

Handleiding Scholingstraject
'Seniorenkracht en eigen regie'
Voor zorgmedewerkers



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Opdrachten	5
Hoofdstuk 1 Seniorenkracht en eigen regie	7
Hoofdstuk 2 De zorgmedewerker en seniorenkracht	9
Formulieren voor toetsing:	13
Zelfreflectie	14
beoordeling door collega	16
beoordeling door teamleider	18
beoordeling door klant	21
Bijlage 1: Diagnostische toetsen	22
Bijlage 2: Vragen bij de DVD	29
Bijlage 3: Persoonlijk Ontwikkel/Actieplan formulier	32

Inleiding

Deze handleiding behoort bij de scholing Seniorenkracht en eigen regie. Deze scholing is tot stand gekomen door een samenwerkingsverband tussen de Hogeschool Rotterdam, het Albeda College en Zorgorganisatie Laurens en is gefinancierd door ZonMw.

Mensen die opgenomen zijn binnen een instelling hebben de neiging om zich aan te passen aan de “ regels “ van het huis. Ze geven als het ware de regie over hun leven uit handen. Het is belangrijk dat dit juist niet gebeurt.

Om senioren de eigen kracht te laten ontdekken en zelf de regie over hun leven te laten behouden is het belangrijk dat op een afdeling een sfeer gecreëerd wordt waarin dit mogelijk is. Als zorgmedewerker werk je mee om deze sfeer mogelijk te maken. Tijdens deze scholing wordt ingegaan op de mogelijkheden die jij hebt om dit te doen. Daarom richt deze scholing zich op alle medewerkers van afdelingen die te maken hebben met klantencontact (zorghulp, helpende, verzorgende, sph en spwers)

De doelstellingen voor deze scholing zijn:

- De zorgmedewerker kan een klimaat creëren waarbinnen inspraak en medezeggenschap binnen gestelde kaders mogelijk wordt gemaakt en kan de klant stimuleren hiervan gebruik te maken.
- De zorgmedewerker leert service gericht te denken en handelen. Hierbij is zichtbaar dat de klant (en mantelzorger) een gelijkwaardige partij is en zeggenschap heeft over de zorg, diensten en wonen.

De scholing bestaat uit een aantal onderdelen:

- **Zelfstudie:** je leest zelfstandig deze handleiding en het boek ‘Gedrag’ uit de serie *Zo mooi anders in de zorg*, ISBN 9789013056419 uitgeverij Kluwer, dat bij deze scholing hoort om kennis op te doen. In de handleiding krijg je uitleg over de begrippen seniorenkracht en eigen regie en in het boek krijg je uitleg over klantgericht communiceren. De handleiding en het boek ontvang je drie weken voordat de lessen gaan beginnen. Kijk goed welke voorbereiding op de eerste lesdag van je wordt verwacht.
- **Opdrachten:** Je maakt opdrachten ter voorbereiding op de lessen om de kennis toe te passen. Voor de eerste lesdag lees je eerst de handleiding en daarna het boek door en beantwoord je vragen. Na de les maak je weer opdrachten ter voorbereiding op de tweede lesdag. Al deze opdrachten zitten in volgorde in deze handleiding. Kijk goed bij de opdracht wanneer je deze moet maken.
- **Lessen:** je volgt lessen waarin je jezelf kunt verdiepen in de bestudeerde stof en kunt oefenen. Dit oefenen zal gebeuren door te kijken naar toneelspel waarin je mag inbreken. Later ga je zelf met een collega oefenen in het voeren van gesprekken.
- **Coachen:** Tijdens het werk geven de teamleider, praktijkopleider en/of de docent feedback zodat je je vaardigheden kunt vergroten. Regelmatig zullen ze het onderwerp seniorenkracht

en eigen regie ter sprake brengen tijdens de scholingsperiode. Ook kijken de teamleider en praktijkopleider opdrachten na.

De scholing wordt afgetoetst door het invullen van een zelfreflectieformulier en het laten invullen van een beoordelingsformulier door je teamleider en een collega.

In deze formulieren staat vermeld welk gedrag je aan het eind van de scholing moet laten zien. Aan de hand van de competenties wordt dit gedrag beschreven.

Als je voldoende resultaten hebt behaald krijg je aan het eind van de scholing een certificaat.

Daar waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden en andersom.

Opdrachten

Om in deze scholing zoveel mogelijk kennis en kunde op te doen maak je opdrachten. Hieronder staan ze in volgorde vermeld. Daarbij staat ook wanneer je de opdracht moet doen. Je kunt afvinken als je een opdracht gedaan hebt.

Opdracht		gedaan
Onderstaande opdrachten maak/doe je voor de eerste lesdag		
<i>Opdracht 1</i> <i>december</i> <i>2011</i>	Blader de handleiding helemaal door zodat je weet wat erin staat. Lees daarna heel goed hoofdstukken 1 en 2 van de handleiding door.	
<i>Opdracht 2</i> <i>december</i> <i>2011</i>	Lees het boek 'Gedrag' door. Door het lezen van dit boek doe je kennis op over verschillende competenties die je nodig hebt om zorgvragers de eigen regie over hun leven te laten behouden. Achter elk hoofdstuk staan twee opdrachten vermeld. Denk eens goed na over de opdrachten van de eerste 3 hoofdstukken. Noteer eventueel voor jezelf kort de antwoorden.	
<i>Opdracht 3</i> <i>december</i> <i>2011</i>	Bekijk de DVD die bij het boek hoort. Om deze DVD goed te kunnen bekijken is het handig eerst blz 79 uit het boek 'Gedrag' te lezen.	
Tussen de volgende opdrachten mag je kiezen, neem een van de twee mee naar de eerste lesdag:		
<i>Opdracht 4A</i> <i>december</i> <i>2011</i>	Maak de diagnostische toetsen uit bijlage 1. Het antwoordmodel is erbij gevoegd, dus je kunt jezelf nakijken. Heb je een onvoldoende voor de eerste toets, kijk dan goed waar je fouten in hebt gemaakt. Lees die stof nog door en maak daarna de tweede toets.	
<i>Opdracht 4B</i> <i>december</i> <i>2011</i>	Beantwoord de vragen bij de DVD uit bijlage 2. Deze vragen kun je beantwoorden als je de DVD bekijkt en het boek ernaast houdt.	

