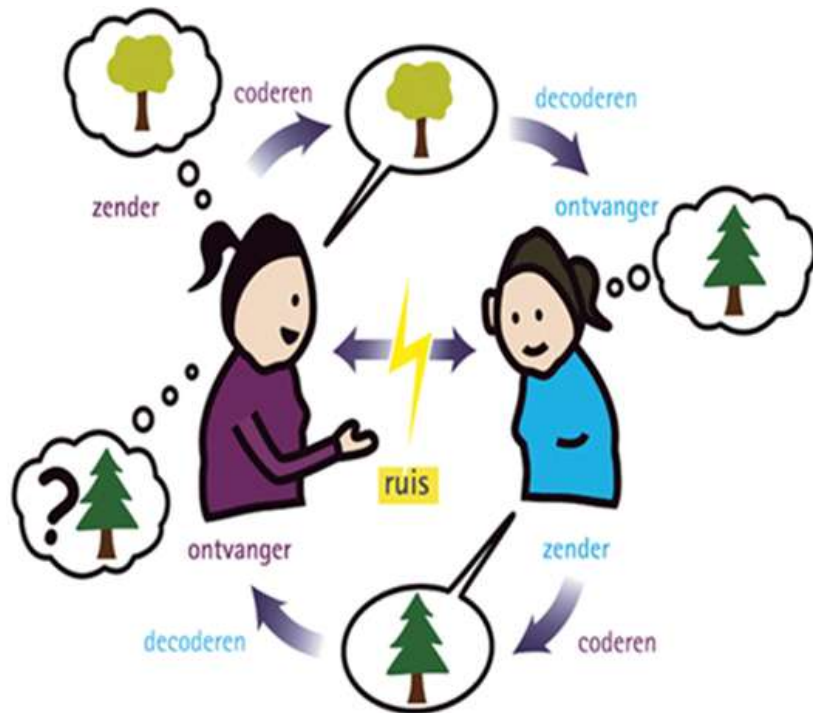


# Goed in Gesprek



eenvoudige werkvormen voor reflecties  
binnen de langdurige zorg.



[www.zorgvoorbeter.nl/communiceren](http://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren)

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
1. Drie woorden .....	3
2. Cijfer geven.....	4
3. Barometer .....	5
4. Tops en tips van de week / van de dag.....	6
5. Mijn werk anders bekeken.....	7
6. Moment voor een compliment .....	7
7. Rozendag .....	8
8. Kernvragen .....	9
9. Reflecteren met het STARR-model.....	10
10. Reflecteren met de A4-methode.....	11
11. Reflecteren met de roddel-methode .....	12
12. Het grote formulieren festival.....	13
13. Detective spelen: weg met de onnodige formulieren/activiteiten .....	13
14. Mag het ietsje meer zijn.....	14
15. Een beeld zegt meer dan 1000 woorden .....	14
16. Werk in the picture .....	15
17. Klachtenbox mét oplossingen .....	15
18. Mooiste moment .....	16
19. Ik vind je Super, want... ..	16
20. Pot vol voldoening .....	17
21. Wall of fame.....	17
22. Praten is (ook) werken .....	18
23. Inzicht in agressie .....	19
24. Gluren bij de burens.....	20
25. Ik ruil een dag van baan met .....	21
26. Bruggen bouwen, kom over de brug!.....	21
Werkvormen uit publicaties Sting. ....	22
27. Het effect van LSD .....	22
28. Feedback geven en ontvangen .....	24
29. Intercollegiaal overleg: De Clinic .....	26
30. Intercollegiaal overleg: De Vijfstappenmethode .....	27
31. Kennis ligt op de werkvloer.....	28
32. Wat verwacht jij van de zorg als je 84 jaar bent? .....	29
33. Welke waarden en normen zijn voor jou belangrijk in het werk?.....	30
34. Wensen van cliënten: waar kijk jij van op?.....	31

# Inleiding.

## Reflecteren: stilstaan bij je werk om van te leren.

Wie reflecteert houdt zichzelf een spiegel voor. Je staat stil bij hoe je je werk uitvoert en hoe je met anderen communiceert en werkt. Je richt de blik naar binnen en stelt jezelf vragen: 'Waarom reageer ik zoals ik reageer? Waarom handelde ik zoals ik deed? Wat wilde ik ermee bereiken?'

Reflectie is een soort van feedback, maar dan voor jezelf.

Bij reflectie herleef je een situatie die je hebt doorgemaakt. Je doet dit 'hardop', bewuster, op een rustig moment en met je collega's erbij. Je begint bij wat er gebeurde en welke signalen er waren waar je op reageerde. Dan sta je stil bij je gevoelens en gedachten en hoe je de regie nam over je reactie. Je kijkt ook naar de resultaten van je handelen.

## Reflecteren: samen leren.

Reflecteren kun je doen in tweetallen, in kleine groepjes en in teamverband. Samen stilstaan bij hoe de zorg bij een cliënt verloopt en de vragen die iemand hierbij heeft, maar ook bijvoorbeeld over de samenwerking en communicatie in het team. Reflectie kost tijd. Het 'werkt' als je er bewust met je collega's mee bezig kunt zijn. Die tijd moet je maken. Je kunt ook in je eentje reflecteren: dan doe je aan zelfreflectie.

Er zijn meer manieren, werkvormen om stil te staan bij het werk in de zorg en in het team.

## Werkvormen die aanzetten tot reflectie.

De hier geselecteerde werkvormen kun je gebruiken om meer structuur en diepgang te geven aan de diverse reflectiemomenten die mogelijk zijn in het werk. Alle werkvormen helpen bij het stoom afblazen, energie opdoen en het leren uit ervaringen en van elkaar.

De eerste 7 werkvormen helpen bij evaluaties en het waarderen van een dag, voortgang in ontwikkeling e.d. De werkvormen nummer 8 tot en met 11 zijn geschikt voor georganiseerde zorgreflectiemomenten, waarin een situatie centraal staat. Vanuit die situatie kunnen collega's van elkaar leren om zo tot diepere inzichten en nieuwe perspectieven te komen. Ze leren van de situatie en van elkaar. Op het kennisplein Zorg voor Beter bij het thema 'Goed in Gesprek' staan ook aanwijzingen hoe reflectiemomenten te begeleiden.

De selectie van werkvormen kwam in 2011 tot stand in de samenwerking van Vilans met het Florence Nightingale instituut in het kader van 'Het Goede Gesprek, naar meer dialoog in de zorg' en 'Zusters on Tour'. Vilans verzorgde daarbij de toolbox voor het educatief traject van organisaties waar Zusters on Tour optraden. Een aantal van de werkvormen zijn aangedragen door Sting en afkomstig uit publicaties van Sting (nu V&VN), de samenwerkingspartner van Vilans bij 'Het Goede Gesprek': **Kennis ligt op de werkvloer**, Een gids met werkvormen voor verzorgenden teamleiders en managers, **Koppen bij elkaar!**, Handleiding intercollegiaal overleg in de verzorging en **Iedereen is anders, mooi toch**. Werken met het zorgleefplan in multiculturele zorgorganisaties. Werkboek voor verzorgenden Utrecht,

Ga creatief om met de werkvormen, ze blijven hulpmiddelen en zijn nooit een doel op zich. Dus: bewerk ze, kneed ze naar uw eigen situatie, eigen mensen en uw eigen voorkeuren. En vooral: Gebruik ze!

Veel succes met uw reflectiemomenten.


Henry Mostert  
Vilans, kenniscentrum langdurende zorg.  
Utrecht, februari 2014.



eenvoudige werkvormen voor reflectie in de zorg  
[www.zorgvoorbeter.nl/communiceren](http://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren)

<b>Titel</b>	<b>1. Drie woorden</b>
<b>Thema</b>	Reflectie op de dag, het werk, afgelopen periode, thema
<b>Wat is het?</b>	Open vragen geven óf een uitgebreid antwoord óf de ander slaat dicht. Als je een korte kernachtige inventarisatie wilt, is het belangrijk bij open vragen te kiezen voor een aanpak waarbij je aangeeft hoe het antwoord eruit moet zien. 1, 2 of 3 woorden, uitspraken of kreten geven daarbij al voldoende structuur. 'Drie woorden' is een creatieve werkvorm om kort en krachtig te evalueren en inventarisatie van gevoelens en ervaringen.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Toepassingsmogelijkheden</b>	Reflectie / inventarisatie ervaring in drie woorden voor zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ervaring/kennis met betrekking tot het afgesproken thema</li> <li>- Functioneren in de afgelopen weken</li> <li>- Ontwikkeling wat betref een afgesproken thema</li> <li>- Gevoel in de afgelopen periode / dag / dienst</li> <li>- Gevoel over een bepaalde verandering</li> <li>- Ervaring van deze dag/bijeenkomst</li> <li>- Terugblik op de samenwerking in het team</li> </ul>
<b>Hoe doe je het?</b>	<p><b>Stap 1: Vraag stellen.</b> Bedenk van tevoren een goede vraag en schrijf deze op de flap. Geef aan dat je wilt dat men in drie woorden antwoord formuleert.</p> <p><b>Stap 2. Bedenktijd geven.</b> Associatieve denkers hebben vaak meteen hun antwoord klaar. Door (enkele minuten) bedenktijd te geven krijgen de reactieve denkers ook de gelegenheid om een antwoord te formuleren en voor zichzelf op te schrijven.</p> <p><b>Stap 3 (optioneel, evt. overgeslagen) Kort van gedachten laten wisselen</b> Voordeel: ieder heeft al wat gezegd/uitgewisseld, praten in de groep is dan makkelijker. Daarnaast is al uitgewisseld en kans dat iemand (te) veel tijd vraagt voor eigen punt is minder.</p> <p><b>Stap 4. Woord laten nemen.</b> Nodig een van de deelnemers uit om als eerste zijn drie woorden te geven. Indien de tijd het toelaat kun je hem vragen één woord te kiezen (of kies zelf een van de drie woorden) om nader toe te lichten. Vraag vervolgens deze persoon om het woord door te geven aan iemand anders. Overweeg of je iedereen wilt terug horen. Na drie of vier beurten kun je vragen of iemand nog iets heel anders wil toevoegen aan de evaluatie.</p>
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij hun werk en geven diepgang aan de betekenis.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Kernachtige inventarisatie ervaring van deelnemers op een item.
<b>Verder lezen</b>	Uit: Het Grote Werkvormen boek, Sasja Dirkse-Hulscher en Angela Talen.
<b>Trefwoord</b>	Evaluatie en reflectie

