dit proces kent verschillende fasen: het verzamelen van informatie, toetsen van nieuwe inzichten of nadenken over wat je overkomt. De psycholoog Kolb deed onderzoek naar verschillende manieren van leren en hij onderscheidde vier, van elkaar afhankelijke fasen in het leren:

Deze vier fasen volgen logisch op elkaar: als je iets meemaakt (ervaring) ga je je ervaringen overdenken (reflecteren) en veralgemeniseren (in zo'n situatie kan ik dus het best .., inzicht). Je hebt dan een manier van reageren bedacht die je in vergelijkbare situaties / bij vergelijkbare gedragingen van cliënten gaat toepassen. Als je die nieuwe aanpak, dat geleerde gedrag, daadwerkelijk gebruikt doe je weer nieuwe ervaringen op (concrete ervaring) waarover je vervolgens weer kunt nadenken (reflectie), zodat je weer nieuwe inzichten krijgt (begripsvorming). Kolb beschreef zo een ideaal leermodel dat wil zeggen dat je deze stappen (vaak onbewust) tijdens het leren doorloopt. De vier fasen herhalen zich volgens Kolb voortdurend.



Mensen verschillen waar ze in de cirkel beginnen. Bij een nieuw apparaat begint de een meteen met het indrukken van knoppen, de ander leest de handleiding. De een vraagt aan een ander of die kan laten zien hoe het werkt, de ander zoekt het zelf uit (experimenteren).

Het is natuurlijk mogelijk de leerfasen in een andere volgorde te doorlopen of een fase over te slaan. Echter, wanneer fasen worden overgeslagen of te snel doorlopen, daalt het leerrendement. Dat is te begrijpen: ervaring wint aan waarde als je erover nadenkt, inzichten worden pas echt bruikbaar als je ze uitprobeert (experimenteren) en toetst (ervaring, reflectie).

## Vier leerstijlen

Leren is dus een proces van vier fasen dat zich voortdurend herhaalt. Mensen hebben voorkeur voor een bepaalde manier van leren, een bepaalde fase uit die cyclus. Een wiskundige of filosoof zal veel tijd besteden aan abstracte begripsvorming, terwijl een bedrijfsleider zich eerder zal richten op het in de praktijk toetsen van ideeën. Kolb vond dat er globaal vier kenmerkende leerstijlen zijn:

### *De doener*

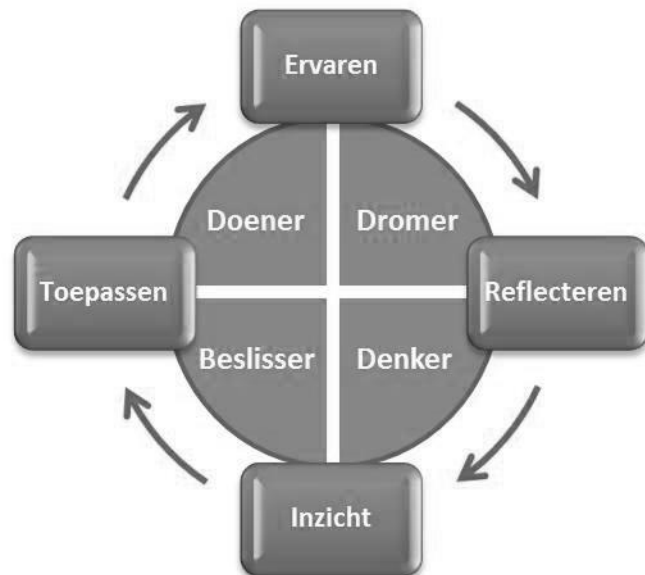
Deze gaat open voor nieuwe ervaringen, is gericht op het 'hier en nu' en vaak enthousiast over iets nieuws. Het is een aanpakker, eerst doen en daarna pas nadenken over de gevolgen. De dagen zijn gevuld met activiteiten. Problemen worden aangepakt door brainstormen. Zodra de opwindende van een activiteit is weggeëbd gaat de doener op zoek naar de volgende activiteit.

De doener presteert het best bij steeds nieuwe ervaringen maar raakt verveeld als het gaat om implementatie en lange-termijn borging.

### *De dromer*

Deze staat stil bij opgedane ervaringen, reflecteert. De dromer verzamelt informatie, zelf (direct) en bij anderen (indirect), en denkt hierover na voor conclusies te trekken. Neemt de tijd voor het verzamelen van informatie en wat dat zou kunnen betekenen. Daardoor duurt het een tijd voordat er actie komt maar heeft dan iets van alle kanten bekeken en stilgestaan bij mogelijke gevolgen.

De dromer blijft wat op de achtergrond tijdens vergaderingen en discussies, observeert en luister naar anderen, en probeert de strekking van de discussie te achterhalen voordat hij zelf met punten komt. Als de dromer actie onderneemt, is dit deel van een totaalbeeld dat deze zich heeft gevormd op basis van ervaringen uit verleden en heden, eigen observaties en die van anderen.



### *De denker*

Deze denkt over problemen na, stapsgewijs en logisch, en vormt zich op basis daarvan een idee hoe in verschillende situaties het best gereageerd of gehandeld kan worden. Hij is een perfectionist die niet rust totdat alles netjes is en in een logisch geheel past. Houdt van analyseren, is dol op theorieën, modellen en systematisch denken. De aanpak van de denker is consequent logisch. Alles wat niet te ordenen is, daar kan en doet de denker niets mee. Hij wil zoveel mogelijk zekerheid.

### *De beslisser*





Deze probeert ideeën, theorieën en technieken uit om te zien of ze in de praktijk werken. Gaat op zoek naar nieuwe ideeën en grijpt elke kans aan om te experimenteren met toepassingen. Terugkomend van een training, vol ideeën die hij in de praktijk wil uitproberen. Houdt van opschieten en onderneemt snel en vol zelfvertrouwen actie op ideeën die aanspreken. Heeft geen geduld voor overpeinzingen en discussies met een open einde.

De aanpak van de beslisser is praktisch, nuchter, neemt graag praktische beslissingen en lost problemen op die worden gezien 'als een uitdaging'. In zijn ogen is er altijd een betere manier en wat telt, is dat het werkt.

## **Ontwikkelen van verschillende leerstijlen**

Kolb ontdekte dat mensen geneigd zijn vooral die leerfase te ontwikkelen waar ze toch al 'sterk in zijn'. Hij pleit er voor dat mensen ook aandacht besteden aan de andere manieren van leren (leerstijlen). In een team zorgt de diversiteit van leerstijlen van de verschillende teamleden er meestal voor dat dit het geval is. Dit hoeft echter niet altijd zo te zijn!

