

PROGRAMMA WORKSHOP SAMEN WERKEN AAN SAMENWERKING

Omschrijving

Workshop voor mantelzorgconsulenten of andere betrokkenen professionals die veel met het onderwerp te maken hebben. In deze workshop van 1 dag komen een aantal onderwerpen naar voren:

- ➔ Hoe effectief met de ontwikkelde instrumenten te werken
- ➔ Het model van Decy & Ryan om weerstand in communicatie te herkennen en te verminderen
- ➔ Hoe draagvlak voor dit onderwerp te creëren binnen hun organisatie bij verschillende collega's

De training zal een afwisseling zijn tussen theorie en praktijk, waarin ook ruimte is om met elkaar van ideeën te wisselen en met elkaar mee te denken.

Welkom & agenda (10 minuten)

Deelnemers welkom heten en bespreken wat we vandaag gaan doen. Jezelf kort en bondig voorstellen. Vraag je jezelf daarbij af: wat is voor deelnemers écht relevant van jou te weten? Laat tussen neus en lippen door weten dat je ervaring hebt met het onderwerp (schem er dus niet over op). In dit onderdeel is het goed om vertrouwen te wekken en verbinding te maken met deelnemers. Dat kan je doen door bijvoorbeeld enthousiasme uit te stralen en te benoemen voor de aanwezigheid van de deelnemers en iets te vertellen waaruit het gedeelde streven van jou en de deelnemers spreekt. Ook kun je iets over jezelf vertellen dat bij anderen herkenning oproept.

Dialogoosuggestie

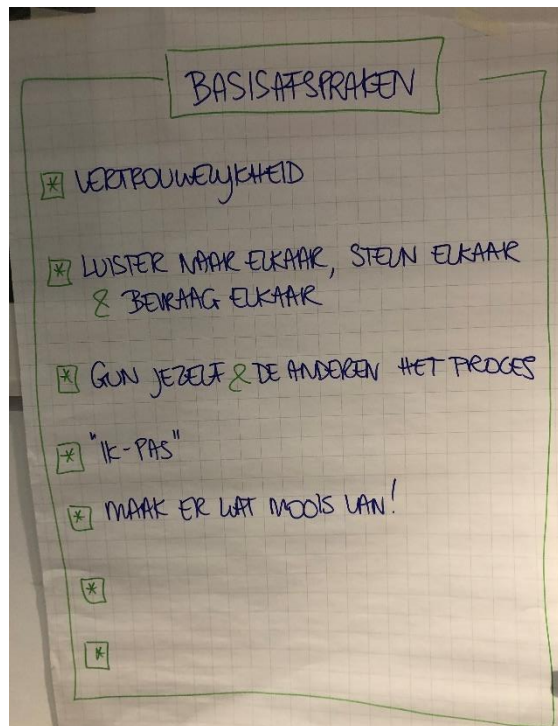
“Welkom allemaal bij deze workshop. Wij zijn hier vandaag samen om aan de slag te gaan met het onderwerp ‘samenwerken met mantelzorgers’. In onze organisatie is dit een belangrijk onderwerp. Door samen te werken met mantelzorgers, kunnen we goede zorg (blijven) leveren aan de cliënt. Maar we weten allemaal dat het soms best uitdagend is. De een heeft er al meer ervaring mee dan de ander, maar voor iedereen geldt dat het fijn is om je kennis en vaardigheden te vergroten om effectiever en prettiger samen te werken. In deze workshop gaan we daarmee actief samen aan de slag en oefenen, waarin we leren ook van elkaars ervaringen.

Ik zal mezelf kort even voorstellen, zodat jullie weten met jullie te maken hebben [voorstellen]

Het programma is als volgt [loop kort programma door]. Zijn daar aanvullingen op, of vragen over?”

