

Doe het samen-leerpakket

# Van goed gesprek naar passende zorg



Van Kleef Instituut 

Naar inhoudsopgave



# Samen in gesprek over passende zorg

Iedereen met een zorgvraag moet ook in de toekomst goede zorg kunnen krijgen. Dat is zorg of ondersteuning die werkt, dichtbij de cliënt en passend bij wat de cliënt wil en nodig heeft. Dat noemen we passende zorg.

De beweging naar passende zorg is nodig om de zorg toekomstbestendig te maken op een mensgerichte en duurzame manier. In de praktijk betekent dit:

- Cliënten wonen zo lang mogelijk zelfstandig thuis.
- Waar het kan, worden hulpmiddelen gebruikt.
- Naasten helpen mee bij de zorg.

Voor jou als zorgverlener betekent dit dat je in gesprek gaat met cliënten en hun naasten over wat iemand nog zelf kan, welke hulpmiddelen kunnen ondersteunen en hoe naasten een rol kunnen spelen.

Dat kan lastig zijn. Het vraagt een andere manier van denken en doen: 'van zorgen vóór naar zorgen dát'. Soms stuit je op weerstand bij cliënten of hun naasten. Zeker bij mensen die al lang in zorg zijn. Zij zijn gewend aan de oude manier van zorg en vinden het moeilijk daarvan af te wijken.

Om je hierbij te helpen, heeft VKI dit Doe het samen-leerpakket ontwikkeld. Hiermee kunnen wijkverpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundigen en teamleiders zelf met hun team aan de slag. Het leerpakket helpt teams om samen te leren, te praten en te oefenen met deze nieuwe manier van werken.

We wensen je veel leer- en werkplezier!

# Inhoud

<b>Aan de slag met het leerpakket</b>	<b>5</b>
<b>1 Wat is passende zorg?</b>	<b>7</b>
1.1 Samen passende zorg geven	9
1.2 Communiceren over passende zorg	10
<b>2 Samenwerken met cliënten en naasten: mini-workshop</b>	<b>12</b>
2.1 Hoe werk je samen met cliënten en naasten?	14
2.2 Anders denken en (samen)werken	16
2.3 Samenwerken met cliënten	18
2.4 Samenwerken met naasten	20
2.5 Gelijkwaardig samenwerken	22
2.6 Hoe maak je een plan om de samenwerking te verbeteren?	25
<b>3 Basisvaardigheden voor het goede gesprek: 6 mini-workshops</b>	<b>27</b>
3.1 Introductie basisvaardigheden voor het goede gesprek	29
3.2 Mini-workshop: Open vragen stellen	31
3.3 Mini-workshop: Bevestigen	39
3.4 Mini-workshop: Reflectief luisteren	45
3.5 Mini-workshop: Samenvatten	52
3.6 Mini-workshop: Informatie delen	59
3.7 Mini-workshop: Positief taalgebruik	66
<b>4 Omgaan met weerstand: mini-workshop</b>	<b>73</b>
4.1 Introductie: Omgaan met weerstand	75
4.2 Wat is weerstand?	77
4.3 Vormen van weerstand	79
4.4 De emoties onder de weerstand	81
4.5 De achterliggende behoeften	83
4.6 Tips: Omgaan met weerstand	85

# Aan de slag met het leerpakket!

In dit leerpakket over passende zorg vind je 7 mini-workshops die je samen met je team kunt doen. Ook krijg je extra tips en oefeningen waar je in de praktijk mee aan de slag kunt. Ben jij klaar voor de start?

## Uit welke onderdelen bestaat dit leerpakket?

Het leerpakket bestaat uit vier delen:

### **Module 1 – Passende zorg**

Je leert wat dit is en hoe je er met je team over praat.

### **Module 2 – Samenwerken met de cliënt en naasten: mini-workshop**

Je bespreekt met je team wat goed gaat en wat lastig is. Daarna kies je samen met welke onderwerpen jullie aan de slag gaan. Je krijgt hierbij oefeningen en extra informatie.

### **Module 3 – Basisvaardigheden voor het goede gesprek: 6 mini-workshops**

Je oefent met je team belangrijke vaardigheden, zoals open vragen stellen en positieve taal gebruiken.

### **Module 4 – Omgaan met weerstand: mini-workshop**

Je leert wat weerstand is, hoe je het herkent en hoe je ermee omgaat. Ook hier vind je oefeningen, bijvoorbeeld met filmpjes.

## Begeleiding

Om de mini-workshops goed te kunnen doen is het fijn als iemand de rol van begeleider oppakt. Dit kan een collega zijn die het leuk vindt om les te geven of te begeleiden. Of een verpleegkundige of teamleider die dit als taak heeft.

## Klaar voor de start?

Om de workshops uit te voeren is het handig de volgende zaken vooraf te regelen:

- Datum bijeenkomst vastleggen
- Uitnodigen deelnemers
- Locatie regelen met internetverbinding en beamer voor Powerpointpresentatie
- Koffie, thee
- Ruimte gereed maken; stoelen en tafels klaarzetten
- Materialen klaarleggen

### Benodigde materialen

Er is een aantal zaken dat je voor iedere workshop nodig hebt.



Laptop met **Powerpointpresentatie**

Bij iedere workshop wordt vooraf aangegeven welke Powerpointdia's je nodig hebt. Er staat dan een Powerpointsymbooltje bij.



**Werkbladen**

Bij iedere oefening/workshop staat welke werkbladen gebruikt worden. Deze werkbladen moet je printen. Er staat ook hoeveel van deze bladen je nodig hebt.

### Overige materialen

Soms moeten de werkbladen geknipt worden. Dan heb je uiteraard een schaar nodig. Meestal zijn er ook pennen nodig. Als er verder nog specifieke materialen nodig zijn wordt dit bij de oefening of workshop vermeld.



Scan de qr-code voor het downloaden van de werkbladen en Powerpointdia's van onze website of ga naar <https://vankleefinstituut.nl/materialen-hgg>

# 1

## Wat is passende zorg?



Passende zorg is zorg die aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en die helpt om de kwaliteit van leven te verbeteren.

In je opleiding heb je geleerd om goed naar de situatie van een cliënt te kijken, om te bepalen wat daarin nodig is. En dat het belangrijk is dat een cliënt zelfredzaam wordt en blijft.

Nieuw is dat passende zorg, naast het verbeteren van de kwaliteit van leven, ook betekent dat we anders en slimmer moeten gaan (samen)werken, zodat iedereen in de toekomst de zorg kan krijgen die nodig is.

## 1.1 Samen passende zorg geven

In zorgorganisaties, en ook in de media, gaat het steeds vaker over 'passende zorg'. Maar wat is passende zorg eigenlijk? En wat betekent dat voor het communiceren daarover met je cliënt en zijn/haar naasten? Daarover gaat deze eerste module.

Je kunt module 1 zelfstandig doen of met elkaar doornemen. Met de gespreksvragen bij de vier korte casussen kun je goed een gesprek voeren over passende zorg, je eigen ervaring daarbij en die van het team.

Passende zorg is niet bedoeld om te bezuinigen, maar om de zorg beter en duurzamer te maken. En passende zorg bepaal je door het volgen van de volgende stappen:

1. Bespreek wat de cliënt (nog) zelf kan.
2. Bespreek welke hulpmiddelen (kunnen) worden ingezet.
3. Bespreek wat naasten voor de cliënt kunnen doen of betekenen.
4. Bespreek wat de mogelijkheden zijn van het netwerk rond de cliënt en andere instanties.
5. Bespreek welke professionele zorg eventueel nog nodig is.



## 1.2 Communiceren over passende zorg

**Om passende zorg volgens deze stappen te leveren is het nodig dat je als verzorgende en verpleegkundige praat met je cliënten en hun naasten. Zo kom je te weten wat kwaliteit van leven voor jouw cliënt betekent.**

Door te praten met de client en zijn/haar naasten zorg je dat zij betrokken zijn bij beslissingen. Zo kunnen er duidelijke afspraken gemaakt worden. Zo'n gesprek vraagt inlevingsvermogen, kennis en kunde.

### *Casus 1: Else en mevrouw Benders*

*Els heeft vandaag een fijn gesprek gevoerd met de familie van mevrouw Benders. Zij woont nu 6 weken bij haar op de afdeling. Meneer Benders en zijn dochters zijn heel moe van de intensieve zorgperiode die zij ervoeren toen mevrouw nog thuis woonde. Ze zijn blij dat ze alle zorg nu met een gerust hart aan Els en haar collega's kunnen overlaten. Toch zijn ze er nog steeds verdrietig over dat zij haar niet langer in haar eigen huis konden verzorgen. Doordat Els in het gesprek eerst begrip toonde voor hun moeheid en verdriet, en vertelde hoe zij mevrouw nu ervaart, kwam er een mooi gesprek op gang waarin Els met de familie samen kon inventariseren wat zij in de zorg voor hun vrouw en moeder wilden betekenen.*

### Vragen

- Herken je deze reacties van familieleden van bewoners?
- Wat vind je van de werkwijze van Els? Zou je het zelf ook zo doen?



### Leestip

Uit onderzoek blijkt dat samenwerking met familie beter gaat als sprake is van vertrouwen. Dit bouw je op door het maken van informeel contact met familie, geluuksmomenten te delen, verwachtingen te bespreken en emoties van familie te erkennen. Lees meer hierover in [VKI Vertaalt: Samenwerken begint met vertrouwen](#) op onze website.

Soms kunnen nare ervaringen of vaste gewoonten een goed gesprek over passende zorg moeilijk maken. Wanneer iemand door ziekte of ouderdom steeds meer moet inleveren, kan het lastig zijn om te praten over wat nog

wel kan. Cliënten en hun naasten kunnen emotioneel reageren, omdat ze rouwen om wat ze verloren hebben. Of ze zien zorg soms als een recht dat ze kunnen opeisen. Dit maakt het communiceren over passende zorg soms moeilijk.

### **Casus 2: Annet en meneer Peters**

*Op de afdeling van Annet woont sinds twee weken meneer Peters. Hij heeft dementie in een vergevorderd stadium. Zijn familie kon thuis niet meer voor hem zorgen en bezoekt hem nu dagelijks. Maar Annet loopt het liefst met een boogje om hen heen, want wat zijn zij veeleisend! Dan is het de zoon die kritiek op de zorg heeft, dan komt weer de dochter op hoge poten haar gelijk halen. Net nog zei ze dat ze het "schandalig vond dat er bij haar vader niet vaker de haren gewassen werden", en "dat hij deze week nog niet mee naar buiten werd genomen!". Sjonge, ze doet het ook nooit goed! Haar teamleider wil dat ze een goed gesprek gaat voeren met hen over "passende zorg", maar daar ziet ze als een berg tegenop!*

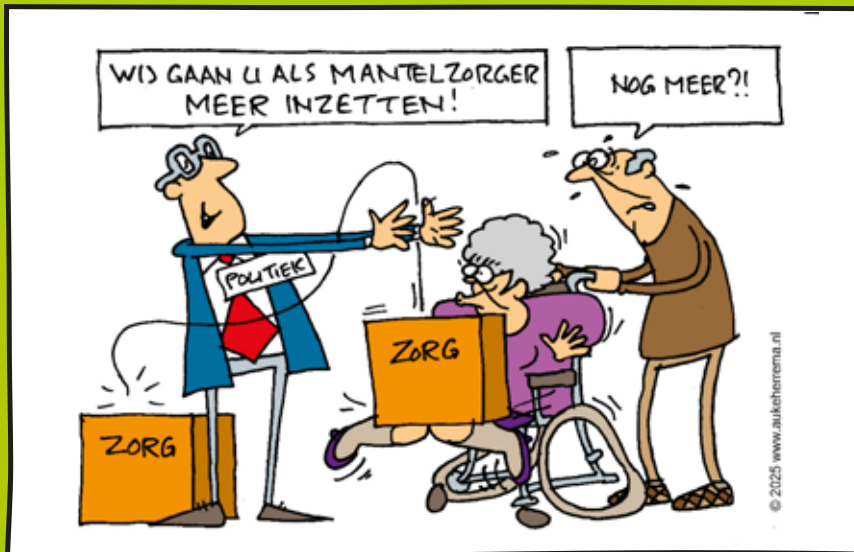
### **Vragen**

- Herken je deze reactie van Annet? Bij jezelf of bij elkaar?
- Wat kan een verklaring zijn voor het kritische, veeleisende gedrag van de familie?

In de volgende modules gaan we verder in op hoe je goed kunt communiceren en kunt omgaan met weerstand van een cliënt en/of zijn/haar naasten op een respectvolle en effectieve manier. En hoe je in je team de werkwijze van passende zorg kunt bespreken waarbij je rekening kunt houden met de moeite die het jou en je collega's kan kosten.

# 2

## Samenwerken met cliënten en naasten: mini-workshop



# Samenwerken met cliënten en naasten

Misschien denk je: we werken toch al samen met cliënten en naasten? Dat klopt. Toch vraagt het bieden van passende zorg om een andere manier van denken en (samen)werken dan we gewend zijn.

Wanneer we het hebben over samenwerken, dan gaat dit over een gelijkwaardige samenwerking tussen jou, de cliënt en zijn of haar naasten. Met naasten wordt iedereen bedoeld die belangrijk is voor de cliënt: een mantelzorger, familielid, vrijwilliger, vriend of kennis.

