EFFECTIEF / ASSERTIEF COMMUNICEREN

POCT OPLEIDINGSDAG 3

Kim De Bruyne
Kim.de.bruyne@ehb.be

Gert Vaes
gert.vaes@ehb.be

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL



AAP - MODEL

Je zegt niets en laat de persoon gewoon voor gaan.

Je roept:

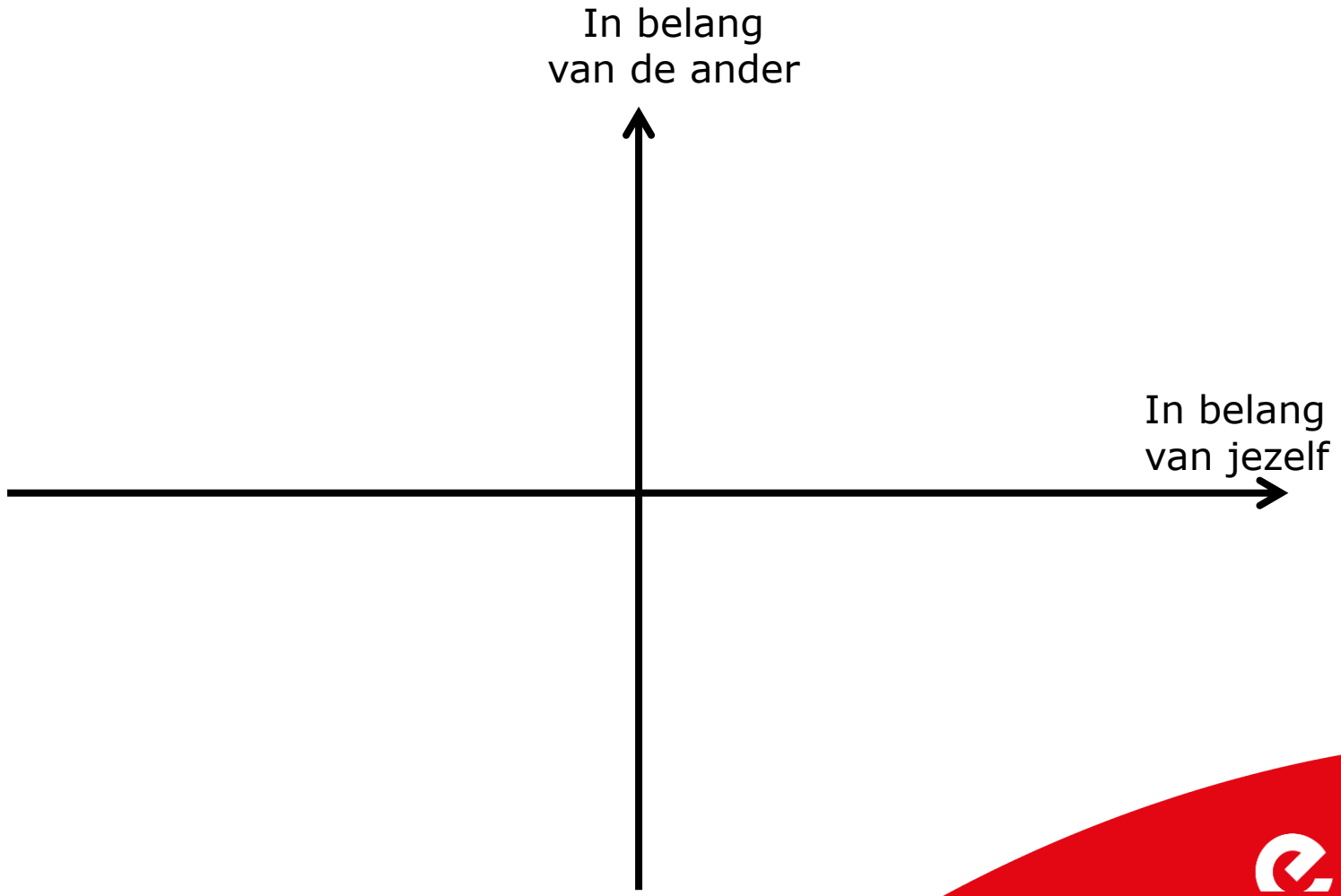
het is wel aan mij he,

kalf!

