

ASSERTIEF COMMUNICEREN EN FEEDBACK GEVEN



POCT OPLEIDINGS DAG 3

Daisy Mechelmans
daisy.mechelmans@ehb.be

Gert Vaes
gert.vaes@ehb.be





BIJ DE BAKKER – REACTIES:

Je zegt niets en laat de
persoon gewoon voor
gaan.



Je roept:
het is wel aan mij he,
kalf!



Excuseer,
ik geloof
dat het aan mij was?



AAP - MODEL

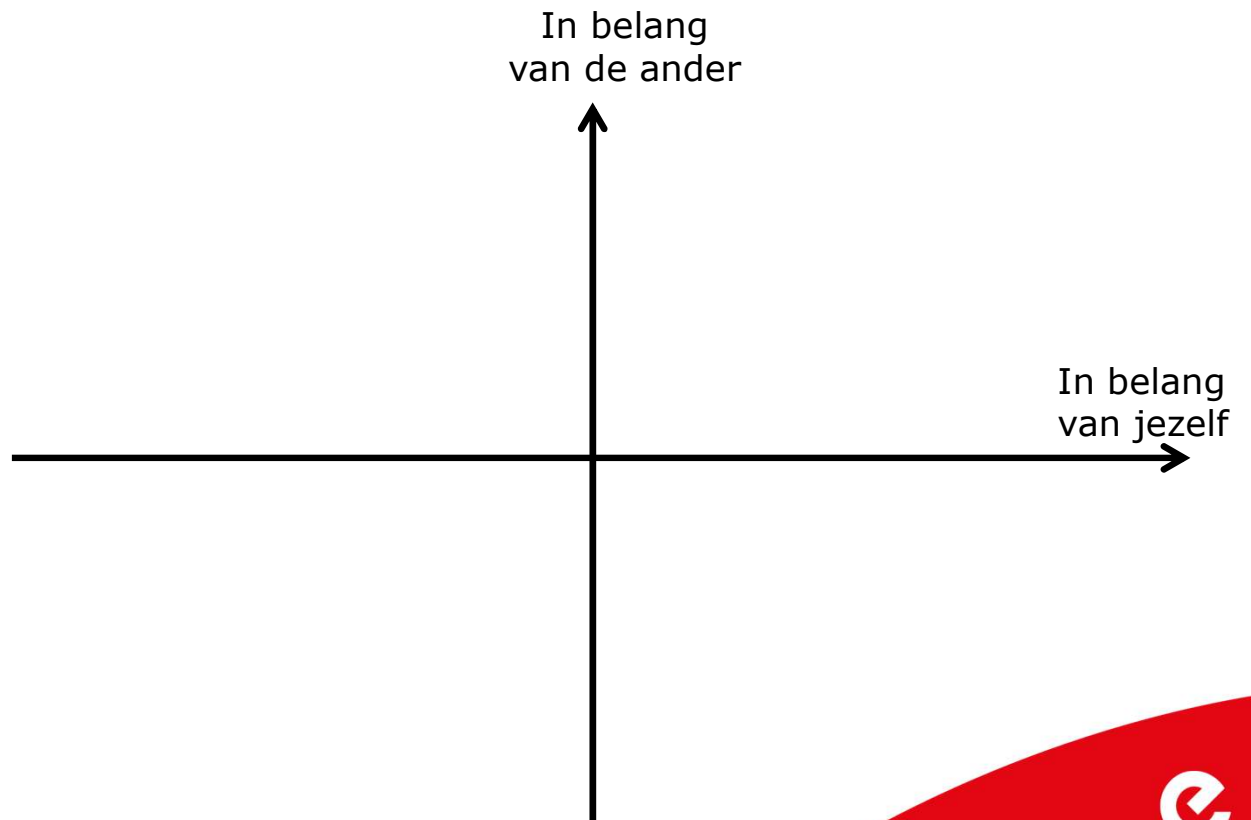
Je zegt niets en laat de
persoon gewoon voor
gaan.