Allround-leerders zijn mensen die alle vier de leerstijlen beheersen. Het leren beheersen van al deze leerstijlen, waardoor je je stijl aan kunt passen aan de omstandigheden en situatie, is wat men vaak noemt 'leren te leren'. In het schema op de volgende pagina staan de verschillende leerstijlen uitgewerkt.

Leerstijl	Kernwoorden	Leert het meest door ....	Leert het minst door ...
Doener	<p>Wat is er nieuw? Ik ben voor alles in.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• directe ervaring, dingen doen</li> <li>• nieuwe ervaringen, het oplossen van problemen</li> <li>• in het diepe gegooid worden met een uitdagende taak</li> <li>• afwisselen met een reeks van verschillende activiteiten die verricht moeten worden</li> <li>• het uitwisselen van ideeën of het oplossen van problemen met een groep</li> <li>• iets kunnen uitproberen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• luisteren naar lezingen, monologen, uiteenzettingen, verklaringen hoe dingen gedaan moeten worden</li> <li>• moeten afwachten en niet betrokken zijn</li> <li>• opnemen van veel gegevens, analyse en interpretatie ervan</li> <li>• individueel werken bijv. lezen, schrijven en denken</li> <li>• het moeten opvolgen van nauwkeurige instructies zonder veel bewegingsruimte</li> </ul>
Dromer	<p>Ik wil hier graag even over nadenken</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• activiteiten waar ze de tijd krijgen/gestimuleerd worden (achteraf) na te denken over acties</li> <li>• als mogelijkheid wordt geboden eerst nadenken en dan pas doen</li> <li>• beslissingen nemen zonder limieten en tijdsduur</li> <li>• nauwkeurig analyseren en verslaan</li> <li>• ideeën met anderen uit te wisselen zonder daarbij enig risico te lopen, bijvoorbeeld vooraf doorgesproken en binnen een goed gestructureerde leersituatie</li> <li>• hun eigen tijd deadlines te kunnen bepalen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• als leider of voorzitter moeten optreden of voor toeschouwers een rollenspel doen</li> <li>• in situaties betrokken worden die actie zonder planning vereisen</li> <li>• onvoldoende gegevens krijgen voor een conclusie</li> <li>• kant-en-klare instructies krijgen hoe iets gedaan moet worden</li> <li>• in het belang van efficiency vereenvoudigingen moeten aanbrengen of oppervlakkig werk moeten doen.</li> </ul>
Denker	<p>Hoe is dat met elkaar gerelateerd?</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestructureerde situaties met duidelijke doelstellingen (congressen, colleges, boeken)</li> <li>• als ze de tijd krijgen om relaties te kunnen leggen met kennis die ze al hebben</li> <li>• situaties waar ze intellectueel uitgedaagd worden</li> <li>• de kans krijgen vragen te stellen en de basismethodologie, logica etc. te achterhalen</li> <li>• theoretische concepten, modellen en systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gedwongen worden iets te doen, zonder de omstandigheden of een duidelijk doel te kennen</li> <li>• deel te nemen aan situaties die de nadruk leggen op emoties of gevoelens</li> <li>• methoden of een training die iets vluchtig en snel doorneemt</li> <li>• onderwerpen die als banaal, oppervlakkig worden beschouwd</li> </ul>
Beslissers	<p>Hoe kan ik dit toepassen in de praktijk?</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• duidelijke verbanden tussen leren en werken</li> <li>• zich kunnen richten op praktische zaken</li> <li>• getoonde technieken met duidelijke praktische voorbeelden</li> <li>• kansen om dingen uit te proberen en te oefenen onder begeleiding van een expert</li> <li>• leeractiviteiten met een hoog praktijkgehalte, bijvoorbeeld een goede simulatie, echte problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• er geen praktijk of duidelijke handleiding is</li> <li>• het gevoel te hebben dat er in cirkels wordt rondgedraaid en dat ze de stof niet snel genoeg bevatten</li> <li>• er geen duidelijk profijt verbonden is aan de leeractiviteiten, bijvoorbeeld meer omzet, korter vergaderen, hogere bonus, promotie</li> </ul>





## Opdracht: Inventariseer je leerstijlen

De bedoeling van deze vragenlijst is dat je je een beeld vormt van je voorkeur leerstijlen. Door de jaren heen heb je een aantal leer-'gewoontes' ontwikkeld, die je in staat stellen van bepaalde ervaringen meer te profiteren dan van andere. Hiervan ben je je meestal niet bewust. Door een beeld te krijgen van je leervoorkeuren, kun je die leerervaringen kiezen die het best bij je stijl passen.

- Het invullen van de lijst is niet gebonden aan een tijdlimiet. Je hebt ongeveer 15 minuten nodig.
- Wees zo eerlijk mogelijk bij de beantwoording, dan heb je het meest aan de uitslag.
- Neem bij het invullen van de lijst je werksituatie in gedachten. Geef aan hoe je je doorgaans in die situatie gedraagt of denkt en niet hoe je je zou willen gedragen.
- Er zijn geen goede of foute antwoorden.
- Als je je herkent in een uitspraak, zet dan een plusteken '+' voor de vraag. Indien je je er niet in herkent, zet je een minteken.
- Sla geen vragen over.

vraag	+ of -	Uitspraak
1		Ik heb uitgesproken ideeën over wat goed of fout is.
2		Ik ben vaak roekeloos
3		Ik los problemen het liefst stap voor stap op.
4		Ik vind dat formaliteiten mensen beknotten.
5		Ik heb een directe, no-nonsense stijl.
6		Ik vind acties gebaseerd op intuïtie vaak even goed als acties gebaseerd op zorgvuldig overwegen en analyseren.
7		Ik houd van werk waarbij ik de tijd heb om alles uit te pluizen.
8		Ik vraag mensen regelmatig naar hun uitgangspunten.
9		Het belangrijkste is hoe iets in de praktijk uitwerkt.
10		Ik ga actief op zoek naar nieuwe ervaringen.
11		Als ik iets hoor van een nieuw idee of een nieuwe benadering, begin ik meteen de toepassing in de praktijk uit te werken.
12		Ik hecht veel belang aan zelfdiscipline zoals dieet houden, regelmatige lichaamsbeweging, vasthouden aan een bepaalde routine, etc.
13		Ik stel er eer in iets grondig te doen.
14		Ik kan het best opschieten met logische, analytische mensen en minder goed met spontane, 'irrationele' mensen.
15		Ik ga zorgvuldig te werk bij de interpretatie van beschikbare informatie en trek geen overhaaste conclusies.
16		Het liefst neem ik een beslissing na zorgvuldige overweging van veel alternatieven.
17		Ik voel me meer aangetrokken tot nieuwe, ongewone ideeën dan tot praktische ideeën.
18		Ik houd niet van iets dat niet af is en pas het liefst alles in een samenhangend patroon.
19		Ik accepteer en houd me aan vastgestelde procedures zolang ik ze efficiënt vind om een doel te bereiken.
20		Ik breng mijn acties graag in verband met een algemeen principe.
21		In discussies kom ik graag meteen terzake.
22		Ik ben geneigd een zekere afstand te bewaren tot mijn collega's.
23		Ik vind het een enorme uitdaging iets nieuw en anders aan te pakken.

