



Cursushouders Susan Jedeloo & Maartje Klomp

Les 6 Ervaringsgericht Leren in de Zorg (ELiZ) Professionele Communicatie Onbegrepen gedrag

Docent: Maartje Klomp & Elvira Keijzer

Camera aan



Oortjes in



Microfoon uit



Hand opsteken



Basisafspraken

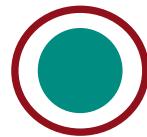
online vergadering



Ervaringsgericht leren



Lesdag 5
Wk 2.1/2.2
Vroegsignalering



Lesdag 6
Wk 2.4
**Gespreks-
technieken en
Verbale agressie**



Lesdag 7
Wk 2.5
**Fysieke technieken
en
Conflicthantering**



Lesdag 8
Wk 2.6/2.7
**Simulatie
Arena**

Weekdoelen

- onbegrepen gedrag observeren en signaleren
- Benoemen waardoor boosheid ontstaat, agressie kan ontstaan
- Gesprekstechnieken om escalatie te voorkomen benoemen
- Leervraag formuleren voor de oefening met de SIM-pats

Vorbereiding lesdag 6 - week 2.4

Kennis

- Verdiep je in welke vroegsignaleringsmethoden bij jou op stage worden gebruikt. Denk naast eerder genoemde zaken ook aan bijvoorbeeld screeningsinstrumenten
- Verdiep in 'Onbegrepen gedrag' en ontstaan van boosheid en agressie door te zoeken op het internet wat je hierover kunt vinden

Gespreks- technieken

- Werk uit welke gesprekstechnieken er zijn om escalatie te voorkomen en wat jouw ervaring is met de-escalatie

Lesdag 6

- Tijdens deze lesdag gaat we dieper in op gesprekstechnieken die ingezet kunnen worden bij onbegrepen gedrag

Agenda

1. Terugblik vorige les
2. Opdracht onbegrepen gedrag & vroegsignaleringsmethoden op stage
3. Gesprekstechnieken om escalatie te voorkomen
4. Leervraag formuleren voor de oefening met de SIM-pats

Onbegrepen gedrag: wat is het? Waar komt het vandaan? O.a. aandoening i.c.m.:

- Lichamelijke factoren
- Comfort
- Persoonlijke factoren
- omgevingsfactoren



Vroegsignalering: signalen die je kunt oppikken, o.a. crisisontwikkelingsmodel met interventies per fase:

- Contact
- Ondersteunen
- Grenzen stellen
- Ingrijpen
- Evalueren

Methoden:

- Signaleringsplan
- Sta Op Methode
- Pijnscorelijst
- Levensverhaal/ context



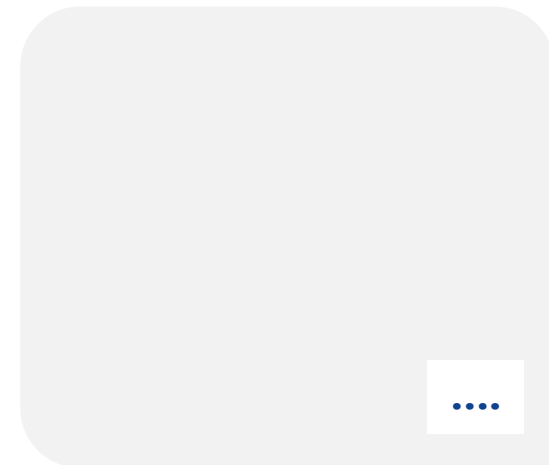
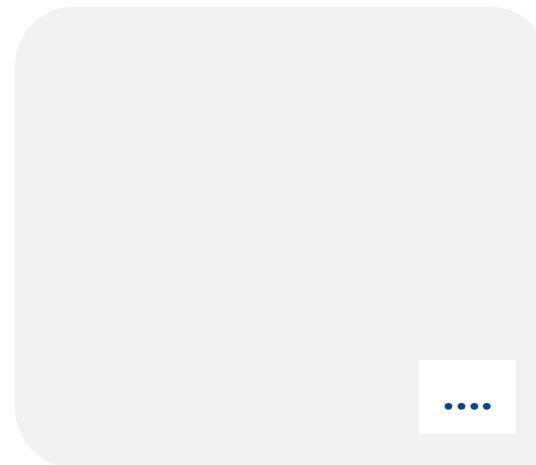
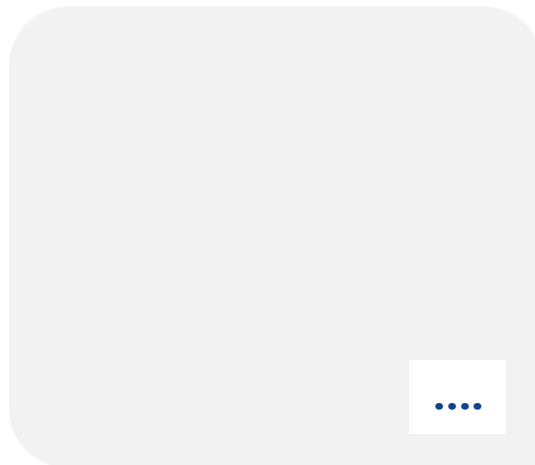
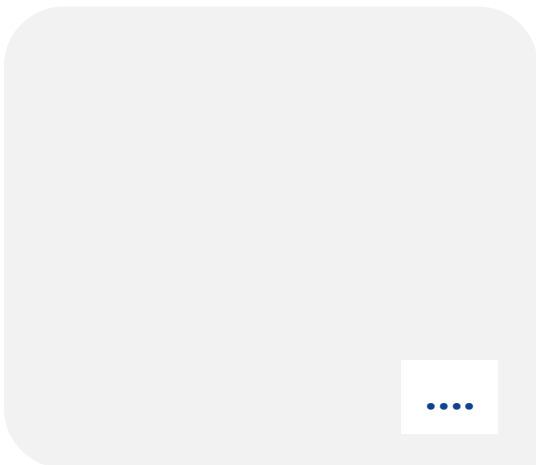
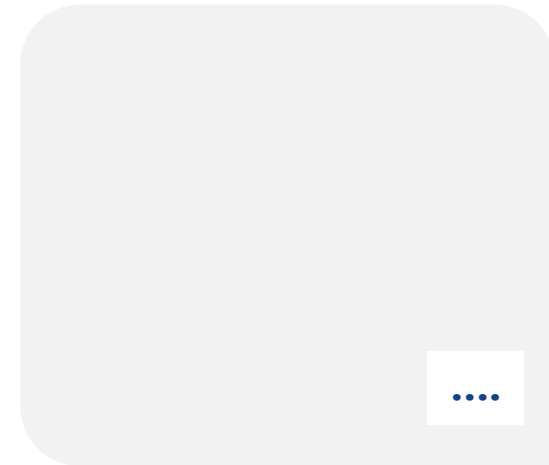
Onbegrepen gedrag op je stageplaats

- Heb je na vorige les te maken gehad met onbegrepen gedrag op je stage? Is er iets veranderd in de manier waarop je naar dit gedrag kijkt?
- Welke hulpmiddelen zijn er op je stage om met onbegrepen gedrag om te gaan?
- Opdracht: bespreek in peer-groepen wat wordt toegepast op je stage, denk aan o.a.:
 - Protocol
 - Richtlijn
 - Begeleidingsplan
 - Signaleringsplan
 - Benaderingswijze

Signaleringsplan

Signaleringsplan		
Fase 0: Als ik mij goed voel	Waar merk ik dat zelf aan? Waar merken anderen dat aan?	Wat kan ik daar zelf aan doen? Wat kunnen anderen daaraan doen? Vrienden: Familie: Hulpverleners
Fase 1: Als ik mij minder goed voel	Waar merk ik dat zelf aan? Waar merken anderen dat aan?	Wat kan ik daar zelf aan doen? Wat kunnen anderen daaraan doen? Vrienden: Familie: Hulpverleners:
Fase 2: Als ik mij niet goed voel	Waar merk ik dat zelf aan? Waar merken anderen dat aan?	Wat kan ik daar zelf aan doen? Wat kunnen anderen daaraan doen? Vrienden: Familie: Hulpverleners:
Fase 3: Als ik in crisis verkeer	Waar merk ik dat zelf aan? Waar merken anderen dat aan?.	Wat kan ik daar zelf aan doen? Wat kunnen anderen daaraan doen? Vrienden: Familie: Hulpverleners:

Agressie: wat doet dit met je?