<b>Titel</b>	<b>2. Cijfer geven</b>
<b>Thema</b>	Reflectie op de dag, het werk, afgelopen periode, thema
<b>Wat is het?</b>	Je vraagt deelnemer een cijfer te geven voor een bepaalde activiteit of ervaring. Dit cijfer vormt het uitgangspunt voor het gesprek of de bijeenkomst.  Door uit te gaan van een gegeven cijfer krijg je geen ellelange uitweidingen.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Toepassingsmogelijkheden /</b>	Zie 'drie woorden'
<b>Hoe doe je het?</b>	<b>Stap 1: Opdracht geven.</b> Leg uit waar je op wilt terugblikken, bijvoorbeeld het functioneren, een activiteit of een ervaring. Vraag de medewerker hiervoor een cijfer te geven (van 1 t/m 10). <b>Stap 2. Cijfer laten geven.</b> Nodig uit om het cijfer toe te lichten en vraag hierop door. Zeg bijvoorbeeld: 'Je hebt een 8 gegeven, waar zit dat in?' en 'Het is geen 10, wat had er moeten gebeuren om er een hoger cijfer van te maken?'. Gebruik je de werkvorm in de groep, geef dan nog twee of drie andere personen het woord om hun cijfer toe te lichten een vraag ten slotte of iemand nog iets wil zeggen dat nog niet is gezegd. Gaat het om een cijfer voor bijvoorbeeld ieders bijdrage in de situatie, dan kun je beslissen om iedereen het woord te geven. <b>Stap 3 Geef zelf een cijfer (indien aan de orde)</b> <b>Stap 4. Verdere gesprek voeren.</b> Vat de gedachtewisseling op basis van de cijfers samen en diep enkele argumenten uit.
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij hun werk en geven diepgang aan de betekenis.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Kernachtige inventarisatie ervaring van deelnemers op een item.
<b>Variatie</b>	<b>Laat deelnemer op volgorde staan.</b> Je kunt de cijfers ook letterlijk in beeld brengen door mensen te vragen op één lijn te gaan staan van laag naar hoog . Je kunt dan kort de rij langs gaan of steekproefsgewijs enkele personen het woord geven. (begin, midden einde rij) <b>Stel twee vragen</b> Als je mensen vraagt een cijfer voor de dag te geven kun je je hun natuurlijk ook vragen om een score voor hun eigen inbreng te geven. <b>Deel kaarten uit.</b> Geeft korte bedenktijd en laat het cijfer eerst op een kaart schrijven. <b>Opstaan op afroep:</b> Wanneer je cijfers inventariseert, dan kun je ze opnoemen en de deelnemers laten staan als hun cijfer wordt genoemd. Je kunt dan van de staande mensen er een of twee uitnodigen om hun keuze toe te lichten.
<b>Verder lezen</b>	Uit: Het Grote Werkvormen boek, Sasja Dirkse-Hulscher en Angela Talen.


<b>Titel</b>	<b>3. Barometer</b>
<b>Thema</b>	Reflectie op de dag, het werk, afgelopen periode, thema
<b>Wat is het?</b>	<p>Je deelt stroken uit met daarop een indeling (bijv. 0-100%, cijfer 1-10). Iedereen geeft op deze barometer aan hoe hij terugkijkt op een bepaalde ervaring of periode. Deze score vormt het uitgangspunt voor de gedachtenwisseling.</p> <p>Door naar een score te vragen schep je een kader. Eén cijfer, percentage etc. vormt een concreet vertrekpunt voor het gesprek. Vanuit hier kun je verdere vragen stellen ter verdieping. Deze werkvorm is ook zeer geschikt voor bijvoorbeeld functioneringsgesprekken..</p>
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Toepassingsmogelijkheden /</b>	Zie 'drie woorden'
<b>Hoe doe je het?</b>	 <p><b>Stap 1: Barometer uitdelen.</b> Geef iedereen een exemplaar van de barometer. En een pen en stift. Zorg dat het materiaal er verzorgd uit ziet. Leg uit waar je op wilt terugblikken, bijvoorbeeld het functioneren, een activiteit of een ervaring. Vraag de medewerker hiervoor een cijfer te geven (van 1 t/m 10).</p> <p><b>Stap 2. Opdracht geven</b> Vraag iedereen op de barometer aan te geven hoe hij terugblijkt op een ervaring of periode.</p> <p><b>Stap 3 (optioneel) Gedachtewisseling.</b> Vraag in tweetallen van gedachten te wisselen over de ingevulde barometer</p> <p><b>Stap 4: Stoptekens geven. Zeg:</b> 'Oké, graag vraag ik een aantal van jullie om een toelichting op de scores'. Geef zo'n drie á vier personen het woord en vraag daarna of er iemand nog iets anders wil zeggen. Zo niet rond dan de werkvorm af.</p> <p><b>Stap 5. Kort samenvatten.</b> Tot slot vat de belangrijkste opmerkingen samen..</p>
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij hun werk en geven diepgang aan de betekenis.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Kernachtige inventarisatie ervaring van deelnemers op een item.
<b>Voorbeeldvragen voor in de barometer</b>	<p><b>Na training</b></p> <p>Hoe waardevol vind je vandaag?</p> <p>Hoe groot is de kans dat je dit gaat toepassen in je werk</p> <p>Wat voor score geef je je eigen inbreng vandaag?</p> <p><b>In een coaching</b></p> <p>Hoe hoog scoor je je ontwikkeling het afgelopen jaar</p> <p>Hoe hoog schat je je inzet in dit project in?</p> <p>Hoe hoog scoor je de begeleiding die je gekregen hebt?</p> <p><b>In een dagevaluatie of teamoverleg</b></p> <p>Hoe hoog scoor je je werkplezier vandaag/deze week?</p> <p>Hoe hoog scoor je de werkdruk, de samenwerking etc. etc.</p> <p>Wat voor score geef je de kwaliteit van je werk vandaag (hier kun je nog specifiek zijn in bijvoorbeeld 'aandacht geven', 'positieve uitstraling etc</p>
<b>Verder lezen</b>	Uit: Het Grote Werkvormen boek, Sasja Dirkse-Hulscher en Angela Talen.

<b>Titel</b>	<b>4. Tops en tips van de week / van de dag</b>
<b>Thema</b>	Evaluatie / Reflectie op een dag / training e.d.
<b>Wat is het?</b>	Medewerkers geven aan wat er goed is gegaan en willen behouden, zij geven ook aan wat er niet zo geslaagd was. Zowel positieve als negatieve ervaringen komen op tafel.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Toepassingsmogelijkheden /</b>	Snelle evaluatie van de dag, training, workshop
<b>Hoe doe je het?</b>	<p><b>Stap 1: Introduceer tips en tops.</b> Introduceer in het kort wat de bedoeling is. In een enkel steekwoord horen Schrijf je tip op een geeltje. Schrijf ook een top op een geeltje. Tips en tops: tip = kan beter, top = prima zo!</p> <p><b>Stap 2. Tips en tops opschrijven.</b> Medewerkers schrijven hun bevinding op een geeltje.</p> <p><b>Stap 3. Tips en tops inventariseren.</b> Vraag ieder hun tips en tops te vertellen. Plak ze op een flap. Mensen mogen een verhelderende vraag stellen.. Zorg dat iedereen aan bod komt.</p> <p><b>Stap 4. Samenvatten opbrengst.</b> Vat zelf de belangrijkste inzichten samen of vraag iemand uit de groep dit te laten doen. Benoem eventueel het vervolg op de bevindingen, wat pak je op. Vraag de medewerkers ook wat ze met hun bevinding gaan doen.</p>
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij een situatie om van te leren. Zij kunnen stoom afblazen.
<b>Variant</b>	Werk niet met geeltjes maar vraag het direct. Hiermee verlies je de bezinnings-tijd.
<b>Verder lezen</b>	Uit: Het Grote Werkvormen boek, Sasja Dirkse-Hulscher en Angela Talen.