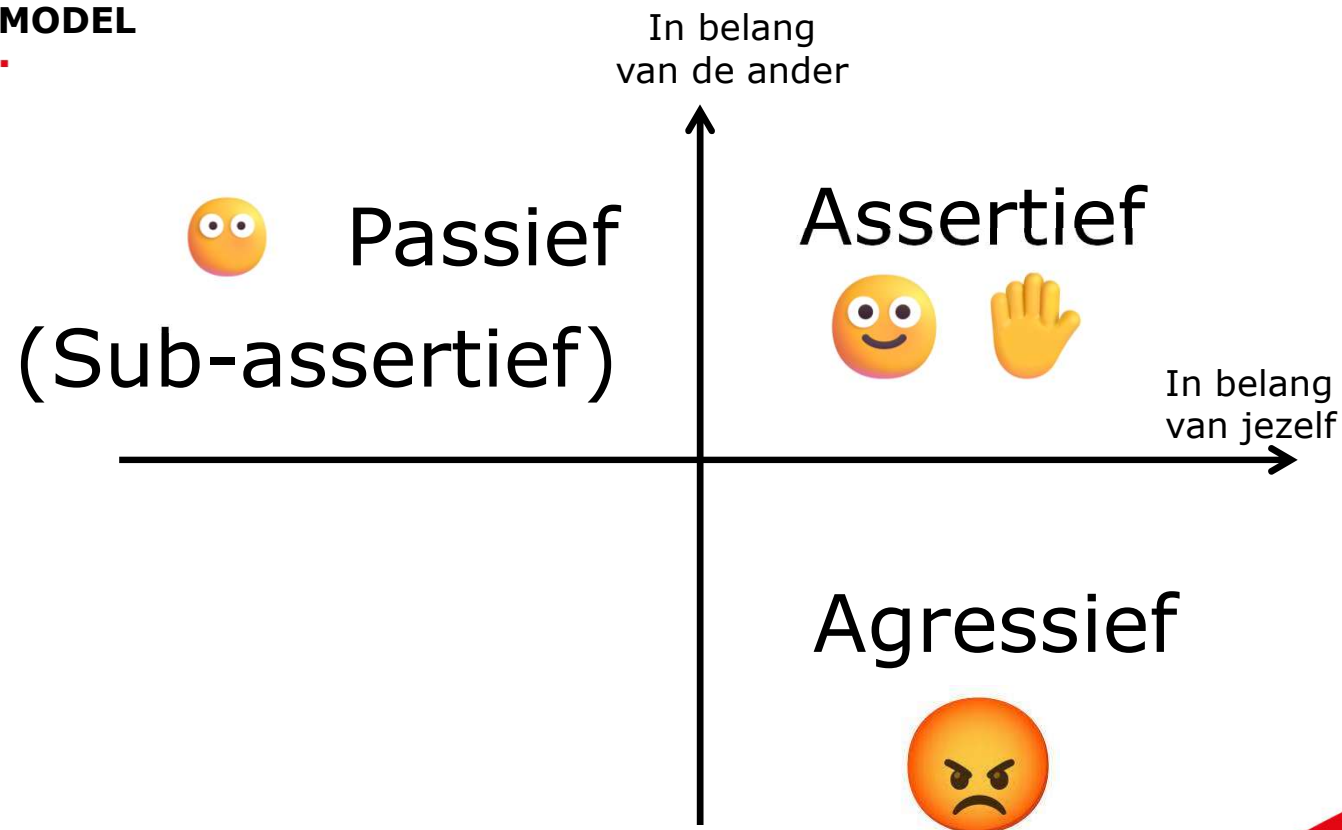
Je roept:
het is wel aan mij he,
kalf!



Excuseer,
ik geloof
dat het aan mij was?



