

Docentenhandleiding Coaches on the job 'Seniorenkracht en eigen regie'

Implementatietraject



April 2013

Inhoudsopgave

Inleiding

3

Overzicht lesdagen met inhoud met korte omschrijving lesonderdeel

Rollenspel uitwerkingen - situatie schetsen.

Bijlagen:

Theorie uit handleiding voor de coaches.

Observatieformulier aansluiten bij communicatie stijl en vragen stellen

Beoordelingsformulier

Inleiding

Deze docentenhandleiding behoort bij het onderwijs van de coaches on the job van de scholing 'Seniorenkracht en eigen regie' en is bedoeld voor de docenten die les gaan geven aan zorgmedewerkers die tijdens deze scholing de cursisten zullen begeleiden bij het toepassen van de kennis in de praktijk.

Doelstelling van dit onderwijs aan de coaches on the job:

Na het onderwijs kunnen de deelnemers op een professionele wijze de cursisten van de scholing 'Seniorenkracht en eigen regie' coachen on the job.

Om goed te kunnen coachen is kennis en oefening noodzakelijk. Hoe kan je een cursist goed begeleiden in de praktijk bij de gespreksvoering met klanten en mantelzorgers? Wat observeer je? Hoe geef je op een goede manier feedback over het gesprek?

In deze docentenhandleiding zullen de antwoorden op bovenstaande vragen worden gegeven. Het onderwijs aan de coaches bestaat uit 2 dagdelen van 3 uur en zal voornamelijk bestaan uit oefeningen, het toepassen van de vaardigheden.

Lesdag 1

Tijd	Onderdeel	Inhoud	Docent
13.00 – 13.45	Uitleg Coachen on the job	Wat is coachen en welke vaardigheden heb je daarvoor nodig?	Ervaring opgedaan in twee woonzorgcentra wordt besproken.
13.45 – 14.00	Bespreken hoe het coachen gaat.	Hoe ga je het coachen organiseren? Doornemen van de map. Observatie formulieren en beoordelingsformulier. Situaties doornemen	De docent vertelt hoe zij het heeft georganiseerd in een bepaald woonzorgcentrum. Samen de map doornemen
14.00 – 14.30	Herhalen van de stijlen	Korte herhaling van de stijlen door met elkaar de kenmerken door te nemen.	Docent 1 doet iedere stijl voor. Docent 2 bespreekt met klas de kenmerken.
Pauze			
14.45 – 15.00	Herhalen van vragen stellen	Open vragen, gesloten vragen. Oefenen met deze vragen. Met elkaar het effect van deze vragen bekijken. Hoe kan je iemand adviseren vragen te stellen?	Docent 1 heeft een situatie en cursisten stellen vragen. Eerst gesloten en daarna open. Docent 2 begeleidt, bespreekt effect van de vraag en Cursisten geven elkaar feedback.
15.00 - 15.45	Aansluiten bij de Communicatie Stijlen en vragenstellen Observeren en beoordelen	Door middel van rollenspel gesprekken observeren en deze nabespreken. Gebruik maken van observatieformulier en beoordelingsformulier.	Docenten 1 en 2 spelen situaties uit. Cursisten observeren met de lijst en vullen aan het eind een beoordelingsformulier in.
15.45 – 16.00	evaluatie	Evaluatieformulieren uitdelen	Metten van resultaat

Lesdag 2

Tijd	Onderdeel	Inhoud	Docent
13.00 – 13.15	Inhoud tweede lesdag bespreken		
13.15 – 14.30	Aansluiten bij de Communicatie Stijlen en vragenstellen Observeren en beoordelen	Door middel van film gesprekken observeren en deze nabespreken. Gebruik maken van observatie formulier en beoordelingsformulier.	Cursisten bekijken een film. Internet noodzakelijk! Cursisten observeren met de lijst en vullen aan het eind een beoordelingsformulier in.
Pauze			
14.45 - 15.45	Aansluiten bij de Communicatie Stijlen	Door middel van rollenspel gesprekken observeren en deze nabespreken. Gebruik maken van observatie formulier.	Docenten 1 en 2 spelen situaties uit. Cursisten observeren met de lijst en vullen aan het eind een beoordelingsformulier in.
15.45 – 16.00	evaluatie	Evaluatieformulieren uitdelen	Metten van resultaat

Rollenspel situatie lesdag 1

Het gaat hier om een situatie dat de cursisten iemand moeten observeren die in gesprek gaat met een klant.

Vooraf aan deze observatie heeft de coach met de zorgmedewerker gesproken. Doorgenomen is:

- Welke stijl heeft de klant en jijzelf?
- Waar verwacht je eventueel problemen?
- Wat wil je bereiken met het gesprek?
- Hoe wil je dat gaan aanpakken?
- Welke dingen wil je weten van de klant? Heb je je vragen voorbereid?

