

# Koppen bij elkaar!

TROTS OP  
DE ZORG

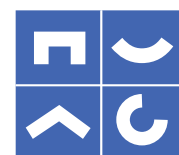


Handleiding voor  
intercollegiaal overleg  
in de verzorging

**v&vn**  
Beroepsvereniging van zorgprofessionals

Florence  
Nightingale  
Instituut

**actiz**  
organisatie van zorgondernemers



Sting



© Sting, maart 2008

*Koppen bij elkaar! Handleiding voor intercollegiaal overleg  
in de verzorging.*

Tekst: Ineke Bakx, Rineke Sturm, Els Hazelhoff

Advies en coördinatie: Hanneke van Zijl

Eindredactie: Els Hazelhoff, Corine van Rijswijk

Vormgeving: Carta, grafisch ontwerpers bv

Uitgave: Sting, Landelijke Beroepsvereniging Verzorging

Bernadottelaan 11

Postbus 6000

3503 PA Utrecht

T 030 291 90 60

E [sting@sting.nl](mailto:sting@sting.nl)

I [www.sting.nl](http://www.sting.nl)

Deze handleiding is gratis te downloaden

via de website van Sting [www.sting.nl](http://www.sting.nl).



# Inhoud

- 1 Inleiding 3
- 2 Wat is een intercollegiaal overleg? 7
- 3 Een intercollegiaal overleg starten 9
- 4 De werkwijze van een intercollegiaal overleg 13
- 5 Werkvormen 16
  - 5.1 Dit ben ik! 17
  - 5.2 Over de streep trekken 18
  - 5.3 Stoom afblazen 19
  - 5.4 Loslaten 20
  - 5.5 Het effect van LSD + Bijlage 1 22
  - 5.6 Feedback geven en ontvangen + Bijlage 2 25
  - 5.7 Vangnet 27
  - 5.8 Visgraatmethode 28
  - 5.9 De Clinic 30
  - 5.10 Vijfstappenmethode 31
  - 5.11 Zakjes vouwen 32
  - 5.12 Ballonvaart + Bijlage 3 33
  - 5.13 Kaart op tafel 35
  - 5.14 Steekwoorden 36
  - 5.15 Vragen 37
- 6 Sting & de campagne 'Trots op de Zorg' 38
  
- Bijlage 39



# Inleiding

**Iets wezenlijks voor andere mensen willen betekenen. Dat is waarschijnlijk de reden dat je voor het vak verzorging hebt gekozen. Je wilt je dagelijks voor meer dan 100% voor de cliënten inzetten.**

**In alle drukte van het werk blijft er vaak weinig tijd over om met collega's stil te staan bij wat je bezighoudt. Te horen van elkaar hoe ieder in het werk staat, waaraan je plezier beleeft, wat op de werkvloer misschien beter zou kunnen.**

**Even een pas op de plaats maken, helpt om met een andere bril op naar je werk en naar je collega's te kijken.**

## **Een beetje van hetzelfde of toch iets anders?**

Elke instelling heeft verschillende soorten overleg. Tijdens een cliëntoverleg praat je vooral over mevrouw B. of de heer Z. en bij een planningsoverleg bespreek je werktijden en roosters. Intercollegiaal overleg is anders. Het is een belangrijke manier om samen na te denken over het werk, ervaringen uit te wisselen, te leren van elkaar en nieuwe kanten aan jezelf te ontdekken.

In veel beroepsgroepen is intercollegiaal overleg een vast onderdeel van het werk. Dat hoort het ook te zijn voor helpenden en verzorgenden. Sting vindt het belangrijk dat zij de ruimte hebben om na te denken over hun eigen manier van werken en die van collega's. Intercollegiaal overleg is ook een vorm van deskundigheidsbevordering en een belangrijk kwaliteitsinstrument. Daarom verdient het een vaste plaats in zorgstellingen. Een overleg waar helpenden en verzorgenden kunnen leren én inspiratie opdoen.

### Vorbereiding en onderhoud

Een goede voorbereiding biedt de meeste kans op succes. Dat geldt natuurlijk ook voor een intercollegiaal overleg. Daarom heeft Sting een methode ontwikkeld waarmee een dergelijk overleg stapsgewijs vorm en inhoud kan krijgen. En kan blijven doorgaan. De methode staat in deze handleiding. Die is geschreven voor helpenden en verzorgenden, teamleiders en anderen die het een goed idee vinden om met een intercollegiaal overleg te starten, of die een bestaand overleg een andere vorm en inhoud willen geven.

### Leeswijzer

In de handleiding wordt ingegaan op vragen als: wat is een intercollegiaal overleg (hoofdstuk 1), hoe start je zo'n overleg (hoofdstuk 2) en hoe geef je invulling aan de bijeenkomsten (hoofdstuk 3 en 4). In hoofdstuk 5 staan werkvormen die ondersteunend zijn bij het overleg.



# 1



# 2



## Wat is een intercollegiaal overleg?

**Weet je wat ik mis? Een plek waar ik ervaringen kan uitwisselen met collega's. Even stilstaan bij wat er allemaal gebeurt in mijn dagelijkse werk. Niet alleen praten over de planning en mopperen over die of die bewoner. Meer tijd voor elkaar lijkt misschien tijdverspilling, maar volgens mij betekent het dat minder collega's zich ziek melden of oververmoeid raken. (verzorgende)**

Als de dag te weinig uren heeft om alle zorg te verlenen die je eigenlijk zou moeten geven, denk je niet zo snel aan een overleg dat niet direct te maken heeft met de planning of een cliëntenoverdracht. Toch is het belangrijk om ook tijd te nemen voor elkaar.

*Vaak is het tijdens een overleg bij ons alleen gezellig. Als je mij dan vraagt waar het over ging, dan zou ik het niet weten. Soms gaat een overleg opeens niet door, zonder dat iemand weet waarom. Dan kom je voor niets terug naar de afdeling. Ik wil graag weten: wanneer is er een overleg en wanneer niet, hoe vaak overleggen we en wat bespreken we dan? Als dat duidelijk is, wil ik er best voor terugkomen. (verzorgende)*

Op een vaste tijd met elkaar praten over je werk, over wat je bezighoudt, wat je graag anders zou willen en de mening horen van je collega's, draagt bij aan een goede samenwerking en werksfeer. Het geeft extra energie en maakt dat je plezier in je werk houdt. En is bovendien een middel om te werken aan de kwaliteit van je werk.

# 2

## Zo blijf je bij de les

Een dergelijk overleg heet een intercollegiaal overleg. Je bent in gesprek met collega's over onderwerpen die jullie belangrijk vinden. Samen wissel je kennis, ervaringen en tips uit. Bijvoorbeeld over de omgang met onrustige cliënten, vraaggericht werken, feedback geven aan cliënten en collega's, samenwerken met anderen uit de instelling, je eigen grenzen bewaken en plezier in je werk houden. Ook bespreek je nieuwe ontwikkelingen en bekijkt met elkaar wat je daarmee kunt in de praktijk. Intercollegiaal overleg is een goede manier om jezelf verder te ontwikkelen in je vak. Je leert van jezelf, van situaties en van elkaar. Je kunt het zien als een vorm van deskundigheidsbevordering.

Een intercollegiaal overleg is: een regelmatig overleg op een vast tijdstip met een vaste groep collega's. Hierbij wordt gepraat over thema's die gezamenlijk zijn uitgekozen met als doel leren van elkaar. Een intercollegiaal overleg geeft duidelijkheid en herkenning, is inspirerend en houd je bij de les.

