



Oefen het gesprek met je team

Waarom oefenen?

Het voeren van een goed gesprek is een vaardigheid die bijna iedereen moet oefenen en leren. Bij een goed gesprek hebben verschillende zaken invloed. Zo breng jij als zorgmedewerker je ervaring, je kennis van het onderwerp, maar ook tijd en rust voor het gesprek mee.

De cliënt neemt ook bepaalde zaken mee: zijn of haar achtergrond, verwachtingen over de zorg, kennis over het onderwerp dat je wilt bespreken en ervaringen met eerdere gesprekken in zijn/haar leven. Dit alles heeft invloed op hoe een gesprek verloopt. Door te oefenen kun je je hierop voorbereiden.

Waarom samen voorbereiden of oefenen?

Door samen met collega's de casus te oefenen, leer je met en van elkaar. Niet alleen diegene die het gesprek gaat voeren met de cliënt leert, ook de collega's leren hiervan. Daarnaast is oefenen een goede manier om je voor te bereiden. Het lijkt soms 'extra' en misschien ook wat ongemakkelijk in het begin, maar het helpt je echt!

Oefenen kan op verschillende manieren

Je kunt oefenen door een casus of rollenspel te bespreken. Hiernaast vind je voorbeelden. Het minimaal aantal deelnemers in beide gevallen is 2. Het oefenen kun je plannen tijdens teamoverleggen of op andere momenten waarop je samenkomt.

Voorbespreken van een casus

Een casus voorbespreken doe je met 2 of 3 personen. Dit zijn de rollen:

- Rol 1: de inbrenger van de casus;
- Rol 2: de collega die de kijk van de cliënt vertegenwoordigt;
- Rol 3: de observant en adviseur.

Na het maken van de rolverdeling volg je de stappen van de gesprekstool 'samen in gesprek met cliënten'

Rollenspel

Er zijn 4 rollen. Wanneer er minder deelnemers zijn kun je ervoor kiezen rol 3 en 4 weg te laten. Dit zijn de rollen:

- Rol 1: de inbrenger van de casus;
- Rol 2: iemand die de cliënt speelt;
- Rol 3: één of meer observanten;
- Rol 4: één begeleider van de werkvorm die de stappen en regels van het gesprek bewaakt.

Oefen het gesprek met je team

> Stap 1. Het juiste moment

Plan een moment en spreek vooraf af wie een casus inbrengt. Bedenk vooraf ook de rolverdeling van de deelnemers.

> Stap 2. Een goede voorbereiding

Deel ter voorbereiding met alle deelnemers de tool 'samen beslissen met cliënt'. Deel ook de regels voor feedback en gesprekken. Deze regels vind je via de linkjes bij Basisregels voor feedback.

> Stap 3. Inbrengen van de casus en leervraag

- Een collega brengt de casus in en geeft een beschrijving van de situatie. Denk hierbij aan: het onderwerp van het gesprek, een beschrijving van de cliënt, de zorg die geboden wordt, de wijziging die voorgesteld zal worden en de verwachte knelpunten hierbij bijvoorbeeld weerstand van de cliënt.
- De collega start hiervoor bij stap 1 van de tool en neemt de aanwezigen mee in de casus.
- De collega vertelt zijn/haar vraagstuk of leerpunt waar hij/zij graag hulp bij heeft.

> Stap 4. Inleven in rol of perspectief van de cliënt

- Iedereen bereidt zich voor op zijn/haar rol of taak.
- Iedereen leeft zich in de rol in en stelt zo nodig vragen ter aanvulling.

> Stap 5. Het gesprek

Ga aan de slag, oefen het gesprek met elkaar.

> Stap 6: Terugkijken

Hoe ging het, wat ging goed, wat kan beter?

- De inbrenger en 'de cliënt' vertellen hoe ze het gesprek hebben ervaren.
- De observanten vertellen wat ze zagen en geven tips en tops.
- Wat kan de inbrenger meenemen naar de praktijk? Heeft de oefening en het bespreken daarvan voldoende geholpen om het gesprek te kunnen voeren met de cliënt? Zo niet, dan kun je een andere vervolgstap bespreken.
- Wat hebben de inbrenger, de observanten en gespreksleider geleerd van deze casus?

> Stap 7: Vervolg

Nadat de inbrenger zijn/haar gesprek in de praktijk heeft gehad is er contact met de collega's waar het gesprek mee geoefend is. Je bespreekt met elkaar vragen zoals: hoe ging het, wat ging goed, wat kan beter, wat heb je nodig, wat kun je anderen bieden?

Basisregels voor feedback:

[- Feedbackregels](#)

[- Posters 'goed in gesprek' volgens handige methodes](#)

[- Of bekijk deze en andere tools over communiceren in de zorg](#)