Basisafspraken (5 minuten)

Bespreek samen de basisafspraken. Vraag nadrukkelijk van iedereen een akkoord op de basisafspraken voordat je verdergaat. Bereid voor dit een flip-over voor. Hang deze op in de ruimte zodat deelnemers deze kunnen blijven zien.



Dialogoogsuggestie

"Om ervoor te zorgen dat we het meeste uit deze workshop halen met elkaar, wil ik een aantal basisafspraken maken. Dat zijn afspraken over hoe we in deze workshop graag samen willen vormgeven en met elkaar willen omgaan. Ik doe een voorstel.

- ➔ Vertrouwelijkheid: het is fijn als we openlijk onze meningen kunnen geven en ervaringen kunnen inbrengen. Daarvoor is het nodig dat wat hier gezegd wordt, ook tussen ons blijft (en bijvoorbeeld niet op social media verschijnt). Daarom wil ik vertrouwelijkheid met jullie afspreken.
- ➔ Luister naar elkaar, bevaag elkaar en steun elkaar: iedereen zit hier vanuit eigen ervaringen met de samenwerking. Iedereen is anders. Laten we samen ruimte maken voor verschil, door vooral nieuwsgierig naar elkaar te zijn en elkaar te steunen, ook als we bijvoorbeeld ergens heel anders over denken.
- ➔ 'Ik pas regel': het kan zijn dat er een vraag of een oefening waar je even geen trek in hebt. Of waar je – om wat voor reden dan ook – liever niet op ingaat. Dan zeg je 'ik pas' en gaan we door naar de volgende. Je hoeft er geen reden bij te geven, tenzij je dat wilt.
- ➔ Gun jezelf en elkaar het proces: iedereen leert op een andere manier en in een eigen tempo. Gun jezelf en de ander het proces, door jezelf en anderen de ruimte te geven om fouten te maken en dingen uit te proberen.
- ➔ Maak er wat moois van: laten we er samen voor zorgen dat we er wat interessants en leuks van maken. Pak daarin ook je eigen rol, bijvoorbeeld door het aan te geven als iets te snel of langzaam gaat, als je behoefte hebt aan pauze en door actief mee te doen. Hoe kijken jullie naar deze afspraken? Moet deze worden aangepast, hebben jullie aanvullingen? Of kunnen we hiermee verder? [akkoord van iedereen vragen]"

Kennismakingoefening (5 min)

Een kennismakingsoefening is vooral handig als deelnemers elkaar niet kennen, of als je zelf de deelnemers niet kent. Maar ook deelnemers al onderling elkaar kennen, kan het handig zijn om kennis te maken. Geef in dat geval aan dat je elkaar altijd beter kan leren kennen, vooral als het gaat om hoe de ander in samenwerking staan. Voorbeelden van een redelijk korte kennismakingsoefening:

Wat vind je lastig en leuk aan de samenwerking?

Vraag deelnemers zichzelf voor te stellen aan de hand hun naam, rol in de organisatie (indien deelnemers dat niet van elkaar weten) en noem 1 ding dat je lastig vindt aan het samenwerken met mantelzorgers en 1 ding dat je leuk eraan vindt. Geef zelf het voorbeeld en houdt het bondig. Bijvoorbeeld in 1 woord of zin de kern benoemen. Let goed op de antwoorden van deelnemers: die kunnen inspiratie geven om later in de workshop naar terug te verwijzen, of op bepaalde onderdelen meer of minder nadruk te leggen.

Terugblik op het project & korte samenvatting van de instrumenten (10 min)

Presentatie gebruiken. Deelnemers meenemen in het doel van het project, dat er eerst onderzoek was en daarna een toolbox ontwikkeld is.

Video's (20 min, zolang ze de video's eerst zelf hebben kunnen kijken & gespreksleidraad gelezen).

Bespreken wat hun opvalt aan de video's en in welke settings de video's getoond kunnen worden. Tevens bespreken welke vragen zij zouden kunnen stellen na het kijken van de video. Schrijf de vragen op een flip-ver/digitaal bord. Probeer de deelnemers na te laten denken over het doel van de vragen; wat ze willen bereiken heeft effect op welke vraag je het beste kan stellen.