AAP-MODEL

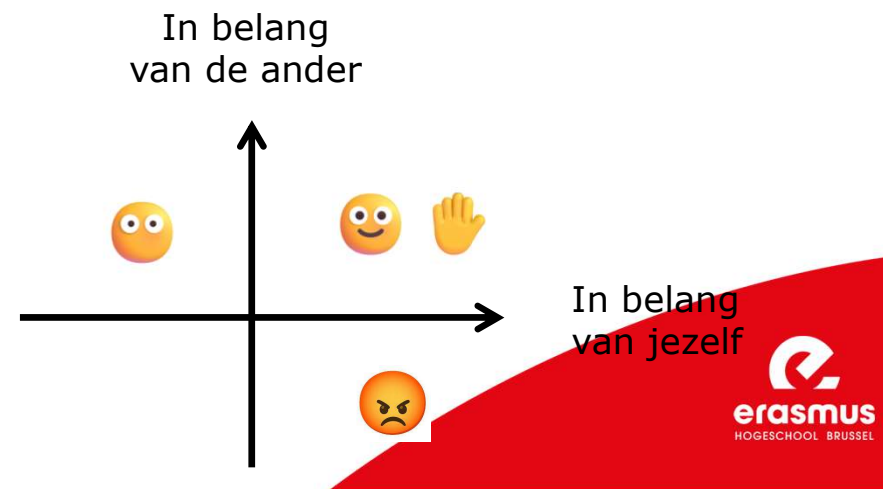


DEFINITIE:

Assertieve communicatie is een manier van communiceren waarbij je je **eigen gevoelens, behoeften en meningen** duidelijk en eerlijk uitdrukt, terwijl je de **belangen en grenzen van de ander** respecteert.

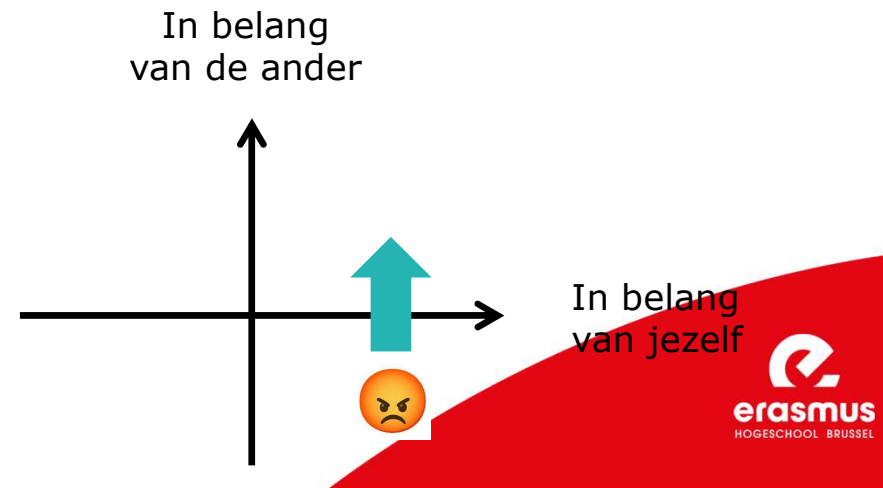
CASE 1: INSTALLATIE NIEUWE METER

- Op de dienst Intensieve Zorgen wordt een nieuwe ACT-meter geïnstalleerd. De validatie en koppeling zijn rond, enkel de opleiding en ingebruikname moeten nog gebeuren. Jij merkt dat enkele verpleegkundigen zich niet hebben ingeschreven voor de verplichte opleiding. Je belt om de verpleegkundige hierop aan te spreken.
- Reactie: Jullie weigeren blijkbaar allemaal in te schrijven voor de opleiding, dat is beneden alle peil. Luister eens, je schrijft je in, daar is geen discussie over.