Deze voorbespreking spelen we na:

M. is de zorgmedewerker en geeft wat vage antwoorden. Is Supporter.

E. is de coach. Zij laat zich door de groep adviseren welke vragen zij moet stellen. Begint zelf met de eerste vraag....eventueel kan de groep helemaal bij dit gesprek betrokken raken. Laat hen de vragen maar stellen. Dat moeten ze straks in het echt ook.

Daarna gaat het rollenspel verder

E. is klant - motivator

M. is zorgmedewerker - supporter

De groep is coach.

M. behoort goed bij E. aan te sluiten maar dit lukt niet zo goed. E. praat veel, M. zegt niet zo veel en komt er maar met moeite tussen. Haar houding is ook teveel achterover en passief.

E. bewandelt veel zijwegen...haalt haar overleden echtgenoot erbij, vrienden die niet meer langskomen enz. M. krijgt haar niet goed terug bij het onderwerp waarover het gaat. Het kaarten.

M. en E. spelen:

De klant wil graag kaarten. Dat heeft zij al eens eerder aan M. aangegeven. Die heeft toen geen vragen gesteld en komt nu bij de klant met een pasklare oplossing. Ze vertelt de klant dat zij om de week in het buurthuis kan gaan kaarten.

De klant wil dat helemaal niet. Die wil niet bij die mensen betrokken raken. Zij heeft daar al eens eerder gekaart en toen zij ziek werd heeft niemand aandacht aan haar besteed...dus denk maar niet dat zij daar naar terug gaat.

M. weet even niet meer wat te doen. Slaat even dicht....(eventueel kunnen de coaches gevraagd worden wat er nu gedaan moet worden)

Het gesprek komt weer op gang als M.: 'maar wat wilt u dan?'

De klant geeft aan dat zij het zelf wel kan regelen dat er hier in huis een kaartclub ontstaat. Ze kan eens informeren op de gang wie wil kaarten. M. biedt daarop aan op andere afdelingen dat ook te doen....(dit vraagt zij niet aan de klant...coaches moeten dit eruit halen. M. moet niet iets gaan doen wat de klant zelf kan, hier had zij een vraag over moeten stellen zoals: wat zou ik kunnen doen om u hierbij te helpen?)

De klant wil briefjes ophangen op andere afdelingen met haar kamernummer daarop zodat mensen kunnen reageren. M. zegt dat zij het tijdens de Bingo kan vragen. ...(ook weer zonder te vragen of de klant dit zelf kan doen.)

M. stelt geen vragen als: 'wat zou u nog meer kunnen doen om een clubje bij elkaar te krijgen om te kaarten? Of 'zou u tijdens de Bingo nog iets kunnen ondernemen?' of 'welke hulp wil u van mij?'

De klant vraagt of M. ervoor kan zorgen dat zij een stukje in de nieuwsbrief kan plaatsen. M. zegt dit toe.

Het gesprek eindigt met het opstellen van actiepunten. Afgesproken wordt wanneer M. weer bij de klant zal langskomen om te kijken hoe het gaat.

Coaches gaan nu met de observatielijst aan de slag. En geven feedback aan M.

E. gaat uit haar rol van klant en begeleidt deze feedback ronde.

Daarna vullen zij in tweetallen het beoordelingsformulier in.

Rollenspel situatie lesdag 2

Deze lesdag begint met een film. In deze film komen situaties voor waarbij de coaches kunnen oefenen in het beoordelen van een situatie. Zij kunnen kijken naar de interactie tussen meneer, de verzorgende en de ABER. In sommige gevallen gaat het om regieverlies en in sommige gevallen gaat het om het niet stellen van de juiste vragen. De coaches kunnen feedback geven aan de ABER en verzorgende hoe zij de situatie beter kunnen aanpakken.

Beginnen met de film Thuiskomen. (25 min)

www.uitzendinggemist.nl, kruispunt aflevering 23 september 2012.

<http://www.uitzendinggemist.nl/afleveringen/1290479>

Opdracht bij die film

Start de film en zet stil op de volgende punten en beantwoord de vragen:

3.19 Meneer zegt: 'als ze mij maar mijn gang laten gaan'. Wat zegt dit over de autonomie behoefte van meneer? Bij welke stijl hoort zo'n opmerking?

6.00 Gesprek tussen meneer en verzorgende. Meneer vraagt: 'hoor ik hier wel thuis?' Verzorgende reageert. Wat is jouw feedback aan de verzorgende? Formuleer dit echt zoals je het zou zeggen tegen een collega verzorgende.

Wat zou de verzorgende aan vragen kunnen stellen na de opmerking van meneer? Noem er twee.

Meneer vraagt: 'leest u wel eens gedichten?' Verzorgende reageert. Geef ook hier weer feedback aan je collega.

