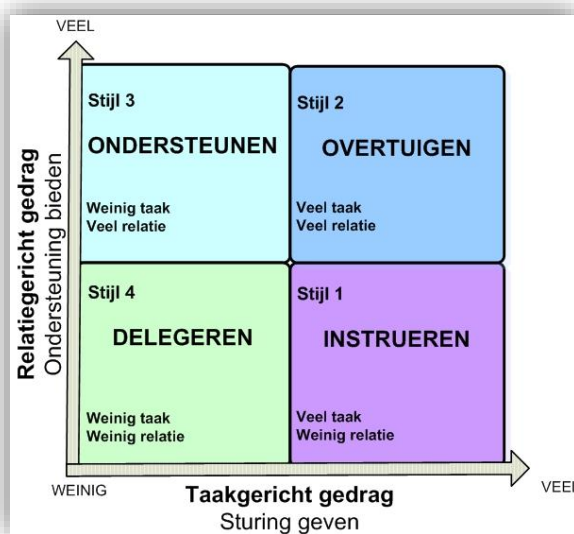


HGZO-CONGRES 2018

SITUATIONEEL BEGELEIDEN

CAROL TIMMER
C.TIMMER@VUMC.NL



INHOUD

Inleiding	3
Situationeel begeleiden door de opleider.....	3
Begeleidingsbehoefte van de lerende.....	4
Stijlen van begeleiding geven	6
Stijl 1, INSTRUEREN:	7
Stijl 2, OVERTUIGEN:	10
Stijl 3, ONDERSTEUNEN:.....	13
Stijl 4, DELEGEREN:.....	16
Goede fit... ..	17
Tenslotte.....	18

Inleiding.

Verpleegkundigen begeleiden in hun werk verschillende groepen mensen.

In de rol van werkbegeleider vervullen zij een belangrijke taak bij het faciliteren van het leren door studenten. De 'oudgedienden in het vak' zijn vaak experts in de uitoefening van hun beroep, maar weten soms niet zo goed hoe zij nieuwkomers in de zorgverlening de fijne kneepjes van het vak aanleren. Meestal doen ze de uitvoering van de begeleiding dan maar op de manier zoals zij zelf zijn opgeleid of die het beste bij hen zelf past. Het ontbreekt de ervaren verpleegkundige als werkbegeleider in veel gevallen aan de benodigde theoretische achtergrond of vaardigheid om studenten adequaat te begeleiden in de beroepspraktijk.

Ook begeleiden verpleegkundigen de patiënten en hun naasten. Hun verpleegkundige interventies in de patiëntenzorg zijn gericht op het versterken van het zelfmanagement van de patiënt. Verplegen omvat ook patiënteducatie. Dit is nodig zoals bij het leren omgaan met medisch apparatuur, ondergaan van een ingreep of behandeling, toedienen van medicatie, specifieke leefregels of het verzorgen van een stoma of katheter. Geven van patiënteducatie doet u door het inventariseren van de benodigde educatie en de eventuele barrières, de educatie op maat geven, het nagaan of de educatie is begrepen en de continuïteit bewaken door informatie vast te leggen en vervolgactiviteiten te plannen in het (elektronisch) patiëntendossier. Bij patiënteducatie is een analyse van de beginsituatie van de patiënt en/of diens naasten van groot belang, zaken als laaggeletterdheid, intelligentie, acuut of chronisch ziek en motivatie zijn van belang. De methodiek van situationeel begeleiden biedt hiervoor een kader.

De uitgangssituatie bij het leren is van iedere student, patiënt of diens naasten anders. Leren begint bij nieuwsgierigheid, motivatie, ambitie of de noodzaak om te veranderen van de lerende. Je kunt een mens niet dwingen om te leren of om wijzer te worden. Zijn veranderingsmogelijkheden worden bepaald door persoonlijke eigenschappen als intelligentie, talent, afkomst, leerstijl en dergelijke. Je kunt iemand wel makkelijker maken om iets te leren.

Het ontbreekt in de literatuur vaak aan die informatie welke de verpleegkundige helpt om te bepalen wat een adequate begeleidingsstijl kan zijn in een specifieke situatie met een student of patiënt en hoe deze dan toe te passen. Mogelijk kan de theorie van het situationeel begeleiden verpleegkundigen helpen om deze leemte op te vullen. Situationeel begeleiden is slechts één van de methoden die helpt bij het begeleiden van studenten en bij patiënteducatie. Niets is zo nuttig als een simpele methode met een grote 'face validity'.

Situationeel begeleiden.

In de jaren zeventig ontwikkelden Paul Hersey en Kenneth Blanchard een theorie over situationeel leidinggeven.¹ Deze managementtheorie is omgezet naar situationeel begeleiden.²

Het geven van situationele begeleiding door verpleegkundigen draagt bij aan het inzichtelijker en effectiever maken van de ingezette begeleidingsstijl. Een belangrijk uitgangspunt bij situationeel begeleiden is dat er geen eenduidige manier van begeleiden is, maar dat deze van situatie tot situatie verschilt. Waar de begeleidingsstijl van de verpleegkundige de ene keer goed werkte, kan het de volgende keer mislopen.