<b>Titel</b>	<b>5. Mijn werk anders bekeken</b>
<b>Thema</b>	profilering
<b>Wat is het?</b>	Een creatieve werkvorm om medewerkers over hun werk te laten nadenken
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Vraag medewerkers een dier (of bloem/voorwerp) te noemen die het beste 'verbeeld' hoe zij tegen het werk aankijken en laat ze vertellen waarom ze dit dier hebben gekozen.  Je kunt ook vragen aan te geven welke metafoor de dag, het werk vandaag heeft.
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers leren op een andere manier naar hun eigen en elkaars werk te kijken en dit te verwoorden
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Meer begrip voor elkaars werk/inzet


<b>Titel</b>	<b>6. Moment voor een compliment</b>
<b>Thema</b>	Waardering
<b>Wat is het?</b>	Verschillende manieren om waardering voor je collega's te laten zien.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams
<b>Hoe doe je het?</b>	Pluimendag: geef een echte pluim aan je collega Geef minstens één persoon een compliment, vertel er ook bij waarom Briefkaart met compliment naar collega sturen Complimentenpot, verzamel gekregen complimentjes in een pot. Pak er af en toe één uit.
<b>Wat is het doel?</b>	Collega's complimenteren. Aandacht hebben voor wat goed gaat in het werk. Energie geven.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers voelen zich gewaardeerd voor hun werk. Medewerkers zien wat waardevol is in het werk van hun collega's. Een teken van waardering zal de ontvanger verrassen en ook raken.



<b>Titel</b>	<b>7. Rozendag</b>
<b>Thema</b>	Verplaatsen in een ander / elkaar beter begrijpen
<b>Wat is het?</b>	Een dag waarop de cliënt voor ieder moment dat iemand zich niet aan een gemaakte afspraak houdt een roos krijgt
<b>Voor wie is het?</b>	medewerkers van de teams i.s.m. cliënten en familieleden
<b>Hoe doe je het?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zet een grote vaas met rozen bij de receptie.</li> <li>- Spreek met de cliënten (en de familie) af dat hij/zij op die dag een roos krijgt voor ieder keer dat een medewerker zich niet weet te houden aan een afspraak met deze. Leg uit wat je wat 'roosmomenten' zijn: zeggen iets te doen en dat vergeten, later komen dan met elkaar afgesproken etc.</li> <li>- Maak hier juist wat feestelijks van, zodat zowel medewerkers als cliënten plezier beleven. Juist ook kleine 'roosmomenten' mogen benoemd zijn en tot rozen leiden. Je kunt ze ook samen met de cliënt ophalen bij de receptie.</li> <li>- Tel op het eind van de dag het aantal rozen dat bij de receptie is opgehaald en wie de meeste rozen heeft.</li> <li>- Bespreek met elkaar de bevindingen.</li> </ul>
<b>Wat is het doel?</b>	Bewustwording bij cliënten (en familie) en medewerkers over de kleinere foutjes en teleurstellingen wanneer afspraken niet nagekomen worden. Luchtige wijze om dit aanhangig te maken..
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Idem
<b>Beeld (facultatief)</b>	

<b>Titel</b>	<b>8. Kernvragen</b>
<b>Thema</b>	Reflectie op een situatie
<b>Wat is het?</b>	Deelnemer brengt kort situatie in, via kernvragen komen de gesprekspartners tot de kern van de vraag van de inbrenger. De vragen helpen te verhelderen.
<b>Voor wie is het?</b>	Teamleiders, coaches
<b>Toepassingsmogelijkheden /</b>	Situaties die vragen oproepen aan een medewerker
<b>Hoe doe je het?</b>	<p><b>Stap 1: Kernvragen op de flap zetten.</b> Het is voor jezelf en de deelnemers overzichtelijk om de vragen bij de hand te hebben op flap of uitdeelkaarten</p> <p><b>Stap 2. Methode introduceren.</b> Licht kort de essentie van de methode toe en geef ook aan dat men zich zo veel mogelijk moet doorvragen. Geef eventueel een voorbeeld van hoe je door moet vragen (LSD)</p> <p><b>Stap 3. Situatie vragen.</b> Vraag wie er een situatie (uit de afgelopen periode) wil inbrengen.</p> <p><b>Stap 4. Toelichting vragen.</b> De inbrenger vertelt kort om welke situatie het gaat. Zorg dat de inbrenger alleen vertelt wat relevant is voor de anderen om te weten. Bewaak de tijd goed en vraag na maximaal twee minuten om af te ronden.</p> <p><b>Stap 5. Kernvragen stellen.</b> Stel een voor een de kernvragen (of laat steeds een andere deelnemer een kernvraag stellen). Geef zelf een goed voorbeeld als het gaat om doorvragen en stimuleer de groep dit ook te doen.</p> <p><b>Stap 6. Samenvatten opbrengst.</b> Vat zelf de belangrijkste inzichten samen of vraag de inbrenger dit te doen. Eventueel kun je een rondje in de groep maken, waarbij alle deelnemers naar eigen inzicht naar aanleiding van de bespreking reageren.</p>
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij een situatie om van te leren.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	.
<b>Kernvragen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wat wilde je bereiken?</li> <li>2. Had je succes? Hoe weet je dat?</li> <li>3. Heb je een verklaring voor je succes / falen?</li> <li>4. Wat ging goed? Wat ho je vast?</li> <li>5. Wat doe je de volgende keer anders?</li> <li>6. Wat heb je geleerd over je eigen denken/leren?</li> </ol>
<b>Verder lezen</b>	Uit: Het Grote Werkvormen boek, Sasja Dirkse-Hulscher en Angela Talen.

<b>Titel</b>	<b>9. Reflecteren met het STARR-model</b>
<b>Wat is het?</b>	Deelnemer reflecteren aan de hand van het STARR-model. 'STARR' staat voor Situatie, Taak, Actie, Resultaat en Reflectie.
<b>Voor wie is het?</b>	Teamleiders, coaches
<b>Toepassing</b>	Situaties die vragen oproepen aan een medewerker
<b>Hoe doe je het?</b>	 <p><b>Stap 1: STARR op de flap zetten.</b> Het is voor jezelf en de deelnemers overzichtelijk om de vragen bij de hand te hebben op flap of uitdeelkaarten</p> <p><b>Stap 2. Methode introduceren.</b> Licht kort de essentie van de methode toe en geef ook aan dat men zich zo veel mogelijk moet doorvragen. Geef eventueel een voorbeeld van hoe je door moet vragen (LSD)</p> <p><b>Stap 3. Situatie inbrengen en toelichting vragen.</b> De inbrenger vertelt kort om welke situatie het gaat. Zorg dat de inbrenger alleen vertelt wat relevant is voor de anderen om te weten. Bewaak de tijd goed</p> <p><b>Stap 5. STARR stellen.</b> Stel de vragen en kom tot de laatste R. Geef zelf een goed voorbeeld als het gaat om doorvragen en stimuleer de groep dit ook te doen.</p> <p><b>Stap 6. Samenvatten opbrengst.</b> Vat belangrijkste inzichten samen of vraag de inbrenger dit te doen. Eventueel kun je een rondje in de groep maken, waarbij alle deelnemers naar eigen inzicht naar aanleiding van de bespreking reageren.</p>
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij een situatie om van te leren.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Nieuwe inzichten, nieuwe gezichtspunten en oplossingsrichtingen, gedeelde oplossingen.
<b>Kernvragen</b>	<p><b>Situatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat was de beginsituatie?</li> <li>• Wie waren erbij betrokken?</li> <li>• Met wie is er overlegd?</li> </ul> <p><b>Taak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat was de taakverdeling?</li> <li>• Wat was het doel?</li> <li>• Voor wie was deze activiteit belangrijk?</li> <li>• Welke plaats hebben de betrokkenen in het gehele proces ingenomen?</li> </ul> <p><b>Actie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat heb je precies gedaan? Wat deed je eerst, wat kwam daarna?</li> <li>• Waarom pakte je het op die manier aan?</li> <li>• Hoe heb je je aanpak ervaren?</li> </ul> <p><b>Resultaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat was het resultaat van je aanpak?</li> <li>• Hoe reageerde(n) de cliënt(en)? En anderen?</li> <li>• Welke vervolgacties zijn eraan vastgeknoopt?</li> <li>• Wordt hier gebruik van gemaakt? Waarom wel/niet?</li> </ul> <p><b>Reflectie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarover ben je tevreden? Waarom?</li> <li>• Waarover ben je minder tevreden? Waarom?</li> <li>• Wat wil je de volgende keer anders doen?</li> <li>• Hoe ga je dat aanpakken?</li> </ul>