CASE 1: INSTALLATIE NIEUWE METER

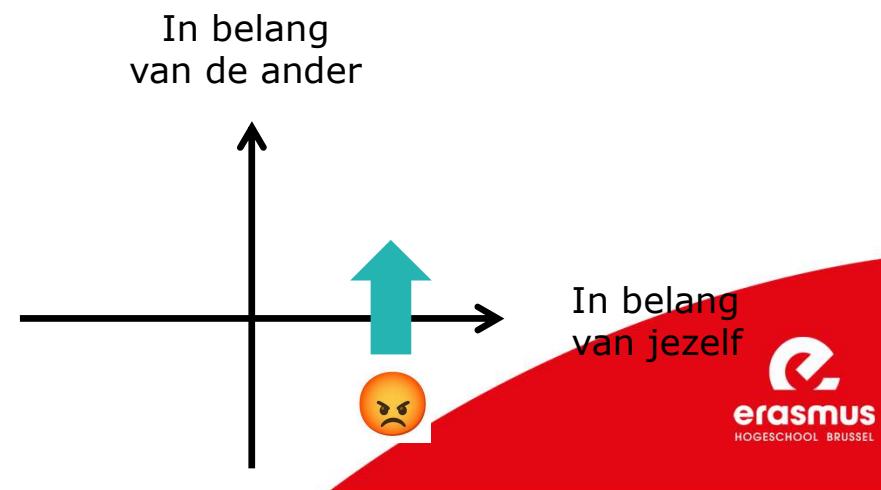
- Op de dienst Intensieve Zorgen wordt een nieuwe ACT-meter geïnstalleerd. De validatie en koppeling zijn rond, enkel de opleiding en ingebruikname moeten nog gebeuren. Jij merkt dat enkele verpleegkundigen zich niet hebben ingeschreven voor de verplichte opleiding. Je belt om de verpleegkundige hierop aan te spreken.
- Reactie: Jullie weigeren blijkbaar allemaal in te schrijven voor de opleiding, dat is beneden alle peil. Luister eens, je schrijft je in, daar is geen discussie over.



CASE 1: INSTALLATIE NIEUWE METER

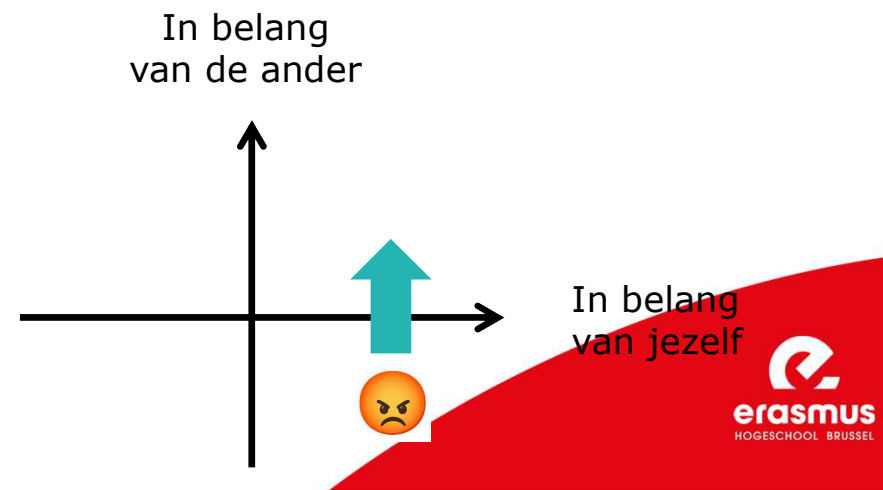
- Op de dienst Intensieve Zorgen wordt een nieuwe ACT-meter geïnstalleerd. De validatie en koppeling zijn rond, enkel de opleiding en ingebruikname moeten nog gebeuren. Jij merkt dat enkele verpleegkundigen zich niet hebben ingeschreven voor de verplichte opleiding. Je belt om de verpleegkundige hierop aan te spreken.