## 2.1 Hoe werk je samen met cliënten en naasten?

Dit is een mini-workshop van 60 minuten. Deze mini-workshop bevat een korte uitleg over samenwerken met cliënten en naasten en één oefening. Het is een belangrijke oefening, omdat hierdoor duidelijk wordt wat de leerbehoeften zijn van jouw team. Na het volgen van deze mini-workshop is dus duidelijk met welke thema's uit dit leerpakket je het beste verder kunt gaan. (P Powerpointdia 1t/m3)

### Klaar voor de start?



#### In deze mini-workshop leer je:

- Het belang van anders denken en (samen)werken met de cliënt en naasten.
- Wat samenwerken met de cliënt en naasten inhoudt.
- Reflecteren op de samenwerking met jouw cliënten en hun naasten en kun je aangeven wat daarin je persoonlijke behoeften en die van het team zijn.



#### Planning mini-workshop (60 minuten)

- 2.2 Uitleg over de workshop; Anders denken en (samen)werken
- 2.3 Samenwerken met cliënten
- 2.4 Samenwerken met naasten
- 2.5 Gelijkwaardig samenwerken  
Oefening: reflecteren & prioriteren
- 2.6 Hoe maak je een plan om samenwerking te verbeteren?

#### Tijd

- 8 minuten
- 4 minuten
- 3 minuten
- 40 minuten
- 5 minuten



#### Dit heb je nodig voor deze mini-workshop:

- Laptop met Powerpointmodule 2 (downloaden via qr-code)
- Werkbladen (downloaden en printen via qr-code)
  - Werkblad 1; dit zijn 6 dubbelzijdige geprinte muurposters
  - Werkblad 2; voor iedere deelnemer 1 lijst (let op, er staan meerdere lijstjes op het blad, uitknippen op de stippellijn)
  - Werkblad 3; een invullijst waarop de reactie op de reflectievragen genoteerd kan worden.
- Pennen voor iedere deelnemer



## 2.2 Anders denken en (samen)werken

**Misschien denk je: we werken toch al samen met cliënten en naasten? Dat klopt. Toch vraagt het bieden van passende zorg om een andere manier van denken en (samen)werken dan we gewend zijn.**

(P Powerpointdia 4)

Voordat we stilstaan bij de term samenwerken bekijken we eerst een kort filmpje.

### Start de film

Door te klikken op de qr-code op dia 4 of het scannen van de code hiernaast kun je het filmpje starten.



(P Powerpointdia 5 en 6) In dit filmpje zien we een voorbeeld van anders denken. Spreken we over het *inzetten* van naasten? Of spreken we over *samenwerken* met naasten?

Wanneer we het hebben over samenwerken, dan gaat dit over een gelijkwaardige samenwerking tussen jou, de cliënt en zijn/haar naasten. Met naasten wordt iedereen bedoeld die belangrijk is voor de cliënt: een mantelzorger, familielid, vrijwilliger, vriend of kennis.

### Een gelijkwaardige samenwerking zorgt ervoor dat:

- De zorg en ondersteuning aansluiten bij de wensen van de cliënt.
- Iedereen denkt en handelt vanuit aandacht voor zorg en welzijn van de cliënt.
- Er een team ontstaat waarin iedereen zich vanuit zijn of haar rol herkend, erkend en gewaardeerd voelt.

(P Powerpointdia 7) Goed en gelijkwaardig met elkaar samenwerken is niet alleen prettig, maar ook noodzakelijk. Want in 2040 zullen er in Nederland veel meer ouderen wonen dan nu. En zullen er niet genoeg zorgverleners zijn om al deze ouderen de zorg te geven zoals we nu doen.

We zullen dus anders moeten gaan denken en (samen)werken, zodat iedereen in de toekomst de zorg kan krijgen die nodig is.

### **Denken in mogelijkheden** (P Powerpointdia 8)

Anders denken en (samen)werken betekent bijvoorbeeld dat je als zorgverlener denkt in mogelijkheden. Dat je niet meteen handelingen en taken overneemt, maar leert om je handen op de rug te houden en leert om taken los te laten.

Bijvoorbeeld;

- de cliënt zelf zijn brood laten smeren, ook al gaat het misschien sneller wanneer jij dit doet.
- een naaste leren hoe hij het beste zijn/haar familielid kan ondersteunen met douchen, zodat jij dit met vertrouwen aan hem/haar over kan laten.

### **Afsluiting**

Check nog even bij je groep: weten ze waarom anders denken en (samen)werken belangrijk is? Vraag aan de deelnemers of het duidelijk is en of er nog vragen zijn.

## 2.3 Samenwerken met cliënten

**Samenwerken met cliënten en naasten, wat betekent dit precies en waarom is dit belangrijk? We starten eerst met samenwerken met cliënten.** (P Powerpointdia 9)

### Regie en zelfredzaamheid

Stel je voor: je wordt ouder, je hebt een beperking of een aandoening. In je dagelijkse leven wordt er veel van je overgenomen, bijvoorbeeld door professionele zorg of mantelzorg. Terwijl je het misschien (gedeeltelijk) zelf nog kunt of het graag zelf nog wil doen.

Wat gebeurt er dan? Je leven 'verarmt' als het ware. Je ervaart geen eigen regie meer en je voelt je niet zelfredzaam.

Wanneer de cliënt geen eigen regie ervaart over zijn leven en zijn zelfredzaamheid niet wordt gestimuleerd, maakt hij/zij minder mee van wat er rondom zijn bed of in de kamer gebeurt. Hierdoor heeft hij/zij juist meer kans op het krijgen van andere klachten. Denk bijvoorbeeld aan obstipatie en decubitus (door minder beweging) of een depressie en stemmingswisselingen (door het niet zelf kunnen meedenken, beslissen en uitvoeren).



(P Powerpointdia 10) Het samenwerken met de cliënt is ook één van de eerste puzzelstukjes om ervoor te zorgen dat er in de toekomst genoeg zorg beschikbaar is voor iedereen die het nodig heeft.

### **Voordelen zelfredzaamheid stimuleren**

Vraag aan de groep: als je als zorgverlener in het contact niet direct alles overneemt, maar juist de eigen regie en zelfredzaamheid stimuleert. Wat zouden de voordelen kunnen zijn? Mogelijke antwoorden:

De cliënt (en mantelzorger):

- neemt zelf beslissingen en initiatief
- blijft langer in beweging
- ervaart minder lichamelijke klachten en een beter welzijn
- blijft langer zelfstandig
- is minder afhankelijk van professionele zorg
- ervaart minder (fysieke) belasting

(P Powerpointdia 11) Natuurlijk zijn er situaties waarin de cliënt afhankelijk is van zorg en (gedeeltelijke) overname door een zorgverlener of mantelzorger.

Bijvoorbeeld wanneer een mantelzorger zijn partner moet helpen met eten en drinken.

Toch kun je in zo'n situatie ook de zelfredzaamheid stimuleren, bijvoorbeeld door samen een geschikt hulpmiddel te zoeken om te ondersteunen bij het eten en drinken.

### **Afsluiting**

Check nog even bij de groep: weten ze wat samenwerken met de cliënt inhoudt?

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

## 2.4 Samenwerken met naasten

### Laten we eens kijken wat er wordt bedoeld met samenwerken met naasten. Wat betekent dit en waarom is dit belangrijk?

(P Powerpointdia 12)

Stel je voor: je wordt ouder, je wereld verandert en wordt steeds kleiner. Wie heb je nodig? De mensen die je kent, die je begrijpen en bijstaan en weten wat belangrijk voor jou is. Familie, vrienden, burens die helpen om je dagen te vullen met wat voor jou betekenis heeft, zélf als je dat stukje bij beetje vergeet.

### Zorgverleners komen en gaan, maar naasten blijven

Naasten vormen de rode draad in het leven van de cliënt. Waarom zou deze draad doorgeknipt moeten worden zodra iemand naar een verpleeghuis verhuist of thuiszorg krijgt?

Het gewone leven moet zo lang mogelijk doorgaan. Dat is niet alleen fijn voor de cliënt, maar ook voor de naasten, die vaak graag een rol willen blijven spelen in het leven van de cliënt.

(P Powerpointdia 13) Daarnaast is samenwerken met naasten belangrijk om ervoor te zorgen dat er in de toekomst genoeg zorg beschikbaar is voor iedereen die het nodig heeft.



Dit betekent dat je als zorgverlener, wanneer de cliënt iets niet meer zelf kan en hulpmiddelen geen uitkomst bieden, niet direct alles zelf overneemt maar naasten actief blijft betrekken.

**Gelijkwaardig samenwerken met de cliënt en zijn of haar naasten doe je onder andere door (P Powerpointdia 14):**

- **Goed contact te houden**  
Over hoe het gaat met de ander, gesprekken te voeren over wensen, verwachtingen en grenzen en regelmatig te checken wat er goed gaat en wat beter kan in de samenwerking.
- **Duidelijke afspraken te maken**  
Waar heeft de cliënt of naaste behoefte aan? Wie doet wat in de zorg en ondersteuning?
- **Begeleiding te bieden**  
Van uitleg geven aan de cliënt of naaste tot het aanleren van handelingen die zij zelfstandig kunnen uitvoeren.
- **Samen beslissen**  
De cliënt en naasten betrekken en samen kijken naar oplossingen die het beste zijn voor de cliënt.

**Afsluiting**

Nog even checken bij de groep: weten ze wat samenwerken met naasten inhoudt? Vraag aan de deelnemers of het duidelijk is en of er nog vragen zijn.

## 2.5 Gelijkwaardig samenwerken

**We weten nu wat samenwerken met cliënten en naasten betekent. Maar hoe werk jij op dit moment samen? Wat gaat al goed? Wat vindt je nog lastig? Wat kan beter of anders? Waar heb je de meeste behoefte aan?** (P Powerpointdia 15)

### In kaart brengen van de samenwerking

Hoe werken we nu samen met cliënten en naasten? Om dit in kaart te brengen, gaan we een oefening doen aan de hand van zes thema's.

#### Om gelijkwaardig en prettig samen te werken met cliënten en naasten:

- zorg je dat je wetten & regels rondom samenwerken met naasten kent
- breng je het netwerk van je cliënt in kaart en betrek je hen actief bij de zorg
- kun je met aandacht contact leggen en onderhouden met cliënten en naasten en bouw je vertrouwen op
- kun je gesprekken voeren met behulp van gespreksvaardigheden
- stimuleer je de zelfredzaamheid van je cliënt
- kun je omgaan met weerstand

### Bij deze oefening heb je nodig:



- Werkbladen
  - **Werkbladen 1:** 6 dubbelzijdige geprinte muurposters. Hang of leg deze muurposters in de ruimte voordat je start met deze workshop.
  - **Werkblad 2:** voor iedere deelnemer 1 lijst (let op, er staan meerdere lijstjes op het blad, uitknippen op de stippellijn).
  - **Werkblad 3:** een invullijst waarop de reactie op de reflectievragen genoteerd kunnen worden.



### Oefening Reflecteren en prioriteren

Deze oefening bestaat uit 3 delen. Deel 1 gaat over over het prioriteren van de thema's waaraan je wilt werken. In deel 2, Reflecteren, ga je dit samen bespreken. In het laatste deel 3 van deze oefening sluit je af en spreek je af om een plan van aanpak te maken om bepaalde punten te verbeteren.

## Deel 1 Prioriteren



Voor deze oefening heb je werkblad 1 en 2 nodig.

### Instructie

- In de ruimte hangen/liggen zes muurposters. Op elke muurposter staat één van de zes thema's die nodig zijn om goed samen te werken met cliënten en naasten.
- Geef iedere deelnemer een pen en een prioriteitenlijst.
- Laat de deelnemers individueel langs de muurposters lopen. Ze bekijken de voorkant van de muurposters en denken na over: Welk thema spreekt mij het meeste aan? Waar wil ik meer over weten? Of waar hebben wij als team de meeste behoefte aan? Waar kunnen wij nog in groeien?
- Vraag aan de deelnemers om de thema's op de muurposters te prioriteren door deze een cijfer te geven van 1 tot en met 6. Ieder cijfer komt maar één keer voor.
- De cijfers noteren zij achter het betreffende thema op het prioriteitenlijstje. 1 staat voor: dit gaat al goed of hier hebben wij het minste behoefte aan. 6 staat voor: dit is lastig of hier hebben wij de meeste behoefte aan.
- De deelnemers leveren het prioriteitenlijstje in bij de procesbegeleider. (Hier doe je op dit moment niets mee. Het is nuttige informatie voor het vervolg, zie pagina 25.) De deelnemers gaan staan bij de muurposter die zij het hoogste cijfer hebben gegeven. Dus bij het thema waaraan zij het meeste behoefte hebben om mee aan de slag te gaan.
- Procesbegeleider: tel het aantal deelnemers bij de muurposters en noteer dit op de invulijst. Zo zie je welk thema laag scoort en welke hoog scoort. Leg vervolgens deel 2 uit.



**Tijd:** max. 5 minuten



## Deel 2 Reflecteren

### Instructie

- De deelnemers blijven bij de uitgekozen muurposter staan of zitten en draaien de muurposter om.
- Op de achterkant van de muurposter vind je extra informatie over het thema: wat houdt het in? Waarom is het belangrijk? De deelnemers lezen deze informatie.

- Vervolgens vind je ook een aantal reflectievragen op de achterkant van de muurposter, zoals: hoe doen wij dit? Wat gaat al goed? Wat kan beter? De deelnemers gaan hierover in gesprek met elkaar.