Wat zou de verzorgende kunnen vragen om meneer beter te begrijpen? Noem minimaal 2 vragen.

Wat voor soort vragen stelt de verzorgende? Zijn deze effectief?

7.32 Activiteiten begeleider komt langs. Zij vertrekt met de zin: 'ik zal eens polsen of er liefhebbers zijn'. Geef volgens de regels feedback aan de ABER over de situatie.

Wat had deze ABER beter kunnen zeggen of vragen om meneer zijn autonomie te laten behouden? Noem 2 mogelijkheden.

14.09 Hoe zou de ABER meneer meer de regie kunnen geven over de situatie? Noem minimaal 2 mogelijkheden. Hoe zou jij dit tegen de ABER zeggen?

17.28 De ABER zegt: we nemen nieuwe boeken en u kiest ze uit. U krabbelt toch niet terug he?' Wat zou zij beter kunnen zeggen/vragen om meneer zijn regie te versterken? Noem twee mogelijkheden. Hoe zou jij de ABER feedback geven?

Welke stijl zie jij bij de ABER? Waaraan zie je of hoor je dat?

19.15 meneer zegt: 'ik weet niet of ik wel op deze manier oud wil worden' tegen de verzorgende. Verzorgende reageert. Welke feedback geef jij deze verzorgende?

Welke vragen zou de verzorgende kunnen stellen? Noem weer twee mogelijkheden.

Welke stijl zie jij bij deze verzorgende? Is de intentie van de verzorgende liefdevol? Waaraan zie of hoor je dat?

Na de film:

Wat is de rol van de buurman? Wat heeft hij voor betekenis in het geheel? Hoe versterkt hij zijn nieuwe buurman?

Wat is het resultaat? Wie is eigenaar van de leesclub? In hoeverre hebben de bewoners de regie?

Welke feedback zou jij kunnen geven over de leesclub?

Vul nu zo ver mogelijk het beoordelingsformulier in voor de ABER. Doe hetzelfde voor de verzorgende. Niet alles is in te vullen, probeer alleen de punten in te vullen waar je wat over kunt zeggen. Het gaat om de argumentatie.

Rollenspel situaties

Verzorgende M. heeft twee toetjes voor bewoner E., yoghurt of een sinaasappel. Ze vraagt aan mevrouw welke zij wil.

Bewoner E. wil een sinaasappel als toetje en wil deze uit de hand van M. pakken. M. wil niet loslaten....'ik zal hem even voor u schillen' en loopt weg. Mevrouw is boos. Zij wil het zelf doen.

Coaches geven feedback aan M.

Bijlagen

Theorie aansluiten bij communicatie stijl

Om een gesprek goed te kunnen begeleiden en te beoordelen is het handig de beoordelingscriteria van te voren te lezen (Zie beoordelingsformulier achter in deze handleiding). Maar ook is het belangrijk observatieschema's te gebruiken. Waar let je op tijdens het begeleiden en beoordelen.

Een gesprek gaat goed als de zorgmedewerker aansluit in taalgebruik, houding en energie bij de klant. Het is daarom belangrijk de zorgmedewerker feedback te geven over deze punten. Daarvoor moet je eerst weten welke communicatiestijl de zorgmedewerker heeft. Dit is dus het eerste dat je als coach on the job vraagt.

Daarna is het belangrijk in te schatten welke stijl de klant of mantelzorger heeft. Ook dit vraag je meteen aan de zorgmedewerker. Hij of zij kent de klant het beste.

Daarna bespreek je met elkaar de eventueel te verwachten problemen voor het gesprek. Is het voor de zorgmedewerker makkelijk of moeilijk in taal, houding en energie aan te sluiten bij de zorgvrager?

Als het moeilijk is voor de zorgmedewerker om aan te sluiten bij de zorgvrager is het belangrijk vooral aandacht te besteden aan de non-verbale aspecten. 80% van de aansluiting wordt dan gemaakt. Dat is dus belangrijker dan het verbale aspect.

Aansluiten bij de stijlen

Motivator:

Nonverbaal

Zit goed rechtop of naar voren, dan is de energie hoog. Soms is het voldoende als je alleen je schouders een beetje naar achteren doet.

Kijk de klant goed aan. De motivator kan dan beter vertellen. Reageer op het verhaal met knikken en hummen. Laat zien dat je geïnteresseerd bent in het verhaal. Dat moedigt de klant aan te vertellen. Beweeg je handen of lichaam. Zit niet stil. Een motivator vindt iets snel saai en vindt het fijn als je je verhaal met gebaren ondersteunt

Als je aanraakt zorg dan voor een stevige aanraking. Je mag best vaak iemand aanraken. Een motivator houdt van die bevestiging.

Verbaal

Praat snel

Praat luid

Praat melodieus

Je mag een beetje door elkaar heen praten.