Is intercollegiaal overleg iets voor mijn team? Ja, als jullie:

- Een plek zoeken om ervaringen met elkaar uit te wisselen.
- Het belangrijk vinden om ook andere meningen te horen.
- Inspiratie op willen doen bij elkaar.
- Met elkaar knelpunten in je werk willen oplossen.
- Met elkaar willen praten over aangekondigde veranderingen.
- Voorstellen willen bedenken die tot oplossingen voor knelpunten in de zorg kunnen leiden.
- Ervan overtuigd zijn dat je samen verder komt dan alleen.
- Nieuwe ideeën in de praktijk willen uitproberen.
- Willen leren vanuit de praktijk.

In deze handleiding gaat het over intercollegiaal overleg met collega's van je eigen team. Natuurlijk kun je bij dit overleg ook collega's betrekken uit andere teams of van andere afdelingen.



# 3



## Een intercollegiaal overleg starten

**Een intercollegiaal overleg is er niet zo maar. In dit hoofdstuk staan de stappen die je moet zetten om een intercollegiaal overleg te kunnen starten.**

### **Stap 1 Zoek medestanders**

In principe kan iedereen het initiatief nemen voor een intercollegiaal overleg. Peil eerst eens of er meer collega's zijn die het een goed idee vinden om de koppen bij elkaar te steken; om regelmatig met elkaar in gesprek te gaan. Je kunt hiervoor een briefje ophangen of de vraag aan de orde stellen tijdens een werkoverleg. Ook een leidinggevende kan de mogelijkheid van een intercollegiaal overleg aankaarten tijdens een teambespreking of een functioneringsgesprek.

### **Stap 2 Ga op zoek naar argumenten**

Heb je medestanders, bedenk dan samen argumenten waarom jullie een intercollegiaal overleg willen starten. Hierbij kun je denken aan:

- Een intercollegiaal overleg is goedkoper en makkelijker te organiseren dan andere vormen van deskundigheidsbevordering.
- Blinde vlekken worden zichtbaar.
- Knelpunten in de zorgverlening en instelling worden duidelijk en kunnen verbeterd worden.
- De instelling kan profiteren van oplossingen en nieuwe ideeën.
- Samen nadenken en overleggen sterkt de teamgeest en motiveert.
- Samen aan de slag bevordert het werkplezier.

### **Stap 3 Informeer het management**

Vertel de (locatie) manager of een andere belangrijke leidinggevende dat jij met je collega's een intercollegiaal overleg wilt opzetten. Vraag of hij of zij hieraan wil meewerken. Leg het verschil uit met andere overleggen (zie *Inleiding*) en waarom het zo belangrijk is voor de ontwikkeling van het werk en de teamleden. Maak duidelijk dat een intercollegiaal overleg een vorm van deskundigheidsbevordering is en bijdraagt aan de kwaliteit van de zorgverlening.

# 3

*Bij ons is het teamoverleg helemaal van de baan. De zorgverlening wordt steeds zakelijker, zowel naar de cliënt als binnen je eigen team. Ik heb behoefte aan uitwisseling van ervaringen en wil weten hoe collega's over bepaalde zaken denken. Ook mis ik een stuk kennisoverdracht. Ik heb behoefte aan een plek waar ik de dingen die ik tegenkom in mijn werk bespreekbaar kan maken. Een plek waar we samen aan thema's werken en samen kijken hoe we die gaan aanpakken. (verzorgende)*

## **Stap 4      Zet afspraken op papier**

Heb je groen licht gekregen? Zet dan alle afspraken die je gemaakt hebt met je team, je leidinggevende of iemand anders uit je instelling op papier. Dan weet iedereen die erbij betrokken is wat is afgesproken. Hoe vaak is het overleg? Overleg in werktijd of daarbuiten? Wie nemen deel? Wie zit voor? Bij wie kun je terecht met mogelijke ideeën die tijdens het overleg zijn bedacht?

Leg duidelijk vast dat het intercollegiaal overleg een vorm van deskundigheidsbevordering is, waarbij het niet de bedoeling is dat de inbreng van de deelnemers beoordeeld wordt. Een functioneringsgesprek of een beoordelingsgesprek moet op een ander moment plaatsvinden. Het is ook niet de bedoeling dat er een verplicht verslag wordt uitgebracht van de bijeenkomsten. Het is aan jullie waarover wel en niet verslag wordt gedaan.

## **Stap 5      Stel spelregels op**

Spelregels geven duidelijkheid. Net als in de sport moeten zij zorgen voor een goed verloop van de 'wedstrijd', in dit geval het intercollegiaal overleg. Met duidelijke spelregels heeft iedereen dezelfde verwachtingen van het overleg. Hieronder staan ze op een rij.

- *Wanneer en waar komen we bij elkaar?*

Doe dat gemiddeld eenmaal per acht weken. Dan kan de volgende bijeenkomst goed worden voorbereid en is er voldoende tijd om de dingen die je geleerd hebt te verwerken en toe te passen. Een periode van meer dan acht weken is niet wenselijk; je ziet elkaar dan gewoon te weinig. De bijeenkomsten moeten niet te lang duren. Denk aan 2 à 3 uur. Maak een planning voor een heel jaar en regel als het kan een vaste locatie.

- *Hoeveel deelnemers?*

Het is aan te raden het aantal deelnemers te beperken tot maximaal 10. Bij kleinere groepen loop je het risico dat er bij afmeldingen te weinig deelnemers overblijven. Bij grotere groepen is er te weinig gelegenheid om iedereen voldoende aan bod te laten komen.



- *Wie zit voor, wie begeleidt?*

Het begeleiden van de bijeenkomst is een belangrijke taak van de voorzitter of begeleider. Dit kan een van de deelnemers zijn, je leidinggevende of iemand van buitenaf. De rol van voorzitter of begeleider kan na een aantal bijeenkomsten wisselen.

*Toen ik hoorde over de rol van voorzitter of begeleider van een intercollegiaal overleg dacht ik: Tjonge, dat lijkt me een zware taak. Kan ik dat wel? Nu doen twee eerstverantwoordelijke verzorgenden (ev'ers) het voorzitterschap samen. Dan heb je steun aan elkaar, want je kunt overleggen en nabespreken. (een evv-er)*

Maar wat houdt de rol van de voorzitter/begeleider nu precies in? En kan ik die rol ook op me nemen? Het voorzitterschap is geknipt voor jou als je anderen de ruimte kunt geven om hun verhaal te doen, een discussie op gang kunt brengen, waar nodig doorvraagt en op zijn tijd datgene wat gezegd is, kan samenvatten. Want in principe neemt de voorzitter/begeleider niet deel aan de discussies. Het is zijn of haar taak om:

- Een locatie te regelen.
- De uitnodiging voor de bijeenkomst te versturen.
- De tijd en agenda te bewaken.
- In de gaten te houden dat spelregels en afspraken worden nageleefd.

Kortom: een voorzitter zorgt ervoor dat een bijeenkomst goed en zinvol verloopt. Hij (of natuurlijk zij) kan bij het begeleiden daarvan gebruik maken van de verschillende werkvormen uit hoofdstuk 5 (zie voor de rol van de voorzitter de bijlage op pagina 39).

# 3

- *Vertrouwelijkheid*

Een belangrijke spelregel is: alles blijft binnenkamers, tenzij we met elkaar anders besluiten.

- *Afzeggen*

Intercollegiaal overleg is, zoals gezegd, een manier om jezelf te ontwikkelen en te leren van en met anderen. Om vrijuit met elkaar in gesprek te gaan, is veiligheid en vertrouwen nodig. Daarom is het prettig om steeds met dezelfde collega's aan de slag te gaan. Je leert elkaar zo steeds beter kennen. Het is dus belangrijk dat iedereen zo veel mogelijk komt. Afzeggen voor een bijeenkomst? Alleen in uiterste nood.

- *De agenda*

Het is prettig om vooraf te weten wat er besproken gaat worden. Stel daarom aan het eind van elke bijeenkomst met elkaar de agendapunten voor de volgende keer vast. Een onverwacht onderwerp kan altijd tijdens de bijeenkomst toegevoegd worden. De voorzitter/begeleider bewaakt de agenda tijdens het overleg.

- *Notuleren*

Overleg met elkaar of je wilt dat een en ander op schrift komt te staan.

## **Stap 6      Aan de slag**

Zijn alle stappen afgewerkt, dan kun je aan de slag. In hoofdstuk 4 staat hoe je dit doet.

*Ik ga mijn ev'ers coachen zodat het intercollegiaal overleg voor hen ook een leerproces is. Het hoeft niet allemaal in één keer perfect te gaan. We kunnen daar als team in groeien. De ev'ers leren het voorzitterschap onder de knie te krijgen, de helpenden en verzorgenden leren om mee*

*te praten en zich een mening te vormen.  
(teamleider)*



# 4



## De werkwijze van een intercollegiaal overleg

**Een vaste programmaopbouw geeft structuur aan de bijeenkomsten van het intercollegiaal overleg. Hoe het programma van de eerste bijeenkomst en de vervolgbijeenkomsten kan worden ingevuld, wordt uitgebreid in dit hoofdstuk besproken. Steeds wordt verwezen naar werkvormen, die uitvoerig worden toegelicht in hoofdstuk vijf.**

### **De eerste bijeenkomst**

Die staat vooral in het teken van kennismaken en afspraken maken en heeft de volgende onderdelen:

- Kennismaking
- Spelregels
- Werkwijze
- Thema's inventariseren

Het is belangrijk tijdens de eerste bijeenkomst ruim de tijd te nemen voor een nadere kennismaking met elkaar. Natuurlijk ken je de meeste collega's, maar met de een heb je meer contact dan met de ander. De werkvorm *Dit ben ik* is heel bruikbaar voor een leuke en speelse manier van nader kennismaken.

Daarna komen de spelregels aan bod. In de voorbereidingsfase zijn al een aantal zaken afgesproken, maar nu is het moment om spijkers met koppen te slaan. Hoe gaan we het doen? In hoofdstuk vier is bij stap 5 al een aantal spelregels genoemd. Met elkaar kun je hieraan nog spelregels toevoegen.

Het is vervolgens tijd om stil te staan bij de werkwijze van het intercollegiaal overleg. Dat bestaat uit een aantal vaste onderdelen (zie hieronder). Ten slotte verzamel je de thema's die jullie willen bespreken. De werkvormen *Vangnet* en *Visgraatmethode* zijn hiervoor goed te gebruiken.

# 4

## De opbouw van de vervolgbijeenkomsten

Iedere bijeenkomst heeft een vaste opbouw en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Starten
- Werken/leren
- Evalueren

### De start

Een goede start is het halve werk. Daarom moet elke deelnemer even de gelegenheid krijgen de belevenissen van die dag (het werk, de reis, de thuissituatie) los te laten. Pas als dat gebeurd is, kun je je optimaal concentreren op wat ter sprake komt tijdens het overleg en open staan voor de andere deelnemers. Het is bovendien leuk om van de anderen te horen hoe het ermee gaat.

Voor de start kun je de werkvormen *Over de streep trekken*, *Stoom afblazen* en *Loslaten* gebruiken.

### Werken/leren

Is iedereen in het 'hier en nu' dan komt de vraag: Wat hebben we tijdens de vorige bijeenkomst besproken? Wat heeft iedereen ervan geleerd? Is het onderwerp voldoende belicht of gaan we ermee verder? Door deze vragen aan het begin van ieder overleg te stellen, blijft de herinnering aan wat je geleerd hebt leven en is duidelijk of iedereen verder kan. Als er afspraken over verbeterpunten zijn gemaakt, is het goed om stil te staan bij de resultaten. Wat ging goed, wat kan beter en hoe gaan we dat doen?

Vervolgens komen de agendapunten aan bod die bij de vorige bijeenkomst zijn afgesproken en eventuele nieuwe agendapunten die hieraan zijn toegevoegd.

Afhankelijk van het onderwerp en de uitkomst die je wilt bereiken, kun je gebruiken maken van de werkvormen *De Clinic*, *Vijfstappenmethode*, *Zakjes vouwen* en *Ballonvaart*.

### Evalueren

Sluit een intercollegiaal overleg altijd af met een korte evaluatie. Door te evalueren krijg je zicht op wat goed is gegaan, wat beter kan en of afgesproken doelen gehaald zullen worden. Tijdens de evaluatie kun je de volgende vragen stellen:

- Wat betekent het besprokene voor ieder van ons? Wat hebben we ervan geleerd? (deskundigheidsbevordering)
- Welke onderdelen/ werkvormen werken goed, welke minder en waarom? (beoordeling programma)
- Zijn de regels/afspraken in orde of moeten we ze aanpassen? (beoordeling regels/afspraken)

De deelnemers kunnen zelf beslissen of ze een evaluatie willen vastleggen of niet. De werkvormen *Kaart op tafel*, *Steekwoorden* en *Vragen* helpen bij de evaluatie.

### Ten slotte

Om een goede start te maken, moet je ook nadenken over mogelijke valkuilen. Zo is iedereen gauw geneigd iets voor een ander in te vullen: 'Als ik jou was, zou ik...!', 'Volgens mij wil je zeggen dat...!'. De een heeft het hart op de tong en de ander vindt het moeilijk om zijn mening te formuleren. Toon daar respect voor en geef iemand de ruimte en de tijd. Lukt het dan nog niet? Misschien gaat het een volgende keer beter of helpt het als iemand zich op een andere manier kan uitdrukken. Bijvoorbeeld door iets te tekenen of uit te beelden. De werkvormen *Het effect van LSD* en *Feedback geven en ontvangen* helpen bij het luisteren naar elkaar.

Houd steeds in de gaten wat jullie als doel(en) van het overleg hebben afgesproken. En... bijpraten mag, maar beperk dat in tijd. Of zet het op de agenda in de vorm van een 'bijpraat-rondje'.

### Onderwerpkeuze

De keuze van een onderwerp kan ook een valkuil zijn. Een pas startende overleggroep heeft vaak de neiging onderwerpen te kiezen die 'veilig' zijn of juist erg hoog gegrepen. Het is allebei niet effectief. Als je elkaar niet zo goed kent, kijk je meestal eerst de kat uit de boom en laat je niet het achterste van je tong zien. Maar kies niet te lang onderwerpen die aan de oppervlakte blijven. Dat demotiveert.

Ook is het frustrerend om lang stil te staan bij onderwerpen waar je geen invloed op hebt, waar weinig aan te veranderen valt. Bijvoorbeeld: het personeelstekort of de bureaucratie van de organisatie. Bedenk dan een andere insteek, zoals: hoe kunnen wij met dit gegeven omgaan of kunnen we voor onszelf verbeterpunten bedenken? Of gaan we in gesprek met de directie, de verzorgende adviesraad of de cliëntenraad?

Houd vooral de lichtpuntjes in het oog. Wat geeft ons plezier in het werk? Wat kunnen we voor elkaar betekenen? Zo aan de slag gaan, levert vaak verrassende ideeën en inzichten op. Een frisse kijk en nog meer plezier in je werk zijn daarvan het gevolg.

# 5



## Werkvormen

**Werkvormen maken een intercollegiaal overleg effectief, zinvol en inspirerend.**

Werkvormen helpen structuur aan te brengen in een overleg of discussie. Dit is beter dan praten in het wilde weg, want dan beland je snel op allerlei zijsporen en constateer je achteraf dat het eigenlijke onderwerp niet (goed) besproken is.

Werkvormen geven daarnaast ruimte aan de creativiteit van de deelnemers. Bestaande patronen worden doorbroken door eens op een andere manier naar een onderwerp te kijken. Met als mogelijk effect dat je als team een nieuwe, goede oplossing vindt voor een probleem of vraagstuk. Je kunt werkvormen ook gebruiken om nieuwe vaardigheden of ander gedrag te oefenen. In dit hoofdstuk komen verschillende werkvormen aan de orde. Ze zijn bruikbaar bij het starten of evalueren, bij het inventariseren van thema's, het bedenken van oplossingen én om vaardigheden te oefenen, zoals luisteren, feedback geven en samenwerken.

De werkvormen variëren van eenvoudig tot meer complex. De voorzitter/begeleider introduceert de werkvormen en begeleidt die. Durf eens te experimenteren met een werkvorm die wat moeilijker is. Je kunt misschien meer dan je denkt. Natuurlijk ben je vrij om eigen werkvormen toe te voegen. Kijk wat het beste bij jullie team/groep past.

Dit zijn de werkvormen:

### **Kennismaking**

5.1 Dit ben ik!

### **Opstart**

5.2 Over de streep trekken

5.3 Stoom afblazen

5.4 Loslaten

### **Communicatieve vaardigheden**

5.5 Het effect van LSD + Bijlage 1

5.6 Feedback geven en ontvangen + Bijlage 2

### **Inventariseren thema's**

5.7 Vangnet

5.8 Visgraatmethode

### **Nadenken over oplossingen**

5.9 De Clinic

5.10 Vijfstappenmethode

### **Samenwerken**

5.11 Zakjes vouwen

5.12 Ballonvaart + Bijlage 3

### **Evalueren**

5.13 Kaart op tafel

5.14 Steekwoorden

5.15 Vragen



**WERKVORM 5.1 DIT BEN IK!**

Een kennismakingsoefening. Waarschijnlijk kennen jullie elkaar al als collega en hebben bepaalde ideeën over elkaar. Nu ontmoet je elkaar als deelnemer in een intercollegiaal overleg. Om duidelijk te maken dat dit overleg anders is dan het gewone teamoverleg, is een hernieuwde kennismaking nodig. Door iets anders van jezelf te laten zien, gaan collega's op een andere manier naar jou kijken.

**Opdracht**

Leg foto's, plaatjes of ansichtkaarten op tafel en nodig de deelnemers uit een afbeelding uit te zoeken die iets zegt over henzelf. Vervolgens vraag je de deelnemers bij toerbeurt de uitgekozen afbeelding te laten zien en te vertellen waarom zij deze hebben uitgekozen en wat dat over hen zegt.

**Tijd**

10 minuten

**Nodig**

Plaatjes, foto's, ansichtkaarten (40 à 50 bij 10 deelnemers)

**Andere mogelijkheden**

In plaats van plaatjes, foto's of kaarten vraag je de deelnemers een bloem, kleur of dier te noemen die iets over hem of haar zegt.



# 5

## WERKVORM 5.2 OVER DE STREEP TREKKEN

Het loslaten van de belevissen van de dag valt niet altijd mee. Soms heb je daar een ander voor nodig. Met hulp van deze oefening kun je op een speelse manier omschakelen van de ene naar de andere situatie. Door elkaar over de streep te trekken geef je aan: kom erbij en we gaan aan de slag.

### Opdracht

Maak twee vlakken door met tape een streep op de vloer te trekken. Aan beide kanten van de streep staat een gelijk aantal personen (liefst van gelijk postuur).

Als je start roept of fluit proberen de groepen elkaar over de streep te trekken.

### Tijd

5 minuten

### Nodig

Tape; fluitje

**WERKVORM 5.3** STOOM AFBLAZEN

Als je naar een afspraak gaat, kom je niet blanco binnen. Je hebt thuis, onderweg of op je werk meestal iets meegemaakt waar je nog mee bezig bent. Blijft dat in je hoofd zitten, dan heb je geen ruimte om nieuwe dingen op te nemen. Ook voor de anderen kan het prettig zijn te weten hoe je erbij zit.

**Opdracht**

Iedere deelnemer die dit wil, vertelt kort wat hem of haar bezighoudt op dit moment. De anderen geven geen commentaar. Het is geen verplichting om iets te vertellen. Een van de deelnemers houdt een horloge of stopwatch in de hand om de tijd te bewaken. Vraag na afloop of dit rondje voor iedereen voldoende is geweest.

**Tijd**

Per deelnemer 1 minuut

**Nodig**

Horloge/ stopwatch



# 5

## WERKVORM 5.4 LOSLATEN

**Dit is een ontspanningsoefening waarbij een vaste tekst op een rustige, kalme toon wordt voorgelezen. Deze werkvorm is bedoeld om de spanningen en emoties van de dag los te laten.**

### Opdracht

1 Vraag of iedereen op een stoel gaat zitten en de ogen sluit.

2 Start de oefening met de woorden:

*Tijdens deze oefening komen de woorden 'warmte' en 'zwaarte' regelmatig terug. Die woorden kunnen je helpen om je spieren te ontspannen. Bij het woord 'zwaar' kun je denken aan het lome prettige gevoel dat je kunt hebben nadat je je lichamenlijk hebt ingespannen. En bij het woord 'warmte' denk je aan het warme aangename gevoel van een zachte voorjaarszon.*

3 Lees dan de volgende tekst voor:

*Ik ontspan de spieren van mijn voorhoofd, ogen en kaken.  
Ik neem afstand van de dagelijkse gebeurtenissen en concentreer mij op de oefening.  
Voordat ik begin, adem ik rustig in en adem weer langzaam uit.  
Ik adem rustig in... en adem weer langzaam uit.*

*Mijn ademhaling is rustig.*

*Ik richt mijn aandacht op mijn benen en heupen.  
Mijn benen en heupen zijn zwaar.  
Mijn benen en heupen zijn zwaar en warm.  
Mijn benen en heupen zijn zwaar en warm.  
Mijn benen en heupen zijn in rust, in diepe rust.*

*Mijn ademhaling is rustig.*

*Ik richt mijn aandacht op mijn buik, borst en rug.  
Mijn buik, borst en rug zijn zwaar en warm.  
Mijn buik, borst en rug zijn zwaar en warm.  
Mijn buik, borst en rug zijn in rust, in diepe rust.*

*Mijn ademhaling is rustig.*

*Ik richt mijn aandacht op mijn armen, schouders en nek.*

*Mijn armen, schouders en nek zijn zwaar en warm.*

*Mijn armen, schouders en nek zijn zwaar en warm.*

*Mijn armen, schouders en nek zijn in rust, in diepe rust.*

*Mijn ademhaling is rustig.*

*Mijn voorhoofd is aangenaam koel.*

*Mijn voorhoofd is aangenaam koel.*

*Mijn voorhoofd is in rust, in diepe rust.*

4 Wees na het uitspreken van de tekst ongeveer drie minuten stil zodat de ontspanning nog even kan voortduren.

5 Vraag of iedereen de ogen wil opendoen.

6 Vraag tot slot hoe het voor iedereen was om deze oefening te doen.

# 5

## WERKVORM 5.5 HET EFFECT VAN LSD (LUISTEREN, SAMENVATTEN, DOORVRAGEN)

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.

In Bijlage 1 staat een toelichting op *Luisteren, Samenvatten en Doorvragen*.

### Opdracht

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.

- 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.
- 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.'
- 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.
- 5 Vraag aan iedere B of de samenvatting klopt en niets belangrijks is weggelaten. Bespreek na hoe het was om de oefening te doen. Wat viel A op? Wat viel B op? Is er goed geluisterd? Was er oogcontact? Waren de (non-verbale) reacties stimulerend?
- 6 Doe dezelfde opdracht, maar laat dan de vraagstellers doorvragen om meer te weten te komen. Stop na 2 minuten.

- 7 Laat iedereen de rol van A en B spelen. Dus 1 x verhaal vertellen en 1x samenvatten en doorvragen.
- 8 Bespreek na hoe het was om deze opdracht te doen. Wat viel op? Is er goed geluisterd? Klopte de samenvatting? Was het een letterlijke samenvatting of zaten er eigen indrukken/interpretaties in? Zijn er leerpunten voor ieder afzonderlijk en voor het team? (zie Bijlage 1)
- 9 Leg de link naar samenwerken en communicatie binnen het team.  
Bijvoorbeeld: vragenstellen aan elkaar, doorvragen, open vragen stellen, de verschillende manieren van luisteren.

**Tijd**

30 minuten

**Nodig**

Voor iedereen een kopie met de tekst over *Luisteren, Samenvatten, Doorvragen*



# 5

## BIJLAGE 1 TOELICHTING BIJ WERKVORM 5.5

### **Luisteren, sta er eens bij stil!**

**Luisteren, het lijkt zo eenvoudig, maar het tegendeel is waar. Soms zijn we zo druk bezig met onze eigen gedachten, dat het maar met moeite tot ons doordringt wat de ander nou werkelijk zegt en bedoelt. Vaak hebben we onze mening al klaar in plaats van open te staan voor wat de ander zegt en vindt. Ook als je haast hebt of een agenda vol afspraken lukt het niet altijd om goed naar je cliënt of je collega te luisteren. Je bent met je gedachten al bij de volgende afspraak of bedenkt hoe je het allemaal moet redden in die korte tijd.**

Je kunt op verschillende niveaus luisteren. Hoe beter je luistert, hoe effectiever de communicatie is. Er zijn verschillende manieren van luisteren:

- Je bent er wel, vangt misschien flarden van wat gezegd wordt op, maar luistert niet.
- Je luistert heel oppervlakkig, knikt misschien en maakt af en toe oogcontact, maar je bent vooral met jezelf bezig. Het lijkt alsof je luistert.
- Je luistert inhoudelijk. Hiermee wordt bedoeld dat je vooral luistert naar de inhoud van het verhaal en niet naar de achterliggende bedoelingen, emoties of beweegredenen.
- Je luistert actief. Daarmee ben je erop uit om de ander volledig te begrijpen, ook de betekenis van het verhaal van de ander.

Dit laatste is een intensieve bezigheid en kan alleen als je echt de tijd voor de ander neemt. De kwaliteit van het luisteren - en daarmee het effect van communicatie - neemt toe naarmate je meer actief luistert.

Waarom is luisteren zo belangrijk? Door te luisteren:

- Maak je duidelijk dat je aandacht hebt voor degene die vertelt.
- Stimuleer je de ander om meer te vertellen.
- Kun je voor jezelf beter hoofd -en bijzaken onderscheiden.
- Wordt het gemakkelijker om goede vragen te stellen.
- Maak je een aanzet tot echt begrijpen van de ander.
- Wordt het bespreken en oplossen van problemen makkelijker.

Door *samen te vatten* laat je blijken dat je goed geluisterd hebt. Je kunt ook daardoor ook checken of je het goed begrepen heb.

Het *doorvragen* is een teken van interesse. Je geeft de ander de ruimte om meer te vertellen en dat kan meer verduidelijken. Bij doorvragen gebruik je open vragen zoals: hoe, wanneer, wat, waar.



## WERKVORM 5.6 FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN

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 Bijlage 2 staan de spelregels van feedback geven en ontvangen.

### Opdracht

- 1 Nodig de deelnemers uit een praktijkvoorbeeld in te brengen over slechte communicatie. Gaat dit moeilijk, dan kun je starten met het volgende voorbeeld.  
*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!*
  - a Wat vinden jullie hiervan?
  - b Is deze manier van communiceren herkenbaar?
  - c Hoe zou het anders kunnen?
- 2 Laat iedereen Bijlage 2 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.
- 3 Als er voldoende tijd is kan nog een situatie geoefend worden.
- 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?

### Tijd

30 minuten

### Nodig

Voor iedereen een kopie van Bijlage 2

# 5

## BIJLAGE 2 TOELICHTING BIJ WERKVORM 5.6

**Feedback** betekent ‘terugkoppeling’. Wanneer het over communicatie gaat, betekent feedback dat we informatie krijgen over ons gedrag en wat het effect daarvan op de ander is. Feedback is een manier om kritiek te geven en met kritiek om te gaan. Goede feedback is gebaseerd op wat je waarneemt en niet op het gevoel dat je bij bepaald gedrag krijgt of wat je erbij gefantaseerd hebt. Dat is niet altijd gemakkelijk, want je moet feiten en interpretaties uit elkaar houden. Leg de ander niet jouw normen op, maar ga beschrijvend te werk.

### Regels voor feedback geven

- *Reageer op concrete gebeurtenissen*

Houd het kort, sleep er niet van alles bij. Geen oude koeien uit de sloot halen.

- *Wees specifiek*

Gebruik: wie, wat, waar, wanneer, hoe, hoeveel. Zo voorkom je dat je te emotioneel reageert en zelf dingen gaat invullen. En de ander weet zo precies wat je bedoelt, waardoor hij beter kan reageren.

- *Geef feedback zo snel mogelijk*

Dan herinner je de situatie nog het best en kun je concreet zijn. Ook krijg je zo geen opeenstapeling van kleine ergernissen die op eens tot een grote uitbarsting kunnen komen.

- *Beschrijf zonodig ook het gevoel dat de ander bij je oproep*

Gevoelens klinken toch vaak door in je boodschap.

- *Sta open voor de ander*

Geef de ander de kans op jou te reageren. Gebruik ‘ik-boodschappen’. Met andere woorden: praat in de ik-vorm over wat je vindt en voelt. De ander kan zich anders in het nauw gedreven voelen.

- *Geef commentaar op punten waar de ander iets mee kan*

Houd rekening met de mogelijkheden van de ander.

### Regels voor feedback ontvangen

- *Probeer de feedback te begrijpen*

Vraag door als je iets niet begrijpt. Vraag naar feiten en voorbeelden. Vat samen wat je te horen hebt gekregen en vraag of het klopt.

- *Waardeer de ander*

Ga ervan uit dat de ander de moeite heeft genomen, misschien ook moed bij elkaar heeft moeten rapen. Laat merken dat je dat waardeert.

- *Doe iets met je eigen gevoelens*

Soms roept feedback boosheid, verdriet op. Erken dat bij jezelf. Als je door emoties niet verder kunt praten maak dan een nieuwe afspraak.

- *Doe iets met de feedback*

Het is aan jou wat je doet met de feedback. Misschien wil je er mee aan de slag, omdat je de opmerkingen herkent. Misschien wil je er eerst nog eens over nadenken. Laat dit aan de ander weten.

**WERKVORM 5.7 VANGNET**

**Met deze opdracht is kun je in korte tijd thema's of vragen inventariseren voor een intercollegiaal overleg. Iedereen komt aan bod en zo ontstaat een breed draagvlak voor de keuze van de onderwerpen.**

**Opdracht**

- 1 Vraag deelnemers drie vragen, thema's of problemen rond het werk op drie kaartjes te noteren. Deze startvragen helpen de deelnemers op gang:
  - Wat ik lastig vind aan mijn werk is .....
  - Wat ik vaker zou willen doen is .....
  - Waar ik meer over zou willen weten is .....
  - Waar ik steeds tegen aanloop is .....
  - Wat ik graag van anderen zou willen horen .....
- 2 Verzamel de kaartjes en plak ze op een groot vel papier (of flap-over). Vraag toelichting als het nodig is, zodat voor iedereen helder is wat er staat. Soms is het goed om door te vragen waarna je de vraag opnieuw formuleert en vraagt of het zo klopt. Dat is belangrijk om met elkaar de vraag duidelijk te hebben, omdat anders verwarring kan ontstaan.
- 3 Samen orden je de kaartjes op thema. Niet minder dan drie en niet meer dan zeven kaartjes per thema. Anders is het niet werkbaar. Geef elk thema een titel, bijvoorbeeld: 'werkhouding', 'vragen over de cliënt' of 'de organisatie'.
- 4 Als iemand een nieuwe vraag bedenkt, wordt deze toegevoegd.
- 5 Bepaal met elkaar welk thema of vraag het eerst aan bod komt. Stel zonodig samen een top 3 op. Dit kun je doen door bij een thema stipjes (kleine stickers) te plaatsen. Het thema met de meeste stippen is nr. 1 en zo verder.
- 6 Geef deelnemers de kans om de titel waarbij hun vraag is ingedeeld te wijzigen.
- 7 Stel thema nr. 1 vast en ga aan de slag.