**Tijd:** maximaal 15 minuten



### Deel 3 Afsluiting



**Voor deze oefening heb je werkblad 3 nodig.**

**Instructie** (P Powerpointdia 16)

Zijn de 15 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar?

Vraag de groep om weer te komen zitten en bespreek:

- Vraag om een terugkoppeling van iedere uitgekozen muurposter: een samenvatting van de reflectievragen.
- Geef een samenvatting van wat we in deze workshop hebben geleerd en gedaan.
- Herhaal de afspraken die gemaakt zijn en vraag wie er meedoet met het bedenken van een plan om de samenwerking met de cliënt en naasten te verbeteren en wanneer.
- Noteer deze informatie op de invulijst (werkblad 3).
- Geef een samenvatting en conclusie: welk thema heeft de meeste prioriteit gekregen (= hoogste aantal deelnemers bij een muurposter) en wordt als eerste opgepakt.
- Leg het vervolg uit: het maken van een plan (zie voor het maken van een plan pagina 25 van dit boekje)
- Maak duidelijke afspraken. Vraag wie het leuk vindt om mee te denken met het maken van het plan (maximaal 3 collega's). En wanneer jullie afspreken om het plan te maken. Noteer dit op de invulijst.



**Tijd:** maximaal 5 minuten

### Afsluiting

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

### Extra informatie voor de procesbegeleider

- Het kan zijn dat bij deel 1 van deze oefening zeven deelnemers bij één muurposter zijn gaan staan, en bij andere muurposters drie deelnemers of maar één deelnemer. Dit betekent dat deel 2 van de oefening ook in deze samenstelling wordt uitgevoerd. Staat er één deelnemer bij een muurposter? Sluit dan als procesbegeleider aan bij deze deelnemer.
- Staan er bij een muurposter helemaal geen deelnemers? Dan betekent dit niet dat er geen behoefte aan is. De deelnemers hebben een prioriteitenlijstje gemaakt door cijfers te geven.
- Bekijk na afloop van deze mini-workshop de ingevulde prioriteitenlijstjes. Tel de cijfers per thema bij elkaar op. Zo krijg je een overzicht van de thema's en de volgorde van prioriteit.

*Een voorbeeld:*

Zelfredzaamheid stimuleren:  $3 + 2 + 3 + 1 + 2 = 11$

Goed contact:  $5 + 4 + 2 + 4 + 3 = 18$

Enzovoorts.

In dit voorbeeld zie je dat het thema Goed contact meer prioriteit heeft gekregen dan Zelfredzaamheid stimuleren.

Bewaar het overzicht van de ingevulde prioriteitenlijstjes van de oefening goed, zodat je dit erbij kunt pakken wanneer je een plan gaat maken (zie 2.6 *Hoe maak je een plan*, volgende pagina).

## 2.6 Hoe maak je een plan om de samenwerking te verbeteren?

### Stap 1 – Kom samen

Kom samen op de afgesproken datum en tijd met de collega's die mee willen denken. Neem dit leerpakket mee en een laptop of pen en papier om jullie uitwerking van het plan te noteren.

### Stap 2 – Kies het thema

Benoem het thema waarvoor jullie een plan gaan maken. Dit is het thema waar tijdens de oefening prioriteren en reflecteren de meeste deelnemers zijn gaan staan.

### Stap 3 – Lees de informatie

Lees met elkaar eerst de informatie bij het betreffende thema in dit leerpakket. Bekijk de opdrachten, oefeningen en materialen.

*De losse oefeningen staan op onze website, scan de qr-code*

- Wetten en regels; module 2 – losse oefeningen
- Het netwerk van de cliënt; module 2 – losse oefeningen
- Zelfredzaamheid stimuleren; module 2 – losse oefeningen
- Goed contact; module 2 – losse oefeningen
- Gesprekken voeren; module 3 – mini-workshops en losse oefeningen
- Omgaan met weerstand; module 4 - mini-workshop en losse oefeningen



### Stap 4 – Ga in gesprek

Besprek met elkaar: Hoeveel tijd hebben we beschikbaar? Hoe vaak kunnen we hiermee aan de slag? Wanneer, tijdens een teamoverleg, overdracht of ander moment? Welke opdrachten en oefeningen zijn dan geschikt?

### Stap 5 – Maak een plan

Verwerk dit in een plan (hierna zie je een voorbeeld). Maak dit zo concreet mogelijk met een duidelijke start en evaluatiedatum en wanneer oefeningen met het team gedaan kunnen worden.

**Let op:** niet alle oefeningen zijn misschien geschikt of relevant voor jullie. Dit is niet erg; het is niet verplicht om alles te doen.



#### Tip

Neem de tijd voor de oefeningen! Je hoeft niet alles in een week te doen. Sterker nog: het is zelfs beter om de oefeningen te verspreiden over een langere periode, bijvoorbeeld een maand of twee maanden. Zo blijft het thema een lange tijd onder de aandacht en is het leereffect groter.

## Voorbeeld Plan

Thema: \_\_\_\_\_

Acties: Welke mini-workshops en/of oefeningen gaan jullie doen?

Mini-workshop/ oefening	Datum	Tijd	Locatie

Evaluatiedatum: \_\_\_\_\_

### Stap 6 – Deel het plan

Is het plan definitief? Zijn jullie tevreden? Deel het plan dan met het team, zodat iedereen weet wat de bedoeling is.

### Stap 7 - Voer uit

Voer het plan uit. Doe de mini-workshop of oefeningen samen met collega's op de afgesproken data.

### Stap 8 - Evalueer

Besprek op de afgesproken evaluatiedatum met het team; wat heeft het ons opgeleverd? Wat doen wij nu anders of beter? Gaan we door met dit thema of kiezen we een nieuw thema uit waarmee we aan de slag willen gaan?

### Stap 9 - Pas aan of kies een nieuw thema

- Is de conclusie dat jullie door willen gaan met dit thema? Kijk dan of er nog oefeningen zijn die jullie nog niet hebben gedaan, pas het huidige plan aan en ga ermee door.
- Is de conclusie dat jullie er klaar voor zijn om met een nieuw thema aan de slag te gaan? Pak dan het overzicht van de prioriteitenlijstjes er weer bij. Welk thema heeft daarna het hoogste aantal punten gekregen?

### Stap 10 – Herhaal

Herhaal bovenstaande stappen voor ieder nieuw thema dat jullie willen oppakken met elkaar. Tip: betrek bij stap 1 iedere keer andere collega's erbij!

# 3

## Basisvaardigheden voor het goede gesprek: 6 mini-workshops



## Het goede gesprek

Of je nu het gesprek voert met de cliënt over zijn/haar zelfredzaamheid of met naasten over het maken van afspraken of het verdelen van (zorg)taken, je wilt natuurlijk dat het een goed gesprek is.

Zo'n gesprek vormt namelijk de basis voor een gelijkwaardige en prettige samenwerking. Voor het voeren van een gesprek zijn zes basisvaardigheden belangrijk: open vragen stellen, bevestigen, reflectief luisteren, samenvatten, informatie delen en positief taalgebruik toepassen.

## 3.1 Introductie basisvaardigheden voor het goede gesprek

**Het is aan te raden om met je team deze zes mini-workshops te doen. Verspreid deze workshops over een langere periode en plan minimaal een maand tussen de workshops. Zo is er voldoende tijd om na een workshop in de praktijk te oefenen met één vaardigheid.**

Merk je dat je collega's na het volgen van deze mini-workshops van ruim een half uur nog iets anders of meer nodig hebben met betrekking tot het thema gesprekken voeren? Dan is het een goed idee om er een vervolg aan te geven. Op onze website vind je verschillende oefeningen en tips die je hiervoor kunt gebruiken. Scan hiervoor de qr-code op pagina 6.

### Overzicht van de zes mini-workshops

#### 3.2 Open vragen stellen (30 minuten)

Over de kunst van het vragen stellen. Je leert over de verschillende soorten vragen. Je leert en ervaart waarom het stellen van open vragen belangrijk is.

#### 3.3 Bevestigen (30 minuten)

Met bevestigen benadruk je wat positief is. In deze workshop leer je wat bevestigen inhoudt, wat het verschil is met een compliment en ervaart waarom bevestigen belangrijk is.

#### 3.4 Reflectief luisteren (35 minuten)

Je wilt de ander 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.

#### 3.5 Samenvatten (40 minuten)

Bij samenvatten geef je in woorden terug wat je hebt gehoord. Zodat je zeker weet dat jullie beiden op één lijn zitten.

#### 3.6 Informatie delen (35 minuten)

Met informatie delen wordt bedoeld informatie uitwisselen met de ander in plaats van eenzijdig informatie geven.

#### 3.7 Positief taalgebruik (45 minuten)

Met positief taalgebruik denk en praat je in mogelijkheden in plaats van beperkingen en problemen. Dit stimuleert de zelfredzaamheid.

### Klaar voor de start?

Voor iedere mini-workshop heb je een laptop, met Powerpointpresentatie module 3 en een beamer nodig. Eventuele andere benodigde materialen worden per mini-workshop genoemd.



Voor Powerpoint module 3, werkbladen en losse oefeningen, Scan de qr-code of ga naar <https://vankleefinstituut.nl/kennis-voor-de-zorg/materialen-hgg-passende-zorg>.

## 3.2 Mini-workshop: Open vragen stellen

Of je nu het gesprek voert met de cliënt over zijn zelfredzaamheid of met naasten over het maken van afspraken of het verdelen van (zorg) taken, je wilt natuurlijk dat het een goed gesprek is. (P Powerpointdia 2)

Zo'n gesprek vormt namelijk een basis voor een gelijkwaardige en prettige samenwerking. Voor het voeren van een gesprek zijn zes basisvaardigheden belangrijk: open vragen stellen, bevestigen, reflectief luisteren, samenvatten, informatie delen en positief taalgebruik toepassen. We gaan nu dieper in op het stellen van open vragen.



## Open vragen stellen is een kunst

Er zijn verschillende soorten vragen (P Powerpointdia 3): **open vragen, gesloten vragen en suggestieve vragen. Voor het voeren van een gesprek is het stellen van open vragen belangrijk.**

Klaar voor de start?											
	<b>In deze mini-workshop leer je:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat gesloten, suggestieve en open vragen zijn</li><li>• Waarom het stellen van open vragen belangrijk is</li></ul>										
	<table border="1"><thead><tr><th>Planning mini-workshop (30 minuten)</th><th>Tijd</th></tr></thead><tbody><tr><td>3.2.1 Soorten vragen</td><td>5 minuten</td></tr><tr><td>3.2.2 Oefening: Open of gesloten? Maak hem open!</td><td>10 minuten</td></tr><tr><td>3.2.3 Oefening: Gesloten is NEE</td><td>10 minuten</td></tr><tr><td>3.2.4 Oefening: Experiment in de praktijk</td><td>5 minuten</td></tr></tbody></table>	Planning mini-workshop (30 minuten)	Tijd	3.2.1 Soorten vragen	5 minuten	3.2.2 Oefening: Open of gesloten? Maak hem open!	10 minuten	3.2.3 Oefening: Gesloten is NEE	10 minuten	3.2.4 Oefening: Experiment in de praktijk	5 minuten
Planning mini-workshop (30 minuten)	Tijd										
3.2.1 Soorten vragen	5 minuten										
3.2.2 Oefening: Open of gesloten? Maak hem open!	10 minuten										
3.2.3 Oefening: Gesloten is NEE	10 minuten										
3.2.4 Oefening: Experiment in de praktijk	5 minuten										
 	<b>Dit heb je nodig voor deze mini-workshop:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laptop met Powerpointmodule 3 Dia 1 t/m 12 (downloaden via qr-code)</li><li>• Werkblad 4 (downloaden en printen via qr-code) Kies of je bij deze oefening in tweetallen werkt of individueel. Print 1 werkblad per tweetal of voor iedere deelnemer een werkblad.</li><li>• Pennen</li></ul> 										

### 3.2.1 Soorten vragen

Voordat we ingaan op het stellen van open vragen is het handig om te weten wat gesloten en suggestieve vragen zijn.

(P Powerpointdia 4) 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')

### **Gesloten vragen**

Gesloten vragen nodigen uit tot een kort antwoord. Stel je veel gesloten vragen tijdens een gesprek, dan krijg je minder informatie van de ander en minder verdieping in het gesprek.

(P Powerpointdia 5) 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 behoefte 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 een gesprek voert kan wel. Soms heeft het ook zijn voordelen; het gaat lekker snel, weinig discussie en je hebt snel de feiten boven tafel. ("Heeft u vandaag contact gehad met de fysiotherapeut?") Maar houd het beperkt en wissel het af met open vragen.

### **Suggestieve vragen** (P Powerpointdia 6)

Suggestieve vragen zijn vragen waar je eigen mening in zit besloten en geven daardoor weinig ruimte aan de ander.

Voor het voeren van een gesprek kun je suggestieve vragen daarom beter vermijden.

Voorbeelden van suggestieve vragen zijn:

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

(P Powerpointdia 7) Nu we weten wat gesloten en suggestieve vragen zijn kunnen we verder met open vragen.

## Open vragen

In een gesprek over bijvoorbeeld zelfredzaamheid heeft het stellen van open vragen de voorkeur. Want met een open vraag geef je de ander de ruimte om zelf te vertellen. Je krijgt daardoor veel informatie.

Je stimuleert de ander 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.

### Voorzichtig met stellen waarom-vraag (P Powerpointdia 8)

Met het stellen van een Waarom-vraag moet je voorzichtig zijn. Dit kan namelijk als een oordeel overkomen en de ander het gevoel geven dat hij/zij zich moet verantwoorden.

