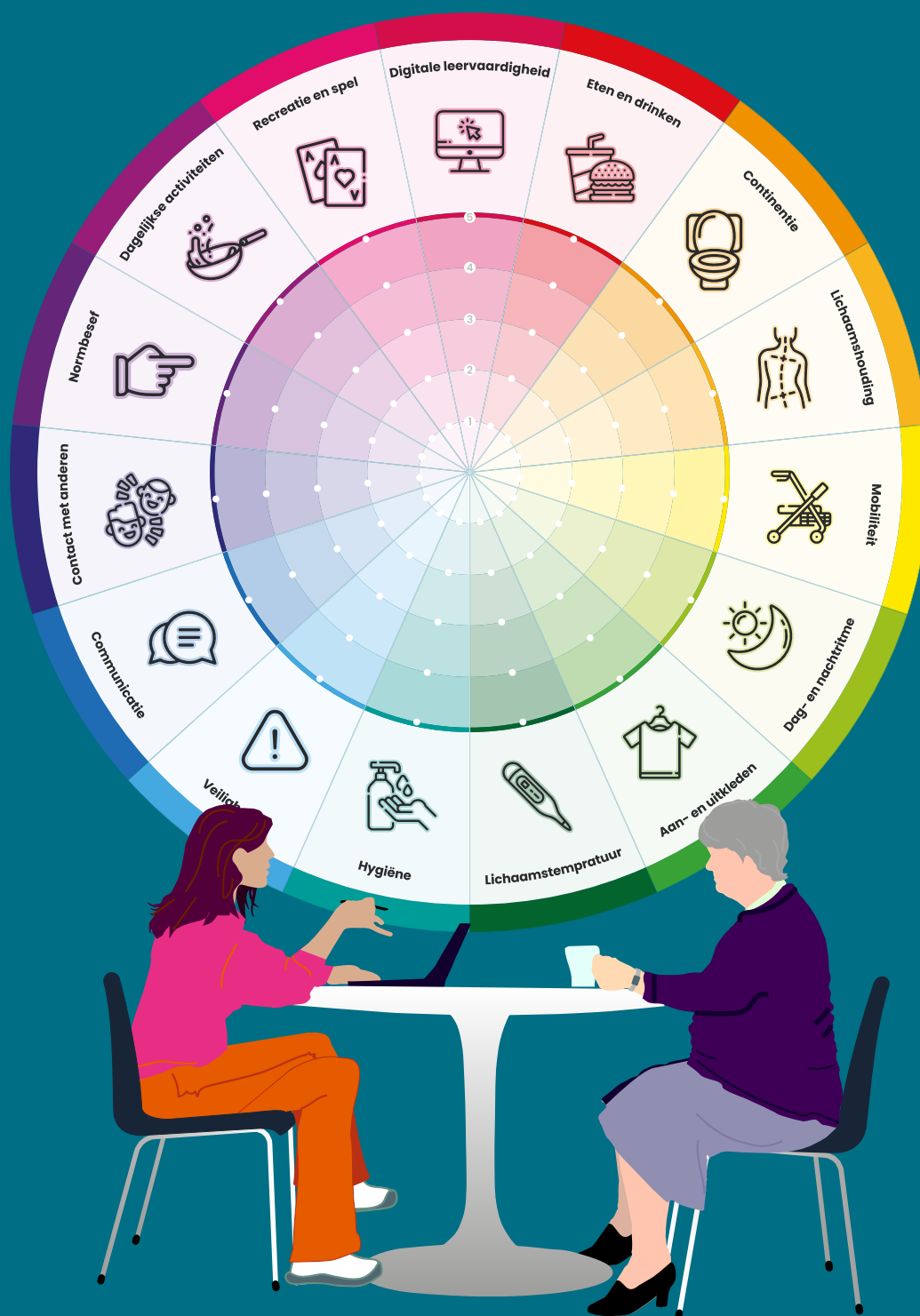


Handboek

ZelfredzaamheidsRadar⁺



Colofon

Januari 2024

© Dit handboek is een uitgave van het Van Kleef Instituut.

Je mag hieruit citeren met als bronvermelding:
Van Kleef Instituut, Handboek ZelfredzaamheidsRadar+

Tekst: Linda Bos (Bos Training en Advies)
Experts: Nico Knibbe (LOCOmotion) en Evelien van Dort
Eindredactie: Annemarie Klaassen
Vormgeving: Mariël Lam, bno

Wil je reageren of heb je vragen?
Mail dan naar info@vankleefinstituut.nl.

Van Kleef Instituut 

ZRR 

Inhoud

Inleiding	5	Thema 1 – Open vragen	73
Module 1 – De ZelfredzaamheidsRadar	9	Oefening 1: open of gesloten?	74
Introductie/Programma/Doel	11	Oefening 2: maak hem open! (het vervolg op oefening 1)	75
Zelfredzaamheid: wat betekent dit?	12	Oefening 3: gesloten is NEE!	76
De ZelfredzaamheidsRadar: toen en nu	14	Oefening 4: kaartje omhoog!	78
De 15 domeinen	16	Oefening 5: experiment in de praktijk	80
De ZelfredzaamheidsRadar in de praktijk	19	Thema 2 – Reflectief luisteren	83
Oefening: herken de domeinen	23	Oefening 1: geef een reflectie	84
Oefening: breng je eigen casus in	25	Oefening 2: check-in	85
Afsluiting	26	Oefening 3: wat een dilemma!	87
Module 2 – Positieve Gezondheid & het positieve gesprek	27	Oefening 4: reflectief luisteren naar de cliënt	89
Introductie/Programma/Doel	29	Oefening 5: samenvatting of reflectief luisteren?	91
Positieve Gezondheid: wat betekent dit?	30	Oefening 6: experimenteer in de praktijk	93
De combinatie: ZelfredzaamheidsRadar & Positieve Gezondheid	32	Thema 3 – Bevestigen	95
Het positieve gesprek & de vijf kernvaardigheden	34	Oefening 1: compliment of bevestiging?	96
Oefening: herken de kernvaardigheid	43	Oefening 2: buig om! (het vervolg op oefening 1)	97
Oefening: prioriteren	44	Oefening 3: zet je collega in zijn kracht!	98
Afsluiting	47	Oefening 4: anders kijken naar de casus	100
Module 3 – Taalgebruik	49	Oefening 5: anders kijken naar de cliënt	102
Introductie/Programma/Doel	51	Oefening 6: experiment in de praktijk	104
Even terugblikken	52	Thema 4 – Samenvatten	107
Positief taalgebruik	54	Oefening 1: maak een samenvatting	108
Oefening: oplossingstaal of probleeltaal?	57	Oefening 2: fotopraat	109
Oefening: buig om!	58	Oefening 3: foutje bedankt	111
Oefening: in gesprek over de ingevulde ZRR	59	Oefening 4: samenhang domeinen samenvatten	113
Experiment in de praktijk	61	Oefening 5: samenvatting of reflectief luisteren?	115
Afsluiting	63	Oefening 6: experiment in de praktijk	117
Losse oefeningen Taalgebruik	65	Thema 5 – Informatie delen	119
Oefening 1: de ZRR introduceren bij de cliënt	66	Oefening 1: informatie geven of delen?	120
Oefening 2: de ZRR introduceren bij de cliënt (het vervolg op oefening 1)	67	Oefening 2: buig om! (het vervolg op oefening 1)	121
Oefening 3: de ZRR introduceren bij de cliënt (het vervolg op oefening 2)	69	Oefening 3: ik ben een fan!	122
Oefening 4: groepsgesprek ervaringen delen & persoonlijk leerdoel	70	Oefening 4: weet u wat u moet doen? (1)	123
		Oefening 5: weet u wat u moet doen? (2)	125
		Oefening 6: experiment in de praktijk	127

Thema 6 – Reflecteren	129
Theorie reflecteren	130
Oefening 1: reflecteren op successen	132
Oefening 2: zelfreflectie met de STARR methode	134
Schematisch overzicht verschillende methodes	136
Oefening 3: intervisie met de incidentmethode	137
Oefening 4: intervisie met de roddelmethode	140
Oefening 5: intervisie met de praatplaat	143

Werkbladen

Inleiding



Zelfredzaamheid

Letterlijk betekent zelfredzaamheid 'jezelf kunnen redden'. Of ook: zelf kunnen doen wat je wilt doen. De meeste mensen willen onafhankelijk van anderen zijn, zelfstandig blijven wonen en zelf de regie over hun leven houden.

Zelfredzaamheid is een belangrijk speerpunt in de gezondheidszorg. Op de eerste plaats natuurlijk voor de cliënt. Jezelf kunnen redden is goed voor het gevoel van eigenwaarde en je bent minder afhankelijk van anderen zodat je kunt doen wat jezelf wilt. Maar ook omdat zelfredzame cliënten minder afhankelijk zijn van hun omgeving en van professionele zorg. En dat is in tijden van personeelskrapte in de zorg belangrijk: we zullen met minder mensen meer cliënten moeten helpen. Stimuleren van zelfredzaamheid is dus belangrijk en dat is dan ook een belangrijke taak van verpleegkundigen en verzorgenden.

De ZelfredzaamheidsRadar

De ZelfredzaamheidsRadar is een instrument waarmee de cliënt zelf, met zijn¹ mantelzorger of zorgverlener, zijn zelfredzaamheid in kaart brengt. Op basis van de evidence based *Care Dependency Scale* wordt er gekeken naar verschillende domeinen, zoals bijvoorbeeld het zelf kunnen aan- en uitkleden, mobiliteit, hygiëne en continëntie. Maar ook naar bijvoorbeeld vrijetijdsbesteding, contact met anderen en leervermogen. In totaal zijn er 15 domeinen. Elk van deze onderdelen vult de cliënt bij voorkeur zelf in. Kan de cliënt het niet zelf dan kan de mantelzorger of eventueel de zorgverlener hem daarbij ondersteunen. De radar geeft daarna een goed beeld van de mate van zelfredzaamheid.

Door de cliënt te vragen na te denken over wat hij wel en niet zelf kan, krijgt hij meer inzicht in de eigen mogelijkheden, maar vooral ook in wat hij belangrijk vindt in het leven. Op die manier krijgt hij zo meer zeggenschap over de invulling van zijn leven en over de zorg die hierbij past.

Positieve Gezondheid en het positieve gesprek

Mensen *zijn* niet hun aandoening of beperking. Toch focussen we daar in de zorg doorgaans wel op. Vaak gaat alle aandacht uit naar hun klachten en gezondheidsproblemen, en hoe we die kunnen oplossen. Positieve Gezondheid kiest een andere invalshoek. De focus in het gesprek over de ingevulde ZRR gaat dan niet over wat niet (meer) lukt, maar juist over wat wél kan. Het gaat over wat voor iemand op dat moment belangrijk is en betekenisvol is. De regie ligt hierbij altijd bij de cliënt. Een positief gesprek voer je met dat in je achterhoofd. Voor jou als zorgverlener kan dit betekenen dat je op een andere manier gaat kijken naar je werk, naar je cliënt en naar de zorg die je geeft. Zorgverleners geven vaak aan dat het voeren van een gesprek over ADL meestal wel vanzelf gaat, maar dat het praten over leefplezier en welzijn niet altijd gemakkelijk is. Het 'voelt' wat vreemd om daarover met de cliënt te praten: "waar bemoei ik me mee?" En 'we hebben dat in onze opleiding niet geleerd'. Met behulp van de ZelfredzaamheidsRadar gaat dat wat natuurlijker: de cliënt bepaalt immers zelf waar hij het over wil hebben, aan wil werken en wat hij belangrijk vindt.

Positief taalgebruik

Een gesprek voeren vanuit de principes van Positieve Gezondheid vraagt ook om een ander taalgebruik. Positief taalgebruik is het gebruiken van zogenaamde oplossingstaal. Voor het voeren van het positieve gesprek is zoveel mogelijk oplossingstaal toepassen belangrijk. Je denkt/praat dan in mogelijkheden in plaats van beperkingen en problemen. Daarnaast denk/praat je toekomstgericht en geef je de cliënt ruimte om na te denken over zijn eigen wensen, behoeften én mogelijkheden. Zo stimuleer je ook de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt.

1 Waar hij, hem of zijn staat kan ook zij of haar gelezen worden

Vijf kernvaardigheden

Voor het voeren van het positieve gesprek zijn vijf kernvaardigheden van belang:

- Open vragen stellen
- Samenvatten
- Reflectief luisteren
- Informatie delen
- Bevestigen en bekrachtigen

Lespakket ZelfredzaamheidsRadar+

Het van Kleef Instituut heeft een lespakket ZRR+ ontwikkeld. Speciaal voor teams die werken in de ouderenzorg. Want, stimuleren van zelfredzaamheid doe je namelijk niet alleen. Het valt of staat met een goede samenwerking en communicatie met de cliënt, zijn mantelzorg en alle betrokken zorgverleners rondom de cliënt. Het lespakket bestaat uit een handboek met miniworkshops, oefeningen, werkbladen, films en een train-de-trainer-bijeenkomst, waarin je leert hoe je het pakket kunt gebruiken.

Voor wie?

Dit handboek is bedoeld voor iedereen die met een team aan de slag wil gaan om het stimuleren van zelfredzaamheid en het voeren van het positieve gesprek op de werkvloer te verbeteren. Denk aan: een teamleider, (kwaliteits) verpleegkundige, kwaliteitsmedewerker, wijkverpleegkundige. Voor het gemak noemen we je in dit handboek 'procesbegeleider', omdat je het team begeleidt in dit proces.

Het handboek

Het handboek bevat drie basismodules en 6 thema's.

Basismodules

- De ZelfredzaamheidsRadar
- Positieve Gezondheid en het positieve gesprek
- Positief taalgebruik

Thema's

- Open vragen
- Reflectief luisteren
- Bevestigen en bekrachtigen
- Informatie delen
- Samenvatten
- Reflecteren

Daarnaast is er ook voor iedere module een bijbehorende PowerPoint beschikbaar ter ondersteuning in de mini-workshops. Lekker praktisch dus!

De modules

Centraal in dit handboek staat het thema zelfredzaamheid en het positieve gesprek. Omdat dit veelomvattend is, zijn er drie basismodules ontwikkeld. Iedere module is een mini-workshop van ongeveer 60-75 minuten. Het is zo uitgewerkt, dat jij als procesbegeleider direct aan de slag kan gaan samen met het team. Het bevat opdrachten, oefeningen en filmpjes. In de eerste module staat zelfredzaamheid en de ZelfredzaamheidsRadar centraal. Waarom is dit belangrijk en hoe ziet dit er in de praktijk uit? In de tweede module wordt Positieve Gezondheid en het positieve gesprek uitgewerkt: wat zijn de uitgangspunten? Hoe voer je zo'n gesprek. De derde module gaat in op positief taalgebruik. Het is aan te raden om met de drie basismodules te beginnen in drie miniworkshops. Deze vormen namelijk de basis. De thema's kunnen daarna in willekeurige volgorde opgepakt worden.

De thema's

De vijf kernvaardigheden van het positieve gesprek zijn uitgewerkt in thema's. Naast de vijf kernvaardigheden is ook het thema reflecteren op je eigen handelen uitgewerkt. Kenmerkend voor de thema's is dat ze vooral uit oefeningen bestaan, zodat je niet persé een uur hoeft te plannen, maar ook tijdens een teamoverleg 'even' één of twee oefeningen kunt doen. Belangrijk hierbij is om te kijken naar wat het team nodig heeft en wat op dat moment speelt in het team. Aan welke vaardigheid wil men werken?

De werkbladen

Naast de uitwerking van de modules en thema's vind je in het handboek allerlei werkbladen. Deze horen bij de verschillende modules en worden gebruikt tijdens opdrachten en oefeningen. Als procesbegeleider kun je deze voorafgaande de mini-workshop kopiëren. Zo heb je alles overzichtelijk bij elkaar, in één handboek. Handig, toch?

Planning

Door de modules en thema's te verspreiden over een bepaalde tijd houd je zelfredzaamheid en het positieve gesprek onder de aandacht in de teams. Dit zorgt voor een leerklimaat waarin continue leren & verbeteren centraal staat. Met als uiteindelijke doel: het verbeteren van de kwaliteit van zorg!
Veel leer- en werkplezier!

Module 1

De Zelfredzaamheids-Radar



Specifieke doelstellingen Module 1 De ZelfredzaamheidsRadar

- Deelnemers weten wat zelfredzaamheid betekent
- Deelnemers begrijpen het belang van het stimuleren van zelfredzaamheid
- Deelnemers weten het verschil tussen de ZRR van toen en de ZRR van nu
- Deelnemers weten welke 15 domeinen onderscheiden worden in de ZRR
- Deelnemers weten wat ieder domein inhoudt
- Deelnemers weten hoe de ZRR in de praktijk wordt gebruikt
- Deelnemers zijn in staat om de 15 domeinen te herkennen in verschillende situaties
- Deelnemers zijn in staat om een eigen casus te koppelen aan een domein

Algemene beginsituatie

Deze module is bedoeld voor zorgverleners in de gezondheidszorg.
Module De ZelfredzaamheidsRadar is de eerste basismodule.

Organisatie

Mini workshop van 60 minuten. De workshop wordt verzorgd door een procesbegeleider.
De procesbegeleider is een interne collega (kwaliteitsverpleegkundige/wijkverpleegkundige verpleegkundige/teamleider).

Vorbereidingen vooraf

- Datum bijeenkomst vastleggen
- Uitnodiging deelnemers versturen
- Locatie regelen
- Koffie, thee
- Werkbladen uitprinten en uitknippen
- Ruimte gereed maken; stoelen deelnemers en minimaal 1 tafel
- Laptop klaarzetten/aansluiten PowerPoint
- Materialen klaarleggen

Benodigde materialen

- Laptop, beamer, PowerPointpresentatie module De ZelfredzaamheidsRadar
- Werkblad 1 t/m 3
- Tafel, één dobbelsteen en één pion

Verkort overzicht Module 1

Tijd	Activiteit
5 min	Intro/programma/doel
5 min	Zelfredzaamheid: wat betekent dit?
5 min	De ZelfredzaamheidsRadar: toen en nu
5 min	De 15 domeinen
5 min	De ZelfredzaamheidsRadar in de praktijk
15 min	Oefening: herken de domeinen
15 min	Oefening: breng je eigen casus in
5 min	Afsluiting

Introductie/Programma/Doel	
Doel:	Uitleg programma en doel
Materiaal:	Beamer, Laptop, powerpointpresentatie de ZelfredzaamheidsRadar
Tijd:	5 minuten

Inleiding

- Heet iedereen welkom bij deze workshop.
- Indien nodig introduceert de procesbegeleider zichzelf en vindt er een voorstelronde plaats.

Kern

- Het programma van deze workshop; wat kunnen zij verwachten aan onderwerpen?
- Het tijdpad; tot hoe laat duurt deze workshop?
- De doelstelling van de workshop

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of het duidelijk is en/of er nog vragen zijn.

Zelfredzaamheid: wat betekent dit?

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat zelfredzaamheid betekent• Deelnemers begrijpen het belang van het stimuleren van zelfredzaamheid
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie De ZelfredzaamheidsRadar, beamer
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Laat **powerpointdia 1** en **2** zien.

Deze workshop gaat over de ZelfredzaamheidsRadar¹ (ZRR). De ZRR is een hulpmiddel om zelfredzaamheid in kaart te brengen en eventueel te bedenken hoe je die kunt verbeteren. Later zullen we dieper in gaan op de ZRR, maar eerst staan we even stil bij de term: zelfredzaamheid.

Kern – Zelfredzaamheid, wat betekent dit?

Stel de volgende vragen aan de groep: wat denken jullie dat zelfredzaamheid betekent? Wat komt er in jullie op? (=startpunt, wat weten de deelnemers al?)

Laat **powerpointdia 3** zien.

Het bevorderen van zelfredzaamheid is een belangrijk speerpunt in de gezondheidszorg. Zelfredzaamheid betekent ook wel: het zelf kunnen doen wat je wilt doen en zoveel mogelijk alles zelf blijven doen.

Bijvoorbeeld: het zelf kunnen bepalen wat je wilt eten, een maaltijd zelf kunnen bereiden en opeten, jezelf kunnen aankleden of jezelf kunnen verplaatsen waar je ook naar toe wilt gaan.

Laat **powerpointdia 4** en **5** zien.

Zelfredzaamheid is geen officieel mensenrecht, maar het is natuurlijk wel erg fijn. Dat geldt voor ieder mens. Bij mensen met een handicap, beperking of een aandoening die te maken heeft met het ouder worden, is die zelfredzaamheid echter vaak verminderd. Er wordt dan snel gekozen voor hulp: professionele zorg of mantelzorg.

In de praktijk zien we dat we heel makkelijk dingen van een cliënt overnemen, bijvoorbeeld ADL-handelingen, terwijl de cliënt dit wellicht zelf nog kan (of een gedeelte) of de wens heeft het graag zelfstandig te kunnen. Door het overnemen van handelingen 'verarmt' als het ware het leven van de cliënt. De cliënt maakt daardoor niet veel meer mee dan wat er rondom zijn bed of in de kamer gebeurt en heeft daardoor



1 Deze module is gebaseerd op een aantal bronnen, namelijk www.zelfredzaamheidsradar.nl en www.vki.nu.

juist meer kans op het krijgen van andere klachten. Denk bijvoorbeeld aan: obstipatie en decubitus (door minder beweging) of een depressie en stemmingswisselingen (door niet zelf kunnen meedenken, beslissen en uitvoeren).



Laat **powerpointdia 6** zien.

In sommige situaties is de cliënt wel afhankelijk van zorg en is (gedeeltelijke) overname door een zorgverlener of mantelzorger onontkoombaar. Bijvoorbeeld: een mantelzorger die haar partner helpt bij het geven van eten en drinken.

De cliënt is in dit geval afhankelijk van de mantelzorger en wordt hier niet zelfredzamer door, hoogstens zijn ze samen 'samenredzaam' geworden. Toch kun je in dit geval ook de zelfredzaamheid stimuleren, bijvoorbeeld door met de cliënt een hulpmiddel te zoeken voor het eten en drinken.



Laat **powerpointdia 7** zien.

Nog even in het kort de voordelen op een rij. Stimuleren van zelfredzaamheid zorgt voor:

- Activeren van eigen regie, het nemen van beslissingen en initiatief
- In beweging zijn en zo lang mogelijk blijven
- Minder lichamelijke klachten en beter in je vel zitten
- Langer zelfstandig blijven
- Minder afhankelijk worden van professionele zorg
- De zorgverlener hoeft minder te doen, minder fysieke belasting en houdt meer tijd over voor andere werkzaamheden
- Minder belasting voor de mantelzorger
- Voordeel voor de organisatie: blijde cliënten, blijde zorgverleners.

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of het duidelijk is en/of er nog vragen zijn.

De ZelfredzaamheidsRadar: toen en nu

Doel:	Deelnemers weten het verschil tussen de ZRR van toen en de ZRR van nu
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie De ZelfredzaamheidsRadar, beamer
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Laat **powerpointdia 8** zien.

We weten nu wat zelfredzaamheid betekent, dus kunnen we nu verder met de ZRR. Wat is de bedoeling van de ZRR? En wat is het verschil in hoe we de ZRR toepassen tussen toen en nu?



Kern 1 – de ZRR: toen en nu

De ZRR is ontwikkeld door LOCOmotion. Het is een breed gebruikt en wetenschappelijk onderbouwd instrument² om de zelfredzaamheid van cliënten in kaart te brengen. De ZRR bestaat uit 15 domeinen. Denk bijvoorbeeld aan: mobiliteit, vrijetijdsbesteding, continëntie, leervermogen etc. Deze domeinen kun je dan een cijfer geven tussen de 1 en 5. Scoort de cliënt laag op een bepaald domein, dan ga je als de cliënt hieraan wil werken samen met hem op zoek naar verbeteringen. Dat kan bijvoorbeeld met een handig trucje, een hulpmiddel (bijvoorbeeld een knoophaak) of slimme technologie (bijvoorbeeld zorg op afstand/beeldzorg).



Laat **powerpointdia 9** zien

Oorspronkelijk was de zorgverlener hierbij vaak in de 'lead'. Dat wil zeggen: de zorgverlener nam het voortouw, vulde de ZRR vaak zelf in en werden er veelal vanuit de zorgverlener oplossingen en verbeteringen aangedragen ('wij weten wel wat goed voor u is'). Daarnaast werd er veelal gedacht en gehandeld vanuit de ziekte, beperkingen en onmogelijkheden van de cliënt.

Nu proberen we het anders te doen. We willen namelijk dat de cliënt (en zijn mantelzorger) zoveel mogelijk in de 'lead' is over zijn eigen leven. Door bijvoorbeeld de cliënt zelf de ZRR in te laten vullen en zelf per domein te laten kijken hoe het met hem gaat en na te laten denken over zijn eigen zelfredzaamheid. En lukt het de cliënt niet om dit zelfstandig te doen? Dan kan dit samen met de mantelzorger of met een zorgverlener gedaan worden. Je kunt het zelf invullen van de ZRR eigenlijk ook al als een vorm van zelfredzaamheid zien.

² De ontwikkeling van de ZelfredzaamheidsRadar is gebaseerd op de goed gevalideerde en als betrouwbaar beoordeelde Care Dependency Scale (CDS).

Een andere grote verandering vergeleken met vroeger is dat wanneer jij als zorgverlener na het invullen van de ZRR in gesprek gaat met de cliënt, de focus nu ligt op wat nog wel kan en wat de cliënt belangrijk vindt in zijn leven. De nadruk ligt niet alleen op ADL, maar juist ook op welzijn en leefplezier. Dit gesprek noemen we ook wel: het 'positieve gesprek'. Hierover zullen we in basismodule 2 dieper op in gaan.

Afsluiting

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn.

De 15 domeinen

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten welke 15 domeinen er zijn in de ZRR• Deelnemers weten wat ieder domein inhoudt
Materiaal:	Powerpointpresentatie De ZelfredzaamheidsRadar, beamer, laptop
Tijd:	5 minuten



Inleiding

Laat **powerpointdia 10** zien.

We weten nu wat de achterliggende bedoeling is van de ZRR en dat die bestaat uit 15 domeinen. Laten we 15 domeinen eens kort doornemen. Welke zijn er en wat wordt er mee bedoeld?

Je kunt ook het filmpje laten zien dat we over de 15 domeinen hebben gemaakt. Dit filmpje vind je door de QR-code te scannen.



Kern – de 15 domeinen



Leervermogen - Het domein leervermogen gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om nieuwe activiteiten te leren. Denk bijvoorbeeld aan een nieuwe hobby zoals gitaar spelen, voor het eerst zelf belastingaangifte doen of leren omgaan met het nieuwe koffiezetapparaat.

Eten en drinken – Het domein eten en drinken gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om ervoor te zorgen dat hij voldoende eet en drinkt. Denk bijvoorbeeld aan een gevulde koelkast hebben, je eigen drinken kunnen pakken of een maaltijd kunnen bereiden.

Continentie - Het domein continentie gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zijn toiletgang te regelen. Denk bijvoorbeeld aan: aandrang kunnen voelen en (op tijd) naar het toilet kunnen, een stoma kunnen legen en verwisselen of jezelf na afloop van een toiletbezoek kunnen verschonen.



Lichaamshouding - Het domein lichaamshouding gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om een prettige zit- of lighouding aan te nemen. Denk bijvoorbeeld aan het kunnen aanpassen van zowel de zithouding in een stoel als de lighouding in bed. Dat is niet alleen belangrijk omdat het lekker en comfortabel is, maar ook om doorzitten of doorliggen (decubitus) te voorkomen.

Mobiliteit - Het domein mobiliteit gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om overal te komen waar hij wil. Zowel binnenshuis als buitenshuis. Denk bijvoorbeeld aan zelfstandig uit bed kunnen komen, kunnen verplaatsen van slaapkamer naar woonkamer of zelfstandig naar de supermarkt kunnen gaan.

Dag- en nachtritme - Het domein dag- en nachtritme gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zijn dag- en nachtritme te regelen. Denk bijvoorbeeld aan: een wekker zetten, uit bed komen wanneer de wekker gaat, overdag wakker zijn en in de nacht slapen.



Aan- en uitkleden - Het domein aan- en uitkleden gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zichzelf aan- en uit te kleden. Hierbij gaat het ook om de kleine dingen. Denk bijvoorbeeld aan knoopjes van een overhemd dichtdoen, een rits open en dicht kunnen doen, het aantrekken van sokken of steunkousen.

Temperatuurwisselingen - Het domein temperatuurwisselingen gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om er zelf voor te zorgen dat hij het niet te warm of te koud heeft. Zowel binnen als buiten. Denk bijvoorbeeld aan het kunnen regelen van de cv, het open/dicht kunnen doen van een raam of een jas aan doen wanneer het vriest.

Hygiëne - Het domein hygiëne gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zijn dagelijkse lichaamsverzorging zelf te doen. Denk bijvoorbeeld aan tandenpoetsen, scheren, haren wassen of douchen.



Veiligheid - Het domein veiligheid gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om te zorgen voor een veilig en vertrouwd huis. Denk bijvoorbeeld aan het gas uit kunnen doen of de voordeur op slot doen.

Communicatie - Het domein communicatie gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zonder problemen de gewone en moderne informatiemiddelen te gebruiken. Gewoon betekent de telefoon, krant, radio en tv. Moderne informatiemiddelen zijn de mobiele telefoon en computer. Denk bijvoorbeeld aan kunnen typen, iemand op kunnen bellen, de tv aan- en uit kunnen zetten.

Contact met anderen - Het domein contact met anderen gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zelf contact te maken met anderen en dat ook te kunnen onderhouden. Denk bijvoorbeeld aan: het kunnen onderhouden van een netwerk, initiatief kunnen nemen tot contact of problemen in het contact met een ander kunnen oplossen.



Normbesef - Het domein normbesef gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zijn persoonlijke belangen en behoeften zodanig te verwoorden, dat anderen er rekening mee houden. Met andere woorden rekening kunnen houden met anderen én ervoor kunnen zorgen dat anderen rekening houden met jou. Denk bijvoorbeeld aan: het niet te hard zetten van je TV, je huis redelijk fris en op orde houden, niet te amicaal of aanrakerig zijn.

Normbesef wordt in de praktijk soms als een lastig domein ervaren. Want, wat is redelijk? Wat is niet te hard en wat is normaal? De meningen kunnen hierover verschillen. Wat de cliënt normaal vindt, vind jij misschien helemaal niet normaal. Bijvoorbeeld omdat hij dit al zijn hele leven gewend is óf wanneer er door achterliggende problematiek (bijvoorbeeld dementie of een psychiatrisch beeld) gebrek is aan zelfinzicht.

Daarnaast kan het domein Normbesef ook gaan over dat de cliënt juist 'last' heeft van gedrag van een ander. Kan de cliënt dit dan bij de ander aangeven? Dit wel of niet kunnen aangeven kan te maken hebben met bijvoorbeeld: de juiste woorden niet kunnen vinden, onzekerheid en twijfelen of door bang te zijn voor de reactie van de ander.

Dus, nog even in het kort. Het domein Normbesef gaat over:

- In hoeverre het gedrag invloed heeft op het welzijn van de cliënt en/of in hoeverre anderen in de omgeving 'last' hiervan hebben.
- In hoeverre de cliënt in staat is om rekening te houden met anderen
- In hoeverre de cliënt in staat is om zijn eigen belangen/behoeften te verwoorden, zodat anderen rekening kunnen houden met hem.

Het verbeteren en/of aanpassingen doen op dit domein is meestal ook niet zo gemakkelijk. Zeker wanneer de cliënt geen inzicht heeft in de gevolgen van zijn gedrag. Door middel van het positieve gesprek hierover, zorg je er in ieder geval wel voor dat je in dialoog blijft met de cliënt.



Huishoudelijke activiteiten - Het domein huishoudelijke activiteiten gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om de meeste huishoudelijke activiteiten zelf uit te voeren. Denk bijvoorbeeld aan het schoonhouden van de woning, een was draaien of het bed verschonen.

Ontspanning - Het domein ontspanning gaat over in hoeverre de cliënt in staat is om zijn vrije tijd te besteden. Denk bijvoorbeeld aan hobby's, activiteiten of sportvereniging.

Afsluiting

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn.

ZelfredzaamheidsRadar in de praktijk

Doel:	Deelnemers weten hoe de ZRR in de praktijk wordt gebruikt
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie De ZelfredzaamheidsRadar, beamer
Tijd:	5 minuten



Inleiding

Laat **powerpointdia 18** zien.

Nu we weten uit welke domeinen de ZRR bestaat, gaan we nu verder met hoe je de ZRR in de praktijk gebruikt. We staan stil bij: wanneer en wie vult de ZRR in, hoe score je op domeinen en wat doe je nadat de ZRR is ingevuld? Maar eerst beginnen we bij: wat is de ZRR niet.