<b>vraag</b>	<b>+ of -</b>	<b>Uitspraak</b>
24		Ik houd van geestige, spontane mensen.
25		Ik verdiep me in alle details voor ik een conclusie trek.
26		Ik vind het moeilijk om te komen met wilde, spontaan opkomende ideeën.
27		Ik verspil niet graag tijd door om de hete brij heen te draaien.
28		Ik pas ervoor op overhaaste conclusies te trekken
29		Ik heb graag zo veel mogelijk bronnen van informatie. Hoe meer gegevens om over na te denken, hoe liever.
30		Oppervlakkige mensen die alles niet zo serieus nemen, irriteren me vaak.
31		Ik luister eerst naar anderen voor ik mijn mening geef.
32		Ik laat meestal duidelijk merken hoe ik over iets denk.
33		Ik vind het leuk om andere mensen bezig te zien in een discussie.
34		Ik reageer liever spontaan en flexibel op gebeurtenissen dan alles van tevoren te plannen.
35		Ik voel me nogal aangetrokken tot technieken zoals netwerkanalyses, stroomdiagrammen, enzovoorts.
36		Ik vind het vervelend als ik werk moet afraffelen om een tijdlimiet te halen.
37		Ik beoordeel ideeën op hun praktische waarde.
38		Rustige, bedachtzame mensen bezorgen mij vaak een onbehaaglijk gevoel.
39		Mensen die zich hals over kop ergens instorten ergeren mij vaak.
40		Het is belangrijker om van het heden te genieten dan na te denken over het verleden of de toekomst
41		Volgens mij zijn beslissingen die zijn gebaseerd op een grondige analyse van alle informatie beter dan beslissingen die zijn gebaseerd op intuïtie.
42		Ik neig tot perfectionisme.
43		In discussies draag ik vaak ideeën aan die me ineens te binnen schieten.
44		In besprekingen kom ik met praktische, realistische ideeën.
45		Regels zijn er vaak om overtreden te worden
46		Ik neem het liefst afstand van een situatie en bekijk de dingen van alle kanten.
47		Ik zie vaak de zwakke punten en inconsequenties in de argumenten die anderen aanvoeren.
48		Over het algemeen praat ik meer dan dat ik luister.
49		Ik zie vaak betere, meer praktische manieren om iets gedaan te krijgen
50		Geschreven rapporten moeten volgens mij kort en bondig zijn.
51		Ik vind dat rationeel, logisch denken de overhand moet hebben.
52		Ik weeg zoveel mogelijk alle voor- en nadelen tegen elkaar af voor ik een besluit neem.
53		Ik houd van mensen die met beide benen stevig op de grond staan.
54		Als mensen met niet terzake doende dingen komen in discussies en afdwalen, word ik ongeduldig.
55		Als ik een verslag moet schrijven maak ik meestal eerst een aantal concepten vóór ik de definitieve versie schrijf.
56		Ik probeer graag dingen uit om te zien of ze werken in de praktijk.
57		Ik vind het belangrijk oplossingen te vinden via een logische benadering.
58		Ik vind het leuk de grote prater te zijn.
59		In gesprekken vind ik vaak dat ik de realist ben, die zorgt dat niemand afdwaalt en zich verliest in rozige speculaties.

<b>vraag</b>	<b>+ of -</b>	<b>Uitspraak</b>
60		Ik overweeg graag vele alternatieven voordat ik een besluit neem.
61		In gesprekken met mensen vind ik mezelf vaak de meest nuchtere en objectieve.
62		In discussies blijf ik liever op de achtergrond dan dat ik de leiding neem en het hoogste woord voer.
63		Ik vind het fijn lopende zaken te zien in een wijder lange termijn perspectief.
64		Als er iets mis gaat, schud ik het gemakkelijk van me af en beschouw ik het als een extra ervaring.
65		Ik verwerp wilde, spontane ideeën meestal als onpraktisch.
66		Ik denk altijd: 'Bezint, eer ge begint'.
67		Over het algemeen luister ik meer dan ik praat.
68		Ik ben vaak hard tegen mensen die moeite hebben om problemen logisch te benaderen.
69		Meestal vind ik dat het doel de middelen heiligt
70		Ik geef er niets om anderen te kwetsen als het werk maar wordt gedaan.
71		Het formele karakter van sommige doelstellingen en plannen benauwt me.
72		Meestal ben ik de 'spil' van een gezelschap.
73		Ik doe alles wat nodig is om iets gedaan te krijgen.
74		Methodisch, gedetailleerd werk verveelt me snel.
75		Ik onderzoek graag de uitgangspunten, principes en theorieën die ten grondslag liggen aan zaken of gebeurtenissen.
76		Ik wil er altijd graag achter komen wat andere mensen denken.
77		Ik heb graag dat vergaderingen ordelijk verlopen en dat er niet wordt afgeweken van de agenda.
78		Ik laat me niet in met subjectieve of omstreden onderwerpen.
79		Ik geniet van drama en opwindning in een crisissituatie.
80		Anderen vinden vaak dat ik geen begrip kan opbrengen voor hun gevoelens