**Tijd**

30 minuten

**Nodig**

Zelfklevende gele memoblaadjes (grootste formaat); dikke stiften; flap-over; kleine stickers

# 5

## WERKVORM 5.8 VISGRAATMETHODE

**Haastige spoed... Direct een oplossing bedenken voor een probleem, is niet altijd de juiste manier aanpak. Een snelle actie van een of twee teamleden kan de anderen het gevoel geven dat een oplossing wordt 'doorgedrukt'. Zo'n afspraak verwatert in korte tijd. Het is beter om het probleem met meerdere teamleden, vanuit verschillende invalshoeken, te bekijken. Dat levert soms verrassende inzichten en creatieve oplossingen op. En iedereen voelt zich erbij betrokken.**

**Met de Visgraatmethode leer je stap voor stap een probleem te onderzoeken en ideeën voor mogelijke oplossingen met elkaar te bedenken.**

Belangrijk bij deze oefening is dat alles gezegd mag worden en dat iedereen zich vrij voelt om dat te doen. Daarvoor moet je met elkaar een aantal afspraken maken:

- Elk idee is welkom.
- Ga niet in op wat gezegd wordt en lever geen kritiek.
- Houd je inbreng kort en krachtig.
- Noteer alles.
- Besteed niet langer dan 20 minuten aan een onderwerp.

### Opdracht

- 1 Kies welk probleem jullie gaan aanpakken. Neem niet meteen een te groot probleem of een probleem waar jullie geen invloed op kunnen hebben. Deze methode motiveert als je ook resultaat ziet.
- 2 Probeer met elkaar het probleem zo concreet mogelijk te beschrijven. Bijvoorbeeld: waarom zijn de kannen koffie en thee lauw als ze op de afdeling komen.
- 3 Zet het te onderzoeken probleem bovenaan een flap.
- 4 Teken een streep met vier graten met de volgende thema's:
  - Medewerkers - bijvoorbeeld: kennis, houding, vaardigheden van individuele collega's, maar ook van het team in z'n geheel.
  - Omgeving - bijvoorbeeld: cliënten/bewoners, familie en andere zorgverleners.
  - Organisatie - bijvoorbeeld: personeelsbezetting, budgetten, afspraken beleid, planning en taakverdeling.
  - Materialen - bijvoorbeeld: voorzieningen en hulpmiddelen.

Met hulp van elke visgraat kun je onderzoeken wat mogelijke oorzaken zijn van het probleem.

- 5 Brainstorm met elkaar over de mogelijke oorzaken van het probleem.  
Noteer elke oorzaak bij een van de graten. Bijvoorbeeld heeft de lauwe koffie en thee te maken met: de organisatie, de omgeving, met de materialen of een combinatie hiervan.  
Ga door tot er geen oorzaken meer genoemd worden.
- 6 Bekijk het schema en stel met elkaar vast welke oorzaken er zijn. Welke oorzaken zijn het meest belangrijk, komen het meest voor of veroorzaken de meeste last. Geef deze hoofdoorzaken een rode kleur.
- 7 Schrijf de hoofdoorzaken op een aparte flap. Maak afspraken over de aanpak ervan en wie, wat, wanneer gaat doen.
- 8 Bespreek met elkaar wat deze manier van werken ieder heeft opgeleverd.

**Tijd**

1 uur

**Nodig**

Viltstiften, flap-over

# 5

## WERKVORM 5.9 DE CLINIC

**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.**

**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 (verzorgende Marlies) te spelen om zo alternatieve houdingen, een andere benadering te laten zien.**

**Zo wissel je inzichten en kennis uit en leer je van elkaar door je eigen oordeel of opvatting met die van anderen te vergelijken.**

### **Opdracht**

- 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.
- 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. Bijvoorbeeld: als verzorgende Marlies terughoudend of verlegen was, mogen zij een meer zelfverzekerde houding aannemen.
- 3 Na elk 'scène' geeft de inbrenger aan of de aanpak haar aanspreekt.
- 4 De inbrenger kiest het meest aansprekende alternatief uit en probeert deze aanpak uit.
- 5 Met elkaar kijk je terug op wat je gezien en geleerd hebt.

### **Tijd**

15 minuten



**WERKVORM 5.10****VIJFSTAPPENMETHODE**

**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.**

**Opdracht**

Deze werkvorm wordt uitgevoerd in vijf stappen.

- 1 Een van de deelnemers introduceert zijn vraag of probleem en geeft een korte toelichting.
- 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.
- 3 Samen proberen de deelnemers de kern van het probleem te formuleren.
- 4 Elke deelnemer formuleert ten minste een advies aan de inbrenger over de vraag of het probleem.
- 5 De inbrenger vertelt of het probleem voldoende verhelderd is en of hij bruikbare adviezen heeft gekregen.

Tenslotte de vraag wat iedereen van de oefening geleerd heeft.

**Tijd**

15 minuten

# 5

## WERKVORM 5.11 ZAKJES VOUWEN

Een team is niet een willekeurige groep mensen, die ieder voor zich werkzaamheden uitvoert. Je hebt met elkaar te maken en staat voor een gemeenschappelijke opdracht. Bijvoorbeeld kwalitatief goede zorg verlenen. Om dit doel te bereiken moet je samenwerken. Je hebt elkaar nodig en maakt samen afspraken over de zorg. Deze werkvorm is een speelse oefening in samenwerken. Je krijgt zicht op de aanpak, ieders rol en of de samenwerking beter kan.

### Opdracht

Stel viertallen samen. Elk viertal krijgt als opdracht in vier minuten zoveel mogelijk zakjes te vouwen van het aanwezige papier. De aanpak wordt aan henzelf overgelaten. Geef het startsein en bewaak de tijd.

In de nabespreking komen de volgende vragen aan bod:

- Hoe verliep het vouwen van de zakjes?
- Zijn er afspraken gemaakt over de aanpak?
- Is er een taakverdeling gemaakt of ging ieder voor zich aan de slag?
- Nam iemand de leiding?
- Wat viel verder nog op?
- Wat heeft iedereen hier van geleerd? Formuleer zonodig verbeterpunten.

