

Docentenhandleiding onderwijs
zorgmedewerkers

Senioren kracht en eigen regie



Inhoudsopgave

Algemene opzet bijeenkomsten voor zorgmedewerkers	3
Eerste bijeenkomst	4
Eerste deel	5
Tweede deel	6
Instructie docent	7
Werkblad toneel 1	8
Werkblad oefening 1	9
Werkblad toneel 2, inbreek theater	10
Werkblad oefening 2	12
Derde deel	16
Evaluatie formulier	17
Tweede bijeenkomst	18
Eerste deel	19
Tweede deel	20
Instructie docent	21
Werkblad oefening 1	22
Werkblad toneel 1	23
Werkblad oefening 2, individueel oefenen	26
Derde deel	28
Evaluatie formulier	29

Algemene opzet bijeenkomsten voor zorgmedewerkers.

Aantal deelnemers: maximaal 15 voor de eerste bijeenkomst, 10 voor de tweede bijeenkomst.

Doelstelling: Zie handleiding voor de zorgmedewerkers.

Opzet: Tijdens het scholingsprogramma krijgen de zorgmedewerkers twee keer een middag contactonderwijs. Hieronder volgt schematisch wat er gedaan wordt op die twee middagen.

Opzet eerste bijeenkomst.

Tijd	doen	Wie
Eerste deel 13.00–13.20 uur	Welkom heten, uitdelen handleiding, programma voor de dag bespreken Doel scholingsprogramma bespreken. Bespreken handleiding, onderwijsprogramma zorgmedewerkers met opdrachten Indelen van medewerkers per stijl op flap	Docent 1
Tweede deel 13.20-16.00 uur Pauze van 14.30-14.45 uur	Inhoudelijk uitleg geven: Uitleg ijsbergtheorie. Uitleg communicatiestijlen – toneel binnenkomen en voorbereiding bespreken. Oefenen met het spreken in de stijlen: oefening 1 Na de pauze uitleg gebruik stijlen bij klantgerichtheid – inbreek theater. Oefenen met het toepassen van stijlen: oefening 2	Docent 1 Docent 2
Derde deel 16.00-16.30 uur	Doornemen van de opdrachten die gemaakt en gedaan moeten worden. Evalueren.	Docent 1

Opzet Tweede bijeenkomst

Tijd	doen	Wie
Eerste deel 13.00–13.20 uur	Welkom heten, programma voor de dag bespreken Doel scholingsprogramma van deze middag bespreken. Bespreken gemaakte opdrachten.	Docent 1
Tweede deel 13.20-16.00 uur Pauze van 14.30-14.45 uur	Inhoudelijk uitleg geven: Uitleg contact maken en vragen stellen Uitleg onderhandelen en kaders (zzp) oefening 1: vragen stellen naar aanleiding van honden tekening Toneel en oefening 2: vragen stellen aan een zorgvrager. (casus) Na de pauze Oefenen met het onderhandelen en vragen stellen rekening houdend met de stijlen aan de hand van een eigen casus: toneel en oefening 3 Na de pauze	Docent 1 Docent 2
Derde deel 16.00-16.30 uur	Doornemen van de opdrachten die gemaakt en gedaan moeten worden in de volgende periode van het onderwijsprogramma. Evalueren.	Docent 1

Eerste bijeenkomst

Eerste deel programma eerste bijeenkomst

Tijd: 13.00–13.20 uur

Welkom heten

Programma voor de dag:

1. inleiding
2. Doel scholingsprogramma doorspreken
3. Handleiding bespreken -> uitleg scholingsprogramma
4. Inhoudelijke uitleg scholingsprogramma zorgmedewerkers: de ijsberg, de stijlen
5. Bespreken opdrachten voor de volgende lesdag.

Ad 2 Doel scholingsprogramma:

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.

Ad 3 Handleiding bespreken

We lopen de handleiding door, per bladzijde en gaan later terugkomen op de opdrachten die erin staan. Heeft iedereen de opdrachten kunnen maken? Het boekje gelezen?

Ad 4 Inhoudelijke uitleg scholingsprogramma zorgmedewerkers

Eerst indelen van de medewerkers per stijl. Hiervoor de flap gebruiken. Dit kan ook na de uitleg gedaan worden.

Nadat de Ijsbergtheorie is doorgenomen worden de communicatie stijlen uitgelegd. Er wordt geoefend met het spreken in de stijlen en het aansluiten bij een klant. Daarna inbreektheater om geleerde toe te passen in gesprekken met klanten.

Ook gaan zij oefenen met het gesprekstechnieken in kleine groepjes.

Tweede deel programma eerste bijeenkomst

Tijd: 13.20 – 16.00 uur

*Inhoudelijk scholingsprogramma Seniorenkracht en eigen regie**

Uitgangspunt: Boek + dvd Gedrag zelfstandig bestudeerd, handleiding gelezen, opdrachten gemaakt.

Doel workshop: vaardigheden en houdingsaspecten Gedrag + leren competenties 'aandacht en begrip tonen', 'overtuigen en beïnvloeden', 'Analyseren' en 'op de behoeften en verwachtingen van de klant richten'.

