

Docentenhandleiding



Leren; het geven en ontvangen van feedback

Competentie: Leren; het geven en ontvangen van feedback

Thema: Omgaan met teleurstellingen van zorgvragers en jezelf.

Beschrijving: Als een zorgvrager teleurgesteld is over aspecten van de zorg zal deze dat niet volgens de regels van feedback aan de zorgverlener melden. De ene zorgvrager wordt boos als hij of zij teleurgesteld is, de ander trekt zich juist terug. Hoe kun jij leren een teleurstelling van een ander zo tegemoet te treden dat een goed gesprek over de teleurstelling mogelijk wordt? En hoe kun jij jouw teleurstelling/feedback zo goed mogelijk uiten? En op welke manier leer je van het uiten en ontvangen van een teleurstelling /feedback ook al wordt deze niet volgens de regels gegeven?

Groepsgrootte: minimaal 6

Tijdsduur: Als de theorie van te voren is bestudeerd ongeveer 2 uur. Indien je nog uitgebreid ingaat op de theorie ongeveer 3 uur.

Doel:

Nadat de deelnemer het onderwijs heeft gevolgd beheerst hij de competentie 'leren' gericht op het geven en ontvangen van feedback. Hij kan verwoorden met welke aspecten hij rekening houdt bij toepassing van de competentie in de werkvloer.

Benodigheden:

Boek Teleurstellingen uit de serie *Zo mooi anders in de zorg*, Kluwer, www.nzco.nl
Docentenhandleiding 'Leren; het geven en ontvangen van feedback', kijkwijzer DVD (in docentenhandleiding)

Kleding en zwachtels voor rollenspel

Acteur voor rollenspel

Voorbereiding docent:

Lees het boek Teleurstellingen en de docentenhandleiding door. Bekijk de DVD die erbij hoort.

Maak rollenspelkaartjes (zie verderop in de handleiding)

Spreek het rollenspel door met de acteur.

Voorbereiding deelnemer:

Laat de deelnemers zelfstandig het boek met DVD bestuderen.

Spreek met hen af welke opzichten uit het boek gemaakt zullen worden.

Als dit niet mogelijk is, laat ze dan het boek Teleurstellingen zien aan het eind van de workshop en geef hen de mogelijkheid zich verder te verdiepen in deze competentie door het boek te lezen.

Workshopinhoud:

Ga kort in op:

- Belangrijk: Benadruk dat iedereen in alle stijlen kan communiceren maar dat je kiest voor een voorkeursstijl.
- Oordelen en veroordelen: hoe zien de stijlen elkaar? Welke oordelen bestaan er zowel positief als negatief. Deze oordelen zitten het objectief kijken naar elkaar in de weg, dus ook het goed kunnen ontvangen en geven van feedback.

**Motivator* ziet de ander:

Supporter is onzichtbaar, onzeker, lief, kan goed luisteren

Regisseur is haantje de voorste, koude kikker, kan goed beslissingen nemen en leiding geven

Analyticus is langzaam, star, zeer zorgvuldig.

**Supporter* ziet de ander:

Motivator is luidruchtig, overdreven, motiverend en enthousiast

Regisseur is niet zorgvuldig, te zakelijk, arrogant, een goed steunpunt, harde werker.

Analyticus is afstandelijk, rustig en trouw

**Regisseur* ziet de ander:

Motivator is chaotisch en emotioneel, initiatiefrijk en heeft snelheid.

Supporter is kwetsbaar en te zacht, twijfelkont, lief

Analyticus is vreselijk langzaam, pietluttig, zorgvuldig

**Analyticus* ziet de ander:

Motivator is luidruchtig, oppervlakkig, niet te vertrouwen, energiek en motiverend

Supporter is emotioneel, te inlevend, kan goed luisteren

Regisseur is een baasspeler, veel te snel, niet zorgvuldig, roekeloos, harde werker en snel.

- Of: Kwaliteiten en valkuilen per stijl: Waar is elke stijl goed in en waarin minder goed? Kernkwaliteiten spel van Offman kan hierbij gebruikt worden. Zien we deze kwaliteiten in elkaar en hoe worden deze benut?

Ga na of de deelnemers bekend zijn met de regels van feedback geven. Indien zij dit nog weten neem deze regels dan kort door. Blijf er anders langer bij stil staan.

Dan ingaan op het teleurgesteld zijn en het gedrag dat daar per stijl bij past.

- *Motivator* wordt boos en gaat bij het uiten van een teleurstelling vaak huilen
- *Supporter* trekt zich terug als hij teleurgesteld is en bij het uiten zal hij zich verontschuldigen
- *Regisseur* wordt kortaf boos en slaat met vuist op tafel.
- *Analyticus* is verontwaardigd dat iemand zo slecht werk levert. Dat kan toch niet?

Speel kleine rollenspellen waarbij elke stijl teleurgesteld is. Neem daarbij de DVD als uitgangspunt voor het spel, de situaties die hierna beschreven staan of situaties uit de praktijk die de deelnemers aandragen. Dit kunnen ook situaties zijn uit beoordelingsgesprekken met begeleiders.

