

Communiceeren tijdens je stage in de zorg

Rik en Wendy

leren een goed gesprek

- Hoe hoort het eigenlijk?
- Opkomen voor je leerdoelen
- Wat is een goed gesprek?
- Omgaan met kritiek
- Zeggen wat je wilt

Rik en Wendy leren een goed gesprek

Als aankomende helpende, verzorgende of verpleegkundige combineer je tijdens je opleiding theorie en praktijk. Je wisselt de schoolbanken af met de werkvloer. In zorginstellingen 'ruik' je aan 'het echte werk.' Als stagiaire leer je van alledaagse zorgsituaties. Je leert samenwerken met je collega's en contacten opbouwen met cliënten. Je oefent gespreksvaardigheden en 'test' zo je sociale vaardigheden.

Hoe ga je tijdens je stage om met kritiek, durf je vragen te stellen en op te komen voor jezelf? Hoe communiceer je met collega's, cliënten en stagebegeleider? Met *Rik en Wendy leren een goed gesprek* wil Vilans stagiaires en leerlingen ondersteunen bij het voeren van 'een goed gesprek'. Met fotostripverhalen, achtergrondinformatie en tips maakt de 'Rik en Wendy' het thema communicatie op een speelse manier toegankelijk. Vilans wil daarmee aanzetten tot een 'goed gesprek' en de dialoog tijdens je zorgstage stimuleren.

Op www.vilans.nl/communiceren kunnen stagebegeleiders en docenten een lesbrief downloaden. Daarin vinden zij informatie over uiteenlopende communicatiethema's en opdrachten om samen met leerlingen en stagiaires aan die thema's te werken. Verder kunnen (aankomende) helpenden en verzorgenden, teamleiders en docenten/begeleiders gebruik maken van *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*. Deze Vilanspublicatie – een echte aanrader – laat zien wat communicatie in de praktijk betekent. www.vilans.nl/communiceren biedt meer informatie over Sandra en Siona.



Inhoud

Maak kennis met Rik en Wendy • Wat wil je leren?	3
Een goed begin • Zo hoort het (niet)	4
Net mijn kleinzoon • Opkomen voor je leerdoelen	6
Ik wil graag leren • Opkomen voor je leerdoelen	8
Ik heb gelijk 'sorry' gezegd! • Van kritiek kun je leren	10
Ik ben er ook nog • Geen dialoog, maar 'trialoog'	12
Tips: zo doe je dat • Regels en recepten voor een goed gesprek	14
Vilans wil kennis delen • Meer over dialoog als basishouding	16

Maak kennis met Rik en Wendy

Rik en Wendy lopen voor het eerst stage. Hoe worden ze ontvangen op afdeling De Vlier? Wat gaan ze doen en wat willen ze graag leren? Hoe verloopt de communicatie met bewoners, met de praktijkbegeleider en ROC-docente? Hieronder een korte typering van de personen die je op De Vlier ontmoet. Wie is wie op afdeling de Vlier?



Rik

Rik (22) is helemaal gek van de nieuwste mobieltjes en andere gadgets. Toch lag een ICT-opleiding hem niet zo. Toen zijn moeder ernstig ziek werd, onderbrak hij z'n studie. Tijdens het ziekbed van zijn moeder zag Rik hoe zorgmedewerkers zich met hart en ziel voor haar inzetten. Dat raakte hem zodanig dat hij zijn ICT-opleiding verruilde voor een opleiding in de zorg.



Wendy

Wendy (23) is een pittige, alleenstaande jonge moeder van een tweejarig zoontje. Ze weet precies wat ze wil en houdt van duidelijkheid: afspraak is afspraak. Wendy wil haar eigen geld verdienen en koos voor de zorg omdat het haar 'wel makkelijk leek'. Inmiddels weet ze dat het niet zo simpel is. Wat zij vooral wil leren is 'er zijn', aandacht geven, een goed gesprek voeren. Dat vindt ze moeilijk...



Mevrouw Berkelbach

Mevrouw Berkelbach (82), voormalig zanglerares, wil zoveel mogelijk zelf doen en hecht zeer aan regelmaat en een respectvolle bejegening. Ze is allergisch voor 'ge-je' en 'ge-jou'. Ze krijgt dagelijks ondersteuning bij het aantrekken van steunkousen, ogen druppelen en soms ook bij het wassen en aankleden. Ze is dol op haar dochter en op 'heefje' Henk.



