



# Welkom bij de Training Kennisdrager Dementie

voor

Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric, Aandachtsvelder Dementie, Zorgcoördinator en Teamcoach Dementie

Naam \_\_\_\_\_

Team \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

5-delige handleiding

## Colofon

Eerste uitgave 2019

De informatie in dit document is en blijft eigendom van Ideon, kennis- en innovatiecentrum Dementie te Nijmegen. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of overgedragen in enige vorm of op enige wijze.

# Inhoudsopgave

# pagina

---

1.	Inleiding en doelstelling	4-6
2.	Welkom bij de training “Kennisdrager Dementie”	7
3.	De Kennisdrager	8-10
4.	Communicatie	10
	- Onderdelen van communicatie	11-14
	- Coachende vaardigheden en ezelsbruggetjes	14-16
5.	Gedragmanagement	17
	- Het model van Poiesz	17
	- Leerstijlen van Kolb	19
	- Motiverende gesprekstechnieken	22-26
	- Feedback geven	26
	- Roos van Leary en zelftest	26-31
6.	Vorbereiding informatiebijeenkomst	32
7.	Programma informatie per bijeenkomst	33-37
	Evaluatie	37
8.	Informatie over Ideon	38
	- De Kennisanalyse	
	- Dementie Professionals Trainingen	

# 1 Inleiding en doelstelling

---

Deze 5-delige handleiding probeert zoveel mogelijk informatie te geven over de opzet en inhoud van de training 'Kennisdruager Dementie'.

De training Kennisdruager Dementie is een door Ideon ontwikkelde training die zich specifiek richt op de Kennisdruagers Dementie in de langdurige ouderenzorg in het verpleeghuis en in de thuiszorg. Kennisdruagers zijn bijvoorbeeld Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric (GVP), Aandachtvelders Dementie, Teamcoaches Dementie, zorgcoördinatoren e.d.

Veel zorgorganisaties vinden het belangrijk dat kennis binnen de organisatie bewaard blijft en continue verbeterd wordt. Daarmee is dit een actueel onderwerp dat veel aandacht krijgt.

Het komt voor dat:

- Opgebouwde kennis vervaagt.
- De kennis wel aanwezig is, maar dat het intercollegiaal overbrengen van die kennis lastig blijkt.
- Het een zoektocht is naar de juiste weg, technieken en werkvormen om directe collega's te ondersteunen zonder dat het als bemoeizucht of als belerend wordt ervaren.
- De kennisdruager op een andere manier (systematisch) gefaciliteerd zou kunnen worden vanuit de organisatie, bijvoorbeeld in training, tijd en/of middelen.
- De Kennisdruager niet helder heeft wat er van hem/haar verwacht wordt.
- De communicatie tussen behandelaren en kennisdruagers een andere vorm vraagt.

Samenvattend: Niet alle kennisdruagers Dementie zijn bij aanvang in hun nieuwe rol voldoende toegerust om hun inhoudelijke kennis zo effectief als mogelijk over te dragen. Dat kan tot frustratie, onvrede en onzekerheid leiden.

In deze training van Ideon wordt specifiek ingegaan op de vaardigheden en technieken die de kennisdruager ondersteunen bij het overdragen, verspreiden en (ook voor de langere termijn) laten bekliven van inhoudelijke kennis en vaardigheden.

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt de nadruk gelegd op leren en ontwikkelen. Deze training levert aan het leer- en ontwikkelplan van de Kennisdruager Dementie een belangrijke bijdrage.

De inhoud van de training is gebaseerd op de kerncompetenties zoals die geformuleerd staan in het landelijke beroepsprofiel van de GVP. Hierin staat onder meer:

➤ "Professionalisering en begeleiden van collega's en vrijwilligers"

"De GVP is in staat om,- gebruikmakend van ontwikkelingen, ervaring, kennis en inzichten-, collega's, verzorgenden en vrijwilligers te begeleiden in hun dagelijks werk en te helpen zich te ontwikkelen in de zorg voor psychogeriatric cliënten.

➤ "Omgang met en ondersteunen van mantelzorgers"

"De GVP is in staat met mantelzorgers van psychogeriatric cliënten in het algemeen en wettelijk vertegenwoordigers in het bijzonder af te stemmen over de leef- en woonomstandigheden en de zorg van psychogeriatric cliënten. GVP kan de mantelzorgers adviseren en mentale ondersteuning bieden".

### **Leerdoelen:**

1. De Kennisdrager is in staat, om na afloop van de training, de deskundigheid op het gebied van Dementie te bevorderen bij haar/zijn collega's en de vrijwilligers.
2. De Kennisdrager is in staat om na afloop van de training een voorlichtingsbijeenkomst te organiseren voor bijvoorbeeld, medewerkers, vrijwilligers en/of mantelzorgers.
3. De Kennisdrager is in staat om collega's en vrijwilligers te coachen in de zorg- en dienstverlening aan psychogeriatrische cliënten.
4. De Kennisdrager is in staat om mantelzorgers te ondersteunen en te adviseren.

### **Subdoelen:**

1. De Kennisdrager heeft kennis van- en de keuze uit verschillende werkvormen, afhankelijk van de mogelijkheden binnen hun eigen werkzaamheden. Zij kunnen deze daadwerkelijk inzetten, zoals in bestaande overlegvormen of tijdens het dagelijks werk.
2. De Kennisdrager kent diverse coaching vaardigheden en is in staat deze in te zetten, afgestemd op degene die zij willen coachen.
3. De Kennisdrager is in staat weerstand te herkennen en dit te hanteren.

### **Voorwaarden**

Ideon vraagt aan de organisatie, voorafgaand aan de training, inzicht in de rol van de Kennisdrager. Wat wordt er van de Kennisdrager verwacht. Op welke manier wordt deze rol vanuit de organisatie gefaciliteerd (denk hierbij aan tijd, ondersteuning, rolomschrijving, etc.) Tussen de dagdelen door krijgen de deelnemers huiswerkopdrachten. Ideon rekent erop dat de deelnemers tijd hebben en nemen om deze te maken. Om voldoende tijd te hebben voor huiswerk- en/of praktijkopdrachten, houden wij 3 weken ruimte aan tussen de eerste drie dagdelen. Het vierde dagdeel vindt 6 weken later plaats en het laatste dagdeel 3 tot 4 maanden na het vierde dagdeel.

### **Instapniveau deelnemers**

Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatricie, Zorgcoördinatoren, Aandachtvelders en Teamcoaches op MBO-niveau 3, 4 en HBO- niveau 5.

De kennisdrager in spé voldoet aan een groot deel van de onderstaande criteria:

- Heeft enkele jaren ervaring met het werken met mensen met Dementie vanuit haar professie;
- Is enthousiast over het werken met mensen met Dementie;
- Heeft behoefte aan verdieping in het vak;
- Is enthousiast om kennisdrager te worden en zich als zodanig te positioneren in de organisatie
- Kan anderen enthousiasmeren;
- Is in staat te schakelen tussen de rol van Kennisdrager en het gewoon collega zijn;
- Heeft een goed contact met collega's in- en externe organisatie, familie, mantelzorg en vrijwilligers;
- Is gericht op samenwerken.

## Studiebelasting

Circa 4 tot 5 uur exclusief trainingsbijeenkomsten. Voorafgaand aan iedere bijeenkomst wordt de deelnemers gevraagd voorbereidend huiswerk te maken.

## Duur en groepsgrootte

De training bestaat uit 5 dagdelen á 3.15 uur voor groepen van maximaal 8 personen.

## Trainers

De Ideon trainers hebben zeer veel ervaring in het werkveld en hebben jarenlange ervaring in het trainen en scholen van zorgprofessionals in de langdurige ouderenzorg.

Loes Stuij - E-mail: [loesstuij@gmail.com](mailto:loesstuij@gmail.com)

Trainer Ideon Dementie Professionals

Eveline Middelkoop- E-Mail: [info@middelkoopdoet.nl](mailto:info@middelkoopdoet.nl)

Trainer Ideon Dementie Professionals

José de Reus - E-mail: [info@josedereus.nl](mailto:info@josedereus.nl)

Trainer Ideon Dementie Professionals

## Opleidingslocatie

In-company

## Handboeken

Tijdens de cursus wordt gebruik gemaakt van:

5-delige handleiding 'Kennisdrager Dementie voor Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric, Aandachtsvelder Dementie, Zorgcoördinator en Teamcoach Dementie'.

## Bronvermelding

- *Ideon Dementie Professionals, van der Schans. B. Basisopleiding Dementie. Ideon Dementie Professionals in samenwerking met The Dementia Services Development Centre, University of Stirling, UK.*
- *www.zorg voor Beter.nl*
- *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017*
- *Vilans, Motiverende gesprekstechnieken*
- *Vilans "Goed in gesprek" communicatie inde langdurige zorg, december 2014 Henry Mostert.*
- *"De Roos van Leary", Opleidingsschool Karin de Galan*
- *Artikel "Persoonlijk leiderschap in de zorg" van Margreet de Ridder*
- *Hanna Nathans, 'Adviseren als tweede beroep, resultaat bereiken als adviseur'. Kluwer 1999*
- *Richtlijn Probleemgedrag 2018*

## 2 Welkom bij de training Kennisdrager

---

Wij willen deze handleiding beginnen met je van harte welkom te heten bij de training ‘Kennisdrager Dementie’. Deze training is speciaal ontwikkeld voor de Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP), Aandachtsvelder Dementie, Zorgcoördinator, Teamcoach Dementie, e.d.

### **Het kennisdragerschap; samenwerken aan betere zorg**

In deze handleiding bieden we je handvatten en basisvaardigheden die iedere kennisdrager moet bezitten. Tijdens de trainingdagen kun je hiermee in de praktijk oefenen en deze handleiding gebruiken als lesmateriaal. Om die reden staan er een aantal oefeningen in als voorbeeldmateriaal.

### **Waarom de training ‘Kennisdrager Dementie’?**

De laatste jaren is er veel veranderd in de zorg voor mensen met Dementie. Mensen met Dementie wonen veel langer thuis en komen veelal uiteindelijk voor intensievere zorg in aanmerking naarmate de situatie achteruitgaat en kunnen voor opname in een verpleegtehuis/kleinschalig wonen in aanmerking komen. In de zorg is het accent veel meer te komen liggen op het ondersteunen van de zelfredzaamheid en het belang van kwaliteit van leven.

Anders werken: de cliënt centraal.

Tegenwoordig worden er andere eisen gesteld aan de zorg voor mensen met Dementie. Vroeger werd vooral gekeken naar het behandelen van problemen en de zorg was aanbodgericht. Tegenwoordig staat de cliënt centraal. Alle zorginstellingen moeten voldoen aan de Normen Verantwoorde Zorg (Kwaliteitskader verantwoorde zorg 2017, van de sector verpleging, verzorging en zorg thuis).

Met deze training ‘Kennisdrager Dementie’ wordt specifiek ingegaan op de vaardigheden en technieken die de kennisdrager ondersteunen bij het overdragen, verspreiden en laten beklijven van inhoudelijke kennis en vaardigheden.

De zorg aan mensen met Dementie is ingewikkeld en er zijn veel zaken waar je tegenwoordig rekening mee moet houden: de verschillende vormen van Dementie, de persoonlijkheid van cliënten, het contact en de samenwerking, je rol als adviseur en coach aan- en met mantelzorgers, familie, vrijwilligers, in- en extramurale zorg collega’s, de wetten en regels omtrent de zorg, enzovoort.