Daarom past een professionele verpleegkundige haar begeleidingsstijl aan op het ontwikkelingsniveau van de betreffende persoon en op de leersituatie van dat moment.

¹ Hersey P. Situationeel leidinggeven. 2001.

Blanchard K, Zigarmi D, Zigarmi P. Situationeel leiderschap II en de One Minute Manager. 2007.

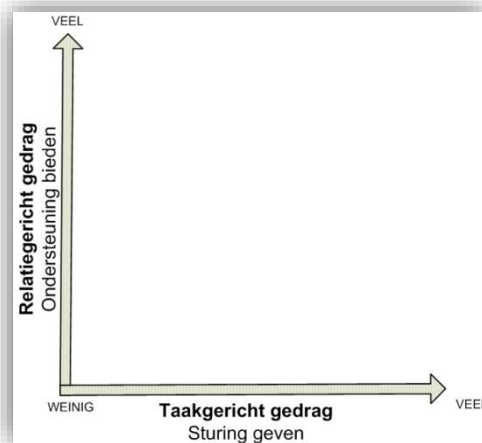
² Bell-Peereboom D, Timmer C. Raad weten met de situatie, het geven van situationele werkbegeleiding aan stagiaires. In: Onderwijs en Gezondheidszorg 2007; 31(7):19-22

Om vast te stellen welk gedrag van de verpleegkundige efficiënt en effectief is bij het begeleiden, kijken we eerst naar het gedrag van de verpleegkundige. Tijdens het begeleiden maken we onderscheid tussen taakgericht gedrag en relatiegericht gedrag van de verpleegkundige:

- Bij taakgerichtheid van de verpleegkundige staat het aanleren door de lerende van de te verrichten taak of verwerken van de informatie centraal. Het betreft de activiteiten van de verpleegkundige welke tot doel hebben te zorgen dat leren tot concrete resultaten leidt. De verpleegkundige past daarbij een grote mate van sturing toe.
- Bij relatiegerichtheid van de verpleegkundige staat de zorg voor de verhouding met de lerende centraal. Hier betreft het de activiteiten van de verpleegkundige die gericht zijn op het onderhouden en ontwikkelen van de relatie met de studenten en patiënten. Denk bijvoorbeeld aan de sfeer en de verhoudingen in een groep studenten of een patiënt geruststellen, stimuleren, motiveren, inspireren en op zijn talenten en ambities uitdagen.

De twee aspecten van begeleidingsgedrag door de verpleegkundige als opleider, zetten we uit op een assenstelsel, op de verticale as: oriëntatie op de relatie (ondersteuning bieden) en op de horizontale as: oriëntatie op de taak.

Op een assenstelsel:



De taak- en relatiegerichte aspecten van het gedrag van de verpleegkundige vullen elkaar aan en sluiten elkaar niet uit. Begeleiden houdt de vaardigheid in deze twee aspecten in de juiste verhouding op elkaar af te stemmen. Daarop volgt logisch de vraag: *‘Wat bepaalt nu in welke mate de verpleegkundige taak- en/of relatiegericht gedrag zal toepassen?’*

Daartoe stelt de verpleegkundige eerst de begeleidingsbehoefte van de student of patiënt vast door het bepalen van zijn taakvolwassenheid voor de op dat moment aan te leren (deel)taak of competentie.

Begeleidingsbehoefte van de student of patiënt.

De mate waarin de lerende rekenschap kan afleggen voor de uitvoering van een bepaalde taak op grond van zijn **taakbekwaamheid** (kunnen) en zijn **leerbereidheid** (willen) bepaalt de taakvolwassenheid van de student of patiënt. De taakbekwaamheid wordt bepaald door de mate waarin de lerende:

- Ervaring met de te leren (deel)taak opdeed en deze geoefend heeft;
- Over de benodigde theoretische voorkennis beschikt;
- Zelfstandig kan leren;
- Vaardig is om zich eventueel voordoende problemen op te lossen.

Situationeel begeleiden – HGZO-congres

Met **leerbereidheid**, het 'willen', bedoelen we of hij:

- Motivatie heeft om de vaardigheid te leren en in staat is om informatie te ontvangen;
- Bereidheid is om verantwoordelijkheid te nemen;
- Voldoende zelfvertrouwen heeft.

De verpleegkundige scoort bij de betreffende lerende de hierboven genoemde onderdelen.

Indien hij bij het vaststellen van de taakbekwaamheid één item nog als onvoldoende beoordeelt, dan scoort de lerende een min/nee voor taakbekwaamheid.

Dit geldt ook voor de onderdelen van leerbereidheid. Zie voorbeelden hieronder:

Taakbekwaamheid student vaststellen	
Ervaring met de te leren (deel)taak	JA
Benodigde theoretische voorkennis	JA
Kan zelfstandig leren	JA
Kan zich voordoende problemen oplossen	JA
In dit geval: student wel taakbekwaam	

Taakbekwaamheid student vaststellen	
Ervaring met de te leren (deel)taak	JA
Benodigde theoretische voorkennis	NEE
Kan zelfstandig leren	JA
Kan zich voordoende problemen oplossen	JA
In dit geval: student niet taakbekwaam	

Leerbereidheid student vaststellen	
Motivatie	JA
In staat om verantwoordelijkheid te nemen	JA
Zelfvertrouwen	JA
In dit geval: student wel leerbereid	

Leerbereidheid student vaststellen	
Motivatie	NEE
In staat om verantwoordelijkheid te nemen	JA
Zelfvertrouwen	JA
In dit geval: student niet leerbereid	

Hoe de taakvolwassenheid van de lerende en de toepassing van een bepaalde stijl door de verpleegkundige als opleider met elkaar samenhangen, is in onderstaand schema weergegeven:

SCHEMA BEPALEN BEGELEIDINGSSTIJL VAN DE OPLEIDER			
TAAKVOLWASSENHEID VAN DE STUDENT		NIVEAU STUDENT	BEGELEIDINGSSTIJL OPLEIDER
TAAKBEKWAAMHEID <i>KAN DE STUDENT HET?</i>	LEERBEREIDHEID <i>WIL DE STUDENT HET?</i>		
-	-	1	INSTRUEREN
-	+	2	OVERTUIGEN
+	-	3	ONDERSTEUNEN
+	+	4	DELEGEREN

Door de taakbekwaamheid en leerbereidheid van de lerende vast te stellen, onderscheiden we vier niveaus van taakvolwassenheid:

niveau 1: Voor een bepaalde taak ontbreekt het de lerende aan kennis en/of kunde en hij heeft er weinig 'zin in' of is onzeker of leert niet zelfstandig;

niveau 2: Voor een bepaalde taak ontbreekt het de lerende (nog) grotendeels aan kennis en/of kunde, maar hij heeft er wel zin in en durft/kan de verantwoording aan;

- niveau 3: Hier kunnen twee zaken aan de orde zijn:
- de lerende is in staat om een taak uit te voeren, maar is ongemotiveerd,
 - de lerende is in staat om een taak uit te voeren, maar voelt zich nog onzeker en mist zelfvertrouwen;
- niveau 4: De lerende is in staat om een taak uit te voeren en is er ook voor gemotiveerd en kan de verantwoordelijkheid hiervoor nemen.

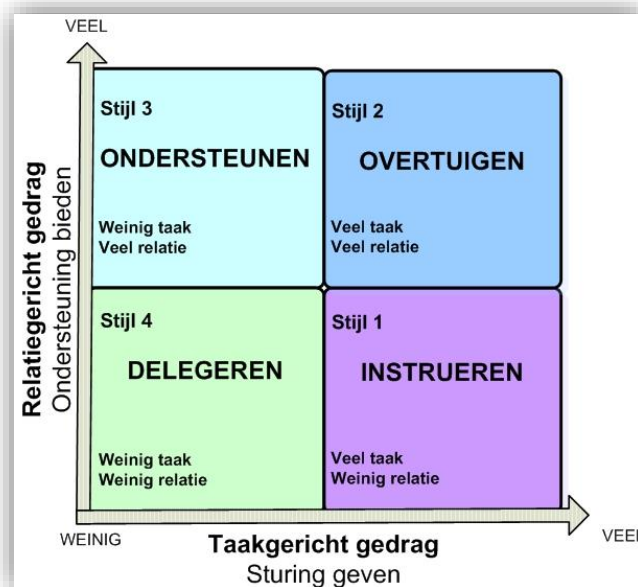
Binnen het model van situationeel begeleiden, leidt elk niveau van taakvolwassenheid tot de toepassing van een bepaalde begeleidingsstijl door de verpleegkundige.

Stijlen van begeleiding geven

Naarmate de begeleiding van de lerende meer taakgerelateerde aspecten vereist, zal de verpleegkundige meer sturing geven aan het (leer)gedrag van de student of patiënt. Dit resulteert afhankelijk van de mate van sturing in de begeleidingsstijlen: **instrueren** en **overtuigen**.

Naargelang de begeleiding meer relatiegerelateerde aspecten vereist, gaat de verpleegkundige meer ondersteuning bieden. Dit resulteert afhankelijk van de mate van ondersteuning in de begeleidingsstijlen: **ondersteunen** en **delegeren**.

Het onderstaande schema verduidelijkt deze redenering.



Dit schema geeft aan hoe de verschillende aspecten van situationeel begeleiden zich tot elkaar verhouden. Samen met het schema voor het bepalen van de taakvolwassenheid van de lerende leidt dit tot een door de verpleegkundige daadwerkelijk op de student of patiënt toegespitste manier van begeleiden.

In de praktijk blijkt, dat verpleegkundigen het moeilijk vinden om de verschillende stijlen van elkaar te onderscheiden. Daarnaast is het lastig om precies daarbij passend gedrag te vertonen: *'Hoe breng ik nuances aan in mijn begeleidingsstijlen gedurende het laten leren in en van de beroepspraktijk?'*

Hieronder werken we de vier basisstijlen summier uit en geven tips over hoe de relatie- en taakgerichte aspecten tot uiting kunnen komen in het gedrag van de verpleegkundige.

Stijl 1, INSTRUEREN:

“Ik vertel aan jou wat en hoe je dat moet gaan leren.”

Wanneer de begeleidingsstijl instrueren toepassen?

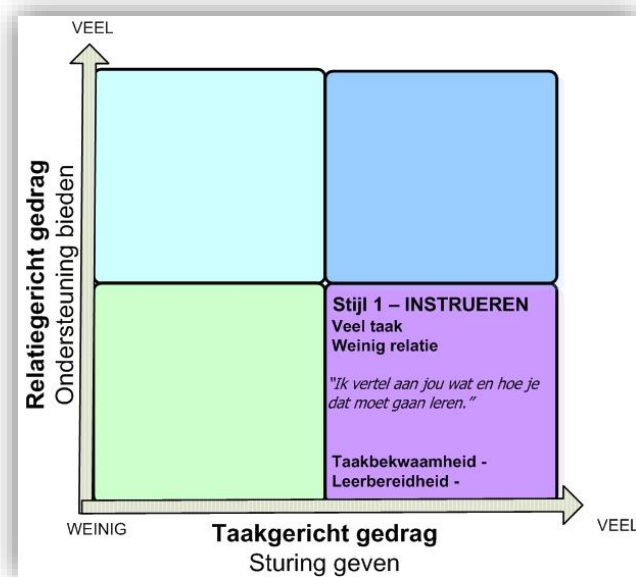
Dit werkt het beste:

- In het begin van de (praktijk)leerperiode;
- Bij het leren van een nieuwe vaardigheid;
- Bij het uitvoeren van onbekende (deel)taken;
- Bij beginnende studenten;
- Als de lerende ‘onbewust – onbekwaam’ is.

Instrueren wil zeggen dat de verpleegkundige aan de lerende een handeling of vaardigheid op een tamelijk directe wijze aanleert. Instructie is vooral noodzakelijk in het begin van de opleiding of een stageperiode of bij acuut zieke patiënten en bij het laten leren van een nieuwe (deel)taak.

Een goede instructie levert de lerende stap voor stap iets nieuws op. De verpleegkundige vertelt bij instrueren hoe, wanneer en waar de lerende de handelingen moet vervullen. Dit is duidelijk een vorm van eenrichtingsverkeer: de verpleegkundige communiceert naar de lerende. De verpleegkundige geeft precieze opdrachten en houdt nauwlettend toezicht op de uitvoering van de taak. Zij controleert, stelt vragen, stuurt bij waar nodig en hanteert daarbij de regels uit richtlijnen en protocollen.

Een uitstekende volgorde voor instructie is: uitleggen, voordoen, laten nadoen en feedback geven.



Je kunt bij het geven van **instructie** de volgende stappen aanhouden:

1. Voorbereiden

Beantwoord de volgende vragen:

- Wat moet de lerende na afloop van de instructie precies kunnen doen?
- Wat kan de lerende al ten aanzien van hetgeen hij moet gaan leren?
- Wat weet de lerende al ten aanzien van hetgeen hij moet gaan leren doen?
- Hoe leert de lerende het liefst (zijn leerstijl)?
- Uit welke opeenvolgende stappen bestaat dit werk/taak/handeling?

- Is er een richtlijn of een protocol beschikbaar?
- Kunnen er moeilijkheden ontstaan tijdens het leren van deze taak/handeling?
- Hoe kun je eventuele moeilijkheden tijdens het leren van de taak/handeling voorkomen?
- Zijn er nog speciale aandachtspunten?

Tips bij het voorbereiden:

- Maak een schema om overzicht te krijgen van de stappen waaruit het werk of de door de lerende te leren taak bestaat.
- Probeer je zo goed mogelijk te verplaatsen in de lerende. Houd daarbij rekening met diens leerstijl.
- Stel van te voren vragen aan de lerende en observeer hem om vast te stellen wat hij al kan en weet, zodat je daarbij kunt aansluiten en voortbouwen.

2. Uitleggen

Zorg dat je uitleg bestaat uit de volgende onderdelen:

- Vertel in het kort wat de lerende moet gaan doen.
- Geef het leerdoel aan.
- Vertel waarom de lerende dit moet gaan doen, relateer het aan de theorie of aan het protocol.
- Vertel stap voor stap wat de lerende moet gaan doen en gebruik hierbij eventueel hulpmiddelen.
- Geef aan wat de punten zijn waar de lerende extra op moet letten.
- Vraag de lerende of er iets is dat hij nog niet begrijpt.

Tips bij het uitleggen:

- Vertel niet te veel in één keer.
- Stel vragen om tussentijds te controleren of de lerende de uitleg heeft begrepen.

3. Voordoen

Doe het werk stap-voor-stap voor:

- Zorg voor een opstelling waarbij de lerende goed kan zien wat je precies doet.
- Leg bij iedere stap die je voordoet, uit wat je doet en waarom je dat doet.
- Laat de lerende belangrijke punten opschrijven in een boekje/blocnote.
- Stop even met voordoen als je merkt dat de lerende meer tijd nodig heeft.
- Vat de belangrijkste stappen na afloop nog even samen.
- Doe (een deel van) het werk eventueel later nog een keer voor.

