



# Tips

van teams voor teams

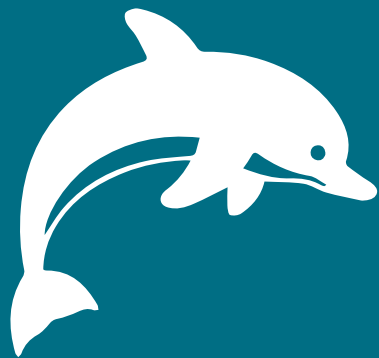


## 10 tips Hoe werk je beter samen met familie?

Onderzoek  
Familieparticipatie  
van VKI



# Tips uit teams



## Inhoud



Tips van 15 teams	5
<b>1</b> Je doet het goed, echt!	7
<b>2</b> Maak tijd	9
<b>3</b> Jij ziet de cliënt anders	11
<b>4</b> Vraag door (naar emoties)	13
<b>5</b> Doe even niets	15
Verras je collega met een kaartje	16
<b>6</b> Creëer rust met duidelijke regels	23
<b>7</b> Wat jou niet raakt, raakt een ander wel	25
<b>8</b> Begrenzen is gezond	27
<b>9</b> Ik zie, ik zie, wat jij niet bedoelt	29
<b>10</b> Schiet eens uit je slof	31



# Tips van 15 teams



In de zorg heb je niet alleen te maken met jouw cliënt, maar vaak ook met familie. Een behulpzame partner, een bezorgde dochter of bemoeizuchtige zoon. Meestal gaat het goed, maar soms is het knap ingewikkeld. Zeker op momenten dat jij het druk hebt.

Wanneer loopt het contact niet soepel? En hoe zou je dit anders kunnen aanpakken? Vijftien teams van ActiVite oefenden 'lastige situaties' met de trainingsacteurs van Ervarea. De verzorgenden, huiskamermedewerkers en verpleegkundigen kwamen zelf met voorbeelden. Je kent ze misschien wel. Je doet het nooit goed genoeg. De familie houdt zich niet aan afspraken. Een bezorgde partner blijft maar aandacht vragen...

Bij elke training was één van onze junior-onderzoekers aanwezig. Zij observeerden de trainingen en schreven mee met alle oefeningen. Naderhand werden alle verslagen uitgewerkt en meerdere keren terug gelezen. Op die manier verzamelden we uit alle teamtrainingen 10 tips voor jou en je collega's.

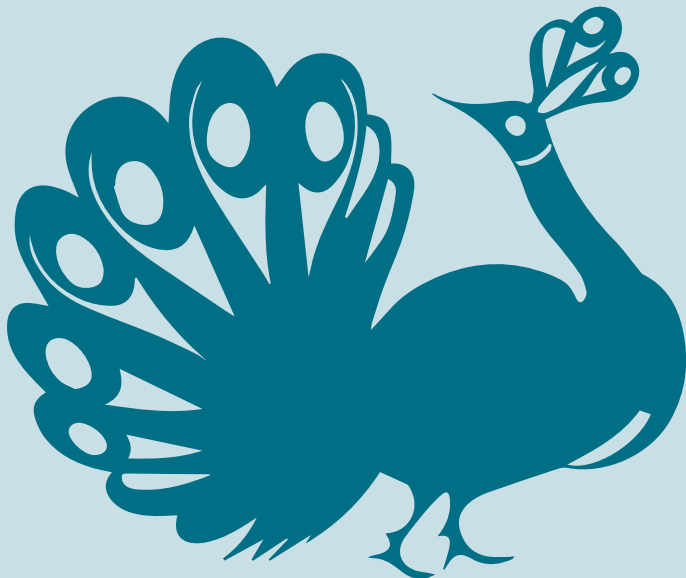
We wensen je veel lees-, herken- en oefenplezier.  
Zuchten helpt, lachen werkt beter!



## Supportoefening

Minimale dosis: één per week

- Begin een fanclub voor jezelf. Kijk in de spiegel en geef jezelf een compliment.
- Begin een fanclub voor je collega. Vertel een collega wat je fijn vindt in de samenwerking.
- Herinner en ontvang complimenten. Vind je dat lastig? Gebruik hiervoor de complimentenkaartjes in dit boekje.
- Sta rechtop en met je voeten op de vloer.  
Straal uit: hier ben ik!  
En kijk eens wat voor effect dat heeft.
- Support elkaar. Geef iemand eens een oppepper: wat fijn dat ik vandaag met jou kan werken!
- Kweek zelfvertrouwen. Je mag trots zijn op jezelf na een dag hard werken.