Begin het gesprek met het maken van een 'bondje'. Het moet er eerst 'gezellig' aan toe gaan.

Stel veel open vragen. De motivator heeft zelf de ideeën.

Supporter:

Nonverbaal

Ga dicht bij je klant zitten. Dan hoeft deze niet zo hard te praten en kan je makkelijk oogcontact maken.

Leun rustig achterover in de stoel. Zorg ervoor dat je houding ontspannen oogt. Geen spanning in je houding. Dan ziet de klant dat je de tijd neemt voor het gesprek.

Reageer op het verhaal door rustig te knikken en te hummen. Dat moedigt aan om te vertellen. Maar doe dit heel rustig.

Beweeg niet te veel met je handen. Laat deze liever rustig in je schoot liggen. Bewegen mag wel maar beweeg dan kalm en rustig.

Raak je klant aan. Af en toe een hand op de schouder of arm is voldoende. Leg je hand neer, ga niet aaien of kloppen.

Verbaal

Praat rustig

Praat zacht

Praat melodieus

Praat niet door elkaar heen. Laat uitpraten.

Stel eerst iemand op zijn gemak door even te vragen naar hoe het gaat of hoe iemand zich voelt.

Stel open vragen om te stimuleren te vertellen.

Regisseur:

Nonverbaal

Ga niet te dicht bij je klant zitten. Neem professionele afstand. Zit actief met je schouders naar achteren. Rechtop in je stoel. Hoef niet perse op de punt van je stoel.

Oog contact is prima maar je hoeft het niet extra in te zetten.

Reageer op het verhaal door stevig te knikken met je hoofd en reageer kort en bondig op wat gezegd wordt.

Beweeg je handen maar doe dit functioneel. Pak iets vast, blader in papieren die je nodig hebt. Liever kort en krachtige bewegingen dan grote vloeiende gebaren.

Raak je klant niet aan. Dat is niet nodig.

Verbaal

Praat snel

Praat luid

Praat kort en krachtig

Je kunt het onderwerp kort en bondig bespreken. Bewandel geen zijwegen. Dat is niet nodig. Kom meteen "to the point".

Stel vragen om het verhaal te verhelderen.

Analyticus

Nonverbaal

Ga niet dicht bij je klant zitten. Neem plaats in een stoel die schuin tegenover je klant staat of ga aan tafel bij je klant zitten. Leun rustig achterover en luister. Laat de klant uitspreken, val niet in de reden. Een analyticus vindt het niet fijn als je hem/haar in de reden valt.

Zoek niet actief oogcontact. Laat dit van de klant afhangen. Maar als je luistert kijk dan wel.

Reageer op je klant door rustig antwoord te geven of door te vragen. Soms kan je ook gerichte vragen stellen om het verhaal richting te geven. Een analyticus heeft soms de neiging te veel zijwegen te bewandelen.

Blijf rustig zitten. Beweeg alleen functioneel. Dus om de koffie te pakken, iets op te schrijven.

Raak je klant niet aan.

Verbaal

Praat langzaam en rustig

Praat zacht

Praat uitgebreid, met veel details.

Kom met veel details in een logische volgorde. Heb die details ook paraat. Bereid je gesprek dus goed voor. De Analyticus zal dat van jou verwachten.

Stel dus vragen om het gesprek richting te geven. Stel geen vragen over zijwegen maar blijf op het hoofdpad.

Theorie vragen stellen

Om de zorgmedewerker te adviseren over de manier van vragen stellen is het belangrijk dat je weet wat open en gesloten vragen zijn en wanneer je welke vraag stelt. Hierna volgt theorie over dit onderwerp.

In principe zijn open en gesloten vragen goed om te stellen. Maar als je informatie nodig hebt of je klant wil stimuleren te zeggen wat hij graag wil zeggen is het beter om open vragen te gebruiken. Deze kosten vaak wat meer tijd omdat het antwoord door je klant niet altijd meteen gevonden kan worden. Dan zal je verder moeten vragen. Vaak ook weer door open vragen te stellen.

Houd bij het stellen van vragen ook rekening met het langzamere tempo van je klant. Geef de gelegenheid de vraag te laten landen en wacht rustig het antwoord af. Ga niet meteen door met vragen stellen.

Vragen stellen.

Je kunt gesloten- en open vragen stellen. Gesloten vragen zijn vragen waarop alleen een ja of nee antwoord mogelijk is. Deze vraag je als je specifieke informatie nodig hebt.

Een voorbeeld van een gesloten vraag is bijvoorbeeld: 'Komt u hier wel vaker?' Hierop zou je alleen een ja of nee kunnen antwoorden. Het gesprek valt dan stil, de communicatie stopt.