Siona

Siona (26) is geboren op Curaçao en woont sinds haar vierde in Nederland. Ze is hartelijk, open en heeft veel respect voor ouderen. Ze laat niet snel het achterste van haar tong zien, maar als het nodig is, komt ze voor haar opvatting uit. Siona begeleidt sinds vorig jaar de stagiaires op De Vlier.



Annemieke

Annemieke (43) is ROC-docente en de vaste contactpersoon voor De Vlier. Ze heeft regelmatig overleg met de stagebegeleider en komt op werkbezoek tijdens de stageperiodes van haar studenten. Ze vindt het belangrijk dat haar studenten kunnen rekenen op 'coaching on the job.'

CLIËNT CENTRAAL

Op afdeling De Vlier staat de cliënt centraal. Iedere bewoner heeft een individueel zorgleefplan. Het draait om aandacht en persoonlijk contact. Medewerkers en bewoners willen elkaar leren kennen en maken samen afspraken over de zorgverlening. De Vlier wil dat haar verzorgenden zijn opgeleid in de 'geest' van deze visie. Daarom werkt de Vlier nauw samen met het nabijgelegen ROC. Regelmatig lopen studenten stage op de afdeling.

Een goed begin...

RIK EN WENDY HEBBEN TIEN ROC-WEKEN ACHTER DE RUG. ZE HEBBEN 'DROOG-GEOEFEND'. THEORIE IS MOOI, MAAR DE PRAKTIJK EEN HEEL ANDER VERHAAL: NU BEGINT HET 'ECHTE' WERK OP AFDELING 'DE VLIER'.

De eerste stagedag van Wendy en Rik. Ze zijn razend-nieuwsgierig naar de praktijk. Siona vangt ze op.



●●● Wat wil je leren?

Een ROC-opleiding bereid je voor op je toekomstige beroep. Je krijgt les in onder andere anatomie en fysiologie, leert bedden opmaken en medicijnen toedienen. Verder verdiep je je in cliëntgericht werken en de visie achter zorgleefplannen. Samen met je klasgenoten oefen je communicatieve vaardigheden: vragen stellen, luisteren, gespreksvoering, presenteren, kritiek geven en ontvangen ...

Zoek informatie

Een deel van je opleiding breng je in de schoolbanken door. Verder vormen de stageperiodes een wezenlijk bestanddeel van je opleiding. Je ruikt en proeft het 'echte' werk en praktijksituaties stellen je vaardigheden op de proef. Hoe verloopt het contact met 'echte' cliënten en collega's? Lukt het je om je cliënten te leren kennen en samen met hen vast te stellen welke zorg zij nodig hebben?

Het is verstandig om goed voorbereid aan je stage te beginnen. Informeer je via website, folders en personeelsblad over de instelling. Hoe doen ze het daar eigenlijk? Welke visie op zorg heeft de instelling en welke gedragsregels zijn van belang? Vraag naar ervaringen van medestudenten die bij dezelfde instelling stage liepen.

TIP
Maak een checklist van dingen die je wilt weten

'Zou het ook anders kunnen?'

'Zo doen wij dat hier', zegt Siona tegen Rik en Wendy. Dat klinkt als 'Zo moeten jullie dat ook doen'. Siona staat onder druk. Ze wil wel aandacht schenken aan de nieuwe stagiaires – ze informeert naar hun verwachtingen – maar heeft er te weinig tijd voor vandaag. Immers: de 'handen moeten uit de mouwen'. Als het rustiger is, wil ze alsnog op de vragen van Rik en Wendy ingaan.

Als je begint aan je stage is het verstandig om je in te stellen op een dergelijke situatie. Je doet er goed aan om vooraf duidelijkheid over je verwachtingen te hebben. Wat wil je vragen, wat wil je leren? Vervolgens is je houding belangrijk. Overdreven bescheidenheid werkt averechts. Stel je vragen en spreek je uit

over wat je opvalt. Het is prima om nieuwsgierig te zijn en je verbazing te laten merken over de situatie op je stageplek.

Zorginstellingen kunnen juist hun voordeel doen met stagiaires. Zij komen 'van buiten' en kijken met een open en frisse blik tegen de zorgverlening aan. Waarnemingen en opvattingen van stagiaires kunnen, naast de nieuwe kennis die zij wellicht meebrengen, van grote meerwaarde zijn. Wie vaak te horen krijgt 'Zo doen we dat hier', mag na een paar dagen echt wel vragen 'Zou het misschien ook anders kunnen?' Als je je stagebegeleider op een open en respectvolle manier tegemoet treedt, komt er altijd ruimte voor een goed gesprek.