## Tip 1

# Je doet het goed, echt!

Zorgprofessionals hebben al snel het idee dat ze het niet goed doen. Het liefst zou je nóg meer tijd besteden aan wat je het liefste doet: er zijn voor mensen.

Omdat jij het zo graag goed wilt doen, is het al snel vervelend als een familielid kritiek heeft op jouw zorg. Je vindt misschien wel dat hij of zij gelijk heeft. Of schiet in de verdediging: "Ik was met andere mensen bezig" of "Weet u wel wat ik allemaal moet doen op een dag?". De trainingsacteurs laten in de training zien: hoe meer je uitlegt over de manier waarop jij werkt, hoe meer discussie er kan ontstaan. Dus stop met jezelf verdedigen. Zeg zachtjes tegen jezelf: "Je doet het goed". En zeg dat ook tegen jouw collega.

### Tips

- ★ Is een familielid niet tevreden? Maak een afspraak om dit op een later moment te bespreken, zonder jouw cliënt erbij.
- ★ Twijfel je of je het wel goed doet? Praat erover in jouw team of met je leidinggevende.

“Ieder mens wil gehoord en gezien worden. Hoe minder je iemand echt ziet, hoe lastiger het gedrag: ‘Zie me nou, zie me nou, zie me nou’.”

– Elles, trainer van Ervarea



## Tip 2 Maak tijd

In de zorg heb je vaak weinig tijd. Tijd tekort zelfs. Het is tijdens een drukke werkdag een flinke uitdaging om ook nog naar het verhaal van de familie te luisteren. Maar jij weet ook, familie hoort erbij. Zij kennen jouw cliënt al heel hun leven, maken zich misschien zorgen, of voelen zich schuldig.

Dus, hoe lastig ook: maak tijd. Een gebrek aan aandacht kan averechts werken. Iedereen wil gehoord en gezien worden. Ook familie. Met oprechte aandacht en vragen leer je niet alleen de familie, maar ook je cliënt beter kennen. En op de langere termijn levert het je tijd op.

### Tips

- ★ Maak - naast de biografie van jouw cliënt - een biografie van betrokken familieleden. Weet je hoe de relatie (vroeger) was? Wat iemand verwacht van de zorg?
- ★ Drink even een kopje koffie buiten de dagelijkse routine. Vraag een familielid waar hij of zij behoefte aan heeft.

## Oefening

# Ideale vrije dag

- Maak tweetallen.
- Schrijf beiden zes dingen op die horen bij jouw ideale vrije dag.
- Wissel de blaadjes uit, en streep vier dingen door van het lijstje van de ander.
- Kijk naar je lijstje en voel wat dit met je doet.
- Bespreek ook wat het met je doet om dingen van de ander door te strepen.

Bij bewoners gaat het vaak ook op deze manier: gewoontes of leuke dingen vallen weg. Ook de familie ervaart dit zo. Ook zij zien dat het dag-/nachtritme verandert, dat de vrijheid en de pleziertjes wegvallen. Cliënten kunnen dit zelf niet altijd aangeven, maar familie ziet dit wel en voor hen is het confronterend. Door deze oefening zelf te doen, kun je zelf ervaren hoe dit voelt. Hoe voelt het dat de leuke dingen op jouw lijstje werden weggestreept? En hoe was het dat iemand dit voor jou bepaalt? Dat helpt om hierover met familie in gesprek te gaan.



## Tip 3

# Jij ziet de cliënt anders

Soms heeft de familie andere verwachtingen of ideeën over de zorg dan jij. Dat ligt niet altijd aan 'te hoge verwachtingen'. Een zoon, dochter, partner of zus kijkt soms met de bril van vroeger. Naar wat iemand vroeger prettig of belangrijk had gevonden. Een voorbeeld: de dochter wil dat moeders haar elke dag wordt gewassen en geföhnd. Dat deed haar moeder vroeger ook altijd. Haar moeder vindt nu twee keer per week douchen meer dan genoeg.

Jij ziet jouw cliënt in deze fase van zijn leven. Wie zie jij? Wat doet een aanvoering met jouw cliënt? Deel je ervaring. En vraag wat de familie herkent, of juist niet. Luister, stel soms je mening bij en wees je ervan bewust dat jullie allebei anders naar de cliënt kijken.