## 3 De kennisdrager

---

### De rol van de kennisdrager

Als kennisdrager vervul je een belangrijke rol in deze trainingsbijeenkomsten, maar ook bij vragen op de werkvloer. Je hoeft als kennisdrager niet perfect te zijn en alles te weten. In je rol als kennisdrager is het vooral belangrijk dat je de anderen begeleidt, coacht, ondersteunt en zo nodig adviseert in de keuzes rond woon-en zorgsituaties van de cliënt. Het belang van de cliënt en zijn kwaliteit van leven staan immers voorop.

Het belangrijkste voor deze training is dat iedereen zich weer even bewust is van wat je doet, hoe je dat doet, waarom je dat doet en voor wie je dat doet. Bij elk werk sluipt na enige tijd de routine erin. Het is erg moeilijk om van ongewenste routines af te komen, zeker als je er niet bewust bij stilstaat.

Aangezien er nu vraaggericht gewerkt wordt in plaats van aanbodgericht, kan er een werkwijze in de zorg zijn ontstaan die niet past bij 'goede zorg anno nu'. Als kennisdrager help je je collega's, mantelzorg en vrijwilligers bij het bewust leren en begrijpen om persoons- en belevingsgericht te werken. Je moedigt ze aan stil te staan (reflecteren) bij de manier waarop ze handelen en welke ervaringen ze hebben. Aan de hand van de informatie die je bespreekt tijdens het MDO en van rapportages bekijk je vervolgens samen hoe je de situaties anders zou kunnen aanpakken. Natuurlijk kun je altijd terugvallen op je collega kennisdragers.

### Houding als kennisdrager

Welke houding moet je nu aannemen als kennisdrager? Het is vooral belangrijk om jezelf te zijn. Sommige mensen voelen zich het prettigst wanneer ze de kennisdragerrol aannemen, terwijl anderen liever 'één van de groep' willen zijn. Beide rollen zijn prima voor de training. Wanneer je een rol aanneemt waarbij je je niet lekker voelt, kun je niet coachen, begeleiden, adviseren en informeren. Belangrijk in je basishouding is dat je een open en accepterende houding aanneemt. Dat klinkt erg abstract, maar het betekent dat je de ander niet veroordeelt wanneer iemand verkeerde opmerkingen maakt, maar dat je deze op een vriendelijke manier op andere mogelijkheden wijst.

Je basishouding bepaalt de sfeer in een groep en het verloop van bijeenkomsten. Met die basishouding ben je er nog niet. Er zijn een aantal vaardigheden die erg belangrijk zijn. Deze zal je gaan oefenen tijdens de trainingsdagen en we noemen ze ook in deze handleiding.

### Wees jezelf

'Jezelf zijn' is misschien wel de belangrijkste eigenschap van een kennisdrager. Hiermee kun je namelijk de drempel van je collega's en anderen verlagen om ook zichzelf te zijn waardoor de ander of een groep waar je informatie aangeeft veiliger aanvoelt.

Toch kan het best een lastige opgave zijn. Want hoe doe je dat: 'jezelf zijn'? En wat is 'jezelf zijn' eigenlijk?

Wanneer je onzeker bent (bijvoorbeeld omdat je een groep medelijden en dat niet gewend bent) kun je moeite hebben met jezelf te zijn. Je kunt bijvoorbeeld de houding aannemen van een alwetende docent of op een plichtmatige manier complimenten geven of vragen stellen. Vaak werkt zo'n houding averechts: je wordt betweterig of arrogant gevonden of je wordt als niet betrokken beschouwd. Dit zorgt ervoor dat de groep minder gemotiveerd is en dat je als kennisdrager alleen maar meer onzeker wordt.



‘Jezelf zijn’ is dus vooral ‘niet doen alsof’ en accepteren dat bepaalde zaken je beter liggen dan andere zaken en dat je ook als kennisdrager niet alles hoeft te weten. Zie de komende maanden als een leermoment. Het betekent ook dat je niet te veel bezig bent met hoe je overkomt op de groep of de ander. Als je die gedachte laat varen kun je je aandacht beter verdelen over de informatie die je wilt geven en de groep. Dan kun je je communicatievaardigheden en gespreksvaardigheden steeds bewuster toepassen. Wat deze communicatievaardigheden en gespreksvaardigheden zijn leer je in de volgende hoofdstukken.

### **Hoe creëer je een prettige sfeer in een groep?**

Een aantal zaken zijn erg belangrijk voor het prettig verlopen van een (informatieve) bijeenkomst. Ten eerste moeten de bijeenkomsten een plek zijn waar deelnemers zich veilig voelen om nieuwe dingen te leren. Daarom zijn de volgende vier vaardigheden erg belangrijk:

#### **Geef complimenten**

Het is belangrijk dat de groep deelnemers zich veilig voelt. Jij kunt die veiligheid beïnvloeden door complimenten te geven aan je collega’s wanneer ze iets vertellen. Ook wanneer de deelnemers antwoorden geven die niet (helemaal) goed zijn kun je een compliment geven voor datgene wat wel goed is.

Uit onderzoek blijkt namelijk dat mensen eerder geneigd zijn tot antwoorden wanneer je hen eerst een compliment geeft.

#### **Stimuleer**

Naast het geven van complimenten is het belangrijk om de deelnemers te stimuleren tot het geven van antwoorden of het doen van oefeningen. Je kunt stimuleren door gewoon aan iemand te vragen of hij of zij een antwoord heeft op een bepaalde vraag. Maar wanneer je de ander een beetje kent, kun je ook een voorbeeld geven van een situatie waarvan jij vond dat zij zo goed reageerde en daarna vragen of ze een antwoord wil geven op de vraag.

#### **Bewaak de structuur**

Wanneer mensen met elkaar discussiëren kunnen ze al snel de tijd vergeten. Ook kan het gebeuren dat je een discussie begint over de mogelijke gevolgen van Dementie en eindigt met een gesprek over bijvoorbeeld de planning. Daarom is het heel belangrijk dat je als kennisdrager goed de structuur van het gesprek bewaakt.

De structuur bewaken houdt in dat je de tijd en ook de loop van het gesprek in de gaten houdt. Het gesprek kan een interessante wending krijgen en je kunt beslissen om het gesprek nog even door te laten gaan. Je kunt dan altijd nog terug naar het eigenlijke onderwerp of doorgaan naar het volgende onderwerp. Zo lang jij maar diegene bent die de touwtjes in handen heeft.

Er zijn hulpmiddelen om de structuur te bewaken. Zo kun je voor elke gespreksgroep gebruik maken van een vast draaiboek waarin vastgelegd staat hoeveel tijd je voor ieder onderwerp hebt. Hier hoeft je je natuurlijk niet strikt aan te houden. Sommige gesprekken mogen langer duren en bij andere gesprekken is het niet erg wanneer ze korter duren. Wanneer je veel moeite hebt met het bewaken van de tijd, kun je ook kiezen voor het gebruik van een eierwekker, al kan dit soms storend of juist hilarisch werken.

Een handig hulpmiddel bij het bewaken van de structuur is een ‘flip over’. Hierop kun je steeds kort samenvatten wat de rest van de groep heeft gezegd. Hiermee wordt de loop van het gesprek voor iedereen duidelijk.

#### **Sta stil bij situaties/ Reflecteer**

Zoals gezegd is het belangrijkste doel van deze training dat iedereen weer even stilstaat bij wat je doet, hoe je dat doet, waarom je dat doet en voor wie je dat doet. Je reflecteert dan op je gevoelens en

gedachten. Als kennisdrager kun je de ander daarbij helpen door reflecterende vragen te stellen. Hoe voelde het voor jezelf? Hoe voelde het voor de cliënt? Waarom zou de cliënt zich zo hebben gedragen? Waarom reageerde jij op deze manier? Het is belangrijk om deze vragen op een gewone, geïnteresseerde manier te stellen en niet op een veroordelende manier.

Soms kan het ook helpen om te reflecteren op een eigen situatie waarbij je vertelt hoe je jezelf voelde en waarom je op een bepaalde manier reageerde. Hierdoor zien de anderen dat het goed is om te reflecteren.

## 4 Communicatie

---

Een verhaal kun je op meerdere manieren vertellen. Hoe het bij de ander overkomt, hangt af van de voorstelling die diegene zich ervan maakt. Mensen denken in voorstellingen. Als de voorstelling die ons verhaal oproept redelijk overeenkomt met de voorstelling die onze luisteraar daar zelf van heeft, dan is de basis voor overeenstemming gelegd.

Communicatie is een doorlopend proces. Het is voortdurend reageren op wat de ander zojuist heeft gezegd of gedaan. Ook je mond houden en niets zeggen op bijvoorbeeld een opmerking of vraag is een vorm van communicatie, evenals het trekken van een bepaald gezicht. Dit noem je non-verbale communicatie. Vaak wordt gedacht dat je alleen communiceert wanneer je praat. Communicatie houdt echter meer in. Alles wat je doet in aanwezigheid van een ander, is communicatie.

Met andere woorden: het is niet mogelijk om niet te communiceren!

Een belangrijk onderscheid is het verschil tussen het inhoudsniveau en het betrekkingniveau van communicatie.

- Het inhoudsniveau heeft betrekking op wat je feitelijk zegt;
- Het betrekkingniveau slaat op de wijze waarop je het zegt (hoe).

Wanneer persoon A aan B een simpele vraag **als 'Heb je nog geen afspraak gepland?'** stelt, dan is de betekenis hiervan volledig afhankelijk van de intonatie van persoon A:

- Verwijtend: dat is jouw taak en dat hoor je te doen...
- Paniekerig: en we krijgen zo direct 2 familieleden op gesprek...
- Bezorgd: en je zorgt toch al zo slecht voor jezelf...
- Of rustig vragend: dan zal ik het even doen...

Het verschil tussen inhoudsniveau en betrekkingniveau kan de oorzaak zijn van verwarring en misverstanden binnen de communicatie.

### *Een voorbeeld*

Stel, je moeder was altijd druk in de weer als je jarig was, ze organiseerde een actief verjaardagsfeestje waar veel kinderen bij uitgenodigd werden.

- Rob zegt: ...mijn zoontje geeft morgen een feestje voor zijn verjaardag...

- Je reageert 'oh wat leuk, dat zal vast heel veel werk zijn geweest, wat gaan jullie allemaal doen? Nog leuke tips voor het partijtje van mijn dochttertje misschien?'
- Rob reageert: 'Veel werk? Nee hoor, mijn zoontje gaat gewoon met twee vriendjes naar de bioscoop.'

De ene persoon begrijpt de andere niet goed. Dat komt vaak omdat iemand bij het spreken en het luisteren uitgaat van eigen ervaringen en situaties. Dit uitgaan van je eigen situatie heet een *referentiekader*. Het komt erop neer dat door je ervaringen die je in het verleden hebt gehad op een andere manier luistert en ook andere conclusies trekt.

### Onderdelen van communicatie

Wanneer je communiceert, geef je veel meer informatie dan alleen de boodschap. Denk maar eens aan de situatie waarin de ene collega de koffie van de ander omstoot:

- 'Snel, pak jij een doekje, dan pak ik de papieren!'

*of een andere reactie:*

- Degene die achter het bureau zit, springt op en zegt met stemverheffing: ik zeg nog zo tegen je, ga niet op dat bureau zitten! Aah, kijk nu eens, allemaal koffie over de stukken voor Peter en dat is toch al zo'n pietje precies'.