Hoe interpreteer je het gedrag?

Zegt wat over jezelf

- Onbegrepen gedrag zegt meer over onszelf dan over de ander, wij begrijpen het gedrag niet



Niet persoonlijk

- Wordt vaak als een persoonlijke aanval gezien, dat is het meestal niet
- Er is een onderliggend probleem



Je eigen houding

- Zie het niet als lastig, vervelend of iets dat je wilt vermijden. Zie het als ontwikkelkans, jij kunt hier invloed op hebben!!
- Wees kritisch op de houding van je omgeving t.o.v. het gedrag



Aanpak, wat doe je?



Redenen gedrag & onderliggende behoeftes

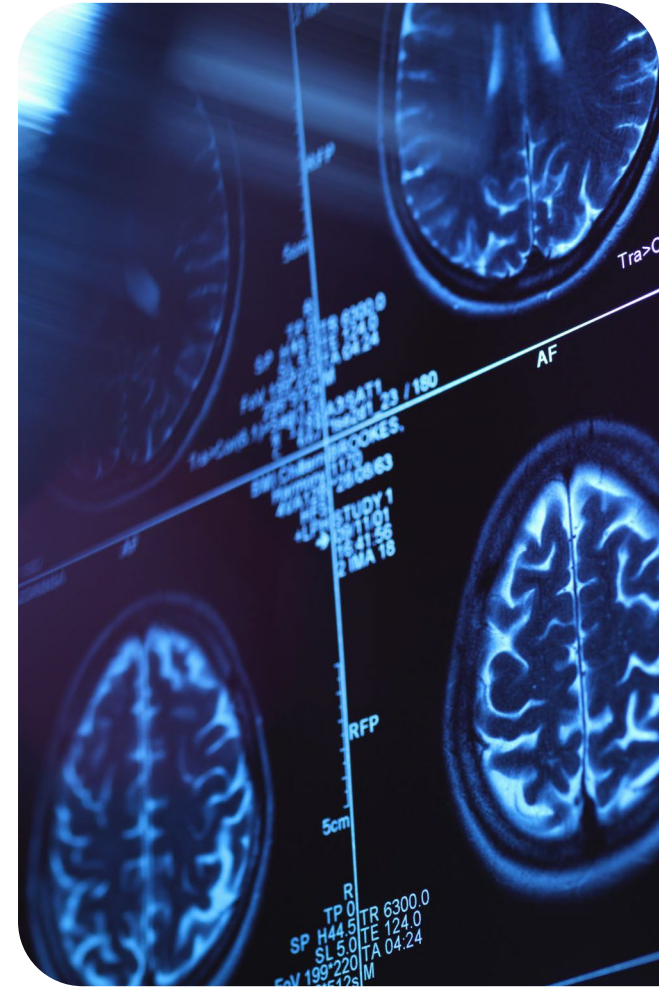
Bijvoorbeeld bij dementie:

- Roepgedrag
- Schelden
- Knijpen
- etc.

Welke behoefte wordt hier mogelijk niet vervuld?

Hoe benader je iemand?

Waar moet je rekening mee houden in je benaderingswijze?



Communicatie: wat zet je als verpleegkundige in?

Basis:

- > Kijken = observeren
- > Intentie = verbinding maken
- > Houding = als deelnemer 'present' is

Houdt rekening met o.a.:

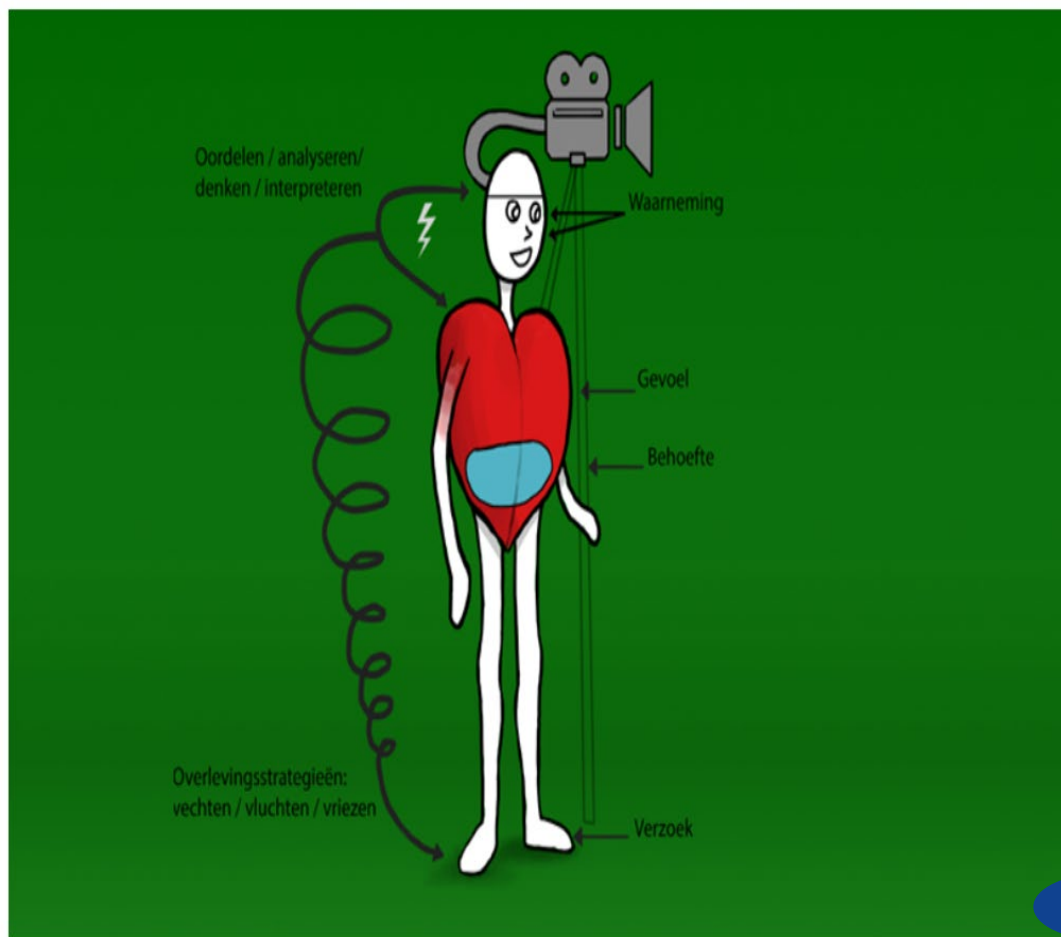
- > Vorm van agressie
- > De situatie/pathologie patient (bijv. cognitie bij dementie, verbaal vs. non-verbaal)

Methodieken:

- > Presentiebenadering
- > Persoonsgericht communicatie
- > Verbindend communiceren
- > Motiverende gespreksvoering