### Tips

- ★ Stap uit de strijd over wie het beter weet. Maak ruimte voor elkaars verhalen.
- ★ Wanneer jij je niet gehoord voelt door de familie, voelt de familie zich waarschijnlijk ook niet gehoord. Als dit gebeurt, kan het fijn zijn om met iemand in de organisatie te overleggen. Bijvoorbeeld de coach of manager. Soms is het makkelijker vanaf een afstandje te zien wat er beter of anders kan.



## Voorbeeld uit de training

Het is maandagochtend half 10. Je hebt een drukke dienst. Ines, de dochter van mevrouw de Bruijn, komt de afdeling op lopen. Ze stapt boos op je af en zegt: "Mijn moeder is nu alweer niet gewassen, dit is al de zoveelste keer".

- Je wordt geïrriteerd en schiet uit je slof.  
Blader door naar tip 10 op pagina 31.
- Je legt uit dat mevrouw de Bruijn niet gewassen wil worden.  
Blader één pagina terug, naar tip 3.
- Je staat stil en maakt contact: "Ik zie dat het u raakt dat uw moeder niet elke dag gewassen wordt". Hierdoor ontstaat ruimte voor de emoties van de dochter en kan ze bijvoorbeeld vertellen: "Mijn moeder was altijd heel schoon, en het doet me pijn te zien dat dat niet meer zo is".



## Tip 4

# Vraag door (naar emoties)

Luisteren is één, doorvragen twee. Waarom klaagt een familielid continu dat vader te vroeg op bed ligt? Waarom blijft de partner zo om aandacht vragen terwijl jullie in de huiskamer druk zijn met de lunch? Superirritant. Zeker als je er al 'honderd keer' iets over hebt gezegd.

Het is niet makkelijk, maar vraag door. Onderzoek waar dit gedrag vandaan komt. Welke emotie speelt een rol? Een ziekte als dementie of een opname in een verpleeghuis leidt bij familie tot verdriet of rouw. Geef daar ruimte aan. Als jij ruimte geeft aan de emotie, kan deze verzachten, en kun je samen verder.

### Tips

- ★ Creëer ruimte voor wat de ziekte of situatie met een familielid doet. "En, hoe is het voor u dat uw vrouw hier zit?"
- ★ Luister naar wat iemand écht zegt, en geef terug wat je hoort. Daarmee laat je blijken dat je iemand ziet en kun je toetsen of het klopt wat je hoort.





## Tip 5

# Doe even niets

Misschien herken je het wel: iemand vindt iets een probleem, en voordat je het weet geef jij een advies of 'oplossing'. Vanuit jouw eigen ervaring, kennis of overtuigingen. Daardoor kan iemand zich afgekapt voelen, niet gehoord.

Vaak hoef je geen oplossing te geven. Als iemand een probleem ervaart, is het belangrijker dat je luistert. Echt luisteren doet soms meer dan oplossen. Stap uit de actiemodus. Laat stiltes vallen. Leun achterover, geef de ander de ruimte. Daardoor kan iemand zelf met een oplossing komen.

### Tips

- ★ Kijk eens hoe vaak je met oplossingen komt. Op je werk of thuis. Wat gebeurt er als je dat niet doet?
- ★ Als jij met een oplossing komt, ligt de 'bal' vaak ook bij jou. Kun je de verantwoordelijkheid ook bij de ander laten?



# Verras je collega met een kaartje

Collega's zijn heel belangrijk. Zeker wanneer je een moeilijk gesprek hebt gehad. Of wanneer je ziet dat je collega vandaag een lastige situatie had.

- Geef elkaar daar eens een compliment voor. Deze kaartjes kun je daarvoor gebruiken.
- Leg een kaartje in haar kluisje. Of maak een foto van het kaartje en verstuur die via WhatsApp.



Van Kleef Instituut 



Van Kleef Instituut 



Van Kleef Instituut 

## Wie ga jij met een kaartje verrassen?

Wat was je lekker  
positief vandaag!

Ik voelde me echt  
gehoord door jou

Jij luisterde  
echt goed vandaag

Als ik met jou  
samenwerk word ik  
zo blij omdat je

.....!

Het fijnste aan onze  
samenwerking vind ik

.....