De volgende opdrachten maak/doe je na de eerste lesdag		
<i>Opdracht 5</i> <i>Januari 2011</i>	Maak de opdrachten uit het boek 'Gedrag' van hoofdstuk 4 tot en met hoofdstuk 7. Noteer de antwoorden. Bespreek deze antwoorden met een collega. Welke verschillen en overeenkomsten in antwoorden zie je? Vraag je collega om een toelichting op de antwoorden die zij gegeven heeft.	
<i>Opdracht 6</i> <i>Januari 2012</i>	Observeer jezelf tijdens het werk. Neem het zelfreflectieformulier erbij en kijk eens goed welke competenties je zou willen verbeteren. Je hoeft nog niets in te vullen. Het gaat erom dat je gaat herkennen of jij bijvoorbeeld vindt dat je voldoende vragen stelt aan je klanten. En ben je gericht op het realiseren van hun wensen en behoeften? Kun je creatief denken? Enz. Noteer je antwoorden voor jezelf.	
<i>Opdracht 7</i> <i>Januari 2012</i>	Bedenk/bekijk bij welk type klant jij het moeilijk vindt te onderhandelen. Probeer dit type in te delen in de stijlen. Noteer deze casus voor jezelf en neem deze mee naar de tweede lesdag.	

De volgende opdrachten maak/doe je na de tweede lesdag		
<i>Opdracht 8</i> <i>februari 2012</i>	Ga bij minimaal 2 klanten de wensen en/of behoeften achterhalen. Ga al het geleerde in praktijk brengen. Let goed op het aansluiten bij de stijl, de manier van vragen stellen en je onderhandelingstactiek.	
<i>Opdracht 9</i> <i>Februari 2012</i>	Ga de wens of behoefte van een klant realiseren. Overleg met collega's en teamleider als je twijfelt of een wens te realiseren is. Maak eerst een plan hoe je het zelf zou willen organiseren en wat je daar voor nodig hebt. Bijvoorbeeld. Je komt erachter dat je klant graag 1 keer per week in bad zou willen. Jullie gebruiken het bad niet meer omdat het veel tijd kost om iemand daarvan gebruik te laten maken. Maar je kunt het <i>wel</i> doen als de dochter van mevrouw zou willen helpen, met andere bezigheden geschoven zou worden, een vrijwilliger zou helpen enz. Maak een actieplan hoe je dit zou kunnen organiseren en ga het vervolgens uitvoeren. Je krijgt bij deze opdracht ondersteuning van je teamleider en praktijkopleider.	
<i>Opdracht 9</i> <i>Februari 2012</i>	Schrijf aan de hand van het gesprek met je zorgvrager en het realiseren van de wens een zelfreflectie. Hiervoor kun je het formulier gebruiken in het onderdeel 'formulieren voor toetsing' in deze handleiding. Lever dit formulier in bij je praktijkopleider (PBer).	
<i>Opdracht 10</i> <i>Februari 2012</i>	Laat een collega en je teamleider een beoordelingsformulier invullen over jouw gedrag ten aanzien van Seniorenkracht en eigen regie. Lever deze ingevulde formulieren in bij de PBer.	

Hoofdstuk 1 Seniorenkracht en eigen regie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de begrippen Seniorenkracht en eigen regie en wat er voor nodig is deze begrippen om te zetten in een actief beleid op de afdeling. Om als zorgmedewerker op de afdeling actief te werken aan seniorenkracht moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan. Anders gaat het je niet lukken. Deze voorwaarden zullen in dit hoofdstuk worden beschreven.

Wat is seniorenkracht en eigen regie?

Als zorgmedewerker sta je graag voor mensen klaar: om hen te helpen, te begeleiden en te ondersteunen. Je krijgt als zorgmedewerker een goed gevoel als je iemand hebt kunnen helpen bij het wassen of hebt kunnen begeleiden in het maken van een menukeuze of hebt kunnen assisteren bij een activiteit.

Dat je een goed gevoel krijgt van het helpen van iemand is fijn en daardoor ga je het zo veel mogelijk nastreven. Soms zelfs zo erg dat je een klant helpt op een moment dat het helemaal niet nodig is. Ook is het zo dat iedere afdeling zijn werkzaamheden op een vaste manier organiseert en dat hiervan afwijken niet snel gedaan wordt. Een aantal zaken is op een afdeling zo gegroeid en nieuwe medewerkers worden ook weer zo “opgevoed”. Ook de klanten leggen zich neer bij deze gang van zaken en leveren zich over.

Je zorgt er dan eigenlijk voor dat de klant geen kracht in zichzelf hoeft aan te boren om situaties het hoofd te kunnen bieden. Dit veroorzaakt bij sommige klanten een gevoel dat hij zelf niet veel waard is. En vaak kom je dan in een cirkel terecht: de klant gaat steeds meer aan jou overlaten, en denkt “zo gaat ’t nou eenmaal hier”. De wensen van een klant krijg je dan niet meer te horen want dat ‘heeft toch geen zin’ of de klant zegt: “ze heeft het al zo druk dus ik vraag maar niets”.

En dat is nu juist wat jij als zorgmedewerker *niet* wil. Je wil dat de klant in zijn kracht blijft staan zodat hij zelf de regie houdt over zijn leven. Je wil dat zij zelf keuzes maken en hun wensen en behoeften aan jou kenbaar maken want daar kun jij dan op inspringen. Om je klant hierin te ondersteunen heb je kennis en vaardigheden nodig. Daar komen we in het volgende hoofdstuk op terug. Maar ook het woonzorgcentrum moet aan een aantal randvoorwaarden voldoen wil het mogelijk zijn voor jou klanten te ondersteunen in het kenbaar maken van hun wensen en het realiseren ervan.



Randvoorwaarden van het woonzorgcentrum.