<b>Titel</b>	<b>10. Reflecteren met de A4-methode</b>
<b>Wat is het?</b>	Deelnemer reflecteren aan de hand van de A-4 methode
<b>Voor wie is het?</b>	Teamleiders, coaches
<b>Toepassing</b>	Situaties die vragen oproepen aan een medewerker
<b>Hoe doe je het?</b>	 <p> <b>Stap 1: Aangeven</b>  <b>Stap 2. Analyse</b>  <b>Stap 3. Alternatieven (adviezen)</b>  <b>Stap 4. Afspraken (acties)</b>  <b>Stap 5. Evaluatie</b> </p>
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij een situatie om van te leren.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Nieuwe inzichten, nieuwe gezichtspunten en oplossingsrichtingen, gedeelde oplossingen.
<b>Kernvragen A4-methode</b>	Zie onderstaande tabel

<p><b>1. AANGEVEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inbrenger brengt situatie in, licht deze kort toe (informatie) en sluit af met een vraag/probleemstelling: “hoe kan ik.....”.</li> </ul>
<p><b>2. ANALYSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelnemers stellen vragen (verhelderend/informatie) om de vraag achter de vraag scherp te krijgen;</li> <li>• deelnemer groep of de inbrenger schrijft vragen op;</li> <li>• inbrenger reageert op vragen: wat spreekt aan, wat niet.</li> </ul>
<p><b>3. ALTERNATIEVEN (adviezen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vraag aan inbrenger welke alternatieven zij zelf nu ziet op basis van de voorafgaande ronde;</li> <li>• als inbrenger klaar is, vullen deelnemers aan met hun adviezen, inbrenger stelt vragen ter verheldering.</li> </ul>
<p><b>4. AFSPRAKEN (acties)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inbrenger kiest een top drie van alternatieven;</li> <li>• alternatieven toetsen aan de kernwaarden / gedragscode van organisatie</li> <li>• discussie; wat betekent dit voor het dagelijkse werk, welke acties moeten we ondernemen, door wie?</li> </ul>
<p><b>5. Evaluatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inbrenger en groep kijken terug op het verloop van dit gesprek: <ul style="list-style-type: none"> <li>– wat heeft het de inbrenger opgeleverd?</li> <li>– hoe zijn de groepsleden met de vraag omgegaan?</li> </ul> </li> </ul>

<b>Titel</b>	<b>11. Reflecteren met de roddel-methode</b>
<b>Wat is het?</b>	Deelnemer reflecteren aan de hand van de roddelmethode
<b>Voor wie is het?</b>	Teamleiders, coaches
<b>Toepassing</b>	Situaties die vragen oproepen aan een medewerker
<b>Hoe doe je het?</b>	<p><b>roddel</b></p> <p>Stap 1: Vraag introduceren  Stap 2. Probleemverkenning  Stap 3. Roddelen  Stap 4. Reactie van de inbrenger  Stap 5. Evaluatie</p>
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers staan stil bij een situatie om van te leren.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Nieuwe inzichten, nieuwe gezichtspunten en oplossingsrichtingen, gedeelde oplossingen.
<b>Kernvragen roddel-methode</b>	Zie onderstaande tabel

<p><b>1. Vraag introductie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De inbrenger introduceert zijn/haar vraag en geeft een beknopte toelichting</li> </ul>
<p><b>2. Probleemverkenning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Overige groepsleden verkennen de vraag door het stellen van drie open vragen.</li> <li>Schrijf deze vragen op een flap-over.</li> <li>De inbrenger beantwoordt de vragen die hem/haar stimuleren.</li> </ul>
<p><b>3. “Roddelen”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De inbrenger gaat buiten de kring zitten en bemoeit zich op geen enkele manier met het gesprek.</li> <li>Hij/zij luistert aandachtig en maakt notities over zaken die hem/haar raken of opvallen.</li> <li>De groepsleden “roddelen” met elkaar over de vraag van de inbrenger en over mogelijke achtergronden, oorzaken en oplossingen.</li> <li>De groepsleden komen uiteindelijk tot een gezamenlijk advies.</li> </ul>
<p><b>4. Reactie van de inbrenger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De inbrenger komt terug in de groep en vertelt zijn/haar ervaringen als waarnemer van de roddelfase. <ul style="list-style-type: none"> <li>Wat heeft hem/haar geraakt?</li> <li>Wat is opgevallen?</li> <li>Accepteert hij/zij het gegeven advies?</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>5. Evaluatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inbrenger en groep kijken terug op het verloop van dit gesprek: <ul style="list-style-type: none"> <li>wat heeft het de inbrenger opgeleverd?</li> <li>Hoe verhouden de oplossingen zich met de kernwaarde/ gedragscode van organisatie</li> <li>hoe zijn de groepsleden met de vraag omgegaan?</li> </ul> </li> </ul>

<b>Titel</b>	<b>12. Het grote formulieren festival</b>
<b>Wat is het?</b>	Een interactieve werkvorm om werk slimmer te organiseren, werkdruk te verminderen
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Maak een overzicht of verzamel de 10-15 meest gebruikte formulieren. Noteer of hang deze onder elkaar op. Geef elk teamlid 5 stickers en vraag die te plakken bij het formulier dat het meest overbodig is of aangepast/vereenvoudigd dient te worden (minimaal 3 per formulier). Vraag eventueel om toelichting. Alternatief: in de vorm van een 'eurovisiesongfestival-puntentelling' Bespreek daarna hoe een en ander verandert kan worden.
<b>Wat is het doel?</b>	Inventariseren van 'overbodige/overlappende' formulieren om zo tot slimmere werkprocessen te komen die de werkdruk verlagen.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Minder overbodig/onnodig werk/ werkdruk, minder irritatie, sneller werken. Minder werkdruk

<b>Titel</b>	<b>13. Detective spelen: weg met de onnodige formulieren/activiteiten</b>
<b>Wat is het?</b>	Een 'speurtocht' naar overbodige /onnodige formulieren/handelingen/activiteiten
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Laat alle medewerkers (gedurende een paar dagen/week) naar het meest overbodige formulier/activiteit/handeling/proces 'speuren' en laat ze die (letterlijk of als beschrijving) in een 'brieven/stembus' deponeren. Maak een overzicht hiervan en bespreek met elkaar de oplossingsrichtingen
<b>Wat is het doel?</b>	Verminderen werkdruk, slimmer werken. Minder irritatie
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Minder overbodige/onnodige handelingen/activiteiten/formulieren, meer tijd voor zorg

<b>Titel</b>	<b>14. Mag het ietsje meer zijn...</b>
<b>Wat is het?</b>	Werkvorm om diepere wensen in het werk boven tafel te krijgen, welk werk nu moet blijven liggen
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Vraag medewerkers individueel (schriftelijk) of 2 of 4-tallen te bespreken wat ze zouden doen als ze vandaag een extra uur zouden hebben. Welke activiteiten zouden ze dan oppakken? Bespreek met elkaar wat iedereen zou doen? waarom? Waarom gebeurt dat nu niet? Hoe kunnen ze ervoor zorgen dat dit 'extra' werk wel gebeurt?
<b>Wat is het doel?</b>	Bewust worden van werkdruk, werk efficiënter organiseren
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers denken na over de inrichting/.organisatie van hun werk

<b>Titel</b>	<b>15. Een beeld zegt meer dan 1000 woorden</b>
<b>Wat is het?</b>	Een visualisatie van je gevoel over je werk
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Zorg voor voldoende tijdschriften stukjes stof, verf, lijm schaar en andere knutselmaterialen. Vraag medewerkers op papier (A3) met stukken kleur uit tijdschriften, plaatjes en teksten aan te geven wat hen raakt in het werk.
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers brengen hun emoties over het werk in beeld.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers zijn zich bewust van hun gevoel over het werk. Medewerkers gaan hierover met elkaar in gesprek.

<b>Titel</b>	<b>16. Werk in the picture</b>
<b>Wat is het?</b>	Medewerkers maken foto's van hun werk.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Geef medewerkers op een dag een camera mee en vraag hen hun mooie momenten in het werk te fotograferen. Eventueel kun je de eigen mobiel laten gebruiken. Verzamel de foto's in een fotoboekje of maak er een collage van. NB. maak goede afspraken met de cliënten over privacy.  Bespreek de foto's met de medewerkers. Eventueel kan dit ook steeds als dagevaluatie of weekevaluatie.  Let op dat de mensen die gefotografeerd worden hier geen bezwaar tegen hebben
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers worden uitgedaagd hun werk te verbeelden. Vergroten bewustzijn mooie momenten in het werk
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers zijn zich bewust van de mooie momenten in het werk. Medewerkers gaan hierover met elkaar in gesprek.

<b>Titel</b>	<b>17. Klachtenbox mét oplossingen</b>
<b>Wat is het?</b>	Klachten box met mogelijke oplossingen
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Zet een box in de teamkamer en nodig medewerkers uit hierin hun klachten te stoppen met de mogelijke oplossing(en). Nodig hen uit creatief te zijn in de oplossing(en) en vooral buiten de bestaande mogelijkheden te denken. Stel dat alles mogelijk is..... Kies een moment om een of meerdere klachten uit de box te trekken (bv het teamoverleg). Bespreek met elkaar de klachten en of de oplossing haalbaar is. Voer de oplossing ook daadwerkelijk uit.
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers krijgen ruimte hun klachten te uiten en na te denken over oplossingen.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers zijn zich bewust wat hun werk belemmert en denken mee over de oplossing(en).



