

Werkboekje

bij trainingsfilms *Je eigen invloed*



Even voorstellen, de hoofdrolspelers



Barbara Oppelaar



Hanne Bosch



Roelien Schouten



Lydia van der Werff



Myriam Beck

Actie = reactie!

Wist je dat communicatie van de één vaak vanzelf leidt tot een reactie van de ander? Ik praat, jij luistert. Jij vraagt, ik help. Maar soms knelt of botst dat. Sta je ineens op iemands tenen. Of wil de ander jou niet volgen. Maar waarom eigenlijk niet? Waar gaat – of ging – het fout?

Samen met een trainingsacteur van Ervarea en medewerkers van Topaz hebben we filmpjes gemaakt over het effect van communicatie. We brengen twee gespreksituaties in beeld: de dienststart van een team en een gesprek tussen een verpleegkundige en verzorgende. Van elk gesprek laten we vier communicatiestijlen zien, met actie en reactie!

In dit boekje geven we je tips om de filmpjes te bespreken. Welk gedrag zie jij in het filmpje? Welke reactie herken jij goed? Wat is jouw voorkeursstijl? En wanneer is het handig om daarvan af te wijken? Als je deze situaties met jouw collega's bespreekt, leer je ze herkennen en kun je jouw gedrag aanpassen. Superleuk, want als je het eenmaal doorhebt, ga je het ook in het dagelijks leven zien!

Veel leerplezier!

NB: in hoofdstuk 1 beschrijven we eerst kort de theorie. Je leest over interactiepatronen en wat bijvoorbeeld het effect is van woorden als 'ik' of 'we', 'zullen' of 'moeten'.

Wil je weten wat jouw voorkeursstijl is? Doe dan de test op pagina 10!

Inhoud

De theorie:

Het effect van jouw communicatie	5
• Stap 1 – Het effect van jouw communicatie	5
• Stap 2 – Herken de actie en reactie	7
• Stap 3 – Kies bewust en doorbreek het patroon	8

Wat is jouw voorkeursgedrag?	10
------------------------------	----

Films van twee gesprekssituaties, vier verschillende stijlen	11
---	----

Gesprekssituatie 1

De dienststart met het team	12
• Filmpje 1 – Wij doen het samen	12
• Filmpje 2 – Jullie mogen het zeggen	14
• Filmpje 3 – Ik vind dat jullie het moeten doen	16
• Filmpje 4 – Ik bepaal wat jullie moeten doen	18

Gesprekssituatie 2

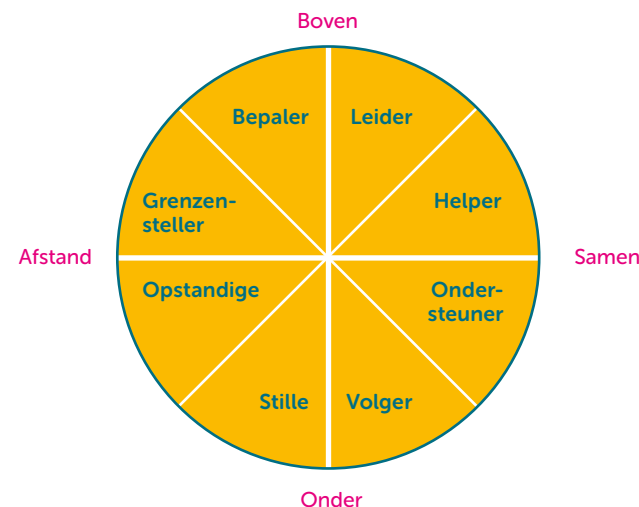
Evaluatiegesprek tussen verpleegkundige en EVV'er	20
• Filmpje 5 – Jij en ik doen het samen	22
• Filmpje 6 – Jij mag het zeggen	24
• Filmpje 7 – Ik vind dat jij het moet doen	26
• Filmpje 8 – Ik bepaal wat jij moet doen	28

De theorie: Het effect van jouw communicatie

In de films en dit boekje vormt de Roos van Leary onze basis. Het is een communicatiemodel dat uitgaat van gedrag. Gedrag van de één roept gedrag op bij de ander. Dat gaat meestal vanzelf. Actie en reactie. In dit hoofdstuk geven we je in drie stappen inzicht in de Roos van Leary en het effect van jouw communicatie op de ander.

