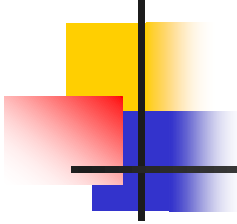


Omgaan met kritiek

■ 17 – 5 2017

Huub Buijssen





INTROO

**Introductie van
mij en u**

**Nut van het
thema**

Tijd

Reageren?

Oogmerk

Opzet



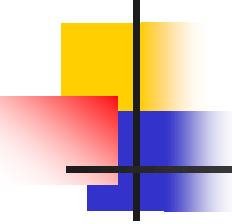
Stel je voor dat je tegen partner zegt:

- 'Ik ben het zat: je bent alleen maar met je werk bezig.'
- Of: 'je laat mij huis bijna alles alleen doen. Ik ben je huisslaaf niet!'

Vraag: zoek je dan ruzie?



Pos.	Locatie	Plaats	Mening	Prestatie
1	De Klink	Metslawier	16	7
2	Ter Reede	Vlissingen	17	13
3	Frankeland	Schiedam	27	6
4	Liduina	Boxtel	5	44
5	De Bleerinck	Emmen	22	29
6	Magnushof	Schagen	10	42
7	Het Dijkhuis	Borne	6	51
	Bronnenhof	Brunssum	23	40



Voordelen goed omgaan met kritiek :

- 95% van agressie kunnen voorkomen.
- Veel minder negatieve pr

Een vraag:

- **Wat zijn mogelijke redenen dat familieleden kritiek uiten?**



Mogelijke oorzaken kritiek van familie

- 'Mijn vader/partner komt anders tekort.'
- (Vermeende) fouten
- Bij klagend familielid is 'draadje los'
- Van nature claimend, zeurend, mopperend
- Zelf te weinig aandacht krijgen

Mogelijke oorzaken kritiek van familie (vervolg)

- Gebrek aan inzicht mogelijkheden hulpbehoevend familielid
- Zich willen profileren als deskundige
- Reactie op hulpverlening: onvriendelijk , ongeduldig, enzo.



Mogelijke oorzaken kritiek van familie (vervolg)

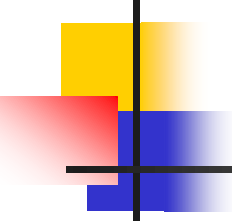
- Verwerkingsproblematiek: zich afreageren (vroeger de dominante visie). 'Geen verdriet zonder woede'



Heel belangrijke wijsheid

- Boosheid is de joker van gevoelens

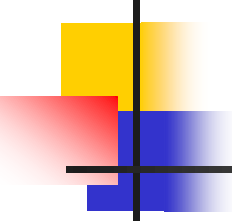




Boosheid kan daarom zijn

- Verdriet
- Angst
- Boosheid
- Pijn
- Eenzaamheid
- Schaamte
- Jaloezie
- Enzovoorts