Wat heb je  
hard gewerkt!



Van Kleef Instituut 



Van Kleef Instituut 



Van Kleef Instituut 

Dit is een tipkaartje uit de serie Tips voor jou van VKI  
Wil je meer tips kijk dan op VKI.nu

Van Kleef Instituut 

### tips voor jou

#### Tips voor meer eigen regie bij cliënt en familie

1. Altijd navragen, **rake** vragen stellen
2. Luisteren, **luisteren**, luisteren
3. Vragen naar behoefte aan informatie, wat weet iemand al; **toestemming** vragen
4. 'Op maat toegesneden' informatie geven - gericht op de **persoonlijke** situatie
5. **Aandacht** geven aan emoties: bevestigen, doorvragen; betrokken zijn
6. **Ruimte** voor eigen regie geven; zelfredzaamheid stimuleren
7. **Aandacht** schenken aan de uitdagingen van de aandoening in het dagelijks leven
8. Ervarings**kennis** benutten
9. **Familie** betrekken en aandacht geven
10. Persoonsgericht **werken**

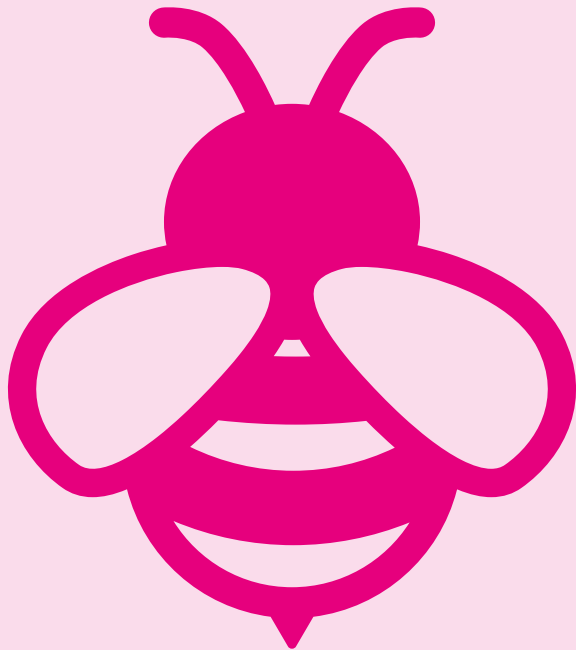
Bron Verpleegkundige ondersteuning bij zelfmanagement en eigen regie Staa et al., BSL 2018

Meer tips?  
[www.vki.nu](http://www.vki.nu)



“Als je niet weet wat de regels zijn, is het ook lastig om ze aan te geven.”

– Elles, trainer van Ervarea



## Tip 6

# Creëer rust met duidelijke regels

Familieleden met grensoverschrijdend gedrag zijn een doorn in het oog. Een zus die zomaar kastjes opentrekt in de huiskamer. Of familie die met teveel mensen tegelijk op bezoek komt. Een zoon die steeds luid bellend binnenwandelt.

Onduidelijkheid over regels leidt tot gedoe. Discussies tussen collega's. Familie die zelf wel bepaalt wat acceptabel is. Twijfel of je ergens iets van mag zeggen. Natuurlijk is niet alles te vangen in gezamenlijke regels, maar bepaal samen de belangrijkste grenzen. Zet ze op papier, deel ze in de mail, communiceer ze met familie. Dat geeft voor iedereen duidelijkheid en rust.

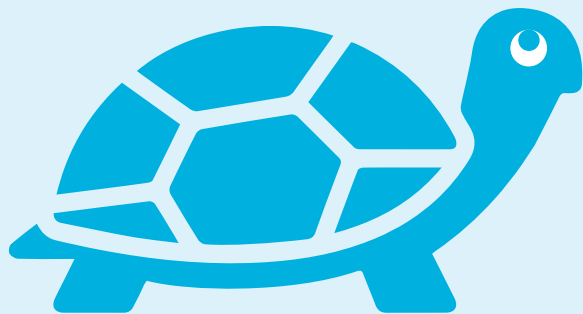
### Tips

- ★ Persoonlijke grenzen zijn voor iedereen anders. Bespreek ze in het teamoverleg en bepaal welke grens jullie gezamenlijk aanhouden als team.
- ★ Organiseer (weer) familieavonden. Tijdens de trainingen bleek dat dit een goed moment is om familie in te lichten over regels en werkwijzen.