Het is daarom beter om hiervoor een alternatief te gebruiken, zoals:

Wat maakt dat....? of Vanwaar....?

Kijk maar naar dit voorbeeld, lees de zinnen hardop voor):

“Wat maakt dat dit belangrijk voor u is?”

“Waarom is dat belangrijk voor u?”

Vraag aan de groep: merken jullie het verschil? *Wat maakt...* werkt vaak beter dan *Waarom...*

(P Powerpointdia 9) Laten we nu eens kijken naar een voorbeeld van een gesprek waarin een open vraag wordt gesteld.

*Zorgverlener:* “Wat wilt u graag blijven doen?”

*Cliënt:* “Ik word blij van mensen om mij heen, dus ik wil het liefst alles blijven doen. Iedere dag koffiedrinken met mijn buurman en iedere week naar de kaartclub gaan. Ik weet alleen niet of dit gaat lukken.”

*Zorgverlener:* “Wat bedoelt u met niet lukken?”

*Cliënt:* “Nou, lopen gaat niet meer zo makkelijk, hoe kom ik bij de kaartclub?”

Het stellen van de vraag: “Wat wilt u graag blijven doen?” is een mooie open vraag. De zorgverlener krijgt zo veel meer informatie over wat er allemaal leeft bij de cliënt en kan daar vervolgens op doorvragen.

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

- Hoe gaat het met u? Oh? Vertel eens?
- Wat vindt u van...?
- Wat zou u graag samen willen blijven doen?
- Welke vragen heeft u?
- Hoe zou u het aan kunnen pakken?

### **Afsluiting**

Nog even checken bij de groep: weten ze wat open vragen zijn? Wat het verschil is met gesloten en suggestieve vragen? Beantwoord indien nodig vragen en/of onduidelijkheden met betrekking tot de vaardigheid open vragen stellen.



### **3.2.2 Oefening: open of gesloten? Maak hem open!**

(P Powerpointdia 10).

#### **We gaan oefenen met Open vragen stellen**

Vraag aan de groep om tweetallen te maken.



Deel de werkbladen (werkblad 4) en pennen uit aan ieder tweetal en leg uit:

- De oefening heet: open of gesloten? Maak hem open!
  - Je leert het verschil kennen tussen open en gesloten vragen
  - je leert gesloten vragen ombuigen naar open vragen

#### **Instructie**

- Op het werkblad staan 10 vragen. Lees de vragen en beoordeel of deze een gesloten of open vraag zijn door een kruis te zetten in het juiste vak. Vervolgens buig je de gesloten vragen om naar open vragen. De nieuw geformuleerde vragen noteer je in de kolom: Maak hem open!



Probeer deze oefening in maximaal 5 minuten te doen.

#### **Nabespreking**

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn jullie eerder klaar? Bespreek de oefening en check met elkaar de antwoorden. Welke vragen zijn gesloten? Hoe hebben jullie deze open geformuleerd? 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.
- Antwoorden zie pagina 89 van dit boekje.
- 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!



### 3.2.3 Oefening: gesloten is NEE! (P Powerpointdia 11)

**We weten nu het verschil tussen gesloten en open vragen.  
Laten we dit eens met elkaar gaan oefenen in gesprek**

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

- We gaan met elkaar een oefening doen:
  - Je leert open vragen formuleren
  - Je herkent het verschil tussen open en gesloten vragen
  - Je bent je bewust van het effect van open/gesloten vragen

#### **Instructie**

- Iedere deelnemer neemt zijn hobby in gedachten. Heeft iedereen een hobby in gedachten? Geef dan de volgende instructie:
- A neemt een hobby in gedachten. 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 vraag open te maken.
- Na 2 minuten wisselen A en B van rol.



**Tijd:** 10 minuten

### **Nabespreking**

Besprek 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**

- Loop rond en bewaak dat 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 A 'Nee!' zegt of doe zelf mee.



### **3.2.4 Oefening: experiment in de praktijk** (P Powerpointdia 12)

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

We hebben met elkaar geoefend met de vaardigheid 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!

#### **Instructie**

- Kies een cliënt, een zorg- of overlegmoment uit.
- Ga in het gesprek met deze cliënt of naaste bewust letten op het stellen van open vragen.
- Observeer goed: wat hoor en wat zie je? (Tip: je kunt het ook samen met een collega doen. Vraag dan aan je collega om te observeren en reflecteer samen na afloop).
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de ander hierop? Wat heeft het de ander en mij opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

## Afsluiting

Maak met elkaar de afspraak voor een moment om dit experiment te doen 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 natuurlijker wordt naarmate je meer oefent!



### Tips voor de procesbegeleider

- Tijdens het experiment in de praktijk is het fijn om tussendoor even te kunnen sparren of om feedback te krijgen. Je kunt hiervoor duo's maken. Een collega waar je tussentijds met al je vragen bij terecht kunt!
- Stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt iedereen er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

### 3.3 Mini-workshop: Bevestigen

Of je nu het gesprek voert met de cliënt over zijn/haar zelfredzaamheid of met naasten over het maken van afspraken of het verdelen van (zorg)taken, je wilt natuurlijk dat het een goed gesprek is (P Powerpointdia 13).

Zo'n gesprek vormt namelijk de basis voor een gelijkwaardige en prettige samenwerking. Voor het voeren van een gesprek zijn zes basisvaardigheden belangrijk: open vragen stellen, bevestigen, reflectief luisteren, samenvatten, informatie delen en positief taalgebruik toepassen. We gaan nu dieper in op bevestigen.



## Bevestigen

Een ander woord voor bevestigen is bekrachtigen. Met bevestigen benadruk je wat positief is. Je benoemt wat goed gaat. De ander ervaart hierdoor dat hij ondersteund en aangemoedigd wordt. Je geeft de ander daarmee vertrouwen in zichzelf. (P Powerpointdia 14)

Klaar voor de start?	
 <b>In deze mini-workshop leer je:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat bevestigen inhoudt en wat het verschil is met een compliment</li><li>• Waarom bevestigen belangrijk is</li></ul>	
<b>Planning mini-workshop</b> (30 minuten) <ul style="list-style-type: none"><li>3.3.1 Bevestigen</li><li>3.3.2 Oefening: Compliment of bevestiging?</li><li>3.3.3 Oefening: Zet je collega in zijn kracht!</li><li>3.3.4 Oefening: Experiment in de praktijk</li></ul>	<b>Tijd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>5 minuten</li><li>10 minuten</li><li>10 minuten</li><li>5 minuten</li></ul>
<b>Dit heb je nodig voor deze mini-workshop:</b> <ul style="list-style-type: none"><li> Laptop met Powerpointmodule 3 Dia 13 t/m 19 (downloaden via qr-code)</li><li> Werkblad 5 (downloaden en printen via qr-code) Kies of je bij deze oefening in tweetallen werkt of individueel. Print 1 werkblad per tweetal of voor iedere deelnemer een werkblad</li><li>• Pennen</li></ul>	



### 3.3.1 Bevestigen

(P Powerpointdia 15) Laten we eens kijken naar een voorbeeld uit een gesprek met een bevestiging:

*Clïent:* "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 well!"

Enkele voorbeeldzinnen die je kunt toepassen tijdens een 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?

### **Verschil complimenten geven en bevestigen** (P Powerpointdia 16)

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 ander en benoemt dat.

Een compliment begint meestal met de mening van de zorgverlener en begint vaak met het woord 'ik'. In een bevestiging staat juist de ander centraal en begint de zin vaak met de woorden 'je' of 'u'.

Een voorbeeld om dit verschil duidelijk te maken:

**Compliment:** "Ik vind het echt goed dat u dit formulier helemaal zelf heeft ingevuld!"

**Bevestiging:** "U zag er tegenop, maar het is u gelukt om het formulier zelf in te vullen!"

Nog een voorbeeld (zeg onderstaande hardop tegen de groep):

**Compliment:** "Ik vind het echt heel goed dat jullie meedoen aan deze mini- workshop over bevestigen!"

**Bevestiging:** "Je hebt er misschien weinig tijd voor, maar je hebt de keuze gemaakt om bij deze workshop aanwezig te zijn!"

Vraag aan de groep: hoe hebben jullie dit verschil ervaren?

Af en toe een compliment geven is prima. 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) plaatst boven de ander. De indirecte boodschap is namelijk: ik weet/beoordeel wat goed of fout is, of ik ben de expert en de ander is afhankelijk van mij. En dit is juist niet de insteek van gelijkwaardig samenwerken. Het advies is dan ook: buig je compliment om naar een bevestiging. Zo zet je de ander echt in zijn kracht!

### **Afsluiting**

Nog even checken bij de groep: begrijpen ze het verschil tussen bevestigen en het geven van een compliment? Beantwoord indien nodig vragen.



### 3.3.2 Oefening: Compliment of bevestiging? Buig om!

(P Powerpointdia 17).

#### We gaan oefenen met bevestigen en complimenten geven en leren het verschil te herkennen

Vraag aan de groep om tweetallen te maken.



Deel de geprinte werkbladen (werkblad 5) en pennen uit aan ieder tweetal en leg uit:

- We gaan een oefening doen waarbij:
  - Je het verschil leert herkennen tussen complimenten & bevestigingen.
  - Je leert een compliment om te buigen naar een bevestiging.

#### Instructie

Op het werkblad staan 7 uitspraken. Deelnemers lezen elke uitspraak en beoordelen of die een compliment of bevestiging is door een kruis te zetten in het juiste vak. Vervolgens buigen zij de complimenten om naar bevestigingen. De nieuw geformuleerde bevestigingen noteren zij in de kolom: Buig om!



**Tijd:** 10 minuten

**Aantal deelnemers:** Minimaal 2

#### Afsluiting

Na 5 minuten bespreek je de oefening na: check met elkaar de antwoorden en deel de nieuw geformuleerde bevestigingen met elkaar. 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 te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.
- Antwoorden zie pagina 89 van dit boekje.
- 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!



### 3.3.3 Oefening: Zet je collega in zijn/haar kracht

(P Powerpointdia 18).

#### We gaan oefenen met bevestigen

Vraag aan de groep om tweetallen te maken en leg uit:

- We kennen nu het verschil tussen een compliment en een bevestiging.
- Dit gaan we oefenen.

#### Instructie

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 een lastige situatie in gedachten nemen. Dit kan een werkgerelateerde situatie zijn of een privésituatie. 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/haar situatie en B luistert aandachtig.
- Optioneel: hebben de deelnemers eerder al geoefend met de basisvaardigheid 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/haar verhaal? Dan benoemt B de kwaliteiten/krachten van A die hij/zij heeft gehoord in het verhaal. B geeft dus een bevestiging aan A.
- Na 3 minuten wisselen A en B van rol.



**Tijd:** 10 minuten

**Aantal deelnemers:** Minimaal 2

#### 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

Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.



### 3.3.4 Oefening: Experiment in de praktijk

In deze oefening leer je hoe je kunt oefenen in de praktijk

(P Powerpointdia 19). Met bevestigen benadruk je wat positief is. Je benoemt wat goed gaat. De ander 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 zijn/haar zelfredzaamheid.

*Bevestigen* hebben we met elkaar geoefend. 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!

#### Instructie

- Kies vooraf een cliënt, een zorg- of overlegmoment uit.
- Let in het gesprek met de cliënt of naaste op de positieve zaken en de kracht van de ander.
- Benoem dit naar de ander door dit te bevestigen.
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik?  
**Tip:** je kunt het ook samen met een collega doen. Vraag dan aan je collega om te observeren en reflecteer samen na afloop.
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de ander hierop? Wat heeft het de ander en mij opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

#### Afsluiting

Spreek met elkaar af om dit experiment te doen en wanneer en hoe de uitkomsten van dit experiment met elkaar gedeeld gaan worden. Het aanleren van nieuwe vaardigheden voelt vaak wat onwennig aan. Dit komt doordat je heel bewust met deze de vaardigheden bezig bent in de gesprekken. Dit is niet gek, het hoort erbij. Je zult zien dat het snel went naarmate je meer oefent!



#### Tips voor de procesbegeleider

- Tip 1:** tijdens het experiment in de praktijk is het fijn om tussendoor even te kunnen sparren of om feedback te krijgen. Je kunt hiervoor duo's maken. Een collega waar je tussentijds met al je vragen bij terecht kunt!
- Tip 2:** 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.

## 3.4 Mini-workshop: Reflectief luisteren

Of je nu het gesprek voert met de cliënt over zijn zelfredzaamheid of met naasten over het maken van afspraken of het verdelen van (zorg)taken, je wilt natuurlijk dat het een goed gesprek is. Zo'n gesprek vormt namelijk een basis voor een gelijkwaardige en prettige samenwerking (P Powerpointdia 20).

Voor het voeren van een gesprek zijn zes basisvaardigheden belangrijk: open vragen stellen, bevestigen, reflectief luisteren, samenvatten, informatie delen en positief taalgebruik toepassen. We gaan nu dieper in op reflectief luisteren.




