**Module 1**

**Rolbewustzijn**

 **Informatie**

**Informatie module 1: Rolbewustzijn**

**Inhoud**

In deze module staat de rolverdeling tussen de mantelzorger en de zorgprofessional centraal. Daarbij wordt er aandacht besteed aan de verschillende rollen die een mantelzorger kan hebben en hoe de zorgprofessional zich daartoe kan verhouden, zowel op taak– als relatieniveau. Vragen die in deze module centraal staan zijn:

* Met welk type mantelzorger kun je te maken hebben?
* Waaraan herken je deze?
* Hoe stem je jouw handelen als professional af op de mantelzorger?
* Wat is jouw voorkeurrol? Welke valkuilen horen daarbij?
* Welke handvatten kunnen je hierbij helpen?
* Hoe benader, betrek en erken je de mantelzorger in het zorgproces?

**Kenniscomponent**

In de module komen de volgende onderwerpen aan bod:

* Het SOFA-model
* Situationeel begeleiden
* Rollen
* Maslow-piramide

**Tijd**

De gehele module duurt maximaal een dagdeel (4 uur).

In het draaiboek van deze module staan de tijden per opdracht vermeld.

Het draaiboek is te vinden in het document “instructie voor de trainer”.

**Benodigdheden**

Raadpleeg de volgende onderdelen voor meer informatie:

1. Instructie voor de trainer (zie mapje informatie)
2. Materialen voor module 1
3. Opdrachten voor module 1
4. Achtergrondinformatie bij module 1 (zie mapje informatie)

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCKn45-i46sgCFUVcGgodQL4DMQ&url=http://www.makeplain.com/how-it-works/&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG7zOhciF9tsaZ4PgloZnw2nqtnSw&ust=1446303037108643)Leerdoelen module 1: Rolbewustzijn**

|  |  |
| --- | --- |
| Opdracht | Leerdoelen |
| 1.1 SOFA-model | * (Opfrissen) van de kennis over het SOFA-model * Rolverdeling zorgprofessional vice versa mantelzorg: wie doet wat wanneer? |
| 1.2 Ken je voorkeursrol | * Zicht op de eigen voorkeursrol, persoonlijke valkuilen en hoe hier mee om te gaan, om aansluiting te vinden bij de behoeften van de mantelzorger. |
| 1.3 Situationeel begeleiden | * Kennis opdoen over situationeel begeleiden, om aansluiting te vinden bij de situaties waarin een mantelzorger zich kan bevinden. |
| 1.4 WHJHO (Waar Heb Je Het Over) | * Kunnen aansluiten bij de belevingswereld van de mantelzorger in de verbale communicatie. |
| 1.5 Complimenten | * Ervaren wat het effect is van erkenning krijgen van anderen. * Weten op welke manier je de mantelzorger kunt betrekken en versterken in zijn/haar rol, door de inzet van complimenten. |

[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCMTahMjb6sgCFQM8Ggod2CAMFQ&url=http://magneticnaildesign.net/%D1%87%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%B5%D0%BC-%D1%83%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D1%83/&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG_cmR3wdb3cSDKpB5WtXwIqPxNOA&ust=1446312330849621)**Instructie voor de trainer: Module 1 Rolbewustzijn**

In deze instructie vind je het draaiboek voor de uitvoering van module 1: Rolbewustzijn. Het draaiboek is voorbeeldmatig ingevuld. Het is aan de trainer om het draaiboek aan te passen naar behoefte. Waar de afkorting PPP staat, wordt verwezen naar de PowerPoint presentatie van deze module.

De training van module 1 duurt maximaal een halve dag en is aan te passen door onderdelen toe te voegen of te verwijderen.

Voorbereiding trainers:

* Neem module 1 door (informatie, materialen en opdrachten)
* Breng in kaart wat de vragen zijn over gesprekstechnieken bij je deelnemers (zie Toolbox Gids)
* Stel op basis daarvan je training samen
* Lees de Toolbox Gids om je training zo goed mogelijk in te richten.

Voorbereiding deelnemers:

* Opdracht: bekijk de Toolbox, module 1
* Schrijf je leervragen op, zodat je ze kan toelichten tijdens de training

**DRAAIBOEK MODULE 1: ROLBEWUSTZIJN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tijd | Onderwerp en activiteiten | Resultaat | Hulpmiddelen |
| Optioneel  (15 min) | **Kennismaking** of ‘hoe is het gegaan?’   * Welkom * Kennismakingsoefening * Terugblikken | * Deelnemers en trainer leren elkaar kennen; * Terugblik op de afgelopen periode waarin voorgaande modules zijn uitgeprobeerd. |  |
| 09.00  (15 min) | **Introductie van module**   * Uitleg over de achtergrond van de training * Ophalen van de aanwezige kennis over het SOFA-model en situationeel begeleiden: * Wat weet je over het SOFA-model en de verschillende rollen van mantelzorgers? * Wat weet je over situationeel begeleiden? * Welke uitdagingen kom je tegen als je samenwerkt met mantelzorgers in de praktijk?   *Leg in dit onderdeel nog niet uit wat het SOFA-model is en situationeel begeleiden, maar vertel alleen dat de deelnemers vandaag hiermee aan de slag gaan, om zicht te krijgen op verschillende soorten mantelzorgers en hoe ze daar hun handelen op kunnen afstemmen.* | * Leervragen van deelnemers in beeld * Casuïstiek (uitdagingen in de praktijk) in kaart gebracht |  |
| 9.15  (45 min) | **Opdracht: 1.1 SOFA-model**  Voer de oefening uit zoals beschreven in opdracht 1.1 | * Deelnemers weten dat een mantelzorger zich in verschillende rollen kan bevinden, en dat zij daar vanuit hun zorgprofessionalsrol op moeten inspelen. | PPP, dia 1 en 2  SOFA-woorden  SOFA-mantelzorgrollen  Zelf regelen: flipover |
| 10.00  (45 min) | **Opdracht: 1.2 Ken je voorkeursrol**  Maak een keuze uit de twee opties bij deze oefening:   * Buddyconsult * On the spot | * Deelnemers hebben een online test gedaan die een indicatie geeft van hun voorkeursrol met betrekking tot het begeleiden van mensen. | PC/Laptop/Smartphone  Internetverbinding  Test je zelf  Voorkeursrollen |
| 10.45  (30 min) | **Opdracht: 1.3 Situationeel begeleiden**  Voer de oefening uit zoals beschreven in opdracht 1.3  Indien je kiest voor de extra oefening die is opgenomen, calculeer dan 75 minuten in je programma mee. | * Deelnemers hebben kennis genomen van het situationeel begeleidingsmodel, en weten op basis van de bespreking hiervan dat ze hun begeleidingsstijl continu moeten aanpassen aan de mantelzorger die ze voor zich hebben. * Bij de extra oefening: de deelnemers ervaren hoe het is om situationeel te begeleiden en merken wat het effect is op het moment dat zij een ‘verkeerde’ stijl hanteren. | PPP, dia 4 t/m 8  Oefening begeleidingscarrousel |
| 11.15 | **Pauze** |  |  |
| 11.30  (20 min) | **Opdracht: 1.4 WHJHO**  Voer de oefening uit zoals beschreven in opdracht 1.4 | * Deelnemers hebben ervaren hoe het is als je geconfronteerd wordt met vaktaal die je niet begrijpt en kunnen zich op basis van deze ervaring beter inleven in de mantelzorger die vaak medische termen voorbij hoort komen, terwijl hij/zij dit niet goed kan volgen. | PPP, dia 9  Voorleestekst afkortingen  Flipover |
| 11.50  (20 min) | **Opdracht: 1.5 Complimenten**  Voer de oefening uit zoals beschreven in opdracht 1.4  Maak een keuze uit de twee opties bij deze oefening:   * Pluimkaart * Ruggen schrijven | * Deelnemers ervaren wat het effect is van complimenten ontvangen. * Deelnemers weten dat ze door complimenteren en het geven van erkenning, een mantelzorger kunnen versterken in zijn/haar rol. | Pluimkaart  Audionummer ‘Happy’  Lege A4 blaadjes  Tape/plakband  Gekleurde stiften |
| 12.10  (10 min) | **Afsluiting**   * Herhalen van wat gedaan is * Herhalen van wat geleerd is * Terugkomen op de leervragen die aan het begin genoemd zijn * Rondje bij deelnemers wat ze van de training vonden (tops en tips). * Vervolg van de training toelichten (als deze er is) |  |  |
| 12.20 | **Einde** |  |  |

**Achtergrondinformatie over het SOFA-model**

## Mantelzorgrollen

“Om de zorg voor de cliënt en mantelzorger zo goed mogelijk uit te voeren, is het belangrijk dat er een goed samenspel is met de zorgprofessional. De zorgprofessional moet zich realiseren dat een mantelzorger meerdere rollen kan vervullen en dat de behoefte aan ondersteuning van de mantelzorger afhangt van welke rol de mantelzorger op dat moment het meest vervult” (Dubbeldam, Otten en Wolleswinkel – Sneller, 2011a).