Tips bij het voordoen:

- Doe niet te veel in een keer voor.
- Geef de lerende toch de kans om tussendoor vragen te stellen als hij het niet begrijpt.
- Stel vragen om tussentijds te controleren of de lerende heeft begrepen wat je doet.

4. Nadoen

Doorloop deze fase als volgt:

- Laat de lerende eerst in eigen woorden vertellen wat hij gaat doen en wat zijn uiteindelijke ambitie is.
- Laat de lerende zelf zijn grenzen aangeven.

- Laat de lerende het werk uitvoeren terwijl hij vertelt wat hij doet. Geef hierbij direct feedback.
- Grijp in wanneer er een onveilige situatie ontstaat. Doe dit direct, kortdurend en blijf rustig.
- Stel vragen om er achter te komen waarom iets fout ging:
 - Heeft de lerende niet genoeg kennis?
 - Heeft de lerende niet genoeg vaardigheden?
 - Heeft de lerende niet de juiste beroeps- of leerhouding?
- Toon direct waardering voor wat de lerende goed heeft gedaan.

Tip bij het nadoen:

Laat de lerende ook eens zelf ontdekken wat er gebeurt als hij iets verkeerd doet.

5. Nabespreken

Besprek:

- Of de lerende tevreden is.
- Wat hij goed vond gaan en waarom.
- Wat de lerende minder goed vond gaan en hoe dat komt.
- De lerende het werk dat hij ging leren wel of niet leuk vond.
- Of jij tevreden bent en je vindt dat het werk en het leren goed is gedaan.
- Of het verstandig is om nog een keer te oefenen of aanvullende instructie te geven voordat de lerende zelfstandig aan de slag mag.

Tip bij het nabespreken:

Maak direct concrete afspraken over het verder oefenen of over het geven van aanvullende instructie. Schakel over naar een andere begeleidingsstijl als instrueren niet meer past bij de taakvolwassenheid van de lerende.

6. Aanvullende instructie geven (indien nodig)

Mogelijkheden voor het geven van aanvullende instructie(s):

- Herhaal de instructie.
- Laat de lerende aangeven of zijn grens aan informatieverwerking is bereikt.
- Bereid de instructie opnieuw voor en geef deze instructie.
- Zoek een andere vorm van instructie, bijvoorbeeld een instructiefilm.
- Laat iemand anders de lerende instructies geven.

Tips voor het geven van aanvullende instructie(s):

- Wees geduldig.
- Zorg er voor dat je instructie niet meer van hetzelfde is.
- Pas je taalgebruik aan de lerende aan.
- Houd instructies zo kort mogelijk.
- Zet de belangrijkste dingen voor de lerende op papier.

Stijl 2, OVERTUIGEN:

“Ik geef je inspraak op wat en hoe je dat gaat leren.”

Wanneer de begeleidingsstijl overtuigen toepassen?

Dit werkt het beste:

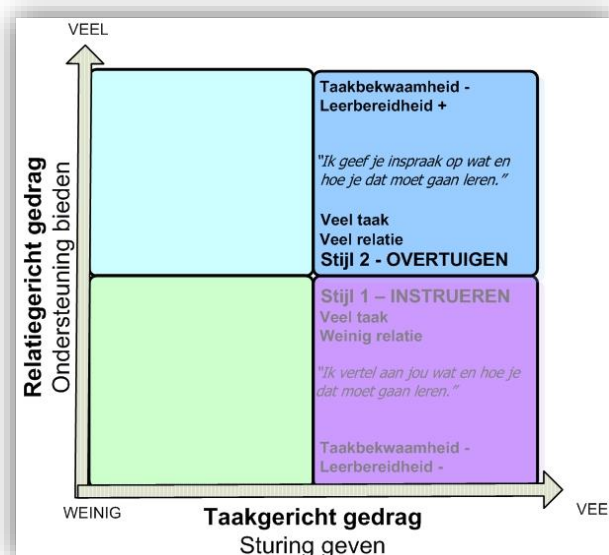
- Bij het leren van nieuwe methoden;
- Bij studenten of chronisch zieken die enigszins ervaring hebben;
- Als de lerende de (deel)taak al eens heeft uitgevoerd en/of geoefend;
- Als de lerende ‘bewust – onbekwaam’ is;
- Als de lerende gemotiveerd is.

De verpleegkundige geeft de richting aan en blijft de taakuitoefening door de lerende nauwlettend volgen, maar probeert een (beperkte) vorm van tweerichtingsverkeer te realiseren.

Hij geeft de lerende inspraak. De verpleegkundige heeft een begeleidende rol en geeft uitleg over beslissingen en achterliggende theorie, vraagt suggesties en motiveert de lerende door de bedoelingen te laten zien.

Hij toont betrokkenheid bij de lerende en wil hem tot op een bepaalde hoogte motiveren en overtuigen.

De verpleegkundige luistert en toont begrip, maar is vooral taakgericht en de correcte uitvoering van de handelingen aan de hand van richtlijnen en protocollen staat centraal.



