



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Medewerkers Hushoven trainen gespreksvaardigheden voor goede gespreksvoering



Goede gespreksvaardigheden, daar hadden de medewerkers van zorglocatie Hushoven van Land van Horne in Weert behoefte aan. Hushoven neemt deel aan het ondersteuningsprogramma Waardigheid en trots op locatie om te werken aan verbeterpunten vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. ‘De uitkomst van de scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Waardigheid en trots was voor ons reden om de training het Goede Gesprek te volgen. We zijn er allemaal enthousiast over’, vertelt teamleider Yvonne Smolenaers.

Communicatie coronamaatregelen

Smolenaers volgde zelf ook de training in gespreksvoering die werd verzorgd door Marieke Stork, kennismanager en Henry Mostert, coach vanuit Waardigheid en trots op locatie. ‘Zeker in deze coronatijden is een goede gespreksvoering heel belangrijk. Corona plaatst ons immers voor veel dilemma’s. Zo is het stopzetten van bezoek heel lastig geweest. En nu de regels weer versoepelen, is het de vraag wat wel en niet kan. Daar moet je onderling en met mantelzorgers het gesprek over aangaan. Het helpt dan om goede gesprekstechnieken in te zetten. De training biedt echt handvatten om de communicatie te verbeteren”, zegt

Eigen regie

Ook los van corona zijn goede gesprekstechnieken in de verpleeghuiszorg belangrijk. Om elkaar als medewerkers onderling goede feedback te kunnen geven. En omdat bewoners meer eigen regie behouden en zij en hun mantelzorgers mondiger zijn.

‘Dat vraagt om een goede communicatie. Medewerkers hebben er behoefte aan om gesprekstechnieken te oefenen. De training is gebaseerd op het principe van train de trainer en daarin waren we al thuis. De tweede reden om voor de methode het ‘Goede Gesprek’ te kiezen, is dat hierin elementen zitten die we al kennen.’ Als voorbeeld noemt ze ‘Laat OMA thuis’, ofwel schort je Oordelen, Mening en Adviezen even op.

In totaal veertien medewerkers van Hushoven volgden de training, die enkele dagdelen besloeg. Naast de afdelingen somatiek en psychogeriatric was ook het facilitair bedrijf vertegenwoordigd: deze medewerkers komen immers eveneens in contact met cliënten en mantelzorgers. De veertien deelnemers brachten het geleerde vervolgens over aan collega's.

Werkboek gespreksvoering

Marieke Stork: ‘Wij geven de training aan de hand van een werkboek met 20 werkvormen. Samen met de deelnemers bespreken we wat ze willen bereiken en met welke werkvormen zij zelfstandig aan de slag willen gaan. Daarnaast gaan we in op de vraag hoe zij hun collega's kunnen trainen en daarna blijven begeleiden. Bij Hushoven hebben ze dit echt goed opgepakt. Dat is heel mooi om te zien!’

Een van de gekozen werkvormen was de opdracht een mantelzorger te typeren als een dier, vertelt Yvonne Smolenaers. ‘Dat doe je voordat je met die mantelzorger in gesprek gaat. Zo ga je bewust nadenken over de vraag hoe je die persoon het beste aan kunt spreken. Je kijkt meer naar de mens achter die mantelzorger. Het is een hele mooie oefening die je leert beter te luisteren voordat je met een mening komt. Door dit met elkaar te oefenen, neemt de kans dat je het geleerde in de praktijk toepast, toe.’

Werkboek Goed in gesprek

In het werkboek 'Goed in gesprek' zijn 20 werkvormen gebundeld waarmee de luister- en gespreksvaardigheden van de deelnemers verder worden versterkt. De werkvormen koppelen de opdracht altijd aan de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Het gaat om het gesprek over welbevinden, zelfstandigheid, het samenspel met het sociaal netwerk en de samenwerking binnen en buiten teams.

Bij luister- en gespreksvaardigheden gaat het om aandacht en respect, de tijd nemen voor elkaar, écht luisteren, het zwijgen en de juiste vragen stellen, het checken of je de ander goed begrijpt en het niet invullen voor een ander. Het gaat om de verbale en non-verbale communicatie. Onder begeleiding van een coach, collega of teamleider kan je met deze 20 werkvormen zelf aan de slag met het versterken van de gespreksvoering in het dagelijks werk.

- [Ga naar het werkboek 'Goed in gesprek'](#)

Geleerde lessen vasthouden

De vraag is wel: hoe zorg je ervoor dat medewerkers dit blijven doen? 'In de cursus vroeg Marieke dat ook: wat gaan jullie doen om het levend te houden? Wij hebben toen verschillende acties op touw gezet.' Een mooi voorbeeld vormt de poster die Hushoven liet drukken met de tekst 'Smeer NIVEA', verwijzend naar de werkvorm 'Niet Invullen Voor Een Ander'. En er werden ijsjes uitgedeeld, bedoeld als complimenten. 'Want ook dat hebben we tijdens de training geoefend: elkaar complimenten geven. Verder maken we tijdens het teamoverleg tien minuten vrij om te oefenen. Normaal is dat overleg elke zes weken, maar door corona is dat overleg tijdelijk gestopt. Daarom heb ik de oefeningen nog eens via de mail onder de aandacht gebracht.'

Pauze-oefeningen in gespreksvoering

Kristel Joosten is medewerker welzijn in Hushoven op de afdeling somatiek. 'Toen ik hier kwam werken, was de training al achter de rug. Maar de teamleider heeft mij wel bijgepraat. Ik heb me verdiept in het werkboek dat ik van haar kreeg en besloot er mee aan de slag te gaan.'

Zo introduceerde ze tijdens de ochtendpauze van het team oefeningen in gesprekstechnieken. 'De pauze is het moment waarop we elkaar bijpraten over wat we gedaan hebben en nog gaan doen. En er is tijd voor een babbel. Op de drie dagen dat ik werk, doen we een oefening. Je ziet dat medewerkers bewuster het gesprek aangaan. Met elkaar, met bewoners en met mantelzorgers. In deze tijden van corona blijkt nog eens hoe belangrijk die gesprekstechnieken zijn. Zo komt het voor dat bepaalde maatregelen bij mantelzorgers op onbegrip stuiten. De technieken bieden handvatten om goed met dat onbegrip om te gaan.'

Mantelzorgers

Het mooie is dat Hushoven ook een bijeenkomst organiseerde voor mantelzorgers om hen de gesprekstechnieken te laten oefenen. ‘Dat vonden ze heel erg leuk en ze vonden het fijn om hierin betrokken te worden’, zegt Yvonne Smolenaers.

In huis is de training heel waardevol gebleken. ‘We hebben echt handvatten gekregen om de communicatie te verbeteren. Ik heb er zelf veel aan gehad. Als ik bijvoorbeeld weet dat ik een slecht nieuws gesprek ga voeren, dan denk ik van te voren na over de oefening die daar het beste bij past. Zo bereid ik het gesprek voor en voorkom ik dat ik te snel een oordeel geef.’

Bedoeling is dat medewerkers van andere locaties van Land van Horne de gesprekstechnieken ook gaan oefenen. Het interne opleidingsbureau biedt de oefeningen al aan.

Door : Karin Burhenne

Meer weten

- [Ga naar het werkboek ‘Goed in gesprek’](#)
- Lees ook: [‘Geslaagd kwaliteitsgesprek bij Land van Horne in Weert’](#)
- Lees ook: [‘Deelname scan Land van Horne mag bedrijfsblindheid uitsluiten’](#)
- Ook meedoen? [Ontdek meer over Waardigheid en trots op locatie](#)

tags:

[Mantelzorg](#) (39), [Opleiden](#) (74)

thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (237)