- Om klanten in hun kracht te laten staan en de regie over hun eigen leven te laten behouden is het belangrijk dat het woonzorgcentrum daar afspraken over maakt. In de visie van de zorginstelling moet dit worden opgenomen als een belangrijk punt in het beleid. Zo weet iedereen in het woonzorgcentrum dat het belangrijk is. Van het management team tot aan de medewerker van het restaurant doet iedereen mee.
- Om het beleid goed uit te voeren is het handig dat er goede anamnese formulieren zijn waarin enkele vragen voorgedrukt staan. Deze vragen geven jou dan een idee wat je zou kunnen vragen of waar je het gesprek over zou willen voeren. Belangrijk is daarna dat elke drie maanden het gesprek wordt herhaald. Je evalueert daarmee steeds of je ondersteuning in het woonzorgcentrum aansluit bij de wensen en behoeften van de klant. Het moet dus heel normaal zijn op de afdeling dat je als zorgmedewerker gesprekken voert met de klanten. Dit moet in de richtlijnen of protocollen van de afdeling opgenomen worden.
- Het is een voorwaarde dat er een sfeer binnen het woonzorgcentrum heerst dat jij als zorgmedewerker de ruimte krijgt om individuele wensen van een klant te realiseren. Dit houdt in dat alle medewerkers flexibel en creatief zijn, elkaar ondersteunen in het bereiken van de doelstellingen en dat jullie elkaar feedback geven. Deze feedback gaat dan met name over de manier waarop je met een klant praat en hoe jij handelt om een wens te realiseren.
- Het is wenselijk dat er goede overlegstructuren georganiseerd worden waarbinnen wensen van zorgvragers worden besproken. Samen weet je ook meer dan jij alleen. Het is handig de EVVer als aanspreekpunt voor klanten aan te wijzen. Maar ook jij als zorgmedewerker weet dan bij wie je moet zijn voor overleg over een klant. Binnen een MDO kan ook over wensen en hun haalbaarheid gesproken worden.
- Ook is nodig te kijken naar de verwachtingen van de klant en hun mantelzorgers. Welke verwachting hebben zij over het wonen in het woonzorgcentrum? En klopt deze verwachting met wat jullie als woonzorgcentrum of afdeling bieden? Jullie hebben tenslotte bepaalde kaders waardoor je niet alles voor een klant kunt realiseren. Bv het ZZP.
Sommige klanten en mantelzorgers hebben de verwachting dat een woonzorgcentrum een soort hotel is en dat zij kunnen vragen wat zij willen. Zij zijn dan oprecht verbaasd als blijkt dat dit niet zo is en kunnen dan boos of verdrietig worden. Vaak hoor je dan: ' ik heb mijn hele leven hard gewerkt en wil me nu heerlijk laten verzorgen, waarom kan dit niet?'. Je moet dan als zorgmedewerker genoeg kennis en vaardigheden in huis hebben om een antwoord op deze vraag te formuleren. Het is belangrijk dat je dan precies weet welke ruimte je binnen het ZZP van de klant hebt en welke grenzen door het woonzorgcentrum gesteld zijn.
Mantelzorgers hebben soms de verwachting dat het woonzorgcentrum alles voor hun familielid zal regelen. Dat zij zelf een onderdeel vormen in het ondersteuningsproces van hun familie, is voor hen niet duidelijk. Dit moet je als instelling of afdeling goed vertellen want als verwachtingen niet uit komen raken mensen teleurgesteld.

Hoofdstuk 2 De zorgmedewerker en seniorenkracht.

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er van jou verwacht wordt om ervoor te zorgen dat een klant de regie over zijn eigen leven houdt. Waar moet je van uit gaan? Welke competenties moet je beheersen en welk kennis en kunde hoort daarbij? Op deze vragen volgt hierna het antwoord.

Uitgangspunten voor de zorgmedewerker

Om ervoor te zorgen dat een klant de regie over zijn eigen leven behoudt is het wenselijk dat je voor jezelf een aantal uitgangspunten hanteert. Deze uitgangspunten zijn de basis voor het gedrag naar de klant toe. Alleen als je deze uitgangspunten hanteert kan je de juiste vaardigheden inzetten om een klant de eigen kracht te laten ervaren.

- Als eerste ga je er van uit dat de klant zelf kracht bezit om problemen op te lossen en keuzes te maken. Jij hoeft niet alles voor de klant te doen of te beslissen. Natuurlijk hou je hierbij rekening met de beperkingen en handicaps van je klant.
- Ook erken je dat de klant er echt toe doet en dat het de moeite waard is om hem te ontmoeten. Alleen als je hier van uit gaat kun je gerichte aandacht aan je klant schenken. Dan ben je in staat op zoek te gaan naar verhalen die de klant nog niet verteld heeft en kan je je in het contact richten op wat de klant wil.
- Tevens heb je respect voor de eigenheid van de klant en de behoeften die daaruit voortvloeien. Een klant staat heel anders in het leven dan jij en heeft daarom ook andere wensen en behoeften. Zonder oordeel, open en nieuwsgierig kan je je laten verrassen door de wensen en behoeften van je klant en richt je je op het realiseren ervan.
- Als laatste zie je je klant als een gelijkwaardig partner in de communicatie. Ook al is de klant niet in staat op een 'normale' manier te communiceren, dan nog heeft hij zeggenschap over zijn eigen leven. Soms geeft een klant op een heel andere manier aan wat hij wil dan jij gewend bent, dan is heel goed observeren van je klant een mogelijkheid om er achter te komen wat hij wil.

Competenties van de zorgmedewerker

Een competentie is een geheel aan kennis, houdingsaspecten en vaardigheden. Om de competentie 'Begeleiden' te beheersen heb je kennis van begeleiden nodig en je moet er bepaalde houdingsaspecten en vaardigheden voor beheersen.

Om een klant te helpen zijn kracht te benutten om de regie over zijn eigen leven te behouden zijn een aantal competenties belangrijk. Hieronder volgen deze competenties en het gedrag wat je daarbij moet tonen. Veel van deze competenties zul je herkennen van je opleiding tot zorgmedewerker. Het gaat er bij deze scholing om dat je laat nog beter zien dat je deze competenties beheerst.

Competentie Begeleiden:

- Je motiveert en adviseert de klant in het maken van eigen keuzen en het behouden van de eigen regie over situaties. Hiervoor moet je dus goed zijn in het vragen stellen, want je kunt pas motiveren en adviseren als je weet waarover je dat moet doen.
- Je nodigt de klant uit voor zichzelf te zorgen, zichzelf te ontplooiën en zich in te zetten voor zijn omgeving. Hierdoor krijgt een klant zelfwaardering.
- Je neemt geen taken over van de klant die de klant zelf nog wil en kan uitvoeren. Let op: dit is best moeilijk. Sommige klanten hebben de verwachting dat je het wel even doet voor hen. Soms is het moeilijk je zelf in de hand te houden; het gaat vaak sneller als jij het even zelf doet. Maar toch moet je jezelf dan afremmen. Geef de klant de kans of stimuleer de klant dingen zelf te doen als hij dat kan.