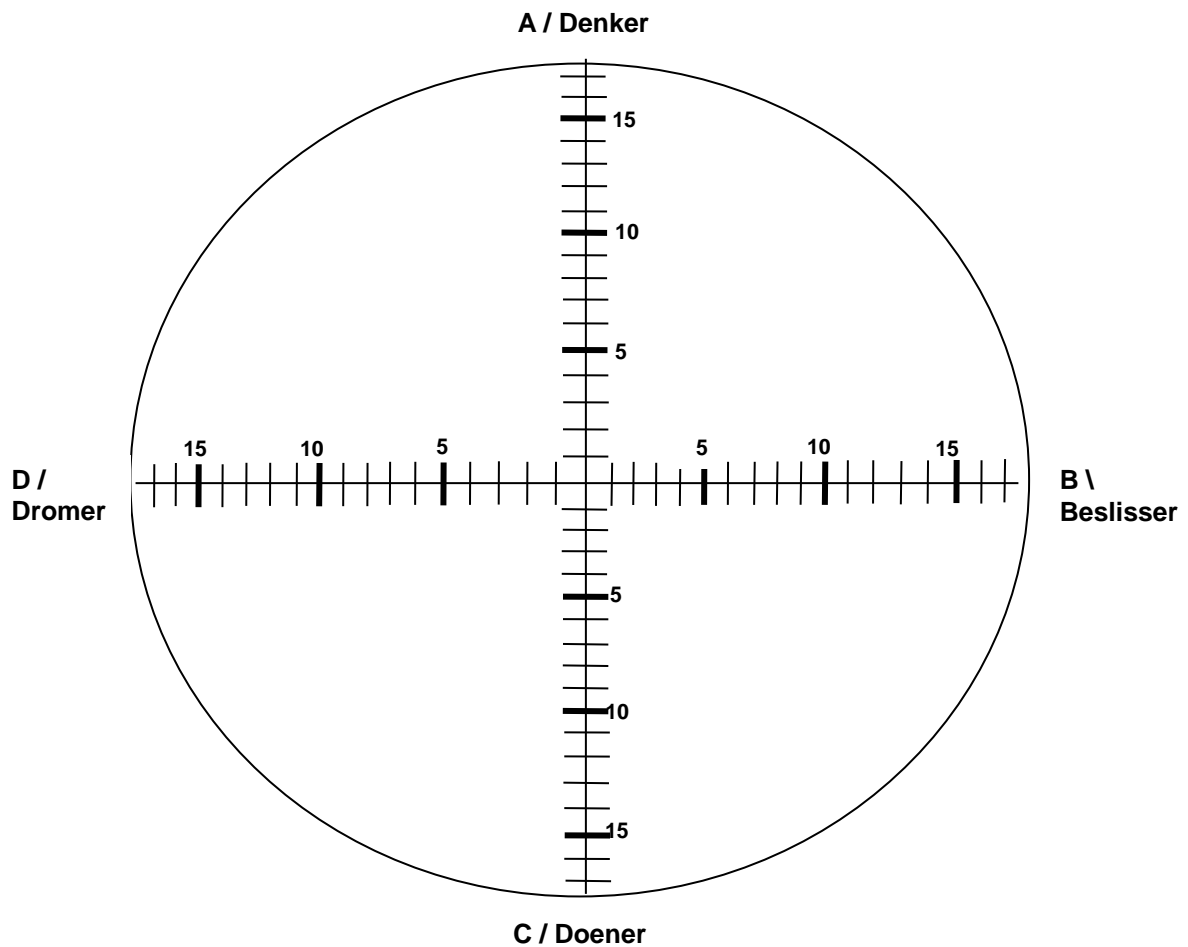
### Score vragenlijst Leerstijlen

Omcirkel in onderstaande lijst de vragen waar je een '+' voor hebt gezet.

Tel daarna het aantal omcirkelde vragen per kolom op.

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
	1	5	2	7
	3	9	4	13
	8	11	6	15
	12	19	10	16
	14	21	17	25
	18	27	23	28
	20	35	24	29
	22	37	32	31
	26	44	34	33
	30	49	38	36
	42	50	40	39
	47	53	43	41
	51	54	45	46
	57	56	48	52
	61	59	58	55
	63	65	64	60
	68	69	71	62
	75	70	72	66
	77	73	74	67
	78	80	79	76
som				
leerstijl	denker	beslisser	doener	dromer

Zet de totaalscores voor elke leerstijl (A tot en met D) uit op de armen van het kruis hieronder en verbindt de punten met een getrokken lijn. Dit is een grafische weergave (spindigram) van je leerstijl.



Meestal zal je op alle leerstijlen scoren. Daar waar een piek ontstaat (= een hoge score) is sprake van een voorkeur in je leerstijl.

- Komt de uitslag overeen met je eigen idee over de manier waarop je leert? Formuleer eventuele aandachtspunten voor jezelf.
- Wissel in een groepje met drie medecursisten je leerstijl uit en bespreek met elkaar de volgende vraag: Wat betekent iemands leerstijl voor de manier waarop je instructies geeft aan collega's, collega's begeleidt of een klinische les geeft?

---

## Het geven van instructie

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

Je bepaalt vooraf wat wel en niet aan bod komt in de instructie. Wat is relevant en wat niet, welke fasering ga je gebruiken. Je geeft de informatie op systematische wijze door het op een flap-over te schrijven, voor te doen of het gebruik van andere hulpmiddelen zoals DVD, afbeelding, een folder etc.

De werkwijze bij het geven van instructie bestaat uit de volgende onderdelen:

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

Gebruik hierbij:

Eenvoud	korte zinnen, bekende woorden, verklaar vaktermen
Goede structuur	overzichtelijk, logische opbouw, hoofd en bijzaken onderscheiden
Beknoptheid	alleen wat belangrijk is kort en krachtig uiteenzetten
Aantrekkelijkheid	zorg dat je de aandacht vasthoudt, afwisseling in uitleg en werkwijze, breng het enthousiast, geef voorbeelden, sluit aan bij ervaringen van collega's, mantelzorgers of vrijwilligers

Na een instructie en/of demonstratie zoals hierboven beschreven, geef je collega's, mantelzorgers of vrijwilligers de informatie op papier. Doe zaken bij voorkeur voor of laat het zien via beeldmateriaal. Doe het zelf voor en nodig uit het "na te doen". Afhankelijk van de situatie oefent de ander "op" jou (in een één op één instructie) of op een andere collega (in een groepsinstructie).

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

## Het geven van een klinische les

Bij het opzetten en geven van een klinische les maak je gebruik van je eigen kennis, kennis van anderen in de organisatie, en/of informatie uit boek, tijdschrift of internet.

Doelstellingen van een klinische les:

- het bevorderen van integratie tussen theorie en praktijk: hoe pas je de validerende benadering toe in de praktijk?
- het aanscherpen van het opmerkingsvermogen van medewerkers: meer oog krijgen voor de beleving van cliënten, mantelzorgers of vrijwilligers tijdens het proces van dementering;
- het verduidelijken van het handelen zoals bijvoorbeeld het omgaan met agressie. Daarbij besteed je aandacht aan mogelijke oorzaken voortkomend uit het ziektebeeld, de eigen reactie / beleving, lichamelijke factoren die een rol spelen enzovoorts;
- het toetsen en aanvullen van kennis en het verbeteren van de houding;
- het bespreekbaar maken van het eigen handelen / de omgang met cliënten.

De inhoud van een klinische les kan gericht zijn op:

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

### **Richtlijnen voor het opzetten van een klinische les**

Bepaal de inhoud: welke leervragen zijn er, waarom dit onderwerp, wat ervaart men als moeilijk, waarover moet men meer weten. Houd bij het samenstellen rekening met het niveau van de aanwezigen en pas alles daarop aan. Bepaal wat je wilt bereiken (doel) binnen de beschikbare tijd.