- Reactie:



CASE 1: INSTALLATIE NIEUWE METER

- Op de dienst Intensieve Zorgen wordt een nieuwe ACT-meter geïnstalleerd. De validatie en koppeling zijn rond, enkel de opleiding en ingebruikname moeten nog gebeuren. Jij merkt dat enkele verpleegkundigen zich niet hebben ingeschreven voor de verplichte opleiding. Je belt om de verpleegkundige hierop aan te spreken.
- Reactie: *Ik zie dat je je nog niet ingeschreven hebt voor de opleiding. De meter is nodig voor onze patiënten. De opleiding is daarom verplicht. Wanneer kan je hiervoor inschrijven?*



EIGEN CASE

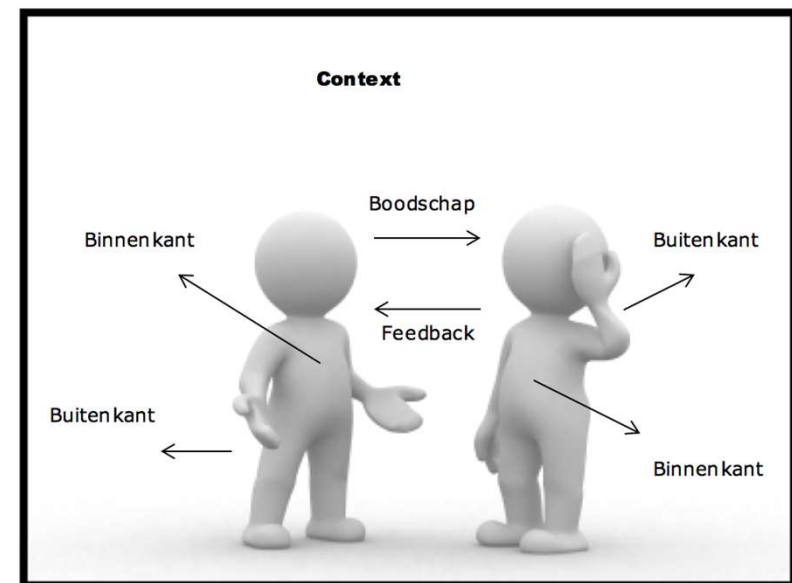
- Wanneer moest jij al eens voor je eigen belangen opkomen, en
 - deed je dat niet (passief)?
 - of ging je over de ander zijn grens (agressief)?

- Schrijf deze situatie op, je gaat er straks mee aan de slag.

WAT & WAAROM?

- Wat is feedback?
 - informatie over gedrag en effect
 - doel: leren en verbeteren.
 - corrigerende feedback
 - bekrachtigende feedback
- Waarom is feedback geven moeilijk?
 - Bang om te kwetsen
- Waarom is feedback krijgen moeilijk?
 - Nemen het op als persoonlijke kritiek

- Situatie: Doel/behoefte → Gedrag → Effect





CASE: FOUT BIJ VERVANGING VAN REAGENTIA OP BLOEDGASMETER

- Tijdens het weekend worden vervangingen van verbruiksmateriaal op de bloedgasmeter uitgevoerd door de wachtdienst. Een medewerker plaatst per vergissing een reagens van de verkeerde grootte.
- Hoe geef je hier op een goede manier feedback?

MODEL: VERBINDEND COMMUNICEREN (MARSHALL ROSENBERG)



CASE – VERKEERDE REAGENS

- Tijdens het weekend worden vervangingen van verbruiksmateriaal op de bloedgasmeter uitgevoerd door de wachtdienst. Een medewerker plaatst per vergissing een reagens van de verkeerde grootte.
- **Waarneming:**
 - "Ik heb gezien dat er een reagens van de verkeerde grootte geplaatst werd."
- **Gevoel:**
 - "Ik ben daar bezorgd over."
- **Behoefte:**
 - "Ik heb graag dat er zorgvuldig gewerkt wordt, zodat de meter betrouwbaar blijft voor onze patiënten."
- **Verzoek:**
 - "Wil je voortaan de etiketten dubbel checken voor je het reagens plaatst?"

RICHTLIJNEN

- Veelvuldig waarderend
- Zo snel mogelijk na de feiten
- Eén op één, rustig moment
- Specifiek:
 - vermijd “nooit” en “altijd”
 - gericht op gedrag, niet op de persoon
- Spreek vanuit de IK, spreek niet voor je collega's
- Luister naar de reactie van de andere: dialoog

Voorwaarden voor effectieve feedback

1. De ander voelt zich veilig.
2. De ander heeft het gevoel dat je hem of haar wilt helpen.
3. De feedback is gericht op het versterken van de capaciteiten van de ander.