De onderstaande tabel toont vier verschillende mantelzorgrollen. Van de zorgprofessional wordt verwacht dat zij hier in de taakuitvoering op in kan spelen door met de mantelzorger samen te werken, deze te ondersteunen, te faciliteren of met hem/haar de zorg voor de cliënt af te stemmen. De eerste letters van deze vier taken vormen samen het SOFA-model.

|  |  |
| --- | --- |
| Taak zorgprofessional | Rol mantelzorger |
| Samenwerken | Partner in zorg, bondgenoot |
| Ondersteunen | Hulpvrager |
| Faciliteren | Rolbehoud (als partner, kind, vriend) |
| Afstemmen | Ervaringsdeskundige / expert |

In het SOFA-model geldt dat de mantelzorger:

* Een gelijkwaardige partner is in zorg, zij het met een ander perspectief. De zorgprofessional kan hierop inspelen door samen te werken, door bijvoorbeeld te overleggen hoe de zorg voor de cliënt geregeld wordt.
* Mogelijk zelf een hulpvraag heeft. Het is hierbij belangrijk om de mantelzorger vroegtijdig bewust te maken van het belang van ondersteuning, zodat zij/hij de zorg langer kan volhouden.
* Een persoonlijke relatie is van de cliënt. De mantelzorger en de cliënt moeten de rollen ten opzichte van elkaar kunnen behouden. De zorgprofessional faciliteert dit door bijvoorbeeld te zorgen dat de mantelzorger nog leuke dingen kan doen met de cliënt.
* Een ervaringsdeskundige is op het gebied van de cliënt en diens zorgbehoefte. Het is belangrijk dat de zorgprofessional de zorgverlening en ondersteuning hierop afstemt (Dubbeldam e.a., 2011a).

In paragraaf 1.3 is een meer uitgebreide beschrijving gegeven van de taakinhoud die de zorgprofessional bij de verschillende mantelzorgrollen kan vervullen.

## SOFA als metafoor

“De SOFA is een metafoor voor het samenspel met mantelzorg: zorgorganisaties hebben er belang bij als mantelzorgers zich comfortabel voelen bij zorgprofessionals, waar zij samen even mee op de sofa of bank kunnen gaan zitten om te overleggen of gewoon eens te vragen hoe het met elkaar gaat. Zij kunnen samen de bank verzetten om eronder te kunnen stofzuigen. Beroepskrachten kunnen mantelzorgers er ook op attent maken om af en toe even op de bank te gaan zitten (figuurlijk en letterlijk) om even bij te tanken. En tot slot staat de bank er ook symbool voor dat de cliënt en de mantelzorger daar samen op kunnen zitten om bij elkaar te zijn *(Van der Zande et al., 2007).”* (Dubbeldam e.a., 2011a).

Een andere manier waarop de SOFA uitgelegd kan worden is als *“*een bank gezien worden waarbij de poten van de bank gevormd worden door de vier punten; SOFA. Wanneer de vier punten goed zijn afgestemd op de vraag, zullen de poten van de bank sterk en in evenwicht zijn, waardoor de mantelzorger de gelegenheid zal krijgen om tot rust te komen.

Dit zal ervoor zorgen dat de mantelzorger de zorg langer en in betere staat kan verrichten” (Baharn en Bicer, 2012)

## Invulling geven aan de taken binnen het SOFA-model

Hoe kunnen zorgprofessionals de mantelzorger in zijn/haar verschillende rollen tegemoet komen? De taken samenwerken, ondersteunen, faciliteren en afstemmen die daarbij passen, worden hieronder nader toegelicht (Dubbeldam e.a., 2011b).

**Samenwerken**

De basis van een goede samenwerking is een open communicatie. Mantelzorgers voelen zich meer als een partner in de zorg, wanneer zij: *(Van der Zande et al., 2007)*

* met respect benaderd worden
* tijdig passende informatie krijgen over de gang van zaken (welke zorg, wanneer en waarom)
* ruimte krijgen voor overleg (geen informeel overleg in de gang of tijdens het uitvoeren van de zorgverlening)
* inspraak hebben in de zorg
* informatie kunnen bespreken met de zorgprofessionals
* met zorgprofessionals kunnen afspreken wie welke taken doet en afspraken worden vastgelegd en nagekomen
* inspraakmogelijkheden krijgen in multidisciplinaire cliënt besprekingen of – evaluaties
* kunnen werken op basis van vrijwilligheid
* erkenning krijgen voor hun grenzen

**Ondersteunen**

Door een goede ondersteuning behoudt of hervindt de mantelzorger de regie over de eigen situatie, waardoor zij de zorg langer/beter aankunnen. Hierdoor kan de mantelzorger voldoening (blijven) vinden in het zorgen voor de naaste. Om te voorkomen dat mantelzorgers zelf ook hulpvrager worden is het belangrijk hen vroegtijdig bewust te maken van het belang van ondersteuning. De ondersteuning heeft het meeste effect, als:

* de basis van de ondersteuning vertrouwen is; dit wordt o.a. opgebouwd in onderling contact
* de ondersteuning gericht is op de specifieke situatie en behoeften van de mantelzorger
* de ondersteuning preventief ingezet wordt, ter voorkoming van (over)belasting
* de ondersteuning een lage drempel heeft
* er altijd oog is voor de cliënt *(Van der Zande et al., 2007)*

*Meer informatie met betrekking tot het ondersteunen van de mantelzorger is terug te lezen in module 2 van de Toolbox, onder het mapje informatie.*

**Faciliteren**

Zorgprofessionals moeten in het samenspel steeds voor ogen houden dat de mantelzorger in eerste instantie partner, kind of ouder is of een andere persoonlijke relatie heeft met de cliënt . Zorgprofessionals faciliteren om deze relaties voorop te laten staan. Dat betekent bijvoorbeeld dat een mantelzorger niet zodanig belast moet zijn met huishoudelijke en/of persoonlijke zorg dat er geen ruimte meer is om iets leuks samen te ondernemen. Dit houdt in dat de zorgprofessional zorg draagt voor een goede planning van de formele zorg die op deze behoefte aansluit. Het vraagt ook om fysieke ruimte en privacy *(Van der Zande et al., 2007).*

**Afstemmen**

Voor zorgprofessionals is regelmatig contact met de mantelzorger een voorwaarde om vraaggericht en verantwoord zorg te kunnen verlenen. Goed afstemmen van zorg legt een basis voor samenwerking en ondersteuning. Zorgprofessionals geven invulling aan de zorgverlening mede op basis van de kennis en informatie van de mantelzorger. Zij benaderen mantelzorgers daarbij als ervaringsdeskundige of expert wat betreft de cliënt en de zorgverlening en ondersteuning aan hem of haar *(Van der Zande et al., 2007).* Op deze manier houdt de zorgprofessional de gewoonten en gebruiken van de cliënt en mantelzorger in ere *(Visser & Royers, 2009).*

**BRONVERWIJZING**

* Dubbeldam, J., Otten, C. en Wolleswinkel – Sneller, M. (2011a). *“Mantelzorgondersteuning in het ziekenhuis: Landelijk onderzoek onder geriatriezorgprofessionals,* pagina 12 en 13.
* Dubbeldam, J., Otten, C. en Wolleswinkel – Sneller, M. (2011b). *Bijlagen onderzoeksverslag “Mantelzorgondersteuning in het ziekenhuis: Landelijk onderzoek onder geriatriezorgprofessionals,* pagina 8 en 9
* Bahar, A. en Bicer, M. (2012). *De Turkse gemeenschap en de palliatieve fase*, pagina 19.