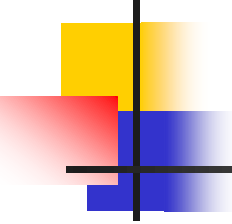




Wijsheid die je kan helpen rustig te blijven onder kritiek

- Achter een boze uitval zit meestal een verlangen





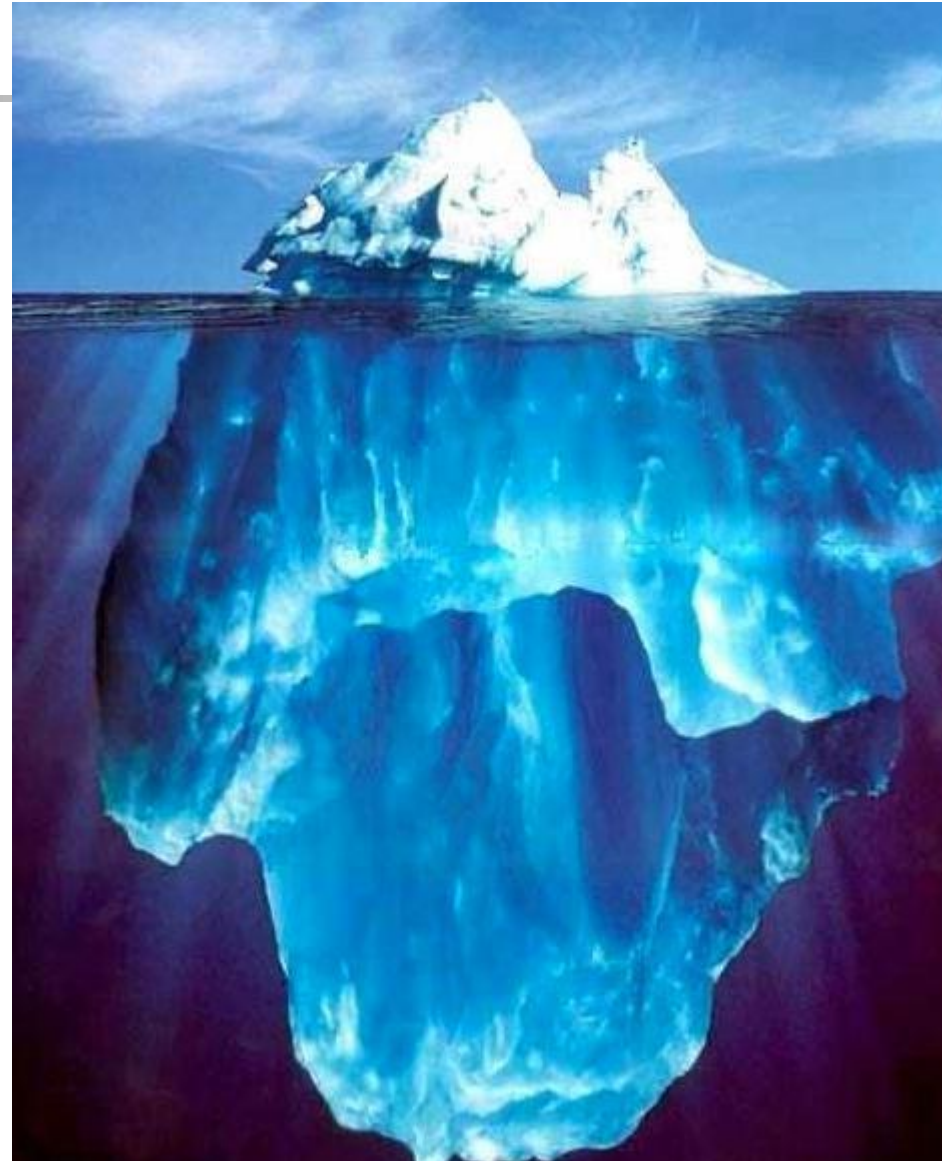
Nog een vraag:

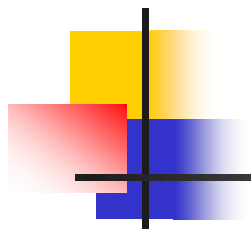
- Waarom kan kritiek als pijnlijk wordt ervaren?

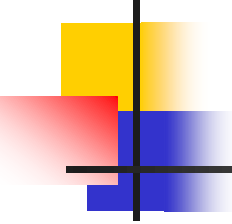


Kritiek heeft 5 lagen

- 1 Inhoud
- 2 gevoel
- 3 relatie
- 3 identiteit
- 4 intenties

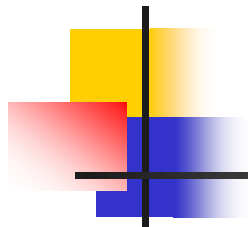


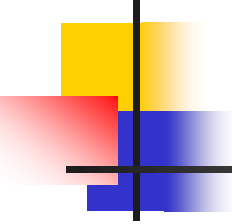




Ter inleiding 2 strategieën: wie heeft gelijk?