Duur: 2.20 uur

Programma:

Tijd	Onderdeel	Inhoud	Doel
Deel 1			
13.00-13.05	Inleiding	Voorstellen +programma doornemen wat de zorgmedewerkers gaan krijgen.	Informereren
13.05-13.15	Huiswerk bespreken	Doornemen van de map en boek.	Inzicht in voorbereiding en startniveau
13.15-13.20	Indelen	Zorgmedewerkers op flap indelen op stijl (dit kan ook na toneel 1)	Inzicht in groep
Deel 2			
13.20-14.20	Toneel 1	Stijlen leren herkennen	Kenmerken noemen
14.20-14.30	Pauze		
14.30-14.50	Oefening 1	Spoken in de stijl: Oefenen met kenmerken stijl	Vaardigheid oefenen
14.50-15.30	Inbreektoneel 2	Inspelen op cliënt	Drijfveren toepassen
15.30-16.00	Oefening 2	Drietallen met opdrachtkaarten	Oefenen in gespreksvoering
Deel 3			
16.00-16.15	Vragen	Vragen uit boek en behandelde stof beantwoorden	Kennis aanvullen
16.15-16.30	Evaluatie	Bijgevoegde evaluatie laten invullen	Inzicht in effectiviteit workshop

Leerdoelen van dit gedeelte onderwijs:

Na afloop van de scholing kan de deelnemer:

- de eigen communicatiestijl benoemen, waardoor men begrijpt hoe men bij anderen overkomt;
- de andere drie stijlen herkennen en toepassen, waaronder ook die ene stijl waar men moeilijker mee communiceert;
- bewust omgaan met de verschillende communicatiestijlen, waardoor meer begrip voor elkaar ontstaat en de communicatie plezieriger wordt;
- de drijfveren, kwaliteiten en valkuilen van de vier stijlen benoemen

*Deze lesopzet is in 2008 ontwikkeld door het Nationaal Zorg College en beschikbaar gesteld voor dit project.

Instructie Docent

Benodigheden: 2 docenten, handleiding Scholingstraject 'seniorenkracht en eigen regie', Handleiding voor docenten scholingstraject 'seniorenkracht en eigen regie', boek 'Gedrag', kopieën van de twee oefeningen, flap-over, stiften in drie kleuren, verkleed materiaal voor toneel (eventueel), evaluatieformulieren

Voorbereiding: Zet flap klaar, zet de cursisten in een halve cirkel zonder tafels in het midden, zorg voor water en glazen, eventueel koffie/thee

Teken op de flap -over een kruis, waarbij linksboven het vlak Motivator zit, linksonder Regisseur, rechtsboven Supporter en rechtsonder Analyticus.

Opbouw workshop

Deel 1

1. Heet iedereen welkom, vertel dat je er van uitgaat dat iedereen het boek en dvd Gedrag goed heeft bestudeerd en de handleiding heeft gelezen en spreek kort het programma door.
2. Leg de doelstelling van het scholingsprogramma uit.
3. Bespreek de opdrachten en vraag wie het boek heeft gelezen.
4. Schrijf alle namen in het vak van ieders favoriete communicatiestijl. (dit kan ook na Toneel 1 als blijkt dat niet iedereen zich heeft kunnen voorbereiden)
5. Leg kort de ijsbergtheorie uit.

Deel 2

6. Toneel 1:
Docent 2 legt de situatie kort uit. Docent 1 komt als cursist binnen op 4 verschillende manieren en legt uit voor de groep hoe hij zich op het scholingsprogramma heeft voorbereidt.
Docent 2 vraagt welke stijl herkend wordt, welke kenmerken zichtbaar zijn. Hamer vooral op de kwaliteiten per stijlen
7. Oefening 1: Geef korte uitleg oefening voor tweetallen, doe het een stukje voor met de 2 docenten, vraag of de opdracht duidelijk is en deel de oefenbladen uit. De oefening duurt uitleg en 2 x 5 minuten, totaal 20 minuten. De docenten lopen bij de groepen langs, luisteren en helpen waar nodig (zie werkblad oefening 1)
8. Inbreek toneel 2 : Leg uit dat er nu toneel volgt, waarbij de zorgmedewerker onderbroken mag worden. Docent 1 verkleed zich met minimale attributen als handtas, hoofddoek, rollator, wandelstok, pruik of vestje en speelt zorgvrager. Docent 2 doet eventueel witte verzorgende jas aan. Docent 2 maakt opzettelijke fouten. Als de deelnemers niet reageren stop je even en vraagt de zaal of het nog goed gaat. (zie werkblad docent), 40 minuten totaal.
9. Oefening 2: Geef korte uitleg observatieoefening, in drietallen, eventueel aangevuld met 1 docent. Vraag of de opdracht duidelijk is en deel de opdracht uit.

Deel 3

10. Zijn er nog vragen over de stof, zowel workshop als boek en dvd? Bespreek de opdrachten voor volgende keer. Vooral de casus is heel belangrijk. Die moet gaan over een zorgvrager die zij moeilijk kunnen benaderen.
11. Evaluatie, vraag mondeling hoe men de workshop vond en of ze daarna op schrift hun tips en aanbevelingen willen vastleggen. Deel de evaluatieformulieren uit (zie evaluatieformulier)

Werkblad docent**Toneel 1:**

Doel: Kenmerken stijlen aan bod laten komen: hoe zie je het, met aandacht kijken

Duur: 60 minuten

Voorbeeld 1

Docent 1 speelt cursist die binnenkomt op 4 manieren.

Docent 2 vraagt aan de groep of ze de stijl herkennen en waaraan. Vraagt ook naar de drijfveer per stijl.

Motivator komt binnen:

- Zegt: Hé hallo allemaal! Ik ben Marietje en ik heb er zoooo veel zin in vandaag! Leuk dat jullie er ook zijn. Ik heb meteen de DVD bekeken...wat een gekke zorgvragers zaten daarin zeg..en ook die verzorgende...ik vond het af en toe maar raar. Nee, het boek heb ik niet gelezen, daar kwam ik niet aan toe...maar ik heb wel ontdekt dat mijn zus een analyticus is. Die praat net zo saai als die dame in het filmpje...enz....
- Ziet: Grote gebaren, komt theatraal binnen met veel lawaai en bombarie. Geeft de docent een hand met groot gebaar.
- Hoort: Harde en gevarieerde stem

Analyticus komt binnen:

- Zegt: een zacht 'hallo', ik heb mij heel goed voorbereid op dit scholingsprogramma Seniorenkracht en eigen regie. Ik heb de handleiding heel goed doorgelezen. Ook het boek heb ik gelezen en alle opdrachten gemaakt. Ik heb er nog wel een aantal vragen over, die heb ik hier op een lijstje geschreven, wanneer kan ik die stellen?
- Ziet: kleine gebaren, geeft docent een heel rustige hand, bekijkt de situatie vanaf de zijkant, maakt geen oogcontact of weinig met de cursisten. Kijk af en toe naar de docent.
- Hoort: zachte stem, rustige uitleg met veel stiltes om na te denken.