## Refectief luisteren

**Je wilt de ander goed begrijpen. Door reflectief te luisteren toon je interesse en begrip.**

Klaar voor de start?	
 <b>In deze mini-workshop leer je:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat reflectief luisteren inhoudt</li><li>• Waarom reflectief luisteren belangrijk is</li></ul>	
 <b>Planning mini-workshop</b> (30 minuten) <ul style="list-style-type: none"><li>3.4.1 Reflectief luisteren</li><li>3.4.2 Oefening: Geef een reflectie</li><li>3.4.3 Oefening: Check-in</li><li>3.4.4 Reflectief luisteren in de praktijk Oefening: Experiment in de praktijk</li></ul>	<b>Tijd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>5 minuten</li><li>15 minuten</li><li>10 minuten</li><li>5 minuten</li></ul>
  <b>Dit heb je nodig voor deze mini-workshop:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laptop met Powerpoint module 3 Dia 20 t/m 26 (downloaden via qr-code)</li><li>• Werkblad 6 (downloaden en printen via qr-code) Print voor iedere deelnemer een werkblad</li><li>• Pennen</li></ul>	

### 3.4.1 Reflectief luisteren

 Powerpointdia 21) Cliënten of naasten zeggen niet altijd precies wat ze bedoelen. Woorden zoals angstig en eenzaam kunnen voor verschillende mensen een verschillende betekenis hebben.

Je wilt de ander goed begrijpen. Door reflectief te luisteren toon je interesse en begrip. Dat helpt je om een goede relatie te krijgen en te behouden met de ander. 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 ander benoemen én in je eigen woorden herhalen wat jij denkt dat de ander zegt of bedoelt.

Je benoemt dus niet de letterlijke woorden van de ander, maar je maakt eigenlijk een inschatting. Vervolgens vraag je of het klopt. Zo check je of je het goed hebt begrepen en kan de ander je eventueel verbeteren en/of aanvullen.

(P Powerpointdia 22) 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...

(P Powerpointdia 23) Wanneer je een reflectie maakt, dan kun je er wel eens naast zitten. Dat is niet erg, want de ander geeft dit namelijk terug in zijn/haar antwoord en geeft vervolgens aan wat hij/zij wél bedoelt. Kijk maar naar dit voorbeeld:

**Dochter:** "De medicatie van mijn vader is nu alweer veranderd! Dit is de derde keer al in twee weken tijd!"

**Zorgverlener:** "Begrijp ik het goed dat u het daar niet mee eens bent?" (Reflectie).

**Dochter:** "Nee, dat is het niet. Ik ben eerder teleurgesteld, omdat we hadden afgesproken dat ik betrokken zou worden bij gesprekken over medicatie."

### **Afsluiting**

Check nog even bij de groep: weten ze wat reflectief luisteren is en waarom dit een belangrijke vaardigheid is? Beantwoord indien nodig vragen.



### 3.4.2 Oefening: Geef een reflectie (P Powerpointdia 24)

#### We gaan oefenen met het geven van een reflectie.

Deel de werkbladen (werkblad 6) en pennen uit en leg uit:

- We gaan individueel een oefening doen in het geven van een reflectie.
- Op het werkblad staan vier korte casussen. In de casussen deelt een cliënt of een naaste zijn/haar verhaal. Je leest de casussen en bedenkt vervolgens welke reflectie je zou kunnen geven. Deze reflecties schrijf je op het werkblad.
- Je krijgt hiervoor maximaal 5 minuten de tijd.



#### Instructie

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

- Maak tweetallen.
- In het tweetal wissel je de gemaakte reflecties uit.
- Bekijk en ga in gesprek 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.



**Tijd:** 15 minuten

**Aantal deelnemers:** Minimaal 2

#### Afsluiting

Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? Wat heb je geleerd en neem je mee? Zijn er nog onduidelijkheden met betrekking tot de vaardigheid reflectief luisteren?

#### Extra informatie voor de procesbegeleider

- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.
- In iedere situatie kun je verschillende reflecties maken. Hier is geen goed of fout in. Het is juist leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!

Mogelijke reflecties zie pagina 89 van dit boekje.



### 3.4.3 Oefening: Check in (P Powerpointdia 25)

**We gaan nog meer oefenen met het geven van een reflectie.**

Laat iedere deelnemer even voor zichzelf nadenken hoe hij/zij 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.

#### **Instructie**

Heeft iedereen zijn 'check-in verhaal' in gedachten?

- Loop door de ruimte en zoek een partner.
- Bepaal wie als eerste gaat (deelnemer A).
- A 'checkt-in' en vertelt hoe hij/zij erbij zit vandaag.
- B maakt minimaal 1 reflectie.
- Na 2 minuten wisselen A en B van rol.
- **Optioneel:** hebben de deelnemers eerder al geoefend met de basisvaardigheid open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen door B ook open vragen te laten stellen.



**Tijd:** 10 minuten

#### **Afsluiting**

Zijn de 4 minuten voorbij? Bespreek de oefening na per koppel: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat was makkelijk? Wat was lastig? 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 dan weer rondlopen en een nieuwe partner uitzoeken.

### 3.4.4 Reflectief luisteren in de praktijk (P Powerpointdia 26)

Door reflectief te luisteren toon je in een gesprek 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 ander benoemen én je herhaalt in je eigen woorden wat jij denkt dat de ander zegt of bedoelt. Je benoemt dus niet de letterlijke woorden van de ander, maar je maakt eigenlijk een inschatting. Vervolgens vraag je of het klopt. Zo check je of je het goed hebt begrepen en kan de ander je eventueel verbeteren en/of aanvullen.

We hebben met elkaar geoefend met de vaardigheid 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!



#### Oefening: Experiment in de praktijk

**Je leert hoe je kunt oefenen met reflectief luisteren in de praktijk.**

##### Instructie

- Kies vooraf een cliënt, een zorg- of overlegmoment uit.
- Let in het gesprek met de cliënt of naaste bewust op het maken van reflecties.
- Maak minimaal 1 reflectie tijdens het gesprek.
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik?  
(Tip: je kunt het ook samen met een collega doen. Vraag dan aan je collega om te observeren en reflecteer samen na afloop)
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de ander hierop? Wat heeft het mij en de ander opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!



**Tijd:** 5 minuten

##### Afsluiting

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



## Tips voor de procesbegeleider

**Tip 1:** tijdens het experiment in de praktijk is het fijn om tussendoor even te kunnen sparren of om feedback te krijgen. Je kunt hiervoor duo's maken. Een collega waarbij je tussentijds met al je vragen terecht kunt!

**Tip 2:** stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt iedereen er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

Sluit af door te benoemen dat reflectief luisteren van onschatbare waarde is om de relatie met de cliënt en zijn/haar naasten op een fijne manier op te bouwen en te behouden. Het aanleren van nieuwe vaardigheden kan soms wat onwennig aanvoelen. 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.

## 3.5 Mini-workshop: Samenvatten

Of je nu het gesprek voert met de cliënt over zijn zelfredzaamheid of met naasten over het maken van afspraken of het verdelen van (zorg)taken, je wilt natuurlijk dat het een goed gesprek is. Zo'n gesprek vormt namelijk een basis voor een gelijkwaardige en prettige samenwerking (P Powerpointdia 27).

Voor het voeren van een gesprek zijn zes basisvaardigheden belangrijk: open vragen stellen, bevestigen, reflectief luisteren, samenvatten, informatie delen en positief taalgebruik toepassen. We gaan nu dieper in op samenvatten.





## Samenvatten

Bij samenvatten geef je in woorden terug wat je hebt gehoord. Zodat je zeker weet dat jullie beiden op één lijn zit.

Klaar voor de start?	
 <b>In deze mini-workshop leer je:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat samenvatten inhoudt</li><li>• Waarom samenvatten belangrijk is</li></ul>	
 <b>Planning mini-workshop</b> (40 minuten) <ul style="list-style-type: none"><li>3.5.1 Samenvatten</li><li>3.5.2 Oefening: Maak een samenvatting</li><li>3.5.3 Oefening: Fotopraat</li><li>3.5.4 Samenvatten in de praktijk</li><li>Oefening: Experiment in de praktijk</li></ul>	<b>Tijd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>5 minuten</li><li>20 minuten</li><li>10 minuten</li><li>5 minuten</li></ul>
 <b>Dit heb je nodig voor deze mini-workshop:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laptop met Powerpoint module 3, dia 27 t/m 34 (downloaden via qr-code)</li><li>• Werkblad 7 voor iedere deelnemer 1 x printen (downloaden en printen via qr-code)</li><li>• Pennen</li><li>• Telefoons van de deelnemers</li></ul>	

### 3.5.1 Samenvatten

 Powerpointdia 28) Bij samenvatten geef je in woorden terug wat je hebt gehoord. Zodat je zeker weet dat jullie beiden op één lijn zitten. Je kunt daarbij ook verbindingen leggen tussen meerdere specifieke stukjes informatie die je hebt gehoord. Je voegt deze dan samen tot één geheel. Dit kan aan het einde van een gesprek of tussendoor. Hierdoor voelt de ander zich gehoord, het nodigt uit om verder te onderzoeken en het is een kans het gesprek bij te sturen.

 Powerpointdia 29) Laten we eens kijken naar een voorbeeld van een gesprek met een samenvatting waar een verbinding wordt gelegd tussen twee op het eerste oog verschillende stukjes informatie.

**Cliënt:** "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:** "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 houd 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 uw 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...
- Ter afronding benoem ik de aandachtspunten die we hebben besproken...
- Als ik het goed heb begrepen, wilt u...
- Onze afspraken op een rijtje....

(P Powerpointdia 30) Misschien denk je nu: samenvatten, dat lijkt toch op reflectief luisteren? Het klopt dat je door het inzetten van deze twee vaardigheden laat merken dat je met aandacht luistert naar de ander en dat je hiermee ook kunt checken of je de ander goed hebt begrepen. Toch zijn er een paar verschillen. Kijk maar naar het volgende voorbeeld:

**Cliënt:** "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 u 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)

## Verskil reflecteren en samenvatten (P Powerpointdia 31)

### Reflecties

- Reflecties richten zich op een woord, zin of lichaamshouding die 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.

### Samenvatting

- Een samenvatting richt zich op meerdere stukjes informatie die de zorgverlener heeft gehoord en samenvoegt tot één geheel.
- De zorgverlener gebruikt daarbij de woorden van de cliënt (deels in eigen woorden kan ook).
- Een samenvatting geef je meestal aan het einde van een gesprek of een keer tussendoor.

### Afsluiting

Check nog even bij de groep: weten jullie wat een samenvatting is? Wat het verschil is met het maken van een reflectie? Beantwoord indien nodig vragen en/of onduidelijkheden met betrekking tot de vaardigheid samenvatten.



## 3.5.2 Oefening: Maak een samenvatting (P Powerpointdia 32)

We hebben het verschil tussen reflecteren en samenvatten besproken. Laten we gaan oefenen met de vaardigheid samenvatten.

### Je leert hoe je een samenvatting maakt.

#### Deel de werkbladen en pennen uit en leg uit:



- We gaan individueel oefenen met het maken van een samenvatting.
- Op het werkblad staat een casus over een cliënt die zijn verhaal deelt. Lees de casus en bedenk vervolgens welke samenvatting je zou kunnen maken. Deze samenvatting schrijf je op het werkblad.



**Tijd:** 10 minuten

### **Heeft iedereen een samenvatting gemaakt?**

#### **Geef dan de volgende instructies**

- Maak tweetallen
- In het tweetal wissel je de gemaakte samenvatting uit.
- Kijk ernaar en ga in gesprek over de verschillen en de overeenkomsten. Wat maakt dat jij bepaalde woorden en/of zinnen terug laat komen in je samenvatting?



**Tijd:** 10 minuten

#### **Afsluiting**

Zijn de 10 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**

Een oneven aantal? Doe dan zelf mee.



### **3.5.3 Oefening: Fotopraat. (P Powerpointdia 33)**

We hebben net samenvattingen gemaakt aan de hand van casussen. Laten we nu in gesprek met elkaar oefenen.

#### **Je leert hoe je in een gesprek een samenvatting maakt**

##### **Instructie**

- Pak je telefoon
- Kies uit de foto's in de fotogalerij van je telefoon een foto waar je iets over kunt 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 seconden samen.

**Optioneel:** hebben de deelnemers eerder al geoefend met de basisvaardigheid open vragen? Dan kun je deze oefening verdiepen

door B een open vraag te laten stellen (doorvragen) na het maken van een samenvatting.

- Na 2 minuten wisselen A en B van rol.



**Tijd:** 10 minuten

### **Afsluiting**

Bespreek de oefening na: hoe hebben jullie dit ervaren? Wat ging goed?

Wat was lastig? 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 dan weer rondlopen en een nieuwe partner uitzoeken.

### **3.5.4 Samenvatten in de praktijk** (P Powerpointdia 34).

Met een samenvatting geef je in jouw woorden of de woorden van de ander terug wat je hebt gehoord. Je kunt daarbij ook verbindingen leggen tussen meerdere stukjes informatie. Je voegt deze samen tot één geheel.

Dit kan aan het einde van een gesprek of tussendoor. Hierdoor check je of je de ander goed hebt begrepen, voelt de ander 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 vaardigheid 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!



### **Oefening: Experiment in de praktijk**

**Je leert het samenvatten oefenen in de praktijk.**

#### **Instructie**

- Kies vooraf een cliënt, een zorg- of overlegmoment uit.
- Let in het gesprek met de ander bewust op het maken van een samenvatting.
- Maak minimaal 1 samenvatting tijdens het gesprek.

- Observeer goed: wat hoor en wat zie je? (Tip: je kunt het ook samen met een collega doen. Vraag dan aan je collega om te observeren en reflecteer samen na afloop).
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de ander hierop? Wat heeft het de ander en mij opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

### **Afsluiting**

Maak met elkaar de afspraak om samen te vatten in de praktijk 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!