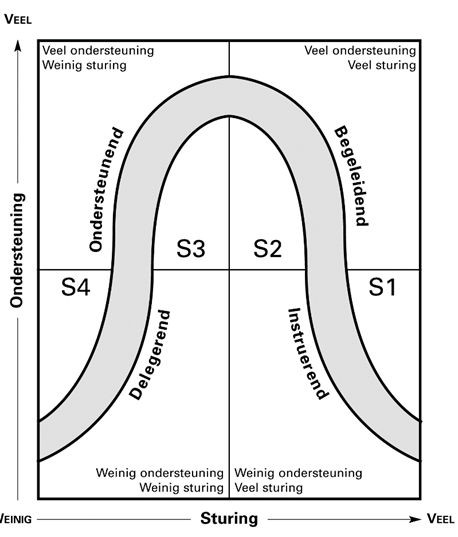




**Achtergrondinformatie over situationeel begeleiden**

## 1.1 Situationeel begeleiden

In het model van situationeel begeleiden (zie afbeelding hieronder) gaat men ervan uit dat er vier begeleidingsstijlen zijn. Elke stijl kenmerkt zich door een sterke of minder sterke mate van sturing en ondersteuning die de mantelzorger van de zorgprofessional ontvangt, afhankelijk van de situatie (S1, S2, S3 of S4) waarin deze zich bevindt.



**S1**: heeft nog weinig kennis van het zorgproces, maar is wel heel bereid om het te leren.

**S2**: heeft al matige kennis opgedaan in het zorgproces, maar merkt al doende dat er nog heel veel te leren valt en vindt het niet altijd meevallen hoeveel er op hem/haar afkomt.

**S3**: is voldoende competent in het zorgproces, maar aarzelt zo nu en dan bij onverwachte situaties die zich voordoen bij de cliënt en heeft de zorgprofessional nodig om te klankborden.

**S4**: heeft al jarenlange ervaring met het verzorgen van de cliënt en weet precies hoe hij/zij dat het beste kan doen. Er is weinig behoefte aan sturing van de zorgprofessional op taakniveau, maar wel het onderhouden van de onderlinge relatie om de optimale zorg voor de cliënt te kunnen blijven bieden.

In de volgende paragraaf worden de verschillende begeleidingsstijlen kort toegelicht, en wordt beschreven over hoe en wanneer deze stijlen in te zetten bij de begeleiding van mantelzorgers.

## 1.2 Begeleidingsstijlen

Iedere begeleidingsstijl typeert zich door een aantal kenmerken en valkuilen. Deze zijn hierna voor elke stijl uitgewerkt.

**Instruerende stijl**

Deze stijl is erg taakgericht. De zorgprofessional vertelt wat er gedaan moet worden, hoe dat moet gebeuren en houdt controle op dit proces. Deze stijl wordt toegepast bij S1: de mantelzorger die veel sturing nodig heeft om het zorgproces uit te kunnen voeren.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kenmerken**   * Vertelt wat er gedaan moet worden (doel) * Legt het waarom van iets uit (kennis) * Geeft specifieke instructies over hoe een zorgtaak moet worden uitgevoerd (aanpak) * Laat de mantelzorger stappen herhalen en samenvatten (structureert leerproces) * Geeft antwoord op vragen over hoe de zorgtaak moet worden uitgevoerd. * Overlegt met de mantelzorger over de taken en rollen (wie doet wat wanneer) * Houdt toezicht op het proces * Controleert de voortgang van het zorgproces * Geeft tussentijds feedback aan de mantelzorger t.a.v. het zorgproces * Spreekt vertrouwen uit in de mantelzorger | **Valkuilen**   * Autoritaire, dominante houding (ik ben de expert) * Feedback geven als kritiek op de persoon (jij doet dit niet goed, dit moet zus en zo) * Te veel zeggen in plaats van vragen (eenrichtingsverkeer in communicatie) |

Ten onrechte zou de indruk kunnen ontstaan dat deze stijl te directief is of zich alleen kenmerkt door eenrichtingscommunicatie. Om deze valkuilen te voorkomen kan de zorgprofessional vragen stellen aan de mantelzorger (checken wat men al kan en weet), om vanuit daar de mantelzorger te instrueren over de aanpak en de stappen die hij/zij in het zorgproces moet zetten.

**Begeleidende stijl**

Deze stijl is zowel taak –als relatiegericht. De zorgprofessional geeft waar nodig nog steeds instructies aan de mantelzorger, maar doet dit veel meer op een coachende manier. Daarnaast luistert de zorgprofessional vooral naar wat de mantelzorger nodig heeft aan ondersteuning, om eventuele overbelasting vroegtijdig te helpen voorkomen. Deze stijl wordt toegepast bij S2: de mantelzorger die onzeker is en ondervindt dat er veel op hem/haar afkomt in deze rol.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kenmerken**   * Bespreekt samen met de mantelzorger hoe de dingen gaan (aangaande de cliënt en de mantelzorger zelf) * Signaleert of de mantelzorger ondersteuning nodig heeft * Luistert naar vragen * Geeft antwoord op vragen of verwijst adequaat * Checkt of de zorgtaak goed wordt uitgevoerd * Stuurt indien nodig bij * Overtuigt waar nodig over de juiste aanpak * Stimuleert de mantelzorger in zijn rol (steunt/beloont en moedigt deze aan) * Houdt rekening met de ideeën en meningen van de mantelzorger aangaande de patiënt. | **Valkuilen**   * Betuttelend gedrag (sussen, overdadig complimenteren e.d.) * Manipuleren (wel doen alsof je de mantelzorger betrekt en naar de input luistert, maar uiteindelijk er niks mee doen) * Jezelf rechtvaardigen, zonder open te staan voor wat de mantelzorger zegt. |

**Ondersteunende stijl**

Deze stijl wordt toegepast bij S3: de mantelzorger die voldoende competent is in het zorgproces, maar af en toe nog twijfelt bij onvoorziene situaties. Centraal staat de relatie tussen de zorgprofessional en de mantelzorger. De mantelzorger heeft vooral ondersteuning nodig in de vorm van een luisterend oor, samenwerking, klankborden en meedenken.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kenmerken**   * Problemen helpen verwoorden * Actief luisteren en doorvragen * Overleggen over het zorgproces * Ruimte geven voor eigen oplossingen * Begrip tonen voor aanpak en wensen van de mantelzorger * Stimuleren tot zoeken naar eigen oplossingen * Aanmoedigen * Samenwerken, overeenkomen * Erkenning geven * Vertrouwen uitspreken (je kunt het) * Ondersteunen bij het nemen van eigen beslissingen * Waardeert de inspanning en input van de mantelzorger en laat dit ook blijken. | **Valkuilen**   * ‘Therapeutisch’ gedrag. * Afhankelijkheid creëren en verantwoordelijkheid overnemen. * Sussen, verzorgen, vertroetelen. * Oplossingen aandragen. * Richtlijnen geven, adviseren. |