Bouw een klinische les als volgt op:

- Stap 1: Inleiding  
Doelstelling uitleggen en vragen of dit duidelijk is.  
Zijn er nog vragen uit de voorbereiding (als die er was)?  
Duidelijk maken van spelregels, hoe wordt er gewerkt, wat wordt er van deelnemers verwacht?
- Stap 2: De eigenlijke les.  
Er zijn een aantal aandachtspunten, afhankelijk van de werkwijze binnen de klinische les:
  - Bij doceren: schema maken van de leerstof.
  - Bij groepsgebesprek: voorbereiden welke denkvragen je kunt stellen en welke deelonderwerpen aan bod moeten komen.
  - Bij discussie: welke stellingen wil je geven, wat voor alternatief heb je achter de hand indien het gesprek vastloopt.
  - Bij gemengde vormen: welke volgorde? Bijvoorbeeld eerst theorie, vanuit de theorie een stelling geven en vervolgens discussie.Denk eraan om regelmatig een samenvatting te geven van wat je hebt verteld en om te vragen of het voor ieder duidelijk is geweest.
- Stap 3: Afronding  
Geef aan het eind een korte bondige samenvatting (vanmiddag heb we met elkaar ....., dit leverde op dat we ....., we hebben afgesproken dat we vanaf morgen ....., je kunt voor vragen terecht bij ...  
Hou een kort evaluatierondje of evalueer schriftelijk.

Binnen de psychogeriatric spelen je eigen emoties een belangrijke rol. Medewerkers worden geconfronteerd met gedrag dat soms moeilijk te begrijpen is, dat gevoelens van onmacht, spanning, angst en agressie kan oproepen. Het is belangrijk in klinische lessen bij dergelijke emoties stil te staan: 'Wat doet dit gedrag met jou?'

## Intervisie of casuïstiekmethode

Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij collega's proberen elkaar te helpen door samen problemen te verhelderen en eigen gedrag te leren veranderen. Intervisie richt zich op hoe iemand iets doet, op het handelen. Altijd op één bepaalde manier reageren, slecht luisteren, eerst doen en dan denken, niet met een specifieke cliënt kunnen omgaan zijn gedragingen die de kwaliteit van de dienstverlening en samenwerken verminderen. Met interventie kun je bereiken dat iemand zich bewust wordt van zijn manier van reageren en handelen. Hierdoor wordt het mogelijk om anders op situaties te reageren.

Intervisie is gericht op probleemverheldering niet in eerste instantie op probleemoplossing. Een GVP moet in staat zijn zelf problemen op te lossen. Met behulp van interventie kunnen jij en je collega's inzicht krijgen in problemen. Bijvoorbeeld in de omgang met cliënten, collega's, vrijwilligers of mantelzorgers. In de meeste gevallen leidt dit er toe dat je weet wat je moet doen. De problemen van de ander staan bij interventie centraal en jouw rol bestaat uit het stimuleren en structureren van het gesprek / de gedachten van de ander. Je geeft richting aan het gesprek en helpt hem bij het analyseren van zijn vraag of probleem en bij het zoeken naar oplossingen.

### Belangrijkste vaardigheden

De belangrijkste vaardigheden bij interventie zijn vragen stellen, vooral 'open vragen' en samenvatten. Het is de bedoeling dat je in het gesprek de ander volgt, dat je zo min mogelijk toevoegt van jezelf. Wat je in ieder geval moet vermijden is direct komen met oplossingen, reageren met 'Oh ja ik weet precies wat je bedoelt, zelf heb ik .....'. (= overnemen van het gesprek), of er vanuit gaan dat je weet waar een ander het over heeft (= zelf invullen). Twee soorten vragen zijn erg belangrijk:

- *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. Je doel is: door je manier van vragen de ander laten stilstaan (reflecteren) bij wat er gebeurde, wat hij daarvan vond en vindt, de gevoelens die dat met zich meebracht enzovoorts. De ander krijgt het woord. Je komt veel te weten over wat iemand meemaakt, voelt, denkt, van plan is. Het is de methode om het probleem of de vraag van en voor de ander de ander zo nauwkeurig mogelijk in beeld te brengen. De 'leiding' van het gesprek ligt dus eigenlijk bij de ander. Jij stuurt en vraagt door en probeert oorzaak en gevolg helder te krijgen.

- *De controle vraag*

Bij de controle vraag ga je na of je het begrepen hebt. Meestal gebeurt dat bij interventie door samenvatten. Voorbeeld: "Dus als ik je goed begrepen heb, gebeurde / zit je met ....". Door samen te vatten geef je een beknopte weergave van een gedeelte van een gesprek. Je probeert de kern van het verhaal kort neer te zetten = de meest relevante aspecten naar voren te brengen. Daardoor help je de ander 'de gedachten op een rij te zetten'. Samenvatten stimuleert om verder te vertellen en helpt om de rode draad van het gesprek vast te houden, structuur in het gesprek te brengen, onduidelijkheden op te sporen en geeft de mogelijkheid tot correctie.

Kenmerken van samenvatten:

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



### Vraag door!

Speur in het gesprek naar aanknopingspunten om door te vragen. Wees alert op:

- vaagheden,
- subjectieve uitlatingen,
- aannames,
- algemene waarheden,
- zinnen met 'moeten' of 'kunnen'.

Taalpatronen verhullen waardevolle informatie, let op wat hij **niet** zegt. Zo krijg je meer informatie.

- "Mijn cliënten zijn tevreden."  
→ Doorvragen: Hoe weet je dat?
- "Ik heb geen tijd voor die dingen omdat ik ..... nog moet doen."  
→ Doorvragen: Wat gebeurt er als je dat niet doet?
- "Ik kan dit niet overlaten aan ....."  
→ Doorvragen: Wat weerhoudt je?
- "Niets gaat goed." "Overall vallen mensen mij lastig".  
→ Doorvragen: Kun je geen enkele uitzondering noemen?

### STAR - methode

De STAR – methode houdt in dat je vragen stelt met een vaste structuur om een zo betrouwbaar mogelijk beeld te krijgen. Je vraagt volgens een vaste structuur naar:

#### Situatie

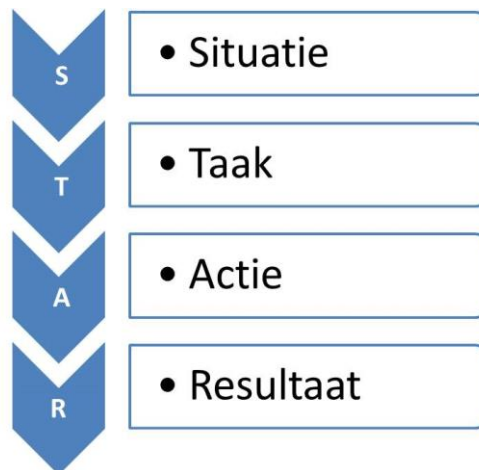
- Wat was de situatie?

#### Taak

- Wat wilde je bereiken?
- Wat zag je als je taak of taken?
- Welke doelen had je voor ogen?
- Hoe leuk vind je de betreffende taak?
- Hoe gemotiveerd ben je ervoor?

