

# Docentenhandleiding



## *Aandacht en begrip tonen, op de behoefte van de klant richten*

**Competenties:** Aandacht en begrip tonen, op de behoefte van de klant richten

**Thema:** Verschillen in gedrag

**Beschrijving:** Ingegaan wordt op het verschillende gedrag dat mensen laten zien. Aan de hand van vier verschillende communicatiestijlen wordt ingegaan op hoe je als helpende of verzorgende aandacht en begrip kunt tonen en op de behoefte van de klant kunt richten, rekening houdend met de eigenheid van de zorgvrager.

**Doel:**

Nadat de deelnemer het onderwijs heeft gevolgd beheerst hij de sociale componenten van de competenties 'aandacht en begrip tonen' en 'op de behoefte van de klant richten'. Hij kan verwoorden met welke aspecten hij rekening houdt bij toepassing van de competenties in de werkuitvoering.

**Benodigheden:**

- Boek: Gedrag uit de serie *Zo mooi anders in de zorg*, Kluwer, [www.nzco.nl](http://www.nzco.nl).
- Docentenhandleiding 'aandacht en begrip tonen, op de behoefte van de klant richten'
- Kijkwijzer DVD.
- Kleding en benodigheden voor rollenspel
- Acteur voor rollenspel

**Voorbereiding docent:**

Lees het boek Gedrag en de docentenhandleiding door. Bekijk de DVD die erbij hoort met de kijkwijzer uit de docentenhandleiding als leidraad.

Spreek het rollenspel door met de acteur.

**Voorbereiding deelnemer:**

Laat de deelnemers zelfstandig het boek Gedrag met DVD bestuderen. Geef hen ook de kijkwijzer.

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

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

**Workshopinhoud:**

Bespreek de verschillende stijlen door en doe elke stijl voor. ( eventueel met twee verschillende docenten, 1 legt uit en de ander doet voor. Laat elke stijl iets vertellen over zijn vakantie.)

- *Motivator:* luid praten, grote armbewegingen, veel lopen, oogcontact met deelnemers, vertel over vakantie: gebruik woorden als gaaf, groots, super, heeeeeeel erg....
- *Supporter:* zacht praten, liever 1 op 1, kleine gebaren, niet veel oogcontact met de deelnemers, vertel over vakantie: gebruik woorden als gezellig, knus, liefdevol...

- *Regisseur*: snel en korte zinnen, doelgericht lopen, oogcontact met deelnemers. Vertel over vakantie: kort en bondig: Friesland was leuk, huisje was goed, wil je nog meer weten of kan ik gaan?
- *Analyticus*: langzaam en bedachtzaam praten, kleine gebaren, geen oogcontact met deelnemers, vertel over vakantie: veel details en feiten vertellen: het huisje had vier slaapkamers, we waren met 10 personen, het weer was in de eerste week goed maar in de tweede...enz.

Belangrijk: Benadruk dat iedereen in alle stijlen kan communiceren maar dat je kiest voor een voorkeursstijl.

Eventueel kun je meerdere verschillen voordoen om het nog duidelijker te maken:

1. Voorbeeld voicemail:

- *Motivator*: luid, intonatie levendig, snel pratend. 'hallo, ik ben er even niet. Jammer he? Maar als je iets inspreekt kan ik je terugbellen. Groetjes en tot horens!!!!'
- *Supporter*: Zacht, informeel maar wel met details. "Je spreekt met het antwoordapparaat van ....., Ik ben er niet maar spreek iets in en dan bel ik je terug. Bedankt voor het bellen.'
- *Regisseur*: snel, to the point. 'Met het antwoord apparaat van ..., je weet wat je moet doen. Dag'.
- *Analyticus*: formeel, langzaam praten, stiltes om na te denken, details. 'Met het antwoord apparaat van mevrouw van der..... Op dit moment kan ik u niet te woord staan. Maar spreek na de piep uw naam en telefoonnummer in, dan bel ik u terug.'

2. Voorbeeld ontmoeting motivatoren en supporter:

- *Motivatoren*: Lopen op elkaar af en beginnen al te roepen voordat zij bij elkaar zijn. Knuffelen elkaar stevig. Luid praten, door elkaar heen. Raken elkaar veelvuldig met grote gebaren aan.
- *Supporters*: Lopen op elkaar af en beginnen pas met praten als zij vlak bij elkaar zijn. Ze geven elkaar een hand, of kussen zacht waarbij de handen op de schouders worden gelegd van de ander. Ze praten zacht, raken elkaar heel af en toe aan, hoofden dicht bij elkaar.

Speel nu kleine rollenspellen aan de hand van onderstaande voorbeelden. Laat de deelnemers nadenken over welke communicatiestijlen botsen en hoe zij 'aandacht en begrip' kunnen tonen en hoe zij 'op de behoefte van de klant' kunnen ingaan.

### **Situatie 1**

Speler 1 is verzorgende (*analyticus*) Zij is de medicijnen aan het delen: medicijnenkar, medicijn cupjes

Speler 2 is zorgvrager mevrouw Jansen (*motivator*). Zij heeft een tijdschrift in haar handen en wil aandacht van de verzorgende.

Situatie: Verzorgende wil medicijnen delen, maar mevrouw Jansen wil aandacht. Blijft de verzorgende aanraken en afleiden van het werk.

Dilemma verzorgende: De medicijnen moeten op tijd bij de bewoners zijn, anders ontstaan problemen voor de gezondheid.