**Delegerende stijl**

De zorgprofessional gebruikt deze stijl wanneer er weinig sturing nodig is op de zorgtaak en de mantelzorger weinig ondersteuning hierbij nodig heeft. De mantelzorger is een expert en kan de verantwoordelijkheid voor het zorgproces goed dragen (S4). De zorgprofessional monitort het zorgproces en blijft belangstelling tonen voor de mantelzorger. Gezamenlijk voeren ze regelmatig voortgangsgesprekken.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kenmerken**   * Verantwoordelijkheid waar mogelijk en acceptabel overdragen. * Monitoren, volgen op afstand. * Houden van voortgangsgesprekken. * Belangstelling tonen. * Zorgen voor voldoende beslisruimte. * Bewaken. * Verzorgen. | **Valkuilen**   * Laissez-faire gedrag (ervan uitgaan dat de mantelzorger het allemaal kan en weet). * Afschuiven (de mantelzorger alles zelf laten doen en niet meer checken hoe het ermee staat, of er ondersteuning nodig is bij bepaalde dingen). * Passiviteit. |

**Achtergrondinformatie piramide van Maslow**

De **piramide van Maslow** is een door [Abraham Maslow](https://nl.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow) in 1943 gepubliceerde [hiërarchische](https://nl.wikipedia.org/wiki/Hi%C3%ABrarchie) ordening van [behoeften](https://nl.wikipedia.org/wiki/Behoefte). Maslow rangschikte de volgens hem universele behoeften van de mens in deze hiërarchie. Volgens zijn theorie zou de mens pas streven naar bevrediging van de behoeften die hoger in de hiërarchie geplaatst werden nadat de lager geplaatste behoeften bevredigd waren.

[](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Piramide_van_Maslow.png)

*De behoeftepiramide van Maslow*

**De hogere en lagere behoeften**

Maslows behoeftehiërarchie ziet er als volgt uit:

1. **Organische** of **lichamelijke** behoeften, deze fysiologische behoeften houden verband met de [homeostase](https://nl.wikipedia.org/wiki/Homeostase_(sociologie)) van het organisme en het lichamelijk evenwicht. Hieronder vallen onder meer behoefte aan slaap, voedsel, drinken en het uitscheiden van ontlasting. Maslow classificeert hieronder ook seks en andere lichamelijke zaken zoals sport en comfort.
2. Behoefte aan **veiligheid en zekerheid**, het individu gaat beveiliging zoeken in een georganiseerde kleine of grote groep. Dit kan bijvoorbeeld de buurt, het gezin of het bedrijf zijn. Typische voorbeelden zijn: huisvesting, werk en [relaties](https://nl.wikipedia.org/wiki/Liefdesrelatie). Er wordt gepoogd dit op te vangen door een uitgebreid stelsel van sociale zekerheid.
3. Behoefte aan **sociaal contact**, behoefte aan vriendschap, liefde en positief-sociale relaties.
4. Behoefte aan **waardering, erkenning en zelfrespect**, die de competentie en het aanzien in groepsverband verhogen; het belang hechten aan de status in sociaal verband.
5. Behoefte aan **zelfontplooiing** of [**zelfactualisatie**](https://nl.wikipedia.org/wiki/Zelfactualisering), is de behoefte om zijn persoonlijkheid en zijn mentale groeimogelijkheden te ontwikkelen en te [valoriseren](https://nl.wikipedia.org/w/index.php?title=Valoriseren&action=edit&redlink=1). Het [sociale milieu](https://nl.wikipedia.org/wiki/Sociale_milieu) is niet weg te cijferen als steunende basis van deze actualisatietendens.

De fysiologische behoefte noemde Maslow ook 'Lagere fundamentele behoefte'. De vier hogere behoeften zijn de 'Hogere fundamentele behoeften'. Belangrijk is hier het woord 'fundamenteel'. Volgens Maslow zou een niet-bevrediging van deze fundamentele behoeften leiden tot een vermindering van de volle menselijkheid en tot blokkering van de menselijke mogelijkheden. De groeibehoefte is volgens Maslow niet fundamenteel. De persoon kan zichzelf pas verwezenlijken (groeien) als hij de fundamentele behoeften minimaal bevredigd heeft.

In later onderzoek kwam Maslow tot de conclusie dat elke mens gekneld zit tussen de fundamentele behoeften van het behoud en de groeibehoefte naar nieuwe ervaring. Wil men kunnen groeien, dan moet men de aantrekkelijkheid van de 'veilige situatie' verkleinen en het gevaar van de 'groei' vergroten. Met deze 'veilige situatie' doelde Maslow op de veiligheid van de originele situatie. Op het moment dat de mens berust in zijn gewoontes, wil hij deze veranderen en nieuwe ervaringen opdoen en doorbreekt hij deze 'veilige situatie'.

**Concrete werking van Maslows behoeftepiramide**

Maslow stelde dat elk levend wezen dezelfde behoeftes nastreeft. Wanneer aan een behoefte voldaan is schuift het individu op naar een volgend niveau. Wanneer een trap ontbreekt of wegvalt zal het individu opnieuw aan deze behoefte moeten voldoen alvorens verder te kunnen stijgen. Het is niet mogelijk om bepaalde niveaus over te slaan.

Voorbeeld: Iemand die door een museum loopt (zoeken naar schoonheid) en honger (fysiologische behoefte) krijgt, zal proberen iets te eten voordat hij verder kan gaan met het zoeken naar meer schoonheid. Na het eten schuift de persoon terug naar het zesde niveau omdat aan alle tussenliggende niveaus nog steeds voldaan is. Krijgt hij echter intussen bericht dat zijn huis afgebrand is, zal hij eerst naar die behoefte teruggaan om deze te 'bevredigen'. Alle tussenliggende niveaus kunnen op verschillende momenten doorlopen worden, en deze worden niet per definitie overgeslagen.

Zodra deze behoeften zijn bevredigd, laten andere behoeften zich gelden: de sociale.

**Bron: Wikipedia, de vrije encyclopedie (maart 2016)**

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCKzwgOi66sgCFcVbGgodpt4Nxg&url=http://www.freepik.com/free-photos-vectors/learning-icon&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG7zOhciF9tsaZ4PgloZnw2nqtnSw&ust=1446303037108643)**

**Opdrachten**

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCKzwgOi66sgCFcVbGgodpt4Nxg&url=http://www.freepik.com/free-photos-vectors/learning-icon&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG7zOhciF9tsaZ4PgloZnw2nqtnSw&ust=1446303037108643)Opdracht 1.1: Het SOFA-model**

**Leerdoelen**

* (Opfrissen) van de kennis over het SOFA-model
* Rolverdeling zorgprofessional en mantelzorg: hoe sluit je aan bij welke rol?

**Tijd**

45 minuten

**Benodigdheden**

* SOFA-woorden
* SOFA-mantelzorgrollen
* PowerPoint presentatie module 1, dia 2 en 3
* Eventueel zelf regelen: flipover
* Achtergrondinformatie SOFA-model

**Instructie**

1. Laat de deelnemers een bank/sofa vormen met behulp van stoelen. Zeg dat ze erop gaan zitten.
2. Leg de vier SOFA-woorden Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen voor de deelnemers neer op de grond.
3. Deel de SOFA-mantelzorgrollen uit.
4. Vraag aan een deelnemer om zijn mantelzorgrol voor te lezen aan de rest.
5. Vraag aan de overige deelnemers welke taak (samenwerken, ondersteunen, faciliteren of afstemmen) bij de voorgelezen mantelzorgrol past en of ze dit kunnen toelichten.
6. Zorg ervoor dat stap 4 en 5 zich herhalen, totdat alle mantelzorgrollen voorgelezen zijn.
7. Laat de deelnemers hun rolkaartje bij de taak neerleggen op de grond waar ze denken dat het hoort.
8. Leg het SOFA-model uit met behulp van de PowerPointpresentatie van module 1.
9. Check of de mantelzorgrollen op de grond bij de juiste taken liggen. Zo niet, vraag dan aan de deelnemers om ze nu wel bij de juiste taken neer te leggen.
10. Vraag aan de deelnemers op welke manier ze:

* De mantelzorger kunnen ondersteunen
* Kunnen samenwerken met de mantelzorger (wanneer voelt de mantelzorger zich een partner in de zorg?)
* De mantelzorger kunnen faciliteren (in de relatie met de cliënt en familie)
* Met de mantelzorger de zorg kunnen afstemmen

1. Schrijf de bevindingen uit stap 10 op een flap.
2. Vraag aan de deelnemers welke conclusie ze nu trekken over:

* De praktische taakverdeling tussen henzelf en de mantelzorgers
* Hun eigen professionele rol (wat wordt er van hen verwacht vanuit het SOFA-model?)

