



Nova Zorggroep

Vertrouwde zorg aan huis

Welkom!

29 maart 2021

14.30 uur – 16.30 uur

# Agenda

- Terugblik bijeenkomst van 1 februari 2021;
- Acties die zijn opgepakt;
- Luisteren;
- Feedback geven;
- Afsluiting.

# Acties

- Werkoverleggen en cliëntoverleggen;
- Eigen werkmail;
- Toegang intranet;
- Nieuwe loonstroken;
- Bereikbaarheid van directie;
- Gedragscode bij cliënten.

Hoe verder?  
We kijken  
vooruit, niet  
meer achteruit



# Spelregels

- We gaan respectvol met elkaar om;
- We luisteren naar elkaar;
- Het is een veilige omgeving voor iedereen;
- We oordelen niet;
- We laten elkaar uitpraten;
- 1 persoon is aan het woord;

*Bij het niet volgen van de regels is er 1 waarschuwing. Daarna gaan wij je verzoeken de workshop te verlaten.*

# Betekenis luisteren Van Dale

- **luis·te·ren** (*luisterde, heeft geluisterd*)
  - **1** met aandacht, gericht horen zodat iets tot je doordringt;
  - **2** aandacht schenken aan; *naar je lichaam luisteren* pijn- en andere signalen van het lichaam serieus nemen en er je gedrag op aanpassen.

Luisteren?

“Most people do not listen with the intent to understand; they listen with the intent to reply.”

Stephen R. Covey  
(1932-2012)  
InspirationBoost.com

## 8 tips om goed te luisteren

- Houd je aandacht erbij, kijk iemand aan;
- Probeer je eigen mening en gedachten voor je te houden;
- Zorg voor zo min mogelijk afleiding (telefoon weg);
- Laat zien dat je luistert;
- Knik instemmend of maak luistergeluiden;
- Controleer of je begrepen hebt wat de ander bedoelt;
- Stel vragen;
- Laat iemand uitpraten.



## Oefenen in 2-tallen

### **Oefening luisteren:**

- Spreek om de beurt 5 minuten (een kort verhaal);
- De ander luistert zoals in de tips;
- Na het verhaal, vertelt de luisteraar wat hij/zij heeft gehoord en begrepen;
- Draai de rollen om.

## Oefening luisteren:

- Spreek om de beurt 5 minuten (een kort verhaal);
- De ander luistert zoals in de tips;
- Na het verhaal, vertelt de luisteraar wat hij/zij heeft gehoord en begrepen;
- Draai de rollen om.

## Luistertips

- Houd je aandacht erbij, kijk iemand aan;
- Probeer je eigen mening en gedachten voor je te houden;
- Zorg voor zo min mogelijk afleiding (telefoon weg);
- Laat zien dat je luistert;
- Knik instemmend of maak luistergeluiden;
- Controleer of je begrepen hebt wat de ander bedoelt;
- Stel vragen;
- Laat iemand uitpraten.

# Hoe ging het?

## Bespreken oefening

- Wat ging goed?;
- Wat kan beter?;
- Wat hebben jullie nog nodig?;
- Acties opschrijven.

## Praktische oefeningen om zelf te doen

- *Stilte*  
Probeer eens drie minuten in stilte te zitten. Als stilte niet lukt, is een rustige ruimte ook goed. Door de stilte kom je tot rust en kun je na afloop weer beter concentreren op wat je hoort;
- “*The mixer*”  
Stel dat je in een rumoerige omgeving bent: hoeveel verschillende bronnen van geluid kun je dan onderscheiden? Dit is een oefening om de kwaliteit van je luisteren te verbeteren;
- Oefen de tips die je lastig vond uit de oefening.

# Stilteoefening

- 1 minuut stilte;
- Schrijf de geluiden op die je hoort;
- Welke geluiden heb je gehoord?
- Hoe heb je de stilte ervaren?



# Feedback

## Definitie feedback

- Feedback is een boodschap over het gedrag of de prestaties van een ander. Feedback is onmisbaar als je met anderen samenwerkt;
- Feedback bestaat uit positieve feedback (complimentje) en opbouwende feedback (verbetering).

# Voordelen Feedback

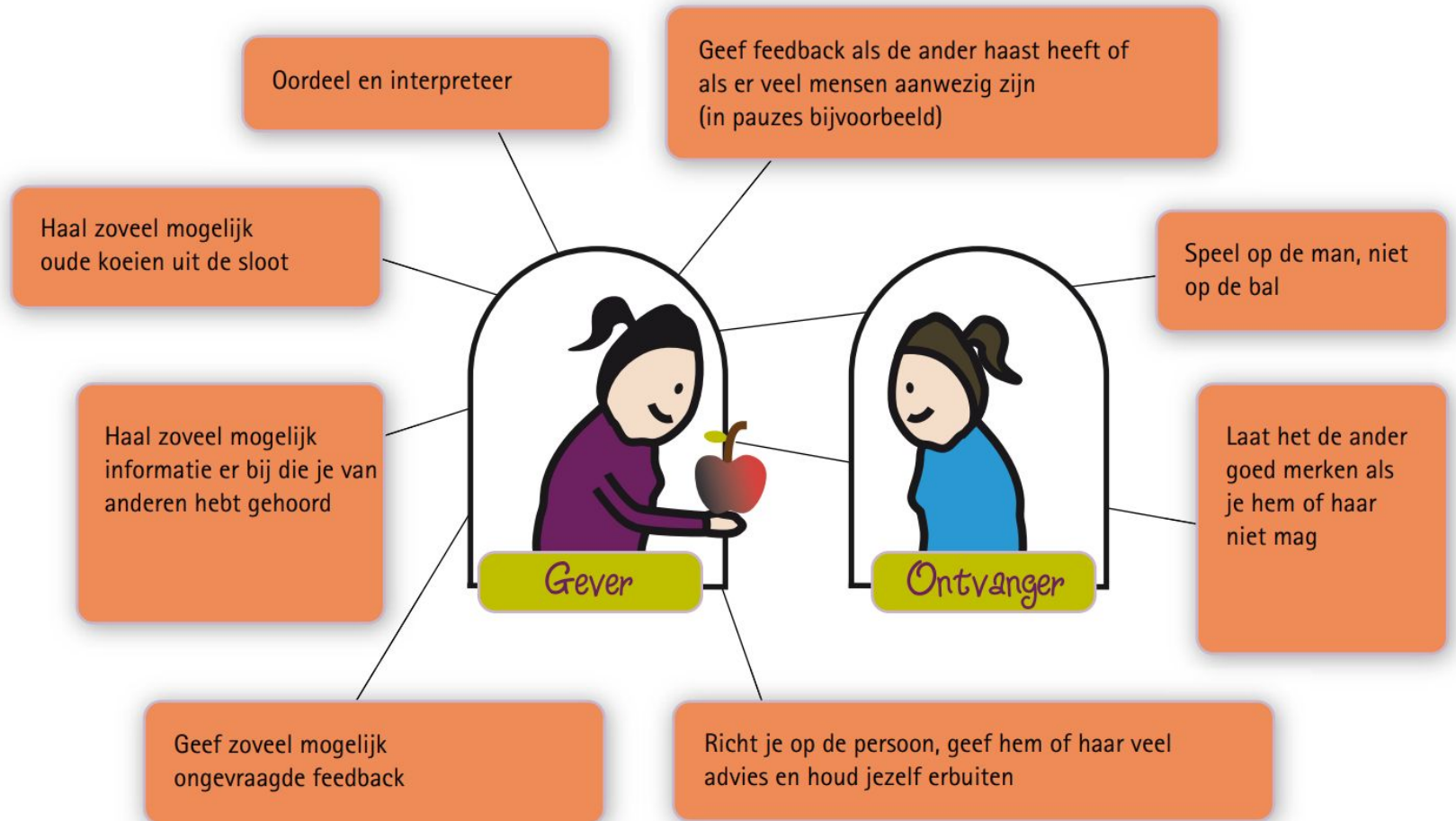
- Minder irritaties;
- Minder misverstanden;
- Je begrijpt elkaar beter;
- Persoonlijke groei;
- Betere samenwerking.



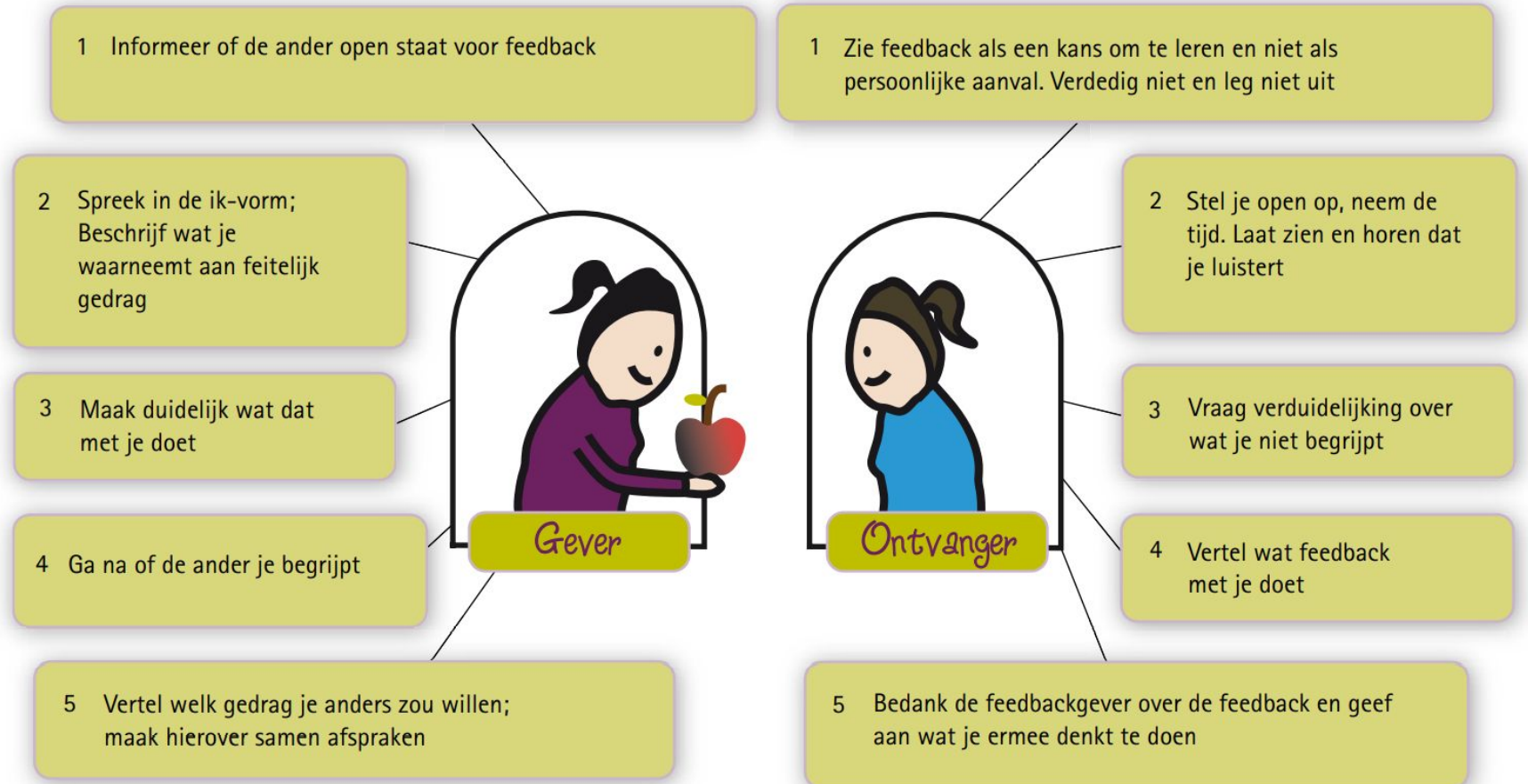
## Voorwaarden goede feedback

- Zorg voor een rustige omgeving;
- Neem de tijd voor de feedback;
- Zorg voor een 1 op 1 gesprek dus niet in een groep of bij een cliënt.

# Wat doe je vooral niet bij feedback



# Hoe werkt feedback geven wel!



# Feedback oefening

1 Informeer of de ander open staat voor feedback

2 Spreek in de ik-vorm;  
Beschrijf wat je  
waarneemt aan feitelijk  
gedrag

3 Maak duidelijk wat dat  
met je doet

4 Ga na of de ander je begrijpt

5 Vertel welk gedrag je anders zou willen;  
maak hierover samen afspraken



Voorbeelden:

- De medicatielijst is niet afgetekend;
- Iemand klaagt tegen jou over een collega;
- Een cliënt of naaste schreeuwt tegen je.

# Hoe ging het?

## Bespreken oefening

- Wat ging goed?;
- Wat kan beter?;
- Welke afspraken maken we met elkaar?;
- Acties opschrijven.

## Oefening Feedback

### *90 graden feedback (positieve feedback)*

Vraag je teamleden om één voor één een kwartslag te draaien en tegen hun buurman of -vrouw te linkerzijde te vertellen waarin deze volgens jou goed is. De hele groep luistert dus mee. Stimuleer degene die aan het woord is om voorbeelden te noemen. Reken van te voren uit hoeveel tijd er per persoon is, zodat iedereen aan de beurt komt.

Afsluiting

Hoe nu verder?