Open vragen geven de ander de gelegenheid zich uit te spreken over wat hem bezighoudt. Het zijn vragen die beginnen met een vragend voornaamwoord zoals: hoe, wanneer, wie, wat, waar, waarmee en waarom. Voorbeelden van open vragen zijn: 'waarmee kan ik u helpen, wat heeft u nodig, hoe voelt u zich, waarom wilt u dat graag weten?'

Door open vragen te stellen blijft een gesprek op gang.

Dit kan je ook bereiken door het inbrengen van nieuwe informatie. De ontvanger heeft dan de gelegenheid in te gaan op een onderdeel van deze informatie.

Voorbeelden zijn: 'ja, want.....', 'nee, omdat....'

Let bij het stellen van vragen goed op de intonatie die je in je stem legt. Je kunt een 'waarom' vraag snel anders opvatten dan bedoeld, als de klemtoon te veel ligt op het woordje 'waarom'. Een voorbeeld hiervan is: "Waarom moet ik dat anders doen?" De vraagsteller voelt zich aangevallen op haar gebied en zet een hardere toon dan bedoeld, door veel nadruk op 'waarom' te leggen.

In de zorg wordt vaak de keuze vraag gesteld. 'wilt u de blauwe of groene jurk aan vandaag?' of 'wilt u koffie of thee?'. Deze vraag valt onder de gesloten vragen. Deze vraag stel je vaak uit gemak. Je hebt geen tijd om lang op een antwoord te wachten. Of je stelt deze vraag omdat de klant moeite heeft met keuzes maken, met praten of iets anders. Let goed op of je deze vraag dus voor je eigen gemak stelt of voor het gemak van je klant. Als je het te vaak doet uit eigen gemak is het geen goede vraag! Je geeft de klant dan geen gelegenheid zich te uiten.

Waarom is vragen stellen zo moeilijk? Zoals hierboven beschreven lijkt het toch zo eenvoudig. Je stelt een vraag en er komt een antwoord. De vraag die je stelt is nodig, omdat je informatie wilt van degene aan wie je de vraag stelt. Je bent op dat moment nieuwsgierig naar de ander en denkt niet na over jezelf.

Vragen stellen blijkt moeilijk, omdat je door het stellen van een vraag jezelf kwetsbaar opstelt. Je laat iets zien van jezelf. Veel mensen zijn bang risico's te nemen in hun relatie met anderen. Bang eigen meningen, gevoelens en wensen te uiten. Je zou weggehoond kunnen worden of afgewezen. Dus verzint men een list om niet zelf openlijk de leiding te nemen door anderen om de tuin te leiden. Dit gebeurt onbewust. Je zou kunnen zeggen dat we dan de ander manipuleren door het stellen van een vraag, waarbij we hopen dat de ander onze eigen verwachting vervuld zonder dat te merken. Dit heet indirecte communicatie. De vragen die je stelt zijn 'pseudo-vragen'. Je wilt namelijk eigenlijk geen informatie, je wilt je mening geven of een opdracht. Maar, omdat je niet wil riskeren dat de ander je mening verwerpt of de opdracht weigert, maak je er een vraag van.

Voorbeelden van pseudo-vragen:

- Suggestieve vragen: vragen die de antwoordmogelijkheden van de ander beperken. Bijvoorbeeld: '....., 'vind je ook niet?' 'Is het niet zo dat.....?' 'U zou toch niet willen dat....?'
- Bestraffende vraag: vragen naar iets waarbij je weet dat de ander in een probleem komt. Bijvoorbeeld: 'Kan je me die status even geven?' terwijl je weet dat de ander de status niet heeft maar eigenlijk wel had moeten hebben.
- Hypothetische vraag: vragen naar de mening van de ander zonder dat je echt geïnteresseerd bent in het antwoord. Bijvoorbeeld: 'Jij zou het toch ook zo doen als je die patiënt had moeten helpen?' De vragen beginnen vaak met Als..., Wat als..., Wat denk je van....?
- Gebiedende vraag: Is eigenlijk een opdracht. Bijvoorbeeld: 'Heb je al iets gedaan aan...?', 'Wanneer ga je daaraan beginnen?'
- De verbergende vraag. Een vraag stellen omdat je bang bent voor je mening of idee uit te komen. Bijvoorbeeld: Als jullie uit eten gaan en je hebt trek in chinees, toch aan de ander vragen: 'waar heb jij echt trek in?' Je hoopt dan dat de ander Chinees zal zeggen. Als de ander aanvoelt dat het geen echte vraag is, zal hij of zij zich niet prettig voelen onder deze vraag. Je weet niet goed wat te antwoorden.
- De valstrik vraag: je wilt de ander eens goed de waarheid zeggen, maar gebruikt een vraag om daar mee te beginnen. Bijvoorbeeld: 'Is het juist dat jij....?', 'Ben je het met me eens dat....?' De afmaker, die je dan kan zeggen na het ontvangen van het antwoord, is: 'Juist, dat zegt genoeg'.
- De retorische vraag: de ander wordt niet echt gevraagd te antwoorden. Dat kan ook niet, want de spreker gaat direct door om ieder antwoord te voorkomen. Deze vragen worden gevolgd door '...ja toch?' of 'Het is toch zo?'

De gevolgen van deze indirecte manier van communiceren zijn groot. In de eerste plaats gaan mensen raden naar de bedoelingen van de ander. Met indirectheid opereert men in een zelf veroorzaakte mist. Zulke raadspelletjes veroorzaken een tweede effect: onduidelijkheid. Wie communiceert op basis van giswerk over wat de ander precies bedoelt, loopt noodgedwongen de mist in. Indirecte communicatie maakt ook dat mensen ertoe gebracht worden degene die indirect communiceert motieven toe te schrijven. De voornaamste reden van indirectheid is immers dat men probeert zijn motieven te verhullen. De ander vraagt zich af: 'waarom stelt hij deze vraag? Wat is precies zijn bedoeling? Vaak zit men dan ook nog fout. Verder moedigt indirecte communicatie mensen aan spelletjes te spelen: oneerlijk te zijn en dingen te verbergen, in plaats van open en recht door zee met elkaar op te gaan. Als de vragensteller bijvoorbeeld een bestraffende vraag stelt, kan zijn gedrag besmettelijk zijn: de ander reageert op dezelfde manier. Al was het maar dat de ander zich wil wreken.

En ten slotte is het gevolg van indirecte communicatie defensiviteit. Omdat er een bedekte bedreiging zit in veel vormen van indirecte communicatie, wordt men behoedzaam als men ermee in aanraking komt en achterdochtig.

Je kan op drie manieren reageren op indirecte communicatie: negeren, reageren of onthullen. Op de vraag: "Is je kapper op vakantie?" kun je antwoorden: "Nee hoor, die is er gewoon" (negeren). Ook kan je reageren met: "Ja, hij is even weg". Je zoekt een excuus, omdat je vermoedt dat de ander je haar niet goed vindt zitten. Je gaat de mist in door te liegen. De derde manier van reageren kan de onthulling zijn: "Waarom vraag je dat? Vind je mijn haar niet goed zitten?" Om effectief te communiceren is de laatste methode, het onthullen van de indirecte communicatie, te prefereren.

Bij directe communicatie durven de gesprekspartners een zeker risico te nemen. Dat risico is: zonder omwegen te zeggen wat je bedoelt. Dat roept een compleet andere spanning op dan bij indirecte communicatie. Het wordt duidelijker, eerlijker en daarmee effectiever.

Reflectie en feedback

Nadat je een gesprek hebt bijgewoond, ga je met de zorgmedewerker het gesprek evalueren.

Besprek met de zorgmedewerker de observatieformulieren. Vraag tijdens deze bespreking naar de beweegreden om bijvoorbeeld een bepaalde vraag te stellen of waarom de zorgmedewerker op een bepaalde manier ging zitten. Dit zorgt ervoor dat de zorgmedewerker aan zelfreflectie doet. Zo hoeft jij het niet te zeggen maar ontstaan de verbeterpunten vanzelf.

Geef feedback volgens de regels. Hierna volgt kort nog een keer wat deze regels zijn.

Daarna vul je samen het beoordelingsformulier in. Het is een uitgebreid formulier. Het kan zijn dat je bepaalde punten niet hebt gezien tijdens je coach periode. Vraag dan de zorgmedewerker uit over dit punt. Laat hem of haar vertellen hoe hij/zij iets ziet betreffende het punt. Ook kan je een punt als niet van toepassing neerzetten.

Theorie feedback ontvangen en geven.

Waarom geven we aan elkaar feedback?

We geven elkaar feedback om de 'vrij ruimte' in de relatie groter te maken. In het Johari-venster is dit in schema weergegeven. Als je iemand feedback geeft over de 'blinde vlek' of iets over jezelf vertelt maak je de 'vrije ruimte' steeds groter.

Johari-venster

	Bekend aan mezelf	Onbekend aan mezelf
Bekend aan anderen	A Vrije ruimte	C Blinde vlek
Onbekend aan anderen	B Privé-persoon	D Onbekend

Hoe groter de vrije ruimte tussen twee mensen hoe beter de relatie verloopt.

Waarom is feedback geven zo moeilijk?

'We willen een ander niet kwetsen' is het meest gehoorde antwoord op deze vraag. Ook is de feedback geveer vaak bang voor de reactie van de ontvanger. Deze kan terug vechten en boos worden, dichtklappen, vluchten van de boodschap door te gaan huilen enz.