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCKzwgOi66sgCFcVbGgodpt4Nxg&url=http://www.freepik.com/free-photos-vectors/learning-icon&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG7zOhciF9tsaZ4PgloZnw2nqtnSw&ust=1446303037108643)Opdracht 1.2: Ken je voorkeursrol**

**Leerdoel**

Zicht op de eigen voorkeursrol, persoonlijke valkuilen en hoe hier mee om te gaan, om aansluiting te vinden bij de behoeften van de mantelzorger.

**Tijd**

45 minuten

**Benodigdheden**

* Computers of smartphones met internetverbinding
* Test-je-zelf (online)
* Optioneel: voorkeursrollen om te printen (bij opdrachtoptie “On the spot”)

**Instructie**

1. Vraag of de deelnemers de test willen invullen via de link in het document “test-je-zelf”.
2. Laat hen hierna de achtergrondinformatie lezen over situationeel begeleiden.
3. Maak daarna een keuze uit de volgende twee verwerkingsopdrachten:
4. Buddyconsult
5. On the spot
6. *Buddyconsult*

* Maak tweetallen of laat de deelnemers dit zelf doen.
* Vraag aan de deelnemers om met elkaar hun uitslag uit te wisselen. Daarbij moeten ze aangeven:
* Wat de sterke punten van hun rol zijn en wat hun valkuilen zijn
* Aan elkaar vragen of ze dit bij elkaar herkennen
* Elkaar tips geven hoe om te gaan met de eigen valkuilen wanneer ze in relatie staan tot de mantelzorger en de verschillende rollen waarin deze zich kan bevinden.

1. *On the spot*

* Leg de geprinte voorkeursrollen op de grond neer.
* Zeg tegen de deelnemers dat ze op hun voorkeursrol (uitslag) moeten gaan staan (als ze er meerdere hebben, moeten ze toch een keuze maken die het meest bij hen past).
* Vraag per voorkeursrol aan de deelnemers die er staan wat de kwaliteiten van die rol zijn.
* Vraag daarna ook naar de uitdagingen van iedere rol (de valkuilen).
* Laat de deelnemers elkaar tips geven voor hoe om te gaan met deze persoonlijke valkuilen in relatie tot de mantelzorger.

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCKzwgOi66sgCFcVbGgodpt4Nxg&url=http://www.freepik.com/free-photos-vectors/learning-icon&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG7zOhciF9tsaZ4PgloZnw2nqtnSw&ust=1446303037108643)Opdracht 1.3: Situationeel begeleiden**

**Leerdoel**

Kennis opdoen over situationeel begeleiden, om aansluiting te vinden bij de situaties waarin een mantelzorger zich kan bevinden.

**Tijd**:30 minuten (indien met extra oefening: 1 ¾ uur)

**Benodigdheden**

* PowerPoint presentatie module 1, dia 4 t/m 8
* Optioneel: oefening begeleidingscarrousel

**Instructie**

1. Vraag de deelnemers om even terug te denken aan de opdracht “Ken je voorkeursrol”. De rollen die behandeld zijn, komen namelijk terug in dit model.
2. Geef uitleg over het model van situationeel begeleiden en licht dit toe met de voorbeelden uit de PowerPoint presentatie.
3. Vraag aan de deelnemers of deze voorbeelden in hun eigen praktijk herkennen wanneer ze werken met mantelzorgers. Zo ja, laat ze dan een voorbeeld hiervan geven.
4. Stel aan de deelnemers de volgende vragen:

* Als je nu kijkt naar dit model van situationeel begeleiden en je eigen voorkeursrol, zijn er dan dingen die voor je opvallen? Zo ja, welke?
* Zijn er handvatten die je uit het model kunt meenemen om bewuster om te gaan met je eigen valkuilen vanuit de voorkeursrol die je hebt? Zo ja, welke?

De conclusie van deze opdracht moet zijn dat deelnemers zich beseffen dat geen een mantelzorger hetzelfde is en dat je dus ook in je begeleiding moet afstemmen op individuele behoeftes en competentieniveaus (wat iemand wel/niet kan en weet).

**Optioneel: oefenen met de verschillende stijlen van begeleiden**

Indien je de deelnemers wilt laten ondergaan hoe het is om op verschillende manieren aan te sluiten bij de situatie van een mantelzorger, kun je gebruik maken van de oefening begeleidingscarrousel. In deze oefening doen de deelnemers een rollenspel.

*LET OP*: voor deze oefening is het van belang dat er een veilige sfeer is waarin mensen durven om gedrag uit te proberen.

**Instructie**

1. Maak subgroepjes van drie personen (mantelzorger, zorgprofessional en observator). Indien de groep te klein is voor een observator, maak dan tweetallen.
2. Verdeel de instructie voor de mantelzorgers en die voor de zorgprofessionals over de deelnemers. Zeg dat ze deze niet mogen verklappen aan de rest. Geef aan de deelnemers de opdracht om niet af te wijken van hun rol of stijl.
3. Geef de observator de opdracht om het verloop van het gesprek te observeren en daar na het gesprek aantekeningen over te maken op het observatieformulier.
4. Laat de zorgprofessional aan een tafel zitten tegenover de mantelzorger. De observator zit op een klein afstandje ernaast of aan de zijkant van de tafel.
5. Start het gesprek. Het gesprek duurt maximaal 6 minuten. Bewaak de tijd.
6. Na het gesprek vult ieder het observatieformulier. Geef deelnemers de opdracht om in dezelfde twee –of drietallen een korte nabespreking te doen over wat hen opgevallen is tijdens het gesprek (max. 6 min).
7. Maak de carrousel af: laat de deelnemers in elk groepje wisselen van rol. Zorg ervoor alle begeleidingsstijlen aan bod zijn gekomen (zie punt 4). Bewaak in elke ronde de tijd.
8. Wissel plenaire de ervaringen uit met de verschillende begeleidingsstijlen. Wat valt de deelnemers op? Wat gaat goed, waar liggen aandachtspunten? Welke overeenkomsten en verschillen zijn er onderling?

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCKzwgOi66sgCFcVbGgodpt4Nxg&url=http://www.freepik.com/free-photos-vectors/learning-icon&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG7zOhciF9tsaZ4PgloZnw2nqtnSw&ust=1446303037108643)Opdracht 1.4: WHJHO (Waar Heb Je Het Over)**

**Leerdoel**

Kunnen aansluiten bij de belevingswereld van de mantelzorger in de verbale communicatie.