<b>Titel</b>	<b>18. Mooiste moment</b>
<b>Wat is het?</b>	Een verzameling mooiste momenten in het werk
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Vraag alle teamleden hun mooiste moment van het werk te vertellen. Verzamel de verhalen in een mapje of iets dergelijks. Of maak er een mooi boekje van en deel dit uit aan teamleden, bewoners en familieleden.
<b>Wat is het doel?</b>	Inzicht in mooie momenten
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Trots op en voldoening van het werk. Medewerkers, cliënten en bewoners kunnen hierover met elkaar in gesprek.

<b>Titel</b>	<b>19. Ik vind je Super, want...</b>
<b>Wat is het?</b>	Manier om collega's te waarderen
<b>Voor wie is het?</b>	Teamleden, varieer het ook met familie, vrijwilligers en anderen, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Maak kaarten met daarop de tekst: ik vind je super, want...(met roos of bonbon) Laat de ander concreet gedrag opschrijven. Elk teamlid krijgt 5 kaarten: om (deze week) uit te delen.
<b>Wat is het doel?</b>	Bewustzijn van medewerkers waarom zij elkaar waarderen.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers voelen zich gewaardeerd. Medewerkers gaan met elkaar in gesprek over die waardering.

<b>Titel</b>	<b>20. Pot vol voldoening</b>
<b>Wat is het?</b>	Medewerkers schrijven momenten/situaties van voldoening op een kaartje en stoppen deze in een pot.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Koop een mooie pot en zet deze op een centrale plek in de teamkamer. Leg er kaartjes en pennen bij. Nodig teamleden uit hun momenten van voldoening (tevredenheid) op te schrijven. De inhoud van de pot kan op verschillende manieren gebruikt worden, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bij de start van ieder teamoverleg een kaartje trekken en hardop voorlezen</li> <li>▪ op een minder moment een kaartje trekken om even op te laden</li> <li>▪ ...</li> </ul>
<b>Wat is het doel?</b>	Genieten van de voldoening die het werk je biedt.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers zijn zich bewust van de leuke dingen in het werk.

<b>Titel</b>	<b>21. Wall of fame</b>
<b>Wat is het?</b>	Een plek (stuk van een muur) waarop verhalen staan van medewerkers verhalen die iets bijzonders hebben bereikt in het werk. Met foto van de medewerker.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	In het teamoverleg wordt maandelijks bepaald wie iets bijzonders heeft gedaan de afgelopen periode. Dit verhaal wordt opgeschreven en geïllustreerd met foto's. Vraag hiervoor medewerking van een communicatie medewerker als die in de organisatie aanwezig is. Zo niet gebruik het talent hiervoor van één van de medewerkers. Er is vast wel iemand die leuk kan schrijven. Het verhaal wordt geëxposeerd op de Wall of fame.
<b>Wat is het doel?</b>	Bewustzijn van bijzondere prestaties van medewerkers. Trots op het werk.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers zijn trots op elkaar en het werk. Anderen kunnen de mooie kanten van het werk lezen en zien.

Titel	<b>22. Praten is (ook) werken</b>
Wat is het?	Een opdracht om te ondervinden hoeveel tijd je neemt/krijgt om een goed gesprek met een cliënt te voeren.
Voor wie is het?	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
Hoe doe je het?	<p>Ga tijdens een teamoverleg met elkaar in gesprek over hoe je ruimte neemt of geeft om een goed gesprek te voeren met een cliënt. Bespreek dit aan de hand van een aantal vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wat verstaan wij onder een goed gesprek?</li> <li>• wanneer heeft een goed gesprek prioriteit (boven bijv. adl-taken)</li> <li>• is het lastig om tijd te nemen daarvoor?</li> <li>• waarom? leg uit.</li> <li>• wanneer wel, wanneer niet?</li> <li>• ...</li> </ul> <p>Leg met elkaar vast hoe je wilt borgen dat goede gesprekken ook gevoerd kunnen worden.</p> <p>Probeer in de praktijk uit of de afspraken werken</p> <p>vraag teamleden gedurende 1 à 2 weken een dagboekje bij te houden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wanneer zij tijd hadden (genomen of gekregen) voor een goed gesprek</li> <li>• wanneer vond dat gesprek plaats (bv. tijdens het wassen, koffie drinken of apart gepland)</li> </ul> <p>schrijf hierin ook wat lastig was hierbij of juist gemakkelijk/prettig</p> <p>...</p> <p>Bespreek de ervaringen in een volgend teamoverleg en stel de afspraken zo nodig bij.-</p>
Wat is het doel?	Medewerkers zijn in staat elkaar ruimte (tijd) te geven om in gesprek te gaan met een cliënt. Medewerkers zien het voeren van een goed gesprek als onderdeel van hun taak. Medewerkers hebben de ruimte om zelf te bepalen wanneer een goed gesprek met de cliënt kan/moet plaatsvinden.

<b>Titel</b>	<b>23. Inzicht in agressie</b>
<b>Wat is het?</b>	Medewerkers houden een week lang een dagboek bij over het thema agressie. Dit helpt hem meer inzicht te krijgen in hun eigen reacties en het thema bespreekbaar te maken in het team.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	<p>Vraag elk teamlid elke dag op te schrijven hoe agressie een rol speelt in het werk. Dit kan bijvoorbeeld in een schriftje of dagboekje. Noteer in het dagboekje het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is de situatie?</li> <li>- Is de agressie fysiek (lichamelijk geweld), verbaal (met woorden) of non-verbaal (lichaamstaal)?</li> <li>- Van wie komt de agressie: van cliënten, familieleden, collega's?</li> <li>- Hoe reageer je op de situatie?</li> </ul> <p>Plan aan het einde van de week een evaluatiemoment om met alle teamleden te evalueren hoe vaak ze agressie hebben ervaren deze week. Bespreek wat het met de medewerkers doet, als het kan onder begeleiding van een deskundige, zoals een psycholoog. Bekijk samen waar verbetering mogelijk is, door bijvoorbeeld in het team te brainstormen hoe andere collega's zouden reageren op een ingebrachte situatie.</p>
<b>Wat is het doel?</b>	Meer inzicht krijgen in de mate van agressie die op de werkvloer aanwezig is. Agressie bespreekbaar maken. Dit helpt om een veilige werksfeer te creëren.

<b>Titel</b>	<b>24. Gluren bij de burens</b>
<b>Wat is het?</b>	Inspiratie opdoen door te kijken hoe collega's uit een ander team omgaan met of aankijken tegen vragen in je werk
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams. Uitvoer in overleg met de teamleider/manager
<b>Hoe doe je het?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formuleer een vraag die betrekking heeft op je eigen werk of de eigen werkplek, waarbij je je kunt afvragen: Hoe doen mijn collega's dat, hoe gaan zij daar mee om?.</li> <li>- Bepaal met wie je wilt spreken</li> <li>- Bepaal waar je op bezoek wilt gaan</li> <li>- Formuleer je vraag in hele concrete kleinere vragen. Kijk ook eventueel wat je wil observeren.</li> <li>- Leg contact met het andere team. Weet goed uit te leggen waarom je een bezoekje wilt komen brengen en welke vraag je met de collega wil bespreken. (eventueel door teamleider)</li> <li>- Plan een afspraak</li> <li>- Breng het bezoek en maak aantekeningen. Voer je gesprek, je kunt ook vragen om mee te mogen lopen en zo via observatie en vragen antwoord te krijgen op je vragen.</li> <li>- Geef een kort verslag en deel het in bijvoorbeeld het teamoverleg.</li> <li>- Vragen die je kunt overwegen zijn bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ik ben op bezoek geweest bij ..</li> <li>o Ik heb gesproken met ...</li> <li>o Ik zat met de volgende vraag: ....</li> <li>o Bij de burens doen ze het zo / denken ze er zo over: .....</li> <li>o Wat mij het meest opviel was ....</li> <li>o Wat mij het meest inspireerde was ....</li> <li>o Wat wij van de burens kunnen leren is: ....</li> <li>o Wat mij ik na dit bezoek juist positief vind over mijn eigen team / onze eigen werkwijze is: .....</li> </ul> </li> </ul>
<b>Wat is het doel?</b>	Ideeën voor de eigen werkplek en inspiratie opdoen bij collega's en deze indien mogelijk vertalen naar de eigen praktijk
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Idem

<b>Titel</b>	<b>25. Ik ruil een dag van baan met ...</b>
<b>Wat is het?</b>	Een werkvorm om verzorgenden/verpleegkundigen te stimuleren zich te verplaatsen in het werk van andere disciplines in de organisatie
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	Vraag medewerkers ieder na te denken met wie zij een dag van baan zouden willen ruilen in de organisatie. Het moet wel iemand zijn die ander werk doet dan verzorging/verpleging. Ieder schrijft een brief waaruit blijkt dat er begrip is voor het werk dat die ander doet. In de brief legt de medewerker uit waarom zij/hij juist dat werk en dag zou willen doen. Doe de brieven in een pot en lees er af en toe een voor tijdens teambijeenkomst. Vertel zelf iets over je ervaringen met deze andere discipline in de organisatie. Vraag er anderen naar. Het gaat hierbij niet om kritiek of samenwerkingsproblemen maar om het werk dat die ander doet.
<b>Wat is het doel?</b>	Medewerkers leven zich in in het werk van andere disciplines binnen de organisatie.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Medewerkers raken meer gestimuleerd tot samenwerking. Krijgen meer begrip voor andere disciplines. In teambespreking kan het nieuw inzicht brengen en inspiratie.