**AAN DE
SLAG**

CASE – VERKEERDE REAGENS

- **Waarneming:** “Ik heb gezien dat er een reagens van de verkeerde grootte geplaatst werd.”
 - *Valkuil:* oordeel of beschuldiging (“Je hebt het verkeerd gedaan omdat je slordig bent”).
- **Gevoel:** “Dat maakt me bezorgd.”
 - *Valkuil:* pseudo-gevoel (“Ik voel dat je nalatig bent”) → dit is eigenlijk een oordeel.
- **Behoeft:** “Ik heb behoefte aan zorgvuldigheid bij het vervangen van reagentia, zodat de meter betrouwbaar blijft.”
 - *Valkuil:* geen behoefte benoemen, enkel regel herhalen (“Je moet gewoon opletten”).
- **Verzoek:** “Wil je voortaan altijd de etiketten dubbel checken voor je het reagens plaatst?”
 - *Valkuil:* vaag verzoek (“Doe het beter”) of bevel (“Je mag dit nooit meer fout doen”).

ASSERTIEVE COMMUNICATIE

Oefenen:

- Per twee
- Denk na over een situatie waarbij je iets wilde zeggen, maar dit niet deed, of dit op een agressieve manier deed.
 - A: Leg kort de situatie uit.
 - A: hoe reageerde je?
 - A: Hoe kan je assertief reageren?
 - B geef feedback op deze reactie, hoe komt dit over?

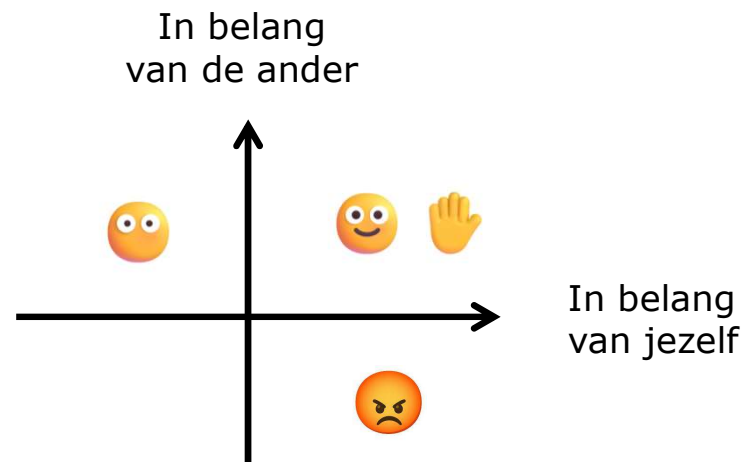
- Wissel van kant

CASE A1: BLOEDGASMETER NIET GETEST

- Een techniekster meldt dat een bloedgasmeter hersteld is. Bij de eerste test blijkt het probleem nog steeds aanwezig. Je ontdekt dat de techniekster het toestel niet getest heeft voor vertrek.

CASE A2: ADMIN OP VRIJDAGMIDDAG

- Op vrijdagmiddag krijg je van een collega nog een stapel administratieve taken die niet dringend zijn. Je agenda zit al vol en je hebt geen tijd meer.



OEFENEN

- Per twee
- Denk na over een situatie waarbij je iemand feedback wilde geven, maar dit niet deed, of waarbij dit moeizaam verliep.
 - A: Leg kort de situatie uit.
 - A geef feedback aan B
 - B ontvangt de feedback
 - B deelt hoe dit overkwam

Stappen:

- **Waarneming**
- **Gevoel**
- **Behoefte**
- **Verzoek**

CASE C1: ZELF KUISEN INLET

- Tijdens een opleiding over het gebruik van de bloedgasmeter vertelt een nieuwe verpleegkundige dat ze soms zelf de *inlet* (waar het staal wordt ingebracht) probeert schoon te maken. Ze zegt dit te doen om tijd te besparen, maar geeft ook toe dat dit al eens geleid heeft tot een defect toestel.
- **Context:** Het onderhoud van de bloedgasmeter mag uitsluitend uitgevoerd worden door de POCT-coördinator of door technici van de firma. Zelf schoonmaken kan schade veroorzaken en de betrouwbaarheid van de resultaten in gevaar brengen.