Je kunt bij het toepassen van de begeleidingsstijl **overtuigen** de volgende stappen aanhouden:

1. Voorbereiden

Beantwoord de volgende vragen:

- Wat moet de lerende na afloop van de instructie precies kunnen doen?
- Wat kan de lerende al ten aanzien van hetgeen hij moet gaan leren?
- Wat weet de lerende al ten aanzien van hetgeen hij moet gaan leren doen?
- Hoe leert de lerende het liefst op basis van zijn leerstijl?
- Heeft de lerende weerstand tegen het leren of uitvoeren van de taak of dit werk?
- Uit welke opeenvolgende stappen bestaat dit werk/taak?
- Is er een richtlijn of een protocol beschikbaar?
- Kunnen er moeilijkheden ontstaan tijdens het leren van deze taak/handeling?

- Hoe kun je eventuele moeilijkheden tijdens het leren van de taak/handeling voorkomen?
- Zijn er nog speciale aandachtspunten?
- Op welke punten van jouw instructie wil je de lerende inspraak geven?
- Hoe kun je de lerende op zijn gemak stellen?
- Hoe kun je de lerende motiveren voor deze taak?

Tips bij het voorbereiden:

- Maak een schema om overzicht te krijgen van de stappen waaruit het werk of de door de lerende te leren taak bestaat.
- Probeer je zo goed mogelijk te verplaatsen in de lerende. Houd daarbij rekening met diens leerstijl en vooral zijn motivatie en ambities.
- Stel van te voren vragen en observeer om vast te stellen wat de lerende al kan en weet, zodat je daarbij kunt aansluiten en op kan voortbouwen.
- Stel van tevoren vast op welke punten je de lerende inspraak wilt geven op het leren van de taak/handeling en de uitvoering daarvan.

2. Uitleggen

Zorg dat je uitleg bestaat uit de volgende onderdelen:

- Vertel in het kort wat de lerende moet gaan doen en motiveer hem hiervoor.
- Vertel waarom de lerende dit moet gaan doen en wat het belang is van hetgeen hij gaat leren.
- Vertel stap voor stap wat de lerende moet gaan doen en gebruik hierbij eventueel hulpmiddelen.
- Vraag over welke punten de lerende vragen heeft.
- Geef de kaders aan waarbinnen de lerende vragen mag stellen of suggesties doen.
- Vraag aan de lerende of hij suggesties heeft voor de wijze waarop hij de taak gaat leren of deze uitgevoerd gaat worden.
- Geef aan wat de punten zijn waar de lerende extra op moet letten.
- Vraag de lerende of er iets is dat hij nog niet begrijpt.
- Stel de lerende zoveel mogelijk op zijn gemak.
- Laat de lerende zien met welke andere werkzaamheden de taak/handeling samenhangt en wat het belang er van is.

Tips bij het uitleggen:

- Vertel niet te veel in één keer.
- Geef de lerende inspraak op de wijze waarop hij het werk gaat leren of de wijze waarop de taak wordt uitgevoerd.
- Motiveer de lerende voor de uitvoering van de taak/handeling.
- Stel vragen om tussentijds te controleren of de lerende de uitleg heeft begrepen.

3. Voordoen

Doe het werk stap-voor-stap voor:

- Zorg voor een opstelling waarbij de lerende goed kan zien wat je precies doet.
- Leg bij iedere stap, die je voordoet, uit wat je doet en waarom je dat doet.
- Laat de lerende hier vragen over stellen of suggesties doen.
- Laat de lerende verwoorden waar hij tegenop ziet of moeilijk vindt.

- Stop even met voordoen als je merkt dat de lerende meer tijd nodig heeft.
- Vat de belangrijkste stappen na afloop nog even samen of laat de lerende dit voor je doen.
- Doe (een deel van) het werk eventueel later nog een keer voor.

Tips bij het voordoen:

- Doe niet te veel in een keer voor.
- Geef de lerende de kans om tussendoor vragen te stellen als hij het niet begrijpt.
- Laat de lerende suggesties doen op basis van zijn onderliggende kennis of ervaring met de taak/werk.
- Stel vragen om tussentijds te controleren of de lerende heeft begrepen wat je doet.

4. Nadoen

Doorloop deze fase als volgt:

- Laat de lerende zich voorstellen dat hij de taak uitvoert en eerst in eigen woorden vertellen wat hij gaat doen.
- Laat de lerende verwoorden waar hij tegenop ziet of moeilijk vindt.
- Zorg dat de richtlijn of het protocol beschikbaar is en wordt gebruikt.
- Laat de lerende het werk uitvoeren terwijl hij vertelt wat hij doet. Geef hierbij direct feedback.
- Grijp in wanneer er een onveilige situatie ontstaat. Doe dit direct, kordaat en blijf rustig.
- Stel vragen om er achter te komen waarom iets fout ging:
 - Heeft de lerende niet genoeg kennis?
 - Heeft de lerende niet genoeg vaardigheden?
 - Heeft de lerende niet de juiste beroeps- of leerhouding?
- Geef eventueel aanvullende aanwijzingen.
- Stel de lerende gerust, probeer angsten en weerstand te verminderen.
- Toon direct waardering voor wat de lerende goed heeft gedaan.