Stap-op-de-lijn-oefening

## Wat is jouw mening?

- Kies en bespreek een opvallende situatie uit het werk, zoals fysiek of verbaal overschrijdend gedrag. Bijvoorbeeld: iemand scheldt je uit, grijpt je vast of is handtastelijk.
- Bepaal de reacties die het verst uiteen liggen, zoals aan de ene kant: "Nou, kan gebeuren" en aan de andere kant: "Aangifte doen!".
- De teamleden verdelen zich over de lijn. Wat is jouw standpunt?
- Start samen met een coach of manager de dialoog tussen beide groepen.
- Soms lijken reacties extreem ver uit elkaar te liggen, maar als je het gesprek aangaat, blijkt dat de kloof vaak helemaal niet zo groot is.



## Tip 7

# Wat jou niet raakt, raakt een ander wel

Wat doe je wanneer een familielid altijd n et iets te dichtbij staat? Of met een dochter die klaagt dat een andere bewoner stinkt? Of tegen je schreeuwt? Wat ons tijdens de trainingen opviel: waar de  en zich gruwelijk aan stoort, is voor de ander totaal geen probleem.

Neem in het teamoverleg de tijd om moeilijke situaties te bespreken. Wat raakt de ander? Waarom? En waarom raakt het jou eigenlijk niet? Als jij bent opgegroeid in een vrolijk, luidruchtig gezin, heeft een stemverheffing misschien een andere betekenis dan voor jouw collega, bij wie het dan 'foute boel' was. Luister naar elkaars verhalen en ontdek hoe het voor een ander is.

### Tips

- ★ Wees je ervan bewust dat wat jou niet raakt, een ander wel kan raken. Wuif het niet weg met: "Oh, daar heb ik geen last van, hoor!". Sta open voor de verschillen.
- ★ Neem jezelf serieus. Bespreek het met je collega als je merkt dat een familielid jouw grens overschrijdt.



'Nee' zeggen is ook zorgen voor de ander en jezelf.

## Tip 8

# Begrenzen is gezond

Mensen in de zorg vinden grenzen aangeven moeilijk. "Ja, maar de familie heeft het al zo zwaar", wordt als 'excuus' gebruikt. We vergeten daardoor de kracht van begrenzen. Dat kan juist een gevoel van veiligheid geven.

Als jij je grens niet serieus neemt, krijg je klachten. Als jij een grens voelt, dan is die er! Ook als jouw collega's of vrienden zeggen 'dat valt toch wel mee'. Met teamafspraken bescherm je elkaar, dan kun je ook zeggen: "Dat doen wij hier niet". Grenzen zijn niet alleen goed voor jezelf, maar zorgen ook voor een ander.

### Tips

- ★ Sommige mensen zijn niet te beïnvloeden. Maar je kunt wel de grenzen van jezelf en de organisatie aangeven. "U noemt mij een huppelkut. Dat accepteren wij hier niet."
- ★ Stel duidelijke regels, blijf ze herhalen, voor en door iedereen. Ook bij nieuwe collega's en flexmedewerkers.



## Oefening

# Kijken met je oren dicht

Kijk eens naar een gesprek tussen twee collega's of een zorgsituatie met je oren dicht.

- Waar denk je dat dit gesprek over gaat?
- Hoe voelen zij zich?
- Waar zie je dit aan?
- Schrijf dit op en bespreek na het gesprek wat jij hebt gezien. Klopte het?