Verbindend Communiceren

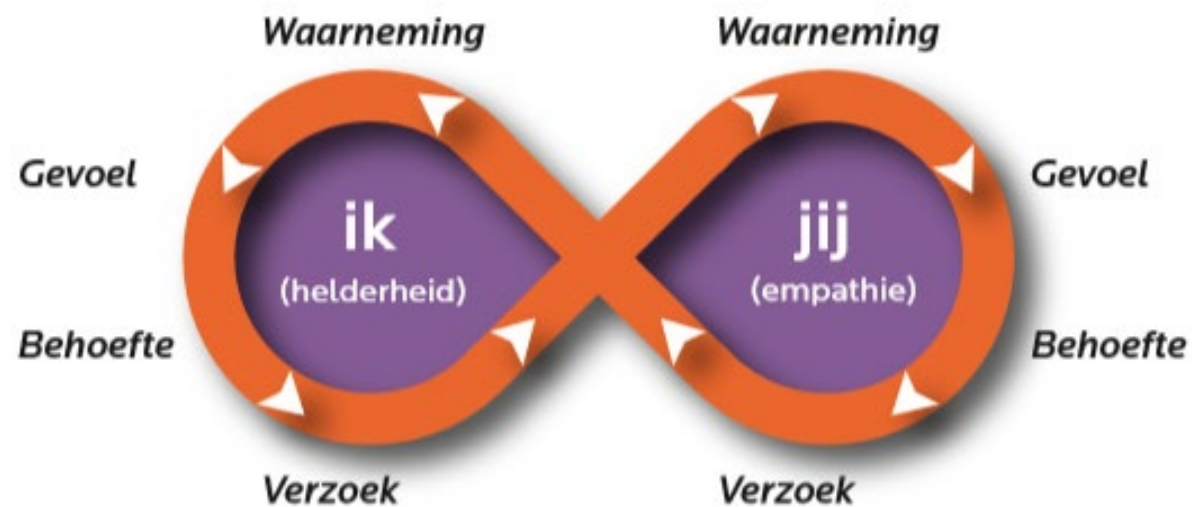
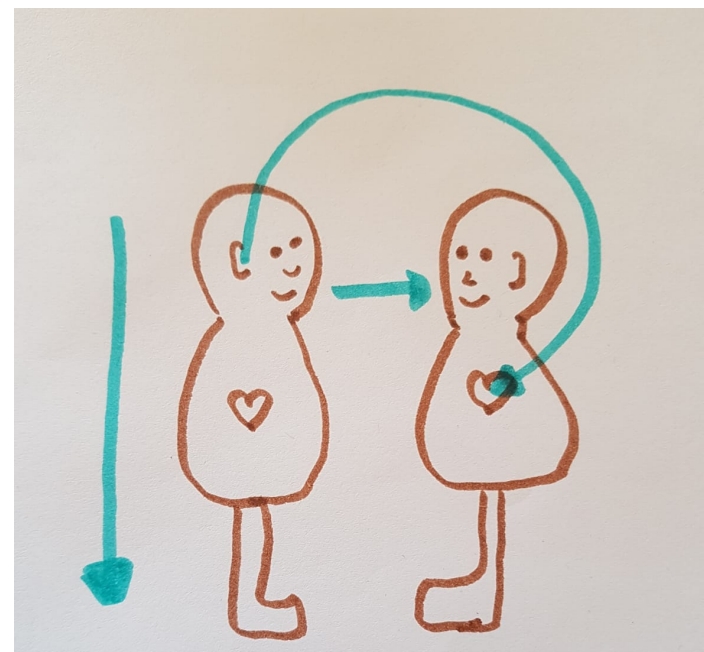
- Draagt bij aan je grondhouding en intentie om je te verbinden met jezelf en de ander.
- “Uitgaan van je **waarneming**, bewust worden van je eigen **gevoel** hierbij en de **behoefte** wat dit oproept en van daaruit een **verzoek** doen”
- **Doel** : helderheid in de communicatie op basis van gevoelens en behoeften draagt bij aan de verbinding



Wat speelt er?

- **Observaties:** hierbij gaat het om de feiten, de werkelijkheid die we waarnemen, zien, horen, proeven.
- **Gevoelens:** zijn emotionele reacties, dat wat we voelen (*dus niet een gedachte: ik heb het gevoel dat, ik voel me alsof, ik voel me niet begrepen*).
- **Behoeften:** Dat wat belangrijk voor je is, je zorgen, waarden,
- -> als dit helder is kan je kijken naar **strategieën**, dat wat nodig is, wat je zelf zou willen doen of zou willen dat anderen doen

Model Verbindende Communicatie



1. Student vertelt de situatie van 'onbegrepen gedrag'
2. Anderen raden gevoelens: voelde je in die situatie.....; *Verzamel de gevoelens die passen en student selecteert de meest aansprekende*
3. Dan in die situatie toen je je voelde speelde toen behoefte aan/ had je toen behoefte aan.....
Selecteer.
4. Wat heb je nodig?