Dilemma mevrouw Jansen: Zij wil zo graag gehoord en gezien worden. Maar de verzorgenden hebben nooit tijd.

Verzorgende probeert mevrouw Jansen te ontlopen en te negeren. Mevrouw Jansen probeert juist heel veel aandacht te trekken door aanraken, hard praten enz.

Vraag aan deelnemers welke stijlen zij herkennen en wat zij zouden doen.

Speel daarna de goede situatie: de verzorgende moet lichaam helemaal naar mevrouw Jansen toedraaien, in het tijdschrift kijken, mevrouw Jansen aanraken en echt in de ogen kijken. Zo heeft mevrouw het gevoel gehoord en gezien te worden. Daarna afspreken voor later tijdstip zodat je door kunt gaan met medicijnen.

### **Situatie 2**

Speler 1 verzorgende (*supporter*)

Speler 2 mevrouw Pieterse met rollator (*regisseur*)

Situatie: De verzorgende loopt mevrouw Pieterse achterna met haar medicijnen omdat deze nog op tafel stonden en zegt dat mevrouw Pieterse haar medicijnen is vergeten in te nemen. Mevrouw Pieterse reageert met: "Medicijnen? Nee hoor, dat klopt niet, het waren niet de goede medicijnen, die heb ik nooit."

Dilemma verzorgende: Je wil dat mevrouw haar medicijnen inneemt dan is dat maar gedaan. Je raakt haar aan, probeert haar met lief doen en 'ach, doe het dan voor mij' zover te krijgen dat zij de medicijnen inneemt. Het zijn twee pillen in plaats van eentje maar dat komt omdat ze bij de apotheek geen pillen van 100 mg meer hadden. Daarom nu twee van 50.

Dilemma mevrouw Pieterse: Je vertrouwt de medicijnen niet. Er worden zoveel fouten gemaakt. En trouwens, je wil naar de zangclub dus je hebt geen tijd voor deze onzin.

Vraag aan deelnemers welke stijlen zij herkennen en wat zij zouden doen.

Speel daarna de goede situatie: De verzorgende speelt in op efficiëntie en taak. Neem de medicijnen mee, de brief waarin staat wat er voorgeschreven is en het doosje van de medicijnen. Zo kan mevrouw Pieterse zien wat er aan de hand is. Praat op tempo van mevrouw Pieterse, raak haar niet aan en geef haar de ruimte.

### **Situatie 3**

Speler 1 verzorgende (*motivator*)

Speler 2 Mevrouw de Wit (*analyticus*)

Situatie: Verzorgende wil mevrouw de Wit meenemen naar bloemschikken, terwijl mevrouw de Wit liever alleen zit met een goed boek.

Dilemma verzorgende: Mevrouw de wit is altijd erg stil, zit veel alleen op haar kamer. Dat kan toch niet goed zijn. Ze moet er echt eens even uit. Ze ziet er somber uit...ze zal toch geen depressie aan het ontwikkelen zijn. Als mevrouw niet naar bloemschikken gaat zal ik in het zorgdossier opschrijven dat zij depressief wordt.

Dilemma Mevrouw de Wit: Je mag deze verzorgende niet. Zij is dwingend en praat erg snel. Je wil niet naar bloemschikken, omdat je liever even het telefoontje wat je net hebt gekregen wil overdenken. Je dochter heeft je net gezegd dat zij gaat scheiden. Dat heeft je geraakt.

Vraag aan deelnemers welke stijlen zij herkennen en wat zij zouden doen.

Speel daarna de goede situatie: De verzorgende laat mevrouw helemaal uit praten. Niet aanraken maar knik rustig, val niet in de reden. Alleen hummen...Daarna mevrouw naar de kamer begeleiden en afspreken later bij haar langs te komen. Bloemschikken afbellen.

**Afronding:** geef een samenvatting over de gedragscomponenten van de competenties en de communicatiestijlen. Heeft iedereen zijn eigen stijl herkend? Herkennen zij dit ook in de praktijk?

**Eigen ervaring:** de herkenbaarheid van de interactie tussen de stijlen is altijd zeer duidelijk en leidt tot hilarische voorbeelden, zoals "ik herken nu ineens mijn schoonmoeder, geen wonder dat ik er niet zo goed mee kan opschieten."

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](http://www.nzco.nl)



## Kijkwijzer bij de DVD behorend bij het boekje *Gedrag*

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 *Gedrag*.

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 een indruk wat gedrag is en wat voor invloed je gedrag op anderen kan hebben. Vaak hebben we hier zelf geen idee van. Maar uiteraard heeft het gedrag van anderen ook invloed op ons. Door hier meer over te leren en het toe te passen, zul je merken dat je met je gedrag veel problemen kunt beïnvloeden. Als je het gedrag van anderen beter begrijpt kun je daar jou gedrag op aanpassen. Voor alle partijen dus een vooruitgang.

### **Introductie**

- Hoe komt gedrag tot stand?
- Wat wordt bedoeld met de 'gekleurde bril'?

De informatie hierover kan je terugvinden in hoofdstuk 1 en 2.

- 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?

De informatie hierover kan je terugvinden in hoofdstuk 3.

### **Communicatiestijl *Motivator***

- 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?

De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 4.

### **Communicatiestijl *Supporter***

- 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?

De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 5.

### **Communicatiestijl *Regisseur***

- 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?

De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 6.

### **Communicatiestijl *Analyticus***

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

De informatie over deze communicatiestijl vind je in hoofdstuk 7.