## Tip 9

# Ik zie, ik zie, wat jij niet bedoelt

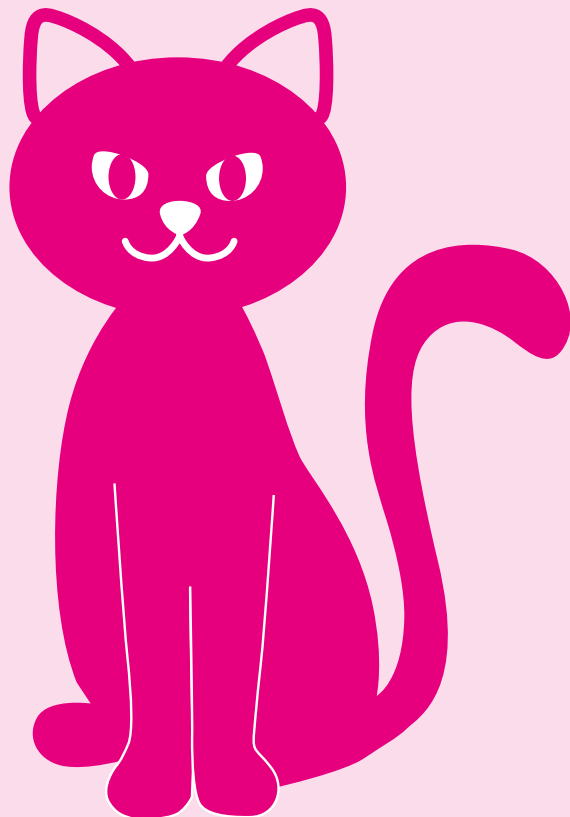
Er gaat veel mis in communicatie. Je vindt dat iemand (te) zelfverzekerd binnenstapt. Of je verwacht een gezellig contact, maar iemand zit niet lekker in zijn vel. Of je bent zelf al met het verkeerde been uit bed gestapt. Je kunt je voorstellen dat dit tot onhandige situaties leidt.

Check je aannames. Wat jij hoort of ziet, wordt beïnvloed door je stemming, jouw ervaringen of wat jij belangrijk vindt in het leven. Maar klopt het wat je ziet? Dit kun je toetsen. Neem de tijd om naar iemand te luisteren. Stel vragen en vertel ook wat je ziet. "Ik zie u fronsen. Is er iets?"

### Tips

- ★ Als je met iemand communiceert, kijk je ook naar iemands houding en luister je naar iemands stem. Dit leidt soms tot verwarring. Controleer of het klopt wat je hoort en ziet.
- ★ Wees je bewust van jouw 'bril'. We denken al gauw te begrijpen wat een ander bedoelt, maar je luistert met jouw oren en kijkt met jouw ogen.

Als collega's structureel niet gehoord of gezien worden, voelt het werk zwaarder.  
Hoe zorg je ervoor dat iedereen zich gehoord voelt?  
Bespreek elk teamoverleg: 'Hoe gaat het eigenlijk met jou?'.



## Tip 10

# Schiet eens uit je slof

"Soms zou ik wel willen zeggen: 'Je bent gewoon een rotmens!' of 'Ik heb wel wat beters te doen dan naar jouw gezeur te luisteren!'" Deze uitspraken tijdens een training leiden tot veel herkenning. Iedereen moet erom lachen, en zou dit ook weleens willen doen.

Maar we doen het niet, omdat het vaak niet werkt. Dat was de conclusie in de training. Situaties escaleren zo en dan moet je daarna weer je excuses aanbieden. Het is wél heel gezond om je hart te luchten tijdens teamvergaderingen. Vertel elkaar – in vertrouwen – waar jij je aan stoort. Deel verhalen. Schiet uit je slof. Lach erom. Zie dat het niet werkt. Soms is dat genoeg om weer fris verder te gaan.

### Tips

- ★ Maak tijd om ook je collega's echt te zien en te horen. Deel mooie én moeilijke momenten met elkaar.
- ★ Leer van succesverhalen. Als iemand bijvoorbeeld goed met een uitdagend familielid om kan gaan, vraag dan: "Hoe doe jij dat?".





# Colofon

Mei 2022

© Dit tipboekje is een uitgave van het Van Kleef Instituut, in samenwerking met ActiVite en Ervarea.

Je mag hieruit citeren met als bronvermelding:  
Van Kleef Instituut, onderzoek Familieparticipatie.

Onderzoekers: Eveline Kiela, Tessy Zwakenberg en Fenna Mossel

Tekst: Nelly Dijkstra

Eindredactie: Annemarie Klaassen en Elvira Nijhof

Vormgeving: Mariël Lam, bno

Wil je reageren, heb je vragen over de teamtraining van Ervarea of heb je suggesties voor tips?

Die kun je mailen naar [info@vankleefinstituut.nl](mailto:info@vankleefinstituut.nl).



# Van Kleef Instituut

kennis- en inspiratienetwerk  
van en voor zorgprofessionals

010-2680654

[info@vankleefinstituut.nl](mailto:info@vankleefinstituut.nl)

[www.vki.nu](http://www.vki.nu)

 [@VKI010](https://twitter.com/VKI010)

  [Van Kleef Instituut](#)