

**ZorgAccent**  
Derikt in mogelijkheden


Vilans

Training COUP: zelf- en samenredzaamheid

ZorgAccent Wijkverpleging

Dag 2

datum 2017  
door Trainer Vilans



---

---

---

---

---

---

---

---

# Hoe gaat het met jullie?



alles wat je aandacht  
geeft groeit

---

---

---

---

---

---

---

---

## Programma

- ✓ Terugkoppeling gebruik werkblad Samen ontdekken
- ✓ COUP
- ✓ Gesprekstechnieken: het nieuwe gesprek

**PAUZE (10 min)**

- ✓ Feedback
- ✓ Wederzijdse verwachtingen en grenzen

---

---

---

---

---

---

---

---

### Even opfrissen: andere werkwijze en houding

- Positieve gezondheid
- Zelfredzaamheid
- Samenredzaamheid

---

---

---

---

---

---

---

---

### Opdracht dagdeel 1

Wat zijn jullie ervaringen: Tip en Top

- Vorm en inhoud
- Effect
- Toepasbaarheid
- Borgen

---

---

---

---

---

---

---

---

### Een greep uit leerpunten dag 1

- Meer “zorgen dat” en “zorgen met” i.p.v. “zorgen voor”;
- Feedback geven, ontvangen en vragen;
- Positieve feedback: waarderen;
- Het gesprek in de driehoek;
- Grenzen stellen voor jezelf en voor team;
- Met respect voor familie eigen gevoel uitspreken;
- Cliënten en mantelzorgers motiveren;
- Versterken van het netwerk;

---

---

---

---

---

---

---

---

## Dromen, Durven en Doen

Opdracht

### VANUIT DE DRIEHOEK

1. WAT ZOU IK WILLEN DOEN (DROOM)
2. WAT HOUDT MIJ NU TEGEN? (DURVEN)
3. WAT HEB IK NODIG VOOR DE EERSTE STAP? (DOEN)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Bewustwording van eigen normen en waarden

**Bewustwording:** ken jezelf. Wie ben ik en wat doe ik waarom? Uit welk 'nest' kom ik? Welke (voor)oordelen heb ik? Pas als je weet wie je zelf bent, kun je de ander beter leren kennen en waarderen. En dus beter ingaan op zijn wensen of behoeften.

Hoe sturen je normen je gedrag aan? Hoe reageer jij op onderstaande situaties?

1. Hecht gezin dat altijd klaar staat, blijft zoeken naar oplossingen en waarmee je samen zorgt?
2. Gezinsleden die zeggen, zo kan het niet langer zo moet naar een verpleeghuis, wij gaan dat allemaal niet doen?
3. Gezin wat zegt we regelen het wel op onze manier en dan doen we de deur gewoon op slot?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Wat vraagt dit van mij?

- Ben bewust van je eigen waarden en normen, deze veranderen niet zomaar.
- Ben bewust van de waarden en normen van de cliënt en familie deze veranderen niet zomaar.
- Kijk waarden vrij.
- Ga in gesprek over de zorgsituatie dat is je gemeenschappelijk doel.



---

---

---

---

---

---

---

---

### Wat kan je helpen ?

**SOFA**

- Samenwerken
- Ondersteunen
- Faciliteren
- Afstemmen



**COUP**

- Contact leggen
- Ondersteunen
- Uitnodigen
- Participeren




---

---

---

---

---

---

---

---

### COUP-methode

**Contact:** contact opbouwen met mantelzorgers. Om een goede samenwerking tot stand te brengen, is het belangrijk om elkaar te leren kennen en contact op te bouwen.

**Ondersteunen:** mantelzorgers ondersteunen om de zorg vol te houden. Hoe gaat het met u? Signaleren van overbelasting. Vitaliteit. Sociale kaart. Toerusten.

**Uitnodigen:** het netwerk rondom de cliënt en mantelzorgers in kaart brengen. Het netwerk helpen versterken.

**Participeren:** erkennen van de rollen van mantelzorgers, hen waarderen en gelijkwaardig samenwerken.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Netwerk in kaart

In kaart brengen omdat:

- Geeft beeld welke steun hij ontvangt en hoe sterk en veerkrachtig het netwerk is;
- Laat zien wie belangrijke contactpersonen zijn;
- Geeft de mogelijkheid om met de cliënt en mantelzorgers mee te denken, over vragen en ondersteuningsbehoeften die zij aan het netwerk kunnen voorleggen.

Manieren om netwerk in kaart te brengen:

- Ecogram
- Netwerkaart




---

---

---

---

---

---

---

---

### Netwerk helpen versterken

- Bij bestaand netwerk: de cliënt en mantelzorger te **stimuleren** hun wens of hulpvraag in hun netwerk bespreekbaar te maken;
- Bij gering netwerk: de cliënt en mantelzorger te **ondersteunen** bij het uitbouwen van hun netwerk;
- Het netwerk **faciliteren**. Hen informatie geven over de ziekte, bepaalde vaardigheden aanleren of achterwacht zijn.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Gespreksvaardigheden: het nieuwe gesprek



---

---

---

---

---

---

---

---

### Aspecten van goed in gesprek

- Gezamenlijk in gesprek, tweerichtingsverkeer
- Gelijkwaardig met respect van mens tot mens
- Ruimte en tijd nemen voor dat moment
- Contact, aandacht, luisteren en doorvragen
- Gepaste omgang
- Ja én, niet ja maar.....



---

---

---

---

---

---

---

---

### Opdracht

Opdracht

#### Voer een goed fout gesprek!

- In tweetallen;
- 1 is familie, ander is zorgmedewerker;
- Familielid wil aangeven dat er iets mis is met de was;
- Zorgmedewerker doet er alles aan om gesprek slecht te laten verlopen.

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

#### Gedoe... het komt er toch: met wrijving meer glans



Samenwerken met familie en collega's: daar waar mensen samenwerken, is er altijd sprake van gedoe.



---

---

---

---

---

---

---

---

## Maar?

### Minder gedoe met goed gesprek

- Goed luisteren, samenvatten en doorvragen
- Wederzijdse verwachtingen uitspreken
- Vriendelijk grenzen stellen
- Bij kritiek: ruimte houden voor wederzijds gesprek m.b.v. ontwapeningsstrategieën
- Feedback geven en ontvangen




---

---

---

---

---

---

---

---

## Goed in Gesprek: ezelsbruggetjes

**LAAT OMA THUIS!**  
(AANHOOREN, VERBODEN EN AANRAKEN/ADVIEZEN)



**SMEER NIVEA!**  
(MET INVULLEN VAN EEN GATJE)



**GEEF LSD!**  
(CLUSTEREN, SAMENVATTEN, DOORVRAAGEN)




---

---

---

---

---

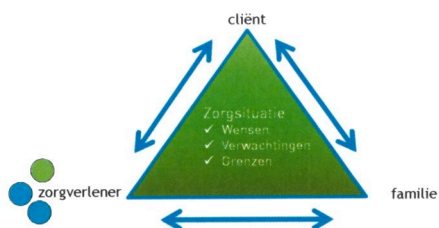
---

---

---

## Verwachtingen & Grenzen

blijf altijd in de driehoek




---

---

---

---

---

---

---

---

## Feedback geven, ontvangen en vragen om van elkaar te leren

**Waarom:**

- Kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven voor de cliënt bieden.
- Je vakmanschap ontwikkelen.
- Van elkaar leren.
- Elkaars deskundigheid zo goed mogelijk gebruiken in het team.
- Samen verantwoordelijk zijn voor goede zorg.
- Verantwoordelijkheid nemen voor je eigen kwaliteit én voor de kwaliteit van je team.
- Elkaar vertellen wat belangrijk is om fijn samen te werken.
- Een goed team vormen.

22

---

---

---

---

---

---

---

---

## Feedback geven en ontvangen



- Wat wat je hoort niet op als een persoonlijke aanval; zie het als een mogelijkheid om te leren.
- Het is een hele kunst om je door feedback niet persoonlijk te laten raken.
- Andersom is het ook lastig om op een opbouwende manier feedback te geven.
- Feedback geven en ontvangen vereist een open sfeer en een prettig werkklimaat.

23

---

---

---

---

---

---

---

---

## Feedback: 3 stappen

**Drie stappen: Ik, Ik, Jij**

- Ik zie/hoor ...
- Ik vind/voel ...
- Wat vind jij daarvan?

- Beschrijf het gedrag dat je hebt waargenomen. Bijna altijd gaat het om iets dat je gezien of gehoord hebt. Doe dit concreet, duidelijk en feitelijk. Gebruik geen woorden als 'altijd' of 'telkens' maar benoem de zaken concreet. Doe het in de ik-vorm.
- Vertel vervolgens wat het effect van dat gedrag op jou was.
- De grootste valkuil is dat je niet gaat vertellen wat het effect op jou is, maar wat je van die ander vindt.
- Tot slot geef je de ander de kans om hierop te reageren.

24

---

---

---

---

---

---

---

---



**Casuïstiek Feedback**

**Opdracht**

**Feedback geven en ontvangen:**

- Hoe ga ik in gesprek met een collega die met familie heeft afgesproken dat mijnheer 2x per week onder de douche moet terwijl hij dit niet wenst
- Hoe ga ik in gesprek met een collega die het afwasje doet/ brood smeert voor mevrouw terwijl we hebben afgesproken dat mantelzorgers dit oppakt?
- Ik zie dat mijn collega een mantelzorgers ontwijkt.
- Een collega insuline spuit i.p.v. het de cliënt zelf te laten doen/te leren.
- Eigen casus .....

---

---

---

---

---

---

---

---

**Energizer**

**VERANDEREN**

**IK ZIE HET LIEVER  
ALS MEEBEWEGEN**

de vader van *Loesje*

---

---

---

---

---

---

---

---

**Wederzijdse verwachtingen**

Als familie en zorg verwachten we van alles van elkaar. Maar vergeten we vaak dit met elkaar uit te spreken. Daardoor ontstaat er onduidelijkheid en kunnen conflicten / meningsverschillen ontstaan. Hoe kunnen we dit voorkomen?

→ **Open begripvolle houding en dialoog**  
→ **Uitspreken wederzijdse verwachtingen**, wensen en grenzen.  
→ **N.B. dit is een voortdurend proces**  
→ **Duidelijk zijn** over:  
- wat kan cliënt en mantelzorgers verwachten van **jou/team** ?  
- wat kan je verwachten van de cliënt, mantelzorgers / sociaal netwerk

---

---

---

---

---

---

---

---

**Opdracht**

### Gesprek in de driehoek

**Mijn moeder vindt het zo gezellig als jullie langskomen**  
Dochter belt met de vraag of jullie weer langs willen komen. Ze is een tijdje in zorg geweest vanwege het geven van een zetpil en ze vond het zo gezellig als jullie er waren. Willen jullie weer met regelmaat bij haar langsgaan?

**Wie doet de boodschappen?**  
'Meneer De Vries heeft mij een keer gevraagd of ik wat boodschappen voor hem mee wilde nemen. Dat heb ik toen gedaan. Maar nu vraagt hij het wekelijks en ook aan mijn collega's. Hij zegt dan tegen mijn collega's dat ik dat wel doe. Ik wil het liever niet doen, maar ik wil hem ook niet teleurstellen.

**Misverstanden**  
Gisteren had ik alweer de zoon van mijnheer Teunissen aan de telefoon. Hij had van de buurvrouw gehoord dat we mijnheer gisteren niet geholpen hebben met wassen. Dat klopte, want hij voelde zich griepig en wilde niet geholpen worden; hij lag op de huisarts te wachten. Ik heb thee voor hem gezet en afgesproken dat ik vandaag zou komen kijken. Het wordt tijd dat ik eens met mijnheer en zijn zoon om tafel ga en in een later stadium ook met de buurvrouw want er zijn zoveel misverstanden. Ik merk dat we niet van elkaar weten wat iedereen doet. En ik heb de indruk dat er meer speelt.'

**Eigen casus**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ik kom uit de COUP-training en neem mee ...

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Meer informatie

- Samenspel op [www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)
- Familieparticipatie op [www.zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie](http://www.zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie)
- Goed in Gesprek op [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)
- In voor Mantelzorg op [www.zorgvoorbeter.nl/communiceren](http://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren)
- In voor Mantelzorg op [www.invoormantelzorg.nl](http://www.invoormantelzorg.nl)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---