Wat te doen? Validation als benadering

- Acceptatie
- Empathie
- Benoemen: 'schrik ervan'
- Redenen achterhalen
- Niet schreeuwen
- Geduld
- Geen corrigerende manier
- Rust bewaren
- Oogcontact
- Korte heldere boodschappen
- Iedereen (omgeving hierin meenemen)

Leerdoelen formuleren en voorbereiding oefenen SIM-patienten

- De CF-groepen gaan aan de slag:
 - Persoonlijke leerdoelen formuleren en met elkaar bespreken.
 - Verdiepen in de casussen en keuze maken
 - Terugkoppeling en definitieve keuze casus plenair.

Vorbereiding lesdag 7 - week 2.6

Kennis

- Verdiep in 'Onbegrepen gedrag' en ontstaan van fysieke agressie door te zoeken op het internet wat je hierover kunt vinden.
- Lees aanbevolen literatuur op CumLaude Learning. Welke technieken zijn er om met fysieke agressie om te gaan?

Fysieke technieken

- Wat is jouw ervaring?

Lesdag 7

- Bereid je voor op confrontatie met patiënt (Simulatiepatiënt) in les 4 door casus te bestuderen/verpleegkundig redeneren

Literatuur / verdieping

Staa, van, A.L., Mies, L.M. & A.J. ter Maten-Speksnijder (2017). Verpleegkundige ondersteuning bij zelfmanagement en eigen regie. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

- Hoofdstukken 3 Communicatie, 4 Dementie , 6 Bipolaire stoornis.

CumLaude:

- Koekoek (2011). "De" moeilijke patiënt bestaat niet.
- Kool(2010). Zelfbeschadigend gedrag.

Wiki:

- Aanvullend studiemateriaal: training veranderend gedrag, agressie

Afsluiting

Vragen?

Dankjewel en success!



overtref jezelf

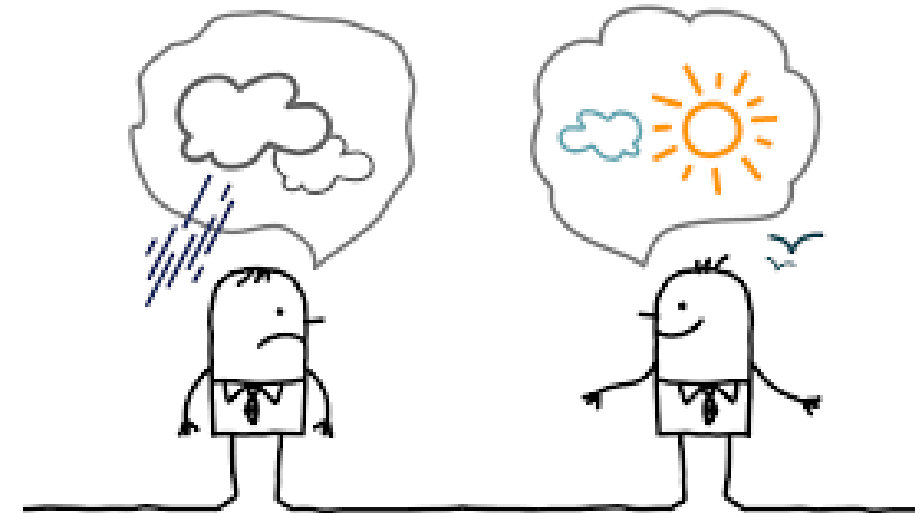
Communicatie start met:

- Kijken = observeren (feiten, interpretaties)
- Intentie = verbinding maken met de ander,
- Houding = als deelnemer 'present' is

- **Door:** voortdurende afstemming op de situatie van dat moment

- **Kunst:** interactie tussen jou en de patient bewust vorm geven zonder te vervallen in "techniekjes"

• Theorie uit het boek: Verpleegkundige ondersteuning bij zelfmanagement en eigen regie



Presentiebenadering

- **Zorgbereid worden:** je stelt je open voor de patient. Jouw doelen en eigen agenda hebben geen voorrang bij de kennismaking. Je houding geeft aan dat je de ander erkent en **ziet** de ander als persoon
- **Zich tot zorg verbinden:** je bent aandachtig en betrokken bij wat de ander zegt, denkt, doet en voelt. Je hebt geen oordeel, zoekt de verbinding oordeelloos
- **Zorg identificeren:** je beluistert de problematiek vanuit de patient en de betekenis ervan voor de ander
- **Zorg geven:** je stelt je beschikbaar voor de patient, in aandacht, weten wat nodig is (pathologie!!) en kan bij dragen (verpleegkunde!!)