**Tijd**

20 minuten

**Benodigdheden**

* Voorleestekst afkortingen (deze tekst komt ook terug in de PowerPoint)
* PowerPoint presentatie module 1, dia 9
* Eventueel zelf regelen: flipover

**Instructie**

1. Lees de tekst hardop voor aan de deelnemers. Doe dit op zo’n manier alsof je een expert bent en precies weet waar je het over hebt: met overtuiging en lef.
2. Vraag aan de deelnemers of ze begrijpen waar dit over gaat (het antwoord zal hoogstwaarschijnlijk een “nee” zijn).
3. Vraag wat het niet begrijpen van vaktermen en afkortingen bij hen oproept.
4. Koppel de beleving van de mantelzorger hieraan door te vertellen dat deze ook overspoeld kan worden door vaktermen die zij niet begrijpen en dat het frustrerend kan zijn in de communicatie met de zorgprofessionals.
5. Leg de voorgelezen tekst met afkortingen uit. Vertel daarbij dat het begrippen zijn die in de onderwijssector gebruikt worden.
6. Vraag of de deelnemers zichzelf er soms op betrappen dat ze afkortingen en/of vaktermen gebruiken in hun communicatie met de mantelzorgers. Kunnen ze daar een voorbeeld van geven?
7. Vraag aan de deelnemers hoe ze de aansluiting met de mantelzorgers momenteel ervaren, waar ze tegenaan lopen en of ze voldoende alert zijn op hun eigen taalgebruik.
8. Laat de groep nadenken over wat ze kunnen doen om meer rekening te houden en aansluiting te zoeken met de belevingswereld van de mantelzorgers. Eventueel kunnen ze dit op een flap schrijven in de vorm van een brainstorm.

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCKzwgOi66sgCFcVbGgodpt4Nxg&url=http://www.freepik.com/free-photos-vectors/learning-icon&bvm=bv.106379543,d.ZWU&psig=AFQjCNG7zOhciF9tsaZ4PgloZnw2nqtnSw&ust=1446303037108643)Opdracht 1.5: Complimenten**

**Leerdoelen**

* Ervaren wat het effect is van erkenning krijgen van anderen
* Weten op welke manier je de mantelzorger kunt betrekken en versterken in zijn/haar rol, door de inzet van complimenten.

**Tijd**

20 minuten

**Benodigdheden**

* Pluimkaart
* Audionummer “Happy”
* Zelf regelen: lege A4 blaadjes, gekleurde stiften en tape/plakband
* PowerPoint presentatie, dia 10

**Er zijn twee variaties voor deze opdracht**

1. Pluimkaart
2. Ruggen schrijven

*Pluimkaart*

1. Deel aan elke deelnemer een pluimkaart uit.
2. Laat iedere deelnemer een compliment opschrijven voor de buurvrouw/buurman rechts van hem of haar. Dit compliment hoeft geen betrekking te hebben op de zorgcontext waarin zij werken, maar mag juist meer persoonlijk gericht zijn.
3. Vraag aan de deelnemers om het compliment aan de betreffende persoon voor te lezen.

*Ruggen schrijven*

1. Laat iedereen een lege A4-vel op de rug plakken.
2. Leg uit dat iedereen nu bij elkaar op de rug complimenten gaat schrijven.
3. Zet het audionummer “Happy” aan en geef het startsein.
4. Zodra je ziet dat ongeveer iedereen geweest is, zet je het nummer uit (of indien er veel deelnemers zijn, laat je deze aflopen).

**Na een van de bovenstaande opdrachten, ga je als volgt verder:**

1. Vraag om de beurt aan de deelnemers wat het ontvangen van complimenten met hen doet.
2. Maak hierna de koppeling naar het belang van complimenten geven aan de mantelzorger. Licht daarbij het volgende toe:

* Op welke manier dit bijdraagt bij aan het zich gezien en erkend voelen
* Optioneel: leg dit uit met behulp van de Maslow-piramide
* Leg met het voorbeeld “de tennistrainer” (zie volgende pagina) uit hoe complimenten ingezet kunnen worden om iemand te betrekken, te motiveren en te erkennen.
* Benadruk dat erkenning niet altijd in de vorm van complimenten tot uiting hoeft te komen. Het gaat om het gevoel dat een mens gezien wordt. Dit kun je ook bereiken door opmerkzaam te zijn. Bijvoorbeeld: “Het lijkt alsof u zware nacht heeft gehad. Klopt dat?” Hiermee laat je zien dat je oog hebt voor de ander.

**Hoe complimenten gedrag kunnen versterken**

**De tennistrainer**

Ineke gaat elke week naar tennisles. Haar trainer staat aan de kant en roept zo nu en dan: “goede bal” of “mooie zwaai”. Als de trainer langere tijd niets zegt, weet Ineke dat ze iets moet verbeteren. Deze trainer past het principe van “beloning” toe als een manier om gedrag te sturen en te verbeteren. Dit doet hij door de focus te leggen op dat wat goed gaat, waardoor zijn leerlingen hiernaar gaan handelen.

*Gebruik het bovenstaande voorbeeld of een ander voorbeeld dat dichter bij je staat, om het belang van positieve feedback toe te lichten en daarmee de koppeling te maken naar de inzet van complimenten bij het versterken van de mantelzorger.*

****

**Materialen**

**SAMENWERKEN**

**ONDERSTEUNEN**

**FACILITEREN**

**AFSTEMMEN**

**[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAcQjRxqFQoTCL3984fY6sgCFcmGGgodSIwOIQ&url=http://www.iconsdownload.net/shapes/3321-square-blocks-outline-icon&psig=AFQjCNGkfGNXbiY3_BsZlXU4j0xfgvXWVw&ust=1446311425690847)SOFA-mantelzorgrollen**

*Print dit document. Knip de mantelzorgrollen langs de kaders en deel deze uit aan de deelnemers.*

---------------------------------------------

**Partner in zorg / bondgenoot**

De mantelzorger is een gelijkwaardige partner in de zorg. Dit veronderstelt dat er helder en consequent met de mantelzorger wordt gecommuniceerd over de zorg van de cliënt. Als bondgenoot in het zorgproces wil de mantelzorger de ruimte krijgen om inspraak te hebben in de zorg en waar mogelijk deel te nemen aan de evaluatie hiervan.

---------------------------------------------

**Hulpvrager**

De mantelzorger heeft mogelijk zelf een hulpvraag. Deze hulpvraag kan emotioneel van aard zijn of juist een praktisch karakter hebben. Een voorbeeld van een emotionele hulpvraag is wanneer de mantelzorger aangeeft dat deze geen tijd meer heeft voor zichzelf en de zorg hem/haar teveel wordt. Een voorbeeld van een praktische hulpvraag is als de mantelzorger vraagt hoe de cliënt het best in bed getild kan worden.

---------------------------------------------

---------------------------------------------

**Rolhouder (ouder, kind, vriend)**

De mantelzorger heeft in de meeste gevallen een persoonlijke relatie met de cliënt. Dit kan bijvoorbeeld een echtgenootrelatie zijn of een ouder-kind relatie. Belangrijk is in ieder geval dat de mantelzorger en de cliënt deze rollen kunnen behouden. De zorgprofessional heeft hierin een taak te vervullen.

---------------------------------------------

**Expert**

De mantelzorger heeft al jarenlang ervaring met het verzorgen van de cliënt. Hij/zij is in die zin een ervaringsdeskundige. Een mantelzorger kan tevens een achtergrond hebben in de zorg. Soms kun je dus te maken hebben met een expert. Het is belangrijk om als zorgprofessional in het zorgproces en de communicatie met de mantelzorger rekening te houden met diens ervaring.

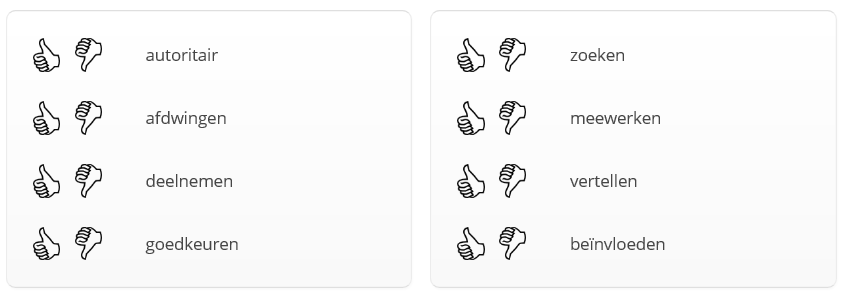
---------------------------------------------

**Test-je-zelf**

Er is op dit moment nog geen wetenschappelijke test voor situationeel begeleiden van mantelzorgers. Wel kunnen de deelnemers een test invullen via de onderstaande link:

<https://www.123test.nl/leiderschap/>

Via deze korte test krijgen zei inzicht in de voorkeursrol die ze hebben, wanneer ze andere mensen begeleiden. De test is gebaseerd op het model van situationeel begeleiden / leiding geven. De deelnemers moeten elke keer kiezen tussen 4 woorden, waarbij ze aangegeven welke het meest en welke het minst bij hen past (zie voorbeeld hieronder). Geef aan de deelnemers de instructie dat ze deze test invullen met oog op hoe ze zich verhouden tot de mantelzorger.



De deelnemers krijgen na deze test een uitslag over de stijl die het meest bij hen aansluit. Een voorbeeld van een dergelijke uitslag lees je op de volgende pagina.

**Belangrijke opmerking**: als trainer dien je mogelijk nog een vertaalslag te maken naar de situatie van de mantelzorger met betrekking tot de uitkomsten van de test. Gebruik als hulpmiddel hierbij de achtergrondinformatie over situationeel begeleiden.

**Reflectie op de uitslag stimuleren**: de uitkomst van de test geeft een indicatie van een voorkeursstijl die men heeft met betrekking tot het begeleiden van anderen. Als trainer kun je vragen of ze zich hierin herkennen. Zo ja, laat ze daar dan voorbeelden van geven. Herkent een deelnemer zich niet in de uitslag van de test, vraag dan welke stijl beter aansluit en waarom. Hoe is dat terug te zien in de praktijk?

**Voorbeeld uitslag test**

Je leiderschapstijl is meer te karakteriseren als **samenbrengend** en minder als **overtuigend**.

Wanneer het erop aan komt zul je daardoor eerder de voorkeur geven aan het gezamelijk zoeken naar de oplossing die voor iedereen bevredigend is dan aan het zelf beslissen om daarna je besluit goed verkopen om het doorgevoerd te krijgen. Een leider of manager die een voorkeur heeft voor samenbrengende manier van leiding geven loopt het risico altijd op compromissen uit te komen om de vrede te bewaren (waarmee het juiste besluit misschien wel uitblijft). Daarentegen laat de uitslag zien dat je waarschijnlijk minder risico loopt om drammerig over te komen en niet genoeg rekenschap te nemen van andermans ideeën. Positieve punten die jij als leider/manager zou kunnen laten zien zijn teambuilding, inspraak van iedereen toestaan en gelijkheid. Let wel op dat doorgaans ook zaken als overtuigendheid, standvastheid en uitgebreide argumentatie door mensen als aangenaam ervaren kunnen worden. Deze laatste hebben wellicht minder automatisch je voorkeur omdat ze horen bij een overtuigende manier van leiding geven.

In deze test ben je niet vergeleken met anderen. De uitslag geeft een beperkte indicatie van je leiderschapstijl die je kunt vertonen wanneer je voor keuzes wordt gesteld. In situaties waarin je meer vrijheid geniet kan het best zo zijn dat je een mengeling van stijlen laat zien of dat je veel meer je eigen persoonlijke stijl toont. Iedereen heeft immers een eigen persoonlijke managementstijl die bovendien afhankelijk van de managementfuctie voordelig of nadelig kan uitpakken.

**INSTRUEREND**

**BEGELEIDEND**

**ONDERSTEUNEND**

**DELEGEREND**

**Begeleidingscarrousel**

Print de instructies op de volgende pagina’s uit en verdeel deze over de deelnemers.

**Instructie mantelzorger A**

Sinds kort neem je de zorg op je voor je moeder. Ze is de laatste tijd minder stabiel geworden en heeft hulp nodig met alledaagse dingen zoals wassen en in –en uit bed stappen. Jij hebt deze taak op je genomen en dat doe je met veel liefde en toewijding. Je moeder geeft aan dat het soms pijn doet als je haar in bed tilt. Ook het baden verloopt niet altijd even soepel. Je wilt graag goed voor haar leren zorgen, maar je weet nog niet zo goed hoe je dat het beste kunt aanpakken.

**Jouw rol**: jij hebt vooral heel erg behoefte aan instructie vanuit de zorgprofessional.

**Hou gedurende de oefening continu deze rol vast!**

---------------------------------------------

**Instructie mantelzorger B**

Sinds een half jaar ben je mantelzorger geworden van je echtgenoot. Er is dementie bij hem geconstateerd en ondanks dat je met veel liefde voor hem zorgt, merk je dat er erg veel op je afkomt. Je had dit van tevoren niet allemaal overzien. De zorg valt je zwaarder dan gedacht, je merkt dat je minder tijd overhoudt voor jezelf en je twijfelt eraan of je het eigenlijk allemaal wel goed doet.

**Jouw rol**: je bent al redelijk behendig in het zorgproces, maar je komt er ook al doende achter dat je nog veel dingen niet weet. Dit maakt je onzeker. Je hebt behoefte aan een luisterend oor en een check van de zorgprofessional. Pak ik het wel goed aan?

**Hou gedurende de oefening continu deze rol vast!**

---------------------------------------------

**Instructie mantelzorger C**

Je bent moeder van Ina. Ina heeft vanaf haar 3e al een spierziekte ontwikkeld. Je bent gewend om voor haar te zorgen, maar heel af en toe kom je nog onverwachte dingen tegen in het zorgproces waarbij je de behoefte hebt om met een professional af te stemmen hoe hiermee om te gaan. Je vindt het prettig om even te kunnen klankborden en de samenwerking tussen jouw en de zorgprofessional moet goed zijn.

**Jouw rol**: je hebt behoefte aan goed contact met de zorgprofessional. Samenwerking staat centraal. Je wilt gestimuleerd worden in het zoeken naar eigen oplossingen. Aan ‘therapeutisch’ gedrag vanuit de zorgprofessional heb je geen behoefte.

**Hou gedurende de oefening continu deze rol vast!**

**Instructie mantelzorger D**

Je man heeft enkele jaren geleden hersenletsel opgelopen. Vanaf begin af aan zorg je voor hem. Je weet precies wat hij nodig heeft en op welke manier je zijn zorg het best kan aanpakken. Met de zorgprofessional hou je zo nu en dan gesprekken over de voortgang van de zorg. Je vindt het fijn als je ook persoonlijke aandacht krijgt van de zorgprofessional, en als deze je het gevoel geeft dat er ook een beetje voor jou wordt gezorgd.

**Jouw rol**: Je hebt weinig instructie en ondersteuning nodig. Je wilt voldoende beslisruimte overhouden. Waar je wel een hekel aan hebt is als je het gevoel krijgt dat je alles zelf moet doen en dat de zorgprofessional niet meer checkt hoe het ermee staat.

**Hou gedurende de oefening continu deze rol vast!**

---------------------------------------------

**Instructie zorgprofessional I**

Je uitgangspunt is dat met een duidelijke uitleg en instructie de mantelzorger het meest is geholpen.

Je bent oplossingsgericht: je wilt de mantelzorger uitleggen hoe de dingen moeten worden aangepakt en waarom dat zo hoort. Je wilt de dingen voordoen en de mantelzorger het na laten doen, zodat je feedback kan geven en toezicht houdt op het goed uitvoeren van het zorgproces.