### Tijd

15 minuten

### Nodig

Papier om zakjes te vouwen



**WERKVORM 5.12 BALLONVAART**

**Als team sta je voor een gemeenschappelijke opdracht. Bijvoorbeeld kwalitatief goede zorg verlenen. Om dit doel te bereiken moet je samenwerken en afspraken maken over de zorg. Niet iedereen heeft de dezelfde inzichten of werkwijze. Soms moet je hierover onderhandelen en dat betekent geven en nemen. Zo kom je tot eenzelfde aanpak of aanvaardbare oplossing voor een probleem. Deze werkvorm is een oefening in samenwerken en onderhandelen. Je krijgt zicht op de aanpak, ieders rol, de betekenis van onderhandelen en of de samenwerking beter kan. In bijlage 3 is een oefensituatie geschetst.**

**Opdracht**

- 1 Lees de situatieschets uit Bijlage 3 voor.
- 2 Deel een kopie van Bijlage 3 uit. Iedere deelnemer geeft eerst voor zichzelf aan welk voorwerp wel of niet overboord mag. Het voorwerp dat het meest belangrijk is, krijgt nummer 1, het daaropvolgende voorwerp nummer 2, enz. Zo krijgt de lijst – per deelnemer – een eigen indeling. Trek hiervoor 5 minuten uit.
- 3 Vorm hierna viertallen. Per viertal moet één lijst met indeling naar belangrijkheid overblijven. Dit betekent onderhandelen en afwegingen maken.
- 4 Las even een korte pauze in. Dan kunnen de deelnemers even stoom afblazen.
- 5 Bekijk gezamenlijk de lijst van elke groep; de deelnemers motiveren waarom zij een voorwerp wel/niet overboord hebben gegooid.
- 6 Bespreek wat er gebeurde en wat ieder bij zichzelf ontdekte. Wie neemt initiatieven, wie is de helper, wie neemt de leiding, wie kijkt toe, wie is vooral gericht op zijn eigen deel?
- 7 Leg de relatie naar de dagelijkse werksituatie en het samenwerken in een team en bij een intercollegiaal overleg.
- 8 Besluit met een kort rondje wat ieder van de oefening heeft geleerd. Welk gedrag is het meest effectief? Hoe kun je dat naar de praktijk vertalen?

**Tijd**

60 minuten

**Nodig**

Voor iedereen een kopie van Bijlage 3

# 5

## BIJLAGE 3 TOELICHTING BIJ OEFENING BALLONVAART

Je hebt met een aantal collega's besloten om een ballonvaart te maken. Jullie gaan een aantal weken weg en nemen allerlei spullen hiervoor mee. De reis is in volle gang. Jullie zweven boven de Stille Oceaan en varen in westelijke richting. Na enige tijd zien jullie onder je de eilandengroep Polynesië. Dat is een groep kleine eilandjes waarvan de meeste onbewoond zijn. Het is een prachtig gezicht.

Ineens gaat er iets mis. Er is een klein lek ontstaan aan de bovenkant van de ballon. De ballon verliest langzaam hoogte. De ballastzakken gaan overboord, maar dat helpt niet. Jullie weten dat de gondel hoogstens een dag kan blijven 'drijven' en dan zinkt. Jullie willen proberen op een van de eilanden te landen, maar dan zullen er voorwerpen uit de gondel moeten. De kans op overleving en een succesvolle landing moet wel blijven bestaan. Hoe pakken jullie dat aan?

### Lijst met voorwerpen

- 1 Koperen kompas, 10 kilo
- 2 Blik met voedsel, 10 kilo
- 3 Vat met water, 10 kilo
- 4 Radio-zender/ontvanger, 10 kilo
- 5 EHBO-pakket, 10 kilo
- 6 Kooktoestel, 10 kilo
- 7 Licht gewicht geweer, 10 kilo
- 8 Doos met melkpoeder, 10 kilo
- 9 Houweel, 10 kilo
- 10 Ontziltinstabletten, 10 kilo
- 11 Dik nylon touw, 30 meter, 10 kilo
- 12 Verrekijker, speciaal model, 10 kilo
- 13 Eenpersoonsrubberboot, 10 kilo
- 14 Vuurpijlen, 10 kilo
- 15 Parachutezijde, 10 kilo



**WERKVORM 5.13 KAART OP TAFEL**

Een evaluatie heeft veel voordelen. Je krijgt zicht op wat goed is gegaan, wat beter kan en of je de afgesproken doelen hebt gehaald. Daarom is het goed om een bijeenkomst altijd af te sluiten met een evaluatie. Soms is een kort evaluatierondje voldoende, soms is het goed om langer stil te staan bij het verloop van de bijeenkomst.

Deze werkvorm helpt om de evaluatie te structureren. Bovendien kan de individuele deelnemer zo beter verwoorden wat hij gevoeld, beleefd en geleerd heeft van wat aan bod is gekomen.

**Opdracht**

- 1 Leg van te voren een aantal ansichtkaarten of plaatjes op de tafel; 40 à 50 stuks voor 10 deelnemers.
- 2 Vraag de deelnemers een kaart uit te zoeken die iets vertelt over hoe zij het overleg hebben ervaren.
- 3 Bespreek dit met elkaar.
- 4 Maak zo nodig een aantekening over de onderwerpen die nog eens terug moeten komen.

**Tijd**

20 minuten

**Nodig**

40 à 50 ansichtkaarten of plaatjes

# 5

## WERKVORM 5.14 STEEKWOORDEN

Een evaluatie heeft veel voordelen. Je krijgt zicht op wat goed is gegaan, wat beter kan en of je de afgesproken doelen hebt gehaald. Daarom is het goed om een bijeenkomst altijd af te sluiten met een evaluatie. Soms is een kort evaluatierondje voldoende, soms is het goed om langer stil te staan bij het verloop van de bijeenkomst.

Deze werkvorm helpt om de evaluatie te structureren. Bovendien kan de individuele deelnemer zo beter verwoorden wat hij gevoeld, beleefd en geleerd heeft van wat aan bod is gekomen.

### Opdracht

- 1 Vraag de deelnemers om in steekwoorden aan te geven hoe ze het overleg hebben ervaren.
- 2 Schrijf de steekwoorden op een flap en vraag zo nodig toelichting.
- 3 Maak eventueel een aantekening over de onderwerpen die nog eens terug moeten komen.

### Tijd

20 minuten

### Nodig

Viltstiften, flap-over

**WERKVORM 5.15 VRAGEN**

Een evaluatie heeft veel voordelen. Je krijgt zicht op wat goed is gegaan, wat beter kan en of je de afgesproken doelen hebt gehaald. Daarom is het goed om een bijeenkomst altijd af te sluiten met een evaluatie. Soms is een kort evaluatierondje voldoende, soms is het goed om langer stil te staan bij het verloop van de bijeenkomst.

Deze werkvorm helpt om de evaluatie te structureren. Bovendien kan de individuele deelnemer zo beter verwoorden wat hij gevoeld, beleefd en geleerd heeft van wat aan bod is gekomen.

**Opdracht**

1. In de vorm van een rondje laat je de volgende vragen aan bod komen of deel de vragen op papier uit. Laat iedereen reageren.

- Hoe vond je de sfeer tijdens het overleg?
- Hoe vond je de invulling van het overleg?
- Wat vond je goed aan het overleg?
- Wat vond je lastig?
- Wat neem je ervan mee?

2. Maak eventueel een aantekening over de onderwerpen die nog eens terug moeten komen.

**Tijd**

20 minuten

**Nodig**

Voor iedereen een A4 met de vragen



# Sting & de campagne 'Trots op de Zorg'



Sting is de Landelijke Beroepsvereniging Verzorging en tevens Kenniscentrum van de Verzorging. Sting ontwikkelt producten die de kwaliteit van de beroepsuitoefening verbeteren. Deze producten komen tot stand vanuit een heldere visie op het vak verzorging en in directe samenwerking met de beroepsgroep. Kenmerkend voor de producten van Sting is de bruikbaarheid in het dagelijkse werk.

Als onderdeel van de campagne 'Trots op de Zorg' stimuleert Sting helpenden en verzorgenden om intercollegiaal overleg op te zetten en ondersteunt hen daarbij.

Voor meer informatie over Sting: [www.sting.nl](http://www.sting.nl).