<b>Titel</b>	<b>26. Bruggen bouwen, kom over de brug!</b>
<b>Wat is het?</b>	Het werk van collega's van andere discipline leren kennen en leren waarderen. Letterlijk een brug bouwen tussen verschillende disciplines opdat de gezamenlijkheid in de zorg/dienstverlening gevoeld en begrepen is én om zo te komen tot betere samenwerking en betere zorg.
<b>Voor wie is het?</b>	Koppels medewerkers van verschillende teams. Uitvoer in overleg met de teamleiders/managers
<b>Hoe doe je het?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neem contact op met een collega met een andere discipline, met wie je regelmatig te maken hebt. Bijvoorbeeld een verzorgende met een diëtist, ergotherapeut, fysiotherapeut, voedingsassistente, gastvrouw, vrijwilliger, kok, medewerker facilitaire dienst. Je kunt ook kiezen voor bijvoorbeeld een kwaliteitsfunctionaris, opleidingsfunctionaris of een manager.</li> <li>- Nodig deze uit voor een gesprek van bijvoorbeeld 45 minuten. Leg uit wat de bedoeling is: kennismaken, andermans werk beter leren kennen, vinden van gezamenlijkheden.</li> <li>- Voer het gesprek op een plaats waar jullie niet gestoord worden door telefoontjes of zo.</li> <li>- Hanteer de basisregels van Het Goede Gesprek. Laat OMA (oordelen, meningen en adviezen) thuis, gebruik LSD (luisteren samenvatten doorvragen) en maak je niet DIK (denk in kwaliteiten). (zie ezelsbruggetjes)</li> <li>- Vat op het eind elkaars werk samen, en benoem de gezamenlijkheden én een ieder elkaars werk kunnen versterken.</li> <li>- Vertel over je ontmoeting met je collega's / in je team</li> </ul>
<b>Wat is het doel?</b>	Waarderen wat collega's van andere disciplines doen. Vinden van gezamenlijkheid in het werk. Doorbreken van het 'wij-zij-denken' tussen teams en disciplines.

## Werkvormen uit publicaties Sting.

De volgende werkvormen zijn aangedragen door Sting en afkomstig uit publicaties van Sting (nu V&VN), de samenwerkingspartner van Vilans bij 'Het Goede Gesprek'.

De originele publicaties kunt u ook downloaden:

- **Download: [Koppen bij elkaar!](#)** (pdf), Handleiding intercollegiaal overleg in de verzorging, Sting, maart 2008
- **Download: [Kennis ligt op de werkvloer](#)** (pdf), Een gids met werkvormen voor verzorgenden teamleiders en managers. Sting, maart 2008
- **Download: [Iedereen is anders, mooi toch](#)** (pdf), Werken met het zorgleefplan in multiculturele zorgorganisaties. Werkboek voor verzorgenden Utrecht, februari 2008.



### 4 Werkvormen uit **Koppen bij elkaar!**,

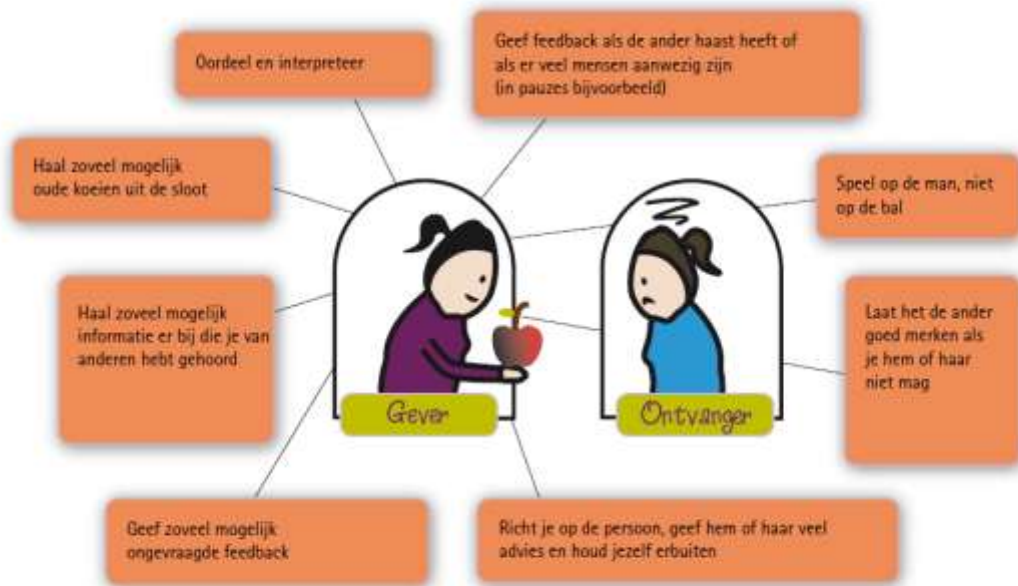
Titel	<h2>27. Het effect van LSD</h2> <p>Oefening 5.5 uit <b>Koppen bij elkaar!</b> , Handleiding intercollegiaal overleg in de verzorging (Sting, maart 2008)</p>
Wat is het?	<p>Er wordt wel gezegd: 'Communicatie houdt op waar luisteren eindigt'. Hiermee wordt duidelijk dat luisteren een van de belangrijkste communicatieve vaardigheden is. Tijdens het intercollegiaal overleg is goed luisteren naar elkaar natuurlijk ook heel belangrijk. Niet alleen omdat degene die iets inbrengt dan het gevoel heeft 'gehoord' te worden. Het is dan ook pas mogelijk goede vragen te stellen en op een open en eerlijke manier een discussie te voeren. Deze oefening is bedoeld om hier bij stil te staan en te ontdekken dat echt luisteren niet altijd even gemakkelijk is.</p> <p>LSD is ook heel belangrijk in alle andere de contacten</p>
Voor wie is het?	Medewerkers teams, coaches, teamleiders

<p>Hoe doe je het?</p>	<p><b>Opdracht</b></p> <p>Begin met een korte uitleg over het belang van goed luisteren naar elkaar. Je kunt hiervoor de informatie uit Bijlage 1 gebruiken, die je samen kunt bekijken. Is de informatie voor iedereen duidelijk, dan kun je aan de slag met de volgende oefening.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nodig de deelnemers uit tweetallen te vormen. Spreek met elkaar af wie A en wie B is. A en B gaan tegenover elkaar zitten. Je kunt er ook voor kiezen één tweetal te vormen dat de opdracht uitvoert; de overigen observeren.</li> <li>2. Laat de tweetallen een gespreksonderwerp kiezen. Blijkt dit moeilijk te zijn, introduceer dan zelf een gespreksonderwerp. Bijvoorbeeld: 'Zou je weer voor dit beroep kiezen? En leg uit waarom wel of waarom niet.'</li> <li>3. De A's stellen vragen aan de B's. De B's geven antwoord aan de A's. Na 1 minuut zeggen de A's 'stop' en vatten het verhaal samen.</li> <li>4. Vraag aan iedere B of de samenvatting klopt en niets belangrijks is weggelaten. Bespreek na hoe het was om de oefening te doen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat viel A op?</li> <li>• Wat viel B op?</li> <li>• Is er goed geluisterd?</li> <li>• Was er oogcontact?</li> <li>• Waren de (non-verbale) reacties stimulerend?</li> </ul> </li> <li>5. Doe dezelfde opdracht, maar laat dan de vraagstellers doorvragen om meer te weten te komen. Stop na 2 minuten. Laat iedereen de rol van A en B spelen. Dus 1 x verhaal vertellen en 1x samenvatten en doorvragen.</li> <li>6. Bespreek na hoe het was om deze opdracht te doen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat viel op?</li> <li>• Is er goed geluisterd?</li> <li>• Klopte de samenvatting?</li> <li>• Was het een letterlijke samenvatting of zaten er eigen indrukken/ interpretaties in?</li> <li>• Zijn er leerpunten voor ieder afzonderlijk en voor het team? (zie Bijlage 1)</li> </ul> </li> <li>7. Leg de link naar samenwerken en communicatie binnen het team. Bijvoorbeeld: vragen stellen aan elkaar, doorvragen, open vragen stellen, de verschillende manieren van luisteren.</li> </ol> <p><b>Tijd:</b> 30 minuten</p> <p><b>Benodigdheden</b> Voor iedereen een kopie met de tekst over <i>Luisteren, Samenvatten, Doorvragen</i></p>
<p>Wat is het doel?</p>	<p>Doel van de oefening Bewustwording van het belang van goed luisteren en wat er bij komt kijken om de ander goed te begrijpen. Doel is dat vanuit deze bewustwording een verbetering komt in de gespreksvoering.</p>
<p>Wat kan het effect of resultaat zijn?</p>	<p>Betere gespreksvoering in zowel het dagelijks werk als in intercollegiaal overleg met collega's.</p>