Competentie Aandacht en begrip tonen:

- Je sluit aan bij de communicatiestijl en energie van de klant. Hoe meer je aansluit bij de klant hoe beter je met de klant een vertrouwensrelatie op kan bouwen. Deze relatie is belangrijk om een open sfeer te creëren waarin de klant de ruimte voelt zijn wensen kenbaar te maken.
- Je vraagt en luistert actief naar de leefstijl van de klant. Als de leefstijl duidelijk is kun je hierop inspelen door wat de klant gewend is te doen in de thuissituatie ook in het woonzorgcentrum mogelijk te maken.
- Je respecteert het gedrag en/of keuzes van de klant met in achtneming van eigen grenzen en gestelde kaders (bv ZZP). Niet alle gedrag, wensen of keuzes van klanten kunnen gerealiseerd worden omdat je nu eenmaal vast zit aan bepaalde grenzen en kaders. Het kan gaan om eigen grenzen maar ook om grenzen die bepaald worden door bijvoorbeeld het financieringssysteem ZZP. Deze kaders moet je wel kennen. Zorg er dus voor dat je hier kennis van hebt. Tijdens de eerste lesdag in januari krijg je hier informatie over.

**Competentie Overtuigen en beïnvloeden:**

- Je zet de juiste communicatietechnieken in tijdens gesprekken. Dit betekent dat je goed moet kunnen luisteren, vragen stellen, samenvatten, parafraseren enz. Als je deze technieken op een juiste manier inzet kom je er achter wat je klant wil en welke behoeften hij heeft. Zo leer je hem heel goed kennen.
- Je onderhandelt op basis van argumenten. Als jou duidelijk geworden is wat je klant wil en welke keuzes hij heeft gemaakt ga je kijken of je zijn wensen kan inwilligen. Soms moet je de wens iets bijstellen omdat het niet helemaal mogelijk is maar wel gedeeltelijk. Dan ga je met de klant onderhandelen. Hiervoor moet je komen met goede argumenten waarom iets wel of niet kan. Ook moet je in de gaten houden dat de wens niet de hele gang van zaken op de afdeling verstoort. Dat zou niet handig zijn.

- Je geeft en ontvangt feedback volgens de regels van collega's en klanten. In dit geval heb je het dan over de wensen en het realiseren daarvan. Dat zijn processen waarover je feedback kunt geven aan elkaar. Zo groei je met elkaar en ga je elkaar goed begrijpen.
- Je kan een gesprek richting geven. Hiermee wordt bedoeld dat je een gesprek kunt leiden. Dat je een warrig, chaotisch gesprek bijvoorbeeld kunt samenvatten. Soms is het ook nodig een gesprek weer naar het hoofdonderwerp te leiden omdat het is afgedwaald.

Competentie Formuleren en rapporteren:

- Je formuleert duidelijk en helder voor de klant. Hij moet je wel kunnen begrijpen. Daarom houd je ook rekening met de communicatiestijl van je klant. Welke taal verstaat hij goed? Deze ga je dan zo veel mogelijk proberen te gebruiken.
- Je houdt rekening met beperkingen en handicaps van de klant in gesprekken. Denk aan slechthorend- of slechtziendheid.

Competentie Vakdeskundigheid toepassen:

- Je zet je kennis en kunde in om klanten service te verlenen. Vooral bij het adviseren en voorlichting geven om een klant een keuze te kunnen laten maken, is deze kennis en kunde van belang. Je geeft de klant informatie die heel belangrijk is, dus het moet wel kloppen.
- Je vergroot de eigen kennis en kunde als deze ontoereikend is om de klant service te verlenen. Als je niet weet of je een wens kunt realiseren ga je op onderzoek uit: je vraagt bijvoorbeeld collega's om raad, zoekt op internet, vraagt in het MDO om ondersteuning.
- Je reflecteert op eigen handelen en gebruikt deze reflectie om van te leren. Hierdoor ga je steeds beter handelen en groei je in het proces.



Competentie Analyseren:

- Je vraagt de klant om informatie en verwerkt deze informatie in het ondersteunende beleid. De informatie verzamel je niet alleen door vragen stellen maar ook door de klant goed te kennen en bijvoorbeeld te observeren. Alle gegevens samen moeten dan leiden tot een analyse van waaruit jij een plan gaat maken. Ga je bijvoorbeeld de informatie in het MDO gespreken? Hoe ga jij ervoor zorgen dat de informatie leidt tot het realiseren van de wens van je klant?

Competentie Op de behoefte en verwachtingen van de klant richten:

- Je informeert naar de behoefte en verwachtingen van de klant en maakt met hen heldere afspraken ter realisatie daarvan. Hiervoor moet je de klant echt graag willen leren kennen en goed kunnen doorvragen. Soms vindt een klant het moeilijk een behoefte te uiten. Dan moet je dieper durven vragen en goed observeren.
- Je zorgt voor een veilige sfeer waarin de klant zijn behoeften en verwachtingen kan uiten. Hiervoor is een goede band creëren met je klant heel belangrijk. Je moet betrokken en betrouwbaar zijn.

Competentie Omgaan met verandering en aanpassen.

- Je staat open voor verrassingen en kan je aanpassen als de situatie daarom vraagt. Dit is nodig omdat klanten soms dingen aan je vragen of informatie verstekken waar jij verbaast over bent.
- Je zet je in de wensen van de klant binnen de gestelde kaders mogelijk te maken. Als iemand om half 1 's nachts naar bed wil en 's morgens pas om 11 uur wil opstaan moet je deze wens willen bespreken.
- Je denkt creatief met de klant mee om wensen mogelijk te maken. Heel belangrijk is dat je de klant zelf laat nadenken hoe een wens te realiseren is. Jij hoeft niet degene te zijn die met de oplossing komt. Je mag natuurlijk vanuit je kennis en kunde wel adviseren.

Formulieren.