Laat steeds twee stijlen met elkaar botsen. Dus een motivator die een supporter feedback gaat geven, waarbij de regels van feedback niet worden gehanteerd. De motivator wordt boos en de supporter slaat dicht.

De andere deelnemers kijken naar het spel en geven aan wat de toehoorder moet doen om het gesprek te keren waardoor het geven van feedback volgens de regels mogelijk is. In het voorbeeld geven ze aanwijzingen aan de supporter om de boosheid van de motivator te stoppen. Daarna geven ze aan hoe de supporter feedback kan geven over de boosheid van de motivator rekening houdend met wat de motivator nodig heeft.

Voorbeeld situaties:

Situatie 1:

Motivator boos naar supporter: er was weer een andere verzorgende gekomen om de ADL te doen. Supporter slaat dicht.

Oplossing: supporter luistert goed, geeft aan mee te leven, benadrukt saamhorigheid, knap dat de motivator zo goed voor zichzelf omkomt, structuur aanbrengen door samenvatten van chaotische gedachten....

Feedback geven over de boosheid: maak er een wij-probleem van, richt je op saamhorigheid. Jij schrok ervan...maar wil graag dat op deze toon niet meer wordt gesproken, zullen we er voortaan samen eerst maar eens over praten op een eerder tijdstip?

Situatie 2:

Supporter praat verontschuldigend en langzaam: ik vind het eten hier echt niet lekker.

Regisseur vindt het te emotioneel en te lang duren.

Oplossing: stimuleren tot praten, tijd nemen, emotie serieus nemen en daadkracht om oplossing te zoeken stimuleren.

Feedback geven over verontschuldiging: toon begrip voor emoties en dilemma. Je kunt je voorstellen hoe moeilijk het is om te zeggen maar voortaan is het belangrijk er eerder mee te komen zodat er sneller iets aan gedaan kan worden.

Situatie 3 :

Regisseur kortaf naar analyticus: de manier waarop de activiteiten zijn georganiseerd is beneden pijl, er zijn er te weinig en als er iets is wordt het een chaos. Analyticus verontwaardigt, hier klopt niets van.

Oplossing: luisteren, kort en bondig samenvatten, vragen wat er van jou verlangd wordt, emotie achter verhaal verwoorden. Bijvoorbeeld: ik hoor uit uw verhaal dat u bang bent om alleen te zijn, klopt dat?

Feedback geven over kortaf reageren: kort en bondig. Je vindt de toon van het gesprek niet fijn, je voelt je in de verdediging. Kunt u er volgende keer op een andere toon over praten.

Geef nu de deelnemers de rollenspelkaartjes.

1^e spel:

Drie personen, 2 spelers en 1 observator

Situatie: Motivator zorgvrager is boos over het feit dat zij altijd moet wachten tot het eten komt. Ze heeft eerder honger en daar wordt nooit rekening mee gehouden. Waarom moet zij eten op vaste tijdstippen?

Dilemma zorgvrager: in dit huis gaat alles volgens patronen en regels. Dat vind je helemaal niet fijn. Waar is de flexibiliteit om zelf dingen te regelen.

Verzorgende gaat hierop reageren.

Dilemma verzorgende: Deze mevrouw klaagt heel veel over de zorg die jullie bieden. Maar jullie doen enorm je best. Jullie redden het net ondanks personeelgebrek. Jij bent zelf teleurgesteld over het feit dat mevrouw niet wat meer ziet dat jullie heel hard werken.

Observator:

- Houdt de verzorgende rekening met de stijl van de zorgvrager? Waar zie je dat aan?
- Heeft de verzorgende feedback gegeven aan de zorgvrager over de boosheid?
- Start een discussie over wat jullie geleerd hebben van dit rollenspel.

2^e spel:

Drie personen, 2 spelers en 1 observator

Situatie: Regisseur zorgvrager is cynisch over de manier waarop haar benen worden gezwachteld. De verzorgenden zijn niet capabel genoeg om dat te doen. Ze laat het wel gebeuren maar tijdens de zorg geeft ze steeds smalende opmerkingen. Het gaat nooit strak genoeg, dan zit het juist weer te strak. Gisteren deed de verzorgende het weer anders van vandaag...zucht.

Verzorgende zwachtelt en reageert.

Dilemma verzorgende: Je vindt de manier waarop mevrouw spreekt respectloos maar vindt het wel vervelend voor haar dat zij zo teleurgesteld is in de zorg.

Observator:

- Houdt de verzorgende rekening met de stijl van de zorgvrager? Waar zie je dat aan?
- Heeft de verzorgende feedback gegeven aan de zorgvrager over het cynisme?
- Start een discussie over wat jullie geleerd hebben van dit rollenspel.

Afronding: Laat iedereen een zelfreflectie formulier invullen over deze workshop. Dit als voorbereiding op de volgende workshop die gaat over zelfreflectie met als thema Agressie. Geef een samenvatting over de gedragscomponenten van de competenties. Heeft iedereen zijn eigen stijl herkend? Herkennen zij dit ook in de praktijk als zij omgaan met teleurstellingen?