Luisteren op empathische wijze

- is de situatie benaderen vanuit de patient,
- Is begrijpen wat de prioriteit is van de patient,
- is echt helpen
- is aansluiting vinden

Verbindend communiceren



<https://www.youtube.com/watch?v=xv6xipj1VCk>

Verbindend communiceren: oefenen met behoeftes

- Welke observatie, gevoelens zien we?
- Welke behoeftes kunnen hier achter zitten?

- Oefenen aan de hand van een filmpje

• <https://www.youtube.com/watch?v=hgZoyeCfLc>

Ruzie op straat
of

• [Koude Pannenkoeken – YouTube](#)

Rijdende rechter

Onbegrepen gedrag en (onvervulde) behoeften

- Gedrag hangt samen met behoeften die al dan niet in de knel komen. Positieve gevoelens ontstaan wanneer behoefte worden ingevuld, negatieve gevoelens wanneer dit niet zo is. -> dit kan ook leiden tot boosheid/ agressie



Wat is Boosheid

- Boosheid is **de ervaring** van een steeds wisselende constellatie van
 1. Gedachten
 2. Beelden
 3. Gevoelens
 - Fysieke gewaarwordingen
 - Gevoelens en quasi-gevoelens
 - Gemoedstoestanden
- NB hier geldt : aansluiten bij de ander en

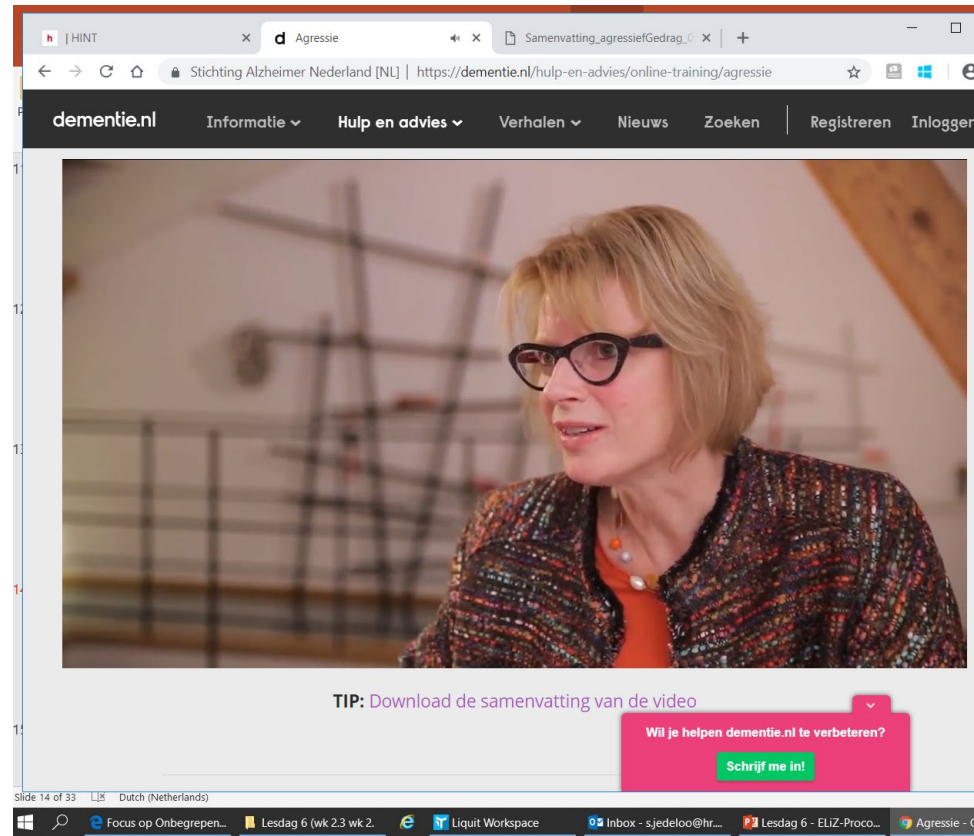
boosheid niet persoonlijk nemen, de ander heeft iets nodig maar is niet meer in staat hier helder over te zijn.