In het eerste geval heb je te maken met een zakelijke, feitelijke reactie. Degene die de overlast heeft veroorzaakt, moet een doekje gaan pakken om de rommel op te ruimen.

*In het tweede geval is de reactie veel persoonlijker ('ik zeg nog zo tegen je').*

In het eerste geval pakt degene die de koffie omstootte snel een doekje terwijl hij bij zichzelf denkt:

- Verdorie, wat stom van me.' In het tweede geval zal hij waarschijnlijk ook iets pakken om de gemorste koffie te deppen, maar zal zijn reactie meer in de trant zijn van: 'Nou zeg, om zo'n heibel te maken over een kopje koffie, alsof 'ie zelf nooit iets fout doet

### Communicatie bestaat uit de volgende onderdelen:

- ✓ Het non-verbale gedrag van de spreker;
- ✓ Het stemgebruik;
- ✓ De inhoud van de boodschap;
- ✓ Onderlinge relaties;
- ✓ Ruis.

Onderzoek heeft uitgewezen dat 55% van de boodschap wordt bepaald door het non-verbale gedrag. 38% wordt bepaald door de stem, terwijl slechts 7% bepaald wordt door de inhoud van de boodschap. Alhoewel je doorgaans de meeste tijd en aandacht besteedt aan het formuleren van de inhoud van de boodschap wordt de strekking van de boodschap in hoge mate ondersteund (of tenietgedaan) door andere zaken.

### Non-verbaal gedrag

1. Voordat je een boodschap wil overbrengen op een ander, kan de toon reeds gezet zijn. Wanneer de teamleider driftig komt binnenlopen en de deur met een smak achter zich dichtslaat, weet iedereen - nog voordat er maar iets gezegd is- dat er geen plezierige boodschap volgt.

2. Een e-mail met de hoogste prioriteit verzonden en getypt in HOOFDLETTERS belooft over het algemeen ook niet veel goeds... (of juist wel).

3. Ook tijdens het gesprek vindt op alle mogelijke manieren non-verbale communicatie plaats. De gezichtsuitdrukking van de gesprekspartner spreekt vaak boekdelen. Wanneer hij zijn voorhoofd frons, zijn schouders ophaalt of de ogen 'ten hemel richt', kun je zijn non-verbale gedrag feilloos interpreteren. Ook zijn houding en uiterlijke kenmerken behoren tot de non-verbale communicatie. Dat alles zegt ons iets over de hoedanigheid van onze gesprekspartner.

### **Stemgebruik**

Wel verbaal, maar nog steeds niet tot de inhoud van de boodschap behorend, is het stemgebruik. Je kunt met je stem veel tot uitdrukking brengen. Eenzelfde boodschap kan op verschillende manieren door middel van ons stemgeluid worden overgebracht. Je kunt langzaam en nadrukkelijk of gejaagd spreken, met veel pauzes of achter elkaar door, hoog ademend of vanuit de buik, op luide toon of zacht pratend. Dit soort variaties zal typische reacties bij de ontvanger teweegbrengen. Wanneer je je standpunt duidelijk probeert te maken door gejaagd te spreken, zonder pauzes en met een behoorlijk volume, dan zal de reactie anders zijn dan wanneer je zachtjes en nadrukkelijk met voldoende pauzes de ander van je standpunt probeert te overtuigen.

Een ander aspect van je stemgebruik is de zogenaamde stemmelodie; je kent waarschijnlijk allemaal wel een spreker die jou binnen vijf minuten in slaap weet te brengen. Niet zozeer door de inhoud van zijn boodschap als wel door de manier waarop hij zijn stem gebruikt. Een spreker die vlak en monotoon spreekt, werkt op zijn toehoorders als een hypnotiseur; ze worden letterlijk in een slaaptoestand gebracht. Om zich aan die slaap te onttrekken, nemen luisteraars hun toevlucht tot hun dagdromen.

Lichamelijk zijn ze nog wel aanwezig, maar geestelijk vertoeven ze ergens anders: thuis, onderweg of op vakantie. Het zal duidelijk zijn dat de spreker op zo'n manier zijn doel niet bereikt. Om een gehoor te interesseren en vast te houden, moeten letterlijk alle registers worden opengetrokken. Een boodschap moet aangenaam zijn om naar te luisteren en dat betekent afwisseling. Door met afwisseling hard en zacht te spreken, soms nadrukkelijk dan weer bijna terloops, pauzes te nemen en de toonhoogte te variëren, wordt de aandacht van de toehoorders vastgehouden.

### **Inhoud**

Het verschil tussen inhoudsniveau en betrekkingniveau veroorzaakt vaak verwarring en misverstanden. Communicatie tussen twee personen is alleen effectief wanneer beide gesprekspartners zich op hetzelfde niveau bevinden, anders praat men langs elkaar heen. Als vuistregel geldt dat mensen pas bereid zijn te luisteren als ze eerst zelf gehoord zijn. In de praktijk betekent dit dat een medewerker pas bereid is te luisteren naar een eventuele oplossing (inhoudsniveau), als hij of zij gemerkt heeft dat de manager luistert naar de beweegredenen van de medewerker (gevoelsniveau).

Bij alles wat je zegt is van belang stil te staan bij de emotionele onderstroom, het gevoelsniveau, van het gesprek. Wanneer je voldoende aandacht besteedt aan de emoties die een rol kunnen spelen, is de weg vrij om verder te gaan op het inhoudsniveau. Dit wordt 'schakelen over de niveaus' genoemd.

### **Onderlinge relaties**

Bepalend voor het slagen van de communicatie is de onderlinge relatie tussen de partners. Iedere communicatie heeft namelijk een inhoudelijk en een relationeel aspect, en wel zodanig dat het relationele aspect doorgaans bepalend is.

Je kan het volgende onderscheid in relaties te maken:

- Een goede vertrouwensrelatie;
- Een zekere mate van wantrouwen tussen de partners;
- Angstig of bang zijn voor de ander;
- Het overheersen van onderlinge vijandschap;
- Een sterke overheersing van een van de partners, bijvoorbeeld door deskundigheid;
- Functie of maatschappelijke positie;
- Een volkomen ontbreken van een relatie (bijvoorbeeld tussen een sollicitant en een personeelsfunctionaris).

Het is belangrijk dat de gesprekspartners zich realiseren hoe de onderlinge relaties zijn en welke invloed deze kunnen hebben tijdens het gesprek. Het kan voorkomen dat de relatie tussen twee gesprekspartners zodanig is verstoord dat het zelfs beter is een derde persoon het gesprek te laten voeren. Je noemt deze derde persoon in zo'n geval de 'mediator'.

## **Ruis**

Ruis kan op allerlei manieren optreden en het communiceren verstoren. Je maakt in communicatie onderscheid tussen interne en externe ruis.

### *1. Interne ruis*

Zowel bij de spreker als bij de luisteraar kan een groot aantal factoren zorgen voor storingen. Dit noem je interne ruis. Onder interne ruis vallen: de instelling, de verwachting, stemmingen, referentiekaders en ook nog de doorwerking van eerdere contacten tussen de gesprekspartners. Interne ruis treedt ook op wanneer je je aan iets stoort, wanneer je hoofdpijn hebt of aan iets anders denkt.

### *2. Externe ruis*

Ook in het overdrachtsgebied kunnen storingen optreden. Geroezemoes, te veel lawaai, muziek op de achtergrond, hoesten en dergelijke kunnen erg hinderlijk zijn. Dit noem je externe ruis. Het voorkomen van ruis is een zaak van afstemming. Bij de externe ruis is dit het eenvoudigst te verhelpen. De gesprekspartners moeten in een goede sfeer kunnen communiceren. Een goede ruimte en zo weinig mogelijk storingen (uitschakeling van de telefoon bijvoorbeeld) zijn daarbij een voorwaarde.

## Coachende vaardigheden en Ezelbruggetjes

- 1 Stel open vragen. Deze beginnen met vraagwoorden als: hoe, wat, waar, welke.
- 2 Bevestig de uitspraken van de cliënt door waardering te tonen voor hoe hij met zaken omgaat of vanwege het begrip dat je hebt voor de ervaringen die hij of zij beschrijft. Let op, bevestigingen zijn geen complimenten.
- 3 Luister reflectief; dat wil zeggen dat je nagaat of je de cliënt goed hebt begrepen. Je probeert ook de cliënt in beweging te houden door kleur te geven aan wat hij of zij zegt. Reflectief luisteren kan heel directief worden ingezet.

**Eenzijdige reflectie:** je 'herhaalt' als het ware wat de cliënt heeft gezegd, soms met een kleine accentverschuiving. Let op: het alleen herhalen van wat de cliënt heeft gezegd, kan tot een traag en moeizaam gesprek leiden. Maak daarom datgene wat de cliënt zegt iets kleiner of groter.

**Versterkte reflectie:** je herhaalt op een versterkte of overdreven manier wat de cliënt heeft gezegd, zonder sarcasme of waardeoordeel.

**Tweezijdige reflectie:** je vat beide kanten samen van de ambivalentie zoals de cliënt die heeft weergegeven. Bijvoorbeeld: 'Aan de ene kant geef je aan dat je graag wilt stoppen met roken omdat dit beter voor je astma is, aan de andere kant is voor jou het sigaretje op het terras met vrienden heel ontspannend.'

### 4. Wees een OEN: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig

Oordeel niet te snel, vraag je af wat de ander bedoelt en wees oprecht belangstellend en onderzoekend.

### 5. Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen

Vanuit je eigen gezichtspunt lijken dingen soms zo logisch. Ga er niet zomaar van uit dat de ander jou wel snapt of dat jij zomaar snapt wat een ander bedoelt. Navragen, niet aannemen.

### 6. Laat OMA thuis: Oordelen, Meninge n, Adviezen

Hoe jij de wereld ziet, maakt een wereld van verschil. Je beoordeelt zaken vanuit je eigen gezichtspunt en als iemand je iets vertelt, dan vind je daar al snel iets van. Wees je er bewust van dat dat over jou gaat, en niet persé over de ander.

Wees je er vooral ook bewust van dat je vanaf dat moment niet meer openstaat voor het gezichtspunt van de ander. Zodra er een oordeel, mening of advies in je opborrelt: laat het voor wat het is en parkeer het totdat er om gevraagd wordt.

### **7. Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen**

Luister om te begrijpen, niet om direct antwoord te kunnen geven. Vat samen wat je gehoord denkt te hebben en vraag door op wat je niet helemaal hebt begrepen.

### **8. Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander**

Je denkt te weten wat een ander bedoelt, en vult alvast aan. Of je hangt er een betekenis aan, zonder na te vragen. Niet doen. Laat de ander praten en vraag door als je niet zeker weet of je het helemaal begrijpt.

### **9. Maak je vooral DIK: Denk in Kwaliteiten**

Blijf de ander zien als mens met positieve intenties. Niemand komt zijn bed uit om een rottag te gaan hebben. Zelfs in een lastig gesprek kun je zoeken naar de positieve intentie. Iemand die zich verzet tegen verandering, is wellicht ook degene die zorgt voor de stabiliteit. Als je je daarvan bewust blijft, blijf je een stuk makkelijker openstaan voor de ander.

### **10. KISS me (Keep It Short and Simple)**

Hoe korter de boodschap hoe duidelijker deze overkomt bij de ander.

### **11. Raak de KLUTS niet kwijt**

KLUTS staat voor Kijken, Luisteren, (Uit)vragen, Toetsen, Samenvatten. Kijk en observeer eerst wat er is, luister dan naar de ander, stel vragen om het te verduidelijken. Toets vervolgens of wat je denkt ook klopt en vat het vervolgens samen.