Daarna ingaan op dat de mensen die de video kijken ook mogelijk vragen of opmerkingen kunnen hebben. Samen bespreken welke vragen de video's kunnen oproepen en hoe daarmee om te gaan. Ga bijvoorbeeld in op wat als iemand het heel persoonlijk maakt in een groepsetting, of als er aanvallend gesproken wordt.

Poster & digitale omgeving (20 min)

Doel van de poster duidelijk maken, meenemen in hoe de poster tot stand is gekomen en waarvoor die ingezet kan worden. Samen brainstormen welke 'haakjes' ze kunnen leggen om naar de poster te verwijzen. Dus op welke momenten, bij welke opmerkingen of soort gesprekken kan een verwijzing naar (een deel van) de poster relevant zijn?

Pauze (10 min)

Model basisbehoeften & communicatie toelichten (10 min)

Toelichten van het model geven, eerst aan de hand van voorbeelden die niet direct werk gerelateerd zijn. Leg uit dat deze 4 behoeften bij iedereen aanwezig zijn maar dat de mate waarin je reageert op een kan verschillen. Eventueel een persoonlijk voorbeeld.

Geef aan dat het om een subjectieve ervaring gaat; het zal niet je bedoeling zijn om autonomie weg te halen bij de ander, toch kan hij het zo ervaren.

Juist als mensen ervaren dat één van deze behoeftes onder druk staat, kunnen ze in de weerstand gaan. Dit kan te zien zijn doordat ze zich terug trekken en juist uit de communicatie stappen, maar het kan ook betekenen dat ze zich, soms wat minder charmant uiten.

Voorbeelden:

- ➔ Autonomie onder druk: de coronamaatregelen die weerstand op riepen, of het woordje 'moeten'.
- ➔ Inclusie: je komt door een reorganisatie bij een andere afdeling te werken maar vraagt je sterk af of je wel past bij dat team.
- ➔ Acceptatie en waardering: je belt de belastingtelefoon met een vraag, maar je moet eerst het nummer van de brief doorgeven. Je voelt je net een cijfertje in plaats van een persoon.
- ➔ Competentie: er wordt een externe expert gevraagd om mee te denken op een onderwerp waar jij vanuit de praktijk veel vanaf weet.

Vraag de deelnemers of ze dit herkennen en of ze een voorbeeld kunnen noemen waarin ze zelf ervaren dat 1 van de behoeften onder druk kwam te staan.

Herkennen van basisbehoeften oefening (20 min)

Gebruik de hand-out herkennen van basisbehoeften voor deze oefening. Bespreek met elkaar na welke zij hierin herkennen. Dit kan verschillend zijn, maar de antwoorden staan erbij.

Vraag of zij aanvullingen hebben vanuit hun werk. Welke handelingen doen zij, of welke werkprocessen zijn er die een behoefte mogelijk onder druk zet?

Handelen bij herkenning van basisbehoeften die onder druk staan (30 min)

Nu de deelnemers wat ervaring hebben met het herkennen wanneer 1 van de behoeften onder druk staat gaan we naar het vervolg kijken. Het is namelijk 1 ding om het te herkennen, maar wat dan? Wat kan je daar dan mee?

Met deze oefening gaan we hierbij stil staan. Per flipover staan 2 behoeften. Nodig de deelnemers uit om op de flip-overs te schrijven wat ze zouden kunnen doen/zeggen/laten als één van de behoeften onder druk staat (bij een mantelzorgster bijvoorbeeld). Vraag ze zo concreet mogelijk te zijn; goed communiceren is erg vaag, wat moet je dan zeggen? Geef aanvullende tips zoals hieronder.