### **Tips voor de procesbegeleider**

- Tip 1:** tijdens het experiment in de praktijk is het fijn om tussendoor even te kunnen sparren of om feedback te krijgen. Je kunt hiervoor duo's maken. Een collega waar je tussentijds met al je vragen bij terecht kunt!
- Tip 2:** stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt iedereen er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

## 3.6 Mini-workshop: Informatie delen

Of je nu het gesprek voert met de cliënt over zijn zelfredzaamheid of met naasten over het maken van afspraken of het verdelen van (zorg)taken, je wilt natuurlijk dat het een goed gesprek is. Zo'n gesprek vormt namelijk een basis voor een gelijkwaardige en prettige samenwerking (P Powerpointdia 35).

Voor het voeren van een gesprek zijn zes basisvaardigheden belangrijk: open vragen stellen, bevestigen, reflectief luisteren, samenvatten, informatie delen en positief taalgebruik toepassen. We gaan nu dieper in op informatie delen.



## Informatie delen

Met informatie delen wordt bedoeld dat je informatie uitwisselt met de ander in plaats van dat je eenzijdig informatie geeft.

Klaar voor de start?	
 <b>In deze mini-workshop leer je:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat met informatie delen wordt bedoeld</li><li>• Waarom informatie delen belangrijk is</li></ul>	
 <b>Planning mini-workshop</b> (40 minuten) 3.6.1 Informatie delen 3.6.2 Oefening: Informatie geven of delen? Buig om! 3.6.3 Oefening: Weet u wat u moet doen? 3.6.4 Informatie delen in de praktijk Oefening: Informatie delen in de praktijk	<b>Tijd</b> 5 minuten 10 minuten 15 minuten 5 minuten
 <b>Dit heb je nodig voor deze mini-workshop:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laptop met Powerpoint module 3, dia 35 t/m 41 (downloaden via qr-code)</li><li>• Werkblad 8 en 9 voor iedere deelnemer 1 x printen. (downloaden en printen via qr-code)</li><li>• Pennen</li></ul>	

### 3.6.1 Informatie delen (P Powerpointdia 36)

Je herkent het vast wel: je bent in gesprek met de cliënt of naaste en hoort zijn verhaal. Al snel denk je ‘hoe kan dit opgelost worden?’ Er poppen al snel allerlei ideeën en oplossingen voor zijn/haar 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 goedbedoeld informatie of advies geeft, terwijl de ander hier misschien niet op zit te wachten of heel andere behoeften heeft.

(P Powerpointdia 37) 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 en/of naaste weet juist zaken over bijvoorbeeld zijn/haar 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 de ander weet, doet of graag wil leren.

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

(P Powerpointdia 38) 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...

### **Afsluiting**

Checken nog even bij de groep: weten jullie wat informatie delen is? Wat het verschil is met informatie geven? Beantwoord indien nodig vragen en/of onduidelijkheden met betrekking tot de vaardigheid informatie delen.



### 3.6.2 Oefening: Informatie geven of delen? Buig om!

(P Powerpointdia 39)

**Je leert het verschil herkennen tussen informatie delen en geven.  
En je leert een uitspraak waarin informatie wordt gegeven ombuigen  
naar een uitspraak waarin informatie wordt gedeeld.**

#### Instructie



- Maak tweetallen.
- Geef ieder tweetal werkblad 8.
- Op het werkblad staan 10 uitspraken. Lees de uitspraken en beoordeel of hier informatie wordt gegeven of juist de vaardigheid informatie delen wordt ingezet.
- Zet een kruis in het juiste vak.
- Vervolgens buigen zij de uitspraken waarin informatie wordt gegeven om naar uitspraken waarin informatie wordt gedeeld.
- De nieuw geformuleerde uitspraken noteren zij in de kolom: Buig om!



**Tijd:** 10 minuten

#### Afsluiting

Zijn de 10 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening en check met elkaar de antwoorden: welke uitspraken waren informatie geven? Hoe hebben de deelnemers deze omgebogen naar informatie delen? 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 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 vaardigheid informatie delen wordt ingezet. Het is leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!

Kijk voor de antwoorden op pagina 89 van dit boekje.



### 3.6.3 Oefening: Weet u wat u moet doen? (P Powerpointdia 40)

**Je leert het belang van informatie delen.**

**Je kunt een uitspraak waarin informatie wordt gegeven ombuigen naar een uitspraak waarin informatie wordt gedeeld.**

We weten nu het verschil tussen informatie geven en informatie delen. Wat is het effect van het geven van oplossingen of adviezen? Hier gaat deze volgende oefening over.

#### **Instructie**



- Deel de werkbladen 9 en pennen uit aan ieder tweetal en leg uit:
- Op het werkblad staat een gesprek tussen een cliënt en een zorgverlener beschreven.
- Lees de casus en beantwoordt de vragen die eronder staan.



**Tijd:** 10 minuten

#### **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?

Kijk voor mogelijke antwoorden pagina 89 van dit boekje.

#### **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 antwoorden te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio.
- Loop rond en help de deelnemers indien dit nodig is.

### 3.6.4 Informatie delen in de praktijk (P Powerpointdia 41)

Als zorgverlener weet jij veel van je vakgebied.

De ander 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 de ander weet, doet of graag wil leren. Dit noemen we: informatie delen. Zo voorkom je dat de ander passief wordt en dat jij meteen gaat oplossen of adviseren.

We hebben met elkaar geoefend met de vaardigheid 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!



#### Oefening: Informatie delen in de praktijk

##### Je leert informatie delen in de praktijk.

##### Instructie

- Kies vooraf een cliënt, een zorg- of een overlegmoment uit.
- Ga in het gesprek met de ander 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? (Tip: je kunt het ook samen met een collega doen. Vraag dan aan je collega om te observeren en reflecteer samen na afloop)
- Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de ander hierop? Wat heeft het mij en de ander opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

##### Afsluiting

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



## Tips voor de procesbegeleider

**Tip 1:** tijdens het experiment in de praktijk is het fijn om tussendoor even te kunnen sparren of om feedback te krijgen. Je kunt hiervoor duo's maken. Een collega waar je tussentijds met al je vragen bij terecht kunt!

**Tip 2:** 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

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!

## 3.7 Mini-workshop: Positief taalgebruik


Of je nu het gesprek voert met de cliënt over zijn zelfredzaamheid of met naasten over het maken van afspraken of het verdelen van (zorg) taken, je wilt natuurlijk dat het een goed gesprek is. Zo'n gesprek vormt namelijk een basis voor een gelijkwaardige en prettige samenwerking (P Powerpointdia 42).

Voor het voeren van een gesprek zijn zes basisvaardigheden belangrijk: open vragen stellen, bevestigen, reflectief luisteren, samenvatten, informatie delen en positief taalgebruik toepassen. We gaan nu dieper in op positief taalgebruik.



## Positief taalgebruik

Positief taalgebruik is een manier van communiceren waarbij de focus ligt op mogelijkheden en verwachtingen.

Klaar voor de start?		
	<b>In deze mini-workshop leer je:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat positief taalgebruik is</li><li>• Waarom positief belangrijk is</li></ul>	
	<b>Planning mini-workshop</b> (35 minuten) 3.7.1 Positief taalgebruik 3.7.2 Oefening: Oplossingstaal of probleeltaal? Buig om! 3.7.3 Oefening: Maak het gesprek af 3.7.4 positief taalgebruik in de praktijk	<b>Tijd</b> 5 minuten 10 minuten  15 minuten 5 minuten
 	<b>Dit heb je nodig voor deze mini-workshop:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laptop met Powerpoint module 3, dia 42 t/m 52 (downloaden via qr-code)</li><li>• Werkblad 10 en 11 voor iedere deelnemer 1 x printen. (downloaden en printen via qr-code)</li><li>• Pennen</li></ul>	

### 3.7.1 Positief taalgebruik Powerpointdia 43 en 44)

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 passende zorg, 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.

**Positief taalgebruik, probleeltaal en oplossingstaal kan het beste worden uitgelegd aan de hand van twee uitersten: probleeltaal & oplossingstaal** (P Powerpointdia 45).

### **Probleeltaal**

Gebruik je veel probleeltaal 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?

### **Oplossingstaal**

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?

- (P Powerpointdia 46) Oplossingstaal noemen we ook wel positief taalgebruik. In een gesprek is zoveel mogelijk oplossingstaal toepassen belangrijk, omdat je dan denkt/praat in mogelijkheden in plaats van beperkingen en problemen.
- Je denkt/praat toekomstgericht en laat de ander nadenken over zijn/haar eigen wensen, behoeften, verwachtingen én mogelijkheden. Zo stimuleer je ook de eigen regie en zelfredzaamheid van de ander.

(P Powerpointdia 47) 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?

### **Voorbeelden**

- *"Laten we eens kijken waarom het niet lukt?"*  
(Beter is: Wat heeft u nodig om dit te kunnen?)
- *"Welke problemen heeft u?"*  
(Beter is: Waar zou u aan willen werken?)
- *"Wat zijn de risico's?"*  
(Beter is: Welke mogelijkheden ziet u?)

(P Powerpointdia 48) Het toepassen van positief taalgebruik 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, een naaste 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.

**(P)** Powerpointdia 49) Het is namelijk nogal een verschil of je zegt: "We gaan met elkaar in gesprek om te kijken op welke gebieden u problemen ervaart en hulp nodig heeft". Of zegt: "We gaan met elkaar in gesprek zodat u kunt aangeven op welke gebieden u zelfredzaam bent en met welke gebieden u aan de slag wilt om te kunnen doen wat u graag wilt doen".

Vraag aan de groep: hoe ervaren jullie het verschil?

### **Afsluiting**

Weet je wat positief taalgebruik inhoudt? Wat het verschil is tussen oplossingstaal en probleemtaal? Beantwoord indien nodig vragen en/of onduidelijkheden met betrekking tot de vaardigheid positief taalgebruik.



### **3.7.2 Oefening: Oplossingstaal of probleemtaal? Buig om!**

**(P)** Powerpointdia 50)

**Je leert het verschil herkennen tussen oplossingstaal & probleemtaal. En je leert probleemtaal om te buigen naar oplossingstaal.**

We gaan oefenen met de vaardigheid positief taalgebruik. Deze oefening doe je met zijn tweeën.

#### **Instructie**



- Deel de werkbladen en pennen uit aan ieder tweetal.
- Op het werkblad staan 8 uitspraken. Lees deze en beoordeel per uitspraak of dit oplossingstaal is of probleemtaal door een kruis te zetten in het juiste vak.
- Vervolgens buig je uitspraken met probleemtaal om naar oplossingstaal.
- De nieuw geformuleerde uitspraken noteer je in de kolom: Buig om!



**Tijd:** 5 minuten

#### **Afsluiting**

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Bespreek de oefening en check met elkaar de antwoorden: Welke uitspraken zijn

probleemtaal? Hoe hebben jullie deze omgebogen naar oplossingstaal? 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 te bespreken tijdens de nabespreking.
- Een oneven aantal? Maak een trio of doe zelf mee.
- Antwoorden zie pagina 89 van dit boekje.
- Iedere uitspraak kun je op meerdere manieren ombuigen. Er is geen goed of fout. Het is juist leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!



### 3.7.3 Oefening: Maak het gesprek af (P Powerpointdia 51)

**Je leert positief taalgebruik toepassen.**

**Je kunt het effect van positief taalgebruik benoemen.**

We weten nu het verschil tussen oplossingstaal en probleemtaal. Laten we eens verder oefenen met het toepassen van positief taalgebruik. Deze oefening doe je met zijn tweeën.

#### Instructie



- Deel de werkbladen en pennen uit aan ieder tweetal en leg uit:
- Deelnemers gaan met elkaar het gesprek afmaken. Ieder blad start met een opmerking van een familielid. Hoe loopt dit gesprek af?
- De deelnemers bedenken reacties bij zowel de zorgverlener als de cliënt en noteren dit op het blad. Zo ontstaat er een gesprek.
- **Let op!** De zorgverlener past positief taalgebruik toe in haar reacties!



Tijd: 15 minuten

#### Afsluiting

Zijn de 15 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Deel de verhalen met de groep door deze hardop voor te lezen. Bespreek de oefening na: wat ging goed? Wat was lastig? Wat was het effect van positief taalgebruik door de zorgverlener op de dochter? Wat heb je geleerd en neem je mee?

### Extra informatie voor de procesbegeleider

Voorbeeld van een eerste reactie van de zorgverlener met positief taalgebruik: "Dat begrijp ik. Wat zou u graag willen blijven doen met uw moeder?"

### 3.7.4 positief taalgebruik in de praktijk

Naast het inzetten van alle vaardigheden vraagt het voeren van een gesprek over zelfredzaamheid of over met elkaar samenwerken ook een verandering in je taalgebruik. Met andere woorden: van probleemtaal naar oplossingstaal. Positief taalgebruik dus. (P Powerpointdia 52)

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 het beste doen? Precies, in de dagelijkse praktijk!