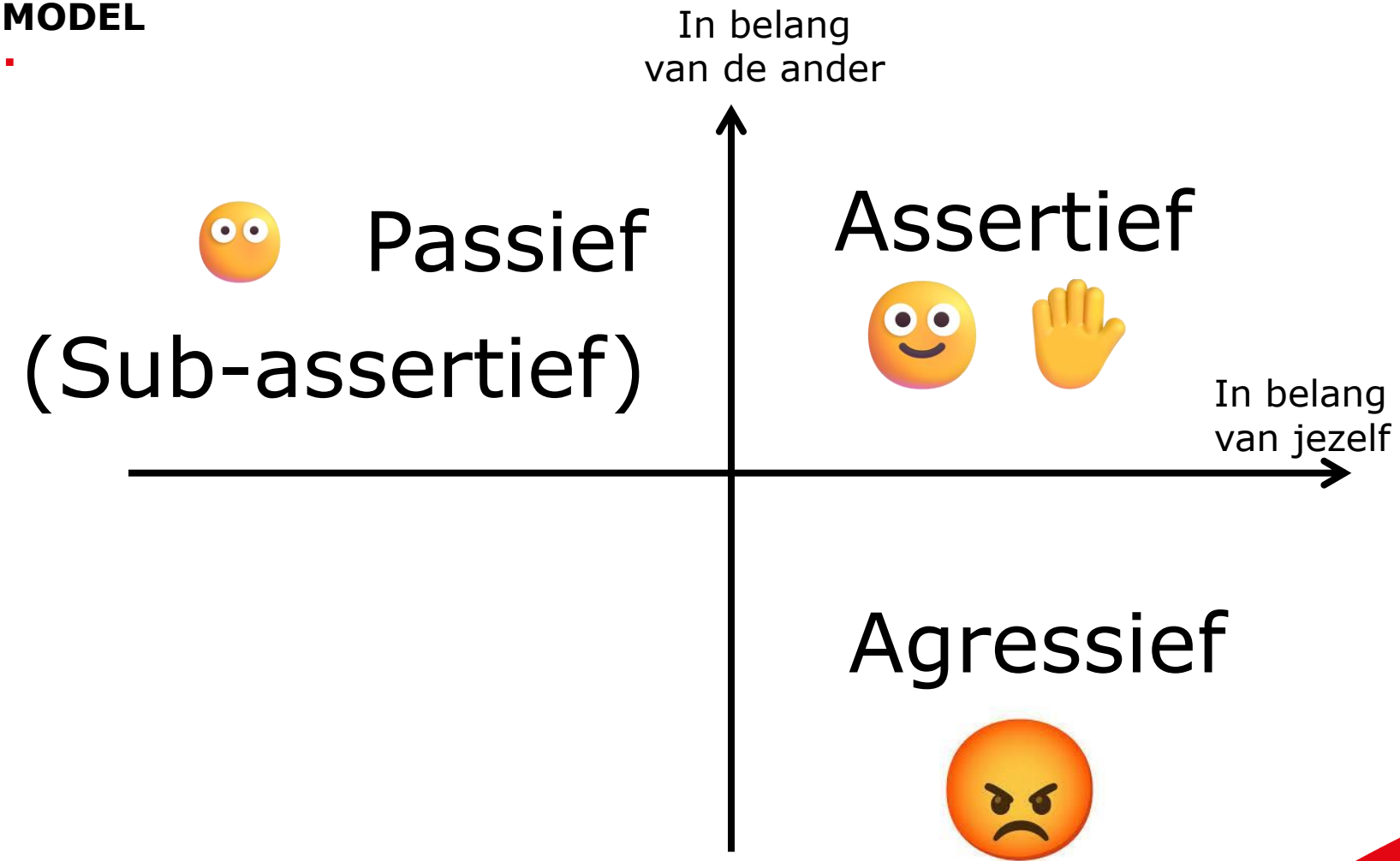
Excuseer,

ik geloof

dat het aan mij was?



AAP-MODEL


In belang
van de ander
Passief
(Sub-assertief)
Assertief
In belang
van jezelf
Agressief

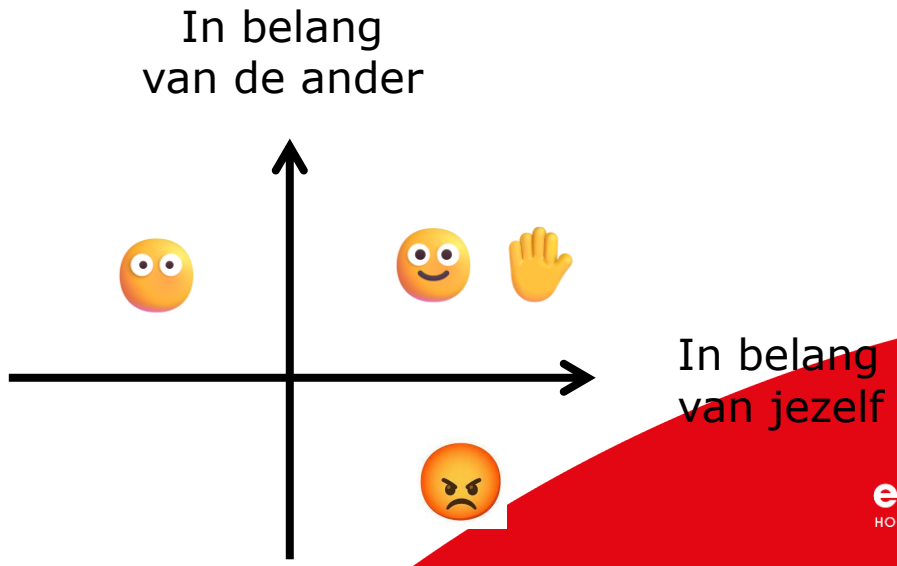
ASSERTIEF COMMUNICEREN

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.

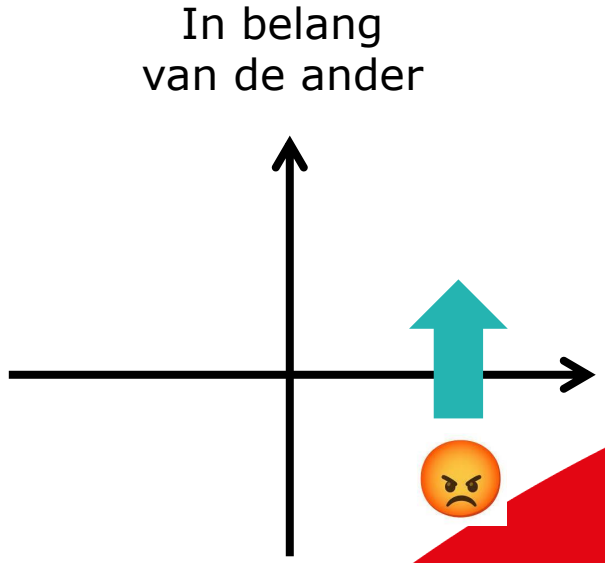
- Reactie: Jullie weigeren blijkbaar allemaal in te schrijven voor de opleiding, dat is beneden alle peil. Luister eens, je schrijft je in, daar is geen discussie over.



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.

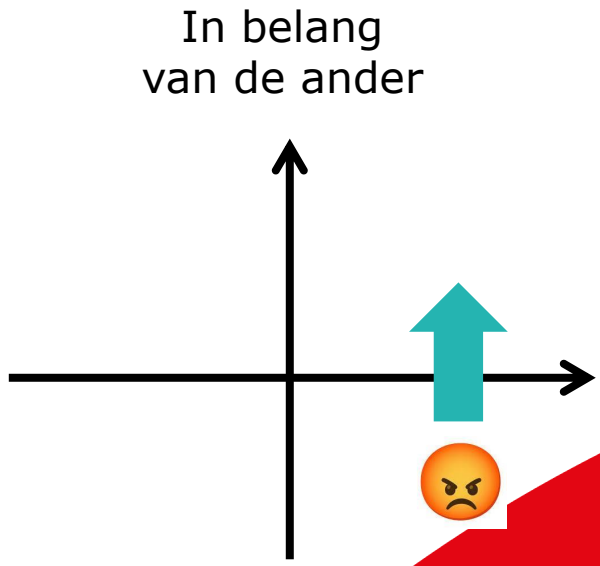
- Reactie: Jullie weigeren blijkbaar allemaal in te schrijven voor de opleiding, dat is beneden alle peil. Luister eens, je schrijft je in, daar is geen discussie over.



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.

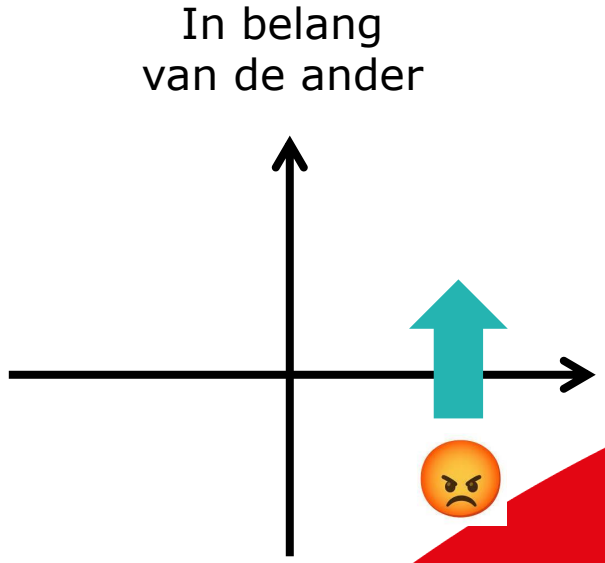
- Reactie:



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 de zorg van onze patiënten. De opleiding is daarom verplicht. Wanneer kan je hiervoor inschrijven?*



EIGEN CASE

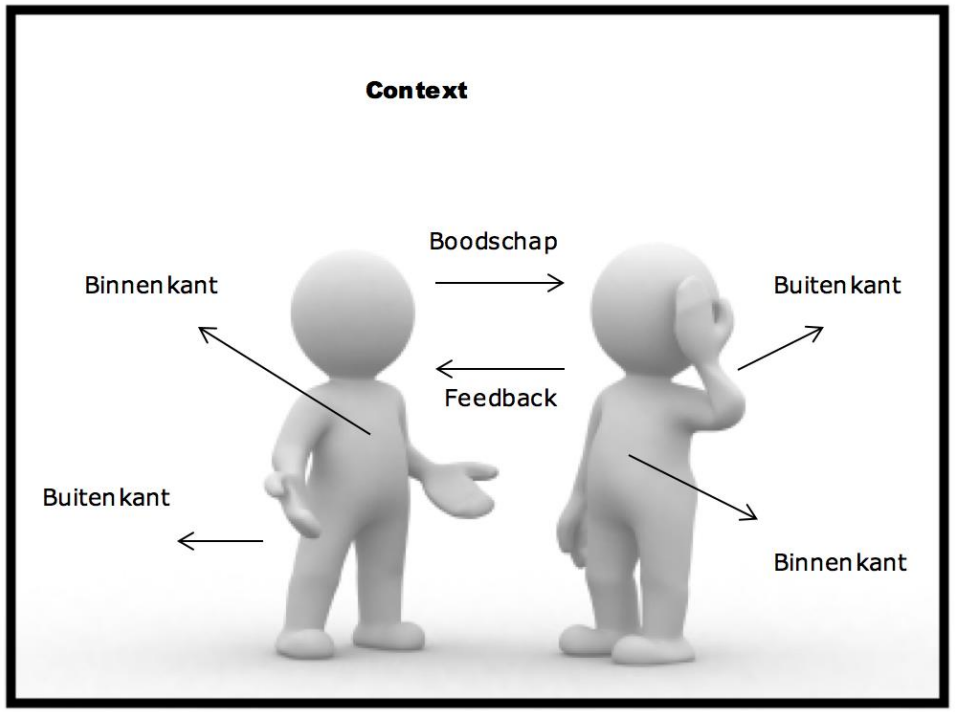
- Wanneer moest jij al eens voor je eigen belangen opkomen, en
  - deed je dat niet (passief)?
  - of ging je over de ander zijn grens (agressief)?