Veel van deze ezelsbruggetjes draaien om het bewustzijn van je eigen wereldbeeld, je eigen waarden, je eigen gedrag. Hoe meer je je daar bewust van bent, hoe krachtiger je kunt verbinden met anderen

## **Weerstand**

In je rol van Kennisdrager Dementie is het mogelijk dat je op weerstand stuit van bijvoorbeeld collega's, behandelaren, of vrijwilligers. Waar kun je in de praktijk tegenaan lopen?

### **A. Weerstand**

Soms is weerstand duidelijk. Maar weerstand kan ook minder zichtbaar zijn. Soms zegt je onderbuik je dat er weerstand is, maar kun je er je vinger niet opleggen. Of je merkt dat je tijdens je werk heel veel moeite moet doen om anderen 'te overtuigen'.

### **B. Oorzaken van weerstand**

Wanneer je merkt dat er weerstand is bij iemand, is het belangrijk om dit bespreekbaar te maken.

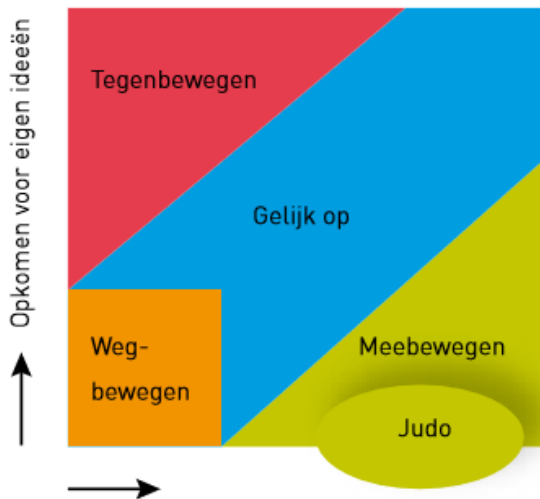
Weerstand kan verschillende oorzaken hebben. Zo kan iemand bang zijn om fouten te maken en liever niet hebben dat jij je ermee 'bemoeit' omdat het dan juist fout gaat.

Collega's kunnen zich bedreigd voelen, ze werken misschien al 20 jaar in de zorg en ze kunnen het idee krijgen dat ze het al die jaren fout hebben gedaan. Mensen kunnen het eng of vervelend vinden om op een nieuwe manier te moeten gaan werken.

## Omgaan met weerstand

### 1. Benoemen

De mate waarin iemand weerstand vertoont, wordt bepaald door de manier waarop jij erop reageert. Benoem daarom weerstand in een gesprek en maak er gebruik van.



Bron: Hanna Nathans, 'Adviseren als tweede beroep, resultaat bereiken als adviseur'. Kluwer 1999

### 2. Erkennen

Laat weten dat je begrijpt dat de ander weerstand voelt. Dat maakt dat die persoon zich gehoord voelt. Dat neemt een deel van de weerstand weg.

### 3. Bevragen

Vraag rechtstreeks naar de bezwaren, zodat je daarop in kunt gaan.

Meebewegen en kantelen (judo). Geef de ander gelijk in zijn bezwaren. Daarmee vergroot je de bezwaren eigenlijk uit. Dat is vaak ook weer niet de bedoeling van de ander, dus op dat moment zal deze weer een beetje gas terugnemen.

### 4. Vermijden

Ga niet in op de bezwaren. Spreek eventueel af dat je ze parkeert om er later nog op terug te komen. Gebruik deze techniek vooral in situaties waarin het niet om een heel belangrijk punt gaat.

### 5. Draagvlak creëren

Maak de anderen bondgenoot van je plannen. Hierdoor wordt de weerstand vaak enorm verminderd.

### 6. Maak gebruik van de weerstand

Misschien heeft de ander ergens wel een beetje gelijk. Praat met de ander hoe deze het liefst zou hebben. Misschien kun je samen tot een compromis komen.

Bij al deze manieren is het belangrijk dat je niet boos wordt op degene die weerstand toont, maar dat je zo veel mogelijk zoekt naar manieren om iedereen 'mee te krijgen'.

## Weerstand begrijpen

Het kan best moeilijk zijn om te begrijpen waar weerstand vandaan komt. Soms is het zelfs niet duidelijk of iets wel weerstand is. Voor alle gedrag geldt dat er verschillende oorzaken kunnen zijn waarom iemand iets doet. Wanneer je de oorzaak kent van iemands gedrag, kun je die ander beter helpen. In het volgende hoofdstuk 5 wordt om die reden het gedragsmanagement-model van Poiesz behandeld.



## 5 Gedragsmanagement

---

### Hoe gedragen mensen zich

Aan het begin van de twintigste eeuw was er een psycholoog genaamd Watson die er van uit ging dat iedereen alles kan worden. Hij zei: "geef mij uw kinderen en zeg me wat er van ze moet worden. Ik maak van de één een vuilnisman en van de ander een professor in de natuurkunde". Op zich een heel optimistisch idee, maar klopt het wel? En waarom zijn we niet allemaal een professor in de natuurkunde geworden (waarbij je je overigens kunt afvragen of een professor in de natuurkunde meer waard is dan een vuilnisman. Kijk maar naar je eigen situatie; zonder wie kun jij het beter stellen?)

Max Verstappen is de beste autocoureur op dit moment in Nederland. In een interview heeft hij weleens verteld dat zijn vader heel streng was en dat hij op zijn kop kreeg wanneer hij een wedstrijd verloor. Citaat; "Papa sprak niet meer tegen mij. Hij liet me ergens in Italië zelfs achter bij een benzinepomp. Natuurlijk keerde hij terug om me op te pikken, maar dat vergeet ik nooit meer. Maar ik werd er wel sterker van. Het volgende seizoen deed ik alles om die fout recht te zetten. En het lukte", vertelde Max in een interview aan The Red Bulletin. Wat heeft er nu voor gezorgd dat hij zo'n goede autocoureur werd? Was het z'n strenge vader of had hij ook het talent om een goede autocoureur te worden (Max Verstappen is van jongs af aan opgeroed en getraind met "Karting" en ook dat is belangrijk voor zijn vak) en misschien had hij ook wel een sterke wil om ver te komen.

Volgens de psycholoog Poiesz zijn er drie factoren heel belangrijk in hoeverre iemand iets bereikt:

1. Motivatie
2. Capaciteit
3. Gelegenheid

### Voorbeeld

De organisatie heeft het plan opgevat om een nieuwe éénduidige rapportagemethodiek toe te gaan passen en alle medewerkers van de organisatie moeten dit binnen 3 maanden beheersen en kunnen toepassen in ieder cliëntdossier.

Een deel van de medewerkers is enthousiast en gaat meteen met de cursus aan de slag en ziet het nut van een eenduidige rapportage in. Het andere deel van de medewerkers vindt dat er weer wat nieuws op de rol staat en geleerd moet worden en ziet het nut hier niet van in. Daarbij, "waar haal je de tijd vandaan" "het zal toch wel niets opleveren" en "ik stel het uit als het even kan, ik ben al druk genoeg met mijn werk".

### Om te kunnen blijven werken in de organisatie zul je:

1. Het voordeel van de nieuwe methodiek in willen en kunnen zien (motivatie)
2. Kunnen begrijpen hoe de methodiek is opgezet en wordt toegepast (capaciteit)
3. Voldoende tijd en ruimte in je planning moeten hebben om te leren (gelegenheid)

Het model van Poiesz is namelijk op alle gedrag van toepassing. Op prestaties op je werk of op het leren bij een opleiding of hoe je omgaat met je cliënten.

**Om goed te kunnen leren en het geleerde goed in de praktijk te brengen moet je:**

- De motivatie hebben om te leren Wanneer je denkt “Die nieuwe manier van werken spreekt me totaal niet aan, ik hou het lekker bij mijn eigen manier” zul je niet veel leren;
- De capaciteit hebben om te kunnen leren. Niet iedereen leert even snel, niet iedereen onthoudt alles even goed;
- De gelegenheid hebben om te leren. Je moet op momenten rustig kunnen lezen en op andere momenten moeten kunnen oefenen.

Wanneer je al deze factoren optimaal bezit, zul je fantastisch leren! Voor zo’n persoon hoef je als trainer helemaal niets te doen. De meeste mensen bezitten deze factoren echter niet optimaal. Dan moet je als trainer kijken waar het bij deze persoon aan schort. Misschien moeten de omstandigheden worden aangepast, of moet iemand wat meer gemotiveerd worden. Soms mist iemand bepaalde capaciteiten.

Door net wat extra aandacht te geven aan die punten waar het aan schort kun je iemand helpen om boven zichzelf uit te stijgen.

**Waar komt het gedrag vandaan?**

Maar hoe kom je er nu achter waarom iemand bepaald gedrag vertoont? Het antwoord is eigenlijk heel simpel: Door ernaar te vragen *en te begrijpen hoe het is voor die persoon*.

Dit klinkt natuurlijk heel kort door de bocht. Wanneer je een collega vraagt waarom ze haar huiswerk niet heeft gemaakt, zal ze waarschijnlijk niet zo snel antwoorden:

“Omdat ik onvoldoende motivatie heb voor deze opleiding”

**of**

“Omdat ik het niet zo goed kan”

Terwijl dit misschien wel de ware oorzaak is van iemands gedrag.

Daarom is het belangrijk om in je vraag duidelijk te zijn. Dit kun je doen door het model van Poiesz met de ander te bespreken en te vertellen dat er dus drie oorzaken mogelijk zijn bij iemands gedrag. Vervolgens kun je samen uitzoeken wat de belangrijkste oorzaak bij de ander is.

Wanneer je hierbij een open, niet-veroordelende houding aanneemt, zal de ander zich veiliger voelen om ook eventuele minder sociaal wenselijke oorzaken te bespreken.

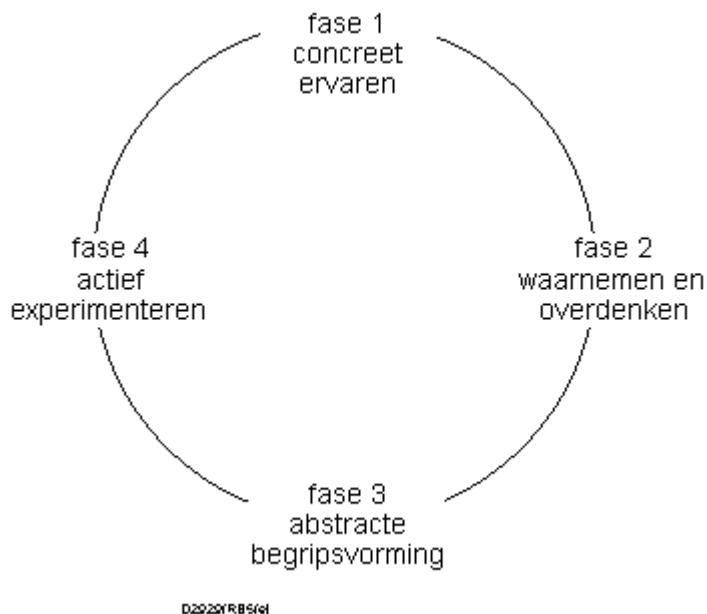
# Leerstijlen

## Hoe leren mensen?

Mensen verschillen ook in de manier waarop ze het beste leren. Sommigen leren het beste in stilte. Anderen leren juist het beste wanneer er veel om hen heen gebeurt. Daarnaast heb je het verschil tussen denkers en doeners. Sommige mensen vinden het heerlijk om heel veel theorie te lezen en vervolgens daarover na te denken. Anderen hebben liever praktische oefeningen. Iedereen heeft zijn eigen leerstijl.