<b>Titel</b>	<h2 style="color: purple;">28. Feedback geven en ontvangen</h2> <p>Oefening 5.6 uit <b>Koppen bij elkaar!</b> , Handleiding intercollegiaal overleg in de verzorging, Sting, maart 2008</p>
<b>Wat is het?</b>	<p>Vaak moet er in beperkte tijd veel werk worden verzet. Dan maak je al snel een opmerking over iets dat een collega, in jouw ogen, niet goed heeft gedaan. Soms heb je later spijt dat je zo kort door de bocht bent geweest. Ook tijdens het intercollegiaal overleg kan dat gebeuren. Feedback geven is een manier van communiceren waarbij je open en respectvol elkaars gedrag bespreekbaar maakt. Feedback ontvangen is stilstaan bij het commentaar dat je krijgt. Hierdoor leer je jezelf beter kennen en kun je ervoor kiezen je gedrag te veranderen. Daarom een oefening in feedback geven en ontvangen. Dit gebeurt aan de hand van een of meer zelfgekozen praktijkvoorbeelden. In de bijlage staan de spelregels van feedback geven en ontvangen.</p>
<b>Voor wie is het?</b>	<p>Medewerkers teams, coaches, teamleiders</p>
<b>Hoe doe je het?</b>	<p><b>Opdracht</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nodig de deelnemers uit een praktijkvoorbeeld in te brengen over slechte communicatie. Gaat dit moeilijk, dan kun je starten met het volgende voorbeeld. <i>Je hebt een late dienst. Je merkt dat verschillende cliënten niet zijn verschoond, het incontinentiemateriaal is veel te vol. Je baalt er goed van. Met grote letters schrijf je op het bord in de teamkamer: Stelletje viespeuken!</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a Wat vinden jullie hiervan?</li> <li>b Is deze manier van communiceren herkenbaar?</li> <li>c Hoe zou het anders kunnen?</li> </ol> </li> <li>2. Laat iedereen de bijlage lezen over feedback geven en ontvangen. Vraag of twee deelnemers de casus over het incontinentiemateriaal na willen spelen. Een deelnemer geeft feedback op het volle incontinentiemateriaal volgens de regels van feedback geven. De ander reageert volgens de regels van het feedback ontvangen. Benadruk dat het een oefensituatie is en het niet perfect hoeft te gaan.</li> <li>3. Als er voldoende tijd is kan nog een situatie geoefend worden.</li> <li>4. Bespreek na ieder oefenmoment hoe het ging. Was het moeilijk om feedback geven of ging het je gemakkelijk af? Hoe was het om feedback te krijgen? Wat is een leerpunt?</li> </ol> <p><b>Tijd:</b> 30 minuten</p> <p><b>Benodigdheden</b> recept voor misfeedback en regels voor feedback</p>
<b>Wat is het doel?</b>	<p>Doel van de oefening Bewustwording van het belang van de waarde van goede feedback geven. Doel is dat vanuit deze bewustwording een verbetering komt in dit aspect van de gespreksvoering.</p>
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	<p>Betere gespreksvoering in zowel het dagelijks werk als in intercollegiaal overleg met collega's.</p>

## Recept voor misfeedback



SANDRA EN SIONA GAAN VOOR EEN GOED GESPREK - WWW.VILANS.NL

## Recept voor feedback



WWW.VILANS.NL - SANDRA EN SIONA GAAN VOOR EEN GOED GESPREK

Titel	<h2 style="color: purple;">29. Intercollegiaal overleg: De Clinic</h2> <p>Oefening 5.9 uit <b>Koppen bij elkaar!</b> , Handleiding intercollegiaal overleg in de verzorging, Sting, maart 2008</p>
Wat is het?	<p>De Clinic is een rollenspel over een probleem. Degene die het probleem inbrengt, speelt een situatie na die hij regelmatig tegenkomt en waarmee hij moeilijk kan omgaan. Bijvoorbeeld: de dochter van de cliënt vindt dat haar moeder er niet verzorgd uitziet en klaagt hier voortdurend over bij verzorgende Marlies.</p> <p>De inbrenger van het probleem speelt de verschillende rollen zelf. In het rollenspel speelt Marlies zichzelf, de cliënt en de dochter. Marlies laat ook zien hoe zij reageert in zo'n situatie. Vervolgens krijgen de anderen de kans om de rol van de inbrenger er (verzorgende Marlies) te spelen om zo alternatieve houdingen, een andere benadering te laten zien.</p> <p>Zo wissel je inzichten en kennis uit en leer je van elkaar door je eigen oordeel of opvatting met die van anderen te vergelijken.</p>
Voor wie is het?	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
Hoe doe je het?	<p><b>Opdracht</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demonstratie: degene die het probleem inbrengt, speelt de situatie door te wisselen tussen twee of meer stoelen (op elke stoel speelt hij een andere rol uit de situatie). De anderen krijgen zo een beeld van de probleemsituatie.</li> <li>2. Alternatieven proberen: (enkele) andere deelnemers gaan op de stoel van de inbrenger zitten. Ze mogen daarbij een andere houding aannemen dan die van de inbrenger.</li> <li>3. Bijvoorbeeld: als verzorgende Marlies terughoudend of verlegen was, mogen zij een meer zelfverzekerde houding aannemen.</li> <li>4. Na elk 'scène' geeft de inbrenger aan of de aanpak haar aanspreekt.</li> <li>5. De inbrenger kiest het meest aansprekende alternatief uit en probeert deze aanpak uit.</li> <li>6. Met elkaar kijk je terug op wat je gezien en geleerd hebt.</li> </ol> <p><b>Tijd:</b> 15 minuten</p>
Wat is het doel?	Doel inzichten en kennis uitwisselen en leren van elkaar door het eigen oordeel of opvatting met die van anderen te vergelijken. Hierdoor krijgen mensen alternatieven voor het benaderen van een situatie.
Wat kan het effect of resultaat zijn?	Op een andere manier omgaan / hanteren van een situatie die de inbrenger als moeilijk ervaart of in vast loopt.

<b>Titel</b>	<b>30. Intercollegiaal overleg: De Vijfstappenmethode</b>  Oefening 5.10 uit <b>Koppen bij elkaar!</b> , Handleiding intercollegiaal overleg in de verzorging, Sting, maart 2008
<b>Wat is het?</b>	Vragenderwijs een probleem oplossen. Met hulp van deze werkvorm wissel je inzichten en kennis uit over een bepaald onderwerp/probleem. Het doel is om degene die het onderwerp/probleem inbrengt tips te geven of adviezen over een mogelijke aanpak of oplossing.
<b>Voor wie is het?</b>	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
<b>Hoe doe je het?</b>	<b>Opdracht</b> Deze werkvorm wordt uitgevoerd in vijf stappen. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een van de deelnemers introduceert zijn vraag of probleem en geeft een korte toelichting.</li> <li>2. De deelnemers gaan na of zij het probleem/de vraag goed begrepen hebben. Dit kan door vragen te stellen en af en toe samen te vatten wat is gezegd.</li> <li>3. Samen proberen de deelnemers de kern van het probleem te formuleren.</li> <li>4. Elke deelnemer formuleert ten minste een advies aan de inbrenger over de vraag of het probleem</li> <li>5. Tenslotte de vraag wat iedereen van de oefening geleerd heeft.</li> </ol> <b>Tijd:</b> 15 minuten
<b>Wat is het doel?</b>	Het doel is om degene die het onderwerp/probleem inbrengt tips te geven of adviezen over een mogelijke aanpak of oplossing.
<b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b>	Met het team samen een probleem leren onderzoeken. Op een andere manier omgaan / hanteren van een situatie die de inbrenger als moeilijk ervaart of in vast loopt.