- 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 soms op als persoonlijke kritiek

- Situatie: Doel/behoefte → Gedrag → Effect





CASE 2: 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: *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.*

CASE 2 – VERKEERDE REAGENS

Waarneming:

- "Ik heb gezien dat er een reagens van de grootte A ipv B geplaatst werd."

Gevoel:

("Dat maakt me bezorgd.")

Behoefte:

"Het is belangrijk om zorgvuldig te zijn bij het vervangen van reagentia, zodat de meter betrouwbaar blijft voor de patiënten."

Verzoek:

"Wil je voortaan altijd de etiketten dubbel checken voor je het reagens plaatst?"

Oordeel

- "Je hebt het verkeerd gedaan omdat je slordig bent"

Pseudo-gevoel / gedachte:

- "Ik voel dat je nalatig bent" "Ik voel dat ik je niet kan vertrouwen"

Strategie:

- "Het is nodig dat je het stappenplan volgt."

Eis of vaag verzoek:

- "Wil je hierop letten?"

"Je moet de etiketten telkens checken."

WELKE VALKUILEN HEB JE OPGEMERKT?



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

OPWARMER

Per twee:

Zoek vijf gemeenschappelijk eigenschappen

WAARNEMING – OORDEEL (2X5')

- Vertel over een situatie wanneer
  - je echt kwaad werd
  - iemand het bloed onder je nagels haalde
- Wat deed de ander waardoor je zo kwaad werd?

- A vertelt, B noteert:

Waarneming	Oordeel

- Overlopen
- Wisselen A- B

- Doe een poging: hoe zou je dit aankaarten bij de ander?



GEVOEL OF GEDACHTE?

Genegeerd	Niet gewaardeerd	Misbegrepen	Afgewezen	Gemanipuleerd	Aangevallen
Bekritiseerd	Ongeloofd	Niet serieus genomen	Onder druk gezet	In de steek gelaten	Uitgesloten
Overruled	Veroordeeld	Gepasseerd	Misbruikt	Onzichtbaar	Verwaarloosd
Belemmerd	Ondergewaardeerd	Bedrogen	Verplicht	Afgebroken	In een hoek geduwd

EFFECTIEVE/ASSERTIEVE COMMUNICATIE

"Every criticism, judgment, diagnosis, and expression of anger is the tragic expression of an unmet need." M. Rosenberg

BEHOEFTE OF STRATEGIE?

Behoefte	Strategie

BEHOEFTE OF STRATEGIE? 20’

Wanneer moest je voor jezelf opkomen?

Wanneer gaf je een ja toen je eigenlijk nee wilde zeggen?

Mijn gevoelens & behoeften	Gevoelens en behoeften van de ander?

- Hoe zou je dit willen verwoorden naar de ander?
- Hoe komt dit over?

- Bespreek een situatie die je moeilijk vond:
  - Per twee
  - A duidt de situatie en doet een poging tot reageren
  - B ontvangt
  - B geeft feedback op A
    - Hoe kwam dit op jou over?
    - Wat zag/hoorde je waardoor dit zo overkwam?
    - Welke valkuilen ontdekte je nog?
  - Niet tevreden: Herhalen
  - Tevreden: A en B wisselen



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**

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?