## Trots op je werk

Als werker in de zorg lever je dagelijks goed werk. Door de aanhoudende kritiek op de ouderenzorg is echter het beeld ontstaan dat verzorgenden en verpleegkundigen hun werk niet aan kunnen en dat cliënten niet de zorg krijgen die ze nodig hebben. Natuurlijk zijn er onderdelen van het werk voor verbetering vatbaar. Maar er gebeuren ook veel fantastische dingen. Daarvoor is vaak te weinig waardering en dat maakt het beroep minder aantrekkelijk.

En... kun je nog wel trots zijn op je werk?

## Campagne

De beroepstrotscampagne 'Trots op de Zorg' wil eraan bijdragen dat verzorgenden en verpleegkundigen weer écht trots op hun beroep kunnen zijn en het werk aantrekkelijker wordt.

'Trots op Zorg' is een samenwerkingsproject van Sting, VenVN, het Florence Nightingale Instituut en ActiZ.

De campagne loopt tot eind 2007. 'Trots op de Zorg' bestaat uit zeven deelprojecten.

Kijk voor meer informatie op [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl).





# Bijlage

Voor het goed functioneren van het intercollegiaal overleg is een voorzitter of begeleider cruciaal. De voorzitter is degene die het overleg opstart, de agenda bewaakt, een duidelijke lijn uitzet, als gespreksleider optreedt en het overleg tijdig afsluit en een vervolg afspreekt.

Belangrijk is dat de voorzitter niet zichzelf centraal stelt, maar de deelnemers aan het overleg. De voorzitter leidt de gesprekken en discussies zonder daar zelf direct aan deel te nemen. Hij of zij houdt steeds de doelen van het overleg voor ogen.

## Tip voorzittersrol bij intercollegiaal overleg

Het biedt een groot voordeel wanneer je de voorzittersrol deelt met een collega. Je hoeft dan niet iedere keer zelf voorzitter te zijn. Je kunt elkaar steunen tijdens het overleg en elkaar feedback geven over het voorzitterschap. Je leert van elkaar en ziet elkaars sterke en minder sterke eigenschappen. Geef elkaar de kans te leren en ervaring op te doen. Het hoeft echt niet meteen perfect.

## Taken voorzitter/begeleider

De taken van de voorzitter zijn zowel praktisch als inhoudelijk van aard.

### A Praktische taken

- 1 Bewaken spelregels
- 2 Bewaken tijd.
- 3 Bewaken agenda
- 4 Regelen locatie/data
- 5 Regelen uitnodiging.

### B Inhoudelijke taken

- 1 Op gang brengen discussie
- 2 Ruimte geven aan inbreng
- 3 Introduceren en begeleiden werkvormen

## Wat is belangrijk voor je rol als voorzitter?

**LSD** – luisteren, samenvatten, doorvragen – is een belangrijke competentie van de voorzitter.

### 1 Actief luisteren

- Luister naar wat er gezegd wordt.
- Begrijpen wat er bedoeld wordt.
- De onderliggende boodschap 'horen'.
- Je niet door andere dingen laten afleiden.
- Geen waardeoordeel geven.
- Geen ongeduld laten blijken.

### 2 Samenvatten

- Vat regelmatig samen, om te kijken of je het begrepen hebt.
- Geef in je eigen woorden weer wat je denkt dat de ander heeft gezegd en check of dit klopt.

### 3 Doorvragen

Helderheid vragen over eenzelfde onderwerp.

- Bijvoorbeeld: 'Je zei dat je vraaggericht werken wel ziet zitten, kun je uitleggen waarom?'
- Bijvoorbeeld door te vragen: 'Wat bedoel je daarmee? Noem eens een voorbeeld? Kun je dat toelichten? Wil je dat in je eigen woorden uitleggen? Heb je daar ervaring in?'

Verder is het van belang het onderscheid tussen open en gesloten vragen te kennen.

- Open vragen: Deze beginnen met **hoe, wat, wanneer, welke, waardoor, waarom, wie, waarheen**. Bijvoorbeeld 'Hoe kijk je tegen vraaggerichte zorg aan? Welk verbeterpunt kun jij inbrengen?' De persoon die de vraag stelt, vult deze zelf niet in.
- Gesloten vragen: Op een gesloten vraag kun je vaak alleen maar **ja** of **nee** antwoorden. Veel keuzemogelijkheden zijn er niet.  
Bijvoorbeeld: 'Het was een goed teamoverleg vond je niet?' (in plaats van 'Hoe vond jij het teamoverleg?' Of: 'Wil je notuleren, koffiezetten of de zaal regelen?' in plaats van 'Wat zou jij er aan willen bijdragen om het teamoverleg vorm te geven?')

## Andere belangrijke aspecten

### 1 Omgaan met weerstand en kritiek

Men heeft kritiek op wat je zegt, men geeft een tegenreactie, plaatst een kritische kanttekening. Dat komt om dat men zich betrokken voelt, meedenkt, niet zomaar alles aanneemt, geen link ziet tussen de praktijk en de theorie. Hoe pak je dat aan? In ieder geval door kritiek serieus te nemen en jezelf niet persoonlijk aangevallen te voelen. Betrek de groep erbij, praat erover.

### 2 Niet invullen

We vullen snel in wat een ander bedoelt in plaats van na te vragen of door te vragen. Neem de ander serieus, voel je betrokken en zorg dat je te weten komt wat van belang is voor de ander.



### *3 Stilzwijgende groep of persoon*

Sommige groepen reageren niet of weinig. Een soort stilzwijgen. Maak dat bespreekbaar door bijvoorbeeld te vragen: 'Herkennen jullie wat ik zeg? Wat roept dit bij jullie op? Mag ik jou eens vragen?'

### *4 Bijpraten*

Collega's spreken elkaar weinig waardoor men het overleg gaat gebruiken voor bijpraten. Als daar behoefte aan is, ruim daar dan 10 minuten voor in en maak dit vooral bespreekbaar.

### *5 Lekker veilig*

Men kiest in het begin vaak een onderwerp dat lekker veilig is. Dat is niet zo erg, alleen voldoet het niet aan waar jij nu eens over van gedachten zou willen wisselen. Let daarop en kijk of het thema actueel is. Kijk ook of het een thema is waarmee je met elkaar iets kunt. (bijvoorbeeld: Praten over meer personeel, of een ander salaris voor de directeur is niet echt zinvol omdat deze thema's buiten je invloed liggen).

### *6 Fantasie of werkelijkheid*

De verbeterpunten moeten wel haalbaar zijn en men moet dit wel willen uitproberen.

### *7 Respect*

Voor elkaars emoties en meningen zonder daar een waardeoordeel aan toe te kennen. Mogen meningen naast elkaar blijven bestaan?

### *8 Feedback*

Elkaar feedback durven geven en ook feedback durven te ontvangen. Het hoeft niet meteen perfect te gaan. Het is een leerproces, met jullie teamleider als coach.

## **Stappenplan**

- 1 Luister en begrijp. Beloon de mensen met kritiek, want meestal vinden ze het zelf ook moeilijk om met kritiek te komen. Zo hoor je wat ze echt vinden.
- 2 Vat samen en check of je begrepen hebt wat er werd gezegd.  
Je kunt pas reageren als je goed hebt begrepen wat de ander zegt. Als je laat merken dat je luistert, zullen anderen ook bereid zijn naar jou te luisteren.
- 3 Doorvragen om meer duidelijkheid te krijgen.  
Wat bedoel je precies? Heb je daar een voorbeeld van? Wat voor gevoel roept dat op?
- 4 Reageer. Hoe, dat hangt af van de kritische noot.
  - het punt parkeren/verplaatsen.
  - vasthouden aan je positie, verder uitleggen.
  - tegemoetkomen aan het bezwaar.
  - het wordt een punt van discussie.
  - toegeven aan het bezwaar.
- 5 Vragen om akkoord.  
Check of de deelnemer kan leven met jou reactie of antwoord.

[www.sting.nl](http://www.sting.nl)

