

Opdrachten bij filmfragmenten

Werken met filmfragmenten maakt het oefenen van gespreksvaardigheden een stuk leuker. En oefenen met beelden gaat ook sneller. Je kunt bekijken hoe anderen een goed (of juist 'fout') gesprek voeren en bespreken wat je anders of beter had kunnen doen.

Hieronder staan opdrachten bij filmfragmenten om gespreksvaardigheden te oefenen en te verbeteren. De opdrachten sluiten aan bij thema's uit *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*. De filmfragmenten zijn afkomstig van de dvd *Leren omgaan met levensvragen* van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen. Deze dvd is te bestellen via www.netwerklevensvragen.nl en kost € 14,28.

Opdrachten

- Oefenen met LSD, OMA en ANNA
- Feedback geven en ontvangen
- Omgaan met boze cliënten/familieleden

Toelichting bij de opdrachten

De opdrachten zijn bedoeld voor een team van maximaal 15 zorgmedewerkers of een groep van maximaal 15 leerlingen of studenten. De basisopdrachten duren maximaal een half uur. Elke basisopdracht kent ook een vervolgoopdracht.




De instructie bij de opdrachten is bedoeld voor begeleiders (teamleiders, praktijk- of stagebegeleiders, docenten) van (aankomende) zorgmedewerkers.

- Per opdracht staat vermeld:
 - De titel van de opdracht (Wat wordt geoefend?).
 - De vindplaats (Waar is het benodigde filmfragment te vinden op de dvd *Leren omgaan met levensvragen*).
 - Een toelichting op de opdracht.
 - De tijdsduur van de basisopdracht.
 - De werkwijze van de basisopdracht.
 - Beschrijving en tijdsduur van de vervolgoopdracht(en) en het benodigde materiaal.



Materiaal


- Voor de basisopdracht is nodig:
 - De dvd *Leren omgaan met levensvragen*.
 - Een beamer en laptop of pc met dvd-speler of internetaansluiting.
 - Een flapover en stiften.

Elke basisopdracht kent ook een of twee vervolgoopdrachten, ter verdieping. Bij elke vervolgoopdracht staat vermeld welk materiaal (handouts en dergelijke) daarvoor nodig is. Dat is gratis te downloaden via www.vilans.nl/communiceren

Titel 	Oefenen met LSD, OMA en ANNA
Vindplaats	Scene 1: Gesloten of open (duur 5 min 58 sec)
Toelichting	Bij deze opdracht wordt een scene gebruikt die in twee versies laat zien hoe een gesprek verloopt tussen een oudere mevrouw en een verzorgende die 's morgens bij haar binnen komt. Moeten de gordijnen nu open of gesloten? De scene bestaat uit twee versies: in de eerste versie zien we het 'goed fout' gaan, in de tweede komt er een heel ander gesprek op gang.
Tijdsduur	 25 minuten
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> • Bekijk de scene met het team: begin met de versie waarin het 'goed fout' gaat. Geef als instructie: <ul style="list-style-type: none"> - Roep 'stop' als je een suggestie hebt voor de verzorgende hoe ze iets anders kan zeggen, vragen of doen om het gesprek beter te laten lopen. Vertel wat ze anders kan zeggen, vragen of doen. • Schrijf de suggesties op een flapover (bijvoorbeeld: 'Ze moet gaan zitten' of 'Ze moet niet invullen voor mevrouw'). • Vraag de teamleden: <ul style="list-style-type: none"> - Herkennen jullie in de woorden en/of de houding dingen die je zelf ook wel eens doet? Wat? • Bekijk nu de tweede versie waarin het beter gaat. Bespreek met de teamleden: <ul style="list-style-type: none"> - Zien jullie de tips terug die je hiervoor zelf gegeven hebt? - Wat vind je goed gaan/beter dan in de eerste scene? - Als je straks/morgen weer aan het werk gaat: waar zou je na het zien van dit filmpje extra op willen letten?
Vervolgopdracht	
Materiaal	Posters met ezelsbruggetjes <u>LSD, OMA en ANNA</u>
Tijdsduur	 20 minuten
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> • Bekijk opnieuw met het team de eerste scene van het filmfragment. • Introduceer de ezelsbruggetjes LSD, ANNA en OMA. <ul style="list-style-type: none"> - Zie hiervoor pagina 2 en 3 van <i>Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek</i>. - Gebruik eventueel de posters. • Verdeel het team in drie subgroepen en geef iedere subgroep een kijkopdracht: <ul style="list-style-type: none"> - Subgroep 1: Let op LSD: waar luistert de verzorgende niet? Waar vat ze niet samen terwijl dat wel goed zou zijn? Waar vraagt ze niet door, waar jij dat wel zou doen? - Subgroep 2 en 3 doen hetzelfde met ANNA (Waar neemt ze aan of vult ze in in plaats van navragen) en OMA (waar oordeelt ze en geeft ze (ongevraagd) een advies of een mening)? • Ga na het kijken even met elkaar zitten en vergelijk je aantekeningen, vul elkaar aan. Wissel plenair met elkaar uit: ieder groepje wijst iemand aan die vertelt wat er 'ontdekt' is op deze manier.

	Titel Feedback geven en ontvangen
Vindplaats	Scene 8b: Echt even tijd nemen (duur 2 min 40 sec)
Toelichting	Deze scene laat zien hoe verzorgende Laura met een oudere cliënte vertrouwelijk in gesprek is en daarbij wordt gestoord door een collega die vraagt waar ze blijft. We krijgen verschillende mogelijkheden te zien van hoe je dan kunt reageren: de ene werkt beter dan de ander! Daarna wil de verzorgende haar collega uitleggen wat er gebeurd is. Ook hiervan zien we verschillende gespreksmogelijkheden.
Tijdsduur	 20 minuten
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> • Bekijk de eerste drie subscenes (confrontaties 1, 2 en 3). • Ga met het team in gesprek over de volgende vragen: <ul style="list-style-type: none"> - Hoe vinden jullie dat Laura en haar collega met elkaar omgaan? - Hoe zou jij reageren als je Laura was? - Hoe zou je reageren als je haar collega was? - Wat vind je in deze scenes het beste gaan en wat het slechtste? - Hoe doen we het zelf in ons team als er een soortgelijke situatie is? - Zijn afspraken helder over hoe je elkaar aanspreekt, waar en wanneer? - Wat gaat al goed? Wat kan beter? - Kunnen we daar nog iets in verbeteren? Hoe? - Wat hebben we daarvoor nodig?
Vervolgopdracht	
Materiaal	<u>Feedbackkaarten</u>
Tijdsduur	 30 minuten
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> • Bekijk met elkaar de volgende stukjes film waarin Laura en haar collega op verschillen de manieren op de situatie terugkomen. • Vertel kort over feedback aan de hand van de feedbackkaarten en deel ze uit. • Stel de volgende vraag aan de teamleden: <ul style="list-style-type: none"> - Kijk eens naar het recept voor misfeedback: wat herken je daarvan in alle scenes die je net hebt gezien? • Vraag of twee teamleden voor willen doen hoe het ook kan met de feedbackregels in de hand. De hele groep doet mee: de twee 'spelers' krijgen tips uit de groep. De een is Laura, de ander haar collega. • Eerst geeft Laura haar collega feedback over hoe ze het vond om door haar gestoord te worden en de manier waarop dat ging. <ul style="list-style-type: none"> - Let op: loop de stappen 1 tot en met 5 heel precies door, zowel voor de feedbackgever als voor de -ontvanger; de rest van het team mag tips geven. • Daarna geeft de collega Laura feedback op hoe zij het vond dat Laura in gesprek bleef met mevrouw en op dat moment niet meehielp in de zorg. Herhaal hierbij ook alle stappen precies. • Bespreek plenair: <ul style="list-style-type: none"> - Wat heeft iedereen hiervan geleerd? - Wat ga je er concreet mee doen? • Vraag de teamleden de komende week te registreren als ze feedback geven of ontvangen en dit daarna met een collega te bespreken. <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer? Waarover? - Hoe verliep het gesprek? Werden de feedbackregels toegepast? - Wat ging goed? Wat kon beter?

Titel 	Omgaan met boze cliënten/familieleden
Vindplaats	Scene 9: Woede uit verdriet (duur 13 min 24 sec)
Toelichting	In deze scene zit een dementerende mevrouw heerlijk yoghurt te eten terwijl de verzorgende in de teamruimte even een boterham eet en een dossier leest. De dochter van mevrouw komt binnen en treft haar moeder onder de yoghurt aan. Ook herkent haar moeder haar niet. De dochter loopt woedend naar de verzorgende toe: hebben de verzorgenden soms geen aandacht voor haar moeder, dit kan toch niet? Gecoacht door publiek speelt de acteur op verschillende manieren uit hoe je op die kwaadheid kunt reageren.
Tijdsduur	 20 minuten
Materiaal	Handout: <u>Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek: 'Een goed gesprek zo doe je dat!'</u>
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> • Bekijk de scene tot en met de eerste versie van de confrontatie tussen de verzorgende en de dochter. • Ga met het team in gesprek: <ul style="list-style-type: none"> - Herkennen jullie dit soort situaties? - Wat vind je van de reactie van de dochter, kun je je daarin inleven? - Herken je de reactie van de verzorgende? • Deel de handout uit • Vraag: 'Wil iedereen voor zichzelf aankruisen met welke elementen van dialoog dit gesprek vooral beter was verlopen?' • Wissel uit met elkaar.
Vervolgopdracht 1	
Materiaal	Handout: <u>Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek: 'Denken in kwaliteiten. Zo doe je dat!'</u>
Tijdsduur	 20 minuten
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> • Bekijk met elkaar de verschillende varianten waarin de verzorgende reageert op de dochter. • Vraag je teamleden om in drietallen een plekje te zoeken. A is de dochter, B de verzorgende en C observeert. Ze gaan onderzoeken wat het effect is van 'in goed gesprek gaan' in 2 rondes (verschillende aanpakken van gesprek). • Instructie: <ul style="list-style-type: none"> - A vertelt, B reageert negatief (ook kwaad worden, niet luisteren, gesloten lichaamshouding etc.). - A vertelt, B laat zien dat ze de woede begrijpt (stelt vragen, luistert actief en zoekt naar positieve bedoeling: Denk in Kwaliteiten (DIK)). • Napraten: C vertelt wat ze zag aan effect van reactie van B op A in eerste ronde en het verschil met de tweede ronde. Eventueel geeft ze tips aan B. Ook A vertelt haar/zijn beleving. B vertelt wat woede A bij haar/hem oproept. • Plenair: bespreek wat de teamleden van deze oefening hebben geleerd of waar ze zich opnieuw van bewust zijn geworden. Wat nemen ze hiervan mee naar hun werk deze week? Deel de handout uit.

Vervolgopdracht 2	
Materiaal	Handout: <i>Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek: 'Denken in kwaliteiten. Zo doe je dat!'</i>
Tijdsduur	 20 minuten
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> • Deel de handout uit. • Ga met je team in gesprek: <ul style="list-style-type: none"> - 'Welke kwaliteiten hoorde je B benoemen? Welke kwaliteiten kom je in de zorg vaak tegen?' - Soms slaan kwaliteiten als het ware door: zorgzaam wordt 'te', dus betuttelend bijvoorbeeld. • Ga in tweetallen aan het werk hiermee: zet aan een kant van een papier een kwaliteit zoals bijvoorbeeld eerlijk, zorgvuldig etc en aan de andere kant van het papier hoe het wordt als het 'te' wordt, een vervorming wordt, bijvoorbeeld zo: Kwaliteit: <i>Zorgvuldig</i> → Vervorming: <i>Controlefreak</i> <p>De boodschap is: vanuit een 'lastige' eigenschap kun je altijd op zoek gaan naar een kwaliteit die daarin verborgen is!</p>