Tip bij het nadoen:

Laat de lerende ook eens zelf ontdekken wat er gebeurt als hij iets verkeerd doet.

5. Nabespreken

Bespreek:

- Of de lerende tevreden is.
- Wat hij goed vond gaan en waarom.
- Wat de lerende minder goed vond gaan en hoe dat komt.
- Of de lerende het werk leuk vond en er voor is gemotiveerd.
- Of je tevreden bent en je vindt dat het werk en het leren goed is gedaan.
- Of het verstandig is om nog een keer te oefenen of aanvullende instructie te geven voordat de lerende zelfstandig aan de slag mag.

Tip bij het nabespreken:

Maak direct concrete afspraken over het verder oefenen of over het geven van aanvullende instructie.

6. Aanvullende instructie geven (indien nodig)

Mogelijkheden voor het geven van aanvullende instructie(s):

- Bereid de instructie opnieuw voor.
- Geef de lerende inspraak op de wijze waarop hij aanvullende instructie krijgt.
- Herhaal de instructie en laat de lerende je instructie herhalen om te achterhalen waar het probleem zit.
- Laat de lerende aantekeningen maken.
- Vraag om extra feedback (terugkoppeling) van de lerende.
- Geef extra duidelijk aan waarom het belangrijk is dat iets wordt geleerd.
- Wees geduldig, leg het rustiger uit en gebruik eenvoudiger woorden.
- Doe meer voor, laat de lerende meedoen.
- 'Beloon' de lerende vaker door veel positieve feedback te geven.
- Vertoon leidend, helpend en begrijpend gedrag
- Zoek een andere vorm van instructie, bijvoorbeeld een instructiefilm.
- Laat iemand anders de lerende instructies geven.

Tips voor het geven van aanvullende instructie(s):

- Zorg er voor dat je instructie niet meer van hetzelfde is.
- Geef de lerende inspraak of laat hem zijn emoties uiten.
- Pas je taalgebruik aan de lerende aan.
- Houd instructies zo kort mogelijk.
- Zet de belangrijkste dingen voor de lerende op papier.

Stijl 3, ONDERSTEUNEN:

“We bepalen samen wat en hoe je dat gaat leren.”

Wanneer de begeleidingsstijl ondersteunen toepassen?

Dit werkt het beste:

- Bij geoefende studenten of chronisch zieken;
- Als de lerende 'bewust – bekwaam' is, maar niet gemotiveerd;

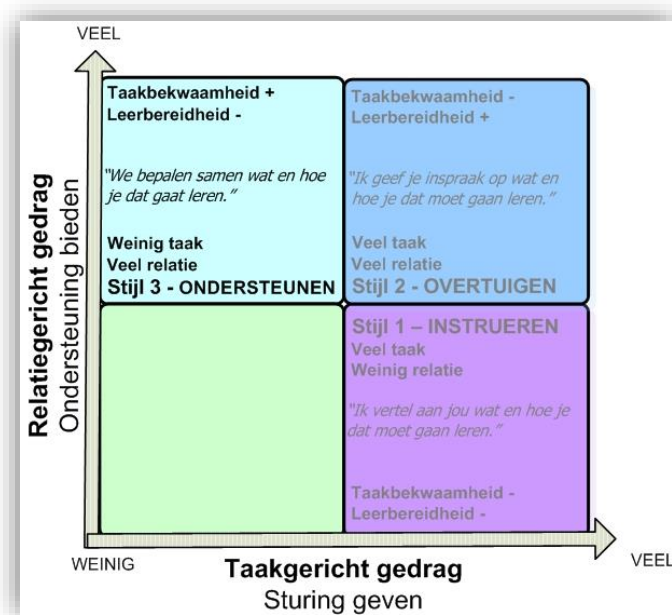
Het is belangrijk dat de verpleegkundige zich beseft dat ondersteunen, in tegenstelling tot instructie, vooral bedoeld is om de lerende te stimuleren zelf stappen te zetten.

Kenmerkend voor de stijl ondersteunen is dat het zich richt op vragen en/of problemen van lerenden die in interactie met anderen ontstaan en op het leren oplossen van problemen.

De interventies van de verpleegkundige zijn vaak het meest efficiënt en effectief wanneer ze oplossingsgericht zijn. Dat wil zeggen dat zij niet probeert verklaringen te zoeken voor het gedrag van de lerende, maar hem helpt bij het ontwikkelen van nieuwe ideeën om het verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden aan te pakken.

De verpleegkundige ondersteunt de lerende door zoveel mogelijk ruimte, informatie en verantwoordelijkheid te geven. Zij geeft de lerende vooral uitdagende taken die aansluiten bij de ambities en talenten van de lerende. Problemen worden gezamenlijk opgelost en beslissingen door beiden in overleg genomen. Zij luistert naar de inbreng van de lerende en toont begrip, vooral voor de persoon die de lerende is en heeft vertrouwen in de

ontwikkelingsmogelijkheden van de lerende. De verpleegkundige laat daarmee zien dat de lerende iets aan haar heeft, dat zij aandacht voor hem heeft.