Een veelgebruikt model van leren en leerstijlen is het model van Kolb. Eigenlijk is er tegenwoordig veel kritiek op dit model, maar het biedt wel goede handvatten om je collega's te helpen.

Volgens Kolb gaan mensen door verschillende fasen wanneer ze iets nieuws leren. Ze maken iets mee of ze lezen ergens over, ze denken erover na, ze proberen verbanden te leggen met andere dingen die ze weten en ze gaan dingen uitproberen. In de figuur hieronder zie je de verschillende fasen in een cirkel staan.



De cirkel is bedoeld om te laten zien dat het proces steeds maar doorgaat en hoewel er in de cirkel staat dat bijvoorbeeld fase 1 wordt gevormd door 'concreet ervaren' en fase 3 door 'abstracte begripsvorming' betekent dit niet dat iedereen altijd begint met concreet ervaren. Ook doorloopt niet iedereen altijd alle fasen. Maar voor een goed leerproces is het wel verstandig om alle fasen te doorlopen.

### Concreet ervaren

Bij concreet ervaren moet je denken aan wat je daadwerkelijk meemaakt. In de dagelijkse zorg kan het zijn dat je merkt dat mevrouw Jansen boos wordt wanneer je haar probeert te wassen. Of dat mijnheer Pieterse spraakzaam wordt wanneer je zijn hand vastpakt.

### Waarnemen en overdenken

Waarnemen en overdenken houdt bijvoorbeeld in dat je merkt dat mevrouw Jansen vaker boos wordt wanneer ze wordt gewassen en dat mijnheer Pieterse vaker begint te praten wanneer hij wordt aangeraakt. Vervolgens ga je kijken of het ook in andere situaties voorkomt en waar het dan mee te

maken kan hebben. Je kunt hierbij ook kijken of je bij een andere persoon eenzelfde iets hebt meegemaakt.

### **Abstracte begripsvorming**

Abstracte begripsvorming houdt in dat je gaat kijken in je kennis (en in de boeken) of je verklaringen kunt vinden over wat je hebt waargenomen. Hierbij kun je denken aan literatuur over angst bij mensen met Dementie wanneer ze niet begrijpen wat er gebeurt of aan de gevolgen van een minder goede visus en gehoor bij mensen met Dementie.

### **Actief experimenteren**

En dan kom je bij de fase van actief experimenteren. Hierbij maak je een plan hoe je het vervolgens gaat aanpakken. Bijvoorbeeld dat je mevrouw Jansen tijdens het wassen bij alles wat je doet uitleg geeft over wat je doet en haar steeds geruststelt.

### **Klaar!?**

En dan ben je klaar. Welnee! Dan begint het proces van concreet waarnemen weer. Misschien merk je namelijk dat het nog niet voldoende is wat je doet. Dan ga je weer observeren en er over nadenken en misschien merk je dat mevrouw Jansen rustiger is wanneer ze tijdens het wassen lieve woordjes hoort en af en toe een knuffel krijgt. Leren gaat namelijk altijd maar door!

### **Verschillende mensen, verschillende leerstijlen**

Het leermodel van Kolb klinkt prachtig en het zou mooi zijn wanneer iedereen heel goed is in al deze verschillende fasen. Maar bedenk: sommige mensen zijn denkers, andere mensen zijn doeners. Niet iedereen is van nature even sterk in elke fase.

Volgens Kolb kun je mensen in vier groepen indelen. Sommige mensen zijn denkers of doeners zoals we al genoemd hebben, maar mensen kunnen ook creatieve bezinner/ontwikkelaar of beslissers zijn. Doeners zijn vooral goed in het concreet ervaren. Creatieve bezinner/ontwikkelaar zijn perfect in staat om dingen waar te nemen en te overdenken. Denkers zijn heel goed in staat om gebruik te maken van de literatuur en het werken met theorieën, zij zijn dus heel goed in abstracte begripsvorming.

De beslissers ten slotte zijn erg goed in staat om nieuwe dingen meteen in de praktijk te brengen.

Misschien weet je van jezelf heel goed welk type je bent en het zou heel goed kunnen dat je er al snel achter komt welk type je collega's zijn. Toch kan het leuk zijn om bij een teamoverleg een kleine test te doen waarin je kunt zien welke leerstijl je hebt.

Deze test is op verschillende plekken op het internet te vinden.

Bijvoorbeeld op <http://www.thesis.nl/kolb>, hier kun je ook wat meer informatie vinden over leerstijlen.

In de tabel hieronder, wordt bij iedere leerstijl vermeld wat de kern van deze leerstijl is en waar iemand met deze leerstijl het beste van leert.

Leerstijl	Kernwoorden	Leert het beste van....
Doener	Wat is er nieuw? Ik ben voor alles in.	- directe ervaring, dingen doen nieuwe ervaringen; - het oplossen van problemen; in het diepe gegooid worden met een uitdagende taak
Bezinner/ Ontwikkelaar	Ik wil hier graag even over nadenken	- activiteiten waar ze de tijd krijgen/ gestimuleerd worden (achteraf) na te denken over acties; - als de mogelijkheid wordt geboden eerst na te denken en dan pas te doen; - beslissingen nemen zonder limieten en tijdsduur
Denker	Hoe is dat met Elkaar gerelateerd?	- gestructureerde situaties met duidelijke doelstellingen (congressen, colleges, boeken) - de tijd krijgen om relaties te kunnen leggen met kennis die ze al hebben; - situaties waar ze intellectueel Uitgedaagd worden; - de kans krijgen vragen te stellen en de basismethodologie, logica etc. te achterhalen; - theoretische concepten, modellen en systemen
Beslisser	Hoe kan ik dit toepassen in de praktijk?	- activiteiten waar een duidelijk verband is tussen leren en werken; - ze zich kunnen richten op praktische zaken; - ze technieken worden getoond met Duidelijke praktische voorbeelden; - ze de kans krijgen dingen uit te proberen en te oefenen onder begeleiding van een expert

### Sterke punten/ zwakke punten

Het is goed om te weten waar iemands sterke punten liggen. Dan kun je die persoon namelijk zo veel mogelijk stimuleren om daar gebruik van te maken. Als je bovendien een bezinner, een denker, een doener en een beslisser samenbrengt, zullen zij samen heel gemakkelijk en snel de nieuwe vaardigheden leren.

Het is echter ook belangrijk om te weten waar iemands sterke punten liggen omdat je dan ook weet waar iemands zwakke punten liggen. Je kunt hem of haar dan ook stimuleren om zo veel mogelijk de andere fasen (van de leer cirkel van Kolb) te gebruiken zodat je uiteindelijk in elke fase goed wordt. Bezimmers/ontwikkelaars moeten niet alleen denken over de dingen die ze waarnemen, maar ze moeten deze waarnemingen ook in verband kunnen brengen met literatuur. Uiteindelijk moeten ze ook een vertaling naar de praktijk kunnen maken.

## Motiverende gesprekstechnieken

### Wat is motiverende gespreksvoering?

1. Motiverende gespreksvoering is een cliëntgerichte, directieve methoden om te bevorderen dat de cliënt  
intrinsiek gemotiveerd wordt tot verandering, door ambivalentie te verkennen en op te lossen. Ambivalentie betekent zoiets als 'hinken op twee gedachten'. Pas als een cliënt aan het twijfelen is gebracht over zijn huidige gedrag, is het mogelijk een gedragsverandering teweeg te brengen.
2. Motivatie zorgt ervoor dat gedrag 'geactiveerd wordt', richting krijgt' en 'volgehouden' of juist 'gestopt'  
wordt. De motivatie van een persoon is beïnvloedbaar in een gesprek.
3. Motivatie is afhankelijk van de volgende drie componenten:
  - Willen: het belang van verandering inzien
  - Kunnen: het hebben van vertrouwen in verandering
  - Klaar zijn: het stellen van prioriteiten

### Stadia van gedragsverandering



Zelfredzaamheid | Motiverende gesprekstechnieken | © Vilans, juni 2013

### Gedragsverandering is niet vanzelfsprekend een doorlopend proces

Op papier lijkt de gedragsverandering uitgebeeld te worden als een doorlopend proces. Met succes door de eerste fase betekent dan automatisch terechtkomen in de tweede fase, en zo door elke fase naar het eindpunt. Voor de meeste mensen is dit geen realiteit. Terugval kan bijvoorbeeld in iedere fase plaatsvinden.

## Stadia van gedragsverandering en kenmerken

1	Voorbeschouwing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering van gedrag wordt niet overwogen</li><li>• Niet of onvoldoende bewust van risicogedrag</li><li>• Niet overtuigd dat voordelen van gedragsverandering zwaarder wegen dan nadelen</li></ul>
2	Overpeinzing en ambivalentie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering van gedrag wordt overwogen</li><li>• Bewust van risicogedrag</li><li>• Balans en afweging voor- en nadelen huidige en nieuwe gedrag</li><li>• Nog geen concrete plannen voor gedragsverandering</li></ul>
3	Vorbereiden/beslissen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bewust van risicogedrag</li><li>• Meestal overtuigd van voordelen gedragsverandering</li><li>• Wil graag veranderen, maar weet niet hoe</li><li>• Vaak al stappen in de richting van gedragsverandering ondernomen, maar zonder succes</li><li>• Beslissing tot verandering is genomen.</li></ul>
4	Actieve verandering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht in noodzaak tot veranderen en mogelijkheden daartoe</li><li>• Risicogedrag is veranderd</li><li>• Nieuw gedrag wordt geïmplementeerd</li><li>• Nieuw gedrag is nog geen 'gewoonte' geworden</li></ul>
5	Gedragsbehoud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gedragsverandering is 'gewoonte' geworden</li></ul>
6	Terugval	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terugval naar het risicogedrag</li></ul> <p><b>Terugval van latere stadia naar eerdere stadia is gedurende het gehele proces mogelijk</b></p>

## Houding en gesprekstechnieken

Er zijn vier principes die als een rode draad door de methode 'motiverende gespreksvoering' lopen:

- 1 Wees empathisch: het gaat om daadwerkelijk inleven in de cliënt en niet doen alsof
- 2 Ontwikkelen van discrepantie: richt je op het verschil (vanuit het perspectief van de cliënt) tussen het huidige en toekomstige gedrag. 'Hoe ben of doe ik nu en hoe wil ik doen of zijn?'
- 3 Meeveren met weerstand: vermijd discussie of argumentatie. Veer mee met de weerstand en zie dit als een kans.
- 4 Ondersteunen van eigen effectiviteit: het gaat er hierbij om dat je het geloof in eigen kunnen ondersteunt en versterkt. Eigen effectiviteit is een directe voorspeller van gedragsverandering.

## Houding en gesprekstechnieken

Er zijn vier principes die als een rode draad door de methode 'motiverende gespreksvoering' lopen:

- 1 Wees empathisch: het gaat om daadwerkelijk inleven in de cliënt en niet doen alsof
- 2 Ontwikkelen van discrepantie: richt je op het verschil (vanuit het perspectief van de cliënt) tussen het huidige en toekomstige gedrag. 'Hoe ben of doe ik nu en hoe wil ik doen of zijn?'
- 3 Meeveren met weerstand: vermijd discussie of argumentatie. Veer mee met de weerstand en zie dit als een kans.
- 4 Ondersteunen van eigen effectiviteit: het gaat er hierbij om dat je het geloof in eigen kunnen ondersteunt en versterkt. Eigen effectiviteit is een directe voorspeller van gedragsverandering.