- Verpleegkundige A: 'Agressie begint vaak met een gewoon gesprek, met kritiek of een klacht'
- Verpleegkundige B: 'Agressie ontstaat vaak plots en overvalt je daarom vaak'





Agressie-ontwikkeling in trapvorm

Fase 3

Fase 2

Fase 1

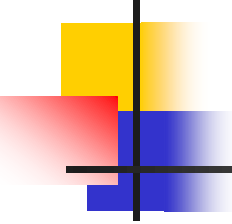
Fase 0





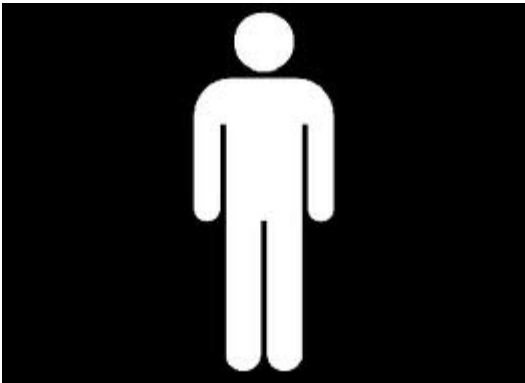
Tweede voorbeeld

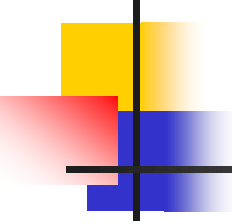




Maak rol-verdeling

- Familielid
- Hulpverlener



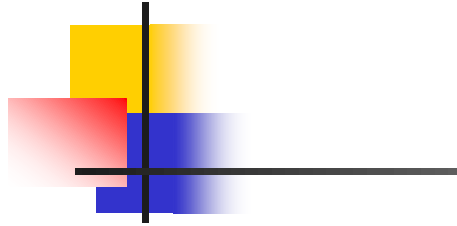


Hoe is gesprek gegaan?

- Wie zei: 'Ik begrijp je'
- Of: 'ik kan het me goed voorstellen'



» IK BEGRIJP JE «



Loesje

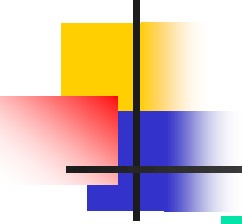
**ZEI DE LERAAR
OM HET NOG
ERGER TE MAKEN**

POSTBUS 1045 6801 BA ARNHEM

Vraagje:

- Wie lukt het regelmatig iemand die kritiek op je heeft met argumenten te overtuigen van zijn ongelijk?((***'U hebt geen gelijk want...)***)

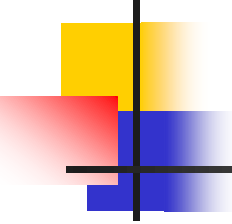




Toch: vast patroon bij kritiek

- Ander (patient of familie)
- visie op de kwestie <>

- Jij
- visie op kwestie



Basisgedachte achter strategie 1

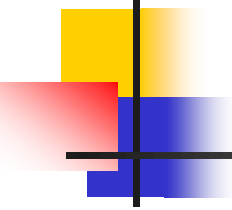
- **Iemand die gewapend is, moet je eerst ontwapenen**



Vraag: even heel zacht fluisteren!

- Vertel je buurman eens: wat denk jij dat strategie 1 zal zijn?

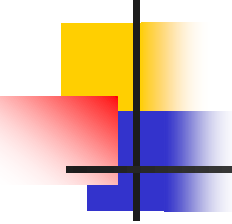




Strategie : Ontwapenen

- Zoek naar enige waarheid in wat de ander zegt. 'Je hebt gelijk,
- Doe dit ook '.....als je de kritiek onredelijk of irrationeel lijkt.
- Bedenk: **Je bekent hiermee niet je ongelijk!**

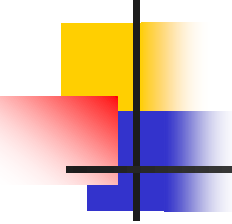




Alternatief: kies voor eeuwige waarheden:

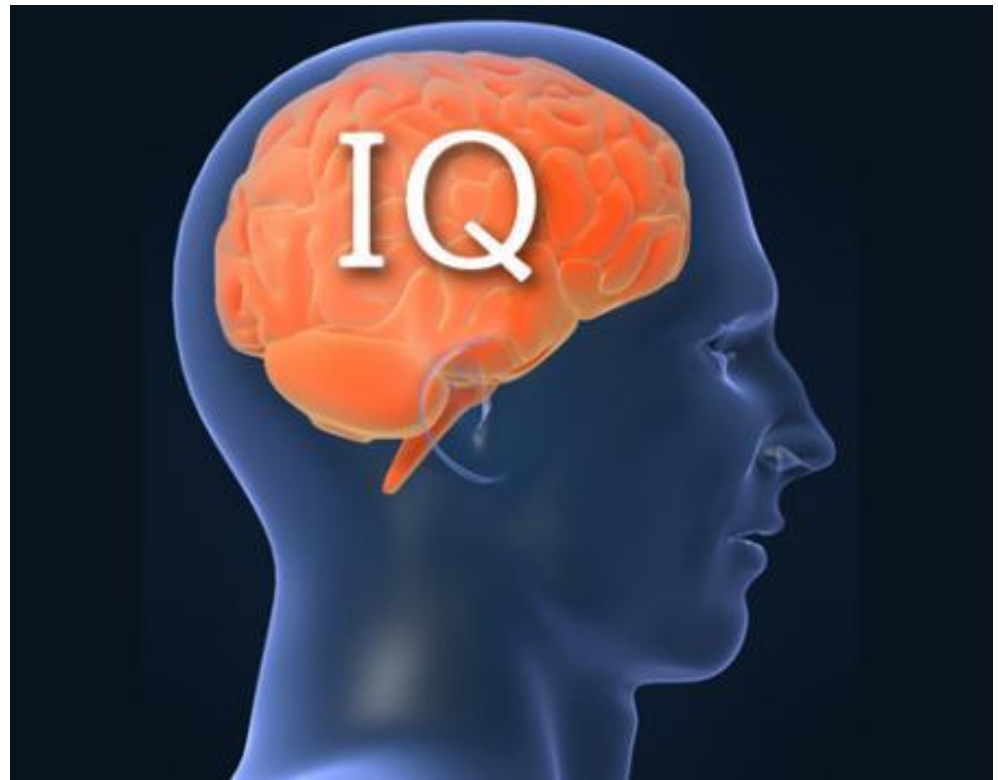
- 'Vanuit uw gezichtspunt gezien heeft u gelijk.'
- 'U hebt gelijk dat u aan de bel trekt als u ergens klacht over hebt'
-

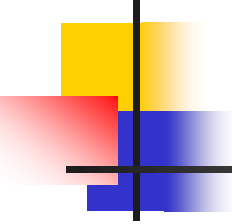
Schep zo eerst klimaat voor gewoon gesprek



Waarom toepassen van deze strategie moeilijker is dan het lijkt?

- Stel je voor dat je partnernet zo slim is ... als jij

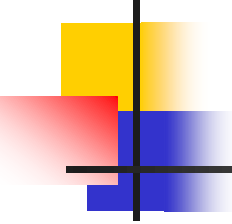




Wat had je kunnen zeggen?

- Tegen dochter die klaagt over natte luier

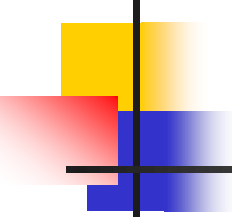


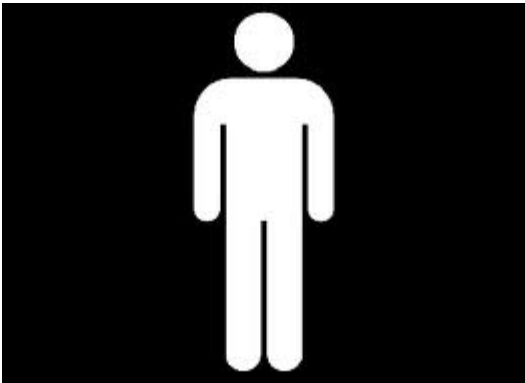


Wat had je kunnen zeggen?

- Tegen andere boze dochter (kousen?)