•Uit: Leu, L. (2014). *Geweldloze Communicatie Werkboek*, Lemniscaat: Rotterdam.



En als er medisch iets aan de hand is? Bijv. dementie?

- <https://dementie.nl/hulp-en-advies/online-training/agressie>

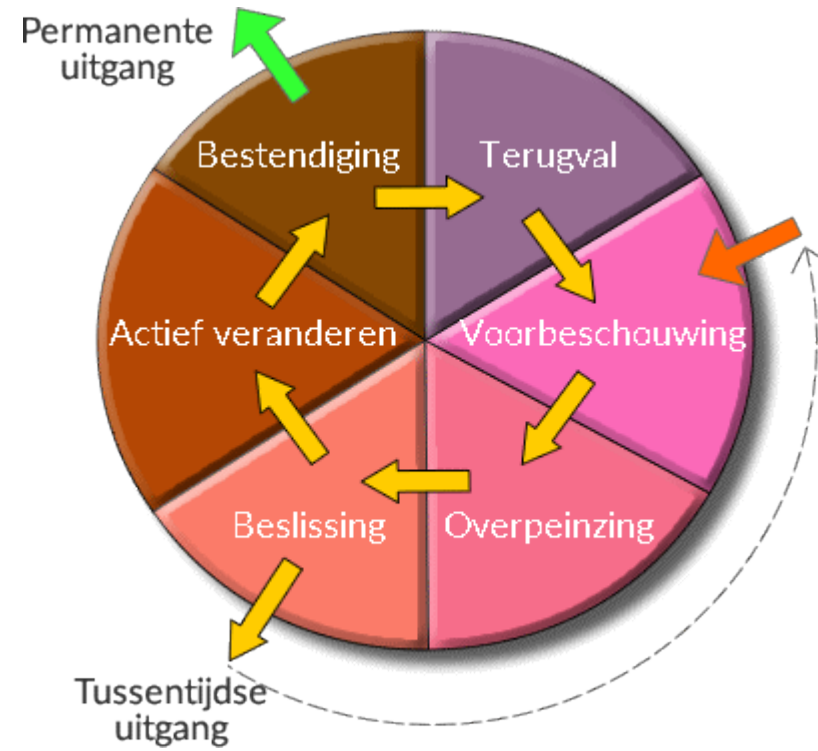


The screenshot shows a web browser window displaying the website dementie.nl. The browser's address bar shows the URL <https://dementie.nl/hulp-en-advies/online-training/agressie>. The website's navigation menu includes 'Informatie', 'Hulp en advies', 'Verhalen', 'Nieuws', 'Zoeken', 'Registreren', and 'Inloggen'. The main content area features a video player with a woman wearing glasses and a patterned jacket. Below the video, there is a tip: 'TIP: Download de samenvatting van de video'. A pink call-to-action box asks 'Wil je helpen dementie.nl te verbeteren?' with a green button labeled 'Schrijf me in!'. The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with several open applications, including 'Focus op Onbegrepen...', 'Lesdag 6 (wk 2.3 wk 2.)', 'Liquit Workspace', 'Inbox - s.jedelo@hr...', 'Lesdag 6 - ELIZ-Proco...', and 'Agressie - C'.

Oorzaken agressie (video)

- Mogelijkheid emoties te uiten is verminderd
- Situaties niet overzien
- Voelen zich bedreigd (gedrag noemen we 'afweer')
- Bedreiging afwenden in woorden en/of daden

Motiverende gespreksvoering



Stijlen van interactie in de communicatie

Behoefte- ondersteunende communicatie	Behoefte- ondermijnende communicatie
Laat openheid zien en biedt vertrouwen, gekoppeld aan emotionele betrokkenheid = <i>Autonomie-ondersteunende communicatie</i>	wil de touwtjes in handen houden = <i>Controlerende interactie</i>
Biedt steun en structuur = <i>Structurerende interactie</i>	Communiqueert geen verwachtingen, benadering is laissez-faire = <i>Chaotische interactie</i>