Om goed te kunnen bekijken of je de kennis en kunde van deze scholing tot je hebt genomen worden formulieren ingevuld:

- Na de tweede lesdag en na het maken van alle opdrachten vul je een zelfreflectieformulier in. Je beschrijft in de kolom reflectie wat je zelf denkt bij die competentie. Wat vind je goed of minder goed aan je gedrag? Waar heb je nog vragen over? Mocht je niet meer goed weten wat er van je wordt verwacht, kijk dan nog even bij hoofdstuk 2. Daar worden de competenties beschreven.
- Vraag aan je teamleider en een collega of zij een formulier voor jou willen invullen. Vraag hen om feedback. Wat kan je volgens hen nog verbeteren? Bespreek deze feedback en je eigen reflectie met hen en noteer verbeterpunten.
- Als laatste kun je je klanten om feedback vragen. Doe dit alleen als zij er toe in staat zijn. Je kunt hen vragen het formulier in te vullen of hen het formulier voor te lezen en met hen in gesprek te gaan.
- Nadat je de formulieren hebt ingevuld kun je de verbeterpunten noteren op het Persoonlijk Ontwikkel/Actie Plan formulier (zie bijlage 3). Dit formulier kun je meenemen op je eerst volgende functionerings gesprek.

Je hebt voldoende kennis en kunde opgedaan als op drie formulieren minimaal 15 van de 21 gedragscomponenten met een 3 of 4 zijn omcirkeld.

Zelfreflectieformulier

Ingevuld door:.....

Beheerst de gedragscomponent niet 1 – 2 – 3 – 4 Beheerst de gedragscomponent wel

Doelstelling 1		
De zorgmedewerker (jij dus) kan een klimaat creëren waarbinnen inspraak en medezeggenschap binnen gestelde kaders mogelijk wordt gemaakt en kan de klant stimuleren hiervan gebruik te maken.		
Competentie	Gedragscomponent	Reflectie
Begeleiden	De zorgmedewerker motiveert en adviseert de klant in het maken van eigen keuzen en het behouden van de eigen regie over situaties.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker nodigt de klant uit voor zichzelf te zorgen, zichzelf te ontplooien en zich in te zetten voor zijn omgeving.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker neemt geen taken over van de klant die de klant zelf nog wil en kan uitvoeren.	1 – 2 – 3 – 4
Aandacht en begrip tonen	- De zorgmedewerker sluit aan bij de communicatiestijl en energie van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vraagt en luistert actief naar de leefstijl van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker heeft respect voor het gedrag en/of keuzes van de klant met in achtneming van eigen grenzen en gestelde kaders (bv ZZP).	1 – 2 – 3 – 4
Overtuigen en beïnvloeden	- De zorgmedewerker zet de juiste communicatietechnieken in tijdens gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker onderhandelt op basis van argumenten	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker geeft en ontvangt feedback volgens de regels.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker kan een gesprek richting geven.	1 – 2 – 3 – 4
Formuleren (en rapporteren)	- De zorgmedewerker formuleert duidelijk	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker houdt rekening met beperkingen en handicaps van de klant in gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
vakdeskundigheid toepassen	- De zorgmedewerker zet haar kennis en kunde in om klanten service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vergroot de eigen kennis en kunde als deze ontoereikend is om de klant service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker reflecteert op eigen handelen en gebruikt deze reflectie om van te leren.	1 – 2 – 3 – 4

Doelstelling 2		
De zorgmedewerker (jij dus) leert service gericht te denken en handelen. Hierbij is zichtbaar dat de klant een gelijkwaardige partij is en zeggenschap heeft over de zorg, diensten en wonen.		
Analyseren	- De zorgmedewerker vraagt de klant om informatie en verwerkt deze informatie in het ondersteunende beleid.	1 – 2 – 3 – 4
Op de behoefte en verwachtingen van de 'klant' richten	- De zorgmedewerker informeert naar de behoefte en verwachtingen van de klant en maakt met hen heldere afspraken ter realisatie daarvan.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zorgt voor een veilige sfeer waarin de klant zijn behoeften en verwachtingen kan uiten.	1 – 2 – 3 – 4
Omgaan met verandering en aanpassen	- De zorgmedewerker staat open voor verrassingen en kan zich aanpassen als de situatie daarom vraagt.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zet zich in de wensen van de klant binnen de gestelde kaders mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker denkt creatief met de klant mee om wensen mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
De zorgmedewerker heeft voldoende gescoord als minimaal 15 van de 21 gedragscomponenten met een 3 of 4 zijn omcirkeld.		
Eindresultaat		V/O
Reflectie		

Beoordelingsformulier in te vullen door een collega

Ingevuld door:.....

Beheerst de gedragscomponent niet 1 – 2 – 3 – 4 Beheerst de gedragscomponent wel

Doelstelling 1		
De zorgmedewerker kan een klimaat creëren waarbinnen inspraak en medezeggenschap binnen gestelde kaders mogelijk wordt gemaakt en kan de klant stimuleren hiervan gebruik te maken.		
Competentie	Gedragscomponent	Reflectie
Begeleiden	De zorgmedewerker motiveert en adviseert de klant in het maken van eigen keuzen en het behouden van de eigen regie over situaties.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker nodigt de klant uit voor zichzelf te zorgen, zichzelf te ontplooiën en zich in te zetten voor zijn omgeving.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker neemt geen taken over van de klant die de klant zelf nog wil en kan uitvoeren.	1 – 2 – 3 – 4
Aandacht en begrip tonen	- De zorgmedewerker sluit aan bij de communicatiestijl en energie van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vraagt en luistert actief naar de leefstijl van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker heeft respect voor het gedrag en/of keuzes van de klant met in achtneming van eigen grenzen en gestelde kaders (bv ZZP).	1 – 2 – 3 – 4
Overtuigen en beïnvloeden	- De zorgmedewerker zet de juiste communicatietechnieken in tijdens gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker onderhandelt op basis van argumenten	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker geeft en ontvangt feedback volgens de regels.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker kan een gesprek richting geven.	1 – 2 – 3 – 4
Formuleren (en rapporteren)	- De zorgmedewerker formuleert duidelijk	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker houdt rekening met beperkingen en handicaps van de klant in gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
vakdeskundigheid toepassen	- De zorgmedewerker zet haar kennis en kunde in om klanten service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vergroot de eigen kennis en kunde als deze ontoereikend is om de klant service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker reflecteert op eigen handelen en gebruikt deze reflectie om van te leren.	1 – 2 – 3 – 4