#### Actie

- Wat heb je toen gezegd of gedaan?
- Wat heb je precies gedaan?
- Wanneer deed je dat?
- Welke obstakels kwam je tegen?
- Wat heb je daarmee gedaan?



---

 **Resultaat**

- Wat was het effect van je gedrag?
- Hoe verantwoordelijk voel je je voor het resultaat?
- Hebben de acties geleid tot het bereiken van het gewenste resultaat?

**De fasen bij intervisie**

Als je intervisie gebruikt om een probleem of de omgang met een cliënt te bespreken, doorloop je als begeleider (verder 'intervisor' genoemd) 6 fasen. Intervisie is toepasbaar in één op één situaties of als leer methode in groepen.

**Fase 1: Het probleem**

De ander (je begint altijd met één persoon die 'het probleem' inbrengt) vertelt en beschrijft zijn casus of probleem.

**Fase 2: Verhelderingsfase: vragenronde**

Als GVP heb je de leiding en stel je vragen (open vragen, doorvragen) ter verheldering van het probleem. Je vragen hebben als doel het probleem goed in kaart te brengen door samen te kijken wat er allemaal 'aan vast hangt' (= analyse). Je kunt daarbij de ABC - of de STAR methode als hulpmiddel hanteren. In een groepssituatie kan elke deelnemer verhelderende vragen stellen. Het is niet de bedoeling dat er in deze fase een discussie plaatsvindt.

**Fase 3: Samenvatting: probleem is in kaart gebracht**

Je geeft in eigen woorden weer waar het volgens de ander om gaat, waar hij mee zit, wat het probleem is of wat hij wil bereiken. De ander geeft aan of dit klopt. Klopt dit niet dan stel je nieuwe vragen. Dit gaat net zo lang door totdat het probleem helder genoeg is geformuleerd.

Tijdens het vragenstellen kan blijken dat het oorspronkelijk geformuleerde probleem niet het echte probleem blijkt. Dan wordt het opnieuw geformuleerd en kan een tweede vragenronde volgen. Het probleem is nu helder en soms is dit voor de ander voldoende. Dit kan hem genoeg inzicht geven zodat hij er mee verder kan, weet wat hij moet doen. Is dit niet zo, dan ga je naar de volgende fase.

**Fase 4: Uitwisselingsfase: analyse en advies**

Je geeft je reactie. Als het gaat om een groep dan kunnen meerdere groepsleden een reactie geven. Het kan gaan om advies, analyse, een vraag, een oplossing of een mening. Alles waaraan de inbrenger iets kan ontleen voor het eigen handelen. Hanteer daarbij de eerder gegeven regels voor het geven van feedback.

**Fase 5: Verdiepingsfase: reactie van de ander**

De ander reageert op de gegeven reacties. Wat spreekt wel of niet aan en waarom? Wat aanspreekt wordt verder uitgediept. Het gaat om het zo breed mogelijk bespreken van zaken die behulpzaam kunnen zijn.

**Fase 6: Conclusie en evaluatie**

Welke conclusie trekt de ander / de groepsleden. Wat spreekt aan en welke acties zijn nodig? Dit kan worden uitgewerkt in een actieplan. Soms kun je volstaan met de afspraak dat hij 'er mee aan de slag gaat'. Ieder geeft aan hoe zij de wijze van het bespreken van het probleem met elkaar hebben ervaren. Wat ging goed, wat minder goed en wat heeft ieder van deze intervisie geleerd.

---



## Opdracht: Interview

Vorm een groepje van vier met de volgende taakverdeling:

- *Inbrenger van een probleem / casus:* Deze brengt een probleem of casus in zoals hij tegenkomt in de omgang met een cliënt of rol als GVP.
- *Begeleider / intervisor:* Deze be vraagt de inbrenger op de manier zoals vermeld in de paragraaf over interview of casuïstiek methode.
- *Twee observatoren:* Zij letten op:
  - de gespreksvoering: hoe verliep de vraagstelling, zou je zelf andere vragen stellen, de sfeer, het non-verbale gedrag, kortom de indruk die je hebt van het gesprek. Geef feedback aan intervisor en inbrenger. Is uiteindelijk het probleem helder geworden?
  - de inhoud: herken je de ingebrachte probleemvraag? Hoe ga je hier zelf mee om? Tips etc. Zij maken tijdens de interview voor zichzelf aantekeningen.

### *Uitvoering*

De inbrenger brengt zijn probleem of casus in en de begeleider be vraagt. De docent spreekt een maximale tijdsperiode af.

### *Aansluitend*

1. Evaluatie technische vaardigheden: de observatoren en inbrenger geven feedback aan de begeleider over de manier van vragenstellen.
  - Hoe was de manier van vragen stellen?
  - Wat verliep moeilijk of lastig?
  - Wat zou jij anders hebben gedaan als vragensteller ('Mij viel op dat .....').
2. Ingaan op de inhoud: herkennen zij het probleem, hoe gaan zij daar mee om, zijn er tips of adviezen.

Wissel van rol zodanig dat iedereen inbrenger, begeleider en observator is geweest.

## Het houden van een presentatie en geven van voorlichting

Als GVP wordt van je verwacht dat je verbetervoorstellen doet ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van leven van cliënten of voorlichting geeft aan collega's, vrijwilligers of mantelzorgers. Dat kan in schriftelijke vorm, maar vaak moet je een mondeling een voorstel inbrengen, toelichten en verdedigen of voorlichting geven. Binnen deze opleiding krijg je er twee maal mee te maken:

het geven van een presentatie aan je collega's binnen het team (Proeve 2)

en aan het eind van de opleiding `bij het leiden van een familiebijeenkomst (Proeve 3).

Er zijn mensen, die dit redelijk uit de losse pols kunnen doen, maar het overgrote deel lukt dat niet zonder een goede voorbereiding. In deze paragraaf doorlopen we de belangrijkste stappen.

### Je 'boodschap' en bronnen

We kijken eerst naar de inhoud van je presentatie. In het begin heb je over het onderwerp van je presentatie meestal nog geen scherp beeld. Vraag je af waarover je het wilt hebben, wat je wilt gaan zeggen. Het hoeft bij een onderwerp niet hemelbestormend of sensationeel te zijn. Kleine onderwerpen dicht bij de beleving van de toehoorders, zijn prima uitgangspunten.

Welk onderwerp je ook kiest, het duurt even voordat je weet wat je wilt vertellen. Er zijn verschillende bronnen waaruit je kunt putten voor informatie. Eigen ervaringen, vaktijdschriften, boeken, internet, ervaringen van collega's binnen en buiten de organisatie, en anekdotes van en over familie, cliënten of vrijwilligers.