#### Oefening: Experiment in de praktijk

**Je leert hoe je in de praktijk kunt oefenen met het toepassen van positief taalgebruik.**

##### Instructie

- Kies een gesprek- of overlegmoment met een cliënt/een naaste of collega uit dat binnenkort plaats gaat vinden.
- Bereid je voor op dit gesprek: wat is het doel van dit gesprek en wat is je openingszin? Formuleer deze openingszin door positief taalgebruik toe te passen. Schrijf eventueel deze zin op.
- Ga in gesprek met de ander en zeg je positieve openingszin.
- Observeer goed: wat hoor en wat zie ik? (Tip: je kunt het ook samen met een collega doen. Vraag dan aan je collega om te observeren. Na afloop reflecteer je: wat ging goed? Wat minder? Hoe reageerde de ander hierop? Wat heeft het mij en de ander opgeleverd? Wat ga ik de volgende keer anders doen?
- Herhaal bovenstaande zo vaak als je wilt!

##### Afsluiting

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



## Tips voor de procesbegeleider

**Tip 1:** tijdens het experiment in de praktijk is het fijn om tussendoor even te kunnen sparren of om feedback te krijgen. Je kunt hiervoor duo's maken. Een collega waar je tussentijds met al je vragen bij terecht kunt!

**Tip 2:** stuur na afloop iedereen een mail met daarin de uitleg van het experiment en de gemaakte afspraken. Zo wordt iedereen er nog een keer aan herinnerd en kan iedereen het nog eens nalezen.

## Afsluiting

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!

# 4

## Omgaan met weerstand: Mini-workshop



# Omgaan met weerstand

Weerstand ontstaat wanneer je je niet gezien en/of gehoord voelt.

Weerstand uit zich in woorden, gedrag of emoties. Iedereen voelt wel eens weerstand, ook jij en ik. Het is een natuurlijke reactie op verandering of iets wat als onprettig wordt ervaren.

## 4.1 Introductie: Omgaan met weerstand

**LET OP!** Voordat je iedereen welkom heet en start met deze workshop begin je met de 'verborgen' oefening op pagina 88 van dit boekje.

Na deze verborgen oefening ga je verder met de introductie, het programma en doel zoals hieronder verder is beschreven.

**Dit is een mini-workshop van 60 minuten. Deze mini-workshop gaat over omgaan met weerstand. Weerstand is een complex begrip. Wat is weerstand, hoe herken ik het en hoe ga ik hier vervolgens mee om? Deze mini-workshop richt zich op wat weerstand is en begrijpen waar weerstand vandaan komt. (P Powerpointdia 2 en 3)**

**Wil je na het volgen van deze mini-workshop meer weten over weerstand? Scan de qr-code op pagina 6 en ga naar onze website voor oefeningen en tips die je hiervoor kunt gebruiken.**

### Klaar voor de start?



#### In deze module leer je:

- Wat wordt bedoeld met weerstand. Hoe weerstand voelt en hoe je je gevoelens en gedachten kunt benoemen.
- Dat mensen verschillend kunnen reageren op een situatie en dat gedrag wordt beïnvloed door onderliggende emoties.
- Je leert het gedrag, de mogelijke emoties en achterliggende behoeften benoemen van iemand die weerstand toont.
- Waardoor emoties getriggerd kunnen worden.
- Wat je wel en niet moet doen wanneer iemand weerstand toont.



#### Planning workshop (60 minuten)

4.1	Introductie: Omgaan met weerstand	<b>Tijd</b>
4.2	Wat is weerstand?	5 minuten
4.3	Vormen van weerstand	10 minuten
	Oefening: Omschrijf het gedrag	10 minuten
4.4	De emoties onder de weerstand	
	Oefening: Reflectief luisteren en emoties benoemen	10 minuten
4.5.	De achterliggende behoeften	
	Oefening: Emoties en behoeften achterhalen	10 minuten
4.6	Tips: Omgaan met weerstand	
	Oefening: Zelfredzaamheid stimuleren (1)	5 minuten
	Oefening: Zelfredzaamheid stimuleren (2)	5 minuten



**Dit heb je nodig voor deze workshop:**



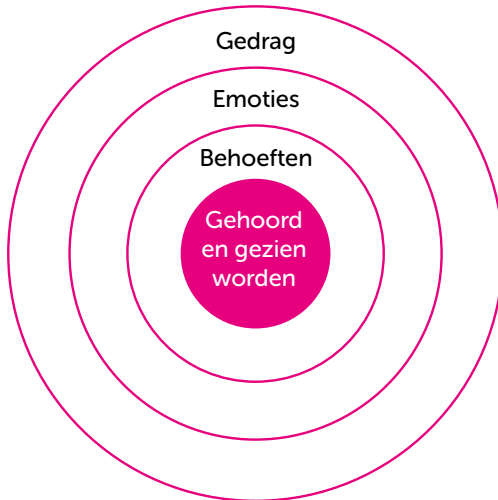
- Laptop met Powerpointmodule 4 (downloaden via qr-code)
- Werkbladen 12 en 13 (downloaden en printen via qr-code)
- Pennen, mobiele telefoons deelnemers
- Post-its
- Doos of tas
- Flip-over of whiteboard



## 4.2 Wat is weerstand?

**Weerstand voelen we allemaal wel eens. Maar wat is het precies, en hoe kun je er het beste mee omgaan?** (P Powerpointdia 4)

*Model omgaan met weerstand*



Het model bestaat uit drie lagen en een kern. Weerstand ontstaat wanneer je je niet gezien en/of gehoord voelt. Dit is de kern in dit model.

Weerstand uit zich in woorden, gedrag of emoties. Iedereen voelt wel eens weerstand, ook jij en ik. Het is een natuurlijke reactie op verandering of iets wat als onprettig wordt ervaren.

**Je kunt bijvoorbeeld weerstand ervaren wanneer:**

- er iets gebeurt of gezegd wordt wat je niet fijn vindt.
- er een verandering wordt aangekondigd waar je je niet goed bij voelt.
- er een gebrek is aan informatie of duidelijke communicatie.
- er (nieuwe) regels worden geïntroduceerd.

(P Powerpointdia 5) Aan het begin van deze workshop heb ik een regel geïntroduceerd en die hebben we uitgevoerd. Jullie hebben vervolgens opgeschreven wat dit met jullie deed. Vraag enkele deelnemers om hun gedachten en emoties (post-its) die deze vraag opriep te delen in de groep.

(P Powerpointdia 6) Geef een samenvatting en vertel: er werd één vraag aan jullie allemaal gesteld. Jullie voelden waarschijnlijk weerstand, maar ieder op zijn eigen manier. Door deze oefening zien we dat weerstand per persoon anders is. Iedereen reageert verschillend op een situatie. Er is geen goed of fout. Dit heeft te maken met wie jij bent, welke ervaringen je hebt opgedaan in je leven, hoe je bent opgevoed en nog veel meer.

## **Weerstand in de praktijk** (P Powerpointdia 7)

In ons werk hebben wij ook te maken met veranderingen die weerstand kunnen oproepen, zoals de introductie van nieuw beleid of visie, of werken met een nieuwe methode.

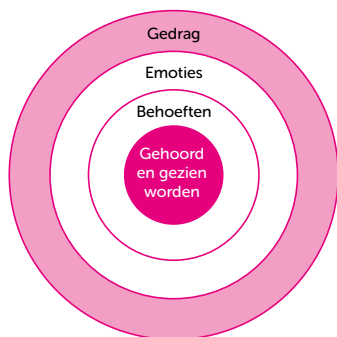
Ook cliënten en naasten hebben te maken met deze veranderingen. Denk bijvoorbeeld aan het stimuleren van zelfredzaamheid en het samenwerken met naasten in de zorg en ondersteuning. We weten nu dat iedereen hier anders op reageert en dat dit oké is.

### **Afsluiting**

Geef een conclusie: weerstand is dus een natuurlijke reactie op een situatie. Iedereen voelt het weleens en iedereen uit het op zij/haar eigen manier. Vraag aan de groep of het duidelijk is en of er nog vragen zijn.

## 4.3 Vormen van weerstand

**We weten nu wat weerstand is. Om met weerstand om te kunnen gaan is het belangrijk dat je het herkent, dit is de eerste stap. Welke vormen van weerstand zijn er?** (P Powerpointdia 8)



De buitenste laag in het model, gedrag, staat voor voor dat wat we zien of horen wanneer iemand weerstand vertoont. Er zijn verschillende vormen van weerstand. Het kan duidelijk zichtbaar zijn in het gedrag, zoals schreeuwen, vechten of de discussie aangaan.

Maar soms is de weerstand minder duidelijk zichtbaar. Denk dan bijvoorbeeld aan: niet reageren op wat de ander zegt, wegstaren, weglomen of ja zeggen terwijl je eigenlijk nee bedoelt.

Vraag aan de groep: herkennen jullie dit? Heb je onlangs een situatie meegemaakt waarin de ander weerstand vertoonde, bijvoorbeeld een cliënt of een naaste? Welk gedrag zag je toen? Laat enkele deelnemers hun antwoorden delen.

Laten we eens oefenen met het herkennen van gedrag. Dit doen we door het bekijken van een film. In de film zien we een gesprek tussen een zorgverlener en een dochter van een cliënt. De dochter vertoont weerstand.



### Oefening: Omschrijf het gedrag (P Powerpointdia 9)

**Je leert het gedrag benoemen van iemand die weerstand vertoont.**

#### Materiaal

- werkblad 12
- pennen
- telefoons deelnemer om qr code van het filmpje te scannen



### **Instructie**

- Verdeel de groep in subgroepen (maximaal 4 personen).
- Laat de subgroepen verspreid in de ruimte zitten.
- Geef iedere subgroep een werkblad en een pen.
- Eén deelnemer in de subgroep gebruikt zijn/haar mobiele telefoon tijdens de opdracht.
- Scan de QR-code met de camera van je mobiele telefoon en bekijk de film.
- Gaat de film te snel voorbij? Bekijk de film dan gerust nog een keer.
- Schrijf in de buitenste laag het gedrag dat je hebt waargenomen bij de dochter.



**Tijd:** 5 minuten

### **Afsluiting**

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Laat de deelnemers weer in een kring zitten en bespreek de oefening. Laat de subgroepen delen wat zij hebben gezien/gehoord aan gedrag in het filmpje. Mogelijke antwoorden zie pagina 90 van dit boekje

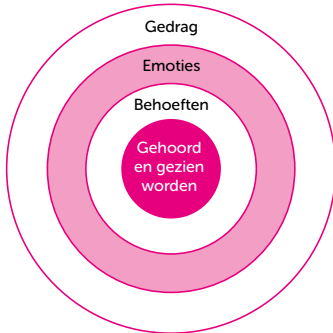
### **Extra informatie voor de procesbegeleider**

Zit je krap qua tijd? Of is de groep niet zo groot? Dan kun je de film en de bijbehorende opdracht ook klassikaal doen. Geef iedere deelnemer dan een werkblad en pen. Bekijk de film op groot scherm, via de link in de PowerPoint. Laat deelnemers individueel het gedrag dat zij waarnemen opschrijven in de buitenste laag. Bespreek de oefening na door enkele deelnemers hun antwoorden te laten delen in de groep.

## 4.4 De emoties onder de weerstand

**Het gedrag dat de ander vertoont kan jou soms een bepaald gevoel geven. Weet dat het gedrag van de ander meestal niet persoonlijk is bedoeld, ook al voelt dit soms wel zo.** (P Powerpointdia 10).

Het gedrag dat we zien is meestal een beschermingsmechanisme om kwetsbaarheid te verbergen. Met andere woorden: onder de weerstand die je ziet bij de ander zit altijd een emotie.



De middelste laag staat voor de emoties. Negen van de tien keer zit de emotie angst onder het gedrag. Angst voor bijvoorbeeld het onbekende, om iets kwijt te raken, om te falen, voor afwijzing of voor conflict. Maar ook kunnen emoties zoals verdriet, onzekerheid, boosheid, schaamte, teleurstelling of machteloosheid onder de weerstand liggen.

(P Powerpointdia 11) De kunst is om dat wat gezegd en gedaan wordt niet persoonlijk op te vatten. Dit doe je door niet letterlijk in te gaan op wat er gezegd wordt, in discussie te gaan of jezelf te gaan verdedigen. Je luistert aandachtig en probeert te achterhalen wat de ander met dit gedrag eigenlijk wil zeggen. Welke emotie zit onder het gedrag?

(P Powerpointdia 12) Het is goed om deze emoties te benoemen: 'ik merk dat het je raakt' of 'ik zie dat je er niet blij mee bent'. Dit noem je ook wel 'reflectief luisteren' (Zie module 3.3). Zo laat je de ander merken dat je zijn/haar weerstand serieus neemt en kan de ander gemakkelijker aangeven wat er speelt. Wanneer je een reflectie maakt, dan kun je er wel eens naast zitten. Dat is niet erg, want de ander geeft dit namelijk terug in zijn/haar antwoord en geeft vervolgens aan wat hij/zij wél bedoelt.

Laten we eens oefenen met reflectief luisteren en het benoemen van de emotie.



## Oefening: Reflectief luisteren en emoties benoemen

(P Powerpointdia 13).

**Je leert reflectief te luisteren en de emoties te benoemen.**

### Materiaal



- Werkblad 13 – Reflectief luisteren en emoties benoemen.
- Kopieer of print het werkblad 1 x en knip de kaartjes uit op de stippellijnen.

### Instructie

- Ga in een kring zitten.
- Iedere deelnemer krijgt een kaartje met daarop een korte uitspraak van een persoon. Hierin zijn één of meerdere gevoelens verweven. Laat de deelnemers zich twee minuten voorbereiden om zich in te leven in de persoon. Laat de deelnemers zich er een voorstelling bij maken, zodat de uitspraak met een bepaald gevoel voor te lezen is.
- Om de beurt doet elke deelnemer de uitspraak.
- De ander benoemt vervolgens de emotie(s) door het maken van een gevoelsreflectie.
- Herhaal totdat iedere deelnemer beide rollen een keer heeft gedaan.