Doelstelling 2		
De zorgmedewerker leert service gericht te denken en handelen. Hierbij is zichtbaar dat de klant een gelijkwaardige partij is en zeggenschap heeft over de zorg, diensten en wonen.		
Analyseren	- De zorgmedewerker vraagt de klant om informatie en verwerkt deze informatie in het ondersteunende beleid.	1 – 2 – 3 – 4
Op de behoefte en verwachtingen van de 'klant' richten	- De zorgmedewerker informeert naar de behoefte en verwachtingen van de klant en maakt met hen heldere afspraken ter realisatie daarvan.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zorgt voor een veilige sfeer waarin de klant zijn behoeften en verwachtingen kan uiten.	1 – 2 – 3 – 4
Omgaan met verandering en aanpassen	- De zorgmedewerker staat open voor verrassingen en kan zich aanpassen als de situatie daarom vraagt.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zet zich in de wensen van de klant binnen de gestelde kaders mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker denkt creatief met de klant mee om wensen mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
De zorgmedewerker heeft voldoende gescoord als minimaal 15 van de 21 gedragscomponenten met een 3 of 4 zijn omcirkeld.		
Eindresultaat		V/O
Feedback		

Beoordelingsformulier in te vullen door de Teamleider

Ingevuld door:.....

Beheerst de gedragscomponent niet 1 – 2 – 3 – 4 Beheerst de gedragscomponent wel

Doelstelling 1		
De zorgmedewerker kan een klimaat creëren waarbinnen inspraak en medezeggenschap binnen gestelde kaders mogelijk wordt gemaakt en kan de klant stimuleren hiervan gebruik te maken.		
Competentie	Gedragscomponent	Reflectie
Begeleiden	De zorgmedewerker motiveert en adviseert de klant in het maken van eigen keuzen en het behouden van de eigen regie over situaties.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker nodigt de klant uit voor zichzelf te zorgen, zichzelf te ontplooiën en zich in te zetten voor zijn omgeving.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker neemt geen taken over van de klant die de klant zelf nog wil en kan uitvoeren.	1 – 2 – 3 – 4
Aandacht en begrip tonen	- De zorgmedewerker sluit aan bij de communicatiestijl en energie van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vraagt en luistert actief naar de leefstijl van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker heeft respect voor het gedrag en/of keuzes van de klant met in achtneming van eigen grenzen en gestelde kaders (bv ZZP).	1 – 2 – 3 – 4
Overtuigen en beïnvloeden	- De zorgmedewerker zet de juiste communicatietechnieken in tijdens gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker onderhandelt op basis van argumenten	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker geeft en ontvangt feedback volgens de regels.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker kan een gesprek richting geven.	1 – 2 – 3 – 4
Formuleren (en rapporteren)	- De zorgmedewerker formuleert duidelijk	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker houdt rekening met beperkingen en handicaps van de klant in gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
vakdeskundigheid toepassen	- De zorgmedewerker zet haar kennis en kunde in om klanten service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vergroot de eigen kennis en kunde als deze ontoereikend is om de klant service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker reflecteert op eigen handelen en gebruikt deze reflectie om van te leren.	1 – 2 – 3 – 4

Doelstelling 2		
De zorgmedewerker leert service gericht te denken en handelen. Hierbij is zichtbaar dat de klant een gelijkwaardige partij is en zeggenschap heeft over de zorg, diensten en wonen.		
Analyseren	- De zorgmedewerker vraagt de klant om informatie en verwerkt deze informatie in het ondersteunende beleid.	1 – 2 – 3 – 4
Op de behoefte en verwachtingen van de 'klant' richten	- De zorgmedewerker informeert naar de behoefte en verwachtingen van de klant en maakt met hen heldere afspraken ter realisatie daarvan.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zorgt voor een veilige sfeer waarin de klant zijn behoeften en verwachtingen kan uiten.	1 – 2 – 3 – 4
Omgaan met verandering en aanpassen	- De zorgmedewerker staat open voor verrassingen en kan zich aanpassen als de situatie daarom vraagt.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zet zich in de wensen van de klant binnen de gestelde kaders mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker denkt creatief met de klant mee om wensen mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
De zorgmedewerker heeft voldoende gescoord als minimaal 15 van de 21 gedragscomponenten met een 3 of 4 zijn omcirkeld.		
Eindresultaat		V/O
Feedback		

Beoordelingsformulier in te vullen door de klant/mantelzorger

Ingevuld door:.....

Beheerst de gedragscomponent niet 1 – 2 – 3 – 4 Beheerst de gedragscomponent wel

Doelstelling 1		
De zorgmedewerker kan een klimaat creëren waarbinnen inspraak en medezeggenschap binnen gestelde kaders mogelijk wordt gemaakt en kan de klant stimuleren hiervan gebruik te maken.		
Competentie	Gedragscomponent	Reflectie
Begeleiden	De zorgmedewerker motiveert en adviseert de klant in het maken van eigen keuzen en het behouden van de eigen regie over situaties.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker nodigt de klant uit voor zichzelf te zorgen, zichzelf te ontplooiën en zich in te zetten voor zijn omgeving.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker neemt geen taken over van de klant die de klant zelf nog wil en kan uitvoeren.	1 – 2 – 3 – 4
Aandacht en begrip tonen	- De zorgmedewerker sluit aan bij de communicatiestijl en energie van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vraagt en luistert actief naar de leefstijl van de klant.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker heeft respect voor het gedrag en/of keuzes van de klant met in achtneming van eigen grenzen en gestelde kaders (bv ZZP).	1 – 2 – 3 – 4
Overtuigen en beïnvloeden	- De zorgmedewerker zet de juiste communicatietechnieken in tijdens gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker onderhandelt op basis van argumenten	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker geeft en ontvangt feedback volgens de regels.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker kan een gesprek richting geven.	1 – 2 – 3 – 4
Formuleren (en rapporteren)	- De zorgmedewerker formuleert duidelijk	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker houdt rekening met beperkingen en handicaps van de klant in gesprekken.	1 – 2 – 3 – 4
vakdeskundigheid toepassen	- De zorgmedewerker zet haar kennis en kunde in om klanten service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker vergroot de eigen kennis en kunde als deze ontoereikend is om de klant service te verlenen.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker reflecteert op eigen handelen en gebruikt deze reflectie om van te leren.	1 – 2 – 3 – 4