Autonomie voeden

- > De ander niet als nummer behandelen maar als authentiek persoon
- > Je oprecht verdiepen in het perspectief van de ander en dit ook laten merken
- > Het gevoel van de ander erkennen (en benoemen)
- > Zorgen voor keuzevrijheid en -mogelijkheden (binnen kaders)
- > De ander (binnen kaders) de kans geven ook zijn eigen aanpak en eigen initiatief te tonen
- > De ander (binnen kaders) de kans geven eigen doelen en taken te formuleren
- > Samen met de ander de gespreksagenda bepalen i.p.v. dit alleen doen
- > Het uitleggen van de gedachtes achter regels, waarden, verzoeken, suggesties die tegen de autonomie van de ander ingaan, maar waarin geen keuzemogelijkheden zijn
- > Frustratie van de ander accepteren. Niet deze meteen proberen weg te praten, frustratie mag er zijn

Erbij horen voeden

- > De ander op z'n gemak stellen en waardering tonen voor hem als persoon
- > Niet in 'wij' (van RSD) en 'jullie' praten
- > Rekening houden met de wensen van de ander over samenwerking (binnen kaders)
- > Erop sturen dat de ander ook in situaties komt waarin hij contact met mensen kan hebben die hij interessant vindt
- > De ander ervan bewust maken dat iedereen een andere belevingswereld heeft, dat deze er allemaal mogen zijn en dat hier geen goed en fout in is
- > Samen doelen gericht op sociale omgang stellen en hieraan werken
- > Benoemen dat de situatie in de uitkering iets tijdelijks kan zijn! Het kan je overkomen, maar je kan er ook weer uitkomen.
- > Benoemen dat het iedereen kan overkomen.

Zorgen voor verbinding & interesse

- > Waardering, respect en empathie tonen
- > Vriendelijk en betrouwbaar zijn
- > Tijd nemen om informele gesprekjes voeren
- > Voldoende contact hebben
- > Details uit eerdere gesprekken herinneren en hierop terug komen
'Hoe gaat het nu met je broers verhuizing?'
- > Vragen aan de ander hoe hij de relatie ziet en (indien nodig) iets met deze feedback doen

Competentie voeden

- > Ervoor zorgen dat de (nieuwe) (leer)doelen realistisch zijn. Creëer samen voldoende uitdaging, maar niet te veel
- > De competenties en krachten van de ander benoemen
- > Specifieke positieve feedback geven
- > Vragen naar en benoemen van eerdere successen en expliciet de eigen bijdrage van de ander daarin
- > Focussen op dat wat al wel bereikt en geleerd is (en niet alleen op wat nog niet is bereikt)
- > Vragen naar wat de ander denkt niet te kunnen realiseren en hier samen oplossingen voor bedenken
- > Heldere kaders, structuur en verwachtingen creëren en deze uitspreken
- > Positieve verwachtingen uiten

Pauze

Draagvlak binnen de organisatie. Hoe neem je je collega's mee? (30 min)