<p><b>Titel</b></p>	<p><b>31. Kennis ligt op de werkvloer.</b></p> <p>Een gids met werkvormen voor verzorgenden teamleiders en managers. Sting, maart 2008</p>
<p><b>Wat is het?</b></p>	<p>Een werkboek vol met leuke werkvormen die</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gemakkelijk zijn uit te leggen door de begeleider van een bijeenkomst</li> <li>- eenvoudig zijn te organiseren en uit te voeren</li> <li>- uitnodigend zijn voor iedere deelnemers én laagdrempelig: iedereen levert een bijdrage.</li> </ul> <p>Het werkboek is ontwikkeld door Sting. Bedoeling is door het toepassen van meer interactieve en activerende werkvormen elkaar beter te bereiken en zo de kennis en ervaring van verzorgenden te benutten. Door het gesprek op gang te brengen tussen verzorgenden, teamleiders en management, zullen zij prettiger en effectiever samenwerken.</p> <p>Om dat te realiseren kan een organisatie onder meer investeren in de communicatie- en overlegcultuur met de verzorgenden. Die investering is niet in de vorm van méér overleg, maar in een andere aanpak van een overleg, waarbij de betrokkenheid en inbreng van medewerkers gegarandeerd zijn. Met dit werkboek kan de leidinggevende én de collega's direct aan de slag.</p> <p><b><i>N.B. een aantal van de werkvormen staan ook reeds in dit overzicht.</i></b></p>
<p><b>Voor wie is het?</b></p>	<p>Teamleiders en verzorgenden die invulling willen geven aan meer interactieve en activerende werkvormen zaken willen bespreken, coaches.</p>
<p><b>Hoe doe je het?</b></p>	<p><b>Opdracht</b></p> <p>Download <b>Kennis ligt op de werkvloer</b> en lees het door.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laat je inspireren door de verschillende werkvormen die je hierin tegen komt. Deze zijn: De thermometer, • Werken met foto's, • Even smoezen, • Vervolgdatum prikken, Vragenkaartjes, • Overbrug de kloof, • De roepvraag, • De kaartvraag, • De stelling</li> <li>2. Bedenk welke werkvorm je aanspreekt, kijk hierbij ook naar de praktische kanten van de werkvorm. Wanneer en met onderwerp wil je het toepassen? Wat wil je bereiken met het toepassen van de werkvorm? Bedenk natuurlijk dat een werkvorm nooit een doel op zich is, maar een hulpmiddel om een doel te bereiken.</li> <li>3. Bespreek dit met een collega en vraag eventueel of deze je hierbij wilt helpen.</li> <li>4. Pas de werkvorm toe.</li> <li>5. Evalueer het resultaat van het gesprek én van de werkvorm.</li> </ol>
<p><b>Wat is het doel?</b></p>	<p>Beter bereiken van elkaar, zodat de kennis en ervaring van verzorgenden te benutten.</p>
<p><b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b></p>	<p>Prettigere en effectievere samenwerking in het team en in de organisatie. Benutten van aanwezige kennis en ervaring van de medewerkers, en zo betere afstemming en kwaliteit. Oplossingen voor problemen en vragen passen beter bij de medewerkers. Dit scheelt uiteraard ook kosten.</p>

### 3 Werkvormen uit **Iedereen is anders, mooi toch?**

<p><b>Titel</b></p>	<p><b>32. Wat verwacht jij van de zorg als je 84 jaar bent?</b></p> <p>Oefening 1 uit <b>Iedereen is anders, mooi toch</b>            Werken met het zorgleefplan in multiculturele zorgorganisaties            Werkboek voor verzorgenden Utrecht, februari 2008</p>
<p><b>Wat is het?</b></p>	<p>Workshop om medewerkers bewust te laten zien hoe diversiteit er uit ziet en in hoeverre tegemoet gekomen wordt aan de diverse wensen en verwachtingen.</p>
<p><b>Voor wie is het?</b></p>	<p>Medewerkers teams, coaches, teamleiders</p>
<p><b>Hoe doe je het?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Schrijf de volgende vraag op het bord: Wat zul jij missen uit je huidige leefsituatie als je op 84-jarige leeftijd in de zorg terechtkomt en wat verwacht je van een medewerker uit je eigen discipline?</li> <li>2 Geef de teamleden 5 minuten om hun antwoorden in kernwoorden op een post-it te schrijven. Vraag één kernwoord per post-it. Het kernwoord moet op afstand te lezen zijn.</li> <li>3 Haal de post-its op en plak ze op een bord. Lees alle antwoorden hardop voor.</li> <li>4 Nabespreking: vraag enkele teamleden dieper in te gaan op bepaalde wensen van henzelf. Hoe belangrijk is het voor hen? Ga als het kan dieper in op de persoonlijke motivatie voor een bepaalde wens.</li> <li>5 Praat ook met de teamleden over de vraag of hun cliënten dergelijke wensen ook hebben en of deze wensen op dit moment worden vervuld. Welke wensen worden wel vervuld en welke niet? Wat zijn redenen daarvoor? Wat kan de organisatie bieden en wat niet?</li> </ol> <p>Benodigdheden: Grootste formaat post-its, stiften, bord            Duur 45 minuten</p>
<p><b>Wat is het doel?</b></p>	<p>Doel van de oefening Bewustwording van verzorgenden m.b.t. diversiteit in wensen en verwachtingen, ook in de zorg. Verzorgenden benoemen eigen (toekomstige) wensen voor de zorg en leggen een link naar de zorg die zij nu bieden aan anderen. Voldoet die zorg aan hun eigen wensen?</p>
<p><b>Wat kan het effect of resultaat zijn?</b></p>	<p>Bewustwording, vanuit nieuwe inzichten betere afstemming op diversiteit.</p>

Titel	<h3>33. Welke waarden en normen zijn voor jou belangrijk in het werk?</h3> <p>Oefening 5 uit <b>Iedereen is anders, mooi toch</b>, Werken met het zorgleefplan in multiculturele zorgorganisaties. Werkboek voor verzorgenden Utrecht, februari 2008</p>
Wat is het?	Workshop om medewerkers bewust te laten zien hoe divers waarden en normen kunnen zijn en in hoeverre tegemoet gekomen wordt aan deze diversiteit.
Voor wie is het?	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
Hoe doe je het?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Vertel eerst iets over verschillen in waarden en normen aan de hand van je eigen ervaringen.</li> <li>2 De teamleden krijgen (een kopie van) de kaartjes met waarden. De teamleden pakken drie kaartjes met een waarde die zij het allerbelangrijkste vinden (eventueel ook drie kaartjes met waarden die minder belangrijk voor hen zijn).</li> <li>3 De teamleden lichten één voor één hun keuzen toe.</li> <li>4 Het is belangrijk dat iedereen ruimte en respect krijgt om te vertellen. Het gesprek gaat over de vraag waarom de gekozen waarden belangrijk zijn voor die persoon en hoe daarmee wordt omgegaan in het werk. Vraag om concrete voorbeelden.</li> <li>5 Nabespreking: Wat valt op? Bespreek wat het meest opvalt rond het gebruiken van bepaalde waarden op de werkvloer. Komen die waarden overeen met die van cliënten? Wat weten we over de waarden van cliënten?</li> </ol> <p>Benodigheden: Waardenkaarten (zie de bijlage op pagina 41 uit Iedereen is anders, mooi toch, (hier link naar Sting site))</p> <p>Duur 90 minuten</p>
Wat is het doel?	Doel van de oefening Bewustwording van verzorgenden m.b.t. diversiteit in waarden en normen bij cliënten en collega medewerkers. Verzorgenden worden zich bewust van eigen waarden en normen en de verschillen tussen collega's.
Wat kan het effect of resultaat zijn?	Bewustwording, vanuit nieuwe inzichten betere afstemming op diversiteit.



Titel	<h2 style="color: purple;">34. Wensen van cliënten: waar kijk jij van op?</h2> <p>Oefening 6 uit <b>ledereen is anders, mooi toch</b>. Werken met het zorgleefplan in multiculturele zorgorganisaties. Werkboek voor verzorgenden Utrecht, februari 2008</p>
Wat is het?	Workshop om medewerkers bewust te laten zien hoe divers gewoontes kunnen zijn en in hoeverre tegemoet gekomen wordt aan de diverse wensen en verwachtingen en gewoontes van mensen
Voor wie is het?	Medewerkers teams, coaches, teamleiders
Hoe doe je het?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Leid deze oefening in met enkele voorbeelden uit de praktijk met voor jou ‘andere’ gewoonten.</li> <li>2 Leg de teamleden onderstaande vragen voor. Of bedenk andere uit jullie eigen praktijk. Laat hen twee aan twee praten over de vragen (5 minuten). Wat roept dit bij je op? En hoe zou je het oplossen? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een cliënt vraagt naast wc-papier om een gietertje met water in de wc.</li> <li>• De familie vindt dat een cliënt niet mag weten dat zij stervende is.</li> <li>• Een cliënt gebruikt hetzelfde washandje gedurende een hele week.</li> <li>• Een cliënt (of de familie) maakt bezwaar tegen de hulp van een mannelijk verzorger.</li> <li>• Een familielid van een overleden cliënt vraagt of er een grote ruimte is om familie en vrienden te ontvangen voor het rouwbezoek.</li> </ul> </li> <li>3 Vraag enkele verzorgenden om een reactie. Wat roept het bij hen op? Zijn zij zich ervan bewust waarom cliënten de genoemde wensen hebben? Hebben zij de cliënt er vragen over gesteld?</li> <li>4 Welke situaties kennen verzorgenden zelf waar ze (in het begin) van opkeken? Hoe zijn zij daarmee omgegaan? Wat hebben zij gedaan om een bepaalde wens van een cliënt te begrijpen?</li> <li>5 Probeer een link te leggen naar vakbekwaamheid. Wat moet je als verzorgende in huis hebben om flexibel om te kunnen gaan met diverse wensen van cliënten?</li> </ol> <p>Benodigheden: Vragen ‘wat roept dit bij je op?’ op een A4-tje (zie vragen hieronder)</p> <p>Duur 90 minuten</p>
Wat is het doel?	Doel van de oefening Bewustwording van verzorgenden m.b.t. diversiteit in gewoontes van cliënten. Verzorgenden staan stil bij hun eigen gedrag in zorgsituaties waarin cliënten voor hen onbekende gewoonten hebben.
Wat kan het effect of resultaat zijn?	Bewustwording, vanuit nieuwe inzichten betere afstemming op diversiteit.

|