TIP
Neem initiatief, durf in het diepe te springen

Net mijn kleinzoon

RIK GAAT VANOCHTEND NAAR MEVROUW BERKELBACH VOOR ADL-ONDERSTEUNING. HIJ HEeft ER ZIN IN...



●●● Zo hoort het (niet)

Rik valt letterlijk met de deur in huis. Niet de cliënt, maar zijn Blackberry staat centraal. Hij heeft zin om aan de slag te gaan, maar ... hij verplaatst zich niet goed in zijn cliënt. Hij is niet gefocust. En dat wordt tijdens je stage wel van je verwacht. Je bent er om te leren. Niet alleen hoe je cliënten verzorgt en daar verslag van doet, maar ook welke sociale omgangsvormen je hanteert. Is praten ook werken? Spreek je aan met jij/jou of u? Hoe ga je om met telefoontjes en sms'jes tijdens je werk? Hoe hoort het nu eigenlijk?

Omgangsvormen op het werk

'Geen kauwgom, jezelf voorstellen, hand geven, met u aanspreken, rug recht en mensen aankijken, vriendelijke en behulpzame houding ...' Een rijtje uit grootmoeders tijd? Ja en nee. Er zijn 'rijtjes' over omgangsvormen. Daarvan maken zeker deel uit: kloppen voor je binnenkomt, jezelf voorstellen, met u aanspreken ... Rik komt binnen zonder te kloppen, stelt zich niet voor en zegt 'Oh, wacht even' ...

Zo hoort het natuurlijk niet.

In de Normen voor verantwoorde zorg staat met hoofdletters vermeld: 'Klanten worden respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd'. Er zijn algemeen geaccepteerde beleefdheids- en omgangsregels voor het dagelijkse verkeer tussen verzorgende en cliënt én tussen collega's onder-

ling. Daarin hoef je overigens niet star of afgemeten te zijn. Niet iedere cliënt is hetzelfde. Wat de een prettig vindt, bijvoorbeeld aanspreken met 'je' en bij de voornaam, kan voor de ander een gruwel zijn. Het gaat erom dat je de cliënten afzonderlijk 'leert kennen' en met hen 'unieke' relaties opbouwt. Daarbij mag je uiteraard ook je eigen persoonlijkheid en karakter tonen.

Beroepscode en regels van de organisatie

Beroepsbeoefenaren spreken zelf regels af. Zo geeft de Nationale Beroepscode voor Verpleegkundigen en Verzorgenden richtlijnen om de eigen handwijze en die van collega's te toetsen. De code geeft aan 'hoe het hoort'. De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft de beroepscode erkend als belangrijk instrument voor

de zorgverlening. Wanneer je de code toepast, draag je concreet bij aan het leveren van zorg van goede kwaliteit.

De organisatie waar je werkt hanteert ook regels. Bijvoorbeeld over kleding (wel of geen uniform), dragen van sieraden en over hygiëne. Verder zijn er protocollen, bijvoorbeeld over het verstrekken van medicijnen, het begeleiden van cliënten die willen sterven en tal van andere zaken. Als stagiaire doe je er goed aan te informeren naar gedragsregels en protocollen van de organisatie waar je stage loopt. Je kunt je voorafgaand aan je eerste werkdag al voorbereiden op 'hoe het hoort'.

TIP
Bespreek op school de Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden.

TIP
Ken de regels, maar blijf jezelf. De cliënt wil geen 'robot' maar een 'kloppend hart'.

'Ik wil graag leren'

VANWEGE DE VELE ZIEKMELDINGEN IS WENDY 'S INZET HARD NODIG. ZE RENT AL EEN PAAR DAGEN VAN DE ENE CLIËNT NAAR DE ANDERE. TIJD VOOR EEN PRAATJE IS ER NAUWELIJKS. EN DAT TERWIJL ZE GRAAG WIL LEREN MET CLIËNTEN EEN GOED GESPREK TE VOEREN. TIJDENS EEN THEEPAUZE KAN WENDY EINDELIJK EVEN MET SIONA PRATEN.