- 
-
- Familielid
 - Medewerker dagcentrum



DE 2

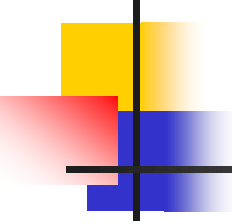
MOGELIJKHEDEN BIJ KRITIEK

TERECHT

- 1 Meeveren: gelijk geven
- 2 Oplossingen bespreken

MISVERSTAND/ONTERECHT

- Meeveren: gedeeltelijk gelijk geven (ontwapenen)
En/of:
- Vragen stellen/samenvatten
- ??? (komt dadelijk)
- (dan pas) eigen visie vertellen



Nu de 2e strategie, maar eerst ... een verhaal

- s' avonds een uur te laat thuis van werk





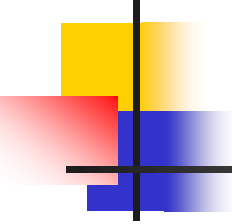
Tweede voorbeeld

- Toen ik ongeluk kreeg.



Derde voorbeeld: klacht over dagverzorgingscentrum

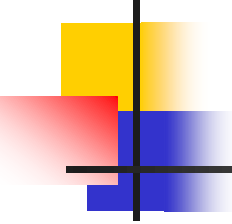




Vierde voorbeeld

- Dochter die klaagt over natte luier





Vijfde voorbeeld

- Dochter die klaagt over speciale kousen



Vraag: nog een even heel zacht fluisteren!

- Vertel je buurman eens: waarom botsen mensen met elkaar, incl. ouders en hulpverleners? (Wat is de dieperliggende reden?)



Antwoord: botsende verwachtingen

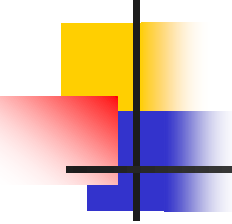
- Beide partijen verwachten iets (tegengestelds) van elkaar
- waarbij ze aannemen dat de ander hetzelfde vertrekpunt heeft



Antwoord: botsende verwachtingen

- waardoor ze verwachting niet uiten
- ze uiten het niet omdat: 'te logisch is om het er over te hebben'



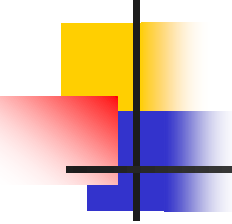


Botsende verwachtingen bij

Vrouw

Man



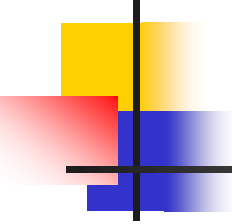


Botsende verwachtingen

- Toen ik ongeluk kreeg.

- **Mijn broer** **lg.**





Botsende verwachtingen bij

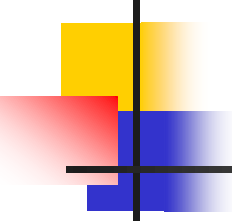
zoon die klaagt over
dagverzorgings-
centrum

hulpverlener/verpleeg-
kundige



De dochter die klaagt over natte luier



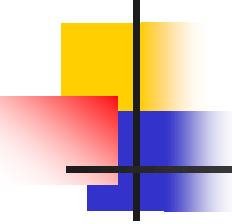


Botsende verwachtingen bij

moeder die klaagt
over speciale kousen

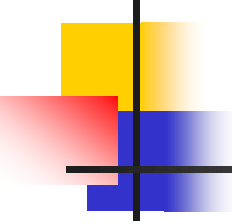
hulpverlener





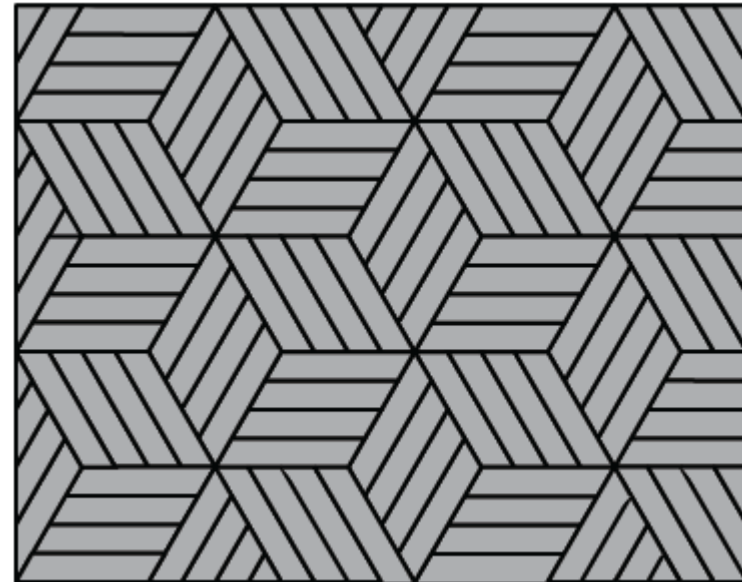
Wat leer je hiervan?

- Effectieve strategie: ga bij kritiek altijd op zoek naar verwachtingen:
- *Wat wil je het liefste van me (of van onze instelling?)*



Wees alert op verschil in verwachtingspatronen

- 1 gast
- 2 partner in zorg
- 3 werkgever (en deskundige)
- 4 medezorgvrager
- 5 werknemer





Rollen op continuüm van zorg bieden/ontvangen

werknemer partner gast medezorgvrager werkgever
|-----|-----|-----|-----|-----|

Weinig problemen bij gedeelde visie

- Hulpverlener

werknemer

partner

gast

medezorgvrager

werkgever

familie

werknemer

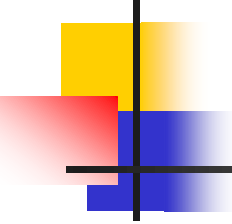
partner

gast

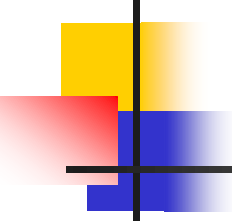
medezorgvrager

werkgever

Waarschijnlijk problemen bij verschil in visie of verwachting, bijv



■ <u>begeleiders</u>		<u>familie</u>
■ gast	↔	partner
■ partner	↔	gast



Bedenk

- Dat ook jij als hulpverlener ook deze verwachtingspatronen hebt
- Dat patronen per familielid en per hulpverlener kan verschillen
- Dat deze over de tijd kunnen verschillen
- Dat je conflict kunt krijgen als er verschil is binnen teams
- En als er verschil is tussen hulpverlener en familie

Belangrijk dat visies worden afgestemd! maar bedenk: visies kunnen veranderen

bijv. dochter die zorgt voor haar dementerende moeder

werknemer



medepatiënt of -zorgvrager



opname rusthuis



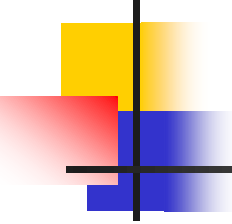
gast



partner in zorg

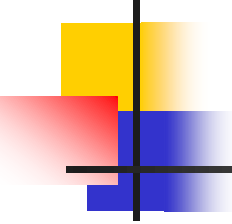


werkgever



Visie van hulpverlener kan veranderen

- **Door zijn visie op bewoner of familie**
- **Door verandering visie op zorg**
- **Door verandering visie instelling**



Visie van instelling kan veranderen

Bijvoorbeeld

- **eerst familie gast**



- **en nu als partner**

Tenslotte....

- **Visie kan:**

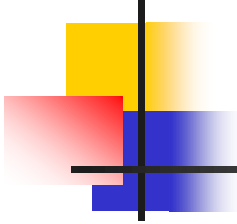
binnen team wisselen (per hulpverlener)

- **Binnen lagen van instelling**

Uitvoerende: familie gast



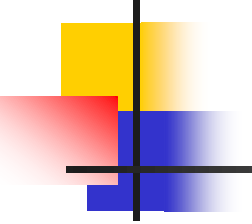
Middenkader: familie partner
(werkverschaaffer)



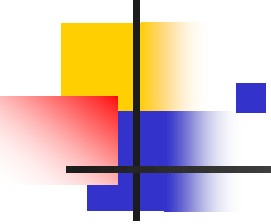
En

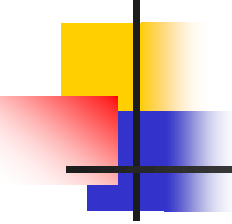
- **soms heeft instelling geen duidelijk omschreven visie**

Hoe conflicten met familie te voorkomen?

- 
- 1 Formuleer als instelling duidelijke visie (eigen rol en die van familie)
 - 2 Differentieer zo mogelijk naar afdeling (zodat familie keus heeft)
 - 3 Werk deze visie(s) ook vrij gedetailleerd uit, bijv. wat betreft recht op inspraak, begeleiding/zorg, op meehelpen, overlegtijd etc

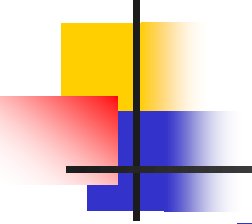
Hoe conflicten met familie te voorkomen?

- 
- 4 Communiceer visie goed binnen instelling (inclusief controleren of men visie begrijpt/ deelt/ kan uitdragen)
 - 5 Communiceer visie(s) deze naar bewoners en familie (inclusief controleren of men visie begrijpt en kan delen)
 - **6 Begin er mee bij intake of nog eerder**



Bedenk

- Dat ook jij als hulpverlener ook deze verwachtingspatronen hebt
- Dat patronen per familielid en per hulpverlener kan verschillen
- Dat deze over de tijd kunnen verschillen
- Dat je conflict kunt krijgen als er verschil is binnen teams
- En als er verschil is tussen hulpverlener en familie

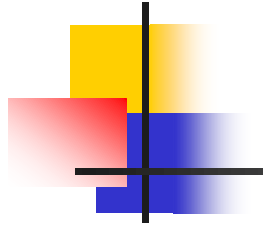


Korte samenvatting

- Cruciaal om conflicten te voorkomen:
 - informeren over visie
 - vragen naar verwachtingen
 - hier regelmatig op terugkomen
 - binnen instelling iedereen op een lijn
- Conflictgesprek voeren is moeilijk:
vereist training

Samenvatting:

Kritiek

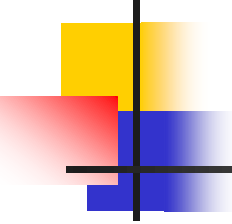


TERECHT

- 1 Meeveren: gelijk geven
- 2 Oplossingen bespreken

MISVERSTAND/IRREELE VERWACHTING

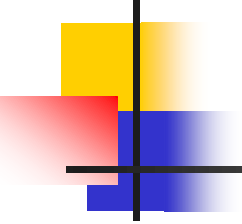
- Meeveren: gedeeltelijk gelijk geven (ontwapenen)
En/of:
- Vragen stellen en samenvatten
- **Vragen wat de ander verwacht of wil**
- **(dan pas)** eigen visie vertellen



Tweede samenvatting: concreet

Open na kritiek met:

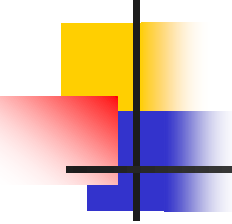
- 'U hebt gelijk dat' en/of vat kritiek samen of zeg: 'u klinkt teleurgesteld'
- 'Vertel me aub meer!'
- Vat samen en vraag: 'Wat zou u het liefste willen dat ik nu voor u doe?'
- Afhankelijk van antwoord, geef je gehoor aan wens of je biedt alternatief. 'Wat ik *we*/kan doen, is.'



Drie tips

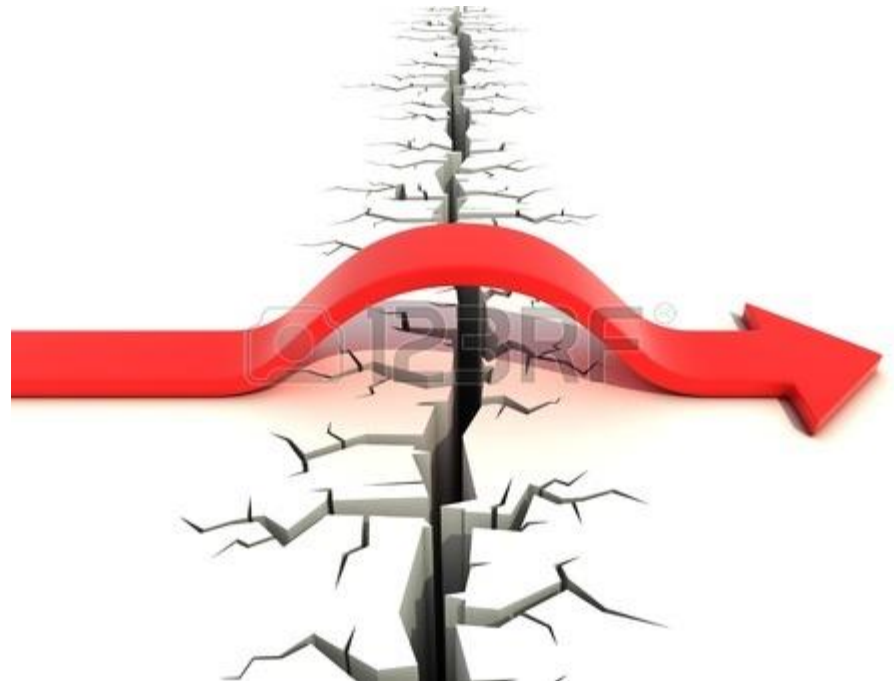


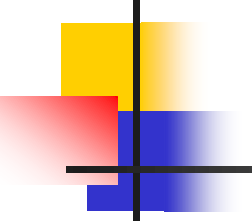
- Pas strategie toe die beste bij je past.
- Je leert een nieuwe strategie alleen door veel te oefenen.
- Elke nieuwe strategie voelt eerst gekunsteld aan.



Wat omgaan met kritiek zo moeilijk maakt (en veel oefening vraagt)

- Eerste obstakel: kritiek doet pijn.
- Tweede obstakel: iets nieuws leren is stressvol.



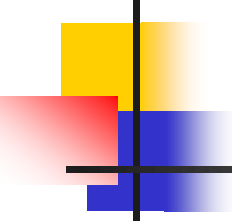


Wat is verborgen verlangen achter: *'je bent alleen maar met je werk bezig.'*

Vertaling:

Breng aub wat meer tijd met mij door!

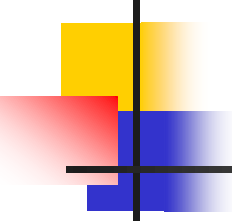




Wat is verstopte boodschap
achter: 'Je laat mij huis bijna
alles alleen doen. Ik ben je
huisslaaf niet!'

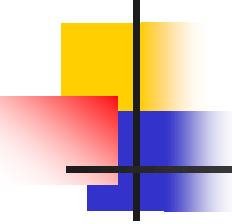
Vertaling: 'Help me een handje
en laat zo zien dat je om me geeft





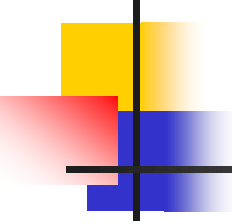
De moraal of les:

- Kritiek is wat onhandige, indirecte manier om **iets belangrijks** te onthullen: een verlangen.
- Je moet **vaak puzzelen** om dit verlangen te ontdekken
- Kennelijk is het voor ons **moeilijk om verlangen op positieve en directe manier te uiten**



Laatste samenvatting

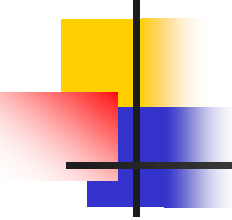
- Agressie verloopt in fases
- Door goed te reageren op kritiek kun je de meeste agressie voorkomen
- Bijvoorbeeld door bij kritiek de ander op een bepaald punt gelijk te geven
- Of te vragen naar verwachtingen
- Bedenk dat familieleden verschillende verwachtingspatronen hebben.



Tenslotte

- Een kort verhaal





En toen kwam de olifant
met z'n grote snuit...



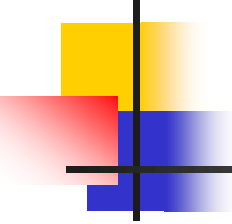
Meer info?

- Ga naar:

www.elearningomgaanmetagressie.nl

- Of leen/koop:
(33 euro)



- 
-
- Familielid
 - Medewerker dagcentrum