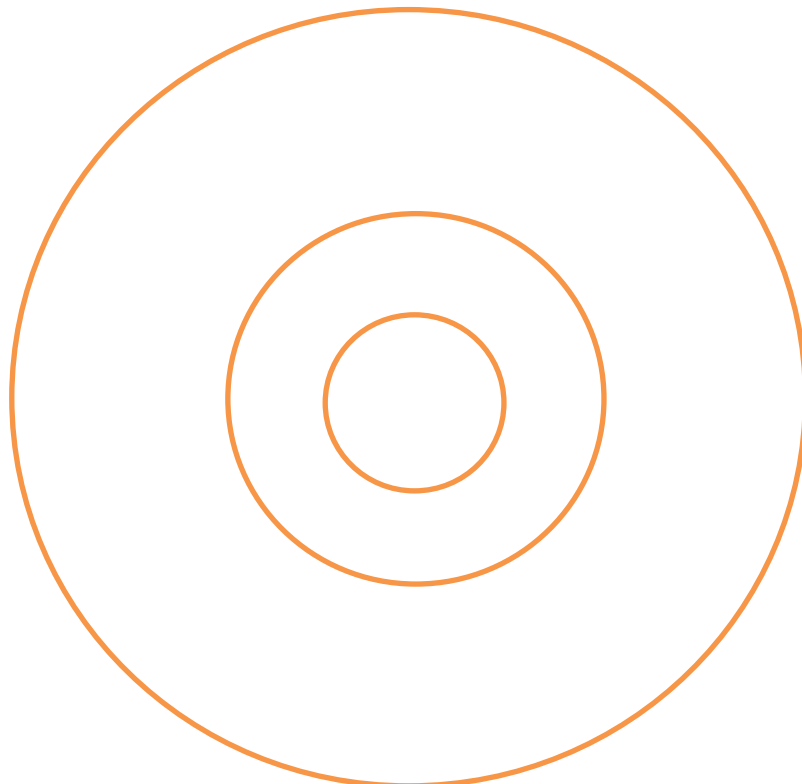
Voor deze oefening gebruik je een vel met drie overlappende cirkels zoals hieronder. In het midden staat de betrokkenheid bij het thema samenwerken met mantelzorgers. Vraag de deelnemers om na te denken over een aantal mensen binnen hun organisatie/team. Hoe staan deze tegenover samenwerking met mantelzorger en cliënt? Vraag de deelnemers om de namen van een aantal collega's of mantelzorgers (max 5) te plaatsen op de drie cirkels. Hierbij is het fijn als de collega's niet allemaal dezelfde functie hebben, maar ook bijvoorbeeld een manager of kwaliteitsmedewerker.

De binnenste cirkels zijn de enthousiaste collega's die veel met dit onderwerp bezig zijn. De tweede cirkel zijn de gematigde collega's, zij snappen het nut wel maar vinden het ook ingewikkeld. In de buitenste cirkel staan mensen die moeite hebben met de samenwerking, vanuit overtuigingen of ervaringen bijvoorbeeld.

Vraag de deelnemers om de hand-out in te vullen, per persoon de vragen te beantwoorden.

Na het invullen bespreken we hoe dit was, en hoe we, wetende hoe die persoon in de samenwerking staat de communicatie zo helder mogelijk kunnen laten verlopen. Hoe krijg je deze mensen mee in dit thema?

Doel van deze opdracht is om de deelnemers te laten stil staan bij dat zij niet de enige hoeven te zijn die met dit onderwerp bezig zijn. Maar ook dat het energie kan vragen om je collega's en andere afdelingen erbij te betrekken en dat elke collega er weer anders in staat.



Afsluiting en vooruitblik (10 min)

Geef een korte reflectie op de dag. Bijvoorbeeld wat je hebt gewaardeerd aan de groep. Benadruk het belang van de samenwerking en de inzet daarvoor van de deelnemers. Geef aan dat je de presentatie en foto's van de flip-overs zal toesturen. Bedank deelnemers en sluit af.

HERKENNEN VAN BASISBEHOEFTE

Hieronder staan een aantal voorbeelden genoemd, sommige direct met werk gerelateerd en sommige hebben meer met het dagelijks leven te maken. Welke behoeftes kan jij voorstellen dat hier onder druk komt te staan?

Voorbeeldsituatie	Welke behoefte
Een client van een verzorgingstehuis is echt een vroege vogel. Hij was vroeger bakker en heeft zijn hele leven om 5 uur/half 6 opgestaan. De opstaan tijden in het verzorgingstehuis zijn een stuk later, als hij als eerste aan de beurt is dan is het 7 uur/half 8. Helaas moet meneer dan een tijdje wachten voordat hij uit bed geholpen kan worden.	Autonomie en waardering
Er wordt een expert ingehuurd om naar de werkprocessen van een organisatie te kijken en deze te stroomlijnen.	Competentie
Een mantelzorgster wordt uitgenodigd voor een mantelzorgavond en reageert hier nogal kribbig op; 'ik ga toch niet bij zo'n groepje oude taarten zitten die alleen maar zeuren'.	Inclusie
Een mantelzorgster blijft in de kamer op het moment dat jij de zorgtaken doet met haar naaste (de client), ze kijkt voortdurend mee en heeft commentaar als iets niet precies klopt, ook als je daar nog niet aan toegekomen was. Jij wordt hier een beetje kribbig van.	Competentie
Een client en mantelzorgster zijn ontevreden als er geen uitzondering op de eetgewoontes gemaakt kan worden voor hun hindoeïstische feestdag die eraan komt.	Waardering
Een client geeft aan dat hij het zo jammer vindt dat er geen tijd is voor een babbeltje, sinds een tijdje heeft niemand meer interesse in hem.	Waardering
Een mantelzorgster is eraan gewent om een aantal zorgtaken thuis te doen, wassen en douchen, steunkousen, injectiegeven en medicijnen bijhouden. Bij de overgang naar intramuraal zijn de zorgtaken naar de professionals gegaan. De mantelzorgster is teruggetrokken en loopt vaak de kamer uit als de zorgtaken uitgevoerd worden.	Autonomie en competentie
Een client heeft 4 kinderen waarvan de oudste als eerste contactpersoon geregistreerd staat. Elke keer als de jongste op bezoek komt dan stelt ze heel veel vragen en vraagt veel tijd.	Inclusie
....	

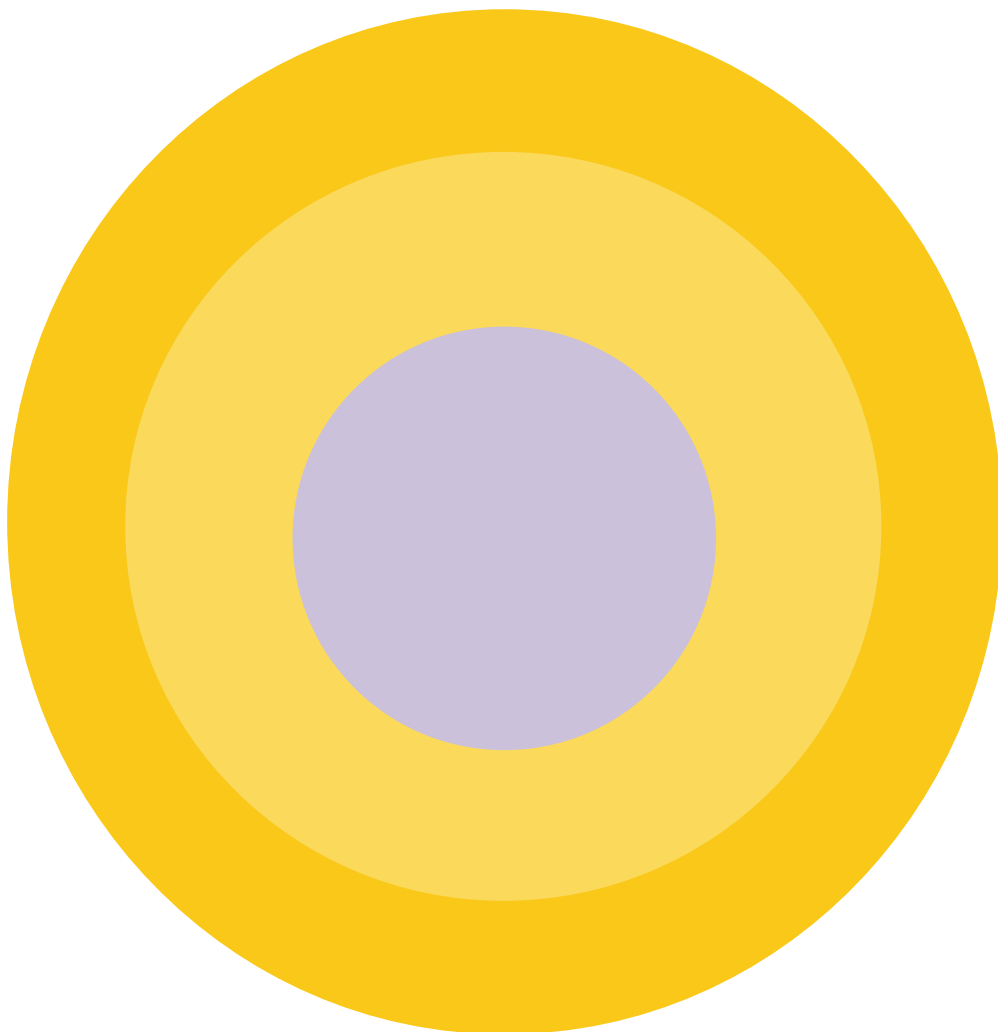
HOE KIJKT DE REST NAAR SAMENWERKING?

Hieronder staan 3 cirkels, die kunnen helpen een gesprek te voeren over hoe mensen staan in de samenwerking.

- ➔ Mensen die in de binnenste cirkel staan positief tegenover samenwerking en zijn hier regelmatig mee bezig. Ze erkennen dat het complex kan zijn maar zien de toegevoegde waarde ervan in.
- ➔ Mensen in de middelste cirkel kijken wat verdeelder naar de samenwerking. Ja, het kan van toegevoegde waarde zijn, maar het kan ook veel tijd kosten of lastig zijn. Mogelijk houden ze zich er minder mee bezig.
- ➔ Mensen in de buitenste cirkel zijn er het minste mee bezig. Het kan zijn dat zij de relatie ook niet zien als een echte samenwerking. Ze staan er bijvoorbeeld neutraal in en zijn er daarom weinig mee bezig, of kijken er negatief naar.

Het is niet erg dat mensen verschillend naar de samenwerking kijken, Wel is het handig om stil te staan bij hoe jouw collega of de mantelzorg er naar kijkt. Dan kan je je communicatie en verwachtingen daarop aanpassen.

Probeer minstens vijf directe of indirecte collega's in de cirkels te plaatsen. Vul daarna voor elke persoon de vragen in op de volgende pagina.



Persoon 1	
Waar staat deze persoon in de cirkels?	
Naam (mag een nep naam zijn)	
Primaire gedachten/houding tegenover samenwerking	
Waar zitten de kansen/waar zou nog motivatie zitten?	
Wat voor contact en contactmomenten heb je met deze persoon?	

Persoon 2	
Waar staat deze persoon in de cirkels?	
Naam (mag een nep naam zijn)	
Primaire gedachten/houding tegenover samenwerking	
Waar zitten de kansen/waar zou nog motivatie zitten?	
Wat voor contact en contactmomenten heb je met deze persoon?	

Persoon 3	
Waar staat deze persoon in de cirkels?	
Naam (mag een nep naam zijn)	
Primaire gedachten/houding tegenover samenwerking	
Waar zitten de kansen/waar zou nog motivatie zitten?	
Wat voor contact en contactmomenten heb je met deze persoon?	

Persoon 4	
Waar staat deze persoon in de cirkels?	
Naam (mag een nep naam zijn)	
Primaire gedachten/houding tegenover samenwerking	
Waar zitten de kansen/waar zou nog motivatie zitten?	

Wat voor contact en contactmomenten heb je met deze persoon?	
---	--

Persoon 5	
Waar staat deze persoon in de cirkels?	
Naam (mag een nep naam zijn)	
Primaire gedachten/houding tegenover samenwerking	
Waar zitten de kansen/waar zou nog motivatie zitten?	
Wat voor contact en contactmomenten heb je met deze persoon?	