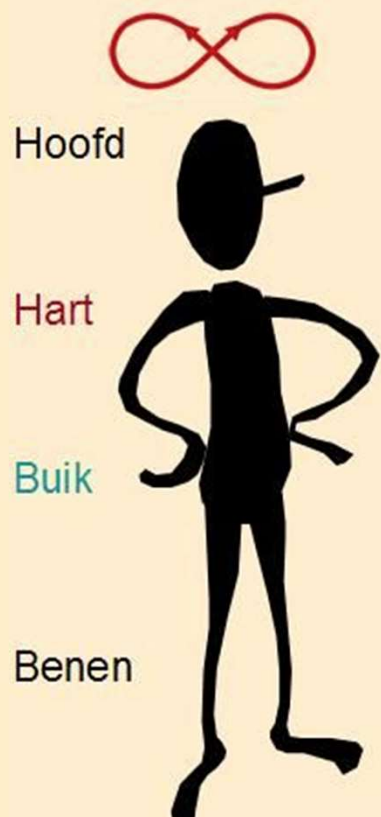
CASE W1: ACTIEVE DEELNAME BIJ OPLEIDING

- Tijdens een training over de bloedgasmeter stelt een verpleegkundige veel vragen en deelt eigen ervaringen. Dit maakt de sessie levendig en helpt anderen om beter te begrijpen waarom bepaalde richtlijnen belangrijk zijn.

Stappen:

- **Waarneming**
- **Gevoel**
- **Behoefte**
- **Verzoek**

WELKE VALKUILEN HEB JE OPGEMERKT?



	Eerlijk uiten:	Valkuilen:
Hoofd	① Waarneming <i>Als ik zie / hoor dat ...</i>	→ Oordeel
Hart	② Gevoelens <i>Voel ik me ...</i>	→ Quasi gevoel
Buik	③ Behoeften <i>Omdat ik behoefte heb aan ...</i>	→ Strategie
Benen	④ Verzoek <i>Ik wil graag ...?</i>	→ Eis

CASE C2: ONVOLLEDIGE RAPPORTAGE

- Je merkt dat een collega een rapportage van POCT-testresultaten onvolledig heeft ingevuld. Belangrijke velden ontbreken, waardoor de interpretatie van de resultaten bemoeilijkt wordt en er risico ontstaat op fouten in de patiëntenzorg.
- **Context:** Rapportage moet volledig en correct zijn om betrouwbare data te garanderen. Onvolledige rapportage kan leiden tot misverstanden, verkeerde beslissingen en verminderde kwaliteit van zorg.

CASE W2: VOLLEDIGE RAPPORTAGE

- Een collega vult de rapportage van POCT-resultaten volledig en zorgvuldig in, inclusief alle velden en opmerkingen. Hierdoor zijn de data betrouwbaar en bruikbaar voor verdere analyse.

Stappen:

- **Waarneming**
- **Gevoel**
- **Behoefte**
- **Verzoek**

CASE C3: ONVOLLEDIGE RAPPORTAGE

- Je komt er achter dat een toestel een foutmelding gaf, maar de gebruiker dit niet (tijdig) aan de POCT-coördinator gemeld heeft