## Houding tijdens motiverende gespreksvoering

<b>A</b>	Houding van de hulpverlener: <ul style="list-style-type: none"><li>- Onvoorwaardelijke acceptatie</li><li>- Gelijkwaardigheid</li><li>- Samenwerking</li><li>- Cliënt is verantwoordelijke volwassene</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Wat jij denkt dat goed is voor de cliënt doet niet ter zake. Jij vormt geen oordeel.</li><li>&gt; Jij bent vakdeskundige, de cliënt is ervaringsdeskundig</li><li>&gt; Jij ondersteunt de cliënt in het onderzoeken van zijn ambivalentie</li><li>&gt; De cliënt is zelf verantwoordelijk voor zijn gedrag en gedragsverandering</li></ul>
<b>B</b>	Cliënt is de actieve factor in het gesprek, niet jij	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Bij motiverende gespreksvoering komt meer dan de helft van wat gezegd wordt voor rekening van de cliënt</li></ul>
<b>C.</b>	Geef nooit ongevraagd informatie en advies	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Jij geeft informatie en advies als de cliënt daar om vraagt</li><li>&gt; Jij biedt aan informatie en advies te geven, op zo'n wijze dat de cliënt dit makkelijk kan weigeren of uit kan stellen tot een later tijdstip (toestemming vragen)</li></ul>
<b>D</b>	Structureer het gesprek	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Je structureert het gesprek door het geven van samenvattingen en reflecties</li></ul>
<b>E</b>	Durf stiltes te laten vallen in het gesprek	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Maak effectief gebruik van stiltes; ze zijn nuttig voor nadenken. Dit geldt zowel voor jezelf als voor de cliënt</li></ul>
<b>F</b>	Wees niet bang om de verkeerde vragen te stellen	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Een vraag kan soms onbedoeld het verkeerde effect hebben op de cliënt. De cliënt laat dit vaak onmiddellijk merken (verbaal of non-verbaal). Benoem dit en 'repareer' het gesprek door de vraag anders te stellen of met een andere vraag verder te gaan</li></ul>

## Feedback geven met 4 G

Kritiek krijgen is lastig, kritiek geven soms nog veel moeilijker. Herken je deze situatie: stoor jij je aan het gedrag van een collega en wil je hier al een tijd iets van zeggen, maar je vindt dit lastig. Want hoe geef je op een ontspannen manier feedback zodat de kritiek z'n doel wel bereikt en de ontvanger niet gekwetst wordt? Met deze 4 stappen lukt dat zeker!

### 1. Gebeurtenis

Zeg wat je feitelijk waarneemt, niets meer en niets minder. Van belang is dat je geen interpretaties geeft, want dat gaat (bijna) altijd fout. Beperk je tot het hier-en-nu, haal geen oude koeien uit de sloot. En overvoer de ontvanger niet, richt je op het belangrijkste.

### 2. Gevolg

Benoem vervolgens het gevolg van het gedrag van de ander op jou. Bijvoorbeeld: "Je bent een paar keer te laat gekomen op deze bespreking. Het gevolg is dat we met een groep mensen 10 minuten zitten te wachten op jou". Het benoemen van het gevolg geeft de ander inzicht in de gevolgen van zijn gedrag. Vaak schrikt men van het effect dat men heeft op de ander en is dat soms al voldoende om het gedrag bij te stellen.

### 3. Gevoel

Geef het gevoel aan dat je krijgt door het gedrag van de ander. Bijvoorbeeld: "Doordat je te laat komt op onze besprekingen, heb ik het gevoel dat je onze gesprekken niet serieus neemt". Door dit op deze manier te zeggen, houd je het bij jezelf wat het gedrag van de ander met jou doet.

### 4. Gewenst

Vertel wat je graag anders zou willen. Spreek jouw wens of voorstel uit. Suggereer duidelijke en haalbare alternatieven. Overleg samen over een oplossing en maak een concrete afspraak.

Door je feedback via deze 4 stappen uit te spreken, houd je bij jezelf wat het feitelijke gedrag van de ander met je doet. Je gaat hierdoor een open gesprek aan, waardoor de ander zich niet aangevallen hoeft te voelen. Op deze manier wordt kritiek geven makkelijker en meer ontspannen voor beide partijen.

## Roos van Leary

### Korte uitleg Roos van Leary (Bron: School voor Training)

*'Als ik mijn vriendin vertel dat ik een probleem heb, begint ze me altijd ongevraagd advies te geven. Ik wil dit niet, maar ik weet niet hoe ik dat kan doorbreken.'*

*'Als ik samenwerk met Irene eindig ik altijd met het meeste werk op mijn bordje. Ik geef alle ideeën, zij zegt ja en amen, en ik mag de kar trekken.'*

*'Onze vergaderingen zijn vreselijk. Ik erger me dood aan al het gekrakeel, maar weet ook niet hoe ik het moet bijsturen. Meestal eindig ik mokkend in een hoekje.'*

Zo maar drie patronen uit het dagelijks leven. Je voelt hoe je gesprekspartner(s) en jij vastzitten in een patroon dat niet werkt.

De Roos van Leary biedt handvatten om daaruit te komen: je analyseert wat je gesprekspartner doet en kiest een reactie om uit het patroon te stappen.

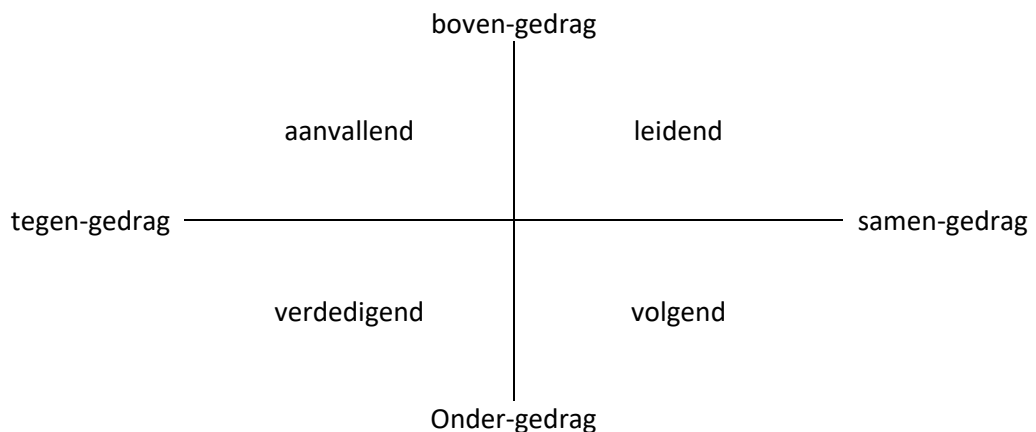
### Vier posities: de Roos van Leary

Timothy Leary beschreef al in de jaren vijftig dat mensen vaak voorspelbaar reageren op elkaar. Hij bekeek hoe mensen omgaan met elkaar en ontdekte dat ze in gesprekken twee fundamentele keuzes kunnen maken.

- Nemen ze de leiding in het gesprek of laten ze die over aan de ander? In Leary's woorden: gaan ze 'boven' zitten of 'onder'?
- Willen ze samen uit het gesprek komen of hebben ze alleen oog voor hun eigen positie? In Leary's termen: gedragen ze zich 'samen' of 'tegen'?

Op deze manier kunnen mensen vier posities innemen in elk gesprek.

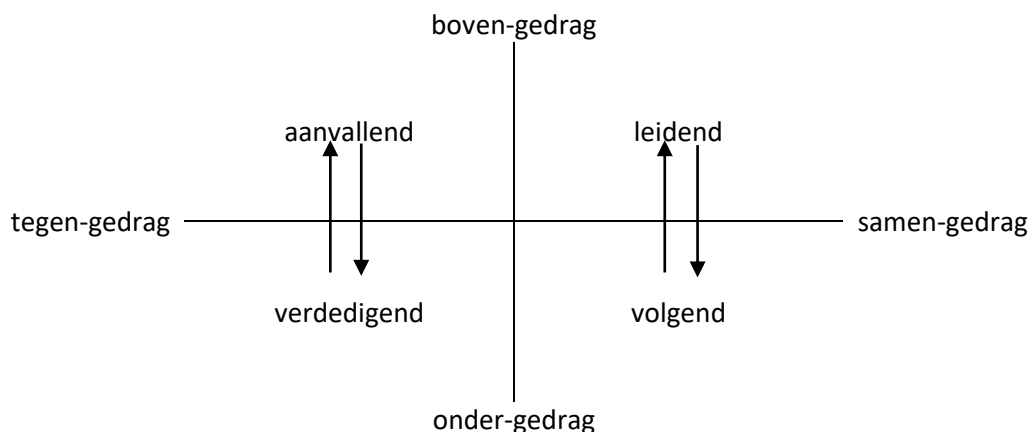
### Figuur 1: vier posities in communicatie



### Interactiepatronen

Leary ontdekte ook hoe mensen op elkaar reageren. Normaal gesproken lokt een spreker met boven-gedrag bij de gesprekspartner onder-gedrag uit en omgekeerd: onder-gedrag lokt meestal boven-gedrag uit. Ook viel hem op dat samen-gedrag meestal samen-gedrag uitlokt en dat tegen-gedrag meestal leidt tot tegen-gedrag. Als je die reacties combineert, krijg je de volgende patronen.

### Figuur 2: intuïtieve reacties in communicatie



### Verstoorde communicatie

In normale gesprekken wissel je volop van positie en dus ook van reactie. Je bent soepel in je communicatie en krijgt zo dingen gedaan. Maar er zijn ook situaties waarin het misgaat. Wat je ook probeert, je krijgt de ander niet 'mee' maar blijft steken in dezelfde patronen en posities. Kijk maar eens naar de voorbeelden aan het begin van deze uitdeler.

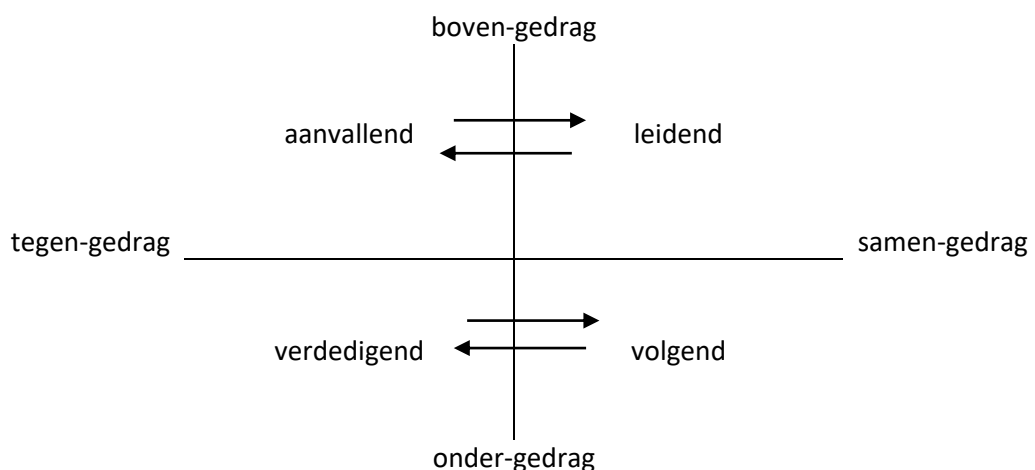
- De vriendin met ongevraagd advies pakt altijd de leiding terwijl jij graag wilt dat ze eens naar je luistert!
- De passieve collega volgt jou altijd, maar wat zou het fijn zijn als hij een keer de leiding zou nemen!
- Op de vergadering vallen de deelnemers elkaar steeds aan. Wanneer luisteren ze nu eens naar elkaar!

Zulke patronen houd je samen in stand: je vriendin neemt de leiding, jij laat je verleiden om te volgen waarop zij reageert door te blijven leiden enzovoort. Naarmate je dit langer volhoudt, slijpt het patroon dieper in en wordt het moeilijker om er soepel uit te stappen.

### Uit het patroon: tegengesteld interveniëren

Gelukkig ligt de oplossing voor de hand: jij reageert instinctief op de ander en de ander reageert instinctief op jou! Dus als jij iets anders doet dan je zou verwachten, is de kans groot dat de ander ook iets anders doet. Leary noemt dit tegengesteld interveniëren: je kiest bewust een onverwachte reactie. Dat betekent dat je boven-gedrag beantwoordt met boven-gedrag en onder-gedrag met onder-gedrag. Net zo onverwacht is het om samen-gedrag te beantwoorden met tegen-gedrag en tegen-gedrag met samen-gedrag.

**Figuur 3: tegengesteld interveniëren**



Bij tegengesteld interveniëren, reageer je dus onverwacht. Je beantwoordt bijvoorbeeld een aanval van je gesprekspartner door te gaan leiden en niet door te verdedigen. In veel gevallen zal de gesprekspartner deze verandering van positie intuïtief volgen zijn neiging zal zijn om te gaan volgen. Als hij dat inderdaad doet, is het resultaat dat je allebei van positie verandert: jij gaat leiden in plaats van verdedigen en je gesprekspartner gaat volgen in plaats van aan te vallen. Je gaat dus figuurlijk naast je gesprekspartner staan en verleidt hem zo om ook te wisselen van positie.

## **Zelftest**

Met deze test kunnen deelnemers ontdekken vanuit welke posities van de Roos van Leary ze vaak reageren. Ze kunnen zien of ze vastzit in bepaald gedrag en flexibeler kunnen worden. Ze kunnen ook anderen vragen om de vragenlijst voor hen in te vullen als een vorm van 360 graden feedback. De vragenlijst is ook op internet te vinden onder: <http://www.testjgedrag.nl/tjg/zelftest/zelftest.htm>

NB. De test gaat uit van de oorspronkelijke acht vakken van de Roos van Leary.

## Zelftest Roos van Leary

Met deze zelftest kun je nagaan hoe jij je opstelt in sociale relaties. Daartoe vul je onderstaande vragenlijst in. Neem bij het invullen één bepaalde relatie voor ogen, bijvoorbeeld iemand op je werk of thuis. Omcirkel telkens het cijfer dat het best past bij jouw opstelling in de gekozen relatie.

### Vragenlijst

1. kan opdrachten geven
2. kan voor zichzelf zorgen
3. hartelijk en met begrip
4. bewondert en imiteert anderen
5. is het met iedereen eens
6. schaamt zich voor zichzelf
7. erg bezorgd om bevestiging te krijgen
8. geeft altijd advies
9. verbitterd
10. met een ruim hart en onbaatzuchtig
11. opschepperig
12. zakelijk
13. kan streng zijn wanneer dat nodig is
14. koud en zonder gevoel
15. kan klagen wanneer dat nodig is
16. samenwerkingsgezind
17. klagerig
18. kritisch op anderen
19. kan gehoorzamen
20. wreed en onhartelijk
21. afhankelijk
22. dictatoriaal
23. dominerend
24. wil graag goed overweg kunnen met anderen
25. moedigt anderen aan
26. heeft er plezier in om te zorgen voor anderen
27. vastberaden maar rechtvaardig
28. aan één stuk door vriendelijk
29. mild ten aanzien van een fout
30. goede leider
31. dankbaar
32. behulpzaam
33. kan fouten van anderen niet verdragen
34. onafhankelijk
35. houdt van verantwoordelijkheid
36. heeft gebrek aan zelfvertrouwen
37. laat anderen besluiten nemen
38. vindt iedereen aardig
39. houdt ervan om verzorgd te worden
40. baast over anderen
41. zachtmoedig
42. bescheiden
43. gehoorzaamt te bereidwillig
44. over beschermend
45. vaak onvriendelijk
46. door anderen gerespecteerd
47. rebelleert tegen van alles
48. gepikeerd wanneer een ander de baas over hem speelt
49. assertief en vertrouwend op zichzelf
50. sarcastisch
51. verlegen
52. egoïstisch
53. sceptisch (twijfelzuchtig)
54. open en direct
55. koppig
56. te gemakkelijk beïnvloeden door anderen
57. denkt slechts aan zichzelf
58. te toegeeflijk aan anderen
59. lichtgeraakt en gemakkelijk gekwetst
60. probeert ieder te troosten en te bemoedigen
61. geeft gewoonlijk toe
62. vol respect voor gezag
63. wil dat ieder hem sympathiek vindt
64. zal ieder geloven

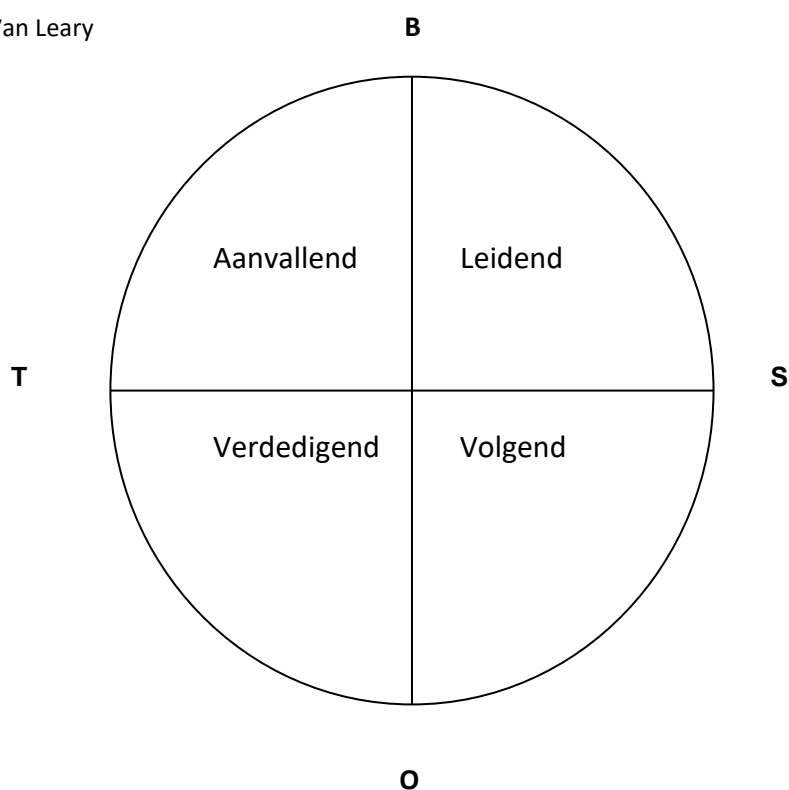
## Scoringsformulier

1. Bekijk welke cijfers je hebt omcirkeld op de vragenlijst en omcirkel diezelfde cijfers op het scoreformulier hieronder.

1	2	13	15	19	31	16	32
30	12	18	48	36	4	3	10
35	34	27	53	42	7	24	25
46	49	54	59	61	62	63	26
8	11	33	9	41	21	28	29
23	52	45	17	43	37	38	44
40	57	50	55	51	39	56	58
22	14	20	47	6	64	5	60
BS	BT	TB	TO	OT	OS	SO	SB

2. Ga voor elke kolom na hoeveel nummers je omcirkeld hebt. Noteer dit aantal in het lege vakje onderaan elke kolom.
3. Onder de totalen staan afkortingen. Die verwijzen naar de acht posities die Leary oorspronkelijke onderscheidt. BT staat voor boven-tegen, TB voor tegen-boven enzovoort. De totalen die je hebt opgeschreven, zijn de scores voor de respectievelijke posities
4. Bekijk de cirkel op de volgende pagina en zoek daarin de acht posities op. Vanaf elke positie loopt een lijnstuk naar het midden van de cirkel. Zet op deze lijnstukken de scores van de respectievelijke posities uit. Dat doe je door een punt te zetten op de lijnstukken. 1 staat het dichtst bij het midden van de cirkel, 8 het dichtst bij de rand van de cirkel.
5. Verbindt de punten op de lijnstukken met elkaar. De figuur die je nu krijgt, laten zien hoe jij je bij voorkeur opstelt in sociale relaties.

Checklist Roos Van Leary



## 6. Voorbereidingspunten bij het vormgeven van een (informatie) bijeenkomst

(punt 1 en 2a voorbespreking met leidinggevende/ locatiemanager waar je informatie gaat geven)

### 1. Doel: wat wil ik bereiken

(Bijvoorbeeld: wat zie ik dat medewerkers lastig vinden, wat zie ik ze doen, wat een negatief effect heeft op bewoners / cliënten)

Wat is er nodig aan kennis/ vaardigheden, zodat er positief effect kan ontstaan op bewoners/ cliënten/ mijn doelgroep.

### 2. Beginsituatie

#### a) deelnemers

- wat weten ze (kennis en ervaring)
- hoe is hun motivatie;
- wat zijn hun mogelijkheden;
- hoe is het leerklimaat (mogen mensen in het team of vrijwilligers/mantelzorgers fouten maken, is het veilig)

#### b) situatie

- hoeveel tijd hebben ze om het geleerde in praktijk te gaan brengen;
- hoeveel tijd heb je in de bijeenkomst voor dit onderwerp;
- welke ruimte heb je beschikbaar, welke mogelijkheden geeft de ruimte;
- welke materialen heb je beschikbaar (flap-over, beamer, laptop, werkvormen)

#### c) mezelf als kennisdrager

- wat weet ik (kennis en ervaring) over dit onderwerp;
- ervaring als kennisdrager;
- ervaring met verschillende werkvormen;
- relatie met de deelnemers;

### 3. lesstof/ onderwerp

- waar is behoefte aan;
- welke informatie heb ik;
- waar ben ik goed in;
- kop - romp – staart in mijn verhaal:

#### Kop

- Korte inleiding in het onderwerp (bijvoorbeeld door een lastige situatie te benoemen, een stukje uit een boek voor te lezen, een filmpje te laten zien)

#### Romp

- Kern van de informatie die je wilt overbrengen via een werkvorm

#### Staart

- Conclusie

### 4. Werkvormen

- krijgen deelnemers een opdracht ter voorbereiding (dit kan ook het lezen van het boekje zijn)
- hoe draag ik de kennis over (afhankelijk van alle voorgaande punten)
- hoe zorg ik voor interactie;
- krijgen deelnemers een opdracht mee na afloop;
- hoe zorg ik voor borging (bijvoorbeeld door steeds de link te leggen, naar de bewoner /client waar de deelnemer aan gekoppeld is);

### 5. Wanneer ben ik tevreden?



## 7 Programma voor de 5 bijeenkomsten á 3 uur per keer

---

Dit programmaoverzicht is bedoeld als leidraad tijdens de bijeenkomsten. Sommige onderdelen zullen wat langer duren en andere onderdelen wat minder lang. In elke bijeenkomst moet er voldoende ruimte zijn voor zelfstandig oefenen, reflectie en het stellen van vragen.

### Leerdoelen 5 bijeenkomsten:

1. De kennisdrager is in staat, om na afloop van de training, de deskundigheid op het gebied van Dementie te bevorderen bij haar/zijn collega's en de vrijwilligers.
2. De kennisdrager is in staat om na afloop van de training een voorlichtingsbijeenkomst te organiseren voor bijvoorbeeld, medewerkers, vrijwilligers en/of mantelzorgers.
3. De kennisdrager is in staat om collega's en vrijwilligers te coachen in de zorg- en dienstverlening aan psychogeriatrische cliënten.
4. De kennisdrager is in staat om mantelzorgers te ondersteunen en te adviseren.

### Subdoelen 5 bijeenkomsten:

1. De kennisdrager heeft kennis van- en de keuze uit verschillende werkvormen, afhankelijk van de mogelijkheden binnen hun eigen werkzaamheden. Zij kunnen deze daadwerkelijk inzetten, zoals in bestaande overlegvormen of tijdens het dagelijks werk.
2. De kennisdrager kent diverse coaching vaardigheden en is in staat deze in te zetten, afgestemd op degene die zij willen coachen.
3. De kennisdrager is in staat weerstand te herkennen en dit te hanteren.

Duur: trainingen á 3 uur per keer

Tijdstip: 13.00-16.15 uur (= inclusief pauze)

Locatie: in-company

## Programma Kennisdrager dementie dagdeel 1

Vorbereidende opdracht: lees de informatie opnieuw die je vanuit je opleiding hebt geleerd over presenteren en coachen	
Datum: n.n.t.b.	
Aantal deelnemers: max. 8	
Duur: 3.15 uur	
Locatie: eigen locatie organisatie	
13.00-13.30 uur	Welkom, doel, kennismaken, iedereen benoemd motivatie, kwaliteiten, rol invulling tot nu toe, leerstijlen, presentielijst;
13.30-13.55 uur	Plenair bespreken inventariseren van mogelijkheden binnen de eigen werksetting om de rol van kennisdrager weer te geven
13.55 -14.15 uur	Plenair inventariseren thema's die spelen binnen eigen werksetting
14.15-14.30 uur	Pauze
14.30-14.50 uur	Trainer bespreekt opfrissen van kennis dementie, aan welke kennis is behoefte. Waar en bij wie vind je informatie.
14.50- 16.05 uur	Trainer geeft korte uitleg /opfrissen over presenteren en over coachende vaardigheden. Groepjes worden gevormd en deelnemers bereiden oefening voor met zelfpresenteren en coachende vaardigheden en tonen dit aan elkaar en geven elkaar feedback.
16.05-16.15 uur	Korte mondelinge evaluatie en huiswerkopdracht: bereid een presentatie voor rond een thema wat in het eigen team/de eigen locatie speelt;

## Programma dagdeel 2

Vorbereidende opdracht: bereid een presentatie voor rond een thema wat in het eigen team/de eigen locatie speelt;	
Datum: n.n.t.b.	
Aantal deelnemers: max. 8	
Duur: 3.15 uur	
Locatie: eigen locatie organisatie	
13.00-13.25 uur	Welkom, doel, presentielijst invullen, korte terugblik vorige bijeenkomst.
13.25-13.40 uur	2 - 3 deelnemers houden 10 minuten van hun presentatie. Hierop krijgen ze feedback van de groep;
13.40-14.00 uur	Toelichting door de trainer op leerstijlen en wat dit betekent voor;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- de te geven deskundigheidsbevordering;</li> <li>- het coachen van individuele medewerkers/ vrijwilligers;</li> </ul>
14.00 -14.30 uur	Bespreken in groepjes van drie en daarna plenair onder leiding van de trainer van individuele coaching situaties uit de praktijk bijv. met intervisie-methodiek) en/of geoefend met elkaar;
14.30-14.45 uur	Toelichting door de trainer op wijze van leren, gedragsmanagement. Welke ondersteuning vraagt dit van jou als Kennisdrager Dementie;
14.45-15.00 uur	Inventariseren door de trainer van verschillende werkvormen;
15.00- 16.05 uur	Groepsgesprek: Wat is er allemaal mogelijk binnen de bestaande overlegvormen en binnen de dagelijkse diensten om je rol als Kennisdrager Dementie vorm te geven;
16.05-16.15 uur	Korte mondelinge evaluatie en huiswerk: Voer een of meer coaching gesprekken en schrijf hier een korte reflectie op, stuur dit verslag naar de trainer. Lees de informatie opnieuw die je vanuit je opleiding hebt geleerd over presenteren en coachen

### Programma dagdeel 3

Vorbereidende opdracht: Voer een of meer coaching gesprekken en schrijf hier een korte reflectie op, stuur dit verslag naar de trainer. lees de informatie opnieuw die je vanuit je opleiding hebt geleerd over presenteren en coachen	
Datum: n.n.t.b.	
Aantal deelnemers: max. 8	
Duur: 3.15 uur	
Locatie: eigen locatie organisatie	
13.00-13.25 uur	Welkom, doel, presentielijst invullen, korte terugblik vorige bijeenkomst;
13.25-13.40 uur	2 - 3 deelnemers houden 10 minuten van hun presentatie. Hierop krijgen ze feedback van de groep;
13.40-14.00 uur	Plenair: N.a.v. reflectie wordt gesproken over-en geoefend met coaching gesprekken;
14.00-14.30 uur	Leergesprek door trainer: Weerstand. Uitleg over oorzaken van weerstand en hoe hiermee om te gaan;
14.30-14.45 uur	Pauze
14.45-15.15 uur	Oefenen in groepjes in het omgaan emt weerstand;

15.15- 15.30 uur	Plenair bespreken: Op welke manier zorg je dat je zelf geïnspireerd blijft. Het vieren van successen.
15.30- 16.05 uur	Oefenen en met diverse werkvormen en plenair nabespreken;
16.05-16.15 uur	Korte evaluatie en huiswerkopdracht: voer een of meer werkvormen uit op jouw afdeling/ locatie. Schrijf hierover een korte reflectie en stuur dit naar de trainer.

## Programma dagdeel 4

Vorbereidende opdracht: Voer één of meer werkvormen uit op jouw afdeling/locatie. Schrijf hierover een korte reflectie uit op jouw afdeling/locatie.	
Datum: n.n.t.b.	
Aantal deelnemers: max. 8	
Duur: 3.15 uur	
Locatie: eigen locatie organisatie	
13.00-13.25 uur	Welkom, doel, presentielijst, korte terugblik vorige bijeenkomst;
13.25-13.40 uur	2 - 3 deelnemers houden 10 minuten een presentatie met een zelfgekozen werkvorm en de overige groepsleden krijgen als opdracht om feedbackpunten op te schrijven;
13.40-14.10 uur	Feedback met tips en tops van de groep en de trainer geeft extra aandacht aan feedback geven;
14.10 -15.00 uur	Trainer bespreekt met de deelnemers de diverse werkvormen. Naar aanleiding van het huiswerkopdracht, wordt er geoefend, of worden werkvormen uitgewisseld met elkaar en zo nodig geoefend;
15.00-15.15 uur	Pauze
15.15- 16.05 uur	Groepsgesprek: Borging. Het maken van actieplannen voor de komende tijd. Met wie werk je daarin samen. Afspraken over hoe het onderling contact tussen de Kennisdrager Dementie te vervolgen. - Doelen: deskundigheid op de afdelingen borgen. - Middels: kennis en ervaringen te delen, successen te vieren, inspiratie op te doen.
16.05-16.15 uur	Mondelinge evaluatie en huiswerkopdracht: denk na over de onderwerpen voor het jaarplan op je afdeling;

## Programma dagdeel 5

---

Vorbereidende opdracht: Onderwerpen voor het jaarplan voorbereiden	
Datum: n.n.t.b.	
Aantal deelnemers: max. 8	
Duur: 3.15 uur	
Locatie: eigen locatie organisatie	
13.00-13.15 uur	Welkom, doel, presentielijst, korte terugblik vorige bijeenkomst
13.15-13.30 uur	Groepsgesprek: Stand van zaken evalueren hoe is tussenliggende periode verlopen, het delen van successen;
13.30-14.00 uur	In kleine groepen bespreken van de opdracht: Wat is gelukt afgelopen periode, hoe is je dat gelukt, wat betekent dit voor het vervolg en hoe pak je dit aan.
14.00 -14.20 uur	Plenair: opdracht nabespreken en trainer geeft kennisoverdracht. Plenair bespreken: hoe gaan we als Kennisdrager team verder, waar en hoe kunnen we elkaar ondersteunen;
14.20-15.00 uur	Leergesprek trainer: Jaarplan opstellen en de borging hiervan; Aansluitend opdracht in groepjes van 2 á 3 deelnemers: Hoe kan de rol van kennisdrager opgenomen worden in het jaarplan van het team/locatie en de borging hiervan en stel met elkaar het jaarplan opstellen, hulpmiddel hierbij is de actielijst;
15.00-15.15 uur	Pauze
15.15- 16.05 uur	Deelnemers presenteren aan elkaar het jaarplan en geven elkaar hierop feedback.
16.05-16.15 uur	Mondelinge evaluatie en afsluiting training kennisdragers;

### Evaluatie kwaliteit van training

---

Na het volledig volgen van deze training, ontvang je via e-mail een uitnodiging om (online) jouw mening te geven over de trainer, inhoud, voorbereiding en vorm van de training. Ideon zal je deze uitnodiging sturen via Monkey Survey. Wij vragen je vriendelijk om deze vragen zo snel als mogelijk is te beantwoorden (circa 8 minuten) De totaalcijfers van de uitslag zal worden gebruikt om de kwaliteit van onze trainingen te verbeteren. Ook delen wij anoniem, de eindresultaten, in een grafiek en zonder vermelding van herkomst met onze contactpersoon, zodat ook onze opdrachtgever kennisneemt van onze implementatie.

## 8 IDEON, de kennisanalisten

---

Gemotiveerde zorgprofessionals met de juiste kennis zijn het fundament onder de zorg. Zij bepalen de kwaliteit ervan. Zorgorganisaties ondersteunen hun verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden en niet verzorgend personeel door scholing aan te bieden.

Inzicht in de kennisbehoefte van deze zorgprofessionals is daarbij onmisbaar. Dit motiveert IDEON bij het ontwikkelen van de Kennismonitoren: online vragenlijsten die het actuele kennisniveau van medewerkers te meten. Door de Kennismonitor zijn het de zorgprofessionals zelf die centraal staan in hun ontwikkeling.

De Kennismonitoren van IDEON staan op zichzelf. IDEON meet en analyseert de resultaten. Met de uitkomsten kan een zorginstelling besluiten een opleidingsprogramma te ontwikkelen. Op maat naar gemeten kennisbehoefte.

### **Naast de Kennismonitoren verzorgt Ideon de volgende trainingen:**

- Basistraining Dementie
- Introductie cursus Dementie voor vrijwilligers
- Omgaan met Dementie voor niet verzorgend personeel
- Kleinschalige verpleeghuiszorg
- Training inrichten van ruimten voor mensen met dementie
- Training Palliatieve zorg en dementie
- Training train de trainer
- Training Wet Zorg en Dwang
- Workshop optimale woonomgeving voor mensen met dementie
- Workshop Zinvolle Dagbesteding
- Training Ouderen mishandeling in verpleeghuizen en in de thuiszorg

Voor meer informatie en/of vragen over onze trainingen kunt u contact met ons opnemen via [info@ideon.nl](mailto:info@ideon.nl)