Doelstelling 2		
De zorgmedewerker leert service gericht te denken en handelen. Hierbij is zichtbaar dat de klant een gelijkwaardige partij is en zeggenschap heeft over de zorg, diensten en wonen.		
Analyseren	- De zorgmedewerker vraagt de klant om informatie en verwerkt deze informatie in het ondersteunende beleid.	1 – 2 – 3 – 4
Op de behoefte en verwachtingen van de 'klant' richten	- De zorgmedewerker informeert naar de behoefte en verwachtingen van de klant en maakt met hen heldere afspraken ter realisatie daarvan.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zorgt voor een veilige sfeer waarin de klant zijn behoeften en verwachtingen kan uiten.	1 – 2 – 3 – 4
Omgaan met verandering en aanpassen	- De zorgmedewerker staat open voor verrassingen en kan zich aanpassen als de situatie daarom vraagt.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker zet zich in de wensen van de klant binnen de gestelde kaders mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
	- De zorgmedewerker denkt creatief met de klant mee om wensen mogelijk te maken.	1 – 2 – 3 – 4
De zorgmedewerker heeft voldoende gescoord als minimaal 15 van de 21 gedragscomponenten met een 3 of 4 zijn omcirkeld.		
Eindresultaat		V/O
Feedback		

Bijlage 1

In deze bijlage zijn de diagnostische toetsen opgenomen die je kunt maken om te testen of je het boek goed begrepen hebt.

Eén van deze toetsen met de uitslag neem je mee naar de eerste lesdag.

Je kunt in plaats van het maken van deze toetsen ook doorgaan naar bijlage 2. Daarin is een vragenlijst opgenomen die je kunt beantwoorden door het bekijken van de DVD.

Diagnostische toets I Gedrag

Bestudeer het boekje **Gedrag** uit de serie *Zo mooi anders in de zorg* eerst. Geef aan of de onderstaande stellingen juist of onjuist zijn.

1. Je komt je collega tegen. Zij begroet jou luidruchtig en vliegt je om de nek. Zij spreekt in de communicatiestijl van de Analyticus.
 Juist
 Onjuist
2. Op de afdeling komt een nieuw koffieapparaat. Je ene collega gaat gelijk alle knoppen uitproberen, de ander pakt de handleiding en gaat aandachtig bestuderen hoe het apparaat werkt. De eerste heeft de stijl van een motivator, de tweede van een analyticus.
 Juist
 Onjuist
3. De drijfveer van iemand die in de analyticusstijl communiceert is het leveren van zeer hoge kwaliteit en dus het vermijden van fouten.
 Juist
 Onjuist
4. Iemand die spreekt in de supporterstijl is vooral gericht op taken.
 Juist
 Onjuist
5. De Ijsbergtheorie gaat over verborgen verlangens bij rustige mensen: alsof de gevoelens onder de ijsberg verborgen blijven.
 Juist
 Onjuist
6. Een zorgvrager die spreekt in de motivatorstijl houdt van gezellige gezamenlijke activiteiten.
 Juist
 Onjuist
7. We kijken allemaal door dezelfde gekleurde bril.
 Juist
 Onjuist
8. Iemand met de supporterstijl wordt er blij van als je tijdens de dagactiviteit haar luidruchtig in het middelpunt van de belangstelling zet.
 Juist
 Onjuist
9. De intentie die aan gedrag ten grondslag ligt kan je duidelijk bij iemand zien.
 Juist
 Onjuist

10. Je bent òf een regisseur, òf een motivator, òf een supporter, òf een analyticus.
 Juist
 Onjuist
11. Om iemand met de analyticusstijl tegemoet te komen geef je de bijsluiter van de medicatie, zodat zij die zelf goed kan bestuderen.
 Juist
 Onjuist
12. Je belt je collega en hoort zijn voice-mail. Deze wordt kort en krachtig in gesproken, zonder poespas. Je schat in dat je collega spreekt in de stijl van een regisseur.
 Juist
 Onjuist
13. De communicatiestijl van de supporter herken je aan introvert en rustig gedrag.
 Juist
 Onjuist
14. Gedrag is wat je aan de buitenkant van iemand kan zien en horen.
 Juist
 Onjuist
15. Om iemand met een regisseursstijl tegemoet te komen vertel je uitgebreid en gedetailleerd wat de activiteiten van de dag zijn in plaats van kort en bondig.
 Juist
 Onjuist

Antwoordenblad diagnostische toets I

1. Onjuist
2. Juist
3. Juist
4. Onjuist
5. Onjuist
6. Juist
7. Onjuist
8. Onjuist
9. Onjuist
10. Onjuist
11. Juist
12. Juist
13. Juist
14. Juist
15. Onjuist

Voldoende: 10 vragen goed

Diagnostische toets II Gedrag

Bestudeer het boekje **Gedrag** uit de serie *Zo mooi anders in de zorg* eerst. Geef aan of de onderstaande stellingen juist of onjuist zijn.

1. Dat jij je anders gedraagt dan de ander komt doordat jij anders denkt over de waargenomen wereld dan de ander.
 Juist
 Onjuist
2. Je gedrag wordt bepaald door je erfelijke eigenschappen. De omgeving heeft er geen invloed op.
 Juist
 Onjuist
3. Je gedrag komt voort uit het waarnemen van iets, daarna ga je erover denken en voel je emoties opkomen.
 Juist
 Onjuist
4. Je kunt gedragspatronen niet veranderen.
 Juist
 Onjuist
5. Als je schriftelijk iets aan iemand met de motivatorstijl duidelijk wilt maken is het handig een uitgebreide gedetailleerde lijst op te sturen.
 Juist
 Onjuist
6. Iemand met de analyticijsstijl spreekt luid, snel en kiest zorgvuldig zijn woorden.
 Juist
 Onjuist
7. Iemand komt de koffieruimte binnen, zegt tegen iedereen in het algemeen goedemorgen, knikt hier kort bij en loopt doelgericht op de koffie af. Deze persoon heeft de regisseurstijl.
 Juist
 Onjuist
8. Je hebt allemaal een eigen persoonlijke communicatiestijl.
 Juist
 Onjuist
9. Iemand met de motivatorstijl gaat een feest organiseren. Je kunt het beste helpen door structuur in de organisatie aan te brengen door bijvoorbeeld een lijst te maken van de behoeften.
 Juist
 Onjuist