Tips

- Ga materiaal verzamelen over het onderwerp, niet te weinig maar ook niet te veel.
- Gebruik een schrift of kaartjes voor het noteren van ideeën zodra die je te binnen schieten.
- Begin met een grove indeling van je presentatie in hoofdpunten, maak daarna een onderverdeling per hoofdpunt en ga dan pas verfijnen.
- Kijk uit dat je niet te compleet wilt zijn en daardoor je verhaal te lang maakt of blijft steken in oppervlakkigheden. Beperk je tot kernzaken.

In deze fase is het een kwestie van brainstormen; alles opschrijven wat je tegenkomt en je te binnen schiet. Wees niet kritisch, dat komt later wel. Het gaat nu meer om de breedte dan om de diepte. Je komt er vanzelf achter wat je nog moet onderzoeken, welke onderwerpen bij elkaar horen en welke niet. Je komt ongetwijfeld stukken tegen die overbodig zijn. Schrappen dus. Door zaken te schrappen wordt wat je wilt vertellen duidelijker. Zo ontstaat in deze rijstebrij van aantekeningen langzaam maar zeker enige ordening.

### Selectie inhoud voor een presentatie aan de hand van de drie W's:

Wat moet	De groep moet beslist over het onderwerp weten.
Wat mag en is raadzaam	Wat is nuttig, maar niet strikt noodzakelijk om te weten.
Wat mag ook, maar hoeft niet	Interessant als ik nog tijd heb.

### **Wat is je doel: wat wil je bereiken?**

Probeer vervolgens in één zin te omschrijven wat je wilt bereiken met je presentatie. Wat wil je overdragen of moeten zij aan het eind weten? Dit is je leidraad bij de verdere stappen. Verlies in de voorbereidingsfase je doelgroep voor je presentatie niet uit het oog. Is alles voor ieder van even groot belang, zijn er verschillen (denk aan een verzorgende, versus een verpleegkundige of een helpende; familie versus vrijwilligers). Wat geldt voor ieder? Waarin verschilt het.

Voor wie spreek je?

- Wat weten de toehoorders al over het onderwerp?
- Hebben zij zelf ervaring met het onderwerp?
- Spelen er belangen als het om dit onderwerp gaat (denk aan taakinvulling, samenwerking, extra beroep dat je op een ander wilt doen)?
- Verwacht je emotionele reacties, steun of tegenstand?

Wat is je doel: wat wil je bereiken?

- Informatie geven.
- Mening geven.
- Overtuigen.
- Veranderingen voorstellen.
- Knelpunt(en) bespreken.

### **Van kop tot staart**

De opbouw van je presentatie bestaat uit drie delen:

*De kop: 'Vertel wat je gaat vertellen'*

- Introductie van het onderwerp.
- Het doel van je verhaal.
- Het belang van je verhaal voor het publiek.

Eventuele spelregels zoals wanneer er gelegenheid is tot het stellen van vragen.

*De romp: 'Je verhaal'*

Uitwerking van het hoofdthema en de subonderwerpen met:

- voorbeelden en argumenten
- wat je plan / voorstel concreet inhoudt: wie, wat waar en hoe.

Gebruik een logische volgorde. Bijvoorbeeld:

- van vroeger naar nu
- van probleem naar oplossing
- van hoofdzaak naar detail (of andersom)

De romp van je verhaal neemt ongeveer 80% van de tijd in beslag.

*De staart of de afronding: 'Vertel wat je hebt verteld'*

Vat wat je gezegd hebt samen, trek conclusies of geef aanbevelingen

#### **De staart**

- Ik zei dus ....
- Dat betekent .....
- Ik stel voor .....
- Wie heeft er vragen?

Het accent en de meeste tijd zit in de romp. De kop is al bepalend voor de aandacht van je publiek, de staart voor de mate waarin je verhaal 'blijft hangen'. Leef je in in je publiek: welke reacties verwacht je van het publiek? Doe er wat mee! Benoem voordelen maar ga nadelen niet uit de weg, zorg dat je een antwoord klaar hebt.

### **Pakkende anekdotes**

Inmiddels ben je toe aan het schrijven van je presentatie. Gegevens die niet belangrijk of onbetrouwbaar zijn heb je geschraapt. Wat je overhoudt, werk je verder uit. Wat is leuk, interessant en praktisch om te weten? Ondersteun elk onderdeel met pakkende anekdotes of bewijzen. Let ook op details, ze kunnen verhelderend of overtuigend werken. Houd ondertussen je rode draad in de gaten. Leg je stukken tekst als bouwstenen in een goede volgorde. Geef in het begin niet al je conclusies prijs, maar werk naar een clou toe die je pas aan het einde vertelt.

Maar met de inhoud van de voordracht ben je er nog niet. Ook de manier waarop je die brengt moet je voorbereiden. Schrijftaal verschilt namelijk van spreektaal en het is de kunst om die spreektaal op papier te krijgen. Schrap formele, plechtig klinkende woorden en vaktaal. Moet je die toch gebruiken, leg die dan in een paar woorden meteen uit.

### **De uitvoering**

Je tekst. Ben je van plan:

- Je verhaal voor te lezen?
- Je verhaal uit het hoofd te leren en voor te dragen?
- Van gedetailleerde of juist globale aantekeningen gebruik te maken?
- Je verhaal kernachtig samen te vatten?
- Stel je een (retorische) vraag?
- Zijn je aantekeningen getikt, groter lettertype, met dubbele regelafstand?
- Heb je de duur van de presentatie gemeten, de tijdsduur genoteerd?

De manier van presenteren

- Wat de toehoorders zien, ofwel: je lichaamshouding.
  - Ga je staan of zitten? Waar voel je je het prettigst bij?
  - Oogcontact: houd oogcontact met het publiek, let op reacties van luisteraars.
  - Gebaren: let op je gebaren, zwaai je met je armen, loop je heen en weer of sta je stokstijf.
  - Gezichtsuitdrukking: probeer ontspannen te kijken, niet verkramp.
  - Houding: neem de tijd om een prettige houding te vinden, let op dat je rustig blijft ademen. Beide benen stevig op de grond (aarden).

#### **Tips voor oogcontact:**

- Praat niet tegen mensen aan, maar praat met je publiek
- Richt je afwisselend tot individuen in het publiek
- Zorg dat je eerst oogcontact maakt, begin dan pas te praten
- Niet te kort, niet te lang
- Doe het op een natuurlijke wijze
- Kijk naar iedereen, dus niet naar het plafond.
- Spreek niet met je rug naar het publiek.

- Wat de toehoorders horen, ofwel: je stem.
  - Volume, spreek duidelijk en verstaanbaar.
  - Stemhoogte afwisselen houdt de aandacht meer gevangen.
  - Let op je tempo (niet te snel).
  - Pauzes: bouw pauzes in.
  - Stopwoorden: let op stopwoorden, vermijd uh's.
  - Eigen taal: praat in je eigen woorden.
  - Korte zinnen: maak geen eindeloze zinnen, je verhaal is dan moeilijker te volgen.
  - Benadruk sleutelwoorden.
  - Zelf spreken: niet oplezen tenzij je dat op een verhalende manier kunt.

Onder welke omstandigheden houd je je verhaal?

- Het aantal toehoorders.
- Ruimte en opstelling van jezelf - toehoorders.
- Beschikbare tijd.
- Technische faciliteiten (microfoon, overhead projector, beamer etc.).

### **Oefenen**

Probeer tijd te vinden om je presentatie te oefenen. Hardop lezen lijkt overdreven, maar aan te raden is het wel. Door de tekst hardop te lezen, hoor je het best wanneer die anders geordend moet worden of wanneer zinnen anders moeten worden geformuleerd. Door herhaaldelijk je tekst, vooral het eerste gedeelte, te oefenen, hoef je de eerste minuten niet of weinig op je papier te kijken. Het is een groot voordeel als je tijdens de voordracht niet van het papier afhankelijk bent.

Praat iets langzamer dan normaal. Is je stem van nature zacht, dan helpen rustig praten en goed articuleren. Zorg ervoor dat wat je zegt helder en krachtig van inhoud is. Een van nature snelle prater kan de aandacht van het publiek vasthouden door belangrijke punten in steeds andere woorden te herhalen, aan het eind van een zin een moment te pauzeren en eveneens goed te articuleren. En tot slot: vraag of iemand er bij het oefenen eens bij wil zijn en laat ze suggesties geven over je presentatie en wijze van presenteren.

Het kan haast niet anders dan dat je met deze werkwijze goed beslagen ten ijs komt. Een goede voorbereiding geeft je ook zelfvertrouwen.

### Oefen je presentatie

- Hardop.
- Controle van de tijd: te lang, te kort?
- Oefenen voor de spiegel.
- Laten horen aan een vriend(in), huisgenoot of collega.

### Tips

- Sta rechtop en glimlach.
- Rammel niet met munten of sleutels in je zak.
- Spreek duidelijk en niet te snel.
- Maak natuurlijke gebaren, zoveel als je enthousiasme toestaat.
- Pauzeer na het noemen van een belangrijk punt.
- Zorg, dat je het citaat of de clou van een grap juist hebt.

## Het gebruik van hulpmiddelen bij presentaties

### Flipover

- Pas de hoogte van de flipover aan je lengte aan.
- Stel de flipover zo op, dat iedereen het geschrevene goed kan lezen.
- Schrijf en spreek niet tegelijk: spreek tegen het publiek en niet tegen de flipover.
- Schrijf leesbaar, liefst met blokletters. Durf GROOT te schrijven.
- Wijs steeds gericht aan en wijs niet als er niets te wijzen valt.
- Maak gebruik van verschillende kleuren. Gebruik geen viltstiften die te dun schrijven.
- Zorg dat je reservestiften hebt.

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vooraf klaar te maken</li> <li>• Improvisatie mogelijk</li> <li>• Presentator moet staan</li> <li>• Volgorde / inhoud gemakkelijk aan te passen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er kan weinig informatie op</li> <li>• Duidelijk handschrift nodig</li> <li>• Allen bruikbaar bij beperkte groepsgrootte</li> <li>• Vellen kunnen kreuken</li> </ul>

### PowerPoint presentatie

- Zorg ervoor van tevoren voldoende vertrouwd te raken met de techniek.
- Blijf op een duidelijk centrale plaats zitten of staan.
- Zorg dat je de volgorde van de powerpoint presentatie ook op papier hebt.
- Vermijd te snelle opeenvolging van projecties.
- Let erop dat de mondelinge tekst direct verband houdt met de beelden.
- Zet niet teveel op een dia: geen volzinnen, alleen sleutelwoorden. Stelregel: per dia 1 idee maximaal 6 regels en maximaal 6 woorden per regel.
- Lettergrootte, type en kleur: probeer het uit, gebruik bij voorkeur de lettertypen Arial en Univers, donkere kleuren, niet te drukke achtergronden, te veel animaties.
- Gebruik verschillende kleuren voor bijvoorbeeld tekst en afbeeldingen.
- Zet het apparaat na afloop of bij vragen na afloop uit en laat niet het laatste beeld staan.

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vooraf klaar te maken</li> <li>• Improvisatie mogelijk</li> <li>• Oogcontact met publiek</li> <li>• Volgorde / inhoud eenvoudig aan te passen</li> <li>• Trekt de aandacht</li> <li>• Informatie gemakkelijk te bewaren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projector en scherm nodig</li> <li>• Informatie niet continu te zien</li> <li>• Er kan beperkte informatie op een dia</li> <li>• Risico te snelle presentatie</li> </ul>





Probeer uit of de techniek werkt en bij gebruik van een laptop van een ander of de versie van de software dezelfde is als die jij hebt gebruikt



Bekijk het filmpje 'Effectief presenteren'  
 Ga naar: <https://btsg.nl/inloggen/>  
 Klik op de opleiding GVP  
 Log in met het wachtwoord: 2017GVPstudent  
 Ga naar **lesdag 8**



### Opdracht: Spreken voor groepen

Met onderstaande vragenlijst krijg je een beeld in hoeverre je tegen het spreken voor een groep opziet of niet en welke gevoelens dat bij je oproept. Vul de lijst zo spontaan mogelijk in.

Als je veel kruisjes hebt aan de rechterkant (regelmatig en vaak) dan zie je er erg tegen op.

Besprek met elkaar je bevindingen en geef elkaar tips wat je kunt doen om je voor te bereiden.

		Niet waar	Enkele keer	Regel- matig	altijd
1.	Als ik voor een groep iets moet vertellen dan ben ik bang dat ik in paniek raak.				
2.	Als ik voor een groep sta voel ik mij angstig.				
3.	Ik spreek gemakkelijk voor een groep.				
4.	Als ik spreek dan kijk ik naar de groep en probeer contact te maken.				
5.	Als ik voor een groep spreek dan ben ik bang dat ik blunders maak.				
6.	Als ik voor een groep spreek dan voel ik mij rustig.				
7.	Ik zie er verschrikkelijk tegenop om voor een groep te spreken.				
8.	Ik grijp de gelegenheid om iets in een groep te zeggen.				
9.	Ik vind het plezierig om voor een groep te spreken.				
10.	Als ik voor een groep spreek ben ik bang dat ik een rood hoofd krijg.				
11.	Ik geloof dat het mij wel lukt om voor een groep te spreken.				
12.	Als ik voor een groep spreek dan ben ik bang dat ik mij belachelijk maak.				
13.	Ik voel mij zeer zenuwachtig als ik voor een groep moet spreken.				
14.	Ik vind het zeer onaangenaam om voor een groep te spreken.				
15.	Ik heb vertrouwen in mijn manier van optreden voor een groep.				