Kern – de ZRR in de praktijk

Wat is de ZRR niet?

Er wordt namelijk weleens gedacht: de ZRR, is dat niet het zoveelste formulier dat ingevuld 'moet' worden? Het antwoord is: nee. Het lijkt misschien in eerste instantie zo, maar de ZRR is een hulpmiddel. Het is een leidraad voor een goed gesprek met de cliënt over zelfredzaamheid en zijn wensen en behoeften daarin. Daarnaast sluiten de domeinen uit de ZRR vaak goed aan bij die het (zorg)plan van de cliënt. Je doet dus geen dubbel werk.

Wanneer vul je de ZRR in?

Je kunt de ZRR net zo vaak en op ieder moment invullen als de cliënt en/of jij vindt dat het zinvol is. Bijvoorbeeld omdat je de voortgang wilt bekijken en bespreken met de cliënt of omdat de situatie van de cliënt is veranderd. Daarnaast heeft iedere zorgorganisatie hier andere afspraken over gemaakt. Meestal wordt de ZRR ingevuld bij de zorgstart, bij tussenevaluaties en als de cliënt uit zorg gaat. Bij ons [benoem de afspraken in de eigen organisatie].

Wie vult de ZRR in?

Om zelfredzaamheid te stimuleren vult de cliënt zoveel mogelijk zelf de ZRR in. Indien nodig wordt ook de mantelzorger erbij betrokken. De ZRR kan digitaal worden ingevuld of wanneer de cliënt dit prettiger vindt is er ook een papieren versie beschikbaar. Is het zelf invullen lastig voor de cliënt? Dan kan een zorgverlener dit samen met de cliënt doen.



De ZRR bekijken?
Scan de QR-code



Scoren; hoe doe je dit?

Laat **powerpointdia 19** zien.

Het invullen van de ZRR betekent dat de cliënt zichzelf op 15 domeinen die we net hebben doorlopen scoort. Wat gaat goed en wat gaat minder goed? Kan hij de dingen doen die hij belangrijk vindt?

Bijvoorbeeld over hobby's of sociale contacten: waar loopt hij tegenaan als hij graag in het buurthuis wil blijven kaarten? Door hierover na te denken krijgt hij inzicht in de eigen mogelijkheden en wat hij belangrijk vindt in zijn leven. Bovendien krijgt hij zo meer zeggenschap over de invulling van zijn leven en van de zorg die hij krijgt.

De domeinen kun je een cijfer geven tussen de 1 en 5.

1 = Geheel afhankelijk

2 = Grotendeels afhankelijk

3 = Deels afhankelijk/ deels zelfredzaam

4 = Grotendeels zelfredzaam

5 = Geheel zelfredzaam

Soms kan er twijfel ontstaan bij het invullen. Bijvoorbeeld wanneer de cliënt hulpmiddelen gebruikt. Is de cliënt dan wel zelfredzaam? Laten we eens kijken naar een voorbeeld bij het domein mobiliteit. Dit domein betekent: ik kan zelf binnen en buiten mijn huis overal komen waar ik wil. De cliënt geeft aan dat het hem prima lukt en geen ondersteuning hierbij nodig heeft. Hij gebruikt een rollator en kan daarmee overal komen waar hij wil. De cliënt scoort zichzelf op het domein mobiliteit een 5: geheel zelfredzaam. En dit klopt, want je scoort maximaal (5) als je het zélf kunt doen, met of zonder hulpmiddel.

Ook kan er twijfel ontstaan tussen twee scores. Vul ik nu een 2 in of een 3? Hoe exact moet ik zijn? In de zorg wordt de ZRR vooral als een bewustwordingsinstrument¹ gebruikt. Hoe zelfredzaam is de cliënt, waar liggen nog mogelijkheden voor zelfredzaamheid en hoe krijgt de cliënt dit voor elkaar? De precieze score is dan wat minder belangrijk. Bij twijfel kun je natuurlijk altijd overleggen met een collega, maar weet dat wanneer je een score kunt onderbouwen met voorbeelden, de keuze altijd oké is!



Laat **powerpointdia 20** zien

Is er een score ingevuld bij alle domeinen? Dan verschijnt er in de digitale radar automatisch een lijn tussen de verschillende domeinen.

Bij de papieren versie verbind je zelf de punten, of je cliënt natuurlijk.

De zelfredzaamheid van de cliënt is nu stap voor stap in beeld gebracht.

Ook als één of meerdere domeinen niet zijn ingevuld verschijnt er een lijn.

Zo kun jij en de cliënt eenvoudig zien op welke domeinen er

mogelijk zelfredzaamheidsbeperkingen zijn, en of er verbanden zijn tussen deze domeinen.

1 Wanneer de ZRR gebruikt wordt voor een wetenschappelijk onderzoek is een precieze score wel van belang.

Een voorbeeld:

De cliënt scoort zichzelf een 2 op het domein Contact met anderen. In gesprek geeft de cliënt aan zich eenzaam te voelen. Het contact met zijn sociale netwerk is de laatste tijd verminderd, hij gaat niet meer op bezoek bij zijn vrienden/familie.

Tijdens het gesprek met de cliënt over de ingevulde ZRR, ziet/hoort de zorgverlener ook het volgende: de cliënt wil minder drinken (domein Eten en Drinken), omdat hij bang is dat hij naar het toilet moet (domein Continentie), wat lastig is doordat het lopen en dus verplaatsen niet meer lukt (domein Mobiliteit).



Laat **powerpointdia 21** zien zien.

Dit verklaart waarom de cliënt minder/niet meer op bezoek gaat. Zo zie je dus dat het zinvol is om bij alle domeinen een score in te vullen, deze door te nemen en te kijken of er een samenhang is tussen bepaalde domeinen. Wanneer een cliënt dan gaat werken aan één domein, dan kan dit weer effect hebben op een ander domein.

Een ingevulde ZRR, en dan?

Laat **powerpointdia 22** en **23** zien.

Nadat de cliënt zelf, of samen met de mantelzorger/zorgverlener, de ZRR heeft ingevuld gaat de zorgverlener met de cliënt in gesprek. Ook wel het positieve gesprek. Het gesprek gaat over welke ondersteuning de cliënt nodig heeft om die dingen te blijven doen die zijn leven voor hem waardevol maken. Welke hulpmiddelen zijn er bijvoorbeeld? Kan eHealth hem helpen? En natuurlijk soms ook: welke zorg heeft hij nodig?



In de digitale versie van de ZRR kun je onder het tabblad Tips & Tricks handige hulpmiddelen en tips vinden voor alle domeinen. Deze tips en tricks zie je ook als je in de digitale radar op het domein in de radar klikt. De cliënt kan zo zelf, of samen met zijn mantelzorger/zorgverlener, kijken wat hem aanspreekt en wat hem zou kunnen helpen om zelfredzamer te worden. Vervolgens kun je onder het tabblad Leg je afspraken vast de afspraken die je met de cliënt hebt gemaakt per domein vastleggen.

Goed om te weten is dat de website van de ZRR de scores en de afspraken niet bewaard. Dus als je de website afsluit is alles weg. Wil je toch alles bewaren? Dan kun je er heel makkelijk een PDF van maken. Zo kun je het uitprinten, bewaren, doorsturen of toevoegen in het digitale dossier van de cliënt.

Tot slot is het belangrijk om te onthouden dat in het positieve gesprek de focus ligt op wat nog wel kan en wat de cliënt belangrijk vindt. Het kan namelijk zijn dat de cliënt laag scoort op een domein, maar niet de

wens heeft om hier direct mee aan de slag te gaan, omdat hij een ander domein belangrijker vindt en hier liever zijn tijd en energie in wil steken. In de volgende workshop gaan we dieper in op het positieve gesprek en hoe je dit kunt voeren.

Afsluiting

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn.

Oefening: herken de domeinen

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat ieder domein inhoudt• Deelnemers zijn in staat om de 15 domeinen te herkennen in verschillende situaties
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie De ZelfredzaamheidsRadar, beamer• Werkblad 1 plaat zelfredzaamheidsradar• Werkblad 2 herken de domeinen spelkaarten. (1 x kopiëren en uitknippen)
Tijd:	Minimaal 15 minuten (afhankelijk van aantal deelnemers, wel/geen verdiepende vragen en beschikbare tijd)
Deelnemers:	Minimaal 2 deelnemers



Inleiding

Laat **powerpointdia 24** zien.

We hebben net gezien dat de ZRR vraagt naar 15 domeinen. Kun je de 15 domeinen herkennen aan de hand van korte praktijkcasussen? Hier gaan we mee oefenen door middel van een opdracht.

Kern – Oefening herken de domeinen

Leg de plaat met de ZRR en de kaartjes in een stapel in het midden op de tafel. Leg de opdracht uit:

- Eén deelnemer begint door het bovenste kaartje van de stapel te pakken en de casus op het kaartje hardop voor te lezen
- De deelnemer bepaalt vervolgens welk(e) domein(en) hij herkent in de casus en geeft daarbij een korte toelichting
- De deelnemer legt het kaartje bij het desbetreffende domein, naast de plaat
- Optioneel: heb je voldoende tijd beschikbaar? Dan kun je deze opdracht verdiepen door aan de deelnemer de volgende vragen te stellen: zou je deze casus ook bij een ander domein kunnen leggen? Kan er een samenhang zijn met een ander domein? Of welke score zou je geven en waarom?
- De volgende deelnemer is nu aan de beurt
- Herhaal bovenstaande totdat de kaartjes op zijn, of tot iedere deelnemer een keer aan de beurt is geweest.

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of er nog vragen zijn met betrekking tot de 15 domeinen.

Vraag hoe deelnemers de opdracht hebben ervaren: wat was makkelijk/lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider

- De casussen in deze opdracht zijn klein gehouden. Toch kun je in de meeste casussen meerdere domeinen herkennen. Zo is dit namelijk ook in de praktijk. De cliënt heeft meestal meerdere zorgvragen en/of er is een verband (samenhang) tussen de verschillende zorgvragen. Het kaartje kan dus bij meerdere domeinen neergelegd worden. Hier is geen goed of fout in. Het geven van een toelichting door de deelnemer en het gesprek hierover met elkaar is het belangrijkste. Dit geeft inzicht en zo leer je de verschillende domeinen herkennen! Hieronder vind je een overzicht van de domeinen die je in elke casus kunt herkennen.
- Stimuleer interactie tijdens de opdracht. Dit kun je doen door bijvoorbeeld, nadat een deelnemer een kaartje heeft neergelegd, aan de groep te vragen: klopt dit? Of door aan een individuele deelnemer te vragen: zou jij het kaartje ook bij dat domein hebben neergelegd?
- **Tip:** bewaar de kaartjes na afloop, zodat je deze kunt hergebruiken.

Casus	Domein(en)
1	Veiligheid – Leervermogen – Huishoudelijke activiteiten
2	Aan- en uitkleden
3	Mobiliteit – Contact met anderen - Eten en drinken - Veiligheid
4	Normbesef
5	Communicatie – Ontspanning – Contact met anderen
6	Normbesef – Huishoudelijke activiteiten
7	Veiligheid
8	Normbesef
9	Veiligheid – Leervermogen
10	Lichaamstemperatuur - Normbesef
11	Ontspanning - Mobiliteit
12	Mobiliteit + heel veel andere domeinen (ligt er aan wat mevrouw laat vallen)
13	Continentie – Contact met anderen - Ontspanning
14	Leervermogen - Communicatie
15	Ontspanning – Leervermogen – Veiligheid - Mobiliteit
16	Dag- en nachtritme - Leervermogen

Casus	Domein(en)
17	Mobiliteit – Hygiëne
18	Mobiliteit – Ontspanning – Contact met anderen
19	Lichaamshouding – Dag- en nachtritme
20	Mobiliteit – Contact met anderen – Ontspanning – Normbesef
21	Mobiliteit – Hygiëne – Aan- en uitkleden – Continentie
22	Leervermogen - Normbesef
23	Hygiëne – Normbesef
24	Dag- en nachtritme – Ontspanning – Contact met anderen
25	Leervermogen – Temperatuurwisselingen
26	Aan- en uitkleden
27	Mobiliteit – Huishoudelijke activiteiten
28	Mobiliteit – Eten en drinken – Continentie
29	Lichaamshouding – Mobiliteit
30	Communicatie – Leervermogen - Ontspanning

Oefening: breng je eigen casus in

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat ieder domein inhoudt• Deelnemers zijn in staat om een eigen casus te koppelen aan een domein
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie De ZelfredzaamheidsRadar, beamer• Werkblad 1 plaat zelfredzaamheidsradar• 1 dobbelsteen en 1 pion
Tijd:	Minimaal 15 minuten (Afhankelijk van aantal deelnemers, wel/geen verdiepende vragen en beschikbare tijd)
Deelnemers:	Minimaal 2 deelnemers



Inleiding

Laat **powerpointdia 25** zien.

Als zorgverleners hebben wij dagelijks contact met de cliënt. Vaak gaat het om meerdere cliënten. En dus komen we ook in aanraking met situaties en zorgvragen op verschillende domeinen. Soms eenvoudig, soms zijn situaties complexer. Aan praktijkervaring is er in ieder geval geen gebrek! Hier gaat de volgende oefening over. Kun je een casus bedenken bij ieder domein?

Kern – oefening breng je eigen casus in

Leg de plaat met de ZRR en de dobbelsteen in het midden op de tafel. Zet de pion op de plaat in het domeinvak: leervermogen.

Leg de opdracht uit:

- Eén deelnemer begint en gooit met de dobbelsteen
- De deelnemer zet vervolgens met de pion het aantal stappen (met de klok mee)
- De deelnemer bedenkt vervolgens een eigen casus die hij/zij pas heeft meegemaakt en past bij het domein waar de pion staat
- **Optioneel:** is er voldoende tijd? Dan kun je deze opdracht verdiepen door de deelnemer de volgende vragen te laten beantwoorden. Is er een samenhang met een ander domein? Zo ja, welk?
- De volgende deelnemer mag nu met de dobbelsteen gooien, stappen zetten met de pion en een eigen casus inbrengen
- Herhaal bovenstaande tot iedere deelnemer een keer aan de beurt is geweest of totdat er geen tijd meer over is

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of er nog vragen zijn met betrekking tot de 15 domeinen. Vraag hoe deelnemers de opdracht hebben ervaren: wat was makkelijk/lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Afsluiting	
Doel:	Afsluiten bijeenkomst en uitleg vervolg
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop, powerpointpresentatie De ZelfredzaamheidsRadar, beamer • Werkblad 3 extra inspirerende informatie ZRR. Dit werkblad voor iedere deelnemer kopiëren en meegeven na afloop van de workshop, of na afloop mailen naar iedere deelnemer
Tijd:	5 minuten



Inleiding

Laat **powerpointdia26** zien.

Geef aan dat we aan het einde zijn gekomen van deze workshop.

Kern – Vervolg

- Geef een samenvatting van wat we in deze workshop hebben gedaan/geleerd.
- Deel werkblad 3 uit aan iedere deelnemer (of laat werkblad 3 zien en mail die na afloop van de workshop naar alle deelnemers) en leg uit: op dit formulier staan QR-codes. Deze QR-codes kun je scannen met de camera van je mobiele telefoon. Je wordt dan doorgestuurd naar een filmpje of een interview over de ZRR. Zo kun je thuis de informatie over de ZRR nog een keer rustig bekijken en lezen. Daarnaast vind je ook een QR-code naar de website van de ZRR. Hier vind je naast informatie ook een Free Learning. Dit is een gratis E-Learning. Zo kun je toetsen wat je al weet over de ZRR.
- Leg het vervolg uit en maak afspraken. Bijvoorbeeld:
 - We spreken met elkaar af dat we allemaal de Free Learning gaan doen voor [datum].
 - De volgende workshop is op [datum] en gaat over [thema].
 - Of wanneer je niet alle opdrachten in deze basismodule hebt kunnen doen of deze nog een keer wil herhalen:
 - Op [datum] zullen we verder gaan met de ZRR, we gaan dan nog een opdracht doen met elkaar.

Afsluiting:

Een kort rondje: hoe hebben de deelnemers deze workshop ervaren?

Specifieke doelstellingen Module 2 Positieve Gezondheid & het positieve gesprek

- Deelnemers weten wat Positieve Gezondheid betekent
- Deelnemers begrijpen het belang van werken vanuit de visie Positieve Gezondheid
- Deelnemers weten hoe je in gesprek gaat over de ZRR vanuit de visie van Positieve Gezondheid
- Deelnemers weten welke kernvaardigheden belangrijk zijn voor het voeren van het positieve gesprek
- Deelnemers weten wat iedere kernvaardigheid inhoudt
- Deelnemers kunnen de kernvaardigheden herkennen in verschillende casussen
- Deelnemers zijn in staat om te reflecteren en prioriteit in leerbehoeften aan te geven

Algemene beginsituatie

Deze tweede basismodule Positieve Gezondheid & het positieve gesprek is bedoeld voor zorgverleners in de gezondheidszorg. Deelnemers hebben basismodule De ZelfredzaamheidsRadar al gedaan.

Organisatie

Mini workshop van 60 minuten. De workshop wordt verzorgd door een procesbegeleider. De procesbegeleider is een interne collega (kwaliteitsverpleegkundige/wijkverpleegkundige/verpleegkundige/teamleider).

Vorbereidingen vooraf

- Datum bijeenkomst vastleggen
- Uitnodiging deelnemers versturen
- Locatie regelen
- Koffie/thee
- Werkbladen uitprinten en uitknippen
- Ruimte gereed maken; stoelen/tafels deelnemers
- Laptop klaarzetten/aansluiten PowerPoint
- Materialen klaarleggen

Benodigde materialen

- Laptop, Powerpointpresentatie module 2 Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
- Tafels
- Pennen
- Werkblad 4 t/m 10

Verkort overzicht Module 2 Positieve Gezondheid & het positieve gesprek

Tijd	Activiteit
5 min	Intro/programma/doel
5 min	Positieve Gezondheid: wat betekent dit?
5 min	De combinatie: ZelfredzaamheidRadar & Positieve Gezondheid
10 min	Het positieve gesprek & de vijf kernvaardigheden
15 min	Oefening: herken de kernvaardigheid
15 min	Oefening: inventariseren & prioriteren
5 min	Afsluiting

Introductie/Programma/Doel	
Doel:	Uitleg programma en doel
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Module 2 Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	5 minuten

Inleiding

- Heet iedereen welkom bij deze workshop
- Indien nodig introduceert de procesbegeleider zichzelf en vindt er een voorstelronde plaats.

Kern

Leg met behulp van **powerpointdia 2 en 3** uit:

- Het programma van deze workshop; wat kunnen zij verwachten aan onderwerpen?
- Het tijdpad; tot hoe laat duurt deze workshop?
- De doelstelling van de workshop

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of het duidelijk is en of er nog vragen zijn.

Positieve Gezondheid: wat betekent dit?

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat Positieve Gezondheid betekent• Deelnemers begrijpen het belang van werken vanuit de visie Positieve Gezondheid
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Module 2 Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	3 minuten

Inleiding

Laat **powerpointdia 1 en 2** zien.

Deze workshop gaat over Positieve Gezondheid en het positieve gesprek¹. Termen die je wellicht weleens voorbij hebt horen komen. In deze workshop zullen we stilstaan bij:

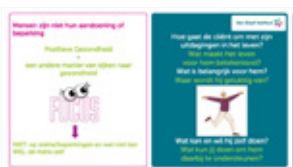
Kern – Positieve Gezondheid, wat betekent dit?

Laat **powerpointdia 3** zien.

Wanneer ben je eigenlijk gezond? Het is een interessante vraag. Mensen denken vaak dat je gezond bent wanneer je niet meer ziek bent. Of denken dat gezondheid alleen gaat over bewegen, gezond eten en voldoende slapen. In de zorg ligt meestal de focus op gezondheidsproblemen. Alle aandacht gaat dan vaak uit naar de klachten en beperkingen van de cliënt, meestal op lichamelijk en psychisch gebied, en hoe we die zo snel mogelijk kunnen oplossen.

Laat **powerpointdia 4** zien.

Maar, mensen zijn niet hun aandoening of beperking. Machteld Huber, arts, onderzoeker en oprichter van het Institute for Positive Health, bedacht daarom het concept Positieve Gezondheid. Vanuit de visie van Positieve Gezondheid wordt er op een andere manier gekeken naar gezondheid. De focus ligt niet op de ziekte/beperkingen en wat de cliënt allemaal niet meer kan, maar op de mens zelf. Hoe gaat de cliënt om met zijn uitdagingen in het leven? Wat maakt het leven voor de cliënt betekenisvol? Wat is belangrijk voor de cliënt? Waar wordt de cliënt gelukkig van? Wat kan en wil de cliënt zelf doen en wat kun jij als zorgverlener doen om de cliënt daarbij te ondersteunen?



¹ Deze module is gebaseerd op een aantal bronnen, namelijk www.iph.nl, www.vki.nu, www.motiverende-gespreksvoering.com en het boek *Motiverende gespreksvoering* (Miller & Rollnick, 2018).



Laat **powerpointdia 5** zien.

In de praktijk betekent dit dat je met Positieve Gezondheid:

- de cliënt veel meer in contact brengt met zijn kracht in plaats van hem aan te spreken op zijn beperkingen;
- je samen met je cliënt focust op een betekenisvol leven, in plaats van op ziekte en zorg;
- persoonsgerichte zorg biedt die echt aansluit bij wensen en behoeftes van je cliënt;
- de regie bij de cliënt zelf laat en hem helpt zijn eigen beslissingen te nemen.

Positieve Gezondheid is dus een frisse wind die steeds meer door de zorg waait. Bij veel organisaties is deze bredere kijk op gezondheid inmiddels onderdeel van hun visie op zorg. Een bredere kijk betekent dat alle aspecten van gezondheid meetellen².

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of het duidelijk is en/of er nog vragen zijn.

2 Positieve Gezondheid heeft alle aspecten van gezondheid uitgewerkt in een gespreksinstrument: het Spinnenweb. Het bevat zes dimensies, namelijk: lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren. Wil je hier meer over weten? Kijk dan op de website www.iph.nl.

De combinatie: ZelfredzaamheidsRadar & Positieve Gezondheid

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten hoe je in gesprek gaat over de ZRR vanuit de visie van Positieve Gezondheid• Deelnemers weten welke kernvaardigheden belangrijk zijn voor het voeren van het positieve gesprek
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Laat **powerpointdia 6** zien.

We weten nu wat er met Positieve Gezondheid wordt bedoeld. Maar hoe koppel je dit dan aan de ZRR?



Kern 1 – De combinatie ZRR en Positieve Gezondheid

Eerst even een korte terugblik. In de vorige workshop hebben we geleerd dat de ZRR een instrument is om de mate van zelfredzaamheid van de cliënt in kaart te brengen. Je scoort op 15 domeinen door deze een score tussen de 1 en 5 te geven. Is de ZRR ingevuld dan geeft dat de cliënt en jou een goed beeld in welke domeinen de cliënt (deels) zelfredzaam is en waar de cliënt (deels) afhankelijk is van zorg of ondersteuning. Met andere woorden: waar de cliënt wel of geen beperkingen en/of problemen ervaart.

Laat **powerpointdia 7** zien.

Vervolgens gaan we met de cliënt in gesprek over de ingevulde ZRR. Als zorgverleners zijn we dan vaak geneigd om ons te focussen op dat wat niet of minder goed gaat. We kijken naar de lage scores en we willen het liefst zien dat daar verbeteringen in komen. We dragen oplossingen aan, geven adviezen, formuleren doelen, zetten acties uit en nemen dingen van de cliënt over. Alles met de achterliggende gedachte en goedbedoelde intentie: het beste willen voor de cliënt.

Werken vanuit de visie van Positieve Gezondheid vraagt juist om een andere insteek. De focus in het gesprek over de ingevulde ZRR gaat dan niet over wat niet (meer) lukt, maar juist over wat wél kan. Het gaat over wat voor iemand op dit moment belangrijk is en betekenisvol is. De regie ligt bij de cliënt en zo wordt ook de zelfredzaamheid gestimuleerd.





Laat **powerpointdia 8** zien.

Een voorbeeld: de cliënt scoort een 2 op het domein mobiliteit. Lopen lukt wel, maar het wordt steeds moeilijker en kost de cliënt veel energie, doordat hij fors overgewicht heeft.

De zorgverlener denkt: 'meneer moet juist meer aan beweging gaan doen, dan valt hij af en gaat het lopen steeds gemakkelijker.

Fysiotherapie inschakelen? Inschrijven bij een sportschool?'

De zorgverlener in dit voorbeeld vult in voor de cliënt en denkt meteen in mogelijke oplossingen voor dat wat de zorgverlener als probleem ziet. Maar misschien is de lage score op het domein mobiliteit op dit moment wel minder belangrijk voor de cliënt om op te focussen. En zou hij zich liever op een ander domein richten. Of heeft de cliënt zelf heel andere oplossingen in gedachten.



Laat **powerpointdia 9** zien.

Meer bewegen draagt bij aan de Positieve Gezondheid van de cliënt, maar alleen als deze het zelf ook belangrijk vindt om meer te bewegen.

De insteek is dus: wat wil de cliënt zelf het liefst doen en welke (kleine stap) kan de cliënt zelf zetten? In plaats van invullen voor de ander, oplossingen aandragen en zelfs letterlijk handelingen/acties overnemen. Mensen doen meestal niet wat ze moeten doen, maar wat ze willen doen. Uiteraard binnen de mogelijkheden die zij hebben.

Kern 2 – Hoe voer je dan het gesprek over de ZRR?



Laat **powerpointdia 10** zien.

Het gesprek voeren over de ZRR met de visie van Positieve Gezondheid in je achterhoofd vraagt van jou als zorgverlener en van de cliënt iets anders dan we vaak gewend zijn. De regie ligt bij de cliënt. De zorgverlener luistert vooral aandachtig en geeft niet direct adviezen of oplossingen. We noemen dit gesprek ook wel het positieve gesprek.

Voor het voeren van zo'n gesprek zijn vijf kernvaardigheden belangrijk, namelijk:

- Open vragen stellen
- Bevestigen
- Reflectief luisteren
- Samenvatten
- Informatie delen

Afsluiting

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn.

Het positieve gesprek en de vijf kernvaardigheden

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten welke kernvaardigheden belangrijk zijn voor het voeren van het positieve gesprek• Deelnemers weten wat iedere kernvaardigheid inhoudt
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	10 minuten

Inleiding

We zullen nu dieper ingaan op deze vijf kernvaardigheden.
We beginnen met: open vragen stellen.

Kern 1 – De kernvaardigheid open vragen stellen



Laat **powerpointdia 11** zien.

Goede vragen stellen is een kunst. Er zijn verschillende soorten vragen: open vragen, gesloten vragen en suggestieve vragen. Voor het voeren van het positieve gesprek is het stellen van open vragen belangrijk. Voor dat we hierop ingaan is het handig om ook te weten wat gesloten en suggestieve vragen zijn.



Laat **powerpointdia 12** zien.

Op gesloten vragen krijg je korte antwoorden. Vaak een Ja of Nee. Meerkeuzevragen zijn ook gesloten vragen. Kijk maar naar deze voorbeelden:

- Heeft u pijn? (Het antwoord: 'ja' of 'nee')
- Heeft u contact met uw zoon? (Het antwoord: 'ja' of 'nee')
- Wilt u dit zelf doen of heeft u hulp nodig? (Het antwoord: 'ik wil het zelf doen')
- Kunt u zelfstandig opstaan uit bed? (Het antwoord; 'ja' of 'nee')



Laat **powerpointdia 13** zien.

Gesloten vragen nodigen dus uit tot een kort antwoord. Stel je veel gesloten vragen tijdens een gesprek, dan krijg je minder informatie van de cliënt. Met andere woorden: je hebt dan minder verdieping in het gesprek. Het doel van het positieve gesprek is juist dat de cliënt meer regie heeft. Dit betekent dat je informatie van de cliënt krijgt over hoe hij tegen zaken aankijkt en wat zijn wensen en behoeften zijn.



Laat **powerpointdia 14** zien.
Kijk maar naar het volgende voorbeeld:

Zorgverlener: "Wilt u graag naar de kaartclub blijven gaan?"

Cliënt: "Ja."

De zorgverlener stelt in dit voorbeeld een gesloten vraag. De cliënt geeft letterlijk antwoord op de vraag: kort en krachtig. Had de zorgverlener een open vraag gesteld, bijvoorbeeld: "Wat maakt dat de kaartclub belangrijk voor u is?" dan zou de cliënt niet alleen meer vertellen, maar zou ook de onderliggende behoeften boven tafel komen. Misschien wil de cliënt graag naar de kaartclub, omdat hij zich eenzaam voelt en daar de gezelligheid opzoekt. En gaat het de cliënt niet zozeer om het kaarten zelf.

Het stellen van gesloten vragen wanneer je het positieve gesprek voert kan wel. Soms heeft het ook zijn voordelen; het gaat lekker snel, weinig discussie en je hebt snel de feiten boven tafel. Maar hou het beperkt en wissel het af met open vragen.



Laat **powerpointdia 15** zien.
Voorbeelden van suggestieve vragen zijn:

- U wilt zeker vaker naar buiten?
- Afhankelijk zijn van een ander vindt u niets he?
- U heeft zeker wel zin in koffie toch?

Vraag aan de groep: wat valt jullie op aan deze vragen?

Antwoord: suggestieve vragen zijn vragen waar je eigen mening in zit opgesloten en geven daardoor weinig ruimte aan de ander. Voor het voeren van het positieve gesprek kun je de suggestieve vragen daarom beter vermijden.



Laat **powerpointdia 16** zien.

Nu we weten wat gesloten en suggestieve vragen zijn kunnen we verder met open vragen. Voor het voeren van het positieve gesprek heeft het stellen van open vragen de voorkeur. Want met een open vraag geef je de cliënt de ruimte om zelf te vertellen. Je krijgt daardoor veel informatie. Je stimuleert de cliënt zelf na te denken, hoort wat hij of zij belangrijk vindt en je kunt daarna goed doorvragen.

Open vragen beginnen vaak met: Hoe, Wat, Wie, Wanneer, Welke en soms met Waarom.



Laat **powerpointdia 17** zien.

Met het stellen van een Waarom-vraag moet je voorzichtig zijn. Dit kan namelijk als een oordeel overkomen en de cliënt het gevoel geven dat hij zich moet verantwoorden. Het is daarom beter om hiervoor een alternatief te gebruiken, zoals: Wat maakt dat.... of Vanwaar....

Kijk maar naar dit voorbeeld en lees de zinnen hardop voor:

“Wat maakt dat dit belangrijk voor u is?” werkt vaak beter dan “Waarom is dat belangrijk voor u?”

Vraag aan de groep: merken jullie het verschil?



Laat **powerpointdia 18** zien.

Laten we nu eens kijken naar een voorbeeld van een gesprek met het stellen van een open vraag.

Cliënt: “Ik ben erg geschrokken van de uitslag. Ik heb diabetes zei de huisarts. Er gaat van alles door mij heen, ik weet even niet waar ik moet beginnen”

Zorgverlener: “Dat kan ik mij voorstellen, het is veel. Welke vragen heeft u op dit moment?”

Cliënt: “Nou, wat ik wel en niet mag eten & drinken. Wat ik moet doen wanneer ik mij niet goed voel. Eigenlijk wil ik ook gewoon meer informatie over diabetes. Wat gebeurt er eigenlijk in mijn lijf?”

Het stellen van de vraag: “Welke vragen heeft u op dit moment?” is een mooie open vraag. De zorgverlener krijgt zo veel informatie over wat er allemaal leeft bij de cliënt.

Enkele andere voorbeeldzinnen die je kunt toepassen tijdens een gesprek zijn:

- Hoe gaat het met u? Oh? Vertel eens?
- Wat vindt u van...?
- Waar wilt u het over hebben?
- Welke vragen heeft u?
- Hoe zou u het aan kunnen pakken?

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn m.b.t. de kernvaardigheid open vragen stellen.

Kern 2 – De kernvaardigheid reflectief luisteren



Laat **powerpointdia 19** zien.

De volgende kernvaardigheid is reflectief luisteren. Cliënten zeggen niet altijd precies wat ze bedoelen. Woorden zoals angstig en eenzaam kunnen voor verschillende mensen een verschillende betekenis

hebben. Je wilt de cliënt goed begrijpen. Door reflectief te luisteren toon je interesse en begrip. Daarnaast is het een manier om je vermoeden te controleren in plaats van aan te nemen dat je het wel begrepen hebt. Je kunt de lichaamshouding of gezichtsuitdrukking van de cliënt benoemen én je herhaalt in je eigen woorden wat jij denkt dat de cliënt zegt of bedoelt. Je benoemt dus niet de letterlijke woorden van de cliënt, maar je maakt eigenlijk een inschatting. Vervolgens vraag je of het klopt. Zo check je of je het goed hebt begrepen en kan de cliënt je eventueel verbeteren en/of aanvullen.



Laat **powerpointdia 20** zien.

Laten we eens kijken naar een voorbeeld uit een gesprek met een reflectie:

Cliënt: "Ik voel mij eenzaam."

Wat zou de cliënt hiermee bedoelen? Wil hij zeggen: "Ik wil meer vrienden hebben?", "Ik wil vaker contact met mijn familie"? Of "ik wil meer activiteiten ondernemen"?

Zorgverlener: "Dus je voelt je alleen in je huis".

Cliënt: "Niet alleen in mijn huis, ook op mijn werk, eigenlijk altijd".

Enkele andere voorbeeldzinnen die je kunt toepassen tijdens een gesprek zijn:

- Begrijp ik het goed dat u...
- Dus...
- U geeft aan dat...
- Ik krijg de indruk dat...
- Ik zie dat u...
- Klopt het dat...

Wanneer je een reflectie maakt, dan kun je er wel eens naast zitten. Dat is niet erg, want de cliënt geeft dit namelijk terug in zijn antwoord en geeft vervolgens aan wat hij wél bedoelt.

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de kernvaardigheid reflectief luisteren.

Kern 3 – De kernvaardigheid bevestigen



Laat **powerpointdia 21** zien.

De volgende kernvaardigheid is bevestigen. Met bevestigen (een ander woord daarvoor is bekrachtigen) benadruk je wat positief is. Je benoemt wat goed gaat. De cliënt ervaart hierdoor dat hij ondersteund en aangemoedigd wordt. Je geeft de cliënt daarmee vertrouwen in zichzelf.



Laat **powerpointdia 22** zien.

Laten we eens kijken naar een voorbeeld uit een gesprek met een bevestiging:

Cliënt: "Het lukte mij vandaag zelf om naar het toilet te lopen zonder krukken!"

Zorgverlener: "U bent echt een doorzetter, vorige week lukte dit niet en nu wel!"

Enkele voorbeeldzinnen die je kunt toepassen tijdens het gesprek zijn:

- Vorige week lukte het nog niet en nu kunt u al...
- U oefent elke dag... (inzet en inspanning benoemen)
- U zag er erg tegenop, toch hebt u... gedaan.
- Wat fijn dat u dit hebt kunnen regelen!

En vragen gericht op actie (zelfredzaamheid stimuleren):

- Wat wilt u/kunt u/besluit u?
- Wat heeft u nodig om het toch te doen?



Laat **powerpointdia 23** zien.

Misschien denk je nu: bevestigen is toch eigenlijk gewoon een compliment geven? Toch zit hier een verschil in. Een compliment is jouw (positieve) oordeel over iets van een ander. Een bevestiging is neutraler: je ontdekt iets in de uitspraken of het gedrag van de cliënt en benoemt dat. Een voorbeeld om dit verschil duidelijk te maken:

Compliment: "Ik vind het echt goed dat u de ZelfredzaamheidsRadar helemaal zelf heeft ingevuld!"

Bevestiging: "U zag er tegenop, maar het is je gelukt om de ZelfredzaamheidsRadar zelf in te vullen!"

In dit voorbeeld zie je het volgende: een compliment begint meestal met de mening van de zorgverlener en begint vaak met het woord 'ik'. In een bevestiging staat de cliënt centraal en begint vaak met de woorden 'je' of 'u'.

Af en toe een compliment geven is natuurlijk niet fout. Maar geef geen complimenten omdat dat nu eenmaal goed is om te doen. Geef complimenten omdat je dat echt meent! Wanneer je veel complimenten geeft dan zit hier een risico aan. Namelijk dat je als zorgverlener jezelf daarmee (onbewust) boven de cliënt plaatst. De indirecte boodschap is namelijk: ik weet/beoordeel wat goed of fout is of ik ben de expert en de cliënt is afhankelijk van mij. En dit is juist niet de insteek van Positieve Gezondheid. Het advies is dan ook: buig je compliment om naar een bevestiging. Zo zet je de cliënt echt in zijn kracht!

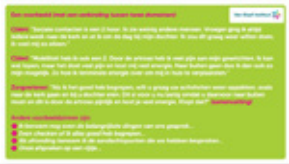
Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de kernvaardigheid bevestigen.

Kern 4 – De kernvaardigheid samenvatten



Laat **powerpointdia 24** zien.

De volgende kernvaardigheid is Samenvatten. Bij samenvatten geef je in woorden terug wat je hebt gehoord. Zodat je zeker weet dat je beiden op één lijn zit. Je kunt daarbij ook verbanden leggen tussen de 15 domeinen van de ZRR. Bijvoorbeeld tussen mobiliteit en sociale contacten. Met andere woorden: samenvatten betekent dat je meerdere specifieke stukjes informatie die je gehoord hebt samenvoegt tot één geheel. Dit kan aan het einde van een gesprek of tussendoor. Hierdoor voelt de cliënt zich gehoord, het nodigt uit om verder te onderzoeken en het is een kans het gesprek bij te sturen.



Laat **powerpointdia 25** zien.

Laten we eens kijken naar een voorbeeld van een gesprek met een samenvatting waar een verbinding wordt gelegd tussen twee domeinen:

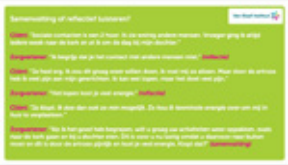
Cliënt: "Sociale contacten is een 2 hoor. Ik zie weinig andere mensen. Vroeger ging ik altijd iedere week naar de kerk en at ik om de dag bij mijn dochter. Ik zou dit graag weer willen doen, ik voel mij zo alleen."

Cliënt: "Mobiliteit heb ik ook een 2. Door de artrose heb ik veel pijn aan mijn gewrichten. Ik kan wel lopen, maar het doet veel pijn en kost mij veel energie. Naar buiten gaan doe ik dan ook zo min mogelijk. Zo hou ik tenminste energie over om mij in huis te verplaatsen."

Zorgverlener: "Als ik het goed heb begrepen, wilt u graag uw activiteiten weer oppakken, zoals naar de kerk gaan en bij u dochter eten. Dit is voor u nu lastig omdat u daarvoor naar buiten moet en dit is door de artrose pijnlijk en kost u veel energie. Klopt dat?"

Enkele andere voorbeeldzinnen die je kunt toepassen tijdens een gesprek zijn:

- Ik benoem nog even de belangrijkste dingen van ons gesprek...
- Even checken of ik alles goed heb begrepen...
- Als afronding benoem ik de aandachtspunten die we hebben besproken...
- Als ik het goed heb begrepen, wilt u...
- Onze afspraken op een rijtje...



Laat **powerpointdia 26** zien.

Misschien denk je nu: samenvatten, dat lijkt toch op reflectief luisteren? Het klopt dat je door het inzetten van deze twee kernvaardigheden laat merken dat je met aandacht luistert naar de cliënt en dat je hiermee ook kunt checken of je de cliënt goed hebt begrepen. Toch zitten hier een paar verschillen in. Kijk maar naar het volgende voorbeeld:

Cliënt: "Sociale contacten is een 2 hoor. Ik zie weinig andere mensen. Vroeger ging ik altijd iedere week naar de kerk en at ik om de dag bij mijn dochter."

Zorgverlener: "Ik begrijp dat je het contact met andere mensen mist." (Reflectie)

Cliënt: "Ja heel erg. Ik zou dit graag weer willen doen, ik voel mij zo alleen. Maar door de artrose heb ik veel pijn aan mijn gewrichten. Ik kan wel lopen, maar het doet veel pijn."

Zorgverlener: "Het lopen kost je veel energie." (Reflectie)

Cliënt: "Ja klopt. Ik doe het dan ook zo min mogelijk. Zo hou ik tenminste energie over om mij in huis te verplaatsen."

Zorgverlener: "Als ik het goed heb begrepen, wilt u graag uw activiteiten weer oppakken, zoals naar de kerk gaan en bij u dochter eten. Dit is voor u nu lastig omdat u daarvoor naar buiten moet en dit is door de artrose pijnlijk en kost u veel energie. Klopt dat?" (Samenvatting)



Laat **powerpointdia 27** zien.

In dit voorbeeld zie je het volgende: de reflecties richten zich op een woord/zin of lichaamshouding dat de cliënt vlak daarvoor heeft gezegd of laten zien. De zorgverlener heeft een vermoeden, maar weet niet precies wat de cliënt nu echt bedoelt. De zorgverlener maakt een inschatting door dit in eigen woorden te benoemen. Je ziet in dit voorbeeld ook dat je reflecties zo vaak kunt geven als nodig is.

De samenvatting richt zich op meerdere stukjes informatie die de zorgverlener heeft gehoord en voegt dit samen tot één geheel. De zorgverlener gebruikte daarbij de woorden van de cliënt (deels in eigen woorden kan ook). Een samenvatting doe je meestal aan het einde van een gesprek of een keer tussendoor. In dit geval aan het einde van het gesprek.

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de kernvaardigheid samenvatten.

Kern 5 – De kernvaardigheid informatie delen



Laat **powerpointdia 28** zien.

De volgende kernvaardigheid is informatie delen. Met informatie delen wordt bedoeld dat je informatie uitwisselt met de cliënt in plaats van eenzijdig informatie geven. Je herkent het vast wel: je bent in gesprek met de cliënt en hoort zijn verhaal. Al snel denk je 'hoe kan dit opgelost worden?' Er poppen al snel allerlei ideeën en oplossingen voor zijn problemen in je hoofd op. Logisch ook, je hebt veel praktijkervaring en sommige dingen zie of hoor je dan ook niet voor het eerst. De valkuil is dan wel dat je de ander goed bedoeld informatie of advies geeft, terwijl de cliënt hier misschien niet op zit te wachten of heel andere behoeften heeft.



Laat **powerpointdia 29** zien.

Mag je dan helemaal geen adviezen geven of oplossingen aandragen? Zeker wel. Er zijn situaties waarop het geven van informatie en het aanbieden van advies passend is. Bijvoorbeeld als de ander er zelf om vraagt. We spreken daarom bewust van informatie delen. Als zorgverlener weet jij veel van je vakgebied. De cliënt weet zaken over bijvoorbeeld zijn leefomstandigheden, wensen en behoeften die jij nog niet weet, maar wel belangrijk zijn. Met andere woorden: als je informatie deelt, vertel jij wat jij weet en luister je naar wat jouw cliënt weet, doet of graag wil leren.

Door informatie uit te wisselen, voorkom je dat je cliënt passief wordt en dat jij meteen gaat oplossen of adviseren.



Laat **powerpointdia 30** zien.

Laten we eens kijken naar een voorbeeld uit een gesprek waarin informatie wordt gedeeld:

Zorgverlener: "U geeft aan dat u moeite heeft met uzelf aan te kleden. Waar loopt u tegenaan?"

Cliënt: "Het lukt mij niet om de knoopjes van mijn overhemd dicht te krijgen"

Zorgverlener: "Wat heeft u zelf al allemaal geprobeerd om uw overhemd dicht te krijgen?"

Cliënt: "Niet veel eigenlijk, mijn vrouw helpt mij iedere ochtend. Maar dat wil ik liever niet. Ik zou dit het liefst zelf kunnen doen."

Enkele andere voorbeeldzinnen die je kunt toepassen tijdens een gesprek zijn:

Wat heeft u hier zelf al over uitgezocht?

Wat wilt en kunt u zelf doen aan uw...?

Wat werkt voor u wel/niet, en waarom wel/niet?

Wat spreekt u aan?

Wat ik hierover bij anderen heb gezien/gehoord...

Vraag aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de kernvaardigheid informatie delen.

Afsluiting

Laat **powerpointdia 31** zien.

Geef een samenvatting. Een gesprek voeren over de ingevulde ZRR doe je met de visie van Positieve Gezondheid in je achterhoofd.

Zo'n gesprek heet het positieve gesprek. We hebben net gezien dat voor het voeren van het positieve gesprek vijf kernvaardigheden belangrijk zijn, namelijk: open vragen stellen, reflectief luisteren, bevestigen, samenvatten en informatie delen.



Oefening: herken de kernvaardigheid

Doel	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat iedere kernvaardigheid inhoudt• Deelnemers kunnen de kernvaardigheden herkennen in verschillende casussen
Materiaal	Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer <ul style="list-style-type: none">• Werkblad 4 - vragenformulier herken de kernvaardigheid• Werkblad 5 - antwoordkaart herken de kernvaardigheid• Pennen Werkblad 4 en 5 voor ieder tweetal 1 x kopiëren.
Tijd	Minimaal 15 minuten (afhankelijk van aantal deelnemers)
Deelnemers	Minimaal 2



Inleiding

Laat **powerpointdia 32** zien.

We gaan een opdracht doen. Kun je de vijf kernvaardigheden herkennen aan de hand van korte praktijkcasussen? Hier gaan we mee oefenen.

Kern – Oefening herken de kernvaardigheid

Maak tweetallen (bij een oneven aantal maak je één drietal) en geef ieder tweetal een pen en een vragenformulier.

Leg de opdracht uit:

- Op het formulier staan vragen over gesprekken tussen een cliënt en een zorgverlener.
- De deelnemers lezen het gesprek en beantwoorden vervolgens de vraag door het juiste antwoord te omcirkelen. Het zijn allemaal meerkeuze vragen.
- Is een tweetal klaar met het beantwoorden van de vragen? Deel dan de antwoordkaart uit, zodat zij zelf de antwoorden kunnen controleren.
- Heeft ieder tweetal de antwoorden gecontroleerd? Bespreek dan de opdracht na (zie afsluiting).

Afsluiting

Bespreek de opdracht na. Vraag hoe deelnemers de opdracht hebben ervaren: welk gesprek/vraag was makkelijk/lastig? En waarom? Geef indien nodig nog een extra uitleg. Laat verschillende deelnemers aan het woord.

Extra informatie voor de procesbegeleider

Loop tijdens de opdrachten langs de tweetallen, observeer en help wanneer er vragen en/of onduidelijkheden zijn.

Oefening: prioriteren

Doel:	Deelnemers zijn in staat om te reflecteren en prioriteit in leerbehoeften aan te geven
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 6 - Vaardighedenposters• Werkblad 7 - Puntenkaarten• Werkblad 8 - Prioriteitenlijst Werkblad 7 kopiëren en uitknippen. Iedere deelnemer heeft één setje (1 t/m 6) nodig. Werkblad 8 1 x kopiëren
Tijd:	Minimaal 15 minuten (afhankelijk van aantal deelnemers, wel/geen verdiepende vragen en beschikbare tijd)
Deelnemers:	Minimaal 2



Inleiding

Laat **powerpointdia 33** zien.

Werken vanuit de visie Positieve Gezondheid en het voeren van het positieve gesprek is een andere manier van denken, kijken en handelen. Dit vraagt om tijd en ruimte om uit te proberen en heel veel te oefenen. Met de verschillende kernvaardigheden, maar ook in het oefenen met positief taalgebruik dat in basismodule 3 verder wordt uitgelegd. In dit lespakket zit dan ook veel oefenmateriaal. Allerlei kleine oefeningen die je samen met collega's kunt doen om zo te oefenen met de verschillende vaardigheden en het leren toepassen van positief taalgebruik. Hoe meer je oefent, hoe sneller je er vertrouwd mee raakt.

Na vandaag gaan we dit ook doen met elkaar tijdens [benoem wanneer, bijvoorbeeld werkoverleg, overdracht of een ander moment].

Om te bepalen met welke vaardigheid we de eerstvolgende keer aan de slag gaan is het nodig om met elkaar te kijken waar de meeste behoefte aan is. Welke vaardigheid is volgens jullie het meest urgent om mee te starten? Welke vinden jullie het lastigst en willen jullie graag als eerste mee gaan oefenen? En welke vaardigheid is de volgende prioriteit? We gaan dit in kaart brengen door middel van de opdracht: Prioriteren.

Kern – Oefening prioriteren

Leg de vaardighedenposters verspreid in de ruimte op tafels of op de grond.

Geef iedere deelnemer een setje met punten kaarten.

Leg de opdracht uit:

- Straks gaat iedere deelnemer zijn punten neerleggen bij één de vijf kernvaardigheden. Ieder punt (punt 1 t/m 6) kan maar één keer uitgedeeld worden.
De 6 staat voor: hier heb ik het meest behoefte aan/dit heeft de hoogste prioriteit
De 1 staat voor: hier heb ik het minst behoefte aan/dit heeft de laagste prioriteit
De punten 5-4-3-2 is alles wat daartussen zit.
- Laat de deelnemers eerst voor zichzelf nadenken welk punt zij geven aan welke vaardigheid. (maximaal 1 minuut)
- Vervolgens delen de deelnemers de punten uit door de puntenkaarten neer te leggen bij de vaardighedenposters.
- Zijn alle punten uitgedeeld? Dan begint het tellen. Pak gerust je rekenmachine erbij. Tel bij iedere vaardigheid de punten bij elkaar op en noteer het totaal op de prioriteitenlijst.
- Kijk naar de prioriteitenlijst en vertel de uitslag aan de groep. Welke vaardigheid heeft de hoogste prioriteit gekregen? Welke staat op de tweede plek etcetera.
- **Optioneel:** Heb je voldoende tijd beschikbaar? Dan kun je deze opdracht verdiepen door de deelnemer de volgende vragen te laten beantwoorden: wat maakt dat de vaardigheid [benoem vaardigheid] de hoogste prioriteit heeft? Waar ligt jullie behoefte? Wat willen jullie graag leren/oefenen?

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of er nog vragen zijn met betrekking tot de opdracht Prioriteren.

Extra informatie voor de procesbegeleider

Hebben deelnemers nog geen praktijkervaring met het positieve gesprek? Dan is de kans aanwezig dat zij het lastig vinden om op basis van de theorie in deze workshop in te schatten welke kernvaardigheid zij makkelijk of moeilijk gaan vinden in de praktijk. Een alternatief voor deze opdracht is dan dat jij als procesbegeleider de keuze maakt waar jullie de volgende keer mee gaan oefenen.

Doe dit zo:

Inleiding

Werken vanuit de visie Positieve Gezondheid en het voeren van het positieve gesprek is een andere manier van denken, kijken en handelen. Dit vraagt om tijd

en ruimte om uit te proberen en heel veel te oefenen. Met de verschillende kernvaardigheden, maar ook in het oefenen met positief taalgebruik dat in basismodule 3 verder wordt uitgelegd. In dit lespakket zit dan ook veel oefenmateriaal. Allerlei kleine oefeningen die je samen met collega's kunt doen om zo te oefenen met de verschillende vaardigheden en het leren toepassen van positief taalgebruik. Hoe meer je oefent, hoe sneller je er vertrouwd mee raakt.

Na vandaag gaan we dit ook doen met elkaar tijdens [benoem wanneer, bijvoorbeeld werkoverleg, overdracht of een ander moment].

Omdat het heel veel is om alle vaardigheden in één keer te gaan toepassen in de praktijk, kiezen we ervoor om het in stukjes op te knippen. In het volgende overleg gaan we dieper in op [benoem de kernvaardigheid] en gaan we hiermee oefenen, zodat we dit daarna kunnen gaan toepassen in de praktijk in de gesprekken met de cliënten.

Afsluiting	
Doel:	Afsluiten bijeenkomst en uitleg vervolg
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer • Werkblad 9 - Extra inspirerende informatie. Dit werkblad voor iedere deelnemer kopiëren en meegeven of mailen na afloop van de workshop. • Werkblad 10 - Tegeltjeswijsheid (zie extra informatie voor de procesbegeleider) • Zakkaartjes het Positieve gesprek
Tijd:	5 minuten



Inleiding

Laat **powerpointdia 34** zien.

Geef aan dat we aan het einde zijn gekomen van deze workshop.

Kern – Vervolg

- Geef een samenvatting van wat we in deze workshop hebben gedaan/geleerd.
- Deel werkblad 9 uit of laat het werkblad zien en mail het naar iedere deelnemer en leg uit: op dit formulier staan QR-codes. Deze QR-codes kun je scannen met je camera van je mobiele telefoon. Je wordt dan doorgestuurd naar een filmpje, een artikel of een website met informatie over Positieve Gezondheid & het positieve gesprek. Zo kun je thuis de informatie over de nog eens rustig bekijken en lezen.
- Deel de zakkaartjes uit en leg uit: op dit zakkaartje staan de 5 kernvaardigheden met een omschrijving en een aantal voorbeeldzinnen. Daarnaast staan er ook nog een aantal handige communicatietips. Tip: neem het zakkaartje mee wanneer je aan het werk bent, zo kun je gemakkelijk nog even spieken voordat je in gesprek gaat met de cliënt.
- Leg het vervolg uit. Bijvoorbeeld: De volgende bijeenkomst/overleg is op [datum] en gaat over [kernvaardigheid].

Afsluiting

Een kort rondje: hoe hebben de deelnemers deze workshop ervaren?

Extra informatie voor de procesbegeleider

Werkblad 10 is geen opdracht, maar leuk extra materiaal. Je kunt dit kopiëren, uitknippen en na afloop van de workshop ophangen, bijvoorbeeld in het kantoor. Zo blijft Positieve Gezondheid onder de aandacht!

Module 3

Taalgebruik



Specifieke doelstellingen Module 3 Taalgebruik

- Deelnemers weten wat Positieve Gezondheid betekent
- Deelnemers weten welke kernvaardigheden belangrijk zijn voor het voeren van het positieve gesprek
- Deelnemers weten wat positief taalgebruik is
- Deelnemers weten het verschil tussen oplossings- en probleemtaal
- Deelnemers begrijpen het belang van positief taalgebruik
- Deelnemers kunnen het verschil herkennen tussen oplossingstaal & probleemtaal
- Deelnemers kunnen probleemtaal ombuigen naar oplossingstaal
- Deelnemers kunnen oplossingstaal toepassen
- Deelnemers weten hoe ze kunnen oefenen in de praktijk met het toepassen van positief taalgebruik

Algemene beginsituatie

Deze basismodule Taalgebruik is bedoeld voor zorgverleners in de gezondheidszorg. Deelnemers hebben basismodules de ZelfredzaamheidsRadar en Positieve Gezondheid & het positieve gesprek al gedaan.

Organisatie

Mini workshop van 65 minuten. De workshop wordt verzorgd door een procesbegeleider (dit is een interne collega (kwaliteitsverpleegkundige/wijkverpleegkundige/verpleegkundige/teamleider). Naast de uitwerking van de mini workshop vind je in deze module ook nog ander extra oefenmateriaal. Dit zijn losse oefeningen die je op een ander moment met het team kunt doen om zo te oefenen met het toepassen van positief taalgebruik. Bij verkort overzicht Module Taalgebruik vind je een overzicht van de mini workshop en de losse oefeningen.

Vorbereidingen vooraf

- Datum bijeenkomst vastleggen
- Uitnodiging deelnemers versturen
- Locatie regelen
- Koffie/thee
- Werkbladen uitprinten en uitknippen
- Ruimte gereed maken; stoelen/tafels
- Laptop klaarzetten/aansluiten PowerPoint
- Materialen klaarleggen

Benodigde materialen

- Laptop, beamer, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik
- Werkblad 11 t/m 14
- Tafels
- Pennen

Verkort overzicht Module 3

Tijd	Activiteit
------	------------

5 min	Intro/programma/doel
5 min	Even terugblikken
5 min	Positief taalgebruik
10 min	Oefening: oplossingstaal of probleemtaal?
15 min	Oefening: buig om!
15 min	Oefening: in gesprek over de ingevulde ZRR
5 min	Experiment in de praktijk
5 min	Afsluiting

Losse oefeningen

- Oefening 1: de ZRR introduceren bij de cliënt
- Oefening 2: de ZRR introduceren bij de cliënt (het vervolg op oefening 1)
- Oefening 3: de ZRR introduceren bij de cliënt (het vervolg op oefening 2)
- Oefening 4: groepsgesprek ervaringen delen en persoonlijk leerdoel

Introductie/Programma/Doel	
Doel:	Uitleg programma en doel
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer
Tijd:	5 minuten

Inleiding

- Heet iedereen welkom bij deze workshop.
- Indien nodig introduceert de procesbegeleider zichzelf en vindt er een voorstelronde plaats.

Kern

- Het programma van deze workshop; wat kunnen zij verwachten aan onderwerpen?
- Het tijdpad; tot hoe laat duurt deze workshop?
- De doelstelling van de workshop

Afsluiting

Vraag aan de deelnemers of het duidelijk is en of er nog vragen zijn.

Even terugblikken

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat Positieve Gezondheid betekent• Deelnemers weten welke kernvaardigheden belangrijk zijn voor het voeren van het positieve gesprek
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer
Tijd:	5 minuten



Inleiding

Laat **powerpointdia 1 t/m 3** zien.

In deze bijeenkomst staat het thema taalgebruik centraal. Een belangrijk thema, want een gesprek voeren, met in je achterhoofd de visie van Positieve Gezondheid, betekent waarschijnlijk een verandering in je taalgebruik. Met andere woorden: je stelt dan andere vragen, je gebruikt andere woorden en andere zinnen. Voordat we ingaan op taalgebruik is het goed om nog even kort de theorie over Positieve Gezondheid en het positieve gesprek te herhalen.

Kern – Even terugblikken

Als zorgverleners zijn we vaak geneigd om ons te focussen op dat wat niet of minder goed gaat. Maar, mensen zijn niet hun aandoening of beperking. Werk je vanuit de visie van Positieve Gezondheid? Dan kijk je op een andere manier naar gezondheid. De focus ligt niet op de ziekte/beperkingen en wat de cliënt allemaal niet meer kan, maar op de mens zelf. Hoe gaat de cliënt om met de uitdagingen in het leven? Wat maakt het leven voor de cliënt betekenisvol? Wat is belangrijk voor de cliënt? Waar wordt de cliënt gelukkig van? Wat kan en wil de cliënt zelf doen en wat kun jij als zorgverlener doen om de cliënt daarbij te ondersteunen?



Laat **powerpointdia 4** zien.

In de praktijk betekent dit dat je met Positieve Gezondheid:

- de cliënt veel meer in zijn kracht zet in plaats van hem aan te spreken op zijn beperkingen;
- samen met je cliënt en de eventuele mantelzorgger focust op een betekenisvol leven, in plaats van op ziekte en zorg;
- persoonsgerichte zorg biedt die echt aansluit bij wensen en behoeftes van je cliënt;
- de regie bij de cliënt zelf laat en hem helpt zijn eigen beslissingen te nemen.



Laat **powerpointdia 5** zien.

Het gesprek voeren over de ZRR met de visie van Positieve Gezondheid in je achterhoofd, noemen we het positieve gesprek. Dit vraagt van jou als zorgverlener en van de cliënt iets anders dan we vaak gewend zijn.

De regie ligt bij de cliënt. De zorgverlener luistert vooral aandachtig en geeft niet direct adviezen of oplossingen.

Voor het voeren van zo'n gesprek zijn vijf kernvaardigheden belangrijk, namelijk:

- Open vragen stellen
- Bevestigen
- Reflectief luisteren
- Samenvatten
- Informatie delen

Afsluiting

In dit thema staat taalgebruik centraal. Want, naast het inzetten van de vijf kernvaardigheden vraagt het positieve gesprek ook een andere manier van praten dan we geleerd hebben. We focussen vaak op beperkingen in plaats van op mogelijkheden.

Positief taalgebruik

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat positief taalgebruik is• Deelnemers weten het verschil tussen oplossings- en probleemtaal• Deelnemers begrijpen het belang van positief taalgebruik
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Wat is positief taalgebruik? En waarom is dit belangrijk? Laten we hier eens naar gaan kijken.

Kern – Positief taalgebruik



Laat **powerpointdia 6 en 7** zien.

We hebben allemaal weleens in een taxi gezeten, toch? Stel je even voor: je stapt een taxi in. Wat is het eerste wat de taxichauffeur vraagt? Laat een stilte vallen en kijk of er antwoord komt uit de groep. Precies: "waar wilt u naartoe?"



Een hele mooie vraag. Vervolgens bedenkt de taxichauffeur 'de route' hoe je daar kunt komen. Of, wanneer het adres onbekend is voor hem, gebruikt hij daarvoor een handig hulpmiddel, namelijk: zijn beste vriend 'de navigatie'.

Wat de taxichauffeur hier doet sluit naadloos aan bij Positieve Gezondheid, want hierbij gaat het ook over wat wil je en wat heb je daarvoor nodig. De openingszin: "waar wilt u naartoe?" is toekomstgericht en biedt mogelijkheden. Hij past positief taalgebruik toe.



Laat **powerpointdia 8** zien.

Positief taalgebruik kan het beste worden uitgelegd aan de hand van twee uitersten, namelijk: probleemtaal & oplossingstaal.

Gebruik je veel probleemtaal in een gesprek? Dan ben je gefocust op pijn, problemen, nadelen, risico's en ongewenste zaken. Je stelt dan vragen zoals: Wat mis je nog? Wat lukt niet? Waarom lukt het niet? Gebruik je veel oplossingstaal in een gesprek? Dan ben je gericht op de toekomst, op positieve emoties (blij/fijn), sterke kanten, krachten, kansen en successen. Je stelt dan vragen zoals: wat hoop je te bereiken? Wat werkt wel? Waar wordt u blij van? Wat zou de volgende stap zijn?



Laat **powerpointdia 9** zien.

Oplossingstaal noemen we ook wel positief taalgebruik. Voor het voeren van het positieve gesprek is zoveel mogelijk oplossingstaal toepassen belangrijk, omdat je dan denkt/praat in mogelijkheden in plaats van beperkingen en problemen. Daarnaast denk/praat je toekomstgericht en laat je de cliënt nadenken over zijn eigen wensen, behoeften én mogelijkheden. Zo stimuleer je ook de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt.



Laat **powerpointdia 10** zien.

Goed positief taalgebruik zit dus in de keuze van welk woord je gebruikt of met welke insteek je de vraag stelt. Laten we eens kijken naar de volgende voorbeelden.

Vraag bij ieder voorbeeld aan de groep: hoe kun je dit anders benoemen?

voorbeeld 1

Laten we eens kijken naar de lage scores?

Beter is: wat valt u op wanneer u de Radar bekijkt?

Voorbeeld 2

Welke problemen heeft u?

Beter is: Wat zijn volgens u de aandachtsgebieden?

Voorbeeld 3

Wat zijn de risico's?

Beter is: welke mogelijkheden ziet u?

Het toepassen van positief taalgebruik doe je het liefst altijd, dus:

- Tijdens het gesprek over de introductie van de ZRR;
- Wanneer je de ZRR samen met de cliënt aan het invullen bent;
- Tijdens het gesprek over de ingevulde ZRR.



Laat **powerpointdia 11** zien.

Het is in het begin waarschijnlijk even wennen. Het is een andere manier van denken en werken. Het is dan ook normaal dat het niet altijd lukt of soms wat onwennig is. Toch kan iedereen het leren door dit te blijven oefenen in gesprekken met de cliënt of samen met collega's. Of door het in kleine stukjes te oefenen. Bijvoorbeeld door eerst te oefenen met de openingszin net zoals de taxichauffeur dit doet. Want door een openingszin met positief taalgebruik zet je meteen de juiste toon in het gesprek. Je steekt hem namelijk direct in vanuit de visie Positieve Gezondheid.



Laat **powerpointdia 12** zien.

Het is namelijk nogal al een verschil of je vraagt "we gaan de ZRR invullen om te kijken op welke domeinen u problemen ervaart en hulp nodig heeft" of zegt "we gaan de ZRR invullen zodat u kunt aangeven op welke domeinen u zelfredzaam bent en met welke domeinen u aan de slag zou willen gaan om te kunnen doen wat u graag wilt doen". Vraag aan de groep: merken jullie het verschil?

Afsluiting

Geef een korte samenvatting en vraag aan de deelnemers of er nog vragen en/of onduidelijkheden.

Oefening: oplossingstaal of probleemtaal?

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers herkennen het verschil tussen oplossingstaal en probleemtaal
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer• Werkblad 11 - Oplossingstaal of probleemtaal? & Buig om!• Pennen
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2



Inleiding

Laat **powerpointdia 13** zien.

We hebben net gezien dat positief taalgebruik betekent dat je veel oplossingstaal gebruikt in het gesprek. Kun je het verschil herkennen tussen oplossingstaal en probleemtaal? Hier gaan we mee oefenen door middel van een opdracht.

Kern – Oefening oplossingstaal of probleemtaal?

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- We gaan zo individueel een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- Op het werkblad staan 12 uitspraken. Deelnemers lezen de uitspraken en beoordelen iedere uitspraak of dit oplossingstaal is of probleemtaal door een kruis te zetten in het juiste vak. Benoem dat zij in deze oefening nog niets hoeven te doen met de kolom: Buig om!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: check met elkaar de antwoorden, hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je een overzicht van de antwoorden.

Extra informatie voor de procesbegeleider

Antwoorden:

Oplossingstaal: 3 - 5 - 6 - 9 - 10 - 12

Probleemtaal: 1 - 2 - 4 - 7 - 8 - 11

Oefening: buig om!

Doel:	Deelnemers kunnen probleemtaal ombuigen naar oplossingstaal
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik• Werkblad 11 - Oplossingstaal of probleemtaal? & Buig om!• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2



Inleiding

Laat **powerpointdia 14** zien.

We gaan verder met het vervolg op de oefening Oplossingstaal of Probleemtaal?

Kern – Oefening buig om!

Maak tweetallen en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Deelnemers gaan de uitspraken waar probleemtaal is gebruikt op werkblad 11 ombuigen naar oplossingstaal. De nieuw geformuleerde uitspraak noteren zij in de kolom: Buig om!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: deel de nieuw geformuleerde vragen met elkaar. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider:

- Je kunt er ook voor kiezen om de deelnemers individueel aan de slag te laten gaan. Houd er dan wel rekening mee dat dit meer tijd in beslag neemt. Je hebt dan namelijk meer mogelijke opties aan bevestigingen te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.
- Iedere vraag kun je op meerdere manieren ombuigen. Hier is geen goed of fout in. Het is juist leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!

Oefening: in gesprek over de ingevulde ZRR

Doel:	Deelnemers kunnen oplossingstaal toepassen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer• Werkblad 12 - In gesprek over de ingevulde ZRR Er staan er twee formulieren op het werkblad. Kopieer het werkblad dubbelzijdig en knip deze vooraf uit. Voor iedere deelnemer 1 formulier
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2



Inleiding

Laat **powerpointdia 15** zien.

Positief taalgebruik toepassen doe je het liefst altijd. Dus ook wanneer je met de cliënt in gesprek gaat over de ingevulde ZRR. Hoe open je dit gesprek dan? En welke positieve vervolgvragen kun je stellen? Hier gaan we mee oefenen.

Kern – Oefening in gesprek over de ingevulde ZRR

Maak tweetallen (deelnemer A en B) en deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- We gaan met elkaar een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- A en B gaan straks met elkaar in gesprek. A is de zorgverlener en B is de cliënt.
- De cliënt heeft onlangs zelf de ZRR ingevuld. De uitkomsten op de domeinen (scores) bedenk je zelf. Vul die in op de achterkant van het werkblad. Hier is geen goed of fout in. Het gaat in deze oefening namelijk om het taalgebruik die de zorgverlener toepast.
- Als zorgverlener ga je met de cliënt in gesprek over de ingevulde ZRR. Hoe start je dit gesprek? Welke openingszin en vervolgvragen zou je kunnen stellen die positief zijn geformuleerd? (Oplossingstaal).
- Is dit duidelijk voor iedereen? Laat dan iedere deelnemer (de A's en de B's) dan eerst voor zichzelf een situatie in gedachten nemen en alvast meerdere (minimaal twee) openingsvragen en vervolgvragen noteren op het werkblad die zij straks als zorgverlener kunnen gaan stellen.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

- Heeft iedereen zijn openingszinnen/vervolgvragen genoteerd? Geef dan de volgende instructie:
- Het gesprek is kort. Het gaat over het opstarten van het gesprek nadat de cliënt deze ZRR heeft ingevuld.
- A start het gesprek over de ingevulde ZRR met zijn openingszin en stelt minimaal twee vervolgvragen. B geeft antwoord.
- Heeft B een openingszin of vragen gehoord die anders zijn dan die hij zelf heeft genoteerd op het werkblad en die hem ook aanspreken? Dan noteert B na afloop van het gesprek deze vragen op het werkblad.
- Na 1 minuut wisselen A en B van rol.

Afsluiting

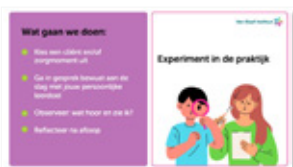
Besprek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect op B om de vragen in oplossingstaal te ontvangen? Welke openingszinnen/vervolgvragen heb je van de ander gehoord die je ook aanspreken? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Een oneven aantal? Doe dan zelf mee.
- Heb je voldoende tijd beschikbaar? Herhaal de oefening zo vaak als je wilt. Laat de deelnemers na de eerste ronde nieuwe tweetallen maken. Door het vaker te herhalen verzamelen de deelnemers meer voorbeelden aan mogelijke openingszinnen die zij in de praktijk kunnen inzetten!
- Voorbeeld van openingszinnen en vervolgvragen:
 - “U heeft de ZRR ingevuld. Hoe was het om dit te doen?”
 - “Laten we er eens naar kijken. Wat valt u op als u ernaar kijkt?”
 - “Wat hoopt u te bereiken?”
 - “Wat vindt u het belangrijkste?”
 - “Wat lukt u wel?” etcetera.

Experiment in de praktijk

Doel:	Deelnemers weten hoe ze kunnen oefenen in de praktijk met het toepassen van positief taalgebruik
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Module 3 Taalgebruik, beamer
Tijd:	10 minuten



Inleiding

Laat **powerpointdia 16** zien.

Het gesprek voeren over de ZRR met de visie van Positieve Gezondheid in je achterhoofd, noemen we het positieve gesprek. Dit vraagt van jou als zorgverlener en van de cliënt iets anders dan we vaak gewend zijn. Naast het inzetten van de vijf kernvaardigheden vraagt het positieve gesprek ook een verandering in je taalgebruik. Met andere woorden: van probleemtaal naar oplossingstaal. Positief taalgebruik dus.

We hebben met elkaar geoefend met het toepassen van positief taalgebruik. Om hier vaardiger in te worden is het belangrijk dat we dit blijven oefenen. En waar kun je dit beter doen? Precies, in gesprek met de cliënt zelf! Wanneer wij straks aan het werk zijn, dan gaan wij hier mee experimenteren. Oftewel we gaan aan de slag met onze persoonlijke leerdoelen.

Kern – Experiment in de praktijk

Leg uit:

- Kies vooraf een cliënt en/of een zorgmoment uit
- Ga in het gesprek met de cliënt bewust aan de slag met jouw persoonlijke leerdoel
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik?
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de cliënt hierop? Wat heeft het mij en de cliënt opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

Afsluiting

Maak met elkaar deze afspraak en bespreek ook wanneer en hoe de uitkomsten van dit experiment met elkaar gedeeld gaan worden. Je kunt hiervoor oefening 4 uit de losse oefeningen achter deze module gebruiken.

Sluit af door te benoemen dat het aanleren van nieuwe vaardigheden soms wat onwennig aanvoelt. Het voelt soms ongemakkelijk, omdat je heel bewust de vaardigheden toepast in de gesprekken. Dit is niet gek, het hoort erbij. Je zult zien dat het snel went naarmate je meer oefent!

Extra informatie voor de procesbegeleider

Tip: stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt men er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

Afsluiting	
Doel:	Afsluiten bijeenkomst en uitleg vervolg
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer
Tijd:	5 minuten



Inleiding

Laat **powerpointdia 17** zien.

Geef aan dat we aan het einde zijn gekomen van deze workshop.

Kern – Vervolg

- Geef een samenvatting van wat we in deze workshop hebben gedaan/geleerd.
- Leg het vervolg uit en maak afspraken. Bijvoorbeeld:

We spreken met elkaar af dat we allemaal gaan experimenteren met het toepassen van positief taalgebruik. Op [datum] komen we hierop terug en delen we onze ervaringen.

De volgende keer[datum] gaan we aan de slag met [thema].

Of wanneer je verder wilt met taalgebruik en aan de slag wilt met de losse oefeningen uit deze module:

Op [datum] zullen we verder gaan met taalgebruik, we gaan dan nog een opdracht doen met elkaar.

Afsluiting

Een kort rondje: hoe hebben de deelnemers deze workshop ervaren?

Losse oefeningen

Taalgebruik



Oefening 1: de ZRR introduceren bij de cliënt

Doel:	Deelnemers kunnen positief taalgebruik herkennen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer• Werkblad 13 - Observatieformulier introductie ZRR - voor iedere deelnemer 1 x kopiëren. Hier staat ook de QR-code op voor het bekijken van de film.• Film de ZRR; hoe vul je die eigenlijk in?• Pennen
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over taalgebruik.

Kern – Oefening de ZRR introduceren bij de cliënt

Maak tweetallen en deel de werkbladen en pennen uit. Leg uit:

- Positief taalgebruik kun je altijd toepassen. Zo ook wanneer je de ZRR uitlegt aan de cliënt. Sterker nog, positief taalgebruik toepassen in je uitleg kan er juist voor zorgen dat de cliënt heel enthousiast wordt om de ZRR zelf (of met ondersteuning) in te vullen. Een voorbeeld: Na het invullen van de ZRR heeft u in kaart gebracht op welke domeinen u problemen ervaart en waar u hulp bij nodig heeft (probleemtaal). Of, na het invullen van de ZRR heeft u in kaart gebracht waar u nu staat in uw zelfstandigheid en zelfredzaamheid (oplossingstaal).
- We gaan zo een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- In tweetallen bekijken jullie een korte film. Benoem duidelijk dat het gaat om film A op het werkblad. Om de film te bekijken scan je met de camera van je mobiele telefoon de QR-code. In deze film zien jullie een zorgverlener die aan een cliënt uitlegt wat de ZelfredzaamheidsRadar is en hoe je deze invult.
- Bekijk met elkaar de film en luister goed naar het taalgebruik van de zorgverlener: welke positieve woorden/zinnen hoor je? Noteer deze vervolgens op het observatieformulier.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar?

Bespreek de oefening na: deel de observaties met elkaar, zou jij dit ook zo verwoorden? Of zou je andere woorden/zinnen gebruiken? Welke? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Oefening 2: de ZRR introduceren bij de cliënt (het vervolg op oefening 1)

Doel:	Deelnemers kunnen de ZRR introduceren bij de cliënt en maken daarbij gebruik van positief taalgebruik
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer• Werkblad 13 - Observatieformulier de ZRR introduceren. Dit werkblad voor iedere deelnemer 1 x kopiëren• Pennen
Tijd:	20 minuten
Deelnemers:	Minimaal 3

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over taalgebruik.

Kern – Oefening de ZRR introduceren bij de cliënt

Kies twee vrijwilligers en deel de werkbladen en pennen uit aan de overige deelnemers.

Leg uit:

- We gaan zo een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- Laat de twee deelnemers plaatsnemen voor de groep.
- De twee deelnemers gaan zo meteen met elkaar in gesprek. De één speelt de cliënt. Voor de cliënt is de ZRR helemaal nieuw. Hij heeft deze nog nooit ingevuld. De ander speelt de zorgverlener die de ZRR gaat uitleggen aan deze cliënt. Wat is de ZRR, wat is het nut van de ZRR en wie vult de ZRR in? De zorgverlener doet dit door positief taalgebruik toe te passen. De cliënt mag non-verbaal en/of verbaal reageren op dat wat de zorgverlener vertelt.
- Geef aan dat de zorgverlener en/of cliënt het gesprek even stil kunnen leggen wanneer zij hulp nodig hebben.
- De overige deelnemers observeren aan de hand van de 3 vragen op het werkblad en noteren hierop de bevindingen.

Afsluiting

Zijn de twee deelnemers klaar met het gesprek? Bespreek de oefening na in deze volgorde:

- Vraag eerst aan de cliënt hoe hij het heeft ervaren, wat viel hem op?
- Dan aan de zorgverlener. Hoe was het om te doen? Lukte het?
- Vervolgens is er ruimte voor feedback en vragen vanuit de overige deelnemers. Wat viel op? Wat was het effect daarvan? En het delen van tips.
- Geef tot slot als procesbegeleider jouw tips en tops.

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over taalgebruik te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie kun je vinden in de powerpointpresentatie taalgebruik.
- Geef ruimte aan het gesprek. Met andere woorden: kap het niet te snel af. Deelnemers kunnen zelf aangeven als ze het genoeg vinden of hulp nodig hebben.
- Geven ze aan hulp nodig te hebben? Laat de tips dan eerst uit de groep komen, voordat je zelf tips geeft. Laat de deelnemers met de tip(s) het gesprek weer opstarten.
- Heb je voldoende tijd beschikbaar? Herhaal de oefening dan nog een keer. Laat dan twee andere deelnemers het gesprek voeren.
- Je kunt na deze oefening direct doorgaan met oefening 3. Je gebruikt hiervoor hetzelfde werkblad. Of je doet alleen oefening 2 en oefening 3 doe je op een ander moment.

Oefening 3: de ZRR introduceren bij de cliënt (het vervolg op oefening 2)

Doel:	Deelnemers kunnen de ZRR introduceren bij de cliënt en maken daarbij gebruik van positief taalgebruik
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer• Werkblad 13 - Observatieformulier de ZRR introduceren.• Pennen
Tijd	20 minuten
Deelnemers:	Minimaal 3

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over het thema taalgebruik.

Kern – Vervolgoefening de ZRR introduceren bij de cliënt

Maak drietallen en leg uit:

- We herhalen dezelfde oefening die we net klassikaal hebben gedaan. Alleen dit keer doen jullie dit in kleine subgroepen.
- Maak drietallen en kies wie de cliënt speelt, wie de zorgverlener is en wie de observator is.
- De observator noteert de bevindingen op het werkblad.
- Benoem dat zij tijdens het oefenen tussendoor mogen overleggen met elkaar door een time-out te nemen.
- Is het gesprek klaar? Laat de deelnemers dan de oefening zelf nabespreken (zie afsluiting bij oefening 2)
- Herhaal bovenstaande totdat iedere deelnemer een keer heeft kunnen oefenen in de rol van zorgverlener.
- Afsluiting
- Zijn de 20 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening kort na: zijn er nog bijzonderheden naar boven gekomen tijdens het oefenen? Is er iemand die iets nog wil delen met de groep? (Deelnemers hebben al uitgebreid nabesproken in de subgroepen)

Extra informatie voor de procesbegeleider

Een oneven aantal? Maak een viertal of doe zelf mee in de rol van observator.

Oefening 4: groepsgesprek ervaringen delen & persoonlijk leerdoel

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers delen hun ervaringen van het experiment met het toepassen van positief taalgebruik met de cliënt over de ZRR.• Deelnemers kunnen een persoonlijk leerdoel formuleren.
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie module 3 Taalgebruik, beamer.• Werkblad 14 - Persoonlijk leerdoel. Iedere deelnemer heeft één formulier nodig. Er staan er twee op het werkblad. Kopieer het werkblad en knip deze vooraf in tweeën.• Pennen.
Tijd:	25 minuten
Deelnemers:	Minimaal 4

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over het thema taalgebruik.

Kern – Oefening groepsgesprek ervaringen delen

Leg uit:

- Benoem de doelen van de oefening. We starten met een groepsgesprek. Tijdens de workshop over taalgebruik hebben we afgesproken dat we zouden gaan experimenteren in de praktijk met het toepassen van positief taalgebruik in gesprekken met de cliënt over de ZRR. In dit groepsgesprek gaan jullie de ervaringen met elkaar delen.
- Start het groepsgesprek (zie extra informatie voor de procesbegeleider voor voorbeeldvragen die je kunt stellen tijdens het groepsgesprek)
- Tijd: 15 minuten

Kern 2 – Persoonlijk leerdoel

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- We hebben net met elkaar gedeeld wat onze goede ervaringen zijn en ook wat we lastig of spannend vinden als het gaat om het positieve gesprek met de cliënt over de ZRR.
- Laat deelnemers individueel nadenken over waar zij graag vaardiger in willen worden.
- Deelnemers noteren op het werkblad één of meerdere persoonlijke leerdoelen en geven antwoord op de vragen: wie of wat heb je daarvoor nodig? En waaraan kun jij of de cliënt uiteindelijk zien en/of merken dat je hier vaardiger in bent geworden?
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar?

Laat de deelnemers de persoonlijke leerdoelen delen met de groep, zo kunnen collega's jou helpen mocht dit nodig zijn.

Thema 1

Open vragen



Oefening 1: open of gesloten?

Doel:	Deelnemers leren het verschil herkennen tussen open & gesloten vragen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none"> Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer Werkblad 15 - Open of gesloten? en Maak hem open! Dit werkblad voor iedereen kopiëren Pennen
Tijd:	5 minuten

The cards contain the following text:

- Card 1:** Kernvaardigheid Open vragen. Twee verschillende soorten vragen: Open vragen (Vrijheid van antwoord) and Gesloten vragen (Beperkt antwoord). Voor het maken van het positieve gesprek is het belangrijk om beide vragen te gebruiken. Hoe vaak? Het zijn allemaal of suggestieve vragen?
- Card 2:** Op gesloten vragen krijg je **keuze** antwoorden. Vaak een ja of nee. Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
 - Bevestigend: "Heeft u geen pijn?"
 - Keuzevrij: "Heeft u moeite met uw adem?"
 - Keuzevrij met ja/nee: "Heeft u pijn op de borst?"
 - Keuzevrij met ja/nee: "Heeft u pijn op de borst?"
 - Keuzevrij met ja/nee: "Heeft u pijn op de borst?"
- Card 3:** Het is vaak **duidelijk** welke in het gesprek? Een vraag is meestal onafhankelijk van de andere. Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
- Card 4:** Kernvaardigheid Open vragen. Het is vaak **duidelijk** welke in het gesprek? Een vraag is meestal onafhankelijk van de andere. Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
- Card 5:** Kernvaardigheid Open vragen. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
- Card 6:** Kernvaardigheid Open vragen. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
- Card 7:** Kernvaardigheid Open vragen. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
- Card 8:** Kernvaardigheid Open vragen. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
- Card 9:** Kernvaardigheid Open vragen. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.
- Card 10:** Kernvaardigheid Open vragen. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten. Hoe vaak van het positieve gesprek krijgen we de juiste vraag? Meerkleurige vragen zijn ook gesloten.

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid Open vragen stellen.

Kern – Oefening open of gesloten?

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- We gaan zo individueel een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- Op het werkblad staan 15 vragen. Deelnemers lezen de vragen en beoordelen of deze een gesloten of open vraag zijn door een kruis te zetten in het juiste vak. Benoem dat zij in deze oefening nog niets hoeven te doen met de kolom: Maak hem open!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: check met elkaar de antwoorden, hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je een overzicht van de antwoorden.

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid Open vragen stellen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over Open vragen kun je vinden in de Powerpoint Presentatie module Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 11 t/m 18**
- Antwoorden:
Gesloten vragen: 1 – 2 - 4 – 6 - 7 - 9 – 10 – 13 - 15
Open vragen: 3 – 5 – 8 – 11- 12 - 14
- Na deze oefening kun je direct doorgaan met oefening 2: Maak hem open! Je gebruikt hiervoor hetzelfde werkblad.

Oefening 2: maak hem open! (het vervolg op oefening 1)

Doel:	Deelnemers kunnen gesloten vragen ombuigen naar open vragen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Werkblad 15 - Open of gesloten? & Maak hem open!• Pennen
Tijd:	3 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

We gaan verder met het vervolg op de oefening Open of gesloten?

Kern – Oefening maak hem open!

Maak tweetallen en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Deelnemers gaan de gesloten vragen op werkblad 3.1 ombuigen naar een open vraag. De nieuw geformuleerde vraag noteren zij in de kolom: Maak hem open!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: deel de nieuw geformuleerde vragen met elkaar, hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Je kunt er ook voor kiezen om de deelnemers individueel aan de slag te laten gaan. Houd er dan wel rekening mee dat dit meer tijd in beslag neemt. Je hebt dan namelijk meer mogelijke opties aan geformuleerde vragen te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.
- Iedere gesloten vraag kun je op meerdere manieren open formuleren. Hier is geen goed of fout in. Het is juist leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!

Oefening 3: gesloten is NEE!

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen open vragen formuleren• Deelnemers herkennen het verschil tussen open en gesloten vragen• Deelnemers zijn zich bewust van het effect van open/gesloten vragen
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid en het positieve gesprek, beamer
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid
Open vragen stellen.

Kern – Oefening gesloten is NEE!

Maak tweetallen (deelnemer A en B) en leg uit:

- We gaan met elkaar een oefening doen. Benoem de doelen van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer zijn hobby in gedachten nemen.
- Heeft iedereen een hobby in gedachten? Geef dan de volgende instructie:
- A noemt straks zijn hobby en B gaat daar vragen over stellen om zoveel mogelijk over deze hobby te weten te komen.
- Let op: er is één belangrijke regel: op iedere gesloten vraag antwoordt A met 'Nee!', ook als het antwoord eigenlijk 'Ja' is. Dus als B vraagt: 'Is jouw hobby figuurzagen?', zegt A: 'Nee!', ook al is dit wel je hobby.
- Het zeggen van 'Nee!' mag luid en duidelijk, leg er de nadruk op. Dit vergroot de lol.
- Is er 'Nee!' gezegd? Dan moet B vervolgens proberen zijn vragen open te maken.
- Na 5 minuten wisselen A en B van rol.

Afsluiting

Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect van het stellen van open/gesloten vragen? Wat heb je geleerd en neem je mee?



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid Open vragen stellen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over Open vragen kun je vinden in de Powerpoint Presentatie module Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 11 t/m 18**
- Loop rond en bewaak dat de A's 'Nee!' zeggen bij een gesloten vraag. Ze kunnen dat vergeten of niet door hebben dat het een gesloten vraag is.
- Een oneven aantal? Maak een trio en laat de derde deelnemer observeren en bewaken dat de A 'Nee!' zegt of doe zelf mee.

Oefening 4: kaartje omhoog!

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen open vragen formuleren• Deelnemers kunnen het verschil herkennen tussen open/gesloten/meerkeuze/suggestieve vragen en zijn zich bewust van het effect hiervan.
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 16 - Rode & groene kaart. Dit werkblad kopiëren en uitknippen. Ieder jurylid heeft een rode en een groene kaart nodig.• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 3

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid Open vragen stellen.

Kern – Oefening kaartje omhoog!

Kies twee vrijwilligers en leg uit:

- We gaan met elkaar een oefening doen. Benoem de doelen van deze oefening.
- De twee vrijwilligers gaan met elkaar in gesprek. Kies wie vragen gaat stellen (deelnemer A) en wie de verteller is (deelnemer B) is. De overige deelnemers jureren.
- Laat A en B plaatsnemen voor de juryleden. Zorg ervoor dat A de juryleden goed kan zien.
- Geef aan dat A en B ongeveer 10 minuten in gesprek gaan.
- Deelnemer A stelt straks vragen aan B, bijvoorbeeld over de hobby van B. Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je andere mogelijke onderwerpen. Open vragen zijn toegestaan, maar gesloten, meerkeuze of suggestieve vragen zijn verboden.
- Geef de juryleden ieder een setje kaarten. Na iedere vraag die A stelt steken jullie tegelijk een kaart op:
Groen = een open vraag. **Rood** = een gesloten, meerkeuze of suggestieve vraag.
- Worden er allemaal rode kaarten opgestoken? Dan probeert A de vraag open te maken.
- Zijn de meningen verdeeld en worden er rode en groene kaarten opgestoken? Leg het gesprek dan even stil: wat is het nu? Rood of groen? Komen de juryleden er zelf niet uit? Hak dan als procesbegeleider de knoop door, benoem het type vraag en vervolg het gesprek.



Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of merk je dat er voldoende gesproken is over het onderwerp? Bespreek de oefening na: wat ging goed? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Betrek ook de juryleden erbij: wat is jullie opgevallen?

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid Open vragen stellen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over Open vragen kun je vinden in de powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 11 t/m 18**
- Kies een onderwerp waar je makkelijk over kunt vertellen. Bijvoorbeeld een werksituatie, een hobby, een vakantie of weekendje weg.
- Zijn er maar 3 deelnemers? Ook dan kun je deze oefening doen. Als procesbegeleider neem jij dan de rol in van jurylid.
- Deze oefening is niet alleen voor de vragensteller leerzaam. Ook de juryleden moeten goed blijven luisteren en leren zo de verschillen te herkennen tussen de verschillende type vragen.
- Heb je meer tijd beschikbaar? Herhaal de oefening dan nog een keer door andere deelnemers plaats te laten nemen op de stoelen.

Oefening 5: experiment in de praktijk

Doel:	Deelnemers weten hoe ze kunnen oefenen in de praktijk met het stellen van open vragen
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Voor het voeren van het Positieve gesprek heeft het stellen van Open vragen de voorkeur. Want met een open vraag geef je de cliënt de ruimte om zelf te vertellen. Je krijgt daardoor veel informatie. Je stimuleert de cliënt zelf na te denken en hoort wat hij of zij belangrijk vindt. Je kunt daarna goed doorvragen.

We hebben met elkaar geoefend met de kernvaardigheid Open vragen stellen. Om hier vaardiger in te worden is het goed dat we dit blijven oefenen. En waar kun je dit het beste doen? Precies, in de dagelijkse praktijk!

Kern – Oefening experiment in de praktijk

Leg uit:

- Kies vooraf een cliënt en/of een zorgmoment uit
- Ga in het gesprek met de cliënt bewust letten op het stellen van open vragen
- Observeer goed: wat hoor en wat zie je?
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder?
Hoe reageerde de cliënt hierop? Wat heeft het de cliënt en mij opgeleverd? Wat ga je de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

Afsluiting

Maak met elkaar deze afspraak en bespreek ook wanneer en hoe de uitkomsten van dit experiment met elkaar gedeeld gaan worden. Sluit af door te benoemen dat het aanleren van nieuwe vaardigheden soms wat onwennig aanvoelt. Het voelt soms ongemakkelijk, omdat je heel bewust de vaardigheden toepast in de gesprekken. Dit is niet gek, het hoort erbij. Je zult zien dat het snel went en natuurlijk wordt naarmate je meer oefent!

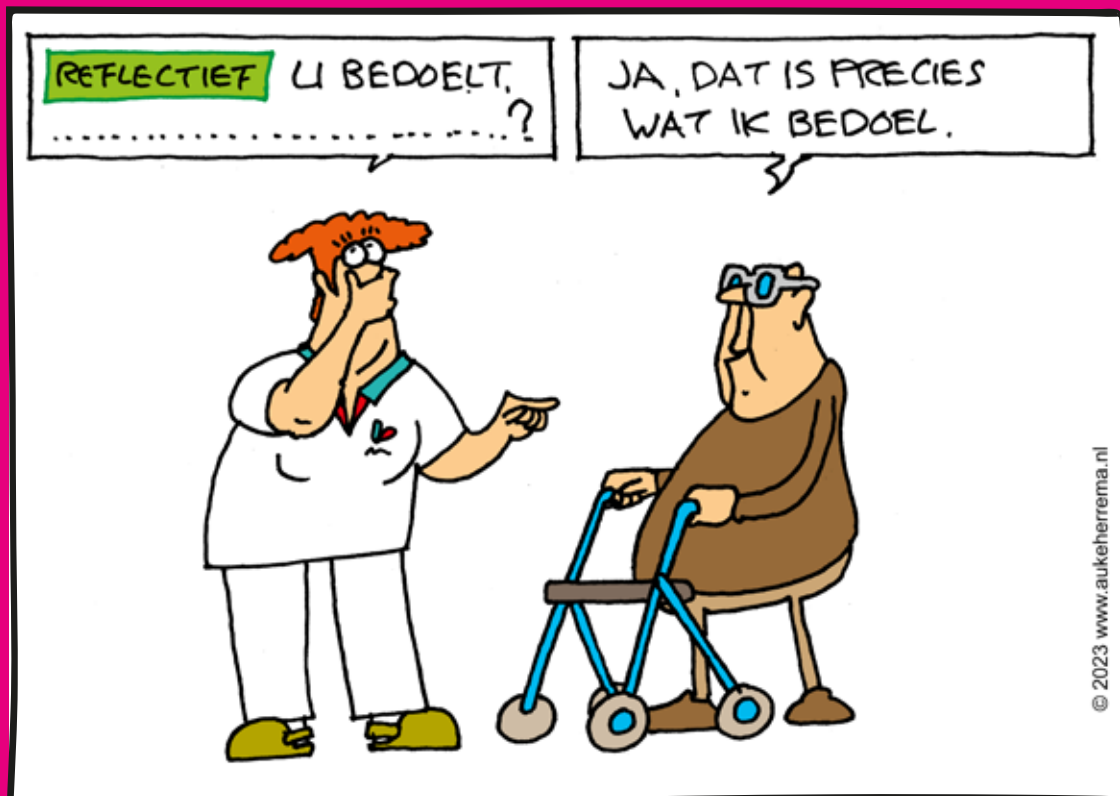
Extra informatie voor de procesbegeleider

- Introduceer de oefening Experimenteer in de praktijk nadat je één of meerdere andere oefeningen over het stellen van open vragen hebt gedaan met elkaar. Het doel hiervan is: herhalen en blijven oefenen in de praktijk. Zo word je vaardiger in het voeren van het Positieve gesprek

Tip: stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt men er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

Thema 2

Reflectief luisteren



Oefening 1: geef een reflectie

Doel:	Deelnemers kunnen een reflectie geven
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 17 - Geef een reflectie. Dit werkblad voor iedere deelnemer kopiëren
Tijd:	5 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren.

Kern – Oefening geef een reflectie

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- Benoem het doel van de oefening.
- Op het werkblad staan vijf korte casussen. In de casussen deelt een cliënt zijn verhaal. Deelnemers lezen de casussen en bedenken vervolgens welke reflectie zij zouden kunnen geven. Deze reflecties schrijven zij op het werkblad.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Heeft iedereen de reflecties gemaakt? Geef dan de volgende instructie:

- Laat de deelnemers in tweetallen de gemaakte reflecties uitwisselen.
- Laat de deelnemers in gesprek gaan over de verschillen en de overeenkomsten. Wat maakt dat jij dit woord of deze zin terug laat komen in je reflectie?
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflectief luisteren kun vind je in de powerppointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 19 en 20**
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.

Oefening 2: check-in

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen een reflectie geven• Optioneel: Deelnemers kunnen open vragen stellen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren.

Kern – Oefening check-in

Leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer even voor zichzelf nadenken hoe hij erbij zit vandaag. Hoe voel je je? Ben je moe, omdat je slecht hebt geslapen? Ben je gestrest, omdat je nog heel veel dingen te doen hebt vandaag? Of ben je blij? Opgelucht? Boos? Het maakt niet uit, alles is oké.

Heeft iedereen zijn 'check-in verhaal' in gedachten? Geef dan de volgende instructie:

- Loop door de ruimte en zoek een partner.
- Bepaal wie als eerste gaat (deelnemer A).
- A 'check-in' en vertelt hoe hij erbij zit vandaag.
- B maakt minimaal 1 reflectie.
- **Optioneel:** hebben de deelnemers eerder al geoefend met de kernvaardigheid open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen door B ook open vragen te laten stellen om meer informatie te krijgen over het check-in verhaal.
- Na 2 minuten wisselen A en B van rol.
- Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Afsluiting

Zijn de 4 minuten voorbij? Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflectief luisteren kun je vinden in de PP module Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 19 en 20**
- Een oneven aantal? Doe dan zelf mee.
- Heb je voldoende tijd beschikbaar? Herhaal de oefening zo vaak als je wilt. Laat de deelnemers na de eerste ronde dan weer rondlopen en een nieuwe partner uitzoeken.

Oefening 3: wat een dilemma!

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen een reflectie geven• Optioneel: Deelnemers kunnen open vragen stellen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren.

Kern – Oefening wat een dilemma!

Maak tweetallen (deelnemer A en B) en leg uit:

- We gaan met elkaar een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer een 'dilemma-situatie' in gedachten nemen. Dit kan een werk gerelateerde situatie zijn of een privé situatie. Een dilemma is een probleem of een situatie waarbij je een keuze moet maken, een beslissing moet nemen, een knoop moet doorhakken, etcetera. Maar elk besluit levert weer andere problemen op, of elke oplossing is even onaantrekkelijk. Bijvoorbeeld: je wilt eerder met pensioen, omdat je merkt dat je het fysiek niet meer aankan. Maar aan de andere kant lukt dit financieel nog niet, dus moet je door. Of je moet kiezen tussen twee feestjes die op dezelfde moment plaatsvinden. Of je moet kiezen tussen twee goede sollicitanten.

Heeft iedereen een situatie in gedachten? Geef dan de volgende instructie:

- A deelt straks zijn 'dilemma-situatie' en B luistert aandachtig en maakt minimaal 2 reflecties. Bijvoorbeeld één tussendoor en één aan het einde van het verhaal.
- A reageert op de gemaakte reflectie en vervolgt zijn verhaal.

Optioneel: hebben de deelnemers eerder al geoefend met de kernvaardigheid open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen door B naast aandachtig te laten luisteren ook open vragen te laten stellen aan A.

- Na 5 minuten wisselen A en B van rol.

Afsluiting

Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect van de gemaakte reflecties op A? Wat heb je geleerd en neem je mee?



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflectief luisteren kun je vinden in de powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 19 en 20**
- Een oneven aantal? Maak een trio en laat de derde deelnemer observeren en B ondersteunen met het maken van een reflectie of doe zelf mee.
- Is het lastig om een 'dilemma-situatie' te bedenken? Laat de deelnemer dan een andere situatie bedenken waar hij/zij over kan praten. (Bv: iets wat je moeilijk vindt of waar je blij van wordt in je werk).

Oefening 4: reflectief luisteren naar de cliënt

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen een reflectie geven• Optioneel: deelnemers kunnen open vragen stellen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren.

Kern – Oefening reflectief luisteren naar de cliënt

Maak tweetallen (deelnemer A en B) en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer een gesprek met een cliënt in gedachten nemen die hij recentelijk heeft meegemaakt en als lastig heeft ervaren.

Heeft iedereen een cliënt/gesprek in gedachten? Geef dan de volgende instructie:

- A start door eerst een beknopte toelichting aan B te geven over de situatie: wie is de cliënt (man/vrouw, leeftijd) en het onderwerp van het gesprek.
- Het gesprek wordt nagespeeld. A speelt zichzelf, B speelt de cliënt.
- A luistert aandachtig en maakt minimaal 2 reflecties, bijvoorbeeld één tussendoor en één aan het einde van het verhaal.
- B reageert op de gemaakte reflectie en vervolgt zijn verhaal.
- **Optioneel:** hebben de deelnemers eerder al geoefend met de kernvaardigheid open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen door A naast aandachtig te laten luisteren ook open vragen te laten stellen aan B.
- Na 5 minuten wisselen A en B van rol.

Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect van de gemaakte reflecties op de cliënt (B)? Wat heb je geleerd en neem je mee?



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflectief luisteren kun je vinden in de powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 19 en 20**
- Een oneven aantal? Maak een trio en laat de derde deelnemer observeren en A ondersteunen met het maken van een reflectie of doe zelf mee.

Oefening 5: samenvatting of reflectief luisteren?

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen het verschil herkennen tussen een samenvatting en reflectief luisteren
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 18- Samenvatting of Reflectief luisteren. Dit werkblad voor iedere deelnemer kopiëren
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid Reflectief luisteren en/of Samenvatten.

Kern – Oefening samenvatting of reflectief luisteren?

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- We gaan zo individueel een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- Deelnemers lezen het gesprek tussen een cliënt en een zorgverlener en bepalen vervolgens wat een samenvatting is en wanneer de zorgverlener de kernvaardigheid Reflectief luisteren heeft ingezet.
- Achter iedere uitspraak van de zorgverlener staan haakjes. De deelnemers noteren een S tussen de haakjes achter een samenvatting en een R tussen de haakjes achter een reflectie. Let op: sommige haakjes blijven dus leeg, omdat dit geen samenvatting en ook geen reflectie is!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: deel met elkaar de antwoorden, wat was makkelijk? Wat moeilijk? Wat heb je geleerd en neem je mee? Wat is het verschil en wat zijn de voordelen van de twee kernvaardigheden? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je de juiste antwoorden.



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Deze oefening kun je alleen doen wanneer de deelnemers eerder hebben geoefend met de kernvaardigheid samenvatten.
- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid reflectief luisteren en/of samenvatten te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflectief luisteren kun je vinden in de powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 19 en 20**. De theorie over samenvatten kun je in dezelfde powerpointpresentatie vinden – **dia's 24 t/m 27**
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.
- Antwoorden:
 Samenvatting: nummer 6 en 9
 Reflectief luisteren: nummer 4, 5, 8
 Open vragen: nummer 1, 2, 7, 10

Let op: nummer 3 is geen van de vijf kernvaardigheden. 'Vertel eens...' is een aanmoediging om de cliënt meer te laten vertellen en daardoor past dit heel goed bij het positieve gesprek.

Oefening 6: experiment in de praktijk

Doel:	Deelnemers weten hoe ze kunnen oefenen met reflectief luisteren in de praktijk
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Door reflectief te luisteren toon je interesse en begrip. Daarnaast is het een manier om je eventuele vermoedens te toetsen, in plaats van snel aan te nemen dat je het wel begrepen hebt. Je kunt de lichaamshouding of gezichtsuitdrukking van de cliënt benoemen én je herhaalt in je eigen woorden wat jij denkt dat de cliënt zegt of bedoelt. Je benoemt dus niet de letterlijke woorden van de cliënt, maar je maakt eigenlijk een inschatting. Vervolgens vraag je of het klopt. Zo check je of je het goed hebt begrepen en kan de cliënt je eventueel verbeteren en/of aanvullen.

We hebben met elkaar geoefend met de kernvaardigheid reflectief luisteren. Om hier vaardiger in te worden is het goed dat we dit blijven oefenen. En waar kun je dit het beste doen? Precies, in de dagelijkse praktijk!

Kern – Oefening experiment in de praktijk

Leg uit:

- Kies vooraf een cliënt en/of een zorgmoment uit
- Ga in het gesprek met de cliënt bewust letten op het maken van reflecties
- Maak minimaal 1 reflectie tijdens het gesprek
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik?
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de cliënt hierop? Wat heeft het mij en de cliënt opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

Afsluiting

Maak met elkaar deze afspraak en bespreek ook wanneer en hoe de uitkomsten van dit experiment met elkaar gedeeld gaan worden.

Sluit af door te benoemen dat het aanleren van nieuwe vaardigheden soms wat onwennig aanvoelt. Het voelt soms ongemakkelijk, omdat je heel bewust de vaardigheden toepast in de gesprekken. Dit is niet gek, het hoort erbij. Je zult zien dat het snel went en natuurlijk wordt naarmate je meer oefent!

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Introduceer de oefening Experimenteer in de praktijk nadat je één of meerdere andere oefeningen over reflectief luisteren hebt gedaan met elkaar. Het doel hiervan is: herhalen en blijven oefenen in de praktijk. Zo word je vaardiger in het voeren van het positieve gesprek.

Tip: stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt men er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

Thema 3

Bevestigen



Oefening 1: compliment of bevestiging?

Doel:	Deelnemers leren het verschil herkennen tussen complimenten en bevestigingen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none"> Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer en pennen Werkblad 19 – Compliment of Bevestiging? & Buig om! Dit werkblad voor iedere deelnemer kopiëren
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen.

Kern – Oefening compliment of bevestiging?

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- We gaan zo individueel een oefening doen. Benoem het doel van deze oefening.
- Op het werkblad staan 10 uitspraken. Deelnemers lezen iedere uitspraak en beoordelen of dit een compliment of een bevestiging is door een kruis te zetten in het juiste vak. Benoem dat zij in deze oefening nog niets hoeven te doen met de kolom: Buig om!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: check met elkaar de antwoorden. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je een overzicht van de antwoorden.



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over Bevestigen kun je vinden je in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 21 t/m 23**
- Antwoorden:
Complimenten: 1 - 4 - 6 - 7 - 10
Bevestigingen: 2 - 3 - 5 - 8 - 9
- Na deze oefening kun je direct doorgaan met oefening 2: Maak hem open! Je gebruikt hiervoor hetzelfde werkblad.

Oefening 2: buig om! (het vervolg op oefening 1)

Doel:	Deelnemers kunnen een compliment ombuigen naar een bevestiging
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Werkblad 19 - Compliment of Bevestiging? & Buig om!• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

We gaan verder met het vervolg op de oefening Compliment of Bevestiging?

Kern – Oefening buig om!

Maak tweetallen en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Deelnemers gaan de complimenten op werkblad 19 ombuigen naar een bevestiging. De nieuw geformuleerde bevestiging noteren zij in de kolom: Buig om!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: deel de nieuw geformuleerde bevestigingen met elkaar. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Je kunt er ook voor kiezen om de deelnemers individueel aan de slag te laten gaan. Houd er dan wel rekening mee dat dit meer tijd in beslag neemt. Je hebt dan namelijk meer mogelijke opties aan bevestigingen te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.
- Ieder compliment kun je op meerdere manieren ombuigen naar een bevestiging. Hier is geen goed of fout in. Het is juist leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!

Oefening 3: zet je collega in zijn kracht!

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen de kwaliteit van een collega herkennen.• Deelnemers kunnen een bevestiging formuleren• Optioneel: Deelnemers kunnen open vragen stellen
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer en pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen.

Kern – Oefening zet je collega in zijn kracht!

Maak tweetallen (deelnemer A en B) en leg uit:

- Benoem de doelen van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer een lastige situatie in gedachten nemen. Dit kan een werk gerelateerde situatie zijn of een privé situatie. Iets wat je hebt gedaan wat je moeilijk of spannend vond; een gesprek, een activiteit of werken met een nieuwe werkwijze of protocol.

Heeft iedereen een situatie in gedachten? Geef dan de volgende instructie:

- A deelt straks zijn situatie en B luistert aandachtig.
- **Optioneel:** hebben de deelnemers eerder al geoefend met de kernvaardigheid Open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen door B naast aandachtig te laten luisteren ook Open vragen te laten stellen aan A.
- Is A klaar met zijn verhaal? Dan benoemt B de kwaliteiten/krachten van A die hij heeft gehoord in het verhaal. B geeft dus een Bevestiging aan A.
- Na 5 minuten wisselen A en B van rol.

Afsluiting

Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect op A om een Bevestiging te ontvangen? Wat heb je geleerd en neem je mee?



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over Bevestigen kun je vinden in de powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 21 t/m 23.
- Een oneven aantal? Maak een trio en laat de derde deelnemer observeren en B ondersteunen met het formuleren van een Bevestiging of doe zelf mee.

Oefening 4: anders kijken naar de casus

Doel:	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers kunnen de kwaliteiten van de cliënt herkennen • Deelnemers kunnen een bevestiging formuleren
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer • Werkblad 20 - Anders kijken naar de casus Dit werkblad voor ieder tweetal 1 x kopiëren. • Pennen
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen.

Kern – Oefening anders kijken naar de casus

Maak tweetallen en deel de werkbladen en pennen uit aan ieder tweetal. Leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Op het werkblad staat een casus beschreven. Deelnemers lezen de casus en beantwoorden vervolgens de vragen die er onder staan.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: deel met elkaar de antwoorden. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je een aantal voorbeelden van Bevestigingen die je kunt geven aan de cliënt in de casus.



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over Bevestigen kun je vinden in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 21 t/m 23.
- Je kunt er ook voor kiezen om de deelnemers individueel aan de slag te laten gaan. Houd er dan wel rekening mee dat dit meer tijd in beslag neemt. Je hebt dan namelijk meer mogelijke opties aan antwoorden te bespreken tijdens de nabespreking.

- Een oneven aantal? Maak een trio.
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.
- Voorbeelden van Bevestigingen die je aan de cliënt in de casus kunt geven zijn:
 - “Je bent echt een doorzetter!”
 - “Je hebt je grenzen aangegeven en daardoor kan je partner je nu steunen!”
 - “Je hebt toch zelf de eerste stap gezet om alles weg te gooien, ondanks dat je verwacht dat het niet gaat werken!”

Oefening 5: anders kijken naar de cliënt

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen de kwaliteiten van de cliënt herkennen• Deelnemers kunnen een bevestiging formuleren
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 21 - Anders kijken naar je cliënt. Dit werkblad voor iedere deelnemer 1 x kopiëren.• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen.

Kern – Oefening anders kijken naar de cliënt

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer een cliënt in gedachten nemen. Het liefst een cliënt van wie je het gedrag als moeilijk of misschien wel vervelend en frustrerend ervaart.

Heeft iedereen een cliënt in gedachten? Geef dan de volgende instructie:

- Deelnemers beantwoorden de 3 vragen op het werkblad.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

- Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na: deel met elkaar de antwoorden. Welke vraag was makkelijk? Welke moeilijk? Wat heb je geleerd en neem je mee?



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid Bevestigen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over Bevestigen kun je vinden in de powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 21 t/m 23.
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.
- Deze oefening vraagt om inzicht hebben, verbanden kunnen leggen en op een andere manier kunnen kijken naar de cliënt. Het kan zijn dat sommige deelnemers dit lastig vinden. Schat jij vooraf in dat dit het geval is? Dan kun je deze oefening ook met de hele groep doen. Kies met elkaar één casus. Laat een deelnemer een korte toelichting geven waarom hij/zij het gedrag van de cliënt als lastig ervaart. Beantwoord vervolgens met elkaar de vragen.

Oefening 6: experiment in de praktijk

Doel:	Deelnemers weten hoe ze kunnen oefenen in de praktijk met het geven van bevestigingen
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Met bevestigen benadruk je wat positief is. Je benoemt wat goed gaat. De cliënt ervaart hierdoor dat hij ondersteund en aangemoedigd wordt en krijgt daarmee vertrouwen in zichzelf. Door in je bevestiging aan te sluiten bij de wensen of acties van jouw cliënt ondersteun je daarmee ook nog eens de zelfredzaamheid.

We hebben met elkaar geoefend met de kernvaardigheid Bevestigen. Om hier vaardiger in te worden is het goed dat we dit blijven oefenen. En waar kun je dit het beste doen? Precies, in de dagelijkse praktijk!

Kern – Oefening experiment in de praktijk

Hoe kun je experimenteren, of te wel oefenen, in de praktijk?

Leg uit:

- Kies vooraf een cliënt en/of een zorgmoment uit
- Ga in het gesprek met de cliënt bewust letten op de positieve zaken en de kracht van de cliënt.
- Benoem dit naar de cliënt door dit te bevestigen.
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik?
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de cliënt hierop? Wat heeft het de cliënt en mij opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

Afsluiting

Maak met elkaar deze afspraak en bespreek ook wanneer en hoe de uitkomsten van dit experiment met elkaar gedeeld gaan worden. Sluit af door te benoemen dat het aanleren van nieuwe vaardigheden soms wat onwennig aanvoelt. Het voelt soms ongemakkelijk, omdat je heel bewust de vaardigheden toepast in de gesprekken. Dit is niet gek, het hoort erbij. Je zult zien dat het snel went en natuurlijk wordt naarmate je meer oefent!

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Introduceer de oefening Experimenteer in de praktijk nadat je één of meerdere andere oefeningen over Bevestigen hebt gedaan met elkaar. Het doel hiervan is: herhalen en blijven oefenen in de praktijk. Zo word je vaardiger in het voeren van het Positieve gesprek.

Tip: stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt men er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

Thema 4

Samenvatten



Oefening 1: maak een samenvatting

Doel:	Deelnemers kunnen een samenvatting maken
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 22 – Maak een samenvatting. Dit werkblad voor iedere deelnemer kopiëren• Pennen
Tijd:	20 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid samenvatten.

Kern – Oefening maak een samenvatting

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Op het werkblad staat een casus over een cliënt die zijn verhaal deelt. Deelnemers lezen de casus en bedenken vervolgens welke samenvatting zij zouden maken. Deze schrijven zij op het werkblad.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Heeft iedereen een samenvatting gemaakt? Geef dan de volgende instructie:

- Laat de deelnemers tweetallen maken.
- In het tweetal wisselen ze de gemaakte samenvatting uit.
- Laat de deelnemers kijken en in gesprek gaan over de verschillen en de overeenkomsten. Wat maakt dat jij dit woord of deze zin terug laat komen in je samenvatting?
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider:

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid samenvatten te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over samenvatten kun je vinden je in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 24 t/m 27.
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.



Oefening 2: fotopraat

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen een samenvatting maken• Optioneel: Deelnemers kunnen een open vraag stellen na een samenvatting
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Telefoons van deelnemers
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid samenvatten.

Kern – Oefening fotopraat

Maak tweetallen en leg uit:

- Benoem het (de) doel(en) van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer zijn telefoon pakken en uit de fotogalerij een foto kiezen waar zij iets over kunnen vertellen.

Allemaal een foto uitgezocht? Geef dan de volgende instructie:

- Loop door de ruimte en zoek een partner.
- Bepaal wie als eerste gaat (deelnemer A).
A vertelt over zijn foto.
B vat om de +/- 20 secondes samen
- **Optioneel:** hebben de deelnemers eerder al geoefend met de kernvaardigheid open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen door B een open vraag te laten stellen na het maken van een samenvatting.
- Na 2 minuten wisselen A en B van rol.
- Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Afsluiting

- Zijn de 4 minuten voorbij? Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

De kernvaardigheid van samenvatten: welke kernvaardigheden?

Doelen: Na deze les kun je:

- de kern van een tekst herkennen
- de kern van een tekst samenvatten
- de kern van een tekst herhalen

Werkwijze: De kern van een tekst herkennen en samenvatten is een proces dat bestaat uit verschillende stappen. Het is belangrijk om te weten dat de kern van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de kern van een tekst.

Samenvatting: Het is belangrijk om te weten dat de kern van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de kern van een tekst.

Kernvaardigheid: Samenvatten

De kern van een tekst is de essentie van de tekst. Het is de belangrijkste informatie die de tekst overbrengt. Het is belangrijk om te weten dat de kern van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de kern van een tekst.

Werkwijze: De kern van een tekst herkennen en samenvatten is een proces dat bestaat uit verschillende stappen. Het is belangrijk om te weten dat de kern van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de kern van een tekst.

Samenvatting: Het is belangrijk om te weten dat de kern van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de kern van een tekst.

Betekenisgeving of 'infectie' van een tekst?

Doelen: Na deze les kun je:

- de betekenis van een tekst herkennen
- de betekenis van een tekst samenvatten
- de betekenis van een tekst herhalen

Werkwijze: De betekenis van een tekst herkennen en samenvatten is een proces dat bestaat uit verschillende stappen. Het is belangrijk om te weten dat de betekenis van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de betekenis van een tekst.

Samenvatting: Het is belangrijk om te weten dat de betekenis van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de betekenis van een tekst.

Wat is een kern?

Doelen: Na deze les kun je:

- de kern van een tekst herkennen
- de kern van een tekst samenvatten
- de kern van een tekst herhalen

Werkwijze: De kern van een tekst herkennen en samenvatten is een proces dat bestaat uit verschillende stappen. Het is belangrijk om te weten dat de kern van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de kern van een tekst.

Samenvatting: Het is belangrijk om te weten dat de kern van een tekst niet altijd duidelijk is en dat je soms moet zoeken naar de kern van een tekst.

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid samenvatten te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over samenvatten kun je vinden je in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 24 t/m 27.
- Een oneven aantal? Doe dan zelf mee.
- Heb je voldoende tijd beschikbaar? Herhaal de oefening zo vaak als je wilt. Laat de deelnemers na de eerste ronde dan weer rondlopen en een nieuwe partner uitzoeken.

Oefening 3: foutje bedankt

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen een samenvatting maken• Optioneel: Deelnemers kunnen een open vraag stellen na een samenvatting
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid samenvatten.

Kern – Oefening foutje bedankt

Maak tweetallen en leg uit:

- Benoem het doel(en) van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer een 'foutje bedankt-situatie' in gedachten nemen. Dit kan een werk gerelateerde situatie zijn of een privé situatie. Het is een situatie over iets wat je hebt gedaan of gezegd en wat achteraf bleek dat het niet klopte. Iets waar je achteraf hard om kunt lachen, maar op dat moment pijnlijk was. Een blunder dus!

Heeft iedereen een situatie in gedachten? Geef dan de volgende instructie:

- A deelt straks zijn 'foutje bedankt-situatie' en B luistert aandachtig.
- **Optioneel:** hebben de deelnemers eerder al geoefend met de kernvaardigheid open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen door B naast aandachtig te laten luisteren ook open vragen te laten stellen aan A.
- Is A klaar met zijn verhaal? Dan geeft B een samenvatting van wat hij zojuist heeft gehoord en vraagt aan A of dit klopt.
- Na 5 minuten wisselen A en B van rol.

Afsluiting

Bespreek de oefening na. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect op A om een Bevestiging te ontvangen? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Kernvaardigheid
Samenvatten

In groep of individueel bereid jij je tekst op te schrijven.

De tekst moet worden samenvattend opgevat, zodat het niet gelezen lijkt, maar de essentie van de tekst wordt overgebracht.

Werkwijze

- Maak een lijst met kernwoorden.
- Maak een lijst met kernzinnen.
- Maak een lijst met kernzinnen die de essentie van de tekst overbrengen.

Samenvatten in een groep

De tekst moet worden samenvattend opgevat, zodat het niet gelezen lijkt, maar de essentie van de tekst wordt overgebracht.

Werkwijze

- Maak een lijst met kernwoorden.
- Maak een lijst met kernzinnen.
- Maak een lijst met kernzinnen die de essentie van de tekst overbrengen.

Samenvatten of reflectief schrijven?

De tekst moet worden samenvattend opgevat, zodat het niet gelezen lijkt, maar de essentie van de tekst wordt overgebracht.

Werkwijze

- Maak een lijst met kernwoorden.
- Maak een lijst met kernzinnen.
- Maak een lijst met kernzinnen die de essentie van de tekst overbrengen.

Wat is een kernzinnenlijst?

De tekst moet worden samenvattend opgevat, zodat het niet gelezen lijkt, maar de essentie van de tekst wordt overgebracht.

Werkwijze

- Maak een lijst met kernwoorden.
- Maak een lijst met kernzinnen.
- Maak een lijst met kernzinnen die de essentie van de tekst overbrengen.

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid samenvatten te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over samenvatten kun je vinden in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 24 t/m 27.
- Een oneven aantal? Maak een trio en laat de derde deelnemer observeren en B ondersteunen met het maken van een samenvatting of doe zelf mee.
- Is het lastig om een 'foutje bedankt-situatie' te bedenken? Laat de deelnemer dan een andere situatie bedenken waar hij/zij over kan praten. Bijvoorbeeld een probleem/dilemma, een lastige situatie of juist een succesverhaal.

Oefening 4: samenhang domeinen samenvatten

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen de domeinen herkennen• Deelnemers kunnen de samenhang tussen de verschillende domeinen zien• Deelnemers kunnen een samenvatting maken
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 23 - Samenhang domeinen samenvatten, voor iedere deelnemer 1 x kopiëren• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid samenvatten.

Kern – Oefening samenhang domeinen samenvatten

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- Benoem de doelen van deze oefening.
- Op het werkblad staat een casus over een cliënt die zijn verhaal deelt. Deelnemers lezen de casus en beantwoorden vervolgens de vragen.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na. Deel met elkaar de antwoorden. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je het antwoord op de vragen: welke domeinen herken je? En wat is de samenhang tussen deze domeinen?

Samenvatten

In jezelf in woorden terug naar je hoofd brengen. Je terug naar een specifiek object nemen dat voor je staat. Je hebt aandacht voor het gesprek met de deelnemers.

Waarom?

- Het helpt om de kern van het gesprek te vatten.
- Het helpt om de kern van het gesprek te vatten.
- Het helpt om de kern van het gesprek te vatten.

Samenvatten van een verhaal

Wanneer iemand in een verhaal is, dan wordt er vaak veel informatie gegeven. Het is belangrijk om de kern van het verhaal te vatten. Dit helpt om de kern van het verhaal te vatten.

Waarom?

- Het helpt om de kern van het verhaal te vatten.
- Het helpt om de kern van het verhaal te vatten.
- Het helpt om de kern van het verhaal te vatten.

Samenvatten van reflecties

Wanneer iemand reflecties doet, dan wordt er vaak veel informatie gegeven. Het is belangrijk om de kern van de reflecties te vatten. Dit helpt om de kern van de reflecties te vatten.

Waarom?

- Het helpt om de kern van de reflecties te vatten.
- Het helpt om de kern van de reflecties te vatten.
- Het helpt om de kern van de reflecties te vatten.

Waarom?

De kern van het verhaal is de kern van het verhaal. Het helpt om de kern van het verhaal te vatten. Dit helpt om de kern van het verhaal te vatten.

Waarom?

- Het helpt om de kern van het verhaal te vatten.
- Het helpt om de kern van het verhaal te vatten.
- Het helpt om de kern van het verhaal te vatten.

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid samenvatten te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over samenvatten kun je vinden in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 24 t/m 27.
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.
- Antwoord domeinen en de samenhang: Door de vermindering in de hand coördinatie (Mobiliteit) en verminderde zelfredzaamheid bij de toiletgang (Continente) gaat de cliënt minder vaak op bezoek en kan ze haar werk niet meer uitvoeren. Dit zorgt ervoor dat de cliënt minder contact heeft met anderen en geen zinvolle invulling van de dag ervaart (Ontspanning en Contact met anderen).

Oefening 5: samenvatting of reflectief luisteren?

Doel:	Deelnemers kunnen het verschil herkennen tussen een samenvatting en reflectief luisteren
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 18 - Samenvatting of Reflectief luisteren, voor iedere deelnemer 1 x kopiëren• Pennen
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid samenvatten.

Kern – Oefening samenvatting of reflectief luisteren?

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Deelnemers lezen het gesprek tussen een cliënt en een zorgverlener en bepalen vervolgens wat een samenvatting is en wanneer de zorgverlener de kernvaardigheid Reflectief luisteren heeft ingezet.
- Achter iedere uitspraak van de zorgverlener staan haakjes. De deelnemers noteren een S tussen de haakjes achter een samenvatting en een R tussen de haakjes achter een reflectie. Let op: sommige haakjes blijven leeg, omdat dit geen samenvatting en ook geen reflectie is!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na. Deel met elkaar de antwoorden. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je het antwoord op de vragen: welke domeinen herken je? En wat is de samenhang tussen deze domeinen?

Samenvatting

Je geeft de deelnemers de tijd om te reflecteren op de oefening. Het is belangrijk dat de deelnemers de kern van de oefening kunnen samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

Doelstelling

- Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.
- Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

De kernvaardigheden van de 20e

De kernvaardigheden van de 20e zijn de volgende: 1. Het gesprek is een proces. 2. Het gesprek is een proces. 3. Het gesprek is een proces. 4. Het gesprek is een proces. 5. Het gesprek is een proces. 6. Het gesprek is een proces. 7. Het gesprek is een proces. 8. Het gesprek is een proces. 9. Het gesprek is een proces. 10. Het gesprek is een proces.

Samenvatting of 'reflectief luisteren'?

De kernvaardigheden van de 20e zijn de volgende: 1. Het gesprek is een proces. 2. Het gesprek is een proces. 3. Het gesprek is een proces. 4. Het gesprek is een proces. 5. Het gesprek is een proces. 6. Het gesprek is een proces. 7. Het gesprek is een proces. 8. Het gesprek is een proces. 9. Het gesprek is een proces. 10. Het gesprek is een proces.

Doelstelling

Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

Doelstelling

Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

Samenvatting

Je geeft de deelnemers de tijd om te reflecteren op de oefening. Het is belangrijk dat de deelnemers de kern van de oefening kunnen samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

Doelstelling

- Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.
- Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

Samenvatting

Je geeft de deelnemers de tijd om te reflecteren op de oefening. Het is belangrijk dat de deelnemers de kern van de oefening kunnen samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

Doelstelling

- Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.
- Deelnemers kunnen de kern van de oefening samenvatten en/of reflectief luisteren op de 10 kernvaardigheden van de 20e.

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Deze oefening kun je alleen doen wanneer de deelnemers eerder hebben geoefend met de kernvaardigheid reflectief luisteren.
- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid samenvatten en/of reflectief luisteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over samenvatten kun je vinden in de Powerpoint-presentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 24 t/m 27**. De theorie over reflectief luisteren kun je in dezelfde PowerPointpresentatie vinden – **dia's 19 en 20**
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.
- Antwoorden:
 - Samenvatting: nummer 6 en 9
 - Reflectief luisteren: nummer 4, 5, 8
 - Open vragen: nummer 1, 2, 7, 10

Let op: nummer 3 is geen van de vijf kernvaardigheden. 'Vertel eens...' is een aanmoediging om de cliënt meer te laten vertellen en daardoor past dit heel goed bij het positieve gesprek.

Oefening 6: experiment in de praktijk

Doel:	Deelnemers weten hoe ze kunnen oefenen met samenvatten in de praktijk
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Met een samenvatting geef je in jouw woorden of de woorden van de cliënt terug wat je hebt gehoord. Je kunt daarbij ook verbindingen leggen tussen de 15 domeinen van de ZRR. Je voegt dan meerdere stukjes informatie samen tot één geheel. Dit kan aan het einde van een gesprek of tussendoor. Hierdoor check je of je de cliënt goed hebt begrepen, voelt de cliënt zich gehoord, nodigt het uit om verder te onderzoeken en is het een kans het gesprek bij te sturen.

We hebben met elkaar geoefend met de kernvaardigheid samenvatten. Om hier vaardiger in te worden is het goed dat we dit blijven oefenen. En waar kun je dit het beste doen? Precies, in de dagelijkse praktijk!

Kern – Oefening experiment in de praktijk

Leg uit:

- Kies vooraf een cliënt en/of een zorgmoment uit
- Ga in het gesprek met de cliënt bewust letten op het maken van een samenvatting
- Maak minimaal 1 samenvatting tijdens het gesprek
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik?
- Na afloop reflecteer je. Wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de cliënt hierop? Wat heeft het de cliënt en mij opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

Afsluiting:

Maak met elkaar deze afspraak en bespreek ook wanneer en hoe de uitkomsten van dit experiment met elkaar gedeeld gaan worden.

Sluit af door te benoemen dat het aanleren van nieuwe vaardigheden soms wat onwennig aanvoelt. Het voelt soms ongemakkelijk, omdat je heel bewust de vaardigheden toepast in de gesprekken. Dit is niet gek, het hoort erbij. Je zult zien dat het snel went en natuurlijk wordt naarmate je meer oefent!

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Introduceer de oefening Experimenteer in de praktijk nadat je één of meerdere andere oefeningen over samenvatten hebt gedaan met elkaar. Het doel hiervan is: herhalen en blijven oefenen in de praktijk. Zo word je vaardiger in het voeren van het positieve gesprek.

Tip: stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt men er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

Thema 5

Informatie delen



Oefening 1: informatie geven of delen?

Doel:	Deelnemers leren het verschil herkennen tussen informatie geven en informatie delen
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 24 - Informatie geven of delen? & Buig om! Dit werkblad voor iedere deelnemer kopiëren• Pennen
Tijd:	10 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid informatie delen.

Kern – Oefening informatie geven of delen?

Deel de werkbladen en pennen uit aan iedere deelnemer en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Op het werkblad staan 10 uitspraken. Deelnemers lezen de uitspraken en beoordelen of hier informatie wordt gegeven of juist de kernvaardigheid informatie delen wordt ingezet door een kruis te zetten in het juiste vak. Benoem dat zij in deze oefening nog niets hoeven te doen met de kolom: Buig om!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na. Check met elkaar de antwoorden. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je een overzicht van de antwoorden.



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid informatie delen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over informatie delen vind je in de powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 28 t/m 30.
- Antwoorden: - Informatie geven: 2 - 4 – 7 – 9 - 10
- Informatie delen: 1 - 3 – 5 – 6 – 8
- Na deze oefening kun je direct doorgaan met oefening 2: Buig om! Je gebruikt hiervoor hetzelfde werkblad.

Oefening 2: buig om! (het vervolg op oefening 1)

Doel:	Deelnemers kunnen een uitspraak waarin informatie wordt gegeven ombuigen naar een uitspraak waarin informatie wordt gedeeld.
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Werkblad 24 - Informatie geven of delen? & Buig om!• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

We gaan verder met het vervolg op de oefening Informatie geven of delen?

Kern – Oefening buig om!

Maak tweetallen en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Deelnemers gaan de uitspraken waarin informatie wordt gegeven op werkblad 8.1 ombuigen naar uitspraken waarin informatie wordt gedeeld. De nieuw geformuleerde uitspraken noteren zij in de kolom: Buig om!
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

- Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na. Deel de nieuw geformuleerde uitspraken met elkaar. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Je kunt er ook voor kiezen om de deelnemers individueel aan de slag te laten gaan. Houd er dan wel rekening mee dat dit meer tijd in beslag neemt. Je hebt dan namelijk meer mogelijke opties aan bevestigingen te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.
- Iedere uitspraak kun je op meerdere manieren ombuigen naar een uitspraak waarin de kernvaardigheid informatie delen wordt ingezet. Het is leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!

Oefening 3: ik ben een fan!

Doel:	Deelnemers kunnen een ander enthousiast maken zonder ongevraagd informatie/advies te geven.
Materiaal:	Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid informatie delen.

Kern – Oefening ik ben een fan!

Maak tweetallen (deelnemer A en B) en leg uit:

- Benoem het doel van deze oefening.
- Laat iedere deelnemer iets in gedachten nemen waar hij fan van is. Dit kan werk- of privé gerelateerd zijn. Bijvoorbeeld: de nieuwste zorgtechnologie, je hobby, je sport, je favoriete serie op Netflix of dé beste methode om wat kilo's af te vallen. Iets waar jij in ieder geval héél enthousiast over bent. Je wilt dit het liefst van de daken schreeuwen, zodat anderen ook fan worden.

Heeft iedereen iets in gedachten? Geef dan de volgende instructie:

- A probeert straks B enthousiast te maken over datgene waar hij fan van is, zonder B ongevraagd informatie of advies te geven. Hoe doe je dit dan? Je zet de kernvaardigheid Informatie delen in.
- B speelt zichzelf en geeft eerlijk antwoord/reactie op de vragen/opmerkingen die A maakt. Met andere woorden: als B het helemaal niets vindt wat A aandraagt, dan mag dat gezegd worden!
- Na 5 minuten wisselen A en B van rol.

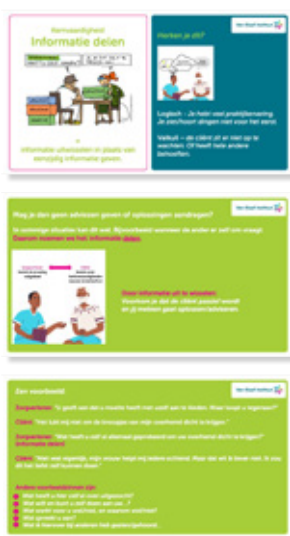
Afsluiting

Bespreek de oefening na. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect op B? Wat heb je geleerd/neem je mee?

Extra informatie voor de procesbegeleider

Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid informatie delen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over informatie delen kun je vinden in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – dia's 28 t/m 30.

- Een oneven aantal? Doe dan zelf mee.



Oefening 4: weet u wat u moet doen? (1)

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers begrijpen het belang van informatie delen• Deelnemers kunnen een uitspraak waarin informatie wordt gegeven ombuigen naar een uitspraak waarin informatie wordt gedeeld
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 25 - Weet u wat u moet doen? (1). Voor ieder tweetal 1 x kopiëren• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid informatie delen.

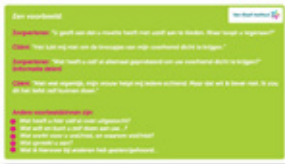
Kern – Oefening weet u wat u moet doen? (1)

Maak tweetallen en deel de werkbladen en pennen uit aan ieder tweetal. Leg uit:

- Benoem de doelen van deze oefening.
- Op het werkblad staat een gesprek tussen een cliënt en een zorgverlener beschreven. Deelnemers lezen de casus en beantwoorden vervolgens de vragen die er onder staan.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

- Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na. Deel met elkaar de antwoorden. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je een aantal voorbeelden van mogelijke effecten van ongevraagd informatie/advies geven.



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid informatie delen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over informatie delen kun je vinden in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 28 t/m 30**.
- Je kunt er ook voor kiezen om de deelnemers individueel aan de slag te laten gaan. Houd er dan wel rekening mee dat dit meer tijd in beslag neemt. Je hebt dan namelijk meer mogelijke opties aan antwoorden te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio.
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.
- Voorbeelden van mogelijke effecten van ongevraagd informatie/ advies geven:
 - De cliënt voelt zich niet gehoord/serieus genomen en ervaart weerstand.
 - Het gesprek verloopt stroef, eenzijdig. De zorgverlener kan de plank mislaan, de cliënt kan een hele andere behoefte hebben.
 - Er ontstaat een afstand in de relatie tussen de cliënt en de zorgverlener in plaats van verbinding. Informatie delen, in plaats van informatie geven, is dus van belang!

Oefening 5: weet u wat u moet doen? (2)

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers begrijpen het belang van informatie delen• Deelnemers kunnen een uitspraak waarin informatie wordt geven ombuigen naar een uitspraak waarin informatie wordt gedeeld
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek, beamer• Werkblad 26 - Weet je wat u moet doen? (2) Voor ieder tweetal 1 x kopiëren• Pennen
Tijd:	15 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over de kernvaardigheid informatie delen.

Kern – Oefening weet u wat u moet doen? (2)

Maak tweetallen en deel de werkbladen en pennen uit aan ieder tweetal. Leg uit:

- Benoem de doelen van deze oefening.
- Op het werkblad staat een gesprek tussen een cliënt en een zorgverlener beschreven. Deelnemers lezen de casus en beantwoorden vervolgens de vragen die er onder staan.
- Geef aan dat zij hiervoor maximaal 10 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening na. Deel met elkaar de antwoorden. Hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Bij extra informatie voor de procesbegeleider vind je een aantal voorbeelden van mogelijke effecten van ongevraagd informatie/ advies geven.



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de kernvaardigheid informatie delen te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over informatie delen kun je vinden in de Powerpointpresentatie Positieve Gezondheid & het positieve gesprek – **dia's 28 t/m 30**.
- Je kunt er ook voor kiezen om de deelnemers individueel aan de slag te laten gaan. Houd er dan wel rekening mee dat dit meer tijd in beslag neemt. Je hebt dan namelijk meer mogelijke opties aan antwoorden te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio.
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.
- Voorbeelden van mogelijke effecten van ongevraagd informatie/ advies geven:
 - De cliënt voelt zich niet gehoord/serieus genomen en ervaart weerstand.
 - Het gesprek verloopt stroef, eenzijdig. De zorgverlener kan de plank misslaan, de cliënt kan een hele andere behoefte hebben. Er ontstaat een afstand in de relatie tussen de cliënt en de zorgverlener in plaats van verbinding. Informatie delen, in plaats van informatie geven, is dus van belang!

Oefening 6: experiment in de praktijk

Doel:	Deelnemers weten hoe ze kunnen oefenen in de praktijk met informatie delen
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Als zorgverlener weet jij veel van je vakgebied. De cliënt weet zaken over bijvoorbeeld zijn leefomstandigheden, wensen en behoeften die jij nog niet weet, maar wel belangrijk zijn.

Wanneer je deze informatie met elkaar uitwisselt, vertel jij wat jij weet en luister je naar wat jouw cliënt weet, doet of graag wil leren. Dit noemen we: informatie delen. Zo voorkom je dat je cliënt passief wordt en dat jij meteen gaat oplossen of adviseren.

We hebben met elkaar geoefend met de kernvaardigheid Informatie delen. Om hier vaardiger in te worden is het goed dat we dit blijven oefenen. En waar kun je dit het beste doen? Precies, in de dagelijkse praktijk!

Kern – Experiment in de praktijk

Leg uit

- Kies vooraf een cliënt en/of een zorgmoment uit
- Ga in het gesprek met de cliënt bewust letten op het delen van informatie in plaats van direct (ongevraagd) oplossingen/adviezen/informatie geven.
- Betrap je jezelf toch op het geven van ongevraagd advies of oplossingen? Dat geeft niet. Je herkent het, dat is al stap één! Ga gewoon door en blijf bewust opletten.
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik?
- Na afloop reflecteer je. Wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de cliënt hierop? Wat heeft het mij en de cliënt opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

Afsluiting

Maak met elkaar deze afspraak en bespreek ook wanneer en hoe de uitkomsten van dit experiment met elkaar gedeeld gaan worden.

Sluit af door te benoemen dat het aanleren van nieuwe vaardigheden soms wat onwennig aanvoelt. Het voelt soms ongemakkelijk, omdat je heel bewust de vaardigheden toepast in de gesprekken. Dit is niet gek, het hoort erbij. Je zult zien dat het snel went naarmate je meer oefent!

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Introduceer de oefening Experimenteer in de praktijk nadat je één of meerdere andere oefeningen over informatie delen hebt gedaan met elkaar. Het doel hiervan is: herhalen en blijven oefenen in de praktijk. Zo word je vaardiger in het voeren van het Positieve gesprek.

Tip: stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt men er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

Thema 6

Reflecteren



Theorie: reflecteren

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers weten wat reflecteren inhoudt.• Deelnemers begrijpen het belang van reflecteren.
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie thema Reflecteren, beamer
Tijd:	5 minuten

Inleiding

Laat **powerpointdia 1 en 2** zien.

Vaardiger worden in het positieve gesprek. Dat gaat met vallen en opstaan. Dit hoort erbij. Elk gesprek is een ervaring waarvan je kunt leren. Alleen hoe zorg je ervoor dat je van deze ervaringen ook écht iets leert?

Kern – Theorie reflecteren

Laat **powerpointdia 3 en 4** zien.

Dit vraagt om bewust en regelmatig tijd vrij te maken, even stil te staan, terug te blikken en vooruit te kijken. Stil staan bij je werk en hiervan leren noem je ook wel reflecteren. Door te reflecteren hou je jezelf als het ware een spiegel voor en bekijk je een situatie die je onlangs hebt meegemaakt. Dit kan een situatie zijn die je lastig vond, waar je een ongemakkelijk gevoel bij kreeg of die veel indruk op je heeft gemaakt. Bijvoorbeeld tijdens een zorgmoment met een cliënt, een gesprek met een familielid of in de samenwerking met een collega. Of natuurlijk tijdens een gesprek met de cliënt over de ZRR.

Laat **powerpointdia 5** zien.

Wanneer je gaat reflecteren dan begin je bij wat er gebeurde en welke signalen (observaties) er waren waar je op reageerde. Dan sta je stil bij je gevoelens en gedachten en hoe je de regie nam voor je reactie. Je stelt jezelf vragen: "waarom reageer ik zoals ik reageer? Waarom handelde ik zoals ik deed? Wat wilde ik ermee bereiken?" Tot slot kijk je ook naar de resultaten van je handelen en hoe je in de toekomst in soortgelijke situaties kunt handelen.

Laat **powerpointdia 6** zien.

Reflecteren kun je alleen doen (dit noem je zelfreflectie), samen met een collega, een groepje collega's of met je hele team. Niet alleen kun jij leren van de situatie, ook de anderen kunnen hier veel aan hebben. Misschien lopen zij ook wel tegen dezelfde situatie aan. Of kunnen zij jou juist helpen tijdens het reflecteren door vragen te stellen, tips en/of feedback te geven.





Laat **powerpointdia 7** zien.

Hoe doe je dit eigenlijk, goed reflecteren? Welke vragen moet je jezelf of de ander stellen? Hiervoor zijn verschillende methodes ontwikkeld, zoals de STARR methode, de incidentmethode, de roddelmethode of de praatplaat. Zo'n methode geeft je tijdens het reflecteren structuur. Dit helpt je om overzichtelijk te beschrijven wat er is gebeurd, wat je dacht en voelde, hoe je hebt gehandeld, wat het resultaat was van je handelen en of je het de volgende keer weer zo gaat aanpakken of dat je iets anders gaat doen.



Laat **powerpointdia 8 en 9** zien.

Belangrijk om nog even te benoemen:

- Reflecteren is geen beoordelingsmoment. Het is daarom belangrijk dat dit zonder oordeel gebeurt. Er is geen goed of fout. Het gaat juist om het onderzoeken! Je onderzoekt je eigen handelen, waarbij leren en ontwikkelen centraal staat.
- Het reflecteren met behulp van een gestructureerde methode kan in het begin onwennig zijn. Dat is ook logisch, het eigen maken van de stappen en de daarbij horende vragen kost nu eenmaal tijd. Hoe vaker je reflecteert, hoe gemakkelijker het gaat!



Afsluiting

Geef een korte samenvatting en vraag aan de deelnemers of dit duidelijk is en/of er nog vragen zijn. Ga vervolgens door met een oefening uit het thema reflecteren.

Oefening 1: reflecteren op successen

Doel:	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers kunnen successen delen• Deelnemers kunnen concrete voornemens formuleren
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie thema Reflecteren, beamer• Werkblad 27 - Reflecteren op successen Er staan twee formulieren op het werkblad. Kopieer het werkblad en knip deze vooraf uit.• Post-its• Pennen
Tijd:	45 minuten
Deelnemers:	Minimaal 3

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over het thema reflecteren.

Kern – Oefening reflecteren op successen

Stap 1

- Benoem het thema en de doelen van deze reflectieoefening (zie Extra informatie voor de procesbegeleider voor mogelijke thema's).

Stap 2

- Maak tweetallen.
- Laat de deelnemers in het tweetal een actuele succeservaring rondom het voeren van een positief gesprek over de ZRR uitwisselen met elkaar. Deelnemer A vertelt en deelnemer B luistert actief en stelt open vragen ter verheldering van de succeservaring. Hierna wisselen zij van rol.
- Geef aan dat zij hiervoor 10 minuten de tijd krijgen.
- Zijn de 10 minuten voorbij? Of zijn de deelnemers eerder klaar? Ga dan door naar stap 3.

Stap 3

- Vraag aan de deelnemers welke factoren bijdragen aan die ervaring. Met andere woorden: wat maakte deze ervaring tot een succes? Laat de deelnemers de ervaring in tweetallen verder uitdiepen. De tweetallen schrijven op post-its de succesfactoren (één succesfactor per post-it).
- Geef aan dat zij hiervoor 10 minuten de tijd krijgen.
- Zijn de 10 minuten voorbij? Of zijn de deelnemers eerder klaar? Ga dan door naar stap 4.

Stap 4

- Laat de tweetallen weer in de groep komen zitten.
- Geef aan dat het nu tijd is om de factoren die zij op de post-its hebben geschreven te structureren en te clusteren.
- Laat het eerste tweetal de factoren, die zij hebben opgeschreven, delen met de groep.
- Plak vervolgens deze post-its op een muur (of flipover) en kijk of je deze al kunt groeperen (clusteren). Wat kan bij elkaar hangen en wat niet. Zie extra informatie voor de procesbegeleider voor een aantal mogelijkheden.
- Ga door met het volgende tweetal en bekijk met elkaar of er overeenkomsten/verschillen zijn met de post-its die al zijn opgehangen. Hang ze bij elkaar of juist apart wanneer het een succesfactor is die nog niet eerder is benoemd.
- Herhaal dit totdat ieder tweetal aan de beurt is geweest.

Stap 5

- Bekijk met elkaar het eindresultaat.
- Geef een samenvatting van de groepen post-its en de factoren die daarbij horen. Benadruk dat deze factoren dus hebben bijgedragen aan jullie succesvolle ervaringen.

Stap 6

- Laat deelnemers individueel de vragenlijst Reflecteren op succes invullen.
- Geef aan dat zij hiervoor 5 minuten de tijd krijgen.

Afsluiting

- Laat de deelnemers één voor één delen in de groep wat zij hebben opgeschreven op de vragenlijst.

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over de reflecteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflecteren kun je vinden in de powerpointpresentatie Reflecteren – dia's 1 t/m 9
- Mogelijke thema's: de ZRR introduceren bij de cliënt of het gesprek over de ingevulde ZRR of één van de kernvaardigheden van het Positieve gesprek
- Sommige factoren die zijn opgeschreven op de post-its vallen onder hetzelfde cluster. Een cluster betekent dat ze gelijksoortig zijn. Bijvoorbeeld: factoren die vallen onder het cluster 'houding', 'gespreksvaardigheden' of onder 'kennis'.



Oefening 2: zelfreflectie met de STARR methode

Doel:	Deelnemers kunnen op een situatie reflecteren met behulp van de STARR methode
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie thema Reflecteren, beamer• Werkblad 28 - De STARR methode. Voor iedere deelnemer kopiëren.• Pennen
Tijd:	45 minuten De tijd geldt enkel voor de nabespreking en is afhankelijk van het aantal deelnemers
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over het thema reflecteren.

Kern – Oefening zelfreflectie met de STARR methode

Stap 1 - Voorbereiding

- Bedenk wanneer (datum en tijd) je met de deelnemers de ingevulde STARR methode formulieren wilt delen en nabespreken.
- Geef de deelnemers ongeveer drie weken vóór deze datum het formulier de STARR methode, zodat zij voldoende tijd hebben om een ervaring met de ZRR & het positieve gesprek op te doen.
- Benoem daarbij het doel van deze oefening. Geef een korte toelichting (op het formulier staat de toelichting ook beschreven) en geef de datum en tijd door wanneer deze formulieren worden nabesproken met elkaar.

Stap 2 - Uitvoering

- Deelnemers doen individueel een ervaring op met de ZRR en het positieve gesprek.
- Deelnemers reflecteren na afloop op de ervaring door middel van de STARR methode. De antwoorden noteren zij op het formulier. Het formulier nemen zij mee op de afgesproken datum en tijd.

Stap 3 - Nabespreking

- Bespreek de zelfreflectie oefening na. Laat één deelnemer zijn antwoorden op het formulier delen met de groep. De overige deelnemers luisteren en geven na het verhaal één top (= een compliment) aan deze deelnemer.
- Houd maximaal 5 minuten per deelnemer aan.
- Herhaal bovenstaande totdat iedere deelnemer aan de beurt is geweest.



Extra informatie voor de procesbegeleider

Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over reflecteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflecteren kun je vinden in de powerpointpresentatie Reflecteren – dia's 1 t/m 9



Afsluiting

Bedank de deelnemers voor het delen van hun ervaringen. Benoem: door zelfreflectie leer je zelf van situaties en door dit te delen met elkaar leren anderen hier ook nog eens van!



Schematisch overzicht verschillende methodes

	Incidentmethode	Roddelmethode	Praatplaat
Geschikt voor	Startende intervisiegroepen	Ervaren intervisiegroepen	Startende intervisiegroepen
Niveau begeleider	★ ★ ☆	★ ★ ☆	★ ☆ ☆
Aantal deelnemers	min. 4 – max. 6	min. 4 – max. 6	min. 2
Tijdsduur	60 minuten	45 minuten	20 minuten
Kenmerk	Gestructureerd	Speels	Eenvoudig

Oefening 3: intervisie met de incidentmethode

Doel:	Deelnemers kunnen op een situatie reflecteren met behulp van de incidentmethode
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie thema Reflecteren, beamer• Werkblad 29 - De incidentmethode. Voor iedere deelnemer kopiëren.• Pennen
Tijd:	60 minuten
Deelnemers:	Minimaal 4, maximaal 6

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over het thema reflecteren.

Kern – Oefening intervisie met de incidentmethode

De voorbereiding

- Bedenk wanneer (datum en tijd) je de oefening intervisie met de incidentmethode wilt gaan doen.
- Geef de deelnemers ongeveer drie weken vóór deze datum het formulier de incidentmethode, zodat zij voldoende tijd hebben om een actuele ervaring met de ZRR & het positieve gesprek die zij als lastig hebben ervaren te verzamelen.
- Benoem daarbij het doel van deze oefening. Geef een korte toelichting (op het formulier staat de toelichting ook beschreven) en geef de datum en tijd door wanneer de intervisie plaats gaat vinden.

De incidentmethode in een kort schema:

Stap 1	Inventarisatie en keuze incident	10 min
Stap 2	Toelichting vraag en incident	5 min
Stap 3	Informatieronde	15 min
Stap 4	Diagnose situatie	7 ½ min
Stap 5	Oplossingen	7 ½ min
Stap 6	Keuze inbrenger	5 min

Stap 1 – Inventariseren en de keuze van het incident

- Alle deelnemers brengen een lastige praktijksituatie in met betrekking tot het voeren van een positief gesprek over de ZRR. Bijvoorbeeld een gebeurtenis waarvan je niet goed wist hoe te reageren of waarin je achteraf niet gelukkig was met je reactie. De situatie moet echt gebeurd zijn en je moet hier een leervraag in hebben.

- Iedere deelnemer geeft een korte schets van de situatie tot het kritische moment. Met andere woorden: zonder te vertellen hoe je zelf handelde of hoe het afliep.
- Heeft iedereen een korte schets gegeven? Maak een keuze. De situatie met de meeste stemmen wordt uitgekozen en verder uitgediept.

Stap 2 – Toelichting vraag en incident

- De inbrenger van de situatie geeft nogmaals een toelichting van zijn situatie en benoemt wat zijn leervraag is. Wat is de vraag of het probleem waar hij hulp bij zoekt bij de overige deelnemers?

Stap 3 – Informatieronde

- De overige deelnemers mogen nu vragen stellen om de ingebrachte situatie te verduidelijken. Benoem dat dit open vragen moeten zijn.
- Aandachtspunten in stap 3: het aandragen van oplossingen is streng verboden! Merk je dat deelnemers oplossingen aandragen? Grijp dan in door te benoemen dat zij eerst nog meer vragen gaan stellen. Hoor je een gesloten of een suggestieve vraag? Grijp dan in door aan de desbetreffende deelnemer te vragen: kun je deze vraag ook op een andere manier stellen?

Stap 4 – Diagnose van de situatie

- Er worden in deze stap geen vragen meer gesteld.
- Iedere deelnemer geeft zijn diagnose van de probleemsituatie. Wat is er aan de hand? Wat is de kern van het probleem?
- De inbrenger luistert en reageert niet op de diagnoses die hij hoort.
- Aandachtspunten in stap 4: zorg ervoor dat de deelnemers de diagnose kort en krachtig vertellen, zonder uitgebreide toelichting en zonder de eigen visie af te zwakken. De diagnose beginnen met: "ik denk dat...en daardoor..." werkt vaak goed. Een voorbeeld: "ik denk dat Claudia te veel aan het nadenken is tijdens het gesprek met de cliënt en daardoor dichtslaat". Het geeft niet wanneer deelnemers dezelfde diagnose (willen) stellen. Dit is juist goed, want iedere deelnemer vertelt het in zijn eigen woorden. Dit kan betekenen dat de ene diagnose bij de inbrenger wel binnen komt en de ander niet, terwijl zij in de basis dezelfde boodschap hebben.

Stap 5 – Oplossingen

- Iedere deelnemer benoemt hoe hij het ingebrachte probleem/vraag zou oplossen of aanpakken.
- De inbrenger luistert en reageert niet op de ingebrachte oplossingen.
- Aandachtspunt in stap 5: zorg ervoor dat deelnemers geen commentaar leveren of in discussie gaan over de verschillende ingebrachte oplossingen. Er is namelijk geen goed of fout, de inbrenger kiest uiteindelijk zelf in stap 6.

Stap 6 – Keuze van de inbrenger

- De inbrenger geeft aan hoe hij een volgende keer met een dergelijke situatie omgaat. Dit kan één van de genoemde oplossingen zijn, een combinatie van de genoemde oplossingen of iets heel anders dat niet genoemd is.

Afsluiting

De praktijksituatie, het probleem en de leervraag zijn vaak voor meerdere deelnemers herkenbaar. Bespreek daarom de oefening na door de volgende vraag aan iedere deelnemer te stellen: wat heeft het jou aan inzichten en acties opgeleverd wanneer je naar de praktijk kijkt?

Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over reflecteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflecteren kun je vinden in powerpointpresentatie Reflecteren – dia's 1 t/m 9
- De incidentmethode is een veelgebruikte intervisiemethode. Je kunt dit namelijk voor veel verschillende soorten praktijksituaties gebruiken. Daarnaast is het laagdrempelig en geeft het een duidelijke structuur.
- Sla geen stappen over en doorloop de stappen in de volgorde zoals deze beschreven staan. Op deze manier zorg je ervoor dat je voldoende tijd besteed aan het verhelderen van de ingebrachte situatie. Zo ga je echt de diepte in en kom je tot de kern.
- Als procesbegeleider bemoei jij je niet met de inhoud. Je doet dus niet mee met de verschillende stappen. Jouw rol is tijdbewaking, ervoor zorgen dat de stappen op de juiste wijze én volgorde worden doorlopen. En je grijpt in wanneer dit niet het geval is (zie ook de aandachtspunten bij de stappen).
- Benadruk voordat de intervisie start dat het geen beoordelingsmoment is. Het is daarom belangrijk dat dit zonder oordeel gebeurt. Er is geen goed of fout. Het gaat juist om het onderzoeken! Je onderzoekt je eigen handelen, waarbij het leren en ontwikkelen centraal staat.
- Is de incidentmethode nieuw voor de deelnemers? Neem dan voordat je start met de intervisie werkblad 29 met elkaar door en vraag voordat je start aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de incidentmethode.
- Intervisie werkt het prettigst in groepen van minimaal 4 tot maximaal 6 deelnemers. Zo is er aandacht voor iedere deelnemer. Zijn er meer dan 6 deelnemers? Dan is het raadzaam om twee groepen te vormen en twee afzonderlijke bijeenkomsten te organiseren.



Oefening 4: intervisie met de roddelmethode

Doel:	Deelnemers kunnen op een situatie reflecteren met behulp van de roddelmethode
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie thema Reflecteren, beamer• Werkblad 30 - De roddelmethode. Voor iedere deelnemer kopiëren.• Pennen
Tijd:	45 minuten
Deelnemers:	Minimaal 4, maximaal 6

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over het thema reflecteren.

Kern – Oefening intervisie met de roddelmethode

De voorbereiding

- Bedenk wanneer (datum en tijd) je de oefening intervisie met de roddelmethode wilt gaan doen.
- Geef de deelnemers ongeveer drie weken vóór deze datum het formulier de roddelmethode, zodat zij voldoende tijd hebben om een actuele ervaring met de ZRR & het positieve gesprek die zij als lastig hebben ervaren te verzamelen.
- Benoem daarbij het doel van deze oefening. Geef een korte toelichting. Op het formulier staat de toelichting ook beschreven. Geef de datum en tijd door wanneer de intervisie plaats gaat vinden.

De roddelmethode in een kort schema:

Stap 1	Introductie vraag inbrenger	5 min
Stap 2	Probleemverkenning	10 min
Stap 3	Roddelen	15 min
Stap 4	Reactie inbrenger	10 min
Stap 5	Evaluatie	5 min

Stap 1 – Introductie vraag inbrenger

- Iedere deelnemer geeft een korte schets van zijn situatie tot het kritische moment. Met andere woorden: zonder te vertellen hoe je zelf handelde of hoe het afliep.
- Heeft iedereen een korte schets gegeven? Maak een keuze. De situatie met de meeste stemmen wordt uitgekozen en verder uitgediept.

- De inbrenger vertelt nogmaals kort en krachtig zijn praktijksituatie én de leervraag die hij hierover heeft.
- Aandachtspunt in stap 1: bewaak dat er geen uitgebreide verhalen of toelichtingen worden gegeven.

Stap 2 – Toelichting vraag en incident

- De overige deelnemers mogen nu ieder drie vragen stellen aan de inbrenger om meer inzicht te krijgen in de situatie en de leervraag. Benoem dat dit open vragen moeten zijn.
- Aandachtspunten in stap 2: hoor je een gesloten of een suggestieve vraag? Grijp dan in door aan de desbetreffende deelnemer te vragen: kun je deze vraag ook op een andere manier stellen?

Stap 3 – Roddelen

- Laat de inbrenger buiten de kring gaan zitten, met zijn rug naar de groep. Door deze opstelling is het duidelijk dat de groep 'roddelt' over de inbrenger, terwijl hij het gesprek wel hoort.
- De overige deelnemers gaan 'roddelen'. Ze bespreken de vraag en situatie van de inbrenger. Waar ging het mis? Waarom? Hoe had het beter gekund?
- De inbrenger reageert niet. Hij luistert open naar de roddel discussie en maakt notities over opmerkingen die hem raken, opvallen of juist verrassen.

Stap 4 – Reactie inbrenger

- De inbrenger komt weer in de kring zitten.
- De inbrenger geeft aan wat hem heeft geraakt, wat hem het meest is opgevallen en/of welke nieuwe inzichten de roddelmethode hem heeft gegeven.

Stap 5 – Evaluatie

- Met elkaar bespreken wat de intervisie met de roddelmethode heeft opgeleverd.
- Wat heeft het de inbrenger opgeleverd aan inzichten, bewustwording, oplossingen en tips? Wat gaat hij hiermee doen in de praktijk?
- Wat heeft het de overige deelnemers opgeleverd?

Afsluiting:

Bedank de deelnemers voor hun inzet en het delen van hun ervaringen.



Extra informatie voor de procesbegeleider

- Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over reflecteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflecteren kun je vinden in powerpointpresentatie Reflecteren – dia's 1 t/m 9
- De roddelmethode is een speelse intervisiemethode. Doordat de deelnemers ongecensureerd mogen 'roddelen' over de ingebrachte vraag en situatie, krijgt de inbrenger snel nieuwe inzichten op zijn situatie.
- De roddelmethode vraagt om een zorgvuldige uitvoering. Het kan confronterend zijn voor de inbrenger. Het is daarom belangrijk dat de deelnemers elkaar al kennen en dat er een veilige sfeer is.
- Sla geen stappen over en doorloop de stappen in de volgorde zoals deze beschreven staan. Op deze manier zorg je ervoor dat je voldoende tijd besteed aan het verhelderen van de ingebrachte situatie. Zo ga je echt de diepte in en kom je tot de kern.
- Als procesbegeleider bemoei jij je niet met de inhoud. Je doet dus niet mee met de verschillende stappen. Jouw rol is: tijdbewaking, ervoor zorgen dat de stappen op de juiste wijze én volgorde worden doorlopen en ingrijpen wanneer dit niet het geval is (zie ook de aandachtspunten bij de stappen).
- Benadruk voordat de intervisie start dat het geen beoordelingsmoment is. Het is daarom belangrijk dat dit zonder oordeel gebeurt. Er is geen goed of fout. Het gaat juist om het onderzoeken! Je onderzoekt je eigen handelen, waarbij het leren en ontwikkelen centraal staat.
- Is de roddelmethode nieuw voor de deelnemers? Neem dan voordat je start met de intervisie werkblad 30 met elkaar door en vraag voordat je start aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de roddelmethode.
- Intervisie werkt het prettigst in groepen van minimaal 4 tot maximaal 6 deelnemers. Zo is er aandacht voor iedere deelnemer. Zijn er meer dan 6 deelnemers? Dan is het raadzaam om twee groepen te vormen en twee afzonderlijke bijeenkomsten te organiseren.

Oefening 5: intervisie met de praatplaat

Doel:	Deelnemers kunnen op een situatie reflecteren met behulp van de praatplaat
Materiaal:	<ul style="list-style-type: none">• Laptop, powerpointpresentatie Thema reflecteren, beamer• Werkblad 31 – De praatplaat. Werkblad voor iedere deelnemer kopiëren.
Tijd:	25 minuten
Deelnemers:	Minimaal 2

Inleiding

Indien wenselijk: herhaling van de theorie over het thema reflecteren.

Kern – Oefening intervisie met de praatplaat

De voorbereiding

- Bedenk wanneer (datum en tijd) je de oefening intervisie met de praatplaat wilt gaan doen.
- Geef de deelnemers ongeveer drie weken vóór deze datum de praatplaat, zodat zij voldoende tijd hebben om een actuele ervaring met de ZRR & het positieve gesprek die zij als lastig hebben ervaren te verzamelen.
- Benoem daarbij het doel van deze oefening. Geef een korte toelichting en geef de datum en tijd door wanneer het reflecteren met de praatplaat plaats gaat vinden.

De praatplaat in een kort schema:

Stap 1	Een globale omschrijving van de situatie	2 min
Stap 2	De diepte in	5 min
Stap 3	De uitkomst	5 min
Stap 4	Terugblikken en vooruitkijken	8 min
Stap 5	Het reflecteren evalueren	5 min

De uitvoering

- Deel de praatplaten uit.
- Bepaal wie een situatie inbrengt
- Bepaal wie de vragen stelt aan de inbrenger. Bij een grote groep is de voorkeur: één of twee vragenstellers, de overige deelnemers observeren en luisteren.
- Sla geen stappen over.



- Houd voor het reflecteren van één situatie zo'n 25 minuten aan. Uiteraard verschilt dit per ingebrachte situatie.
- Voldoende tijd beschikbaar? Kies een nieuwe inbrenger en herhaal bovenstaande.



Afsluiting:

Bedank de deelnemers voor de inbreng en inzet.



Extra informatie voor de procesbegeleider

Schat vooraf in of het wenselijk is om de theorie over reflecteren te herhalen voordat je aan de slag gaat met de oefening. De theorie over reflecteren kun je vinden in de powerpointpresentatie Reflecteren

– dia's 1 t/m 9



- Je kunt deze oefening op verschillende manieren uitvoeren: in tweetallen, in subgroepjes of met het hele team. Maak hierin vooraf een keuze.



- Op de praatplaat staan bij iedere stap voorbeeldvragen ter inspiratie. Uiteraard kun je hier ook vragen aan toevoegen!



- Benadruk voordat de intervisie start dat het geen beoordelingsmoment is. Het is daarom belangrijk dat dit zonder oordeel gebeurt. Er is geen goed of fout. Het gaat juist om het onderzoeken! Je onderzoekt je eigen handelen, waarbij het leren en ontwikkelen centraal staat.



- Is de praatplaat nieuw voor de deelnemers? Neem dan voordat je start met de intervisie werkblad 31 met elkaar door en vraag voordat je start aan de groep of er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de praatplaat.



Werkbladen

- 1 De ZelfredzaamheidsRadar
- 2 Herken de domeinen spelkaarten
- 3 Extra inspirerende informatie ZRR
- 4 Herken de kernvaardigheden
- 5 Antwoordkaart: Herken de kernvaardigheden
- 6 Vaardighedenposters
- 7 Puntenkaarten
- 8 Prioriteitenlijst
- 9 Extra inspirerende informatie
- 10 Tegeltjeswijsheid
- 11 Oplossingstaal of probleemtaal? Buig om!
- 12 In gesprek over de ingevulde ZRR
- 13 Observatieformulier introductie ZRR
- 14 Persoonlijk leerdoel
- 15 Open of gesloten? Maak hem open!
- 16 Rode en groene kaart
- 17 Geef een reflectie
- 18 Samenvatting of Reflectief luisteren?
- 19 Compliment of Bevestiging? Buig om!
- 20 Anders kijken naar de casus
- 21 Anders kijken naar de cliënt
- 22 Samenhang domeinen samenvatten (1)
- 23 Samenhang domeinen samenvatten (2)
- 24 Informatie geven of delen? Buig om!
- 25 Weet u wat u moet doen? (1)
- 26 Weet u wat u moet doen? (2)
- 27 Reflecteren op successen
- 28 Formulier De STARR methode
- 29 De incidentmethode
- 30 De roddelmethode
- 31 De praatplaat reflecteren

WERKBLAD 3 - De ZelfredzaamheidsRadar

Uitleg

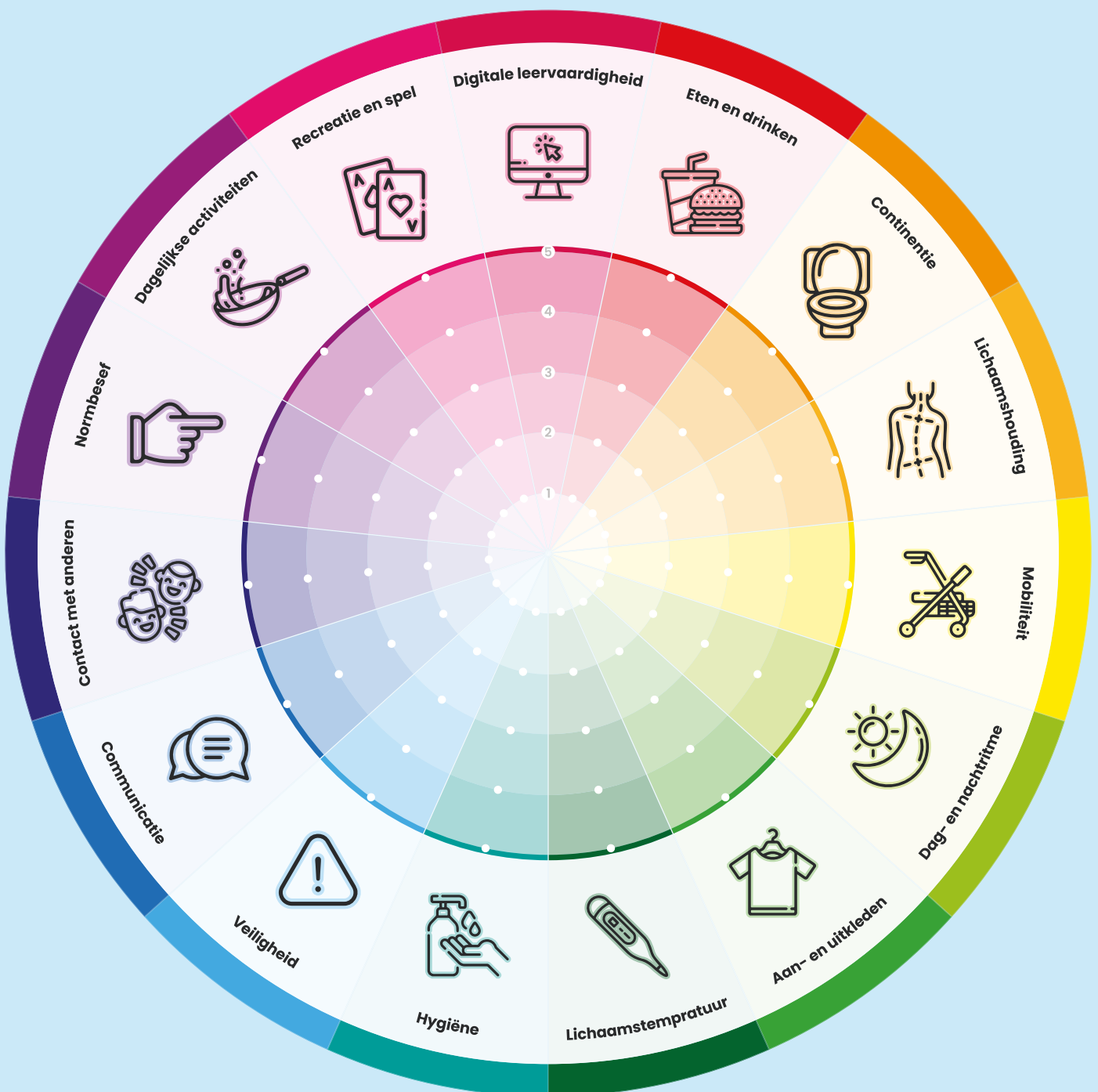
Leg de plaat met de ZRR en de kaartjes in een stapel in het midden op de tafel. Leg de opdracht uit:

- Eén deelnemer begint door het bovenste kaartje van de stapel te pakken en de casus op het kaartje hardop voor te lezen
- De deelnemer bepaalt vervolgens welke domein(en) hij herkent in de casus en geeft daarbij een korte toelichting
- De deelnemer legt het kaartje bij het desbetreffende domein, naast de plaat
- De volgende deelnemer is nu aan de beurt
- Herhaal bovenstaande totdat de kaartjes op zijn, of tot iedere deelnemer een keer aan de beurt is geweest.

Optioneel

Heb je voldoende tijd beschikbaar? Dan kun je deze opdracht verdiepen door aan de deelnemer de volgende vragen te stellen:

- zou je deze casus ook bij een ander domein kunnen leggen?
- Kan er een samenhang zijn met een ander domein?
- Of welke score zou je geven en waarom?



WERKBLAD 2 - Herken de domeinen spelkaarten

Casus 1

Mevrouw kookt graag. De partner van mevrouw geeft aan zich zorgen te maken. Het valt de partner de laatste tijd op dat na het koken mevrouw het gasfornuis vergeet uit te zetten.

Casus 2

Meneer heeft oedemateuze benen. Hij draagt hiervoor steunkousen. Alhoewel hij deze zelf nog kan aan- en uittrekken vraagt hij zijn partner steeds vaker om een handje te helpen.

Casus 3

Meneer doet dagelijks zijn boodschappen op de fiets. Hij maakt dan ook graag een praatje met de caissière. Laatst is hij twee keer gevallen met de fiets doordat hij zijn evenwicht verloor. Hij geeft aan bang te zijn geworden en laat nu de buurvrouw zijn boodschappen halen.

Casus 4

Meneer woont in appartement en houdt ervan om naar muziek te luisteren. Het liefst lekker hard. Zo hard, dat het de zorgverlener opvalt dat wanneer zij aanbelt, hij de deurbel 9 van de 10 keer niet hoort.

Casus 5

Vroeger is meneer hoogleraar geweest. Nu brengt meneer nog steeds een belangrijk deel van de dag achter de laptop door. Hij leest graag proefschriften en geeft zijn aanbevelingen, als ze hem daarnaar vragen. Door de pijn in de handen tijdens het typen gaat dit erg moeilijk.

Casus 6

Meneer verzamelt spullen. Zijn huiskamer ligt vol met apparatuur en stapels oude kranten en folders. Het schoonhouden van zijn huis is hierdoor onmogelijk. Ook in de tuin ligt van alles. Je kunt niet meer buiten zitten of de schuur bereiken. Daarnaast bewaart meneer hier ook de vuilniszakken, vol met afval en etensresten. De burens hebben geklaagd over stankoverlast.

Casus 7

Meneer geeft aan dat zijn gewrichten in zijn handen meer pijn doen nu het weer winter wordt. Hierdoor krijgt hij zijn voordeur met moeite op slot.

Casus 8

Tijdens de maaltijden schept meneer altijd als eerste zijn bord vol. En zonder overleg schept hij regelmatig ook nog een tweede bord vol. Of bij het toetje vult hij zijn kom tot aan de rand met vla. Het veroorzaakt onrust aan tafel. Meneer is geregeld door zijn tafelgenoten hierop aangesproken: "Wij zijn er ook nog! Kun je geen rekening houden met anderen?" Meneer haalt dan zijn schouders op en zegt: "ik heb gewoon trek".

Casus 9

Meneer geeft aan dat hij laatst erg was geschrokken. Toen hij thuis kwam van het boodschappen doen, waren alle lichten nog aan. Het was gelukkig geen inbraak. Hij was blijkbaar vergeten ze uit te doen.

Casus 10

Het valt de zorgverlener de laatste tijd op dat meneer in een T-shirt met korte mouwen de deur uitgaat. Ze maakt zich zorgen, want het is winter en buiten is het maar 5 graden.

Casus 11

Meneer heeft ernstig hartfalen. Zijn partner is nog vitaal en vind het fijn om voor haar man te zorgen. Elke dag gaan zij naar buiten voor een wandeling. Meneer zit dan in een rolstoel en zijn partner duwt hem. De partner geeft aan de laatste tijd op te zien tegen de wandelingen. Het duwen van de rolstoel is zwaar. Vorige week hebben ze daarom voor het eerst een dagje overgeslagen.

Casus 12

Mevrouw heeft een dwarslaesie. Haar beide benen zijn verlamd. De functie van haar armen is goed. De coördinatie in haar handen is verminderd. Mevrouw geeft aan dat het geregeld voorkomt dat ze wat laat vallen en dat het dan zo een half uur duurt voordat ze het met haar hand weer te pakken heeft.

Casus 13

Mevrouw haar beide benen zijn verlamd door een operatiefout. Voor buiten heeft ze een scootmobiel. Ze heeft een groot sociaal netwerk en gaat graag op bezoek. Als mevrouw dan naar het toilet moet heeft ze een probleem, want "als je moet, dan moet je". Meestal gaat het goed door op tijd weer naar huis te gaan. Maar ideaal is het niet, want het liefst had ze langer op bezoek willen blijven.

Casus 14

Meneer is een vitale getrouwde man met beginnende Alzheimer. Samen met zijn partner heeft hij twee kinderen, een zoon en een dochter. Ze bellen de kinderen vaak. Meneer geeft aan dat hij vandaag al twee keer zijn zoon dacht te bellen, maar dat zijn dochter opnam. Hij durft dat niet tegen zijn vrouw te zeggen.

Casus 15

Meneer is een vitale getrouwde man met beginnende Alzheimer. Samen met zijn partner gaan ze regelmatig er op uit met de fiets. De partner van meneer geeft aan zich zorgen te maken: "hij wordt een gevaar op de weg, ook als ik er naast fiets en aanwijzingen geef. Laatst fietste hij zomaar, zonder te kijken, de weg op. De auto die van rechts kwam, kon gelukkig nog op tijd remmen". Beiden willen ze dit nog zo lang mogelijk blijven doen samen. Het is hun passie.

Casus 16

Meneer is een vitale getrouwde man met beginnende Alzheimer. Zijn partner geeft aan dat meneer 's ochtends tijdens het lezen van de krant in slaap valt. Als ze hem wakker maakt geeft hij aan moe te zijn. Laatst trof ze hem zelfs weer in zijn pyjama in bed aan, nadat ze terugkwam van de winkel. Het kostte haar veel moeite hem te overtuigen dat het midden op de dag was en nog lang geen avond.

Casus 17

Mevrouw wast zichzelf zittend op een douchestoel aan de wastafel. Ze kan echter niet bij haar voeten. De zorgverleners moeten haar daarmee helpen. Omdat ze erg is gesteld op haar privacy en ze zich schaamt voor haar lichaam vindt ze dat niet prettig

Casus 18

Mevrouw is moeilijk ter been als gevolg van fors overgewicht. Het lopen naar de ontmoetingsruimte gaat steeds moeizamer door pijnklachten aan de knie-, heup- en enkelgewrichten. Het is een lange afstand om te lopen en er is geen mogelijkheid voor haar om even te rusten

Casus 19

Mevrouw heeft het slaapapneusyndroom en slaapt 's nachts slecht door de apneus die regelmatig optreden. Door haar forse overgewicht kan mevrouw niet zelfstandig draaien in bed.

Casus 20

Mevrouw heeft fors overgewicht en daardoor moeilijk ter been. Iedere avond gaat zij naar de ontmoetingsruimte. Toch ziet ze hier steeds meer tegenop. Ze hoort mensen achter haar rug om praten over "die dikke". Ze weet niet goed wat ze daar mee aan moet en geeft aan dat het zo van haar niet meer hoeft. Ze voelt zich eenzaam.

Casus 21

Mevrouw is geopereerd aan haar rechterschouder en mag deze tijdelijk niet belasten. Lastig, want mevrouw is rechtshandig. Aan- en uitkleden lukt mevrouw niet en daarnaast geeft mevrouw aan dat wanneer zij naar het toilet is geweest zij zichzelf niet goed kan afvegen. Ze geeft aan zichzelf te ruiken en schaamt zich hierover.

Casus 22

Op de eettafel van meneer ligt een stapel met post. De meeste brieven zijn van instanties en organisaties, zoals de belastingdienst en het ziekenhuis, en zijn nog ongeopend. De zorgverlener gaat hierover in gesprek. Meneer geeft aan: "ik begrijp er geen snars van, kunnen ze niet normale woorden gebruiken, dus ik laat ze lekker liggen"

Casus 23

Het is de zorgverlener de laatste tijd opgevallen dat wanneer zij bij meneer langsgaat hij iedere keer dezelfde kleding draagt. Ook ruikt zij overduidelijk een zweetgeur. In gesprek hierover haalt meneer zijn schouders op en zegt: "ik geef niks om mode en dit zit nu eenmaal lekker".

Casus 24

Meneer houdt van gamen. Tijdens het gamen heeft hij ook contact via zijn koptelefoon met andere gamers. Deze gamers wonen niet alleen in Nederland, maar ook in Amerika. Door het tijdsverschil komt het dus vaak voor dat meneer tot diep in de nacht aan het gamen is en pas rond het middaguur weer uit zijn bed komt.

Casus 27

Wanneer de zorgverlener bij mevrouw langskomt valt op dat het erg koud is in huis. Mevrouw heeft een dikke trui aan en zit met een deken op de bank. Samen kijken ze naar de thermostaat om de verwarming aan te zetten. De zorgverlener ziet dat mevrouw zenuwachtig is. Ze drukt op allerlei knopjes en zegt: "rot ding". Het lukt mevrouw niet om de verwarming hoger te zetten.

Casus 26

Meneer draagt graag overhemden. Dit draagt hij al zijn hele leven. Hij voelt zich hier prettig in. Meneer geeft aan dat het hem moeite kost om de knoopjes open- en dicht te krijgen. Meneer geeft aan dat hij echt geen trui wil dragen.

Casus 27

Mevrouw is slecht ter been en is afhankelijk van een rollator. Twee keer per week komt er een huishoudelijke hulp om mevrouw te ondersteunen in het huishouden. Mevrouw geeft aan dit helemaal niks te vinden: "ik vind het helemaal niks. Mijn hele leven heb ik het zelf gedaan. Ik begrijp dat ik wat hulp nodig heb, maar ik mankeer toch niets aan mijn handen!"

Casus 28

Mevrouw is slecht ter been en is afhankelijk van een rollator. Mevrouw kan hiermee zichzelf verplaatsen in huis. Het kost haar heel veel kracht en tijd. Een loopje naar de keuken en weer naar de huiskamer duurt 10 minuten en daarna is ze bekaf. Mevrouw kiest er dan ook voor om dit zoveel mogelijk te beperken, ook al heeft ze dorst of trek. "En dat scheelt ook weer een loopje minder naar het toilet", aldus mevrouw

Casus 29

Meneer is onlangs gevallen. Zijn been zit in het gips. Meneer zit overdag in zijn relaxstoel. Hij geeft aan last te hebben van zijn stuit van het zitten. Meneer heeft geen kracht om te verzitten of om te draaien in bed. Daarnaast heeft hij ondersteuning nodig met opstaan. Als meneer eenmaal staat dan lukt het hem, met behulp van krukken, om zich te verplaatsen in huis.

Casus 30

Mevrouw kijkt graag naar tv en volgt alle soaps. Dit is haar favoriete invulling van de avond. Mevrouw geeft tijdens ieder bezoek van de zorgverlener aan dat haar tv kapot is. Dit is niet het geval. De zorgverlener merkt op dat mevrouw in de war raakt van al de verschillende afstandsbedieningen op de tafel. In plaats van de tv aan te zetten, zet mevrouw de radio aan.

WERKBLAD 3 - Extra inspirerende informatie ZRR



E-learning ZRR+



Interview ZRR in de praktijk



ZRR; ook iets voor u?



Vind voor alle domeinen tips op Scouters.nl!



De domeinen van de ZRR



ZRR; hoe vul je die in?



De digitale ZRR

WERKBLAD 4 - Herken de kernvaardigheden

Vraag 1

Cliënt: "Ik voel mij slecht vandaag."

Zorgverlener: "U heeft pijn."

Cliënt: "Ja, dat altijd. Maar ik slaap ook slecht de laatste dagen."

Welke kernvaardigheid zet de zorgverlener in?

- A) Open vragen stellen
- B) Samenvatten
- C) Bevestigen
- D) Reflectief luisteren
- E) Informatie Delen

Vraag 2

Cliënt: "Het douchen viel mij zwaar vanochtend. Uitkleden, douchen, afdrogen en weer aankleden. Ik was daarna bekaf."

Zorgverlener: "Het is u wel gelukt om dit zelfstandig te doen! Vorige week lukte dit nog niet!"

Welke kernvaardigheid zet de zorgverlener in?

- A) Open vragen stellen
- B) Samenvatten
- C) Bevestigen
- D) Reflectief luisteren
- E) Informatie delen

Vraag 3

Cliënt: "Mijn familie woont hier niet om de hoek en autorijden lukt niet meer.

Jammer, want ik zou ze graag vaker willen zien en spreken. Ik mis ze wel."

Zorgverlener: "Als ik het goed begrijp wilt u uw familie vaker zien, maar doordat autorijden niet meer lukt kunt u niet naar ze toe? Klopt dat?"

Cliënt: "Ja klopt"

Zorgverlener: "Wat zou u kunnen helpen?"

Cliënt: "Ik kan ze bellen, maar dat is toch anders. Ik wil ze gewoon zien. Ik weet het eigenlijk niet."

Zorgverlener: "Er zijn mogelijkheden. Vind u het goed dat ik dit met u deel?"

Cliënt: "Zeker."

Zorgverlener: "Wat ik bij andere heb gezien is dat zij contact hebben via beeldzorg, zodat ze de ander ook kunnen zien."

Welke kernvaardigheid zet de zorgverlener in? Er kunnen meerdere antwoorden juist zijn.

- A) Open vragen stellen
- B) Samenvatten
- C) Bevestigen
- D) Reflectief luisteren
- E) Informatie delen

Vraag 4

Cliënt: "Pff, hou op. Ik kan prima mijn zaken regelen, maar ik ben nu geïrriteerd. Ik heb al 3 keer gebeld naar de huisarts, iedere keer stond ik in de wachtrij, 20 minuten. Toen ben ik maar gaan bellen naar de apotheek zelf. Nee hoor, eerst via de huisarts zeiden ze."

Zorgverlener: "Ik krijg de indruk dat u er helemaal klaar mee bent."

Cliënt: "Dat kun je wel zeggen ja."

Welke kernvaardigheid zet de zorgverlener in?

- A) Open vragen stellen
- B) Samenvatten
- C) Bevestigen
- D) Reflectief Luisteren
- E) Informatie Delen

Vraag 5

Zorgverlener: "ik zie dat u een 3 heeft ingevuld bij Huishouden. Wat maakt dat u een 3 heeft ingevuld, vertel eens?"

Cliënt: "Nou, sommige dingen kan ik prima en andere dingen niet."

Zorgverlener: "Wat kunt u allemaal nog zelf?"

Welke kernvaardigheid zet de zorgverlener in? Er kunnen meerdere antwoorden juist zijn.

- A) Open vragen stellen
- B) Samenvatten
- C) Bevestigen
- D) Reflectief luisteren
- E) Informatie delen

Vraag 6

Zorgverlener: "Even checken of ik het goed heb begrepen. U geeft aan dat u moeite heeft om uw dag in te delen en dat u soms ook afspraken vergeet. U wilt niet afhankelijk zijn van een ander om u daaraan te herinneren. U geeft aan de voorkeur te hebben voor een planbord of een picto-agenda. Klopt dit?"

Cliënt: "Ja, precies."

Zorgverlener: "Welk hulpmiddel spreekt u het meeste aan?"

Welke kernvaardigheid zet de zorgverlener in? Er kunnen meerdere antwoorden juist zijn.

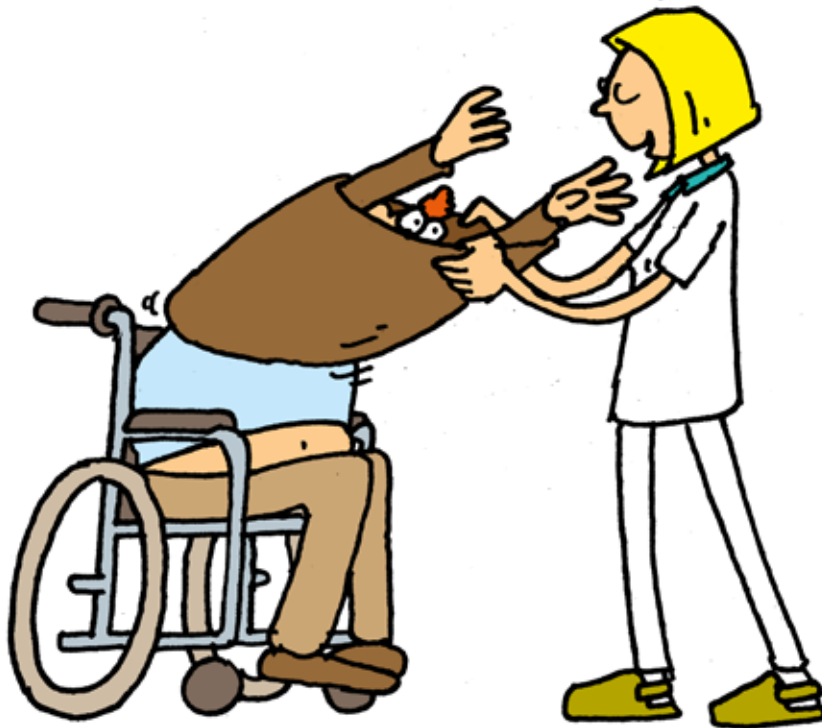
- A) Open vragen stellen
- B) Samenvatten
- C) Bevestigen
- D) Reflectief luisteren
- E) Informatie delen

WERKBLAD 5 - Antwoordkaart Herken de kernvaardigheden

Vraag	Antwoord	Toelichting
1	D	De zorgverlener zet een Reflectie in. Wat bedoelt de cliënt met: "ik voel mij slecht vandaag". De zorgverlener maakt een gissing en krijgt hierdoor informatie die de cliënt nog niet heeft uitgesproken, maar wat hij onderliggend wel bedoelt.
2	C	De zorgverlener benadrukt wat positief is en benoemt wat goed gaat. De zorgverlener geeft dus een Bevestiging .
3	A - B - E	De zorgverlener maakt een Samenvatting en legt een verband tussen: niet meer kunnen autorijden en daardoor niet zelfstandig naar familie toe kunnen gaan. De zorgverlener deelt ook Informatie . Door de vraag "wat zou u kunnen helpen?" laat de zorgverlener de cliënt eerst zelf nadenken over mogelijke oplossingen. En de zorgverlener vraagt toestemming aan de cliënt voordat ze oplossingen aandraagt. De vraag "wat zou u kunnen helpen?" is daarnaast ook een mooie Open vraag!
4	D	De zorgverlener zet een Reflectie in door in eigen woorden te herhalen wat zij denkt dat de cliënt denkt/voelt/bedoelt. De zorgverlener controleert zo of het vermoeden juist is.
5	A - C	De zorgverlener stelt Open vragen : "Wat maakt dat u een 3 heeft ingevuld, vertel eens?" en "Wat kunt u allemaal nog zelf?" Hierdoor wordt de cliënt uitgenodigd om meer te vertellen. De vraag: "wat kunt u allemaal nog zelf?" is ook een Bevestiging . De zorgverlener benadrukt hiermee namelijk het positieve en stimuleert zo de zelfredzaamheid.
6	A - B - E	De zorgverlener maakt een Samenvatting van wat de cliënt heeft gezegd. Zo checkt de zorgverlener of zij de cliënt goed heeft begrepen. Vervolgens stelt de zorgverlener de vraag: "welk hulpmiddel spreekt u het meeste aan?" Naast dat dit een Open vraag is, zet zij ook de kernvaardigheid Informatie delen in. In plaats van aan te geven wat haar het beste lijkt voor de cliënt, legt ze de regie bij de cliënt. Wat is zijn wens en behoefte?

WERKBLAD 6 - Vaardighedenposters

GESLOTEN GAAT HET **GOED** OF **SLECHT** MET U?
OPEN **HOE** GAAT HET NU MET U?

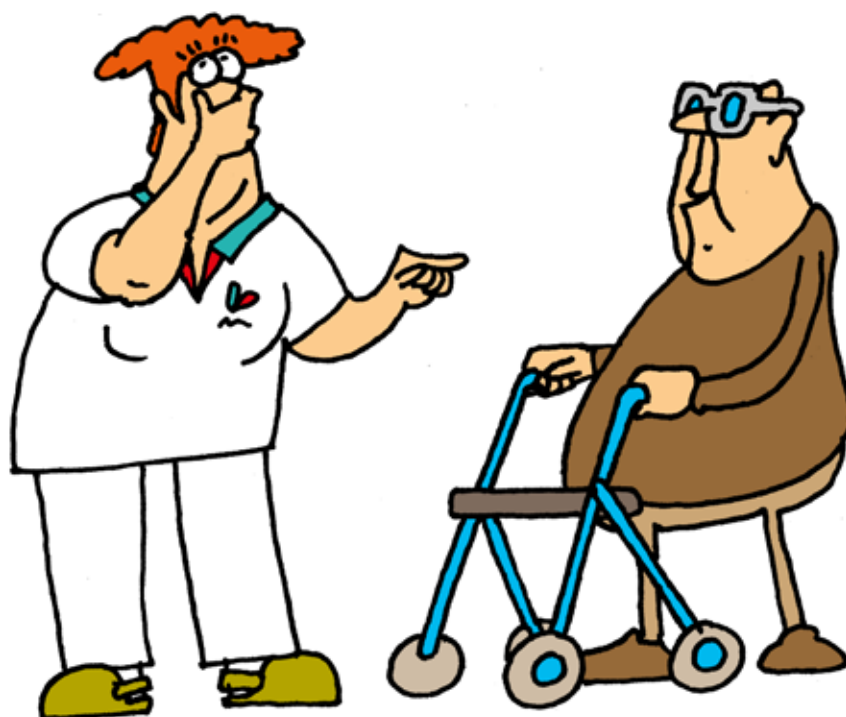






REFLECTIEF LI BEDOELT,
.....?

JA, DAT IS PRECIES
WAT IK BEDOEL.



SAMENVATTEN WE HEBBEN AFGESPROKEN
..... KLOPT DAT?
DAT KLOPT.



PROBLEEMTAAL WAT LIJKT U NIET EN MAAKT U DROEVIG?
OPLOSSINGSTAAL WAT LIJKT WEL EN MAAKT U VIROLIJK?



WERKBLAD 8 - Prioriteitenlijst

Vaardigheid	Totaalscore (Tel alle punten bij elkaar op en noteer het totaal)
Open vragen stellen	
Bevestigen	
Reflectief luisteren	
Informatie delen	
Samenvatten	
Positief taalgebruik	

Prioriteitenlijst

Welke vaardigheid heeft de meeste prioriteit gekregen en willen jullie als eerste mee aan de slag gaan? (de hoogste totaalscore) En welke volgt daarna? Etcetera.

1

.....

2

.....

3

.....

4

.....

5

.....

6

.....

WERKBLAD 9 - Extra inspirerende informatie



Machteld Huber over Positieve
Gezondheid; korte versie



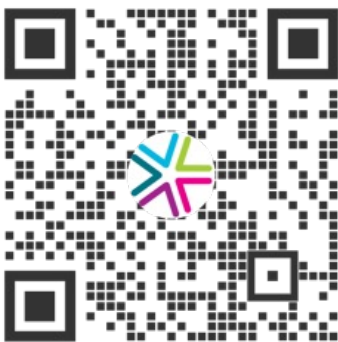
Institute Positive Health



Machteld Huber over Positieve
Gezondheid; lange versie



Hoe voer je een positief gesprek?



Artikel Positieve gezondheid:
Machteld Huber schudt de zorg op

WERKBLAD 10 - Tegeltjeswijsheid

Knip het tegeltje uit en hang het op aan een muur zodat het voor iedereen zichtbaar is. Bijvoorbeeld in kantoor. Het 'zien' van de tegeltjes zorgt ervoor dat we regelmatig worden herinnerd aan het werken vanuit de visie Positieve gezondheid.





**MENSEN ZIJN
NIET HUN
AANDOENING OF
BEPERKING**

WERKBLAD 11 - Oplossingstaal of probleemtaal? Buig om!

Vraag	Oplossingstaal	Probleemtaal	Buig om!
1. Wat lukt u niet?			
2. Wat zijn de nadelen van..... ?			
3. Wat hoopt u te bereiken?			
4. Op welke domeinen ervaart u problemen?			
5. Wat zou de volgende stap zijn?			
6. Waaraan merkt u dat u uw doel heeft bereikt?			
7. Wat mist u nog?			
8. Wat gaat er allemaal niet goed?			
9. Wat werkt wel voor u?			
10. Waar heeft u nu behoefte aan?			
11. Wat wilt u niet?			
12. Welk verschil zal dat maken?			

WERKBLAD 12 - In gesprek over de ingevulde ZRR

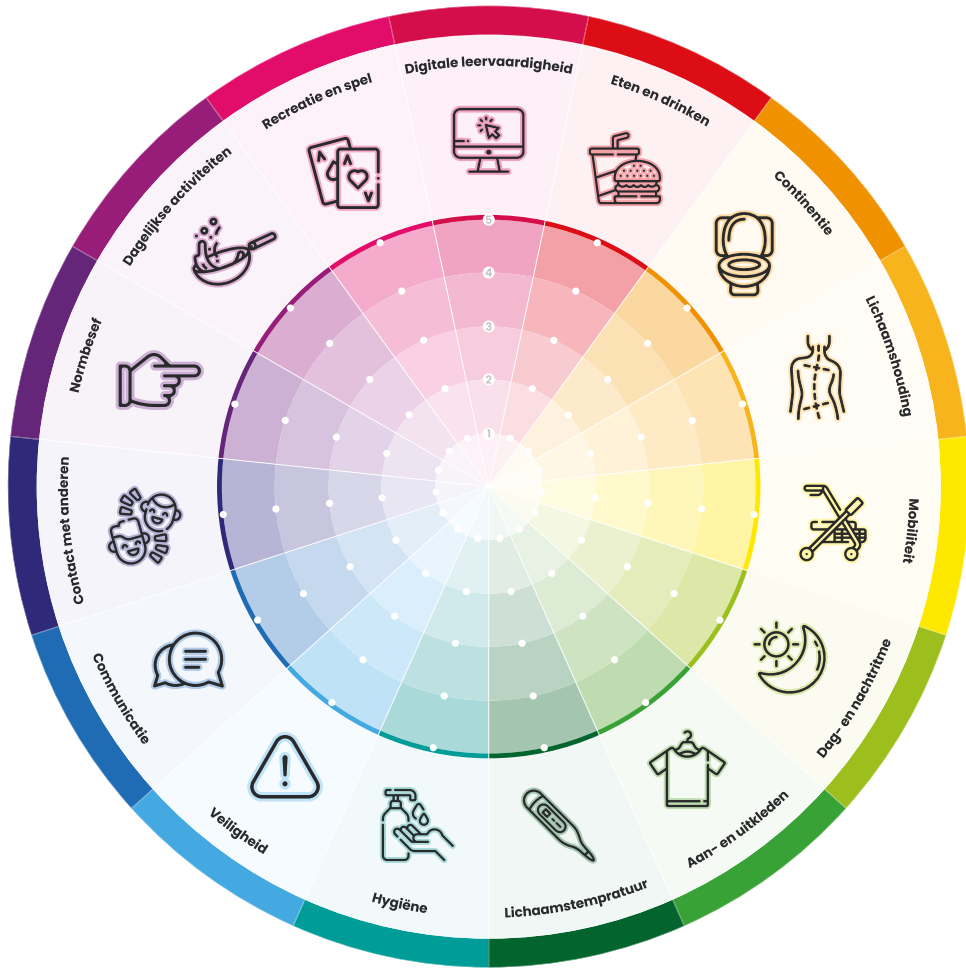
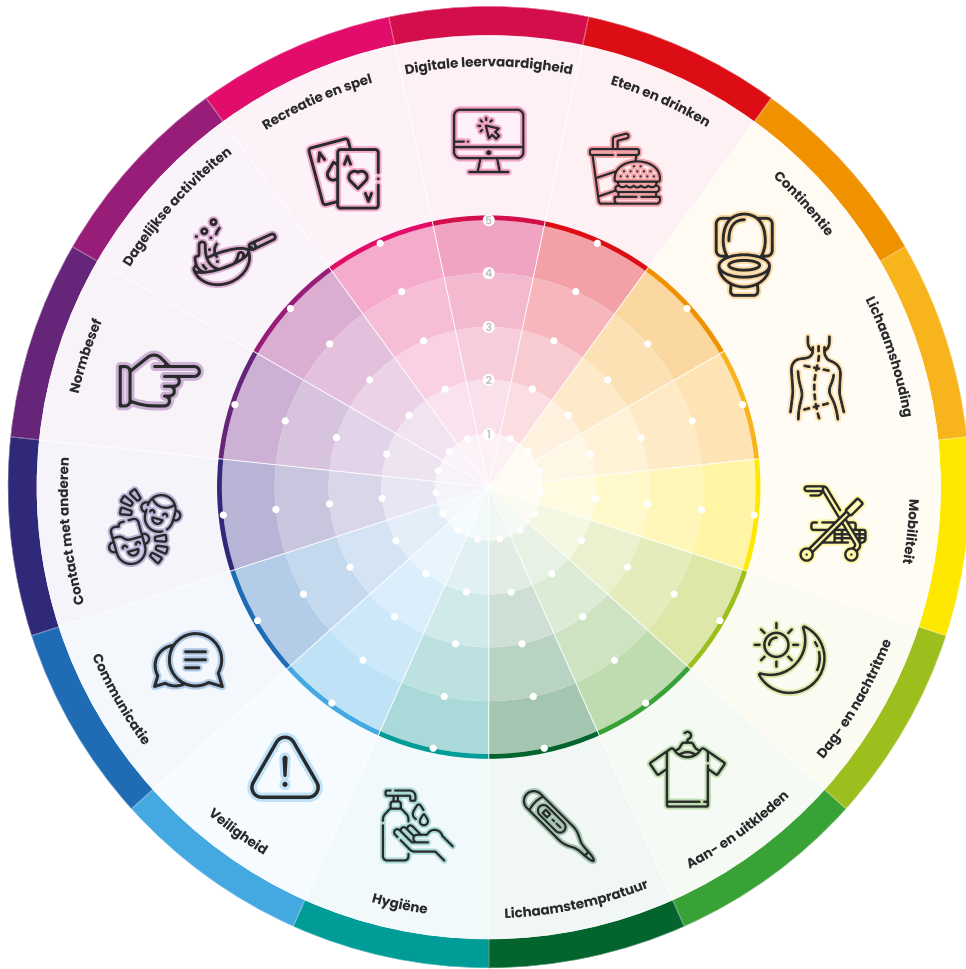
Bedenk minimaal twee openingszinnen en/of vervolgvragen die je straks kunt stellen in het gesprek

Welke openingszinnen/vervolgvragen heb je gehoord van je collega die jou ook wel aanspreken?





Bedenk minimaal twee openingszinnen en/of vervolgvragen die je straks kunt stellen in het gesprek

Welke openingszinnen/vervolgvragen heb je gehoord van je collega die jou ook wel aanspreken?



WERKBLAD 13 - Observatieformulier introductie ZRR

Oefening 1	Welke positieve woorden/zinnen hoor je? Noteer dit hier
Film A 	
Film B 	

Oefening 2 De ZRR introduceren bij de cliënt

1. Wat heb je gehoord aan positief/probleem taalgebruik? Wat viel op?
2. Wat was het effect hiervan op het gesprek/cliënt?
3. Heb je een tip?

Oefening 3 De ZRR introduceren bij de cliënt – gesprek 1

1. Wat heb je gehoord aan positief/probleem taalgebruik? Wat viel op?
2. Wat was het effect hiervan op het gesprek/cliënt?
3. Heb je een tip?

Oefening 3 De ZRR introduceren bij de cliënt – gesprek 2

1. Wat heb je gehoord aan positief/probleem taalgebruik? Wat viel op?
2. Wat was het effect hiervan op het gesprek/cliënt?
3. Heb je een tip?

WERKBLAD 14 - Persoonlijk leerdoel

Waar wil jij de komende tijd mee oefenen? Formuleer één of meerdere leerdoelen?

Wie of wat heb je daarvoor nodig?

Waar aan kun jij of de cliënt uiteindelijk zien en/of merken dat je hier vaardiger in bent geworden?



Waar wil jij de komende tijd mee oefenen? Formuleer één of meerdere leerdoelen?

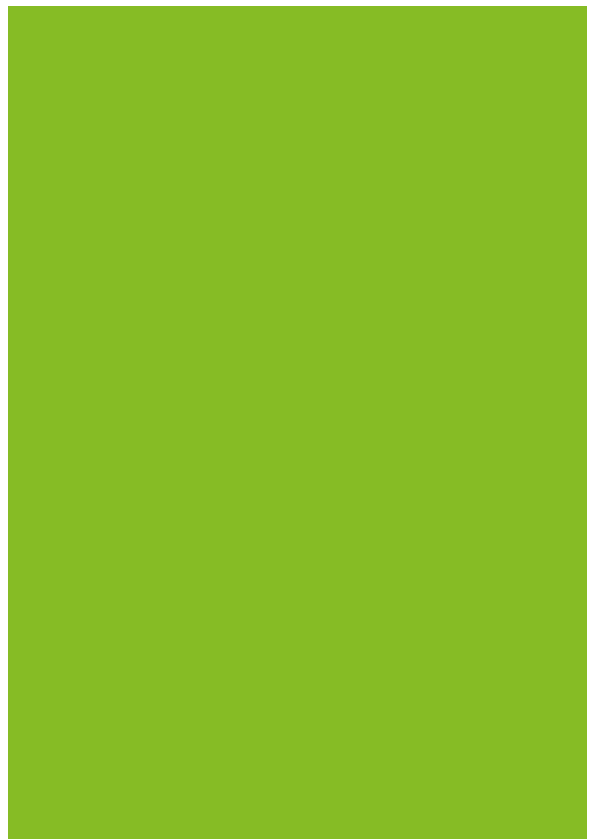
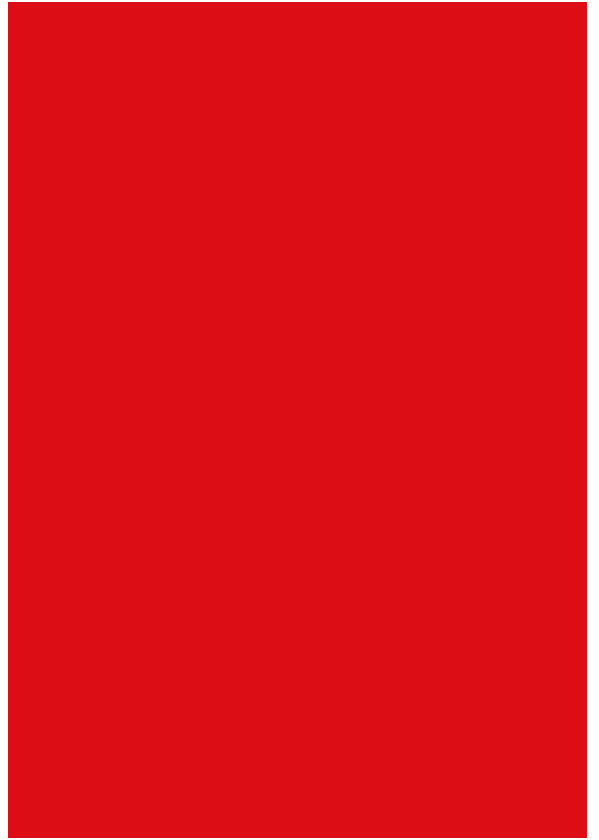
Wie of wat heb je daarvoor nodig?

Waar aan kun jij of de cliënt uiteindelijk zien en/of merken dat je hier vaardiger in bent geworden?

WERKBLAD 15 - Open of gesloten? Maak hem open!

Vraag	Open	Gesloten	Maak hem open!
1. Heeft u pijn?			
2. Gaat het goed met u?			
3. Wie zou u daarbij kunnen helpen?			
4. Wilt u aan de slag om uw conditie te verbeteren?			
5. Waar heeft u last van?			
6. Kunt u aangeven wat u wilt?			
7. Heeft u behoefte aan meer contact met uw burens?			
8. Welk idee heeft u hier zelf over?			
9. Bent u moe?			
10. Wilt u hier meer over vertellen?			
11. Wat weet u zelf al over uw aandoening?			
12. Waar fietst u graag heen?			
13. Wilt u een hulpmiddel gebruiken?			
14. Wat doet u het liefste in uw vrije tijd?			
15. Drinkt u voldoende op een dag?			

WERKBLAD 16 - Rode en groene kaart



WERKBLAD 17 - Geef een reflectie

Meneer Boelrijk vertelt:

Vorige week ben ik in de nacht op de grond gevallen. Dit is al drie keer gebeurd. Ik slaap, maar word wakker omdat ik naar het toilet moet. Nou, boem, lag ik daar op de grond. Vanaf nu drink ik vanaf 18.00 uur niks meer. Zo red ik het totdat de zorg mij in de ochtend komt helpen met douchen.

Maak een reflectie:

Mevrouw de Jong vertelt:

Ik heb een dwarslaesie. Mijn beide benen zijn verlamd. Gelukkig zijn mijn armen nog goed. Alleen merk ik dat de coördinatie in mijn handen de laatste tijd is verminderd. Hierdoor kan ik mijn werk niet meer uitvoeren als belastingconsulent. Ik zit al 2 maanden thuis.

Maak een reflectie:

Mevrouw Gerrits vertelt:

Ik laat mijn familie en vrienden liever bij mij op bezoek komen. Alleen gebeurt dit in mijn beleving minder vaak dan ik zou willen. Weet je, de dagen duren op deze manier lang.

Maak een reflectie:

Mevrouw Ghoerai vertelt:

Ik weet dat ik moet afvallen, dat het beter is voor mijn gewrichten. Maar het gaat me toch nooit lukken. Ik heb al zoveel diëten geprobeerd, maar iedere keer hou ik het maar een week vol of zo.

Maak een reflectie:

Meneer van Gijzen vertelt:

Ik ben zo blij. Het is mij gisteren gelukt om zelf een maaltijd te koken! Vorige week kon ik nog geen eens 5 minuten achter elkaar op mijn benen staan.

Maak een reflectie:

WERKBLAD 18 - Samenvatting of Reflectief luisteren?

Mevrouw Gerrits is een alleenstaande dame van 61 jaar en is sinds haar dertigste jaar al rolstoelafhankelijk. Ze woont in een aangepast appartement naast een verzorgingshuis, waar zij 's avonds naartoe gaat om samen met anderen te eten. Mevrouw Gerrits heeft onlangs de ZelfredzaamheidsRadar ingevuld. De zorgverlener gaat met mevrouw hierover in gesprek.

Zorgverlener: U heeft onlangs de radar ingevuld. Hoe was dit voor u om te doen? [1....]

Cliënt: Ja klopt. Ik dacht dat ik er zelf niet uit zou komen, maar het viel achteraf wel mee. Ik was zo klaar!

Zorgverlener: En, het is u gelukt om het helemaal zelf in te vullen! Laten we er eens naar kijken. Wat valt u op als u naar de ingevulde radar kijkt? [2....]

Cliënt: Wat mij opvalt is dat ik bij een aantal domeinen een 3 heb ingevuld waar ik een halfjaar geleden echt nog wel een 4 zou invullen. Zoals bij Mobiliteit, Hygiëne en Huishoudelijke activiteiten.

Zorgverlener: Ja ik zie het. Vertel eens... [3....]

Cliënt: Zoals je weet rij ik al vanaf het begin zoveel mogelijk met de handbewogen rolstoel. De laatste maanden gaan mijn schouders steeds meer pijn doen, zeker als ik de afstand naar het verzorgingshuis afleg. Ik kan mijn scootmobiel gaan gebruiken, maar ik vind het niet praktisch.

Zorgverlener: U stelt dat moment zo lang mogelijk uit. [4....]

Cliënt: Haha, ja. Ik vind het namelijk ook wel stoer staan, zo'n sportieve rolstoel op mijn leeftijd. Maar ik stel het vooral uit omdat ik bang ben dat mijn conditie achteruitgaat.

Zorgverlener: U bent bang dat u uw kracht in uw armen verliest. [5....]

Cliënt: Inderdaad. Laatst merkte ik het al. Na het eten in het verzorgingstehuis ging ik naar huis. Halverwege kon ik niet meer. De laatste 100 meter heeft een voorbijganger de rolstoel moeten duwen. En als ik iets vervelend vind, dan is het wel om hulp vragen!

Zorgverlener: Even kijken of ik u goed heb gehoord. U heeft een 3 ingevuld bij Mobiliteit omdat u merkt dat uw schouders steeds meer pijn gaan doen. Het liefst blijft u uw handbewogen rolstoel gebruiken, zodat u in conditie blijft én kracht blijft behouden in uw armen. En daarnaast wilt u zo min mogelijk afhankelijk zijn van anderen. Klopt dat? [6....]

Cliënt: Ja, en dat niet afhankelijk willen zijn van anderen vind ik echt heel belangrijk! Ik word er soms verdrietig van, want ik merk dat ik steeds meer hulp nodig heb.

Zorgverlener: Waar heeft u nog meer hulp bij nodig? [7....]

Cliënt: Nou, het wassen bijvoorbeeld. Ik doe dit altijd zelf. De zorg geeft mij een waskom, handdoek en legt mijn kleding klaar. Dit ging altijd goed. Maar de laatste tijd merk ik dat ik bekaf ben na het wassen en het kost mij veel meer tijd dan voorheen.

Zorgverlener: Het kost u steeds meer energie. [8....]

Cliënt: Alles kost meer energie. Ook het schoonhouden van mijn appartement. De huishoudelijke hulp komt éénmaal per week en ik help dan altijd graag mee. Ik word blij van een schoon en opgeruimd huis! Maar ook dit begint zwaar te worden....

Zorgverlener: Als ik het goed begrijp merkt u aan verschillende activiteiten dat het u steeds meer moeite kost. Het wordt allemaal wat zwaarder en kost u meer energie.

U wordt daar verdrietig van want u wilt zo min mogelijk afhankelijk zijn van anderen. [9....]

Cliënt: Ja, kunnen we niet op zoek gaan naar een schoonmaakwijze die minder energie kost? En wat kunnen we doen aan het wassen?

Zorgverlener: Goed plan! Waar wilt u als eerste naar kijken? [10....]

WERKBLAD 19 - Compliment of Bevestiging? Buig om!

Vraag	Compliment	Bevestiging	Buig om!
1. Ik vind het zo knap dat u volhoudt.			
2. U heeft deze week echt uw best gedaan!			
3. Uw bedoeling was goed, ook al liep het niet zo als u gewild had.			
4. Ik had niet gedacht dat het zó goed zou gaan!			
5. U heeft het maar mooi gedaan, ondanks de twijfels die u noemt!			
6. Wat goed! Ik vind het knap dat u het probeert.			
7. Fijn dat u de adviezen van de fysiotherapeut heeft opgevolgd!			
8. Het is u gelukt om iets waar u zo tegenop zag toch te doen!			
9. Ondanks dat u het spannend vond heeft u toch uw grenzen aan kunnen geven!			
10. Ik ben trots op u!			

WERKBLAD 21 - Anders kijken naar de cliënt

Bevestigen begint met anders kijken. Ieder mens heeft kwaliteiten, maar zitten soms verborgen in het verhaal dat de cliënt vertelt of in kleine non-verbale signalen die de cliënt jou geeft.

Probeer eens met andere ogen naar jouw cliënt te kijken. Kun jij tussen de regels door het positieve zien en de kwaliteiten vinden?

Beantwoord de volgende vragen:

1. Kun je het onbegrepen gedrag verklaren?
Beschrijf de goede redenen waarom jij denkt dat deze cliënt zo doet.

2. Welke kwaliteiten worden zichtbaar door dit gedrag?
Of welke kwaliteiten kun je daaraan koppelen?

3. Welke Bevestiging(en) zou je de cliënt kunnen geven?

WERKBLAD 22 - Samenhang domeinen samenvatten

De cliënt vertelt:

Vorige week ben ik in de nacht op de grond gevallen. Dit is al drie keer gebeurd. Ik slaap, maar word wakker omdat ik naar het toilet moet. Nou, boem, lag ik daar op de grond. En nu durf ik niet meer naar het toilet te gaan. Vanaf nu drink ik vanaf 18.00 uur niks meer. Zo red ik het totdat de zorg mij in de ochtend komt helpen met douchen. Ik weet niet hoe het komt. Ik ben natuurlijk ook te zwaar, dat weet ik. Maar op zich kan ik wel staan en lopen, daar heb ik geen problemen mee. Het is meer dat ik mijn evenwicht verlies ofzo. Ik heb hulp nodig van iets of iemand. Kan dat geregeld worden?

Maak een Samenvatting:

Jij bent de zorgverlener in deze casus en hoort het verhaal van de cliënt. Welke samenvatting zou jij nu maken?

WERKBLAD 23 - Samenhang domeinen samenvatten

De cliënt vertelt:

Ik heb een dwarslaesie. Mijn beide benen zijn verlamd. Gelukkig zijn mijn armen nog goed. Alleen merk ik dat de coördinatie in mijn handen de laatste tijd is verminderd. Hierdoor kan ik mijn werk niet meer uitvoeren als belastingconsulent. Ik ben er best verdrietig om. Het contact met mijn collega's mis ik onwijs. En daar komt ook nog eens bij dat op bezoek gaan bij vrienden steeds minder wordt. Ik kan er wel naartoe hoor in mijn rolstoel, maar als ik naar het toilet moet dan heb ik een probleem. Want als je moet, dan moet je, he? Ik ga dan altijd op tijd weer naar huis, terwijl ik eigenlijk langer wil blijven. Super vervelend. Dus laat ik anderen liever bij mij op bezoek komen. Alleen gebeurt dit in mijn beleving minder vaak dan ik zou willen. Weet je, de dagen duren op deze manier lang. Ik mis echt een invulling.

Beantwoord de vragen:

Welke domeinen herken je in het verhaal van de cliënt?

Wat is de samenhang tussen deze domeinen?

Wat hebben deze domeinen met elkaar te maken?

WERKBLAD 24 - Informatie geven of delen? Buig om!

Vraag	Geven	Delen	Buig om!
1. U wilt meer bewegen begrijp ik. Wat heeft u zelf al allemaal geprobeerd?			
2. Wat u zou kunnen helpen is om de medicatie op vaste tijden in te nemen.			
3. Vindt u het goed als ik u vertel welke mogelijkheden er allemaal zijn?			
4. U kunt het beste een planbord gebruiken, zo weet u precies wat u vandaag moet doen.			
5. Wat ik bij anderen heb gezien, is dat zij door gebruik van een fixeerplank makkelijker met één hand hun eten konden snijden. Wilt u hier meer over weten?			
6. Om de trap op en af te kunnen gaan zijn er mogelijkheden. Zullen we eens kijken op www.scouters.nl ? Mogelijkheden: een traphulp, aanpassen van traptreden, een traplift etcetera. Als u dit zo leest, wat spreekt u dan aan?			
7. Ik zou als ik u was iedere dag een wandeling gaan maken. Heel de dag binnen zitten, daar knapt niemand van op, toch?			
8. U wilt afvallen. Welke stappen wilt en kunt u zelf zetten?			
9. Er gebeurt steeds meer online. Daarom is het belangrijk dat u op de hoogte blijft. U kunt op een cursus gaan?			
10. O ja, vervelend he die temperatuurwisselingen door de overgang. Mijn advies is om op het moment dat je het warm krijgt even met je voeten in een teiltje met lauw water te gaan zitten. Dan is het zo voorbij. Dat hielp mij erg goed!			

WERKBLAD 25 - Weet u wat u moet doen? (1)

Een gesprek tussen een cliënt en een zorgverlener

Zorgverlener: *U wilt meer bewegen toch?*

Cliënt: *Ja, dat is wel nodig ja.*

Zorgverlener: *Weet u wat u moet doen? Wandelen. Ideaal, je kunt dit iedere dag doen op het moment dat het u uitkomt, het kost u niks en binnen maximaal een uur ben je weer klaar.*

Cliënt: *Geld of hoeveel het kost maakt mij niks uit. Ik heb wandelen al eens geprobeerd. Ik heb last van mijn knieën en dat werd met het wandelen alleen maar erger.*

Zorgverlener: *Ja, het is ook belangrijk dat je goed naar je lichaam luistert. Toch denk ik dat je met goede schoenen, echte wandelschoenen, minder of geen last hebt hoor van je gewrichten.*

Cliënt: *Nou ik denk dat het niet werkt. Voor anderen misschien wel, maar ik zie het niet zitten.*

Zorgverlener: *Je wilt wel meer bewegen toch?*

Cliënt: *Ja, dat zei ik toch net? Maar dat wandelen is gewoon niets voor mij!*

Beantwoord de volgende vragen

Wordt de kernvaardigheid informatie delen op de juiste wijze ingezet door de zorgverlener?

Licht je antwoord toe.

Wat is het effect daarvan op de cliënt, op het verloop van het gesprek en/of op de relatie tussen de cliënt en de zorgverlener?

Stel, jij bent de zorgverlener in dit gesprek. Hoe zou jij het aanpakken?

Welke vragen zou jij stellen?

WERKBLAD 26 - Weet u wat u moet doen? (2)

Een gesprek tussen een cliënt en een zorgverlener

Cliënt: *Ik scoor laag op het domein Eten & Drinken. Ik heb mijzelf een twee gegeven. Ik kan het niet goed meer zelf en daarom eet ik te weinig.*

Zorgverlener: *Ik zie het. Het lijkt mij goed om contact op te nemen met een diëtist.*

Cliënt: *Oh, oké. Maar wat gaat de diëtist voor mij doen?*

Zorgverlener: *Nou, een diëtist kijkt samen met u naar uw eet- en drinkpatroon, wat u beter wel/niet kunt eten en hoe u ervoor kan zorgen dat u meer eet op een dag.*

Cliënt: *Dat is niet nodig hoor. Dat weet ik allemaal al.*

Zorgverlener: *Dat is fijn. Toch geeft u uzelf een twee op dit domein.*

Cliënt: *Ja, ik eet weinig en niet echt gezond, omdat het snijden van het eten en het koken niet goed meer lukt. Dus ik eet vaak iets wat makkelijk te bereiden is. Een boterham in de avond of een soepje. Of ik sla een maaltijd over.*

Beantwoord de volgende vragen

Wordt de kernvaardigheid informatie delen op de juiste wijze ingezet door de zorgverlener?

Licht je antwoord toe.

Wat is het effect daarvan op de cliënt, op het verloop van het gesprek en/of op de relatie tussen de cliënt en de zorgverlener?

Stel, jij bent de zorgverlener in dit gesprek. Hoe zou jij het aanpakken?
Welke vragen zou jij stellen?

WERKBLAD 27 - Reflecteren op successen

Kijk nog eens goed naar de factoren die op de post-its zijn geschreven. Al deze factoren hebben ervoor gezorgd dat het positieve gesprek met de cliënt over de ZRR een succes is geworden. Beantwoord vervolgens onderstaande vragen:

Wat doe je al?

Wat zou je anders kunnen doen?

Waarmee ga jij nu experimenteren in het volgende positieve gesprek over de ZRR?



Kijk nog eens goed naar de factoren die op de post-its zijn geschreven. Al deze factoren hebben ervoor gezorgd dat het positieve gesprek met de cliënt over de ZRR een succes is geworden. Beantwoord vervolgens onderstaande vragen:

Wat doe je al?

Wat zou je anders kunnen doen?

Waarmee ga jij nu experimenteren in het volgende positieve gesprek over de ZRR?

WERKBLAD 28 - Formulier De STARR methode

Voer tijdens je dienst een positief gesprek met een cliënt over de ZRR. Bedenk vooraf wat het doel is van het gesprek en wat je zelf wilt bereiken. Reflecteer na afloop van het gesprek met behulp van de **STARR** methode en noteer je antwoorden op dit formulier. Neem dit formulier mee op de afgesproken datum en tijd.

<p>Stap 1 - Situatie Omschrijf alle feiten en omstandigheden die ertoe doen. Waar en wanneer speelde het zich af? Waar ging het gesprek precies over, wie waren erbij betrokken? Etcetera.</p>	
<p>Stap 2 - Taak Omschrijf wat jouw taak of rol was in het geheel. Wat werd er van je verwacht? Wat wilde je zelf bereiken en had je een concreet plan? Bijvoorbeeld mijn taak was om de ZRR te introduceren bij de cliënt, zodat de cliënt weet wat het is en hoe je dit kunt invullen. Ik wilde zoveel mogelijk positief taalgebruik toepassen.</p>	
<p>Stap 3 - Actie Omschrijf wat er precies gebeurde. Wat heb je precies gedaan en gezegd? En waarom? Wat dacht je, wat voelde je? Wat was de reactie van de cliënt daarop? En hoe heb je daarop gereageerd?</p>	
<p>Stap 4 – Resultaat Omschrijf het resultaat van het gesprek. Zowel voor jezelf als voor de cliënt. In hoeverre heeft het gesprek het gewenste effect opgeleverd? Heb je het resultaat bereikt dat je wilde bereiken? Wat wel en wat niet? Wat ging goed? Wat ging er minder?</p>	
<p>Stap 5 - Reflectie Kijk terug op het proces en het eindresultaat. Ben je tevreden met het proces en het resultaat. Wat heb je geleerd? Zou je het de volgende keer weer zo doen of wat zou je de volgende keer anders willen doen?</p>	

Heb je onlangs een ervaring opgedaan met de ZRR & het positieve gesprek die je als lastig hebt ervaren? Mooi! Hier kun je namelijk van leren. Onthoud deze ervaring en deel dit tijdens de intervisiebijeenkomst met de incidentmethode. Neem deze informatie mee op de afgesproken datum en tijd.

De incidentmethode

Stap 1 – Inventariseren en de keuze van het incident (10 min)

- Alle deelnemers brengen een lastige praktijksituatie in. Een gebeurtenis met betrekking tot het voeren van een positief gesprek over de ZRR waarvan je niet goed wist hoe te reageren of waarin je achteraf niet gelukkig was met hoe het gesprek verliep. De situatie moet wel echt gebeurd zijn en je moet hier zelf van willen leren.
- Iedere deelnemer geeft een korte schets van de situatie tot het kritische moment. Met andere woorden: zonder te vertellen hoe je zelf handelde of hoe het afliep.
- Heeft iedereen een korte schets gegeven? Maak een keuze. De situatie met de meeste stemmen wordt uitgekozen en verder uitgediept.

Stap 2 – Toelichting vraag en incident (5 min)

- De inbrenger van de situatie geeft nogmaals een toelichting van zijn situatie en benoemt wat zijn leervraag is. Wat is de vraag of het probleem waar je hulp bij zoekt bij de overige deelnemers?

Stap 3 – Informatieronde (15 min)

- De overige deelnemers mogen nu open vragen stellen om de ingebrachte situatie te verduidelijken.
- Let op: het aandragen van oplossingen is in deze stap streng verboden!

Stap 4 – Diagnose van de situatie (7 ½ min)

- Er worden in deze stap geen vragen meer gesteld.
- Iedere deelnemer geeft zijn diagnose van de probleemsituatie. Wat denk jij dat er aan de hand is? Wat is de kern van het probleem? Doe dit kort en krachtig, zonder af te zwakken. Een voorbeeld: "Ik denk dat Jolanda te veel in haar hoofd zit tijdens het gesprek en nadenkt over welke vragen ze kan stellen aan de cliënt en daardoor niet meer hoort wat de cliënt allemaal zegt".
- De inbrenger luistert en reageert niet op de diagnoses die hij hoort.

Stap 5 – Oplossingen (7 ½ min)

- Iedere deelnemer benoemt hoe hij het ingebrachte probleem/vraag zou oplossen of aanpakken.
- Let op: er vindt geen discussie plaats over de ingebrachte oplossingen.
- De inbrenger luistert en reageert niet op de ingebrachte oplossingen.

Stap 6 – Keuze van de inbrenger (5 min)

- De inbrenger geeft aan hoe hij een volgende keer met een dergelijke situatie omgaat. Dit kan één van de genoemde oplossingen zijn of een combinatie van de genoemde oplossingen.

WERKBLAD 30 - De roddelmethode

Heb je onlangs een ervaring opgedaan met de ZRR & het positieve gesprek die je als lastig hebt ervaren? Mooi! Hier kun je namelijk van leren. Onthoud deze ervaring en deel dit tijdens de intervisiebijeenkomst met de roddelmethode. Neem deze informatie mee op de afgesproken datum en tijd.

De roddelmethode

Stap 1 – Introductie vraag inbrenger (5 min)

- Iedere deelnemer geeft een korte schets van zijn situatie tot het kritische moment. Met andere woorden: zonder te vertellen hoe je zelf handelde of hoe het afliep.
- Heeft iedereen een korte schets gegeven? Maak een keuze. De situatie met de meeste stemmen wordt uitgekozen en verder uitgediept.
- De inbrenger vertelt nogmaals kort en krachtig zijn praktijksituatie én de leervraag die hij hierover heeft.

Stap 2 – Probleemverkenning (10 min)

- De overige deelnemers stellen nu ieder drie open vragen aan de inbrenger om meer inzicht te krijgen in de situatie en de leervraag.

Stap 3 – Roddelen (15 min)

- Laat de inbrenger buiten de kring gaan zitten, met zijn rug naar de groep. Door deze opstelling is het duidelijk dat de groep 'roddelt' over de inbrenger, terwijl hij het gesprek wel hoort.
- De overige deelnemers gaan 'roddelen'. Bespreek de vraag en situatie van de inbrenger. Waar ging het mis? Waarom? Hoe had het beter gekund?
- De inbrenger reageert niet. Hij luistert open naar de roddeldiscussie en maakt notities over opmerkingen die hem raken, opvallen of verrassen.

Stap 4 – Reactie inbrenger (10 min)

- De inbrenger komt weer in de kring zitten.
- De inbrenger geeft aan wat hem heeft geraakt, wat hem het meest is opgevallen en/of welke nieuwe inzichten de roddelmethode hem heeft gegeven.

Stap 5 – Evaluatie (5 min)

- Met elkaar bespreken wat de intervisie met de roddelmethode heeft opgeleverd.
- Wat heeft het de inbrenger opgeleverd aan inzichten, bewustwording, oplossingen en tips? Wat gaat hij hiermee doen in de praktijk?
- Wat heeft het de overige deelnemers opgeleverd?

WERKBLAD 31 - De praatplaat reflecteren

Voor je begint:

- Bepaal wie een ZZR situatie inbrengt.
- Bepaal wie de vragen stelt aan de inbrenger. Bij een grote groep is de voorkeur: één of twee vragenstellers, de overige deelnemers observeren en luisteren.
- Bepaal wie de tijd bewaakt.
- Sla geen stappen over.
- Neem voor iedere stap de tijd.
- Houd 25 minuten per ZRR situatie aan.
- Belangrijk! Reflecteren is geen beoordelingsmoment. Het is daarom belangrijk dat dit zonder oordeel gebeurt. Er is geen goed of fout. Het gaat juist om het onderzoeken
- Vermijd vragen die beginnen met waarom.

Stap 1 – Een globale omschrijving van de situatie

- Waar en wanneer speelde het zich af?
- Wie waren er bij betrokken?
- Wat was je taak/rol?

Stap 2 – De diepte in

- Wat zag je of wat hoorde je concreet? (observaties)
- Wat ging er door je heen? Wat dacht je?
- Wat voelde je?
- Hoe was je aanpak? Wat deed je? Wat zei je?

Stap 3 – De uitkomst

- Wat was het resultaat van je aanpak?
- Hoe reageerde de cliënt (de ander) op wat jij deed/ zei?
- Kun je het resultaat verklaren?

Stap 4 – Terugblikken & vooruitkijken

- Ben je tevreden over je aanpak?
- Wat ging er goed?
- Wat zou je de volgende keer anders doen?
- Wie of wat heb je daarvoor nodig?
- Wat heb je geleerd van deze situatie?
- Kun je dit ook in andere situaties toepassen?

Stap 5 – Het reflecteren evalueren

Vragen aan de inbrenger

- Heb je alles kunnen vertellen?
- Voelde je je gehoord?
- Wat vond je makkelijk/moeilijk?
- Heb je tips/ tops voor de vragensteller?

Vragen aan de vragensteller(s):

- Is het gelukt om te luisteren én vragen te stellen?
- Is het gelukt om dit zonder oordeel te doen?
- Wat vond je makkelijk/moeilijk?
- Heb je tips/tops voor de inbrenger?

Van Kleef Instituut

kennis- en inspiratienetwerk
van en voor zorgprofessionals

info@vankleefinstituut.nl
www.vki.nu

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

  [Van Kleef Instituut](#)