● ● ● Opkomen voor je leerdoelen

Door de hoge werkdruk functioneren veel stagiaires (onbedoeld) als volwaardig teamlid. Weliswaar leer je daar van, maar het risico is groot dat er voor specifieke leerdoelen te weinig tijd overblijft. Wendy gaat kopje onder in de ADL-zorg. Een goed gesprek voeren met een cliënt schiet er bij in, terwijl dat nu juist haar leerdoel is!

Concreet en creatief

Je opleiding leert je de taken van helpende, verzorgende of verpleegkundige uitoefenen. Dat is het algemene doel. Daarbinnen werk je aan tal van leerdoelen. Dat zijn concrete omschrijvingen van je leerresultaten, van 'gewenst' gedrag. Je doet er verstandig aan om je leerdoelen niet al te groots en meeslepend te formuleren. Houd het klein en concreet. Zo wil Wendy leren met haar cliënten een goed gesprek te voeren. Dat is al lastig genoeg: wat is daarvoor nodig en wat kun je doen als iemand zo 'gesloten is als een oester'?

In de dagelijkse drukte vergt het veel creativiteit om aan je leerdoelen te werken. Zo hoeft je voor het voeren van een gesprek, zoals Wendy denkt, meestal geen aparte tijd in te plannen. Tijdens het knippen van de nagels kun je een heel gesprek voeren. Vaak 'rekken' verzorgenden deze ADL-handeling op: ze creëren daarmee een situatie waarin ze de tijd hebben om even rustig te praten.

Neem zelf initiatief

Het is de kunst om naast collega, ook leerling te kunnen blijven. Hoe maak je duidelijk dat je de ruimte wilt om aan je leerdoelen te werken?

'Ik wil graag meer tijd om met de mensen te praten', zegt Wendy, als ze met Siona even een break neemt. Het moment is goed gekozen. Ze vraagt aandacht voor haar leerdoel met een heldere, 'eerlijke' openingszin. Ze komt voor zichzelf op en neemt het initiatief. Bovendien kiest Wendy een positieve benadering. Ze zet zich voor 100% in, klaagt niet en legt de 'bal' niet bij Siona neer. Tegelijkertijd houdt ze haar leerdoel voor ogen. Knap als je het zo doet. En het werkt!

Stagebeleiders staan uiteraard open voor de leerdoelen van hun stagiaires en ondersteunen graag. 'Vraag meneer Lock maar eens naar de waterstanden', is de tip die Wendy krijgt.

DOEN!



- Bij het opkomen voor je leerdoelen is onderstaande van belang:
- Kies een goed moment om aandacht te vragen
- Houd het bij jezelf, bijvoorbeeld door te zeggen: "Ik zit ergens mee, ik wil het er even over hebben, schikt dat nu?"
- Richt je op wat je wilt
- Zoek samen met je begeleider naar een goede oplossing
- Benoem acties die werken aan je leerdoel mogelijk maken.

'Ik heb gelijk sorry gezegd!'

SONIA DEED NAVRAAG BIJ MEVROUW BERKELBACH OVER HAAR CONTACT MET RIK. 'LEUKE KNUL, MAAR MOET NOG WEL IETS LEREN', VINDT BERKELBACH. SONIA IS HET MET HAAR EENS EN WIL RIK AANSPREKEN OP ZIJN GEDRAG. TIJD VOOR EEN 'LEERMOMENT' ...

Siona is benieuwd naar Riks ervaring met mevrouw Berkelbach.



●●● Van kritiek kun je leren

Je eerste stage is een vuurdoop. 'Hoe zal het gaan met de cliënten, doe ik het goed?' Als nieuwkomer kun je nog niet alles weten. Je komt immers om te leren. Als je daar voor open staat – en het ijs eenmaal gebroken is – is het niet 'eng' om commentaar te krijgen op wat je doet. Het is juist belangrijk dat je collega of je begeleider zorgt voor bijsturing. Van hun instructies en feedback kun je veel opsteken. Verder heb je zelf ook iets te bieden: op je stageplek kunnen ze hun voordeel doen met wat je op de opleiding leert!

Omggaan met feedback

'Heb je nog nagedacht over wat er bij mevrouw Berkelbach gebeurde?' Siona spreekt Rik aan op zijn houding en gedrag bij Berkelbach. Zij geeft hem feedback. Het is een hele kunst om je door feedback niet persoonlijk te laten raken. Rik ondervindt dat. Hij reageert in eerste instantie verontschuldigend: 'Ik heb gelijk sorry gezegd!'. Maar omdat hij Siona vertrouwt en bereid is om te luisteren, leert hij iets van wat zij zegt.

Stagiaire als inspiratiebron

Zorginstellingen moeten hun stagiaires koesteren! 'Nieuwelingen' hebben vaak een verfrissende kijk op het werk. Een zorgorganisatie kan haar voordeel doen met de inbreng van verzorgenden 'in opleiding'. Natuurlijk gooi je als stagiaire niet gelijk de knuppel in het hoenderhok, maar het is wel belangrijk dat je voor je mening uitkomt. Een nieuwe werkwijze die je op school leert, kan sterk afwijken van de praktijk, waar je collega's al jaren 'gewend zijn het zo te doen'. Hoe zeg je dan op een prettige manier dat het ook anders kan?

HOUD VOLGENDE 'REGELS'

IN ACHT!



- Timing is belangrijk, kies een rustig moment
- Speel niet op de persoon ('Jij doet het niet goed'), maar richt je op het onderwerp of de situatie
- Check of je de mening van de ander echt begrijpt (gebruik LSD). Als mensen zich gehoord voelen zijn ze eerder bereid naar de ander te luisteren, staan ze open voor een andere mening
- Stel voor of je iets op een andere manier mag uitproberen om te bekijken hoe dat bevalt, begin met kleine stappen.

ALS JE FEEDBACK ONTVANGT IS ONDERSTAANDE BELANGRIJK!



- Vat hetgeen je hoort niet op als een persoonlijke aanval
- Luister goed en ga niet in de verdediging
- Controleer of je de ander begrijpt
- Maak gebruik van LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen
- Vertel hoe je de feedback ervaart
- Vertel wat je ermee kunt, wat ga je anders doen?

TIP

Meer informatie over communicatie en feedback op www.vilans.nl/communiceren en het magazine 'Siona en Siona gaan voor een goed gesprek'.

'Ik ben er ook nog!'

PRAKTIJKBEGELEIDER SIONA EN DOCENTE ANNEMIEKE BESPREKEN DE VOORTGANG VAN WENDY'S STAGE. SINDS KORT IS HET REGEL DAT DE STAGIAIRE BIJ DAT GESPREK AANWEZIG IS. DAAROM IS WENDY BIJ SIONA EN ANNEMIEKE AANGESCHOVEN ...

Docente Annemieke is op De Vlier voor een voortgangsoverleg.



●●● Geen dialoog, maar 'trialoog'

Vaak schittert de stagiaire door afwezigheid. Stagebeleider en (ROC) docente bespreken de stage – voortgang, bijzonderheden, leerpunten – 'over het hoofd van de leerling heen'. Het is veel beter de stagiaire bij het gesprek te betrekken. Geen dialoog, maar 'trialoog': een 'drie-gesprek' tussen docente, leerling en praktijkbegeider. Zo'n gesprek vereist onderlinge betrokkenheid, samen afspraken maken en een gezonde dosis 'voor jezelf opkomen'!

Mét de leerling, niet óver de leerling

Onderzoek toont aan dat begeleiders tijdens gesprekken vaak op hun leerlingen 'inpraten'. Leerlingen voelen zich overladen met do's en dont's en krijgen onvoldoende het idee dat ze zelf aan zet zijn tijdens hun stageperiode. Veelal spreken begeleiders 'over' in plaats van 'met' de stagiaire. Stagiaires zijn gemotiveerder en leren beter wanneer ze eerst hun eigen verhaal kunnen doen. Begeleiders bereiken meer wanneer ze aansluiten op dat verhaal (die ervaringen), goede vragen stellen en samen acties afspreken die de stagiaire helpen in de beroepsontwikkeling. Oprechte interesse, echt praten met leerlingen en een coachende houding zijn zeer belangrijk. Tips voor een goed gesprek? Ga naar pagina 14.

TIP
Begin goed voorbereid aan een 'trialoog': noteer bijvoorbeeld je gesprekspunten.

Opkomen voor jezelf

'Hallo? Ik ben er ook nog!' zegt Wendy. Haar toon is licht geïrriteerd. Dat komt omdat ze zich al even zit te verbijten. Ze zouden toch met z'n drieën dit gesprek hebben ... Goed dat Wendy zich meldt, maar dat had ze eerder kunnen doen. Dan blijft ze onder haar 'irritatiegrens'. Het is de kunst om assertief te zijn vanuit een rustige en zelfverzekerde houding. Niet vanuit boosheid of wantrouwen. Maar ja ... doe dat maar eens.

TIP
Draai het gesprek in je hoofd nog eens terug. Wat ging er goed, wat wil je een volgende keer anders doen?

ZO KOM JE OP VOOR JEZELF!



- Gebruik ik-boodschappen. Maak duidelijk dat het om jou gaat. Zeg daarom niet: 'U toont geen interesse', maar: 'Als ik u vraag om een gesprek heeft u geen tijd. Daardoor heb ik het gevoel dat u niet geïnteresseerd bent'.
- Zeg wat je niet bevalt. Maak het wél concreet. Zeg niet: 'Jij luistert ook nooit naar me!', maar: 'Toen ik eergister mijn mening gaf, deed je alsof je me niet hoorde!'.
- Maak duidelijk wat je wilt, op een positieve manier. Dus niet: 'Ik vind het vervelend dat je me telkens onderbreekt', maar: 'Ik zou het zeer waarderen als je me eerst laat uitpraten!'.
- Neem verantwoordelijkheid. Daarom niet: 'Dus dit moet ik van jullie anders doen', maar: 'Dit pak ik voortaan anders aan'.
- Let op je lichaamstaal. Sta of zit rechtop, niet wiebelen en friemelen, spreek rustig, maak oogcontact.

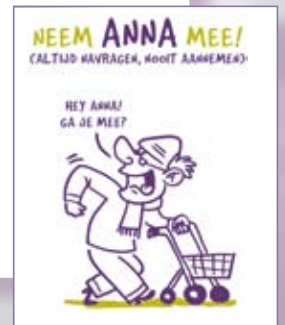
Zo doe je dat!



Kenmerken van een 'goed gesprek'

Een goed gesprek, een dialoog, is een gesprek met onderstaande ingrediënten:

- Je maakt contact en luistert actief.
 - Je toont respect voor het standpunt van de ander.
 - Je kunt je verplaatsen in het standpunt van de ander.
 - Je gaat uit van gelijkwaardigheid.
 - Je kunt zeggen wat je op je hart hebt.
 - Je bent je bewust van je lichaamshouding, je lichaamstaal.
 - Je bent je bewust van je positie, je rol.
- Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen
 - Laat OMA thuis: je kunt je Oordeel uitstellen en je Mening en Advies even thuis laten
 - Je houdt rekening met de privacy van de ander.
 - Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen.
 - Maak je niet druk, maar DIK: Denk In Kwaliteiten (die de ander heeft).



Tips voor een goed gesprek

De volgende regels helpen:

- Bedenk vooraf wat je wilt weten.
 - Stel open vragen: 'Kunt u iets vertellen over ...?' Open vragen leveren veel informatie op.
 - Stel W-vragen: wie, wat, waar, wanneer.
 - Stel korte en concrete vragen. Die zijn het duidelijkst en voorkomen misverstanden.
 - Soms is een korte inleiding nodig. Daarmee vergroot je de betrokkenheid. 'Ik zit nog op school. Op welke school heeft u gezeten?'
- Gebruik lichaamstaal-signalen. 'Ik hoor een diepe zucht, waar komt die vandaan?'
 - Reageer op onderliggende gevoelens: 'Dat klinkt erg verdrietig, wilt u daar misschien iets over vertellen?'
 - Benoem zaken die je opvallen, dat biedt mogelijke aanknopingspunten: 'U leest de krant al een paar weken niet meer, klopt dat?'
 - Vermijd vragen waarbij je de ander iets in de mond legt. 'Die meneer Barten heeft het geluid van de tv zo hard aan staan, daar zult u wel last van hebben hè?'



Tips voor een goed gesprek tussen stagiaire, begeleider en docent

- 1 Communiceer met de stagiaire, niet 'over' de stagiaire.
- 2 Laat de stagiaire de regie van het gesprek voeren.
- 3 Bespreek eerst ervaringen en de reflectie van de stagiaire daarop. Maak daarna afspraken over de voortgang en te ondernemen acties.
- 4 Hanteer DDWZ: werk samen aan een goede mix van Denken, Doen, Willen en Zijn (kennis en inzicht, vaardigheden, houding en persoonskenmerken en motivatie).
- 5 Geef vooral complimenten en positieve feedback en toon waardering: dat werkt motiverender. Aanspreken op 'slechte punten' leidt vaak niet tot iets goeds, hoogstens tot iets minder slechts.
- 6 Neem een coachende houding aan: wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig.

TIP
Ga naar www.vilans.nl voor posters, werkvormen, lesbrief en downloads!



Opkomen voor jezelf

- **Laat je leiden door rationele gedachten.** Niet: 'Ik heb van deze presentatie niks gemaakt.' Wel: 'De opening en afsluiting van de presentatie gingen goed, bij de analyse van het probleem raakte ik in de war.'
- **Gebruik ik-boodschappen en maak duidelijk dat het om jou gaat.** Niet: 'Jij toont geen interesse.' Wel: 'Als ik je vraag om een gesprek heb je geen tijd. Daardoor heb ik het gevoel dat je niet geïnteresseerd bent.'
- **Zeg wat je niet bevalt en maak het concreet.** Niet: 'Jij luistert nooit naar me.' Wel: 'Toen ik mijn mening gaf, deed je alsof je me niet hoorde.'
- **Maak duidelijk wat je wilt en formuleer positief.** Niet: 'Ik vind het zeer vervelend als je me telkens onderbreekt.' Wel: 'Ik zou het zeer waarderen als je me laat uitpraten en wacht met reageren tot ik uitgesproken ben.'
- **Neem verantwoordelijkheid en breng dit tot uiting in uw formuleringen.** Niet: 'Dit moet af.' Wel: 'Ik wil dit afmaken.'
- **Laat je lichaam spreken.** Sta of zit rechtop, houd handen en voeten rustig, geen 'gewiebel en gefriemel', spreek rustig en duidelijk en varieer in toonhoogte, onderstreep je woorden met gebaren, maak oogcontact.

TIP
Zie voor meer tips over communicatie in de zorg de Vilanspublicatie 'Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek'.



Recept voor feedback

Voorwaarden voor goede feedback

- Zorg voor een rustige omgeving waar je niet gestoord wordt
- Neem de tijd, een race tegen de klok werkt averechts
- Zorg voor een één-op-één gesprek



Vilans wil kennis delen

Vilans, hét kenniscentrum langdurende zorg, is deskundig in 'communicatie in de zorg'. Vilans wil haar kennis en ervaring delen met leerlingen Zorg & Welzijn en hun opleiders. Met Rik en Wendy leren een goed gesprek maakt Vilans het thema 'communicatie tijdens je stage' op een speelse manier toegankelijk. Rik en Wendy houden een spiegel voor, geven informatie en laten verschillende aspecten van communicatie zien. Vilans wil daarmee aanzetten tot een 'goed gesprek' en de dialoog tijdens je zorgstage stimuleren.

Dialoog als basishouding

De professionaliteit van zorgverleners versterken door te investeren in de menselijke maat. Verzorgenden in staat stellen om 'het goede goed te doen' door hen beter toe te rusten om in gesprek te gaan met de cliënt, met elkaar en met andere betrokkenen. Zorgorganisaties ondersteunen om rust en ruimte te creëren voor de 'dialoog als basishouding'. Werken in de zorg aantrekkelijker maken. Deze vier onderdelen maken deel uit van de opdracht die Vilans kreeg van het ministerie van VWS. Van maart 2008 tot oktober 2011 werkte Vilans aan deze opdracht binnen het project 'Het Goede Gesprek'. Vilans werkte samen met Sting (nu V&VN), Actiz en LOC Zeggenschap. Voor meer informatie zie www.vilans.nl/ruimtevoordialoog



Catharijnesingel 47 • Postbus 8228 • 3503 RE Utrecht
030 789 23 00 • info@vilans.nl • www.vilans.nl

Bronnen

- www.kpcgroep.nl
- 'Effectief communiceren voor dummies',
Marty Brounstein, ISBN 978 90430 1041 2

Colofon

Auteurs: Gerrit Jagt, Herman Boers (Vilans), Henry Mostert (Vilans)
Fotografie: Ype Driessen (www.fotostrips.nl)
Eindredactie: Herman Boers (Vilans)
Vormgeving: Carta, communicatie en grafisch ontwerp

Aan Rik en Wendy leren een goed gesprek werkten mee:

Rick van der Put (Rik), Meagan Lankester (Wendy),
Tamara Visser (Siona), Minny Ernst – Poortman
(mevrouw Berkelbach), Annemieke Koning
(Annemieke)

Speciale dank aan Frits van Dam

© Vilans, 2011

Deze publicatie is met zorg samengesteld. Informatie mag u vermenigvuldigen mits u de bron vermeldt.