10. Iemand met de supporterstijl houdt er niet van als je hem aanraakt.
 Juist
 Onjuist
11. Een zorgvrager heeft het over zijn vakantie. Hij vertelt rustig en zacht hoe lang hij geweest is en met wie en beschrijft uitgebreid het hotel waar in hij verbleef. Deze zorgvrager heeft de stijl van de analyticus.
 Juist
 Onjuist
12. Een zorgvrager geeft kort en ferm aan dat zij het eten vandaan niet lekker vond en dat zij graag de manager van de keuken wil spreken. Dit is gedrag wat past bij iemand met de supporterstijl.
 Juist
 Onjuist
13. Iemand die in de analyticusstijl spreekt vindt een logische benadering belangrijk.
 Juist
 Onjuist
14. Een zorgvrager met de supporterstijl staat voor de kast en wil een jurk uitkiezen om aan te trekken. Zij twijfelt lang welke zij zal aantrekken en zelfs als zij de jurk aan heeft weet ze nog niet zeker of deze jurk wel de goede keuze is. Je kunt haar het beste helpen door ferm te zeggen dat haar keuze heel goed is en dat ze niet meer hoeft te twifelen.
 Juist
 Onjuist
15. Een zorgvrager met de motivatorstijl betrek je bij de organisatie van de Oostenrijkse avond. Je laat haar de versieringen regelen voor de zaal. Dit zal haar plezier doen.
 Juist
 Onjuist

Antwoordmodel diagnostische toets II

1. Juist
2. Onjuist
3. Juist
4. Onjuist
5. Onjuist
6. Onjuist
7. Juist
8. Juist
9. Juist
10. Onjuist
11. Juist
12. Onjuist
13. Juist
14. Onjuist
15. Juist.

10 vragen goed is een voldoende.

Vragenlijst bij de DVD.

Om goed naar de DVD te kijken is deze vragenlijst ontworpen. Bekijk de DVD en beantwoord de vragen door het boek 'Gedrag' ernaast te houden. Daarin staan de antwoorden.

Je kunt deze opdracht maken in plaats van de diagnostische toets uit bijlage 1. Maar allebei mag natuurlijk ook.

Vragenlijst bij de DVD behorend bij het boekje Gedrag

Deze vragenlijst is bedoeld om je te helpen bij het bekijken en begrijpen van de DVD. De vragenlijst volgt de indeling van de DVD.

Per casus/communicatiestijl vind je een aantal vragen die betrekking hebben op de getoonde casus. De antwoorden kun je terugvinden in het bijbehorende boekje Gedrag.

Per casus staat vermeld welk deel van het boekje hierover meer uitleg geeft.

Introductie De informatie hierover kan je terugvinden in hoofdstuk 1 ,2 en 3

- Hoe komt gedrag tot stand?
- Wat wordt bedoeld met de 'gekleurde bril'?
- Wat wordt bedoeld met 'een verschillende taal spreken'?
- Wat zijn communicatiestijlen?
- Wat is eigenlijk communicatie?
- Welke communicatiestijlen zijn er?
- Wat moet je doen om de communicatiestijl van een ander te herkennen?

Communicatiestijl Motivator De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 4.

- Welke kenmerken van een motivator kom je tegen in de introductie van mevrouw Jansen?
- Waarmee moet je als verzorgende rekening houden in de benadering van iemand met deze stijl?
- Wat valt je op in het gesprek tussen Linda en mevrouw Jansen (verbaal en non-verbaal)?
- Wat zou een valkuil kunnen zijn van deze communicatiestijl?
- Herken je iets van je eigen manier van communiceren in deze stijl?

Communicatiestijl Supporter De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 5.

- Welke kenmerken van een supporter kom je tegen in de introductie van meneer De Vries?
- Welke hobby's heeft meneer, en waarom passen die bij hem?
- Welke communicatiestijl zou de verzorgende met de gekleurde bril hebben?
- Welke verschillen in communiceren vallen je op tussen de verzorgende en de vrijwilliger?
- Waarmee moet je als verzorgende rekening houden in de benadering van iemand met deze stijl?
- Wat zou een valkuil kunnen zijn van deze communicatiestijl?
- Herken je iets van je eigen manier van communiceren in deze stijl?

Communicatiestijl Regisseur De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 6.

- Welke kenmerken van de regisseursstijl worden genoemd in de introductie van meneer Van der Veen?
- Op welke manier houdt Linda rekening met de regisseursstijl van meneer?
- Wat valt je op aan het gesprek tussen Linda en meneer Van der Veen?
- Wat waardeert meneer Van der Veen in zijn huisarts? Waarom denk je dat dhr. dat waardeert?
- Hoe reageert meneer Van der Veen op Madelon? Waarom is dat denk je?
- Wat zou de communicatiestijl zijn van Madelon?
- Wat zou een valkuil kunnen zijn van de regisseursstijl?
- Herken je iets van je eigen manier van communiceren in deze stijl?

Communicatiestijl Analyticus De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 7.

- Welke kenmerken van de analyticusstijl worden genoemd in de introductie van de casus?
- Waarom zou mevrouw Pieterse niet van amicaal houden?
- Hoe houdt Linda rekening met de communicatiestijl van mevrouw Pieterse?
- Welke communicatiestijl zou de zoon van mevrouw Pieterse hebben?
- Hoe houdt Linda rekening met de stijl van deze zoon?
- Wat zou een valkuil kunnen zijn van de analyticusstijl?
- Herken je iets van je eigen manier van communiceren in deze stijl?

Persoonlijk Ontwikkel/Actie Plan

Het volgende formulier kun je gebruiken om verbeterpunten te noteren en daar met je teamleider over in gesprek te gaan.

Hoe kun je werken aan je verbeterpunten? Ook dat kan je op dit formulier opschrijven.

Persoonlijk Ontwikkel/Actie Plan formulier

Wat moet ik verbeteren?	Hoe wil ik dat doen?
Wat moet ik verbeteren?	Hoe wil ik dat doen?
Wat moet ik verbeteren?	Hoe wil ik dat doen?
Wat moet ik verbeteren?	Hoe wil ik dat doen?
Wat moet ik verbeteren?	Hoe wil ik dat doen?