CASE W3: VOLLEDIGE RAPPORTAGE

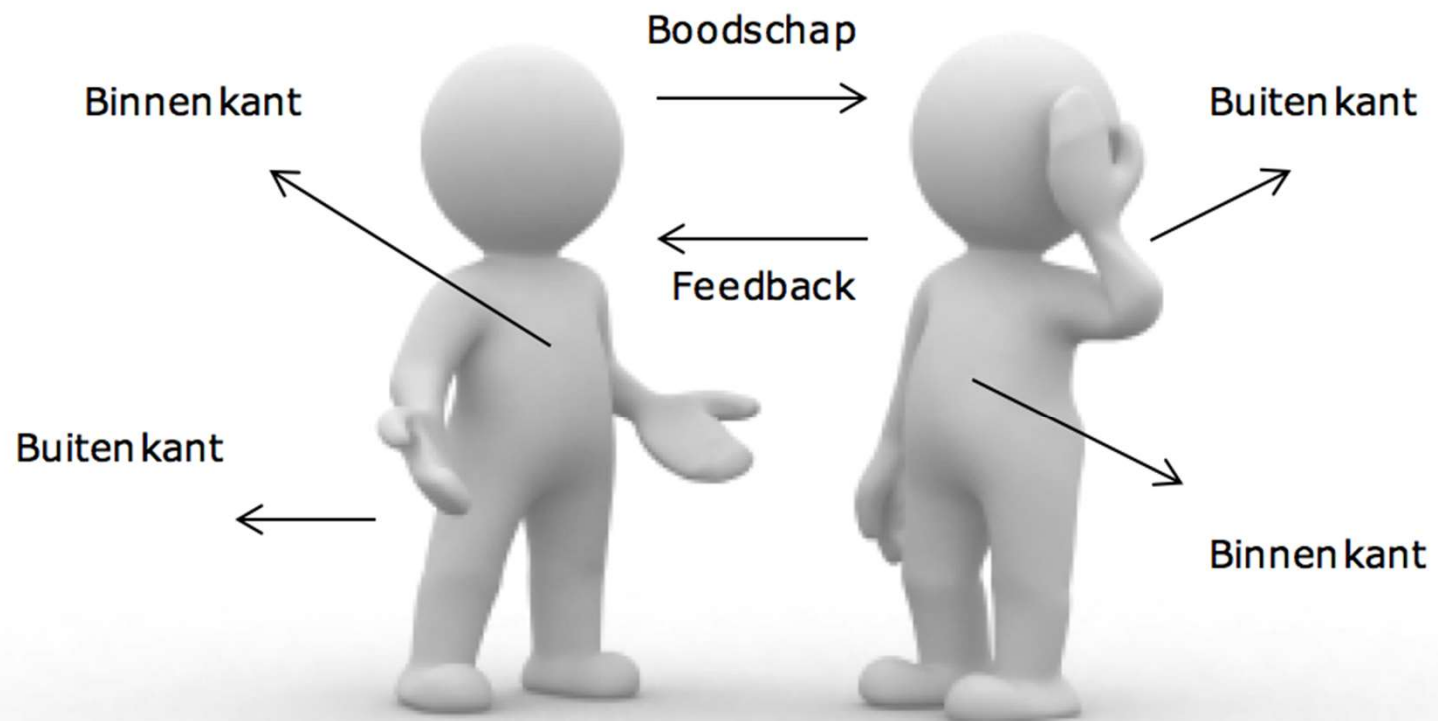
- Tijdens een enorm drukke dienst merkt een gebruiker dat een POCT-toestel een foutmelding geeft. Ondanks de enorme drukte wordt dit toch onmiddellijk gemeld aan de POCT-coördinator waardoor het probleem snel kon worden opgelost.

Stappen:

- **Waarneming**
- **Gevoel**
- **Behoefte**
- **Verzoek**

Wat neem je mee
uit deze sessie?



Context

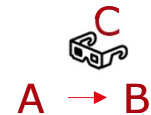
FEEDBACK

Oefenen:

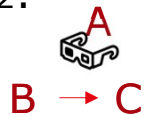
- Per twee
- Denk na over een situatie waarbij je iemand feedback wilde geven, maar dit niet deed, of waarbij dit moeizaam verliep.

▪ Ronde 1:

- A: Leg kort de situatie uit.
- A geef feedback aan B
- B ontvangt de feedback
- B: deel hoe dit bij jou overkwam



Ronde 2:



Ronde 3:

