



Competente medewerkers kleinschalig wonen voor mensen met dementie



Waarom dit werkvormenboek?

Vanuit het Provinciaal Platform Competente Medewerkers Kleinschalig Wonen voor mensen met dementie (Utrecht) is tussen januari en juni 2012 onderzoek gedaan naar wat medewerkers kleinschalig wonen doen, die het vak echt ‘in de vingers hebben’. Wat doet een medewerker die, in het werken met ouderen met dementie, het verschil maakt? Een onderzoeksgroep bezocht zes organisaties en bevroeg en observeerde daar medewerkers over de manier waarop zij bijdragen aan de kwaliteit van wonen en leven van mensen met dementie. Medewerkers waarvan collega’s zeggen dat zij talent hebben. Er zijn voorbeelden verzameld en vervolgens geanalyseerd. Dat leverde elf gedragingen op, die kenmerkend zijn voor medewerkers, die het vak echt in de vingers hebben.

Vervolgens is het interessant wat deze elf gedragingen kunnen betekenen voor het werken binnen kleinschalig wonen. De gedragingen zijn essentiële aspecten van de professionele beroepshouding. Deze aspecten vragen voortdurend om reflectie en ontwikkeling. Dit werkvormenboek is daar een belangrijk hulpmiddel bij.

Voorwoord

Er is voor gekozen om ‘de mens met dementie’ aan te duiden met het begrip ‘bewoner’. De mens met dementie is meer dan ‘bewoner van een kleinschalige woonvorm’, wij zijn ons daarvan ten volle bewust. In de context van dit werkvormenboek past het begrip ‘bewoner’, omdat de relatie tussen medewerker en de mens met dementie, als bewoner van een kleinschalige woonvorm, centraal staat. De nadruk ligt op invulling geven aan het wonen.

Voor wie?

Dit werkvormenboek is bedoeld voor direct leidinggevenden, managers, individuele medewerkers, (praktijk)opleiders en opleidingsadviseurs binnen de ouderenzorg/ kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Voor iedereen die op zijn of haar manier wil werken aan de kwaliteit van leven voor de bewoners. Het boek bevat een overzicht van werkvormen die voor diverse doeleinden gebruikt kunnen worden.

Je krijgt handvatten hoe je, individueel en als team, met de gedragingen aan de slag kunt om ze te ontdekken, te ontwikkelen en eigen te maken. Door de verschillende soorten werkvormen kun je kijken wat het beste past bij het team, individu en de situatie op je werk.

De werkvormen laten je met de gedragingen kennismaken, en helpen erover in gesprek te gaan en te reflecteren. De gedragingen zelf vind je ook terug; zij zijn uitneembaar en geplastificeerd. Je kunt ze daardoor gemakkelijk gebruiken en bijvoorbeeld ophangen op een plaats waar alle teamleden regelmatig komen. Hierdoor houd je het gesprek over het ‘verschil willen maken’ met elkaar levend.

Hoe werkt het?

Elke werkvorm kan voor verschillende gedragingen en doelen gebruikt worden.

Achter elke werkvorm staan symbolen die staan voor de gebruiksmogelijkheden:



REFLECTEREN - werkvormen om stil te staan bij één of meerdere gedragingen en op welke manier jij of je team hier invulling aan geeft, door:

- in gesprek te gaan over de gedraging(en) en deze inhoudelijk te verkennen;
- te onderzoeken waar het al lukt één of meerdere gedragingen toe te passen. En wat daarin werkt.



IN ACTIE - werkvormen om met één of meerdere van de elf gedragingen aan de slag te gaan, door:

- te bepalen welke gedraging de komende periode extra aandacht krijgt of welke je verder wilt ontwikkelen;
- met -nieuw- gedrag te oefenen.

En symbolen voor de verschillende gebruikersgroepen:



TEAM - werkvormen die je kunt gebruiken in een groep of team.



INDIVIDUEEL - werkvormen die zich lenen om individueel in gesprek te gaan of te reflecteren.

Leeswijzer

We beschrijven eerst de elf gedragingen. Daarna volgen de verschillende werkvormen om mee aan de slag te gaan.

Inhoudsopgave

	p
De elf gedragingen:	06
1. Aandacht in het hier en nu	08
2. Werken vanuit zelfkennis en reflecteren op eigen handelen	09
3. Oprechte aandacht en interesse voor de bewoner	10
4. Eigen regie voeren en overzicht behouden	11
5. De bewoner aanvoelen	12
6. Communicatie met de bewoner	13
7. Werken in dagelijkse gezamenlijkheid	14
8. Aansluiten en meebewegen	15
9. Woonklimaat creëren	16
10. Verantwoordelijkheid nemen en delen	17
11. Denken in oplossingen en mogelijkheden	18
 De werkvormen:	 19
• Experimenteren met nieuw gedrag	21
• Gedachten en overtuigingen onder de loep	25
• Grumpy moments	29
• Model voor intervisie en collegiale consultatie	31
• Jezelf als onderwerp van onderzoek	35
• De kunst afkijken bij je collega / je collega bespioneren	37
• Non verbale communicatie	39
• Omgekeerde brainstorm	41
• Onderzoek doen in de praktijk	43
• Opsporen waar het al lukt	47
• Plaatsbepaling - Waar sta je	49
• Rollenspel / oefenen met elkaar	51
• Situatie spel	53
• Vragen stellen	55
• Waarderend interview	57

De elf gedragingen

Wat doet een competente medewerker kleinschalig wonen die het in de vingers heeft?

1. Aandacht in het hier & nu

Medewerker heeft volledige aandacht bij wat er in dat moment gebeurt en wat nodig is. Kan plannen en structuur loslaten en werken net zoals de situatie zich ontvouwt.



2. Werken vanuit zelfkennis en reflecteren op eigen handelen

Medewerker kent zichzelf; haar sterke punten en de dingen waar ze minder goed in is. Het gedrag van de bewoner is een spiegel om te reflecteren op het eigen functioneren.



3. Oprechte aandacht en interesse voor de bewoner

Medewerker gaat om met de bewoner zoals ze zou willen dat er met haar om wordt gegaan. Er is oprechte aandacht en de wil om de bewoner goed te leren kennen.



4. Eigen regie voeren en overzicht behouden

Medewerker heeft het overzicht, weet wat er moet gebeuren en belangrijk is en zorgt voor een herkenbaar dagritme.



5. De bewoner aanvoelen

Medewerker leeft zich in, stelt zich open op en toont zich sensitief in wat er speelt. Speelt in op wat ze aanvoelt dat belangrijk is. Maakt gebruik van haar kennis over de bewoner.



6. Communicatie met de bewoner

Medewerker maakt contact met de bewoner en communiceert, zowel verbaal als non verbaal, op een manier die de bewoner op zijn/haar gemak stelt.



7. Werken in dagelijkse gezamenlijkheid

Medewerker betreft de bewoner actief bij de dagelijkse activiteiten en onderneemt allerlei dingen samen met de bewoner(s).



8. Aansluiten & meebewegen

Medewerker beweegt mee en sluit aan bij verschillende behoeften en stemmingen, emoties en de beleavingswereld van de bewoner. Ze kan snel schakelen en zich aanpassen.



9. Woonklimaat creëren

Medewerker zorgt voor een prettige woonomgeving en draagt bij aan een sfeer van rust en ontspanning.



10. Verantwoordelijkheid nemen en delen

Medewerker weet zich verantwoordelijk en houdt in de gaten wat belangrijk is. Het overdragen en samenwerken met collega's neemt ze serieus.



11. Denken in oplossingen & mogelijkheden

Medewerker kijkt naar wat kan en denkt niet in beperkingen. In plaats daarvan wordt gezocht naar mogelijkheden en gekeken welke kansen er zijn.





Gedraging 1

Aandacht in het hier en nu

Medewerker heeft volledige aandacht bij wat er in dat moment gebeurt en wat nodig is. Kan plannen en structuur loslaten en werken net zoals de situatie zich ontvouwt.

Waar gaat het om?

- * "Het is een mix van voelen, waarnemen en deskundig interpreteren. Dit kun je leren."
[geïnterviewde medewerker]
- * "Ik kan goed accepteren dat het is zoals het is op het moment. Als me dit lukt kan ik vaak even later wel contact maken."
[geïnterviewde medewerker]
- * "Er is sprake van volkomen vanzelfsprekendheid dat de dingen gaan zoals ze gaan."
[observatie onderzoeker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * "Geduldig zijn is belangrijk en dat ook echt van binnen voelen en uitstralen. Als je zegt: 'ik wacht wel even' maar je staat op je voeten te wippen dan straalt je dat niet echt uit."
[citaat medewerker]
- * "Een bewoner wil echt niet uit bed maar roept wel telkens. Iedere keer weer ga ik dan aan de rand van het bed zitten om een gesprek te hebben. Na talloze keren zegt de mevrouw: 'ik wil er graag uit'."
[citaat medewerker]



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 2

Werken vanuit zelfkennis en reflecteren op eigen handelen



Medewerker kent zichzelf: de eigen sterke en minder sterke punten. Het gedrag van bewoners is een spiegel om te reflecteren op het eigen functioneren.

Waar gaat het om?

- * "Openstaan, willen luisteren, weten wie je zelf bent en vanuit de bewoner kunnen denken en handelen."
[geïnterviewde medewerker]
- * "Wanneer ik niet goed in mijn vel zit of iets van thuis meeneem bepaalt dat onbewust de sfeer. Ik 'ben' er dan niet echt en de bewoners voelen dat."
[citaat medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * "Als het gedrag van een bewoner mij irriteert dan is de vraag die ik mijzelf stel: 'wat maakt dat ik er zo'n moeite mee heb?' En ik kijk naar wat het over mij zegt."
[geïnterviewde medewerker]
- * "Elke keer weer reflecteren op situaties: heb ik het goed gedaan, wat kan ik volgende keer toch anders doen..."
[geïnterviewde medewerker]



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!

**Oprechte aandacht en
interesse voor de bewoner**



Medewerker zorgt voor een prettige woonomgeving en draagt bij aan een sfeer van rust en ontspanning.

Waar gaat het om?

- * *“Zij probeert telkens weer de bewoner zich gekend te laten voelen.”*
[observatie onderzoeker]
- * *“Vroeger, toen ik 18-23 was, was ik goed in mijn werk. Maar het was toen gewoon werk. Nu ik 45 ben, heb ik ouders die ook zo oud zijn als de bewoners en is dat ook mijn toekomst geworden. Dus ga ik met de bewoners om, zoals ik wil dat er straks met mij omgegaan wordt.”*
[citaat medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * “In de woning schoof ik aan en raakte in gesprek met een bewoonster. Tijdens ons gesprek zette de verzorgende stilzwijgend een kopje koffie voor mevrouw neer. Het schoot even door mij heen: ‘ze heeft helemaal niet gevraagd of mevrouw wel koffie wil’. Tegelijk zie ik het gezicht van mevrouw ontspannen en gaat er een dankbare glimlach de kant op van de verzorgende. Het warme kopje wordt met twee handen vastgepakt. Als je iemand goed kent hoeft je niet altijd te vragen naar wat zij wil. Je weet dan waar iemand behoefte aan heeft. Trouwens, met deze vraag zou je het gesprek alleen maar verstoren.”
- (observatie onderzoeker)



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 4

Eigen regie voeren en overzicht behouden



Medewerker heeft het overzicht, weet wat er moet gebeuren en belangrijk is en zorgt voor een herkenbaar dagritme.

Waar gaat het om?

- ❖ *“Rust zonder regelmaat.”*
[geïnterviewde medewerker]
- ❖ *“Je bent verantwoordelijk voor de bewoners, je bent ‘het hoofd’ van ‘het gezin.’”*
[geïnterviewde medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- ✿ “Ik houd eigenlijk de hele dag overzicht waardoor ik ook het werk goed kan indelen en aankan.”
[geïnterviewde medewerker]
- ✿ “Door op vaste tijden koffie en thee te drinken, te eten, te rusten, breng ik een dagritme aan dat de bewoners in deze woning prettig vinden.”
[geïnterviewde medewerker]
- ✿ “Vaste tijdstippen kunnen structuur bieden maar dat hoeft niet voor alle bewoners te gelden. Tijdstippen moeten wel herkenbaar zijn, bijvoorbeeld tussen de middag of 's avonds warm eten.”
[citaat medewerker]



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 5

De bewoner aanvoelen



Medewerker leeft zich in, stelt zich open op en toont zich sensitief in wat er speelt. Speelt in op wat ze aanvoelt dat belangrijk is. Maakt gebruik van haar kennis over de bewoners.

Wat zie je iemand dan doen?

- * *"Ik let op hoe de bewoner reageert als ik binnenkom en of ik contact heb. En als de bewoner mij laat zien dat we elkaar begrijpen word ik warm van binnen."*
[citaat medewerker]
- * *"Aan tafel ontstaat een gesprek over kinderen. Mevrouw N. heeft geen kinderen en heeft hier altijd moeite mee gehouden. De verzorgende denkt na over hoe ze kan voorkomen dat mevrouw N. verdrietig wordt. Dan zegt ze: 'En u heeft de meeste kinderen van ons allemaal gehad.' Mevrouw N. straalt, zij was onderwijzeres."*
[observatie onderzoeker]
- * *"De verzorgende weet dat de bewoner onrustig wordt en zich ongelukkig gaat voelen als er te lang doorgedaan wordt op 'de moeder'. Dit ziet ze aan de mimiek, zij hoort het aan de woorden die de bewoner gebruikt, de stem verandert, bewoner gaat sneller praten, vragen stellen... Zij gaat dan over op een ander onderwerp om de bewoner af te leiden. Ook gaat zij met de bewoner uit de ruimte om te helpen vergeten waar ze aan denkt en onrustig van wordt."*
[observatie onderzoeker]

Waar gaat het om?

- * *"Om te kunnen denken en handelen vanuit de bewoner moet je de bewoner kennen."*
[geïnterviewde medewerker]
- * *"Voor mij is het belangrijk om van de bewoner te horen of te zien: 'jij snapt me'."*
[geïnterviewde medewerker]



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 6

Communicatie met de bewoner



Medewerker maakt contact met de bewoner en communiceert, zowel verbaal als non verbaal, op een manier die de bewoner op zijn/haar gemak stelt.

Waar gaat het om?

- * *"Non verbale communicatie en observeren is erg belangrijk bij mensen met dementie. Ik ga op onderzoek uit, wil de bewoner echt leren kennen en oprecht aandacht geven."*
[geïnterviewde medewerker]
- * *"De bewoner aanspreken dient altijd het doel de bewoner, of de bewoners om hem/haar heen, zich beter te laten voelen. En nooit om jezelf te laten gelden, vanuit jouw waarden en normenpatroon."*
[geïnterviewde medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * *"Tijdens de uitvoering van de handelingen maakt zij contact met de bewoners in de vorm van bevestigende vragen: 'u houdt hier ook zo van, hè, mevrouw K.?'"*
[observatie onderzoeker]
- * *"Never nooit corrigerend praten of de bewoner kinderlijk benaderen. Soms moet je een bewoner wel aanspreken. Bijvoorbeeld als een bewoner onrustig is en wil vluchten, de fiets wil pakken en dan bijna op de grond valt. Ik spreek haar dan aan op de manier waarop zij vroeger haar (school)kinderen aansprak: 'nu is het klaar, u blijft nu zitten'."*
[geïnterviewde medewerker]



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!



Gedraging 7

Werken in dagelijkse gezamenlijkheid

Medewerker betreft de bewoner actief bij de dagelijkse activiteiten en onderneemt allerlei dingen samen met bewoners.

Waar gaat het om?

- * "Ik weet wie van de bewoners graag welke huishoudelijke taken wil doen."
[geïnterviewde medewerker]
- * "Ik zie de woning en de groep als ware het een groot gezin."
[geïnterviewde medewerker]
- * "Ik draag bij aan de kwaliteit van wonen en leven van de bewoners als we lekker samen naar buiten zijn geweest om boodschappen te doen, we samen het huis opruimen, we lol hebben, samen hebben gezongen, lekker hebben gekookt."
[citaat medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * "Na de gezamenlijke maaltijd blijven we hangen aan tafel, op één bewoner na. We drinken koffie en er wordt veel verteld en gelachen. De bewoner die is weggegaan is onrustig en veel aan het roepen. Ik ben meerdere keren bij hem langsgegaan, er was niets aan de hand. Ik vraag de medebewoners: 'Zullen we de deur dicht doen' en vertel dat het veilig kan. DAT vinden we met elkaar een heel goed plan! De sfeer blijft rustig en gezellig."
[citaat medewerker]
- * "Er was in het contact sprake van volkomen vanzelfsprekendheid en gelijkwaardigheid. De bewoners werden betrokken in een gesprek over alledaagse dingen, zoals je ook met vriendinnen praat. Samen rond de tafel, koffie met wat lekkers erbij en kletsen maar over het nieuwe truitje dat gekocht werd, de verse vis op de markt, het nieuwe kapsel van mevrouw K. Je vergat dat hier mensen aan tafel zaten met een vorm van dementie."
[observatie onderzoeker]



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 8

Aansluiten & meebewegen

Medewerker beweegt mee en sluit aan bij verschillende behoeften en stemmingen, emoties en de beleavingswereld van de bewoner. Ze kan snel schakelen en zich aanpassen.



Waar gaat het om?

- * "Het dagritme van de individuele bewoner is leidend en de medewerker beweegt mee op de flow van het dagritme."
[observatie onderzoeker]
- * "Het is niet makkelijk en vraagt veel van je om je steeds aan te passen en mee te bewegen. Bewoners hebben verschillende wensen en behoeften."
[geïnterviewde medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * "Ik laveer en beweeg me tussen stemmingen van de bewoners."
[geïnterviewde medewerker]
- * "Inleven hoe de bewoner op dat moment is en daarop inspelen. Bijvoorbeeld: moeder is dood - moeder leeft - de verzorgende speelt hierop in, in bevestigende zin. Zij gaat mee in de werkelijkheid van de bewoner. Dit geldt niet voor iedereen, maar wel voor deze bewoner."
[observatie onderzoeker]
- * "Ik ga op zoek naar wat de bewoner wel en niet wil. Elke bewoner heeft andere behoeften en daar ga je dan in mee. Wat vindt deze bewoner fijn en wat heeft zij nu nodig. Elke situatie is anders, je moet hier bewust van zijn en daarop aansluiten. Bijvoorbeeld op het ene moment de bewoner bij de voornaam noemen en het andere moment mijnheer / mevrouw."
[geïnterviewde medewerker]



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 9

Woonklimaat creëren



Medewerker zorgt voor een prettige woonomgeving en draagt bij aan een sfeer van rust en ontspanning.

Waar gaat het om?

- * “Voelsprietten aanzetten om te voelen hoe de sfeer is, waar spanning zit en wat goed aanvoelt. Zo weet ik wat me het eerste te doen staat.”
[citaat medewerker]
- * “Ik kwam in de woning en er heerste een rustige, ontspannen sfeer. Het was net na de lunch en de bewoners zaten voldaan, relaxed te dutten. Ik ben in een luie stoel gaan zitten en zou zo mee kunnen afglijden in de heerlijke ontspannen sfeer.”
[observatie onderzoeker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * “Ik zag de verzorgende momenten duidelijk markeren door muziek uit te doen en licht te dempen.”
[observatie onderzoeker]
- * “De medewerker neemt de tijd voor het installeren van de bewoners in de huiskamer of eigen kamer, na de gezamenlijke maaltijd. Een bewoner helpt mee afruimen. De medewerker vraagt de bewoners of ze TV willen kijken, of een muziekje willen horen. Ze vraagt of ze al koffie kan zetten, of dat men nog even wil wachten. Men wil nog wat wachten. Ze vraagt aan mevrouw R. of ze de schemerlamp aan wil doen. In het zitgedeelte van de huiskamer is het gezellig; in de open keuken wordt gewerkt en is het ook gezellig. Een bewoner loopt de huiskamer in en uit, op zoek naar de uitgang, want er moet geroookt worden. De medewerker helpt meneer via de tuindeuren in de huiskamer naar het terras. Ze kletst met mevrouw M. over het huishouden terwijl ze samen de boel aan kant brengen.”
[observatie onderzoeker]










Medewerkers maken het verschil in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 10

Verantwoordelijkheid nemen en delen



Medewerker weet zich verantwoordelijk en houdt in de gaten wat belangrijk is. Het overdragen en samenwerken met collega's neemt ze serieus.

Waar gaat het om?

- * “Je moet het samen doen. Interactie tussen teamleden is belangrijk en je moet ervoor zorgen dat je de rotklussen niet laat liggen voor je collega's.”
[geïnterviewde medewerker]
- * “Ik heb graag de touwtjes in handen en moet leren loslaten en erop vertrouwen dat mijn collega's het ook goed doen.”
[geïnterviewde medewerker]
- * “Weten wat je kunt doen en hoe en waarom je dat doet. Verantwoordelijkheid delen is ook zoeken naar gedeelde visie met collega's.”
[geïnterviewde medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * “We mailen op het werk naar elkaar als we elkaar een tijdje niet zien. Na de vakantie kom ik speciaal even langs om me weer op de hoogte te stellen van alles.”
[geïnterviewde medewerker]










Medewerkers maken het verschil in de kwaliteit van wonen en leven!

Gedraging 11

Denken in oplossingen & mogelijkheden



Medewerker kijkt naar wat kan en denkt niet in beperkingen. In plaats daarvan wordt gezocht naar mogelijkheden en gekeken welke kansen er zijn.

Waar gaat het om?

- * “Er zijn geen problemen, er wordt gedacht en gehandeld in mogelijkheden.”
[observatie onderzoeker]
- * “Activiteiten doen is deel van het werk. Ik ga uit van wat er wel mogelijk is bij elke bewoner. Ook als deze veel op bed ligt.”
[geïnterviewde medewerker]

Wat zie je iemand dan doen?

- * “In elke situatie die wijziging zorgt we voor een oplossing:
 - heeft een bewoner een tillift nodig, dan regelen we een tillift
 - heeft een bewoner geen familie die de was doet, doen wij de was
 - kan de bewoner niet meer zelfstandig staan, dan bellen we de fysiotherapeut of zij wil komen en ons advies en instructie geven
 - willen we kippen voor in de tuin, dan gaan we naar Barneveld en regelen we kippen en de verzorging laten we sponsoren
 - willen we een Kerstdiner, dan vragen we familie om te komen koken.”[geïnterviewde medewerker]



Medewerkers maken het verschil in de kwaliteit van wonen en leven!

De werkvormen

	Reflecteren	In Actie	Team	Individueel	P
• Experimenteren met nieuw gedrag		x	x	x	21
• Gedachten en overtuigingen onder de loep	x			x	25
• Grumpy moments	x		x	x	29
• Model voor intervisie en collegiale consultatie	x		x		31
• Jezelf als onderwerp van onderzoek	x			x	35
• De kunst afkijken bij je collega / je collega bespioneren	x	x		x	37
• Non verbale communicatie		x	x		39
• Omgekeerde brainstorm		x	x		41
• Onderzoek doen in de praktijk		x	x	x	43
• Opsporen waar het al lukt	x	x		x	47
• Plaatsbepaling - Waar sta je	x		x		49
• Rollenspel / oefenen met elkaar		x	x		51
• Situatie spel	x		x		53
• Vragen stellen		x	x	x	55
• Waarderend interview	x		x	x	57



Experimenteren met nieuw gedrag



Doel

Iets nieuws uitproberen of erachter komen hoe iets op een andere manier gedaan kan worden. Het doel bij experimenteren is vooral om de uitkomst nog open te laten.

Benodigheden

Een periode waarin je met iets aan de slag gaat, eventueel met medewerking van collega's, bewoners en je leidinggevende. Een moment van reflectie, om terug te kijken op wat wel en niet goed werkte.

Wat is het

Gericht experimenteren met nieuw gedrag is een bijzonder krachtige manier van leren of vernieuwen. Zowel individueel leren als veranderingen in een team kunnen op deze manier goed ondersteund worden. Je kunt die twee hand in hand laten gaan en zo stukje bij beetje werken aan een vernieuwing. Experimenteren is actief. Je grijpt in je eigen

praktijk in, en kijkt hoe dat uitpakt. Werkende weg ontwikkel je een nieuwe aanpak.

Experimenteren kan niet mislukken. Als je iets gaat uitproberen en het werkt niet, is dat immers ook interessante en relevante informatie. Je kunt dat dan meenemen en iets nieuws proberen. 'Van proberen kun je leren.'

Hoe werkt het

1. Bepaal waar het over gaat; kies één van de gedragingen en een onderdeel waarmee je wilt experimenteren.

Bespreek als team of in koppels welk gedrag / welke situatie vraagt om een andere aanpak. Of vraag: welke gedraging willen wij als team de komende tijd aanpakken en in welke situatie komt dat het beste tot zijn recht?

Het helpt als je een situatie of vraagstuk neemt dat echt urgent is en dat iedereen graag wil veranderen en waar één of meer gedragingen als vanzelf bij aan de orde komen.

Vragen die helpen in het bepalen van wat je wilt aanpakken zijn: welk vraagstuk, welke situatie zou ik / zouden wij als team willen aanpakken en wat maakt dat urgent voor mij en mijn collega's?

Voorbeeld

Mevrouw W. roept regelmatig. Ze maakt hierbij een hard, onverstaanbaar geluid. Medebewoners worden er onrustig van. Medewerkers raken gefrustreerd omdat ze het gedrag van mevrouw tot nu toe niet kunnen beïnvloeden. Het heeft volgens de arts met deze vorm van dementie te maken.

2. Ontwerp het experiment

Ontwerp met elkaar op welke manier jullie het vraagstuk / situatie willen aanpakken. Maak het niet te groot, begin in kleine stapjes, bouw momenten in om te reflecteren en te evalueren. Bedenk dat het een experiment is, het mag dus ook 'mislukken', maar ook daarvan kun je leren! Dit is een activiteit die wel even tijd kost

Vervolg voorbeeld

In het team wordt afgesproken dat de collega die dienst heeft ten minste drie momenten tijdens de dienst met mevrouw kort op haar kamer gaat zitten, fysiek contact maakt en vooral bevestigende opmerkingen maakt tegen mevrouw. "U houdt ervan hè, om naar uw muziek

te luisteren. U ging vroeger graag naar concerten van deze band." "Ik vind het zo leuk aan u dat u nog zo'n moderne haardracht heeft." De vraag van het experiment is of mevrouw door deze bevestigende aandacht minder gaat roepen, rustiger wordt en zich prettiger voelt.

Hulpvragen zijn:

- Wat is op mijn werk de eerste situatie die ik ga tegenkomen die ik wil veranderen? (Bijv. het eerstkomende teamoverleg / werkoverleg, het eten met bewoners....)
- Hoe zou ik / zouden wij die situatie anders kunnen ontwerpen of inrichten?
- Wat is het kleinste dat ieder van ons daarin zelf anders zou kunnen doen?
- Welke vermogens heeft ieder van ons daarvoor in huis?
- Wat kunnen we van elkaar leren, wat wil ik ontwikkelen bij mezelf?
- Wie en wat heb ik nodig om dit te kunnen doen?
- Hoe en wanneer gaan we terugkoppelen en reflecteren op een volgende stap?

3. Ga het experiment aan!

Ga aan de slag zoals jullie in stap 2 hebben bedacht en afgesproken. Gebruik tussendoor informele momenten om elkaar eens te bevragen over hoe het gaat en geef elkaar complimenten als je een verandering ziet.

Vervolg voorbeeld

Het team evalueert wekelijks met de psycholoog. De interventies hebben een positief effect op mevrouw. Ze is zichtbaar meer ontspannen en het roepen wordt duidelijk minder. De teamleden hebben hun talent 'oprechte aandacht en interesse voor de bewoner' ingezet. Ze hebben momenten gecreëerd om aandacht in het 'hier en nu' te hebben.

Tips

- Literatuur: Tjepkema, S. (2010). Leren door proberen: experimenteren in het werk.
- Bron: D. Gijbels, & I. Van Raemdonck, Develop no 3: Leerpotentieel van de werkplek, pagina 35-41. Springer Uitgeverij, Houten. Elektronisch beschikbaar via: http://www.kessels-smits.com/info.pl/nl/learning_company/997



Gedachten en overtuigingen onder de loep



Doel

Je bewust worden van wat je belangrijk vindt in je werk door je gedachten en overtuigingen onder de loep te nemen. En dat te delen met je collega's, zodat zij ook weten wat voor jou in het werk belangrijk is.

Benodigheden

Tijd om te reflecteren, eventueel met andere collega's of je leidinggevende.

Wat is het

Onze gedachten zijn krachtig. Hoe je denkt bepaalt namelijk je gedrag. Ook in je werk. Bijvoorbeeld hoe je met bewoners wilt omgaan, of wat je belangrijk vindt in de samenwerking met je collega's. We hebben allemaal bepaalde overtuigingen, gedachten over situaties en mensen, die belangrijk zijn in ons werk. Vaak ben je je helemaal niet bewust van alle gedachten en overtuigingen die je hebt. Terwijl ze wel invloed

hebben op hoe je je werk doet. Daarom helpt het om je eigen gedachten en overtuigingen over je werk eens onder de loep te nemen.

Deze werkvorm helpt je stil te staan bij wat jouw onderliggende visie is op het werken met mensen met dementie. Wat is daarin voor jou belangrijk? 'Woonklimaat creëren' (gedraging #9) kun jij bijvoorbeeld belangrijker vinden dan 'werken in de dagelijkse gezamenlijkheid' (gedraging #7). Terwijl een collega van je daar mogelijk anders over denkt. Het helpt dan te weten wat voor jou belangrijk is.

Voorbeeld

Je houdt van mensen met dementie, en je hebt de overtuiging dat mensen met dementie het beste geholpen worden, als jij zoveel mogelijk voor ze doet. Je neemt zoveel mogelijk over tijdens de persoonlijke verzorging. Je schenkt de koffie en de thee in, doet suikerklontjes in de kopjes, je bereidt de maaltijden....Bewoners kunnen op deze manier niet gefrustreerd raken van dingen

die ze niet (meer) kunnen en daarbij voel jij je prettig.

Of: Bewoners mogen van jou niet alleen naar buiten, de tuin in. Ze zouden eens kunnen vallen en jij hebt er geen zicht op. Jij wilt ze daartegen beschermen. Dat is jouw idee van goede zorg bieden, jouw overtuiging. Het is jouw gevoel van verantwoordelijkheid nemen.

Hoe werkt het

Hoe je over iets denkt en welke overtuigingen je bijvoorbeeld over je werk hebt, kom je het beste op het spoor door een situatie als uitgangspunt te nemen.

1. Kies een lastige situatie of juist een situatie waar je tevreden over bent.
2. Stel jezelf de volgende vragen:
 - Wat voelde je?
 - Wat deed je?
 - En wat dacht je vervolgens? Wat ging er door je hoofd?
3. Wat zegt dit over wat belangrijk is voor je. Bijvoorbeeld als het gaat over verantwoordelijkheid nemen, of bewoners in hun waarde laten.
4. Als dit belangrijk voor je is, wat zou je hier nu verder mee willen of kunnen? Op welke manier zou je iets in je werk anders kunnen doen?

Vervolg voorbeeld

Je leest in je vakblad dat uit onderzoek gebleken is dat ‘zoveel mogelijk zelf doen’ voor mensen met dementie heel belangrijk is. Natuurlijk tot zekere grens, omdat frustratie over ‘iets niet meer (goed) kunnen’ voorkomen moet worden. Maar de dingen zelf doen, die iemand ook zelf kán én waar iemand plezier aan beleeft, blijkt heel wezenlijk te zijn. Je realiseert je dat jouw overtuiging altijd anders is geweest. Je vraagt een collega je te helpen om in beeld te krijgen wat de bewoners zelf kunnen en waarvan zij een goed gevoel krijgen. Je vraagt je collega ook om je feedback te geven zodra je gaat overnemen in plaats van de bewoner positief bevestigen om datgene wat hij zelf doet.

Tips

- Het werkt vaak goed om iemand anders de vragen te laten stellen. Die ander kan dan doorvragen als het voor jou nog niet helemaal helder is.
- Deel met je collega's wat je te weten bent gekomen over wat voor jou belangrijk is. En wees ook nieuwsgierig naar hoe dat voor hen is. De elf gedragingen zijn een goede houvast daarbij. Ze zeggen iets over wat er toe doet in het verschil maken als medewerker kleinschalig wonen.

- Literatuur: Frijters, M. (2011). De kracht van gedachten. Van Duuren Management.
- Op de website <http://www.dekrachtvangedachten.nl/> staan allerlei oefeningen en tips.



Grumpy moments



Doel

Irritaties, ergernissen en frustraties als bron gebruiken om in gesprek te gaan over belangrijke waarden in je werk. In plaats van alleen klagen een stap verder gaan en de bron van je irritatie onderzoeken.

Benodigheden

Tijd om met een groepje één of meerdere ergerlijke situaties te delen.

Wat is het

Iedereen kent wel van die ergernissen. Soms éénmalig, of soms 'dit-gebeurt-er-nou-altijd' situaties. Het zijn 'Grumpy Moments'. Die onderzoeken is een manier om eens stil te staan bij deze ergernissen en wat deze je vertellen over wat je belangrijk vindt in je werk. Het feit dat je je ergert, zegt iets over wat jij belangrijk vindt. Bijvoorbeeld over de manier waarop je graag samenwerkt of hoe je met bewoners wilt omgaan. Als dat in het gedrang

komt, levert dat irritatie en soms boosheid op. Die emotie kan dan in plaats van alleen vervelend, juist als een signaal gezien worden.

Hoe werkt het

1. Denk eens aan een situatie waarin jij je flink zat te ergeren aan de gang van zaken, de sfeer in de huiskamer of misschien zelfs wel aan een persoon. Waaraan zat je je specifiek te ergeren? Wat gebeurde er? Wat deed iemand of jijzelf of wat werd juist nagelaten? Wat kwam een bewoner tekort?

Voorbeeld

Je komt de huiskamer in en ziet mevrouw P. helemaal scheef naar een kant in haar rolstoel zitten. De arm aan die zijde van het lichaam hangt naar beneden. Je probeert haar rechtop te zetten, maar dat lukt niet, de ene lichaamshelft is helemaal verkrampd. Je vraagt aan de collega, van wie je de dienst 'overneemt', hoe lang mevrouw al zo zit. De collega zegt dit niet te weten; ze heeft er niet goed opgelet. Het kopje thee en het glas sap

staan onaangeroerd voor mevrouw op tafel. Ze kan dit in deze houding niet opdrinken.

2. Stel jezelf de volgende vragen:

Is het iets waar je je vaker aan ergert?

- Wat vertelt dat over jouw behoeften en wat jij belangrijk vindt?
- Wat kwam er in het geding? Welke waarde ligt daar onder?
- Hoe neem je daar invloed op?
- Wat zou een eerste stap zijn die jij zelf kunt zetten om de situatie te veranderen?

Vervolg voorbeeld

Je kunt je niet voorstellen dat je collega hier geen aandacht voor heeft. Jij leeft je in en begrijpt dat de hele dag in dezelfde houding in een stoel zitten al pijn zal veroorzaken, laat staan op deze manier scheef zitten met afhagende arm. Mevrouw krijgt hierdoor ook nog eens te weinig drinken. Inleven in de ander is voor jou een essentiële waarde.

Je besluit om de ergotherapeut uit te nodigen in een teamoverleg om de collega's uit te leggen wat het betekent om in een rolstoel te zitten en niet meer je houding zelf te kunnen veranderen. Daarnaast moet er een les komen volgens jou over observeren en goed interpreteren, zodat teamleden tijdig in actie komen.

Tips

De onderliggende waarde die in het gedrang komt, kan ook het vertrekpunt zijn om een situatie te veranderen.

Stel, je ergert je aan een collega die de keuken keer op keer rommelig achterlaat na haar dienst. Daar ligt de waarde onder dat je je dienst verzorgd achterlaat.

Je vindt het vervelend dat je collega dat anders doet, maar je wilt tegelijkertijd geen zeurpiet lijken. Je vindt het namelijk ook belangrijk een goede relatie met je collega te hebben. Je bent bang dat, als je haar erop aanspreekt, de relatie verslechtert. De waarde die je hecht aan een fijne samenwerking staat het aanspreken van je collega op haar laksheid in de weg.

Tegelijkertijd is de relatie nu ook niet goed, want jij ergert je. Voor een goede samenwerking is het juist belangrijk je collega te zeggen wat je vervelend vindt. Ook vanuit het oogpunt dat je een goede relatie wilt behouden. Je waarde, in dit voorbeeld de goede relatie met je collega, vormt dus te allen tijde het vertrekpunt, alleen de invulling kan anders zijn.

Bron

Gebaseerd op artikel door Saskia Tjepkema en Marloes de Jong (2010) in Opleiding & Organisatie, nr 5.

Model voor intervisie en collegiale consultatie



Doel

Individueel en/of als team reflecteren op eigen gedrag en dilemma's uit het werk. Vanuit reflectie ontstaan ideeën om tot andere werkwijzen te komen.

Benodigheden

Tijd om met een groepje stil te staan bij vraagstukken uit het werk.

Wat is het

Intervisie en collegiale consultatie zijn werkvormen voor collega's om elkaar

- periodiek,
- binnen een afgesproken werkvorm,
- op een afgezonderde locatie,
- onderling te adviseren bij het (leren) oplossen van vraagstukken die betrekking op het werk hebben.

Deze collega's moeten van vergelijkbaar functieniveau zijn (dus niet in een hiërarchische

verhouding tot elkaar staan) om vrijuit te kunnen spreken.

Je kunt de werkvorm als team gebruiken voor collegiale consultatie of als intervisiegroep met collega's uit andere teams. De 11 gedragingen kunnen het jaarthema voor een intervisiegroep of team zijndoor met elkaar in gesprek te gaan over vraagstukken die samenhangen met de gedragingen.

Hoe werkt het

1. Inventariseren en kiezen van een vraagstuk

Elke deelnemer beschrijft kort mondeling haar vraagstuk. Dit kan een gebeurtenis zijn waarin je niet goed wist hoe te reageren, of een gebeurtenis waarvan je achteraf niet tevreden bent over je handelen, of een dilemma waar je niet goed uitkomt.

De groep kiest gezamenlijk een vraagstuk van één of meer deelnemers uit om te bespreken. Maak een tijdsindeling als er meer vraagstukken besproken moeten worden.

Je kunt in plaats van een bepaald vraagstuk, dat iemand heeft of waar iemand mee zit, ook uitgaan van een gedraging, waar één of meer deelnemers vragen over hebben of die zij zich moeilijk eigen kunnen maken.

2. Beschrijven van het vraagstuk

De inbrenger vertelt over de gebeurtenis, het vraagstuk. Ook de gevoelens die de gebeurtenis oproep horen daarbij. Het gaat alleen om de gebeurtenis zelf. De gevonden oplossing of wat er na de gebeurtenis plaatsvond blijven achterwege.

3. Verhelderen van het vraagstuk

De deelnemers noteren voor zichzelf de vragen die zij hebben om een helder beeld van het vraagstuk te krijgen. Vragen die te maken hebben met de context van het vraagstuk (wie, wat, waar, hoe). Mondelinge vragen stellen is hier nog niet toegestaan.

4. Informatieronde

De deelnemers stellen om de beurt de genoteerde vragen aan de inbrenger. Er is geen discussie over de antwoorden mogelijk, het gaat echt om gemiste informatie.

5. Beeldvorming

De inbrenger hangt een flap op en de deelnemers noteren onder elkaar op dit vel hun beeld van het geschetste vraagstuk: Wat denk jij dat het

probleem is? Welk beeld roept de beschrijving bij je op?

Het gaat om beelden die je hebt om de inbrenger verder te helpen met haar vraagstuk, om haar verder te brengen in haar denkproces.

6. Onderzoeken van de beelden

De inbrenger reageert op de verschillende beelden / invalshoeken die op de flap staan. Herken je je in dit beeld? Wat roept het op? In welk beeld herken je je helemaal niet? De inbrenger kiest vervolgens met welk beeld / invalshoek zij verder wil gaan. Bedenk hierbij dat het leerzaam kan zijn om een beeld te nemen waarin je je niet herkent. Is dit misschien een blinde vlek van je?

7. Verduidelijken van het gekozen beeld

De inbrenger bespreekt met de deelnemers het gekozen beeld / invalshoek. De deelnemers stellen de inbrenger vragen die helpen om scherp te krijgen wat dit beeld te maken heeft met: omgeving, eigen gedrag, eigen vaardigheden of overtuigingen van de inbrenger. Op welk vlak speelt het probleem? Waardoor wordt het probleem veroorzaakt? Wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen? Wat is daarvoor nodig?

Hulpvragen zijn:

Omgeving

- Wat gebeurt er precies?
- Welke invloed heeft dat op jou?
- Wat in je omgeving kun je veranderen?

Eigen gedrag

- Wat deed jij precies?
- Hoe deed je dat?
- Heeft het geholpen? Of: waar ben je tevreden over?
- Wat had je liever willen doen?
- Hoe zou je dat kunnen doen?

Eigen vaardigheden

- Heeft het vraagstuk te maken met een vaardigheid die je niet voldoende beheerst? Wat wel, wat niet?
- Wat heb je nodig om de vaardigheid te leren? Of: wat heb je nodig om de vaardigheid toe te passen?
- Hoe komt het dat je dat nog niet gedaan hebt?

Overtuiging

- Wat vind je van deze gebeurtenis?
- Wat is er erg aan / wat is er goed aan?
- Wat is het ergste dat zou kunnen gebeuren?
- Waarom is dat zo erg / ondraaglijk?
- Wat houdt deze overtuiging in stand?
- Zit je er voor de rest van je leven aan vast?

Zet als een soort samenvatting de steekwoorden op een flap.

8. Wat nemen we mee?

De inbrenger krijgt als eerste de gelegenheid de voor haar belangrijkste inhoudelijke inzichten te noemen. Daarna volgen de andere deelnemers. Probeer ook afspraken te maken: wat gaat ieder doen met de nieuwe inzichten? Laat dit de volgende bijeenkomst terugkomen.

9. Evalueer het proces

Evalueer met elkaar ieders inbreng: welke manier van met elkaar in gesprek zijn was juist wel en juist niet effectief? Wat betekent dat voor de volgende inbreng?

Tips

- Zorg in de beginfase voor begeleide interview. Met de groep kun je bepalen wanneer de tijd rijp is dat zij zelfstandig verder kunnen.
- Je kunt interview in een eigen team houden, maar het kan ook veilig en verrijkend zijn om interviewgroepen te formeren, dwars door alle teams heen. Leren van en met elkaar krijgt zo door de hele organisatie vorm.
- Voor het werken met overtuigingen, zie de werkvormen: 'Grumpy moments' en 'Gedachten en overtuigingen onder de loep'.



Jezelf als onderwerp van onderzoek



Doel

Zelf het onderwerp van je eigen onderzoek te zijn. Vaak zijn we gericht op anderen en staan we niet stil bij onszelf, waarom we doen wat we doen en wat werkt in wat we doen.

Benodigheden

- Afhankelijk van wat je zelf prettig vindt: pen en papier om te schrijven of een digitale vorm om reflecties vast te houden.
- Tijd en ruimte om even rustig te kunnen stilstaan.

Wat is het

Zelfonderzoek is een vorm om te reflecteren op je opgedane ervaringen met als doel ervan te leren. Eigenlijk stel je jezelf vragen.

Hoe werkt het

1. Spreek af dat elk teamlid na elke dienst een moment van rust en reflectie neemt. Op dit moment denk je terug aan de afgelopen dienst. Wat in deze dienst is jou bijzonder goed gelukt, waar ben je echt trots op? Wat deed je concreet dat het zo goed lukte? Verzamel je opbrengsten vier weken lang.

2. Elk teamlid zoekt na deze vier weken een maatje binnen het team en in tweetallen onderzoek je voor beide de succesvoorbeelden:

- Zijn er voorbeelden die op elkaar lijken? Cluster deze. Is er een gemeenschappelijke term voor te vinden?
- Is er een rode draad te ontdekken; een of meer werkwijzen waar je positief effect mee hebt? Of een speciale kwaliteit van je?
- Zie je een link met één of meer van de elf gedragingen? Is er één die eruit springt, waar jij extra goed in bent?

Schrijf deze voor elkaar op. En bedenk samen hoe je de komende weken deze manier van werken / kwaliteit nog meer gaat inzetten tijdens je werk.

3. Presenteer in een teamoverleg aan elkaar je gevonden kwaliteiten / goede manieren van werken en de manier waarop je deze manier / kwaliteit nog meer gaat inzetten.

Bespreek samen hoe je elkaar daarin kunt ondersteunen.

Voorbeeld

Je was vandaag bijzonder trots op het contact dat je kreeg met meneer V. Hij verkeert meestal in zijn eigen wereld en dan heeft hij een verdrietige blik. Je hebt hem vandaag gevraagd om te helpen bij het sjouwen van afvalzakken. Het effect was dat hij actief werd, zich nuttig maakte en zich daardoor prettig voelde.

Jouw talent is hier dat je de bewoner aanvoelt, kunt aansluiten bij de bewoner en zo kunt meebewegen dat je hem een prettig gevoel kunt laten hebben.

4. Stimuleer en ondersteun elkaar tijdens het werk om de afspraken na te komen.

Voorbeeld

In iedere dienst let jij speciaal op praktische zaken die gedaan moeten worden. Bewoners waarvan jij aanvoelt dat zij dat prettig vinden, vraag jij om jou daarbij te helpen.

Tips

- Ondersteun waar nodig de tweetallen door een praktijkopleider, teambegeleider of een andere deskundige binnen of buiten de organisatie.
- Herhaal dit elk halfjaar zodat een ieder zich blijft ontwikkelen.
- Voor inspiratie over werkvormen voor reflectie zie www.reflectietools.nl.
- Ontdek je eigen talenten en die van je team door het maken van een historie lijn. Dit kun je alleen doen of met je team. Zie voor meer handreikingen: http://www.kesselssmit.com/info.pl/nl/learning_company/437

De kunst afkijken bij je collega / je collega bespioneren



Doel

Inzichtelijk krijgen wat je collega precies doet en hoe hij of zij denkt. Hiervan kun je leren voor je eigen handelen in je werk.

Benodigdheden

Pen en papier en minimaal 2 uur tijd om met een collega mee te kunnen kijken.

Wat is het

Iedereen kent wel zo'n collega, die het werk echt 'in de vingers heeft'. De kunst afkijken gaat over deze collega observeren. Want 'sfeer creëren' bijvoorbeeld, hoe doet iemand anders dat nou? Dat is niet zo simpel te omschrijven. Dan helpt het om een keertje mee te lopen in het werk. Het is daarbij belangrijk niet alleen met deze persoon te kunnen meekijken, maar ook na afloop samen te reflecteren en je collega te vragen naar achterliggende motieven en gedachten.

Hoe werkt het

1. Zoek een collega die het werk 'in de vingers heeft'.

Meekijken vraagt dat je met een collega afsprekt om met hem of haar mee te gaan. Dit kan een collega zijn uit je eigen team, maar misschien ook in een ander team of zelfs op een andere woonlocatie. Dat kan een dagdeel zijn, of een paar uur, dat kun je samen afspreken. Vraag of die collega ook tijd heeft om na afloop met je na te praten.

2. Observeer tijdens het meelopen wat die collega (niet) doet. Spreek samen af of je tussendoor vragen kunt stellen of dat je dat na afloop doet.

Voorbeeldvragen voor als je met iemand meeloopt:

- Wat doe jij?
- Waar let je op tijdens dit werk?
- Pak je het altijd zo aan?
- Waarom doe je het nu anders dan zonet?

- Van wie heb jij het geleerd?
- Wat vind je leuk van je werk?
- Waar ben je trots op?
- Wanneer kreeg jij voor de laatste keer een compliment van een collega/mantelzorger/bewoner/leidinggevende en waar ging dat over?
- Hoe draagt jouw manier van werken bij aan de kwaliteit van leven en wonen van bewoners volgens jou?

3. Reflecteer samen op wat jij gezien hebt.

Het is belangrijk niet alleen met iemand te kunnen meekijken, maar ook na afloop samen te reflecteren. Het gesprek na afloop voegt toe waaróm iemand iets doet, de gedachten en gevoelens die daar bij horen. Die geven je namelijk een inkijkje in hoe iemand over zijn of haar werk denkt. En waarom iemand doet wat hij of zij doet.

Hulpvragen voor het nagesprek zijn:

- Wat valt je op in hoe je collega het werk aanpakt?
- Wat verrast je? Wat vind je waardevol?
- Wat zou je willen meenemen naar je eigen werk?
- Wat maakte dat je die bewoner zo benaderde?
- Welke overwegingen heb je gemaakt toen je [...] deed?

- Het viel me op dat [...]. Kun je me vertellen hoe je dat ervaart?

Je deelt achteraf ook wat jij van je collega hebt geleerd en wat waarde had.

Tips

- Neem echt de tijd om na het meelopen samen te zitten op een rustige plek en na te praten. Dit is een belangrijk oogstmoment zowel voor jou als je collega.
- Maak aantekeningen tijdens het observeren, dat helpt naderhand om alle momenten terug te kunnen halen.
- Je kunt ook een keer je collega filmen, bijvoorbeeld tijdens het eten met de bewoners of een ander belangrijk moment waarop veel gebeurt. Later kun je het gefilmde samen terugkijken, en delen wat je opvalt. Zorg er wel voor dat daarna de beelden waar bewoners op staan verwijderd worden.

Non verbale communicatie



Doel

Emoties en non verbale signalen kunnen interpreteren en uitleggen.

Benodigheden

Eén of meerdere collega's om met elkaar te oefenen.

Wat is het

Deze werkvorm is erop gericht te oefenen met het interpreteren van non verbale signalen. Echt kijken naar iemand en proberen, zonder taal, een ander te begrijpen.

Het grootste deel van onze communicatie is non verbaal. Het op een goede manier begrijpen van non verbale signalen, emoties en uitdrukkingen is erg behulpzaam in het werken met mensen met dementie. Maar ook in gesprek met je collega's of familieleden helpt het als je aandacht hebt voor non verbale communicatie. Bij de elf gedragingen speelt non verbale communicatie een belangrijke rol.

Hoe werkt het

1. Maak kaartjes met verschillende emoties als: boos, blij, teleurgesteld, verdrietig.

2. Laat mensen een kaartje trekken en aan zijn of haar buurman de beschreven emotie uitbeelden.

De ander:

- beschrijft éérs wat hij/zij ziet. Hier gaat het alleen om feiten. Bijvoorbeeld: "Ik zie dat je fronst."
- interpreteert vervolgens wat hij/zij ziet: "Je bent boos."
- vraagt altijd daarna om bevestiging: "Klopt dat?" Probeer als het kan te checken of je interpretatie juist is. Dat kan bij collega's, maar niet altijd bij bewoners.

Tips

- Soms laat iemand non verbaal iets anders zien dan verbaal. Dat kan behoorlijk verwarrend zijn. Heb je weleens zo'n situatie gehad? Analyseer samen het gedrag. Eerst non verbaal: wat deed iemand? En vervolgens verbaal: wat zei iemand?

- Breng een wedstrijdelement in door de groep te laten raden welke emotie non verbaal getoond wordt. Of door het team in twee groepen te verdelen: de ene groep verzint de emoties en beeldt ze uit, de andere groep moet raden. Dan draai je de rollen om. Vergeet niet de drie stappen (beschrijven, interpreteren, checken) te volgen!
- Bedenk dat uiten van emoties niet alleen gebeurt via gezichtsuitdrukkingen, maar juist ook via lichaamstaal (houding, gebaren met handen en armen, wijze van bewegen, onrustig zijn, et cetera). Breng vooral ook lichaamstaal in bij het uitbeelden van emoties.

Omgekeerde brainstorm



Doel

Als team activiteiten en ideeën bedenken om het verschil te maken en één of meer gedragingen te ontwikkelen tijdens het werk.

Benodigdheden

- Flapover en stiften
- Post-it's

Wat is het

Een andere manier van brainstormen, die ook wel bekend staat onder de naam 'keren is leren'. Waarbij je niet nadenkt over dingen die je kunt doen om te bereiken wat je wilt. Maar nadenkt over de dingen die je moet doen als je juist het omgekeerde zou willen bereiken van wat je wilt. 'Hoe zorgen we dat echt niemand in ons team zin krijgt om zich te verdiepen in de elf gedragingen?' of 'Hoe zorgen we dat niemand in ons team met oprechte aandacht en zorg voor de bewoners werkt?' Dat opent een creatieve manier van denken!

Door de vraag om te draaien, creëer je een andere blik op iets dat steeds maar niet lukt en wat je graag wilt veranderen. Met de antwoorden die dit oplevert, werk je toe naar andere oplossingen. Het kan leiden tot nieuwe inzichten in situaties waar je rondjes draait, of last hebt van kokervisie en helpt 'out of the box' te denken. De omgekeerde brainstorm is licht en snel, en vooral bij taaie en lastige vragen een leuke manier van ideeën genereren die veel kan opleveren.

Hoe werkt het

1. Formuleer de vraag en keer hem om (5 minuten)

Formuleer het doel en resultaat in een basisvraag en keer de vraag om. Bijvoorbeeld: "We willen graag als team 'het verschil gaan maken' veranderen in: "Hoe zorgen we ervoor dat dit team nooit 'het verschil' maakt?".

Voorbeeld

"We willen graag dat de bewoners zoveel mogelijk betrokken worden bij het bereiden van de

maaltijden,” verander je in: “We willen bewoners op geen enkele manier betrekken bij het bereiden van de maaltijden.”

2. Brainstorm (15 minuten)

Brainstorm over deze omgekeerde vraag, laat je door elkaar inspireren, alles is goed! Schrijf alle ideeën op een grote flap-over (of meer...). In het voorbeeld: je bedenkt dus met elkaar wat je allemaal kunt doen om de bewoners niet te betrekken bij het bereiden van de maaltijden.

3. Bedenk mogelijke acties (15 minuten)

Zet de ideeën vervolgens één voor één om in het positief tegenovergestelde: wat moet je dus juist wel doen? Schrijf bijvoorbeeld met een andere kleur stift het idee erbij.

“Ik haal alle ingrediënten uit de koelkast”, wordt bijvoorbeeld: “Ik vraag mevrouw J. om met mij de benodigde ingrediënten in de koelkast te zoeken.”

4. Selecteer (15 minuten)

Kies de 3 tot 5 ideeën en denkrichtingen die het meest aantrekkelijk lijken. Je kunt hierover stemmen als team. Werk ze vervolgens uit in maatregelen en kies daaruit de meest haalbare. Zorg dat iemand de argumentatie vasthoudt: “Waarom denk je dat dit gaat werken.....”.

Tips

- Je kunt ervoor kiezen om tijdswinst te boeken door een week van te voren de teamleden / collega's uit te nodigen voor een online brainstorm. Teamleden hebben dan langer de tijd om na te denken, op elkaar te associëren en in de stemming te komen. Je kunt dan in een teamoverleg starten met stap 3 en iedereen een grote print geven van de online brainstorm.
 - www.spiderscribe.net
 - www.wallwisher.com
 - www.scrumblcr.com
- Zorg dat de afspraken dagelijks zichtbaar zijn. Hang deze bijvoorbeeld op een plek waar iedereen uit het team dagelijks komt, bijvoorbeeld op het toilet.

Bron

Gebaseerd op de negatieve brainstorm. Zie onder andere: J. G. Rawlinson, Creative Thinking and Brainstorming, 1981.

Onderzoek doen in de praktijk



Doel

Een vraagstuk / probleem verder brengen door op onderzoek uit te gaan. Door het onderzoek kom je meer te weten over de praktijk of zoek je aanknopingspunten om een vraagstuk op te lossen. Je kunt er al een beweging mee in gang zetten. Bijvoorbeeld het gesprek over kleinschalig werken aanzwengelen. Praktijkonderzoek heeft ook als doel de kennis te benutten, die al in een organisatie aanwezig is en aan te sluiten bij medewerkers. De inzichten van het onderzoek kunnen zo direct in de praktijk hun uitwerking hebben.

Benodigheden

Afhankelijk van de grootte en de opzet van het onderzoek bepaal je de benodigheden. Je kunt heel klein beginnen en later het onderzoek uitbreiden. Je hebt in ieder geval een urgent

probleem of vraagstuk nodig, mensen die met je op onderzoek uit willen en tijd van mensen die je wilt betrekken.

Wat is het

Deze werkvorm is een korte samenvatting van het boek van Smit & Verdonschot (2010) over praktijkonderzoek. Praktijkonderzoek is een manier om iets wat je nieuwsgierigheid triggert, verder te brengen. Dat kunnen verschillende dingen zijn:

- Een hardnekkig of taai probleem dat vraagt om een andere oplossing en nieuwe gezichtspunten of invalshoeken: “Hoe kunnen we dit oplossen?”
- Een opvallende waarneming: “Hé, op deze vragen / opmerkingen reageert deze bewoner wel.”
- Een raadsel: “Hoe komt het toch dat..?”
- Een idee: “Hé, zo zou het ook kunnen!”
- Een onverwacht gelukte handeling: “Nu is de sfeer in de woning ineens heel rustig, dat lukt anders nooit.”

Zo'n trigger, of dat nou een bepaald probleem, een waarneming, fascinatie, een idee of een ongezochte vondst is, kan een waardevol vertrekpunt zijn om je nieuwsgierigheid in te zetten en verder op onderzoek uit te gaan. Dit levert doorgaans nieuwe inzichten op, andere invalshoeken of vernieuwende oplossingen waar je ze niet had verwacht.

Hoe werkt het

1. Als je getriggerd bent en nieuwsgierig geworden naar een vraag of probleem, is het goed je af te vragen wat het belang ervan is. Het helpt als meerdere mensen het belangrijk vinden aan een vraagstuk te werken en baat hebben bij het verder brengen ervan.

2. Formuleer vervolgens een onderzoeksvraag.

Daarbij kunnen de volgende vragen handig zijn (gebaseerd op Smit & Verdonschot, 2010):

- Wat is het probleem of de vraag?
- Wat maakt dit probleem of deze vraag juist nu zo belangrijk?
- Voor wie is het belangrijk? Wie zijn betrokken?
- Wie hebben last van dit probleem en wat is die last precies?

3. Zoek mensen die je bij het onderzoek wilt betrekken en nodig ze uit. Samen ga je de onderzoeksaanpak verder ontwerpen.

De aanpak of methode die je kiest hangt af van wat je precies wilt onderzoeken. Als je bijvoorbeeld wilt weten hoe collega's of mantelzorgers een bepaalde manier hanteren in het omgaan met mensen met dementie of hoe bewoners reageren op verschillende omgangswijzen, is een goede methode: observeren, interviews houden en deze vergelijken.

Wil je collega's stimuleren hun eigen gedrag eens onder de loep te nemen, dan kun je waarderende interviews doen of opsporen waar het al lukt (zie andere werkvormen in dit boek).

4. Nodig deelnemers uit.

Zorg ervoor dat je dit met aandacht doet, waarbij je mensen vertelt over het doel van het onderzoek en waarom nou juist zij worden uitgenodigd om mee te doen. Je organiseert daarmee draagvlak voor het onderzoek.

5. Bedenk met elkaar hoe je je gegevens wilt verzamelen (de 'data').

Maak bijvoorbeeld een interview leidraad met een aantal vragen die je gaat stellen. Of punten waar je tijdens het observeren op gaat letten.

6. Verzamel de gegevens.

De interviews vinden plaats, het meekijken of experimenteren. Belangrijk is dat je een vorm hebt om 'de data' te verzamelen. Een opschrijfbokje, kaartjes, invulformulier, een vel met voorgedrukte vragen, et cetera.

7. Als alle gegevens zijn verzameld, komt het aan op het analyseren ervan.

Het gaat dan over het ontdekken van patronen en antwoord te geven op de oorspronkelijk onderzoeksvraag. Analyseren kan op verschillende manieren:

- Systematisch ordenen van al het materiaal met een klein groepje mensen. Bijvoorbeeld door belangrijke passages of persoonlijke uitspraken uit de interviewverslagen bij elkaar te leggen als ze over hetzelfde gaan.
- Je onbewuste idee over een antwoord op de onderzoeksvraag naar boven halen: bevraag elkaar wat is opgevallen tijdens het doen van het onderzoek, welke verrassende uitkomsten ben je tegen gekomen en wat ben je te weten gekomen.

8. Na de analyse is het waardevol de inzichten voor te leggen aan anderen, zoals de deelnemers of anderen in de organisatie.

Dit heet 'valideren' en is een manier om te checken of anderen zich ook in de uitkomsten herkennen.

9. Presenteer de gevonden inzichten.

Een leuke manier is bijvoorbeeld om posters te maken met daarop de belangrijkste inzichten visueel vormgegeven, een boekje of mooie flyer en een interactieve presentatie te geven.

Tips

- Begin klein, dat vergroot de haalbaarheid van het onderzoek. Zet een eerste stap, en kijk vervolgens wat een tweede stap kan zijn.
 - Maak het leuk! Zowel voor jezelf als voor anderen. Dit kun je doen door te vertrekken vanuit je eigen nieuwsgierigheid. Maar ook door na te gaan wat je zelf graag wilt doen. Bijvoorbeeld meelopen met collega's, juist verschillende woonlocaties eens onderzoeken.
 - Literatuur: Smit, M. en Verdonschot, S. & (2010). Praktijkonderzoek. Motor voor verandering in organisaties. Springer Uitgeverij, Houten.
- In dit boek vind je een aantal activerende methoden om onderzoek te doen in de praktijk.



Opsporen waar het al lukt



Doel

In plaats van kijken waarom iets wat je graag wilt bereiken nog niet lukt, juist kijken waar het al wél lukt. Dat levert aanknopingspunten op om dat groter te maken. Bijvoorbeeld door op te sporen waar één of meerdere van de gedragingen in de praktijk zichtbaar zijn.

Benodigdheden

- Pen en papier om te schrijven of een digitale vorm om reflecties vast te houden.
- Tijd

Wat is het

Opsporen waar het vandaag al lukt is een manier om aanwezige kennis bloot te leggen. Je gaat op zoek naar kiemen van wat je graag wilt bereiken. Die kiemen neem je onder de loep. Het vertrekpunt is een moment of situatie waarin op enigerlei wijze sprake was van datgene waar je

naar streeft. Bijvoorbeeld een moment dat het lukte om goed het overzicht te bewaren en rust te creëren in de woning. Door dit te onderzoeken kun je het ook verder uitbouwen. Het succes uit het verleden, vormt dan de basis om kennis te delen en met elkaar te leren van wat belangrijk is, als het gaat over bijvoorbeeld 'eigen regie voeren en overzicht behouden' (gedraging #4).

Als we denken aan leren en ontwikkeling, is het in het algemeen vaak zo dat er gekeken wordt naar een probleem of een lastige situatie. Vervolgens kijken we hoe je daarmee om kunt gaan. In plaats van te kijken naar wat er níet lukt, kun je ook kijken naar iets wat wél lukt. Dit levert meer energie op; het werkt enorm inspirerend stil te staan bij een succeservaring en waarom deze ervaring zo geslaagd was. Door de situatie gezamenlijk te analyseren, maken mensen linkjes met hun eigen ervaringen en situaties. Hiermee worden de inzichten meteen breder inzetbaar.

Hoe werkt het**1. Wat ga je ontwikkelen en waar vind je daar voorbeelden van?**

Ga na welke gedraging(en) jij of jullie als team graag wilt/willen ontwikkelen. Welke van de elf gedragingen zou je willen aanpakken. Wat is de huidige situatie die maakt dat je juist met deze gedraging aan de slag wilt?

2. Bedenk vervolgens waar je naar toe zou willen.

Wat heb je voor ogen? Dit is de gewenste situatie of toestand waar je naartoe wilt.

Vraag je af of je vandaag al voorbeelden van die gewenste situatie ziet. Met andere woorden: waar gebeurt al, in het klein, wat je graag vergroot wilt zien? Het kan een voorbeeld zijn van jezelf of van een van je collega's.

3. Onderzoek de voorbeelden uit de vorige stap.

Bevraag degene die betrokken was in de situatie waar het al lukte. Vraag bijvoorbeeld:

- Hoe pakte je het aan?
- Wat heeft je geholpen het zo te doen?
- Wat leverde het op?

Anderen luisteren en schrijven op wat ze horen aan 'succesfactoren'.

4. Onderzoek met elkaar deze succesfactoren.

Welke succesfactoren horen bij elkaar? Wat is een passende overkoepelende term daarvoor?

Besprek met elkaar de succesfactoren en hang deze ergens in jullie ruimte zichtbaar op. Dat kan inspireren.

NB: Hier kun je ook de werkvormen 'waarderend interview' en 'vragen stellen' voor gebruiken.

5. Toepassen van de succesfactoren.

Ga ieder voor zich of in tweetallen na hoe je deze kunt toepassen in je eigen situatie. Bedenk wat nodig is om dat wat vandaag lukt, te doen toenemen.

Tips

- Een optie bij stap vier is een verdeling te maken in succesfactoren die te maken hebben met de omgeving (bijvoorbeeld steun van derden), en succesfactoren die gaan over de persoon zelf (kwaliteiten, eigenschappen, activiteiten en initiatieven).
- Literatuur: Tjepkema, S., & Verheijen, L. (Eds.) (2009). Van kiem tot kracht: Een waarderend perspectief voor persoonlijke ontwikkeling en organisatieverandering. Springer Uitgeverij, Houten.

Plaatsbepaling- Waar sta je**Doel**

In beeld brengen waar je met je team staat als je kijkt naar de elf gedragingen. Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor activiteiten om als team het verschil te gaan maken.

Benodigdheden

- Flap-over
- Lege ruimte waarin je een (denkbeeldige) lijn kunt trekken, waar teamleden zich over kunnen verdelen.

Wat is het

Door plaats te bepalen kun je zowel voor individuele medewerkers als voor teams inzichtelijk maken wat de stand van zaken is ten opzichte van het werken volgens de elf gedragingen. Je maakt als het ware een foto: hier staan wij nu.

Hoe werkt het

1. Leg het doel van de oefening uit. Nodig iedereen uit om in dit uur plaats te bepalen en stelling te nemen.

2. Maak de ruimte zo leeg mogelijk en trek een denkbeeldige lijn door de ruimte. Leg uit dat het ene eind van de lijn staat voor: '0%' en de andere kant van de lijn staat voor '100%'. Daartussen zijn natuurlijk vele gradaties mogelijk.

3. Lees een gedraging voor, hang de poster aan de muur en vraag in hoeverre elk teamlid vindt dat hij/zij werkt zoals omschreven, ergens op de lijn tussen de 0 en 100%. Laat de teamleden tegelijk plaats nemen, positie bepalen op de lijn. Er ontstaat dus een lint van medewerkers.

4. Nodig medewerkers uit om toe te lichten waarom zij deze positie gekozen hebben. Vooral de uitersten zijn interessant. Bespreek met elkaar:

- Verrast de opstelling ons? Hoe komt dat?
- Wat hebben wij nodig om ons hierin verder te ontwikkelen?
- Waarover gaan wij met elkaar het gesprek voeren?
- Hoe kunnen degenen die werken zoals omschreven staat, een stimulerende rol en voorbeeldfunctie vervullen in het team. Welk gedrag laten zij dan zien?
- Wat kunnen degenen die nog niet werken zoals omschreven staat, leren van de anderen?
- Hoe gaan wij dat organiseren en aanpakken.
- Hoe kunnen wij als team een stap verder komen en het verschil gaan maken.
- Wanneer evalueren wij de voortgang?

Tips

- Je kunt in één keer alle gedragingen op deze manier in beeld brengen. Je kunt er ook per teambijeenkomst één gedraging uitlichten, hier dieper op ingaan en afspraken maken over hoe er als team verder mee te komen.

- Doe deze oefening een paar keer per jaar. Hiermee maak je met elkaar inzichtelijk in hoeverre er verandering is opgetreden. Denk aan antwoorden op vragen als:
 - Wanneer en hoe zien wij dat iedereen zich in de richting van de gewenste gedragingen ontwikkeld heeft?
 - Wat moet er dan veranderd zijn?
 - Waaraan zien we dat bij onszelf en bij elkaar?
- Leg elke keer de stand van zaken vast, met datum en aanwezige deelnemers, en de gemaakte afspraken. Hang ze voor iedereen zichtbaar op zodat ze niet vergeten worden.

Rollenspel / oefenen met elkaar



Doel

Oefenen met nieuw gedrag door met collega's een situatie na te spelen en te reflecteren.

Benodigheden

Minimaal drie collega's: één die oefent, één als tegenspeler, en een derde die observeert.

Wat is het

Je gedrag veranderen doe je niet zomaar. Daarom kan het helpen te oefenen. Bijvoorbeeld als het gaat over de communicatie met de bewoner, of het aanspreken van collega's. Nieuw gedrag ontwikkelen kost tijd en vraagt om het oefenen en uitproberen ervan. Door een rollenspel te doen kun je experimenteren met verschillend gedrag, en kijken wat het effect ervan is op je collega. Dat kan minder spannend zijn dan meteen 'in het echt'.

Hoe werkt het

1. Een iemand brengt een situatie in die hij of zij graag wil oefenen. Belangrijk is dat het een concrete situatie is met één persoon. Als je bijvoorbeeld wilt oefenen in het aanspreken van een collega, is het belangrijk één situatie te kiezen en die te oefenen.

2. Een ander biedt aan om de rol van de tegenspeler op zich te nemen. Een aantal vragen vooraf zijn belangrijk:

- Wat voor persoon is de ander? Hoe reageert hij meestal?
- Waar wil je mee oefenen? Wat gebeurt er meestal wat je zou willen veranderen?

3. Begin gewoon en laat het gesprek even lopen. De regel is dat alle drie time-outs kunnen inzetten. Bijvoorbeeld als je vastloopt, of als een ander denkt dat het goed is om even te stoppen.

Tijdens de time-outs kun je:

- vragen aan je gesprekspartner hoe hij/zij het gesprek ervaart;
- de derde persoon, die observeert, vragen om hulp/suggesties;
- verzoeken om iets opnieuw op te pakken of nog eens op een andere manier uit te proberen.

Time-outs duren kort, maximaal 30 seconden, en zijn nadrukkelijk niet bedoeld om uitgebreid op de casus in te gaan of te evalueren.

4. Als het oefengesprek klaar is, reflecteer je met elkaar over hoe het ging. Laat iedereen kort vertellen hoe hij of zij het gesprek heeft ervaren, wat waarde had en wat je hebt geleerd. Dit hoeft namelijk niet alleen voor degene die oefent te gelden!

Tips

- Nodig een keer een acteur uit om met het team te oefenen. Een acteur kan waardevolle feedback geven op het effect van je gedrag, doordat hij of zij heel puur reageert. Bovendien kan een acteur gemakkelijk verschillende rollen spelen: een geïrriteerde collega...een bewoner die onbegrepen gedrag laat zien ... een vasthoudend familielid.
- Je kunt het oefengesprek filmen en later samen terugkijken.

Het situatie spel



Doel

Op een speelse manier verhalen uitwisselen en van elkaar leren hoe men één of meerdere gedragingen in de praktijk kan tegenkomen.

Benodigheden

- Een aantal situaties, 10 is een mooi aantal
- Kaartjes om situaties op te schrijven
- Tijd om met elkaar het spel te spelen

Wat is het

Het 'situatiespel' is een werkvorm waarbij je met je collega's ervaringen, ideeën en tips uitwisselt aan de hand van echte situaties in het werken binnen kleinschalig wonen. Vaak is er niet veel tijd om van elkaar te horen hoe iemand een bepaalde situatie heeft benaderd, of zou aanpakken. Het werk is vaak individueel waardoor je niet altijd de kans krijgt te leren van en met je collega's. Het kan gaan om een moeilijke situatie met een bewoner, of met een collega, maar juist ook om een succesvolle situatie. De elf gedragingen zijn

het uitgangspunt; verzamel situaties die over één van de gedragingen gaat, succesvol en moeilijk.

Hoe werkt het

1. Iedereen verzamelt een week lang situaties uit het werk. Dat kunnen momenten zijn die lastig waren (met betrekking tot een of meerdere van de gedragingen) of die juist goed gingen. Beschrijf elke situatie op een kaartje.
 - Wat was de situatie?
 - Wie of wat waren betrokken?

2. Verzamel de kaartjes met situaties. Leg deze tijdens een teamoverleg omgekeerd en door elkaar geschud op tafel. Iemand trekt één kaart, leest de situatie voor en vertelt wat hij/zij zou doen. En waarom. De collega's luisteren alleen en reageren niet. Na de uitleg van degene die het kaartje trok, reageert degene van wie de situatie was. Zij vertelt hoe zij in de desbetreffende situatie gereageerd heeft / wat zij gedaan heeft, en wat het effect was.

3. Collega's mogen ook reageren. Hebben zij nog andere manieren van reageren in deze situatie?

Tips

- Het kan zijn dat je een kaart trekt met een situatie die lijkt op iets wat je zelf hebt meegemaakt. Je kunt er dan voor kiezen te vertellen wat je toen hebt gedaan en wat werkte. Probeer je wel zoveel mogelijk in te leven in de situatie op het kaartje.
- Als je veel kaartjes verzameld hebt, kun je ervoor kiezen om elk teamoverleg een of meer kaartjes te bespreken.

Vragen stellen



Doel

Het doel van vragen stellen is iets te weten te komen. Het doel kan ook zijn om door vragen te stellen een ander te ondersteunen in het vormen van zijn of haar gedachten.

Vragen stellen is een belangrijke aspect van gedrag, die in de elf gedragingen terugkomt. Bijvoorbeeld in 'het hebben van oprechte aandacht en interesse voor de bewoner' (gedraging #3), 'de communicatie met de bewoner' (gedraging #6) en 'het aanvoelen van en meebewegen met de bewoner' (gedraging #8). Het is een belangrijk element in de interactie met collega's. Daar is het vaak nog minder vanzelfsprekend dat we elkaar vragen stellen.

Wat is het

Vragen stellen is een vorm van actief luisteren en een techniek om informatie te verkrijgen over de inhoud van een gebeurtenis, over een oplossingsrichting of een aanpak.

Vragen stellen is een manier om het gesprek te openen. Het zet anderen aan het denken en kan helpen om een vraagstuk te verhelderen en gedachten, wensen, motivatie of ideeën onder woorden te brengen.

Als je een bewoner vraagt wat ze niet wil, krijg je een heel andere sfeer dan wanneer je vraagt naar wat iemand wél wil. Met vragen kun je sturen. En vragen helpen dan in beweging te komen. Beweging zonder te duwen, maar door vragen te stellen mensen prikkelen zélf in beweging te komen. Afhankelijk van wáár je op wilt sturen, kies je welke vragen je stelt. In het contact met collega's betekent dit bijvoorbeeld dat je via doorvragen, op een andere manier met elkaar in gesprek komt dan je gewend bent of wat gangbaar is.

Hoe werkt het

Er zijn veel manieren te bedenken waarop je met elkaar het vragen stellen verder kunt ontwikkelen en oefenen. Het is het meest handig om dit in te passen in je dagelijks werk.

Een paar voorbeelden:

1. Spreek af dat je in het teamoverleg eerst informatieve vragen stelt, voordat je reageert op de mening van een collega. Zo check je of je het juist gehoord en begrepen hebt. En je helpt je collega haar mening te verduidelijken.

Voorbeelden

“Je zei net dat je moeite hebt met bedenken van huiselijke bezigheden die bewoners kunnen doen. Heb je dat op bepaalde momenten tijdens je dienst? Kun je aangeven welke huiselijke bezigheden je wél doet met de bewoners? Wat doe jij hierin en wat doen de bewoners / een deel van de bewoners?”

“Je vindt het lastig om te zien dat collega’s te lang pauze nemen en zitten te roken. Kun je uitleggen wát je er precies lastig aan vindt? Voel jij je bijvoorbeeld tekort gedaan, of worden de bewoners tekort gedaan? Komen bepaalde taken in het gedrang?”

“Ik hoor je zeggen dat je van mening bent dat de bewoners te vaak pasta krijgen. Kun je vertellen wat je té vaak vindt? Eten de bewoners er lekker van, of blijft er veel pasta over? Hoe komt het dat er vaak pasta gekookt wordt? Hoe vaak wordt er pasta gekookt in de week? Hoe en waar kunnen we dit zien?”

Tips

Afhankelijk van het doel van een vraag kun je een passende vraagvorm kiezen:

- Open vragen laten de ander een grote vrijheid in de formulering van het antwoord. Daardoor kan hij/zij in eigen woorden uiteenzetten wat zijn gedachten zijn. Beginnen met: wat, waar, wanneer, hoe. Pas op met ‘waarom’ vragen, deze kunnen bedreigend overkomen en het gevoel geven ter verantwoording te worden geroepen.
- Doorvragen. Wanneer je nog meer wilt weten over een onderwerp sluit je met een volgende vraag aan bij datgene wat de ander net heeft gezegd. Je kan dat doen in de vorm van een nieuwe vraag: “Wat bedoel je met ‘ze’?” Of door het laatste woord van de zin van een collega vragend te herhalen. Bijvoorbeeld als een collega zegt: “De aanvraagprocedure is vertraagd” kun je vragen: “Vertraagd?”
- Vragen naar verschillen en overeenkomsten. Je probeert het antwoord specifieker te maken: “Waarin is deze oplossing beter dan de andere?” “Wat is jullie gemeenschappelijke belang in deze situatie?”

Waarderend interview



Doel

Zicht krijgen op talenten door succesvoorbeelden van de elf gedragingen op te sporen en te analyseren. Het gaat erom boven water te krijgen:

- wat iemand al doet dat succesvol is en wat werkt;
- welke talenten iemand gebruikt om aan één of meerdere gedragingen invulling te geven.

Benodigheden

- Pen en papier om mee te schrijven
- Tijd en ruimte om met elkaar in tweetallen in gesprek te kunnen gaan.

Wat is het

Waarderend interviewen is een manier om talenten van collega’s op het spoor te komen. Dat kan voor iedereen anders zijn. Elke collega heeft immers andere kwaliteiten en talenten. Zo betreft de één bewoners bij de dagelijkse activiteiten,

omdat ze precies weet wie wat graag doet. Haar talent is ‘de bewoner aanvoelen’ (gedraging #5). Terwijl een andere collega bewoners betreft door enthousiasmerend te zijn. Haar actiegerichte talent maakt dat bewoners betrokken worden en er dagelijkse gezamenlijkheid ontstaat (gedraging #7). Het loont dus om erachter te komen wat ieders persoonlijke talenten zijn die je inzet.

Hoe werkt het

1. Vorm tweetallen. Ieder kiest één van de elf gedragingen. Denk vervolgens na over een moment waar je positief op terugkijkt, en waarin je echt ‘in je kracht’ stond. Een mooi voorbeeld van één van de gedragingen, waar je trots op bent of energie van kreeg.

2. Bevraag elkaar kort met de volgende vragen:

- Schets de situatie kort: wie, wat, waar.
- Wat deed je in die situatie en met name: wat deed je wat werkte? Wat zei je of wat zei je juist niet?
- Wat was het effect van jouw handelen op de bewoners, collega’s, op jezelf of op de sfeer?

- Waar zat jouw voldoening als het gaat om die situatie? Waar ben je trots op, tevreden over en waar krijg je energie van?
- Wat zegt dat over waar jouw talenten zitten als het gaat om de gedraging en over wat belangrijk is om in gedachten te houden?

3. Koppel in het team terug wat ieders talent is. Waar vullen jullie elkaar aan? Wat zijn leuke samenstellingen om vaker in samen te werken?

Tips

- Binnen kleinschalig wonen werk je vaak alleen. Is er wellicht scholingsbudget vrij te maken en dat te besteden aan een paar keer dubbel inroosteren? Koppel er een leervraag aan en werkvormen uit dit boek. Zo kun je al lerend samenwerken!
- Je kunt ieder een verschillende gedraging nemen waar positief op teruggekeken wordt. Zo krijg je een reeks van verschillende talenten van de teamleden.
- Je kunt ook afspreken dat elk teamlid reflecteert op dezelfde gedraging. Zo krijg je een reeks van talenten die inzetbaar zijn rond één van de gedragingen, en natuurlijk ook breder!

Bron

Gebaseerd op de 4D cycle van David Cooperrider en bewerkt door Luk Dewulf van Kessels & Smit.

Colofon

Auteurs

Joke van Alten, vanAlten, leren in bedrijf
Mara Spruyt, Kessels & Smit, *The Learning Company*

In samenwerking met

Ada Boon, De Rijnhoven
Paulien Geraerts, Zorgspectrum
Geertje Tuin, Birkhoven Zorggoed

Opdrachtgever

Provinciaal platform competente medewerkers kleinschalig wonen (Utrecht)



Het praktijkonderzoek en dit werkvormenboek zijn mede tot stand gekomen dankzij financiële ondersteuning van ZonMw.

Ontwerp en layout

Hanneke Queens, Kessels & Smit, *The Learning Company*

Drukwerk

Grafisch Centrum Vanderheym



Medewerkers maken **het verschil** in de kwaliteit van wonen en leven!