Eigen ervaring: Het kennen van de stijlen heeft grote invloed op de groepsdynamiek, er ontstaat meer begrip door elkaars anderszijn doordat ze feitelijker naar elkaar kijken en minder oordelend.

Marga Hop en Irene Muller-Schoof

Nationaal Zorg College

www.nzco.nl

www.zomooiandersindezorg.nl



Kijkwijzer bij de DVD behorend bij het boekje *Teleurstellingen*

Deze kijkwijzer is bedoeld om je te helpen bij het bekijken en begrijpen van de DVD.

De kijkwijzer 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 *Teleurstellingen*.

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

Inleiding

De vier vrienden pagina 9.

Door het verhaal van de vier vrienden te lezen, krijg je al vast een indruk waardoor teleurstellingen kunnen ontstaan. In de zorg krijgen we vaak te maken met teleurstellingen. Je zult dan ook zien dat ieder mens er anders mee omgaat. Hoe jij als verzorgende omgaat met jouw eigen teleurstellingen, is van invloed op de verzorging.

Als je de teleurstelling van anderen beter begrijpt kun je daar jouw gedrag op aanpassen.

Op deze manier voorkom je nieuwe teleurstellingen en dat is voor iedereen een vooruitgang.

Introductie

- Welke communicatiestijlen zijn er?
Informatie hierover vind je in het boekje Gedrag van de serie Zo mooi anders in de zorg en in de inleiding van het boekje Teleurstellingen op pagina 11
- Wat is een teleurstelling?
Informatie hierover vind je in hoofdstuk 1
- Wat heeft een zorgvrager nodig om met een teleurstelling om te gaan?
Informatie hierover vind je in hoofdstuk 2
- Wat heb je zelf nodig om op een professionele manier je teleurstelling te uiten?
Informatie hierover vind je in hoofdstuk 3
- Waarom zet Linda oorwarmers op, wat gebeurt er dan?

Communicatiestijl Motivator

Introductie

- Welke kenmerken van de motivatorstijl worden genoemd in de introductie van meneer Ramiraz?

Casus X

- Welke superlatieven gebruiken zowel meneer Ramiraz als Linda? Waarom zou dat zijn?
- Waarom denk je dat meneer Ramiraz ook zijn teleurstelling uit over de kosten van kinderopvang?
- Welke gedachten heeft Linda tijdens de uitbarsting van meneer Ramiraz?
- Wat waren je eigen gedachten bij het verhaal van meneer Ramiraz?

Casus &

Hoe reageert Linda op de klachten van meneer Ramiraz?

- Wat is de kwaliteit van een motivator?
- Waarom zou Linda er een “wij”probleem van maken?
- Wat zou je kunnen doen als meneer Ramiraz zijn teleurstelling erg heftig uit?

De informatie hierover kan je terugvinden in hoofdstuk 4

Communicatiestijl Supporter**Introductie**

- Welke kenmerken van de supportersstijl worden genoemd in de introductie van mevrouw Schrama?

Casus X

- Wat zijn de gedachten van Linda bij het verhaal van mevrouw Schrama? En wat waren jouw gedachten?

Casus &

- Wat is er anders aan de gedachten van Linda?
- Wat doet Linda allemaal tijdens het gesprek met mevrouw Schrama?
- Waar gaat het om bij iemand met de supportersstijl?
- Mevrouw Schrama is emotioneel, wat kan jij hiermee?

De informatie hierover kan je terugvinden in hoofdstuk 5

Communicatiestijl Regisseur**Introductie**

- Welke kenmerken van de regisseursstijl worden genoemd in de introductie van mevrouw Van Bijlen?

Casus X

- Wat zijn de gedachten van Linda tijdens het verhaal van mevrouw Van Bijlen?
- Hoe reageert Linda? Wat vind je daarvan?

Casus &

- Wat heeft iemand met de regisseursstijl nodig?
- Waarom is het voor mevrouw belangrijk controle te hebben over haar leven?
- Wat doet Linda om het gesprek positief te laten verlopen?
- Denk je dat het belangrijk is dat Linda ook haar teleurstelling uitspreekt?

De informatie hierover vind je in hoofdstuk 6

Communicatiestijl *Analyticus*

Introductie

- Welke kenmerken van de analyticusstijl worden genoemd in de introductie van mevrouw Van Dam?

Casus X

- Wat zijn de gedachten van Linda tijdens het verhaal van mevrouw Van Dam?
- Op welke manier vertelt mevrouw Van Dam haar verhaal? Waarom is dat denk je?
- Hoe reageert Linda? Welk resultaat heeft dat?

Casus &

- Wat denkt en doet Linda nu anders?
- Hoe verloopt het gesprek nu?
- Wat is erg belangrijk voor mevrouw Van Dam voordat ze haar teleurstelling uit?
- Waarom is het werken met lijstjes zo belangrijk voor mevrouw Van Dam?
- Wat heeft mevrouw Van Dam nodig van Linda?

De informatie hierover kan je terugvinden in hoofdstuk 7