Deze reactie is eigenlijk weer feedback op jouw mededeling. En feedback ontvangen is moeilijk als het je ergens raakt in de kern van wie je bent. Jij wilde voorkomen dat iemand gekwetst zou worden, hebt je feedback goed voorbereid en toch gaat de ander in de verdediging...dat raakt jou. Je hebt het gevoel dat je het niet goed gedaan hebt. Maar dat is eigenlijk niet waar...

Soms komt de feedback bij de ander heel hard binnen, ook al heb je onderstaande regels perfect gehanteerd. Het is dus niet voorspelbaar hoe iemand zal reageren. Ook die onvoorspelbaarheid maakt het geven van feedback soms lastig. Je hebt geen controle over de reactie.

Vaste regels bij het geven van feedback

- Geef duidelijk aan om welk gedrag het gaat waarover je feedback geeft. Geef een concreet voorbeeld van het gedrag. Dit voorbeeld mag niet van te lang geleden zijn.
- Geef daarbij aan wat dit gedrag met jou doet. Gebruik geen woorden als: dat vind ik vervelend. Dat is niet duidelijk genoeg. Zeg iets als: als je dat en dat doet, raak ik in de war, weet ik niet meer wat ik moet doen, doet dat mij pijn, word ik verdrietig, het maakt mij kwaad enz...
- Houd het goed bij jezelf. Zeg niet: 'Ik vond het heel vervelend dat jij deed'. Dit is namelijk een verkapte Jij-boodschap. Zeg in plaats daarvan: 'Ik zag joudoen en dat was voor mij heel moeilijk te accepteren, ik werd er boos van'. De truc is: benoem eerst wat je gezien hebt en praat daarna over jezelf.
- Stel daarna een open vraag om het gesprek te openen. 'waarom deed je dat eigenlijk?' of 'kun je me vertellen hoe het komt dat dit is ontstaan?' In een goed feedbackgesprek ben jij nieuwsgierig naar de beweegredenen van de ander. Dan sta je open voor de belevingswereld van de ander.
- Geef daarna de ander de gelegenheid te reageren. Geef ruimte voor emotie. Hoe mooi jij je feedback ook zal beginnen, het is niet te voorspellen hoe de ander zal reageren. Soms wil de ander je boodschap niet horen en gaat terugvechten, verstarren, vluchten (huilen) of vermijden (ontkennen). Blijf rustig als dat gebeurt. Stap van de inhoud van je feedback af, benoem het gedrag dat je op dat moment ziet en ga daar op door. Dit is eigenlijk weer een nieuw feedback gesprek. Pas als de ander in staat is om je eigenlijke boodschap te horen ga je daar weer naar terug.
- Geef aan hoe je het voortaan anders zou willen. Wat wil je dat de ander wel of niet gaat doen de volgende keer?
- Stel meteen daarna de ander de vraag: 'Wat is er nodig om dat te kunnen bereiken?'
- Daarna ontwikkelt het gesprek zich richting het zoeken naar een oplossing, overeenkomst of bespreking van de toekomst.

Organisatie coaching

Om goed te kunnen coachen is het belangrijk met de teamleider, van de afdeling waar de door jou te coachen zorgmedewerkers werken, een afspraak te maken.

Vraag deze teamleider wie jij gaat coachen. Maak daarna met die personen afspraken wanneer je gaat coachen en hoe deze coaching eruit gaat zien. Het fijnste is als je een keer bij een gesprek aanwezig kunt zijn tussen de zorgmedewerker en een klant. Maar soms is dit niet te realiseren.

Je kunt ook meelopen met de zorgmedewerker als deze aan het werk is. Bijvoorbeeld bij het uitdelen van de koffie, het delen van de medicatie of helpen in de huiskamer. Ook dan kan je goed observeren of de zorgmedewerker aansluit bij de klant, vragen stelt om de klant de gelegenheid te geven zich uit te spreken en wensen van klanten serieus neemt.

Maak minimaal 2 keer een afspraak met de zorgmedewerker. Bespreek elke observatie na. Zie bij het observatieformulier.

Na het eerste gesprek bespreek je de verbeterpunten. Het tweede gesprek is er dan voor om deze punten echt te verbeteren.

Observatielijst aansluiten bij zorgvragers en vragen stellen.

Voordat je deze lijst gaat invullen moet je weten in welke stijl de klant spreekt. Dit geldt alleen bij het observeren tijdens een gesprek. Mocht dat niet helemaal duidelijk zijn, denk dan aan:

Is de klant een prater of juist niet.

Prater: motivator of regisseur

Niet prater: Analyticus of supporter

Is de klant graag onder de mensen of juist niet?

Onder de mensen: motivator of supporter

Niet onder de mensen: Regisseur of analyticus.

Zo kan je vrij snel een vluchtige keuze maken. Tijdens het observeren van het gesprek kan je het nog bijstellen.

Mocht je een zorgmedewerker volgen tijdens het werk, pak er dan twee of drie situaties uit die je bespreekt. Over die situaties geef je dan feedback. Je hoeft niet alles te doen.

