

## **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