Stap 1 Ik of samen. Waar sta jij in de roos?

Je kunt de Roos van Leary zien als een kompas. Wat is jouw windrichting? Leiden of volgen, alleen doen of samen?



In de roos gaat 'boven' over leiden, over actie en invloed. 'Onder' is volgend, passief en minder gericht op invloed. De rechterkant van de roos is gericht op samen, de relatie en harmonie. Links gaat over afstand, ik, autonomie en taakgerichtheid.

We geven een voorbeeld.

Als je de leiding neemt, kun je dat **relatiegericht** doen, **vanuit harmonie en samen** (rechtsboven in de cirkel). "Ik stel voor dat we..." Je nodigt de ander uit je te volgen, maar houdt het gesprek open.

Je kunt ook de leiding nemen (linksboven in de cirkel) door te bepalen wat de ander moet doen. "Ik wil dat jij..." Je zegt wat jij wilt dat de ander doet en stelt een grens.

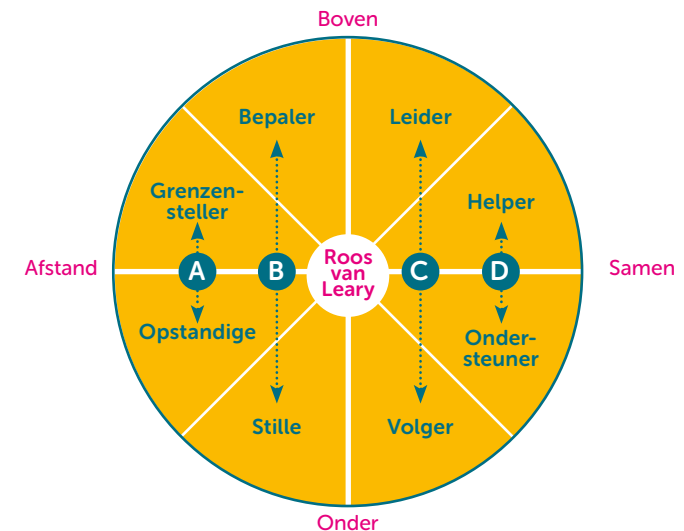
Als je liever uitvoert wat is afgesproken, vraag je of de ander richting bepaalt en dus de leiding neemt (rechtsonder). Volgend gedrag lokt leidingnemend gedrag uit. Linksonderin zitten de wat stillere, soms opstandige types. Ze voeren hun taak uit en bewaken de kwaliteit.

Stap 2 Herken de actie, en reactie!

Het leuke van de Roos van Leary is dat je niet alleen ontdekt welke positie jij (vaak) inneemt, maar ook welke reactie dat kan uitlokken. Of anders gezegd: vanuit welk kwadrant (taartpunt) van de Roos van Leary jij communiceert.

Om vier veelvoorkomende actie-reacties te noemen:

- A. Aanval en verdediging
- B. Opdracht geven en gehoorzamen
- C. Leiden en volgen
- D. Helpen en ondersteunen



En wat je ook in de filmpjes zult zien:

- Wij-gedrag van de één roept wij-gedrag op bij de ander. Dit herken je aan woorden als we, ons en samen. En aan vragen als: 'Wat willen jullie?'
- Ik-gedrag bij de één roept ik-gedrag op bij de ander. Dit herken je aan woorden als: ik wil, ik vind, jij moet. Niet de relatie maar de taak staat centraal.

Knellende interactiepatronen

Het botst als het natuurlijke interactiepatroon niet goed voelt voor één van de twee. Bijvoorbeeld: jij praat, ik luister. Totdat ik denk: pff, wanneer kan ik ook eens iets zeggen? Andere voorbeelden:

- Teams waarin steeds dezelfde mensen de boventoon voeren (en anderen dus de 'ondertoon').
- Managers die de balans tussen de taak en de relatie zijn verloren.
- Mensen die steeds maar voor anderen zorgen en zelf tekort komen.

En wat je misschien ook wel kent, is dat je soms samen in hetzelfde kwadrant zit. Bij een familie- of vriendenweekend bijvoorbeeld waarin 'iedereen alles wel goed vindt, als het maar gezellig is'. Je komt niet verder als iedereen volgt en gericht is op harmonie. Het initiatief of de leiding ontbreekt. Aan de andere kant wordt het er ook niet gezelliger op als er twee (of meer) leiders zijn, zonder dat iemand bereid is te volgen.

Stap 3

Kies bewust en doorbreek het patroon

En dan nu de laatste stap. Nu je weet dat je meerdere posities kunt innemen, kun je daarin ook bijsturen. Een andere positie innemen. Volgend of juist meer leidend. Minder gericht op de taak, meer gericht op de samenwerking. Want: gedrag roept gedrag op. Als jij je anders opstelt in een gedragspatroon, zou dat zomaar tot een andere reactie kunnen leiden.

In de filmpjes zie je bijvoorbeeld hoe de verpleegkundige het team stimuleert om de leiding te nemen, door zelf even niets te doen. Of wat het verschil is tussen een leidende positie vanuit harmonie en vanuit een taakgerichte benadering. Zo zie je ook wat de reactie kan zijn als je vanuit de ik-positie de leiding neemt. Ik-gedrag van jou roept ik-gedrag op bij de ander.

Om bewust te kiezen voor jouw gedrag, helpt het om stil te staan bij jouw overtuigingen (in de vierkante vlakken) en welk effect dit kan hebben op de ander.

De roos van Leary



Gedrag roept gedrag op
Boven roept onder op en omgekeerd of gelijk gedrag.

Bijvoorbeeld:
Als je leiding neemt roept dat volgend gedrag op bij de ander

De test

Wat is jouw voorkeursgedrag?



In de Roos van Leary kun je verschillende posities innemen, maar vaak heb je voorkeursgedrag. Wil jij weten welke positie jij meestal inneemt? En vanuit welke plek in de Roos van Leary jij dus meestal communiceert?



Doe dan de korte test op:
<https://www.123test.nl/leary/>

Tip

Als je van jezelf weet dat je op je werk een andere positie inneemt dan thuis of in het dagelijks leven, doe de test dan twee keer.

Bespreek de uitkomst met collega's.

Herken je de uitslag van jezelf en van collega's?

Wat zou je van de ander willen leren?

Films

Twee gesprekssituaties, vier verschillende stijlen

Samen met een trainingsacteur van Ervarea en medewerkers van Topaz hebben we acht filmpjes gemaakt rond twee gesprekssituaties. In dit hoofdstuk beschrijven we eerst kort de situatie en zie je vier invalshoeken voor het gesprek.

Bekijk de filmpjes en bespreek met jouw collega's wat jou opvalt. We geven je daarbij als hulpmiddel vragen als: wat zie je gebeuren? Wat doet het met je? Herken je deze situatie ook uit de dagelijkse praktijk?

Heb je alle vier de filmpjes bekeken, dan kun je ze in samenhang bespreken. Welke aanpak heeft jouw voorkeur? Welke aanpak zou jij zelf niet kiezen, en vraag eens aan collega's waarom en in welke situatie zij die misschien wel gebruiken?



Gesprekssituatie 1

De dienststart met het team

In de eerste serie films zie je een team van vijf personen. Twee verzorgenden IG, een helpende, gastvrouw en verpleegkundige staan bij het bord voor de dienststart. Het is een nieuwe overlegvorm en de verpleegkundige is gevraagd om het team hieraan te laten wennen en hierin te begeleiden.

Film 1 – Wij doen het samen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdiepingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Film 2 –Jullie mogen het zeggen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdieplingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdieplingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Film 3 –Ik vind dat jullie het moeten doen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdiepingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Film 4 –Ik bepaal wat jullie moeten doen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdiepingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Verdiepingsvragen gespreksituatie 1:

- Welke communicatiestijl heeft jouw voorkeur? En waarom?
- Met welke gespreksstijl kun je jou het beste in beweging krijgen?

Aanvullende oefening 1

Elke stijl van communiceren heeft voor- en nadelen, ook afhankelijk van de context.

Kun je per filmpje een situatie uit jouw eigen praktijk noemen waarin jouw keuze voor een bepaalde stijl niet goed werkte?

Kun je aangeven welke stijl misschien beter had gepast?

Speelde de context op dat moment ook een rol hierin?

Aanvullende oefening 2

Bedenk zelf een situatie waarmee je wilt oefenen of die je wilt bespreken met jouw collega's. Van elkaar kun je leren!

Bijvoorbeeld het zomerrooster maken of een wijziging in het elektronisch cliëntendossier (ECD) bespreken.

Bekijk hoe je zo'n gesprek meestal voert.

Wie neemt welke rol?

Wat werkt goed (top) en wat zou beter kunnen (tip)?

Wat zou jij kunnen veranderen om een andere reactie te krijgen?

Gesprekssituatie 2

Evaluatiegesprek tussen verpleegkundige en EVV'er

In de tweede serie films zie je twee individuele gesprekken. Eén met een EVV'er met als aandachtsgebied mondzorg. De ander met een EVV'er die verantwoordelijk is voor zorgen zonder dwang. Ze kloppen aan bij de verpleegkundige. Hun collega's houden zich niet aan de afspraken of kijken niet eens in het ECD. Ze willen dat de verpleegkundige hier iets aan gaat doen.

Film 5 – Jij en ik doen het samen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdiepingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Film 6 –Jij mag het zeggen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdiepingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Film 7 –Ik vind dat jij het moet doen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdiepingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Film 8 –Ik bepaal wat jij moet doen



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepingsvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op in de sfeer en communicatie?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Denk je dat deze actie de gewenste reactie oplevert?

Verdiepingsvragen

- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie uit de praktijk?
- Hoe communiceerde jij (of de ander)? En wat was de reactie?
- Wat zou je de volgende keer anders willen of kunnen doen?

Verdiepingsvragen gesprekssituatie 1:

➤ Welke communicatiestijl heeft jouw voorkeur? En waarom?

➤ Met welke gesprekstijl kun je jou het beste in beweging krijgen?

Aanvullende oefening 1

Elke stijl van communiceren heeft voor- en nadelen, ook afhankelijk van de context.

Kun je per filmpje een situatie uit jouw eigen praktijk noemen waarin jouw keuze voor een bepaalde stijl niet goed werkte?

Kun je aangeven welke stijl misschien beter had gepast?

Speelde de context op dat moment ook een rol hierin?

Aanvullende oefening 2

Bedenk zelf een situatie waarmee je wilt oefenen of die je wilt bespreken met jouw collega's. Van elkaar kun je leren! Bijvoorbeeld het bespreken van het contact met familie of de samenwerking met het team.

Bekijk hoe je zo'n gesprek meestal voert.

Wie neemt welke rol?

Wat werkt goed (top) en wat zou beter kunnen (tip)?

Wat zou jij zelf kunnen veranderen om een andere reactie te krijgen?



Colofon

Januari 2023

© Dit werkboekje is een uitgave van het Van Kleeft Instituut,
in samenwerking met Topaz en Ervarea.
Je mag hieruit citeren met bronvermelding.

Redactie: Annemarie Klaassen (VKI), Helma van Fulpen en Edith
Labordus (Topaz)

Bron van informatie: Leary Academy

De afbeelding op pagina 10 is geïnspireerd op 2Relect en Mirror4u.

Films: Ervarea, medewerkers van Topaz, Woudgraaf Videoproducties

Tekstredactie: Nelly Dijkstra (Tind)

Vormgeving: Mariël Lam, bno

Wil je reageren of heb je suggesties voor nieuwe filmpjes?
Die kun je mailen naar info@vankleefinstituut.nl.

Van Kleef Instituut

kennis- en inspiratienetwerk
van en voor zorgprofessionals

010-2680654

info@vankleefinstituut.nl

www.vki.nu

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

  [Van Kleef Instituut](#)