**Begeleiderstijl:** dit is de Instructieve stijl

**Kenmerken**

* Vertelt wat er gedaan moet worden (doel)
* Legt het waarom van iets uit (kennis)
* Geeft specifieke instructies over hoe een zorgtaak moet worden uitgevoerd (aanpak)
* Laat de mantelzorger stappen herhalen en samenvatten (structureert leerproces)
* Geeft antwoord op vragen over hoe de zorgtaak moet worden uitgevoerd.
* Overlegt met de mantelzorger over de taken en rollen (wie doet wat wanneer)
* Houdt toezicht op het proces
* Controleert de voortgang van het zorgproces
* Geeft tussentijds feedback aan de mantelzorger t.a.v. het zorgproces
* Spreekt vertrouwen uit in de mantelzorger

***Pas deze stijl gedurende de oefening consequent door!***

**Instructie zorgprofessional II**

Je hebt veel aandacht voor de mantelzorger en probeert deze te versterken in zijn of haar rol. Dit doe je door goed te luisteren naar de vragen die er zijn, daar antwoord op te geven, na te gaan of er ondersteuning nodig is en rekening de houden met de input die de mantelzorger geeft ten aanzien van het zorgproces. Daarnaast houdt je vinger aan de pols voor wat betreft het zorgproces van de patiënt. Waar nodig verduidelijk je de dingen, geef je advies, verwijs je door of doe je suggesties voor oplossingen.

**Begeleiderstijl:** dit is de Begeleidende stijl

**Kenmerken**

* Bespreekt samen met de mantelzorger hoe de dingen gaan (aangaande de patiënt en de mantelzorger zelf)
* Signaleert of de mantelzorger ondersteuning nodig heeft
* Luistert naar vragen
* Geeft antwoord op vragen of verwijst adequaat
* Checkt of de zorgtaak goed wordt uitgevoerd
* Stuurt indien nodig bij
* Overtuigt waar nodig over de juiste aanpak
* Stimuleert de mantelzorger in zijn rol (steunt/beloont en moedigt deze aan)
* Houdt rekening met de ideeën en meningen van de mantelzorger aangaande de patiënt.

***Pas deze stijl gedurende de oefening consequent door!***

**Instructie Zorgprofessional III**

Je richt je vooral op het versterken van de mantelzorger en behandelt deze als een samenwerkingspartner. Je luistert actief, vraagt door en helpt eventuele problemen verwoorden. Ook laat je blijken dat je de inzet van de mantelzorger waardeert. Je stimuleert waar mogelijk dat de mantelzorger zelf oplossingen bedenkt voor eventuele vraagstukken of problemen.

**Begeleiderstijl:** dit is de Ondersteunende stijl

**Kenmerken**

* Problemen helpen verwoorden
* Actief luisteren en doorvragen
* Overleggen over het zorgproces
* Ruimte geven voor eigen oplossingen
* Begrip tonen voor aanpak en wensen van de mantelzorger
* Stimuleren tot zoeken naar eigen oplossingen
* Aanmoedigen
* Samenwerken, overeenkomen
* Erkenning geven
* Vertrouwen uitspreken (je kunt het)
* Ondersteunen bij het nemen van eigen beslissingen
* Waardeert de inspanning en input van de mantelzorger en laat dit ook blijken.

***Pas deze stijl gedurende de oefening consequent door!***

**Instructie zorgprofessional IV**

Je bent geïnteresseerd in hoe het met de mantelzorger en de client gaat, en “volgt” de mantelzorger “op afstand”. Je vertrouwt erop dat de mantelzorger de zorg goed uitvoert en laat veel regie over bij hem/haar. Wanneer de mantelzorger wil overleggen, wacht je vooral op het initiatief van de mantelzorger zelf.

**Begeleiderstijl:** dit is de Delegerende stijl

**Kenmerken**

* Verantwoordelijkheid waar mogelijk en acceptabel overdragen
* Monitoren, volgen op afstand
* Houden van voortgangsgesprekken
* Belangstelling tonen
* Zorgen voor voldoende beslisruimte
* Verzorgen

***Pas deze stijl gedurende de oefening consequent door!***

**Beoordelingsformulier voor de zorgprofessional**

1. **Welke mantelzorger had je tegenover je?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Naam |  |  |  |  |
| Welke behoefte herkende je bij de mantelzorger? |  |  |  |  |
| Waaruit bleek dit? |  |  |  |  |

1. **Hoe verliep het gesprek?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Vlot |  |  |  |  |
| Matig |  |  |  |  |
| Stroef |  |  |  |  |

Vlot = goed contact, goede “klik” met de mantelzorger

Matig = zoeken naar contact

Stroef = geen contact, geen “klik”

1. **Heb je iets kunnen betekenen voor de mantelzorger?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Ja |  |  |  |  |
| Een beetje |  |  |  |  |
| Nee |  |  |  |  |
| Onduidelijk |  |  |  |  |

**Beoordelingsformulier voor de mantelzorger**

1. **Welke stijl gebruikte de zorgprofessional?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Naam |  |  |  |  |
| Wat was kenmerkend voor het handelen van de zorgprofessional? |  |  |  |  |
| Welke stijl gebruikte de zorgprofessional? |  |  |  |  |

Begeleiderstijlen:

* Instructieve stijl
* Begeleidende stijl
* Ondersteunende stijl
* Delegerende stijl

1. **Hoe verliep het gesprek?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Vlot |  |  |  |  |
| Matig |  |  |  |  |
| Stroef |  |  |  |  |

Vlot = goed contact, goede “klik” met de zorgprofessional

Matig = zoeken naar contact

Stroef = geen contact, geen “klik”

1. **Heeft de zorgprofessional iets voor jou kunnen betekenen?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Ja |  |  |  |  |
| Een beetje |  |  |  |  |
| Nee |  |  |  |  |
| Onduidelijk |  |  |  |  |

**Beoordelingsformulier voor de observator**

1. **Welke stijl gebruikte de zorgprofessional?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Naam |  |  |  |  |
| Wat was kenmerkend voor het handelen van de zorgprofessional? |  |  |  |  |
| Welke stijl gebruikte de zorgprofessional? |  |  |  |  |

Begeleiderstijlen:

* Instructieve stijl
* Begeleidende stijl
* Ondersteunende stijl
* Delegerende stijl

1. **Hoe verliep het gesprek?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Vlot |  |  |  |  |
| Matig |  |  |  |  |
| Stroef |  |  |  |  |

Vlot = goed contact, goede “klik” met de mantelzorger

Matig = zoeken naar contact

Stroef = geen contact, geen “klik”

1. **Heeft de zorgprofessional iets voor de mantelzorger kunnen betekenen?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ronde 1 | Ronde 2 | Ronde 3 | Ronde 4 |
| Ja |  |  |  |  |
| Een beetje |  |  |  |  |
| Nee |  |  |  |  |
| Onduidelijk |  |  |  |  |

**Suggestie ter verbetering:** (denk aan houding/mimiek/spreektempo/LSD/contact student/valkuilen/type vragen stellen/begeleidingstijl/etc.)**:**

**Voorleestekst afkortingen**

Lees de schuingedrukte tekst hieronder voor aan de deelnemers.

*Het VSV-aantal in HD is de laatste 5 jaar aanzienlijk afgenomen. Verklaringen die hiervoor gegeven worden vanuit het MT zijn o.a. meer SLB-uren, intensievere BPV-begeleiding en een goede aansluiting van het KD. De afname is vooral gemeten in de laatste 4 cohorten. Resultaten zijn bijgehouden in een TRB.*

**Toelichting bij de bovenstaande tekst**

Deze tekst gaat over een afname in het aantal Voortijdige schoolverlaters (VSV) bij de fictieve Hogeschool Dordrecht. MT staat voor management, SLB is een afkorting voor Studieloopbaanbegeleiding en BPV is een afkorting voor Beroepspraktijkvorming (stages die in het mbo worden gedaan). KD is het kwalificatiedossier waarin van een beroep alle werkprocessen en kerntaken staan beschreven, die in een opleiding gedekt moeten zijn. Cohort staat voor een leerjaar, bijvoorbeeld cohort 2014-2015. Resultaten van hoe een team binnen een opleiding presteert, kunnen worden bijgehouden in een TRB: teamresultatenbox. Hierin worden cijfers van o.a. enquêtes verwerkt die iets zeggen over hoe een opleiding ervoor staat, bijvoorbeeld t.a.v. de studenttevredenheid, slagingspercentages etc.



**Audionummer Happy**

Deze is te vinden via de link:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZbZSe6N_BXs>