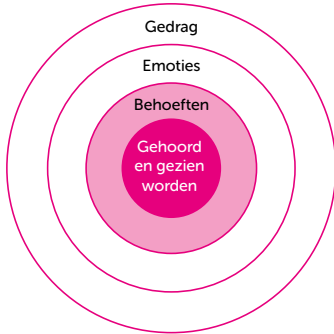
**Tijd: 10 minuten**

### Afsluiting

Doe een kort rondje en stel de vraag: Hoe was het om deze oefening te doen? Wat was makkelijk/moeilijk?

## 4.5 De achterliggende behoeften

**Achter elke emotie die weerstand veroorzaakt, schuilt een behoefte. Met andere woorden: de emotie is er niet zomaar. Deze wordt getriggerd doordat een bepaalde behoefte niet wordt ingevuld.** (P Powerpointdia 14)



De laag rond de kern staat voor de behoeften/wensen. Wat wil de ander echt en wat heeft hij/zij nodig? Belangrijk is om geen aannames te doen, maar open vragen te stellen en door te vragen. Zo kun je de achterliggende behoefte herkennen, daarop aansluiten en daarmee de weerstand verzachten. Je weet dan namelijk niet alleen wat de ander **niet** wil, maar ook wat de ander **wel** wil of nodig heeft.

(P Powerpointdia 15) Merk je in het contact dat de ander weerstand vertoont en speelt de emotie angst een rol? Dan is de kans groot dat diegene behoefte heeft aan bijvoorbeeld veiligheid, zekerheid, voorspelbaarheid, duidelijkheid of geruststelling.

En wanneer de emotie verdriet onder de weerstand zit, dan heeft de ander juist behoefte aan bijvoorbeeld troost, begrip en het gevoel er niet alleen voor te staan. Onthoud dat ieder mens gezien en gehoord wil worden, dat is de kern van dit model. Dit doe je dus door aan te sluiten bij de behoeften. Door open vragen te stellen als: "Wat heeft u nodig?" of "Waar heeft u behoefte aan?" kun je hier achterkomen.

Emotie onder de weerstand	De ander heeft behoefte aan
Angst	Veiligheid, zekerheid, voorspelbaarheid, duidelijkheid of geruststelling.
Verdriet	Troost, begrip en het gevoel er niet alleen voor te staan.

(P Powerpointdia 16) We gaan hier een oefening mee doen. Laten we weer eens kijken naar het filmpje. Welke emoties zouden er onder het gedrag kunnen zitten en welke behoefte(n) heeft de dochter dan?



## Oefening: Emoties en behoeften achterhalen

**Je leert waardoor emoties getriggerd kunnen worden. En je leert de mogelijke emoties en achterliggende behoeften benoemen.**

### Materiaal



- Werkblad 12 – Het model van weerstand
- Scan de qr-code van de Film 'Zelf douchen? Hoe dan?'
- Pennen



### Instructie

- Verdeel de groep in subgroepen (max. 4 personen).
- Laat de subgroepen verspreid in de ruimte zitten en het werkblad en pen er weer bij pakken.
- Eén deelnemer in de subgroep gebruikt zijn/haar mobiele telefoon tijdens de opdracht.
- Scan de QR-code met de camera van je mobiele telefoon en bekijk de film.
- Gaat de film te snel voorbij? Bekijk de film dan gerust nog een keer.
- Schrijf op het werkblad in de middelste laag de mogelijke emoties en in de laag rond de kern de achterliggende behoeften van de dochter.



**Tijd:** 5 minuten

### Afsluiting

Zijn de 5 minuten voorbij of zijn de deelnemers eerder klaar? Laat de deelnemers weer in een kring zitten en bespreek de oefening dan na. Laat de subgroepen delen welke emotie(s) en behoefte(n) er volgens hen mogelijk schuilt achter het zichtbare gedrag van de dochter.

### Extra informatie voor de procesbegeleider

- Zit je krap qua tijd of is het een kleine groep? Dan kun je de film en de bijbehorende opdracht ook klassikaal doen. Geef iedere deelnemer dan een werkblad en pen. Bekijk de film op groot scherm, via de link in de Powerpoint. Laat deelnemers individueel het gedrag dat zij waarnemen opschrijven in de buitenste laag. Bespreek de oefening na door enkele deelnemers hun antwoorden te laten delen in de groep.

Antwoorden: kijk op pagina 90 van dit boekje voor mogelijke emoties.

## 4.6 Tips: Omgaan met weerstand

**We weten nu dat weerstand normaal is, dat iedereen het weleens vertoont, dat onder de weerstand altijd een emotie zit, en dat deze wordt getriggerd doordat een bepaalde behoefte niet wordt ingevuld.**

(P Powerpointdia 17)

Stel je voor dat je merkt dat de ander weerstand vertoont: wat kun je dan beter niet doen, en wat juist wel? Laten we eens kijken naar twee korte films.

(P Powerpointdia 18) We beginnen met het bekijken van de eerste film.



### Oefening: Zelfredzaamheid stimuleren – Deel 1

#### Instructie

- Geef de groep de volgende vragen mee: scan de qr code
- Bekijk de film met in je achterhoofd de vragen:
  - Wat zie je gebeuren?
  - Wat vind je goed en wat minder?
  - Wat zou jij anders doen?'
- Start de film.
- Vraag om een paar korte reacties (antwoorden op de vragen) van de deelnemers.



**Tijd:** 5 minuten

(P Powerpointdia 19) Vertel: deze film laat vooral zien wat je niet moet doen wanneer je in contact merkt dat de ander weerstand vertoont.

#### **Niet doen bij weerstand**

- De weerstand negeren (ervoor weglopen of weggijken).
- Ingaan op wat er letterlijk gezegd wordt (door te overtuigen, in discussie te gaan of in de verdediging te schieten).
- Je laten meeslepen door je emoties.
- De zorgen van de ander wegwuiven of 'eroverheen praten' ("Het valt toch wel mee?")
- Invullen voor de ander en snel conclusies trekken ("U kunt dat wel")
- Veel gesloten vragen stellen
- Snel met oplossingen komen zonder eerst te luisteren
- De druk opvoeren door argumenten, bijvoorbeeld tijdgebrek
- Denken en praten in beperkingen (wat er allemaal niet mogelijk is)

(P Powerpointdia 20) Hoe ga je dan **wel** om met weerstand?  
Dit gaan we zien in de volgende film.



## Oefening: Zelfredzaamheid stimuleren – Deel 2

### Instructie

- Geef de groep de volgende vragen mee:  
scan de qr code
- Bekijk de film met in je achterhoofd de vragen:
  - Wat valt je op?
  - Wat werkte hier wél en waarom?
- Start de film.
- Vraag om een paar korte reacties (op de vragen) van de deelnemers.  
Mogelijke antwoorden zie pagina 90



**Tijd:** 5 minuten

### Afsluiting

(P Powerpointdia 21) Vertel: deze film laat zien wat je **wel** kunt doen wanneer je in het contact merkt dat de ander weerstand vertoont.

Bespreek de oefening. Jullie hebben nu gezien wat je beter niet moet doen en wat je beter wel kunt doen wanneer je merkt dat de ander weerstand vertoont. Kijk nog eens goed naar het lijstje 'Wel doen bij weerstand'. Stel de vraag: waar wil jij de komende tijd meer op letten en/of mee gaan oefenen? Laat de deelnemers hun antwoorden delen in de groep.

### **Wel doen bij weerstand**

- Herken de weerstand en neem het serieus (toon oprechte interesse)
- Stel open vragen en vraag door
- Herken de onderliggende emotie en benoem deze
- Denk en praat in mogelijkheden en wat het de ander kan opleveren
- Focus op samenwerking
- Blijf kalm en geduldig
- Bied veiligheid ("Ik ben er voor u/we gaan het samen bekijken/het is oké als iets niet lukt etcetera.")
- Bied ruimte en keuzemogelijkheden

### **Extra informatie voor de procesbegeleider**

Merkte je tijdens de workshop of tijdens het korte afsluitingsrondje dat er behoefte is om dieper in te gaan op het thema weerstand? Dan is het een goed idee om er een vervolg aan te geven. In deze module vind je bij losse oefeningen verschillende oefeningen, tips en materialen die je hiervoor kunt gebruiken.

### **Afsluiting** (P Powerpointdia 22)

Deze workshop is klaar. Geef een samenvatting van wat we geleerd hebben.

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

– in 1 woord.



## Verborgen oefening vóór start van mini-workshop module 4

### Omgaan met weerstand

Om te begrijpen wat weerstand is en wat het met je doet (gedachten, emoties, gedrag), is het goed om dit zelf te ervaren. Door de volgende oefening.

#### Instructie Verborgen oefening van pagina

Meteen bij binnenkomst vraag je de deelnemers hun mobiele telefoons in te leveren.

Je voelt en ervaart wat weerstand is

#### Materiaal nodig voor deze oefening

- post-its
- pennen
- telefoons deelnemers
- doos of tas

#### Instructie en uitleg

- De deelnemers komen één voor één binnen. Zodra iedereen zit, zeg je: "Oké, we gaan starten! Maar eerst nog een huishoudelijke mededeling."
- Pak de doos of tas en zeg: "Ik wil graag dat jullie je mobiele telefoons inleveren, omdat het belangrijk is dat er 100% aandacht is bij deze workshop."
- Deelnemers zullen verschillend reageren. Sommigen zeggen niets en leveren hun telefoon in. Anderen zeggen niets, maar laten non-verbaal van alles zien (bijvoorbeeld verbazing). Weer anderen reageren verbaal met: "Hoezo?", "Dit is kinderachtig!" of "Ik moet bereikbaar blijven."
- **Belangrijk:** Houd je pokerface, laat de reacties even gebeuren en speel een aantal seconden mee. Zeg dan: "Grapje! Natuurlijk hoeven jullie je telefoons niet echt in te leveren. Dit was een verborgen oefening, waar we later op terugkomen."
- Deel post-its en pennen uit aan de deelnemers en zeg: "Schrijf op wat er net door je heen ging. Wat dacht je? Welke emotie voelde je?" (Denk bijvoorbeeld aan de vier B's: Bang, Boos, Blij en Bedroefd)
- Laat iedereen dit opschrijven met hun naam erbij. De deelnemers bewaren de post-it; deze komt later terug.



Tijd 5 minuten

# Antwoorden

- Pagina 35      **3.2.2 Oefening: open of gesloten? Maak hem open!**  
Antwoorden:  
Gesloten vragen: 2 - 5 - 7 - 8 - 9  
Open vragen: 1 - 3 - 4 - 6 - 10
- Pagina 42      **3.3.2 Oefening: Compliment of bevestiging? Buig om!**  
Complimenten: 1 - 3 - 5  
Bevestigingen: 2 - 4 - 6 - 7
- Pagina 48      **3.4.2 Oefening: Geef een reflectie**  
Mogelijke reflecties:
  - Situatie Meneer Boelrijk – ‘Ik zie dat het vallen u onzeker heeft gemaakt.’
  - Situatie mevrouw Gerrits – ‘Begrijp ik het goed dat u het contact met andere mensen mist?’
  - Situatie Mevrouw Ghoerai – ‘Ik zie dat het u raakt.’
  - Situatie Meneer van Gijzen – ‘U mist uw oude leven samen met uw vrouw.’
- Pagina 62      In iedere situatie kun je verschillende reflecties maken. Hier is geen goed of fout in. Het is juist leuk en leerzaam om de verschillende mogelijkheden met elkaar te delen!
- Pagina 63      **3.6.2 Informatie geven of delen? Buig om!**  
Antwoorden:  
Informatie geven: 1 - 4 - 6  
Informatie delen: 2 - 3 - 5
- Pagina 69      **3.6.3 Weet u wat u moet doen?**  
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.

Pagina 79

**Oefening: Omschrijf het gedrag**

Het volgende gedrag is zichtbaar in het filmpje: fronsen, korte zinnen, kritische vragen, lichte irritatie, gesloten houding, hoofdschudden, zuchten.

Pagina 84

**Oefening: Emoties en behoeften achterhalen**

Mogelijke emoties:

angst voor vallen, frustratie door de 'mededeling' van de zorgverlener.

Mogelijke behoefte(n): geruststelling, veiligheid, regie en betrokkenheid (gehoord willen worden in het proces)

Pagina 86

**Oefening: Zelfredzaamheid stimuleren – Deel 2**

Mogelijke antwoorden:

- de zorgverlener startte het gesprek open en zonder druk.
- Ze stelde meerdere open vragen om wensen, zorgen en mogelijkheden te verkennen.
- Ze erkende het gevoel van onzekerheid van mevrouw.
- Ze bood veiligheid, keuzevrijheid en samenwerking.
- Ze focuste op wat het oplevert: vrijheid en eigen regie.

## Colofon

Mei 2026

© Dit *Doe het samen-leerpakket* is een uitgave van het Van Kleef Instituut.  
Je mag hieruit citeren met bronvermelding

Tekst: Linda Bos

Tekeningen: Auke Herrema

Vormgeving: Mariël Lam bno

Van Kleef Instituut 

# Van Kleef Instituut

Kennis- en inspiratienetwerk  
van en voor zorgprofessionals

[www.vankleefinstituut.nl](http://www.vankleefinstituut.nl)

   Van Kleef Instituut