Regisseur komt binnen:

- Zegt luid en duidelijk: een goede morgen allen! Het is mij wel duidelijk hoor, dit scholingsprogramma. Ik maak de opdrachten en zie het verder wel. Trouwens...die doelstelling is wel goed. Daar ga ik wel voor.
- Ziet: met korte bewegingen binnen komen en zonder twijfel recht op het doel af (de docent een hand geven, kort en krachtig bv) met grote stappen lopen.
- Hoort: harde stem in staccato

Supporter komt binnen:

- Zegt zacht en verlegen tegen iemand die dichtbij staat: Ben ik hier voor de cursus gedrag in het juiste lokaal? O bedankt, doe je ook mee vandaag? [De docent vraag haar uitleg te geven over hoe zij zich op het onderwijs heeft voorbereid.] Antwoord: ik heb samen met mijn collega naar de dvd gekeken. Het was fijn om het samen met iemand te doen, dan kan ik meteen even overleggen over wat we zien.
- Ziet: kleine zachte gebaren, geeft de docent een kleine hand, komt dicht bij de docent, mogelijke aanraking
- Hoort: zachte melodieuze stem

Werkblad docent

Oefening 1

Doel: zelf oefenen met spreken in bepaalde stijl en herkennen

Duur: 2 x 5 minuten + voordoen en napraten: 20 minuten

Uitvoering: oefening in tweetallen

Voordoen: Docent 1 vertelt aan docent 2 over de vakantie in een bepaalde stijl. Gedurende het verhaal wisselt docent 1 van stijl. Zodra docent 2 dit merkt geeft zij dit aan.

Voorbeeld:

(monotoon en zachte stem): Wij gingen op 25 juni om 6 uur 's morgens op weg met de auto, die we de avond ervoor al hadden ingepakt. Via Nijmegen en Venlo reden we naar Duitsland over de A 12 en de A 73.

(harde uitbundige stem) Toen gaven we flink vaart en voor we het wisten zaten we moppen te tappen bij een echtpaar boven op de Zwitserse bergen. Dat was waanzinnig! Die hadden een hut boven een klif, echt vet. Wij sliepen in de hooiberg, malle keet.

Docent 2 geeft bij eerste stuk aan Analyticus

Docent 2 geeft aan bij wisseling: Motivator

Deelnemers

Doen dit in tweetallen na met eigen vakantie verhaal of afgelopen weekend.

Docenten lopen langs om tips en hints te geven

Werkblad docent

Toneel 2: inbreektoneel

Doel: Stijlen toepassen tijdens communicatie met klant.

Let op:

Welke drijfveer is voor de zorgvrager van belang? Deze kan gebruikt worden in de communicatie.

Welke energie heeft de bewoner? Daar moet bij worden aangesloten.

Welke woorden gebruikt een zorgvrager in een bepaalde stijl? Ook daarbij moet worden aangesloten.

Welke bewegingen maakt een zorgvrager? Aansluiten!

Duur: 40 minuten

Benodigd materiaal: verkleeditem per zorgvrager mevrouw van Hees (pruijk, bril, vestje, sjaal, tasje) eventueel witte jas verzorgende

Inbreek toneel

Docent 1 (verzorgende) en docent 2 (zorgvrager) spelen 1 casus op 4 verschillende manieren, met de zorgvrager steeds in een andere communicatiestijl. De bedoeling is om als zorgvrager steeds een kleine herkenning te geven van de stijl met een verkleedartikel. Een fel gekleurde sjaal voor de motivator, een grijs vestje voor de analyticus, een strenge bril voor de regisseur en een lichtblauw tasje voor de supporter bijvoorbeeld.

Casus

De zorgmedewerker gaat vragen aan mevrouw van Hees of zij naar bloemschikken wil gaan. Daar gaat zij altijd heen. In het zorgleefplan van mevrouw is afgesproken haar zo veel mogelijk te stimuleren aan activiteiten deel te nemen. Zij heeft de neiging depressief te worden als zij te lang alleen op haar kamer zit. Zij is net met de medicatie tegen de depressie gestopt.

De zorgvrager weigert naar bloemschikken te gaan op specifieke manier die bij communicatiestijl past. De zorgmedewerker reageert opzettelijk verkeerd en nodigt publiek uit om bij te sturen.

Motivator:

Mevrouw van Hees: "Nee, ik wil niet naar bloemschikken en mijn haar wil ook al niet vandaag, ik heb er gewoon helemaal geen zin in!" (offday, zit slecht in haar vel, heeft een beetje een sombere bui. Haar afspraak met haar vriendin is niet doorgegaan vanmorgen, daar is zij verdrietig over)

Foute reactie bv.(star en inflexibel, niet luisteren): "Volgens het zorgplan moet u echt naar bloemschikken. We hebben dat zo afgesproken. Ik wil u echt graag daarheen begeleiden.

Goede reactie bv.(saamhorigheid, gehoord worden en effect): "Goh, wat jammer dat u niet wil. Wat is er aan de hand mevrouw? Kan ik iets voor u doen?

Maar de anderen gaan u missen hoor...als u niet komt is het echt minder gezellig.

Regisseur

Mevrouw van Hees: Nee, ik krijg te veel te veel van dit soort bezigheden, dit kan er niet bij, ik word steeds gestoord hier op mijn kamer. (mevrouw heeft het idee de eigen regie niet meer in de hand te hebben doordat iedereen haar maar komt storen)

Foute reactie bv. (star en inflexibel, niet luisteren): Nou, nou mevrouw. Wat is dit nu weer. U weet toch dat het voor u het beste is om te gaan? Het is ook afgesproken dat u zo veel mogelijk moet gaan.

Goede reactie bv. (oplossing bieden na uitvragen): Mevrouw ik krijg het gevoel dat u het te druk vindt, is dat zo? Hoe zou u het anders willen? Wat zou u willen doen nu de medicatie is gestopt om terugval te voorkomen? Wat vindt u leuk om te doen? Hoe zou ik u kunnen ondersteunen nu u met de medicatie bent gestopt?

Analyticus:

Mevrouw van Hees: Nee, ik wil niet, vorige keer was ik ook helemaal naar beneden gegaan maar toen was er niemand. Ik vertrouw die lui daar niet.

Foute reactie bv. (aanraken, te algemeen, niet op de detail inspelen): "Ach mevrouwtje, ga nou maar, het is voor uw eigen bestwil."

Goede reactie bv. (gedetailleerde en logische uitleg): Begrijp ik u goed dat u eerst zeker wilt weten dat er iemand is bij het bloemschikken? Hebt u vaker dit soort ervaringen opgedaan? Hoe kunnen we u het vertrouwen weer teruggeven?

Supporter:

Mevrouw van Hees (niet zo overtuigend): "Nee, vandaag ga ik maar niet, want ik heb een beetje maagpijn" (zit iets anders achter: ziet het niet meer zitten, moet opgepept worden of op later tijdstip nogmaals aangesproken worden)

Foute reactie bv (overhalen, op haar coöperatie inspelen, harde stem): "Toe nou mevrouw van Hees, u werkt altijd zo goed mee. Doe het voor mij!"

Goede reactie bv (harmonie bewaren, rustig blijven, de tijd nemen, naar de gevoelens vragen die er nu meespelen): "Ik heb het gevoel dat er iets aan de hand is. Mag ik even bij u komen zitten om er over te praten?" etc.

Werkblad docent

Oefening 2:

Doel: Oefenen toepassen alle stof

Duur: 30 minuten

Materiaal: 3 x 2 opdrachtkaarten. Kopieer werkbladen 1, 2 en 3 deelnemer. Doe opdracht 1 op bijvoorbeeld zacht geel papier van 120 gram, opdracht 2 op zacht roze en opdracht 3 op zacht blauw papier. Handig is om de kaarten uit te knippen en te lamineren. Zo zijn ze lang bruikbaar.

Uitvoering:

Drietallen vormen: observator, zorgvrager en verzorgende

De drietallen spelen drie keer. Docent legt uit dat er nu geoefend gaat worden met het reageren op een communicatiestijl. De speel kaartjes van oefening 1 worden uitgedeeld.

De observator kijkt of de verzorgende een passende reactie heeft op het gedrag van de zorgvrager.

Tijdsindeling: 3 x 10 minuten= 5 minuten spelen + 5 minuten napraten n.a.v. beoordeling

Werkblad 1, oefening 2 deelnemers*Opdracht 1 verzorgende:*

Je moet mevrouw Jansen overhalen om mee te gaan naar de dagopvang voor bloemschikken. Het is belangrijk voor haar dat ze mee gaat, want ze dreigt te vereenzamen. In het zorgplan hebben jullie dit met elkaar genoteerd.

Opdracht 1 mevrouw Jansen:

Jouw stijl is die van de **supporter**. Je wil vandaag niet naar bloemschikken. De drijfveer om niet te gaan: je bent erg moe omdat je de laatste tijd erg slecht slaapt. Je dochter ligt in scheiding en dat is het aller ergste voor je, je schaamt je hier over en durft er niet over te praten. Door het slaapgebrek kan je slecht tegen het lawaai van groepsactiviteiten. Lekker naar klassieke muziek luisteren met anderen vind je wel fijn.

Opdracht 1 observator:

Observeer of de stijl van de zorgvrager als **supporter** duidelijk herkenbaar is voor de verzorgende. Grijp in als dit niet zo is en geef tips om de stijl duidelijker naar voren te laten komen. Verder bekijk je of de zorgvrager goed aansluit bij de zorgvrager:
Stemgeluid.
De tekst die gebruikt wordt.
Houding
Energie.

Werkblad 2, oefening 2 deelnemers

Opdracht 2 verzorgende:

Je moet mevrouw de Groot overhalen om onder de douche te gaan. Mevrouw wil alleen bij de wasbak, maar daardoor kun je haar haar niet goed wassen. Haar familie heeft geklaagd over haar onverzorgde haar.

Opdracht 2 mevrouw de Groot:

*Jouw stijl is die van de **regisseur**. Je wilt niet gewassen worden onder de douche, omdat het je niets oplevert: ze wassen je haar wel, maar hebben geen tijd voor de verzorging daarna. Je wilt krulspelden ingezet krijgen of minimaal geföhnd worden. O wat heb je een hekel aan nat en slap haar! Die douche vind je ook niet prettig: bloot en koud en nat, bah. Vanuit je godsdienstige gevoelens is naaktheid erg ongemakkelijk voor je.*

Opdracht 2 observator:

Observeer of de stijl van de zorgvrager als **Regisseru** duidelijk herkenbaar is voor de verzorgende. Grijp in als dit niet zo is en geef tips om de stijl duidelijker naar voren te laten komen. Verder bekijk je of de zorgvrager goed aansluit bij de zorgvrager:

- Stemgeluid.
- De tekst die gebruikt wordt.
- Houding
- Energie.

Werkblad 3, oefening 2 deelnemers

Opdracht 3 verzorgende:

Je moet mevrouw van de Putten stimuleren om meer te eten. Ze eet te eenzijdig en te laag calorisch. Ze eet de hele dag Cornflakes met magere melk, verder niets. Geen fruit, geen groente en vlees. Ze voelt zich slap en futloos.

Opdracht 3 mevrouw van de Putten:

*Jouw stijl is die van de **motivator**. Je eet allen Cornflakes met melk. Dat is zo lekker makkelijk en er zit alles in wat je nodig hebt. Je kan er ook zo makkelijk mee op schoot voor de TV zitten en het scheelt een hoop afwas. De laatste tijd voel je je niet zo lekker, je hebt nergens zin in en je voelt je slap en lusteloos. Je mist het contact met je kunstclub, want daar ga je de laatste weken niet meer heen omdat je te moe bent.*

Opdracht 3 observator:

Observeer of de stijl van de zorgvrager als **Motivator** duidelijk herkenbaar is voor de verzorgende. Grijp in als dit niet zo is en geef tips om de stijl duidelijker naar voren te laten komen. Verder bekijk je of de zorgvrager goed aansluit bij de zorgvrager:

- Stemgeluid.
- De tekst die gebruikt wordt.
- Houding
- Energie.

Derde deel programma Eerste bijeenkomst

Tijd: 16.00 uur – 16.30 uur

Doornemen van de opdrachten die voor de volgende lesmiddag gedaan moeten worden.

Evaluatieformulier eerste bijeenkomst

Hoelang voor deze bijeenkomst heb je het boek ontvangen? dagen

Was dit voor jou op tijd om het te bestuderen? Ja/nee

Algemene waardering boek:

Taalgebruik	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Opbouw boek	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Oefeningen	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Casuïstiek	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Inhoudelijk, kennis	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Algemene waardering dvd	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed

Algemene waardering handleiding:

Taalgebruik	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Opbouw	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Inhoudelijk, kennis	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Duidelijkheid formuleren	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Duidelijkheid opdrachten	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed

Algemene waardering eerste bijeenkomst:

Programma	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Toneel	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Zelf oefenen	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Duidelijkheid theorie	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Tempo	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed

Opmerkingen over de eerste bijeenkomst:

Opmerkingen voor docenten:

Tweede bijeenkomst

Eerste deel programma tweede bijeenkomst

Tijd: 13.00–13.20 uur

Welkom heten

Programma voor de dag:

1. inleiding
2. Doel scholingsprogramma doorspreken
3. Inhoudelijke uitleg scholingsprogramma zorgmedewerkers: vragen stellen en eigen casus.
4. Bespreken opdrachten voor het vervolg van het scholingstraject.

Ad 2 Doel scholingsprogramma:

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. Deze algemene scholingsdoelstellingen blijven staan. Vandaag wordt ingegaan op contact maken door middel van vragen stellen. Per stijl zijn andere vragen van belang. Je zult bij het stellen van vragen heel goed in je achterhoofd moeten houden wat de drijfveer is van elke stijl. Tevens zal worden ingegaan op onderhandelen, hoe doe je dat per stijl? Welke argumenten zijn per stijl van belang?

Ad 3 Bespreken van gemaakte opdrachten.

Iedereen heeft het boek 'Gedrag' gelezen en de opdrachten gemaakt die in het boek staan. Verder heeft iedereen rond gekeken op de afdeling en gekeken of de stijlen herkenbaar zijn. Wie hebben ze herkent en waaraan? Hebben ze een casus voor zichzelf kunnen opschrijven?

Tweede deel programma tweede bijeenkomst

Tijd: 13.20 – 16.00 uur

Uitgangspunt: Boek + dvd Gedrag zelfstandig bestudeerd, handleiding gelezen, opdrachten gemaakt.

Doel workshop: vaardigheden en houdingsaspecten Gedrag + leren competenties 'begeleiden', 'formuleren', 'vakdeskundigheid toepassen', en 'omgaan met verandering en aanpassen'.

Teven komen de competenties van de vorige bijeenkomst aanbod: 'aandacht en begrip tonen', 'overtuigen en beïnvloeden', 'Analyseren' en 'op de behoeften en verwachtingen van de klant richten'.

Duur: 2.20 uur

Aantal deelnemers: maximaal 10

Programma:

Tijd	Onderdeel	Inhoud	Doel
Deel 1			
13.00-13.05	Inleiding	Voorstellen +programma doornemen wat de zorgmedewerkers gaan krijgen.	Informeren
13.05-13.15	Huiswerk bespreken	Bespreken van gemaakt opdrachten	Inzicht in voorbereiding en startniveau
13.15-13.20	Doel tweede bijeenkomst	Contact maken dmv vragen stellen, onderhandelen binnen kaders	Informeren en voorbereiden op de oefeningen. Context van de oefeningen duidelijk maken
Deel 2			
13.20-13.30	Vragen stellen en onderhandelen	Uitleg contact maken ahv ijsberg, vragen stellen, kaders vertellen, onderhandelen.	Informeren
13.30-14.15	Oefening 1	Vragen stellen ahv 'Hondenoefening'	Oefenen in vragen stellen
14.15-14.45	Inbreek toneel 1	Vragen stellen per stijl: Oefenen met kenmerken stijl.	Vaardigheid oefenen
14.45 – 15.00	Pauze		
15.00 -16.00	Oefening 2 Casus bespreken Individueel oefenen.	Inspelen op cliënt met een stijl waarmee de deelnemer moeilijk mee kan omgaan.	Drijfveren en gesprekstechnieken toepassen op moeilijke situaties.
Deel 3			
16.00-16.15	Vragen	Vragen uit boek en behandelde stof beantwoorden	Kennis aanvullen
16.15-16.30	Evaluatie	Bijgevoegde evaluatie laten invullen	Inzicht in effectiviteit workshop

Leerdoelen van dit gedeelte onderwijs:

Na afloop van de scholing kan de deelnemer:

- De communicatiestijl herkennen van zichzelf en anderen.
- vragen stellen die het contact met de ander positief beïnvloeden.
- bewust omgaan met de verschillende communicatiestijlen, dit kunnen toepassen bij het contact maken met anderen door de juiste vragen te stellen.
- De kaders waarbinnen kan worden onderhandeld goed verwoorden.
- Per stijl onderhandelen rekening houdend met de drijfveer per stijl.

Instructie Docent

Benodigheden: 2 docenten, handleiding Scholingstraject 'seniorenkracht en eigen regie', Handleiding voor docenten scholingstraject 'seniorenkracht en eigen regie', boek 'Gedrag', kopieën van de verschillende manieren van vragen stellen, flap-over, stiften in drie kleuren, verkleed materiaal voor toneel (eventueel), evaluatieformulieren

Voorbereiding: Zet flap klaar, zet de cursisten in een halve cirkel zonder tafels in het midden, zorg voor water en glazen, eventueel koffie/thee

Let op: Zorg dat je in het eerste gedeelte van de scholing niet uitloopt. Bij de laatste oefening is het van belang dat iedereen aan de beurt komt. Liever wat inlopen in het eerste gedeelte!!

Opbouw workshop

Deel 1

- 1 Heet iedereen welkom, vertel dat je er van uitgaat dat iedereen het boek en dvd Gedrag goed heeft bestudeerd en de handleiding heeft gelezen en spreek kort het programma door.
- 2 Leg de doelstelling van het scholingsprogramma voor deze dag uit.
- 3 Bespreek de opdrachten en vraag wie een over een casus voor deze bijeenkomst heeft nagedacht.

Deel 2

- 4 Leg kort hoe contact maken in zijn werk gaat waarbij je de ijsbergtheorie gebruikt. Leg uit dat contact maken alleen gaat als je geïnteresseerd bent in wat er onder water bij iemand speelt. Wat denkt of voelt iemand...en waar komt het vandaan? Hoe neemt iemand de wereld om zich heen waar?
- 5 Bespreek ahv checklist 'vragen soorten' de verschillende manieren van vragen stellen.
- 6 Bespreek de kaders van het onderhandelen. Vooral ZZP aan de orde laten komen. Maar ook het eigen creatief denken wat wordt geblokkeerd als er te veel strakke regels zijn op een afdeling.
- 7 Oefening 1: Geef korte uitleg oefening voor tweetallen. Zie werkblad voor docenten. Iedereen krijgt een kwartier om te tekenen.
- 8 Inbreek toneel 1 : Leg uit dat er nu toneel volgt, waarbij de zorgmedewerker onderbroken mag worden. Docent 1 verkleed zich met minimale attributen als handtas, hoofddoek, rollator, wandelstok, pruik of vestje en speelt zorgvrager. Docent 2 doet eventueel witte verzorgende jas aan. Docent 2 maakt opzettelijke fouten bij het contact maken en het stellen van vragen. Als de deelnemers niet reageren stop je even en vraagt de zaal of het nog goed gaat. (zie werkblad docent), 30 minuten totaal.
- 9 Oefening 2: Geef korte uitleg over de manier waarop de oefening zal gaan plaatsvinden. Deze oefening duurt lang. Neem per deelnemer 5 minuten tijd om de situatie te bespreken.

Deel 3

- 10 Zijn er nog vragen over de stof, zowel workshop als boek en dvd? Bespreek de opdrachten voor volgende keer. Vooral de opdracht een wens van een zorgvrager te gaan uitvragen en realiseren is belangrijk. Wijs hen op de formulieren die zij moeten invullen en inleveren bij de praktijkopleider.
- 11 Evaluatie, vraag mondeling hoe men de workshop vond en of ze daarna op schrift hun tips en aanbevelingen willen vastleggen. Deel de evaluatieformulieren uit (zie evaluatieformulier)

Werkblad docent

oefening 1: vragen stellen.

Doel: Leren verschillende soorten vragen te stellen.

Duur: 45 minuten: 5 minuten uitleg en laten tekenen van de hond.
 35 minuten elkaars hond tekenen
 5 minuten napraten.

Aantal personen: in tweetallen.

Benodigheden: A-vier papier, potloden met gum aan uiteinde. Eventueel een map waarop men kan tekenen of de tekening achter kan verbergen.

Uitvoering

Laat alle deelnemers een hond tekenen op een A-viertje. Deze tekening mogen zij aan niemand laten zien. Laat hen dus even de ruimte verlaten om te tekenen. Geef hiervoor maar 3 minuten de tijd. Het moet snel klaar zijn.

Laat daarna de deelnemers in tweetallen recht tegenover plaatsnemen met de map waarin de handleiding zit op schoot.

Geef degene die gaat tekenen een leeg A-viertje. Vertel dat het doel is de hond van de ander te tekenen. Hij moet niet alleen lijken maar ook nog even groot op het A-viertje komen te staan.

Let op: tijdens het vragen stellen mag de eigenaar van de hond niet zien hoe de ander tekent.

Meestal gaat de eigenaar dan toch aanwijzingen geven.

De ander neemt de tekening van de hond erbij maar zo dat degene die gaat vragenstellen en tekenen het niet kan zien. Laat hem/haar de tekening goed afschermen.

Daarna gaat de tekenaar vragen stellen om de hond te kunnen natekenen:

- laat eerst 5 minuten gesloten vragen stellen. De eigenaar van de hond mag echt alleen ja en nee antwoorden.
- Laat daarna 5 minuten open vragen stellen.
- Daarna mag de tekenaar, naast het open vragen stellen, ook nog instructie geven. 2 minuten

Draai hierna de rollen om .

Spreek de oefening 5 minuten na.

Werkblad docent**Toneel 1: inbreektoneel**

Doel: Stijlen toepassen tijdens het contact maken met de klant. De juiste vragen stellen per stijl, ingaan op de juiste drijfveer per stijl.

Let op:

Welke drijfveer is voor de zorgvrager van belang? Deze kan gebruikt worden in de communicatie.

Welke energie heeft de bewoner? Daar moet bij worden aangesloten.

Welke woorden gebruikt een zorgvrager in een bepaalde stijl? Ook daarbij moet worden aangesloten.

Welke bewegingen maakt een zorgvrager? Aansluiten!

Duur: 30 minuten

Benodigd materiaal: verkleeditem per zorgvrager mevrouw van Hees (pruik, bril, vestje, sjaal, tasje) eventueel witte jas verzorgende

Inbreek toneel

Docent 1 (verzorgende) en docent 2 (zorgvrager) spelen 1 casus op 4 verschillende manieren, met de zorgvrager steeds in een andere communicatiestijl. De bedoeling is om als zorgvrager steeds een kleine herkenning te geven van de stijl met een verkleedartikel. Een fel gekleurde sjaal voor de motivator, een grijs vestje voor de analyticus, een strenge bril voor de regisseur en een lichtblauw tasje voor de supporter bijvoorbeeld.

Casus

De zorgmedewerker gaat vragen aan mevrouw van Hees of zij naar bloemschikken wil gaan. Daar gaat zij altijd heen. In het zorgleefplan van mevrouw is afgesproken haar zo veel mogelijk te stimuleren aan activiteiten deel te nemen. Zij heeft de neiging depressief te worden als zij te lang alleen op haar kamer zit. Zij is net met de medicatie tegen de depressie gestopt.

De zorgvrager weigert naar bloemschikken te gaan op specifieke manier die bij communicatiestijl past. Ze wil liever naar iets anders maar dat vertelt zij de zorgmedewerker niet meteen. Daar moet deze naar vragen.

De zorgmedewerker reageert opzettelijk verkeerd en nodigt publiek uit om bij te sturen.

(pas als de goede vragen worden gesteld die gaan over dingen die 'onder water' plaats vinden reageert mevrouw van Hees goed.

Motivator: (gevoel)

Mevrouw van Hees: "Nee, ik wil niet naar bloemschikken en mijn haar wil ook al niet vandaag, ik heb er gewoon helemaal geen zin in!" (offday, zit slecht in haar vel, heeft een beetje een sombere bui.

Haar afspraak met haar vriendin is niet doorgegaan vanmorgen, daar is zij verdrietig over.

Ze wil vandaag liever iets doen waarbij ze lekker kan kletsen met andere mensen, bij bloemschikken is dat niet het geval. Ze is heel bang dat zij voor de vriendin heeft afgedaan, ze kwam vorige keer ook al niet. Straks blijft er niemand meer over met wie zij zo goed kan praten als met haar en wordt ze eenzaam.)

Foute reactie bv.(star en inflexibel, niet luisteren): "Volgens het zorgplan moet u echt naar bloemschikken. We hebben dat zo afgesproken. Waarom wil u nou ineens niet meer? Ik wil u echt graag daarheen begeleiden.

Goede reactie bv.(saamhorigheid, gehoord worden en effect): "Goh, wat jammer dat u niet wil. Wat is er aan de hand mevrouw? Kan ik iets voor u doen? Wat voor gevoel geeft dat u? Wilt u misschien iets anders doen vandaag?"

Drijfveer 'saamhorigheid' aanspreken: Wat zou u kunnen doen om toch even gezellig onder de mensen te komen? Kunt u verzinnen naar wie u toe kan gaan om even te praten en lekker te lachen?

Regisseur (gedachten)

Mevrouw van Hees: Nee, ik krijg te veel te veel van dit soort bezigheden, dit kan er niet bij, ik word steeds gestoord hier op mijn kamer. (mevrouw heeft het idee de eigen regie niet meer in de hand te hebben doordat iedereen haar maar komt storen. Mevrouw vindt de activiteiten niet op haar niveau. Ze wil graag een toneelvereniging, dan wordt zij uitgedaagd teksten te onthouden, dat is dan meteen geheugen training. Want mevrouw is erg bang voor vergeetachtigheid.)

Foute reactie bv. (star en inflexibel, niet luisteren): Nou, nou mevrouw. Wat is dit nu weer. U weet toch dat het voor u het beste is om te gaan? Het is ook afgesproken dat u zo veel mogelijk moet gaan.

Goede reactie bv. (oplossing bieden na uitvragen): Mevrouw ik krijg het gevoel dat u het te druk vindt, is dat zo? Hoe zou u het anders willen? Wat zou u willen doen nu de medicatie is gestopt om terugval te voorkomen? Wat vindt u leuk om te doen? Waar denkt u dan aan? Hoe zou ik u kunnen ondersteunen nu u met de medicatie bent gestopt?

Drijfveer 'controle' aanspreken. Wat kunt u zelf ondernemen om die toneel vereniging op te zetten? Wie zou u kunnen vragen om mee te doen?

Analyticus: (gedachten)

Mevrouw van Hees: Nee, ik wil niet, vorige keer was ik ook helemaal naar beneden gegaan maar toen was er niemand. Ik vertrouw die lui daar niet. (mevrouw heeft het idee dat niemand zijn afspraken nakomt en dat haar verwachtingen niet worden waargemaakt. Vanmorgen is zij ook al een half uur te laat geholpen met de ADL. Ze heeft het vertrouwen in de professionals verloren. Ze wil graag precies weten wat er aan de hand is. Wachten vindt zij echt heel erg.)

Foute reactie bv. (aanraken, te algemeen, niet op de detail inspelen): "Ach mevrouw, wat is dit nou weer? Ga nou maar, het is voor uw eigen bestwil."

Goede reactie bv.(gedetailleerde en logische uitleg): Begrijp ik u goed dat u eerst zeker wilt weten dat er iemand is bij het bloemschikken? Hebt u vaker dit soort ervaringen opgedaan? Wat voor gedachten heeft u daar dan over? Hoe kunnen we u het vertrouwen weer teruggeven?

Drijfveer 'kwaliteit nastreven' aanspreken: Hoe kunnen wij u duidelijker aangeven wat de afspraken zijn? Welke verwachtingen heeft u? Dan kunnen wij u duidelijk maken hoe die tegenover die van ons staan.

Supporter: (gevoel)

Mevrouw van Hees (niet zo overtuigend): "Nee, vandaag ga ik maar niet, want ik heb een beetje maagpijn" (zit iets anders achter: Haar dochter heeft gezegd dat ze gaat scheiden. Dit is voor mevrouw van Hees echt verschrikkelijk. Zij schaamt zich hiervoor want dit gebeurt in haar familie niet. Ze heeft haar dochter dat ook gezegd en nu hebben ze ruzie. Ze heeft behoefte aan iemand die het ook heeft meegemaakt. Maar wie is dat hier? Zij weet het niet.)

Foute reactie bv (overhalen, op haar coöperatie inspelen, harde stem): "Toe nou mevrouw van Hees, u werkt altijd zo goed mee. U doet het toch wel voor mij? Anders krijg ik last met mijn collega's!"

Goede reactie bv (harmonie bewaren, rustig blijven, de tijd nemen, naar de gevoelens vragen die nu meespelen): "Ik heb het gevoel dat er iets aan de hand is. Mag ik even bij u komen zitten om er over te praten?" Kunt u aangeven waar die maagpijn door veroorzaakt wordt? Hoe voelt u zich?

Wat is er vandaag gebeurt waardoor u zo van streek bent? Wilt u er met iemand over praten?

Drijfveer 'harmonie' aanspreken: Wat zou u willen doen richting uw dochter? Wat erg dat u nu ruzie heeft met uw dochter, wat kunt u doen om de relatie weer te herstellen?

Werkblad docent**Oefening 2: individueel oefenen**

Doel: Kennis van de stijlen, vragen stellen en onderhandelen toepassen op een klant waarmee het contact moeilijk verloopt.

Duur: 60 minuten. Per deelnemer 5 à 6 minuten. (uitlooptijd: 30 minuten als er meer dan 10 deelnemers zijn)

Benodigd materiaal: De casus die de deelnemer heeft meegenomen of onderstaande casussen.

Uitvoering:

Voor deze oefening zijn twee docenten nodig. Docent 1 voert het gesprek, docent 2 kijkt vanaf een afstand naar aansluiten in lichaamshouding en energie. Deze docent geeft hierover feedback. Let ook op stopwoorden, gebaartjes, houding van benen...enz....naar de manier van contact maken door vragen te stellen.

Docent 1 gaat recht tegenover de deelnemer zitten en vraagt naar de stijl die deze medewerker moeilijk vindt. Daarna wordt de casus kort uitgevraagd. (1 minuut). Daarna speelt docent 1 die moeilijke stijl uit en oefent de medewerker met contact maken, vragen stellen en onderhandelen. Het gaat erom of de medewerker de wens van de klant kan achterhalen en of zij deze mogelijk kan maken.

Heeft de deelnemer geen casus dan speelt de docent iemand van de moeilijke stijl vanuit de volgende casus:

Mevrouw Halima wil vandaag geen warme maaltijd nuttigen. Het is je opgevallen dat dat vaker gebeurd de laatste tijd. De maaltijd komt op een dienblad uit de keuken op naam van de bewoner. Zij eten gezamenlijk in de huiskamer.

(voor zorgmedewerkers die op een pg afdeling werken: maak van mevrouw Halima de dochter van een klant. Je voert als medewerker het gesprek met de dochter. Deze weet waarom haar moeder niet goed eet maar zegt niets zoals per stijl staat aangegeven).

Motivator: Zegt niets: de zusters hebben het al zo druk...

Achtergrond en wens: Ze heeft gewoon geen trek in een warme maaltijd om 17 uur. Zij wil deze graag tussen de middag samen met mevrouw Assin opeten. En het liefst zouden ze samen eens een keer pannenkoeken bakken in de keuken.

Zegt als de medewerker vraagt naar het niet nuttigen van de maaltijd: Ach, laat maar hoor lieverd, ik had gewoon geen trek...jullie rennen al zo hard de hele dag...komt wel goed...

Regisseur: Zegt niets: het zal toch wel niet kunnen...

Achtergrond en wens: Ze wil het eten op een moment dat zij zelf uitkiest. Ze is gewend pas om 19 uur haar warme maaltijd te nuttigen. Ze wil graag een borreltje vooraf, zo rond een uur of 18, zodat ze lekker trek heeft. Ook wil ze liever in haar kamer eten en niet gezamenlijk. De anderen knoeien zo met eten en dat vindt ze vies.

Zegt als de medewerker vraagt naar het niet nuttigen van de maaltijd: Neem maar weer mee, die maaltijd, dat krijg ik echt niet weg nu.

Analyticus: Zegt niets: Er zullen wel regels zijn die maken dat je om 12 uur warm gaat eten...

Achtergrond en wens: Ze wil het eten graag op een eigen bord met haar zilveren bestek nuttigen. En graag om 18 uur met een glaasje wijn erbij.

Zegt als de medewerker vraagt naar het niet nuttigen van de maaltijd: Ach ja, ik heb het niet opgegeten, dat zal wel een probleem zijn maar ik wil nu niet eten...ik eet straks wel een boterham extra.

Supporter: Zegt niets: ik ben dan zo'n zeur...

Achtergrond en wens: Ze wil dit eten niet. Ze is gewend heel scherp te eten, dit is echt heel flauw. Ze wil het liefst eten van de Surinamer om de hoek. Daar hebben ze heerlijke scherpe gerechten. Vooral roti kip vindt zij heerlijk.

Zegt als de medewerker vraagt naar het niet nuttigen van de maaltijd: Ja, sorry hoor dat ik het niet opgegeten hebt. Ik heb wel mijn best gedaan...zie je wel...ik heb er hier en daar wel van gegeten.

Derde deel programma Tweede bijeenkomst

Bespreek met elkaar de opdrachten uit de handleiding voor de komende periode.

Bespreek de begeleiding die zij in dit traject krijgen door docenten, teamleiders en praktijkopleiders

Bespreek het invullen van de formulieren en het inleveren ervan bij de praktijkopleider.

Leg de nadruk op de afsluitingsdatum van het scholingstraject

Laat hen het evaluatie formulier invullen.

Evaluatieformulier Tweede bijeenkomst

Algemene waardering tweede bijeenkomst:

Programma	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Toneel	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Zelf oefenen	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Duidelijkheid theorie	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed
Tempo	Slecht 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Goed

Opmerkingen over de tweede bijeenkomst:

Opmerkingen voor de docenten:

Wat zou je nog meer willen leren/oefenen in de toekomst?