Zie je bijvoorbeeld dat een zorgmedewerker iets uit handen neemt van een klant wat deze klant eigenlijk zelf kan doen praat dan over de stijl van de zorgmedewerker in combinatie met de stijl van de klant. Het kan zijn dat de zorgmedewerker bijvoorbeeld een supporter is en erg dienstbaar is naar de klant toe. Praat dan met elkaar wat voor effect dat heeft op de eigen regie en de kracht van de klant.

Als je twee of drie situaties hebt geobserveerd vul dan meerdere delen in van het observatie formulier.

Observatielijst aansluiten bij klanten en vragen stellen.

Motivator	Feedback
Situatie	
Hoge energie	
Oogcontact	
Bewegen	
aanraken	
Bondje maken	
Praten: snel, luid, melodieus?	
Vragen stellen Welke soort en effect van de vraag	

Supporter	Feedback
Situatie	
rustige energie	
Oogcontact	
Bewegen	
aanraken	
Op gemak stellen	
Praten: rustig, zacht melodieus?	
Vragen stellen Welke soort en effect van de vraag	

Regisseur	Feedback
Situatie	
hoge energie	
Oogcontact	
Bewegen	
aanraken	
To the point komen	
Praten: snel, kort, luid	
Vragen stellen Welke soort en effect van de vraag	

Analyticus	Feedback
Situatie	
rustige energie	
Oogcontact	
Bewegen	
aanraken	
Logica en feiten	
Praten: rustig en zacht	
Vragen stellen Welke soort en effect van de vraag	

Beoordelingsformulier collega (Coach on the job)

Ingevuld door:.....

Competentie	Gedragcomponent	Feedback	V/O
Doelstelling 1			
De zorgmedewerker creëert een klimaat waarbinnen inspraak en medezeggenschap binnen gestelde kaders ruimte krijgt en kan de klant stimuleren hiervan gebruik te maken.			
Begeleiden	De zorgmedewerker motiveert en adviseert de klant in het maken van eigen keuzen en het behouden van de eigen regie over situaties. - De zorgmedewerker nodigt de klant uit voor zichzelf te zorgen, zichzelf te ontplooiën en zich in te zetten voor zijn omgeving. - De zorgmedewerker neemt geen taken over van de klant die de klant zelf nog wil en kan uitvoeren.		V/O V/O V/O
Aandacht en begrip tonen	- De zorgmedewerker sluit aan bij de communicatiestijl en energie van de klant. - De zorgmedewerker vraagt en luistert actief naar de leefstijl van de klant. - De zorgmedewerker heeft respect voor het gedrag en/of keuzes van de klant met in achtneming van eigen grenzen en gestelde kaders (bv ZZP).		V/O V/O V/O
Overtuigen en beïnvloeden	- De zorgmedewerker zet de juiste communicatietechnieken in tijdens gesprekken. - De zorgmedewerker onderhandelt op basis van argumenten. - De zorgmedewerker geeft en ontvangt feedback volgens de regels. - De zorgmedewerker kan een gesprek richting geven.		V/O V/O V/O V/O
Formuleren (en rapporteren)	- De verzorgend formuleert duidelijk - De zorgmedewerker houdt rekening met beperkingen en handicaps van de klant in gesprekken.		V/O V/O

vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgmedewerker zet haar kennis en kunde in om klanten service te verlenen. - De zorgmedewerker vergroot de eigen kennis en kunde als deze ontoereikend is om de klant service te verlenen. - De zorgmedewerker reflecteert op eigen handelen en gebruikt deze reflectie om van te leren. 		V/O V/O V/O
<p>Doelstelling 2</p> <p>De zorgmedewerker is service gericht in denken en handelen. Hierbij is zichtbaar dat de klant een gelijkwaardige partij is en zeggenschap heeft over de zorg, diensten en wonen.</p>			
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgmedewerker vraagt de klant om informatie en verwerkt deze informatie in het ondersteunende beleid. 		V/O
Op de behoefte en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgmedewerker informeert naar de behoefte en verwachtingen van de klant en maakt met hen heldere afspraken ter realisatie daarvan. - De zorgmedewerker zorgt voor een veilige sfeer waarin de klant zijn behoeften en verwachtingen kan uiten. 		V/O V/O
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgmedewerker staat open voor verrassingen en kan zich aanpassen als de situatie daarom vraagt. - De zorgmedewerker zet zich in de wensen van de klant binnen de gestelde kaders mogelijk te maken. - De zorgmedewerker denkt creatief met de klant mee om wensen mogelijk te maken. 		V/O V/O V/O
Eindresultaat	De zorgmedewerker heeft een voldoende als minimaal 15 van de 21 gedragscomponenten voldoende zijn.		V/O