Je kunt bij het toepassen van de begeleidingsstijl **ondersteunen** de volgende punten aanhouden:

- Zorg dat je zeker weet dat de lerende, patiënt of diens naaste de taak/werk veilig kan uitvoeren want je blijft als verpleegkundige verantwoordelijk.
- De ondersteuning richt zich op alledaagse problemen die bij leren, werken en samenwerken worden ervaren. Er wordt veel aandacht besteed aan 'leren te leren', waarbij het leervermogen van de lerende toeneemt en zijn effectiviteit verbetert.
- Door jouw gedrag moet de lerende de kans krijgen om zelf verder te komen met het leren van de taak of het werk. Je interventies zijn het meest efficiënt en effectief wanneer ze oplossingsgericht zijn. Dat wil zeggen dat je niet probeert verklaringen te zoeken, maar de lerende helpt om nieuwe ideeën te genereren om het verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden aan te pakken.
- Luister actief naar de student. Dit kun je onderverdelen in drie technieken:
 1. essentie van zijn boodschap begrijpen door vragen te stellen;
 2. toetsen of je de boodschap begrepen hebt door samen te vatten;
 3. bewijzen dat je de lerende begrijpt door te reflecteren.

Bij actief luisteren passen onder andere de volgende vragen:

- 'Wat is gelopen zoals je het wilde? En wat niet?'
- 'Wat maakt dat het niet gegaan is zoals je het wilde?'
- 'Wat moet er gebeuren om je doelen wel te bereiken?'
- 'Wie of wat kan je daarbij helpen?'
- 'Wat houdt je tegen?'
- 'Hoe heb je er op de opleiding of thuis aan gewerkt?'
- 'Ken je iemand die op dit gebied een voorbeeld voor je is? Hoe pakt hij het aan? Zou je dat zelf ook kunnen?'

- 'Het lukt je niet zo goed om je leren te plannen, maar hoe plan jij je vakantie?'
- 'Wat zou een eerste volgende stap kunnen zijn? En de volgende?'
- 'Wanneer ben je tevreden over die stap?'
- 'Welke steun zou ik je kunnen bieden?'
- Geef de lerende vooral uitdagende taken. Je bevordert en ondersteunt de lerende bij de uitvoering van zijn taak en zijn leren door hem zoveel mogelijk ruimte, informatie en verantwoordelijkheid te geven. Hanteer duidelijke regels bij de uitvoering van de taken door de lerende en overtreedt ze zelf ook niet. Als er volgens een protocol gewerkt wordt, wijk er dan zelf ook niet van af. Je benadrukt echter niet continu de regels, taken en resultaten zoals bij instrueren. Laat de lerende ook regelmatig het werk doen waar ze goed in is en waar ze plezier in heeft.
- Geef feedback op zijn leergedrag en zijn gedrag in het werk:
 - Beschrijf of benoem wat je ziet.
 - Geef het concrete gevolg van de handeling/gedrag van de lerende en je mening, gevoel of reactie.
 - Vertel hoe het gedrag van de lerende op je overkomt.
 - Geef tips of aanwijzingen voor gedragsverandering in de 'ik-vorm'.
 - Controleer of de lerende je begrepen heeft en vraag wat hij ervan vindt.
- Problemen worden gezamenlijk door de lerende en jou opgelost en beslissingen worden door beiden in overleg genomen. Betrek hem bij beslissingen en stimuleer het meedenken van de lerende. Deze is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen leerproces en competentieontwikkeling.
- Motiveer de lerende om te blijven leren en het gewenste gedrag te blijven vertonen door:
 - Wees transparant in wat de lerende van jou kan verwachten en wat jij van hem verwacht.
 - Geef (letterlijk of figuurlijk) een schouderklopje.
 - Zorg voor voldoende afwisseling in het werk.
 - Geef de lerende passende verantwoordelijkheden en een duidelijke plek in het team.
 - Fouten maken mag, maar de lerende moet er wel van willen leren.
 - Wees betrokken bij de lerende ook als persoon.
 - Geef de lerende voldoende aandacht.
 - Kom altijd je afspraken met de lerende na.
 - Wees eerlijk en duidelijk.
 - Sta open voor suggesties van de lerende.

Tips bij het ondersteunen:

- Toon belangstelling voor de voortgang van de lerende bij het leren.
- Help de lerende regelmatig om leer- en werkproblemen die bij het leren en de taakuitoefening door de lerende ervaren worden, te verwoorden.
- De lerende stimuleren/uitdagen tot het zelf oplossen van leer- en werkproblemen.
- Stimuleer het ontwikkelen van zelfvertrouwen bij de student.
- Geef complimenten als het goed gaat.
- Geef feedback aan je student.
- Luister actief naar de student.
- Motiveer de lerende en spreek hem aan op zijn ambities en passie.

Stijl 4, DELEGEREN:

“Je mag dat van mij zelf gaan doen, graag hoor ik hoe het gaat en als je me nodig hebt, dan kun je me daar vinden.”

Wanneer de begeleidingsstijl delegeren toepassen?

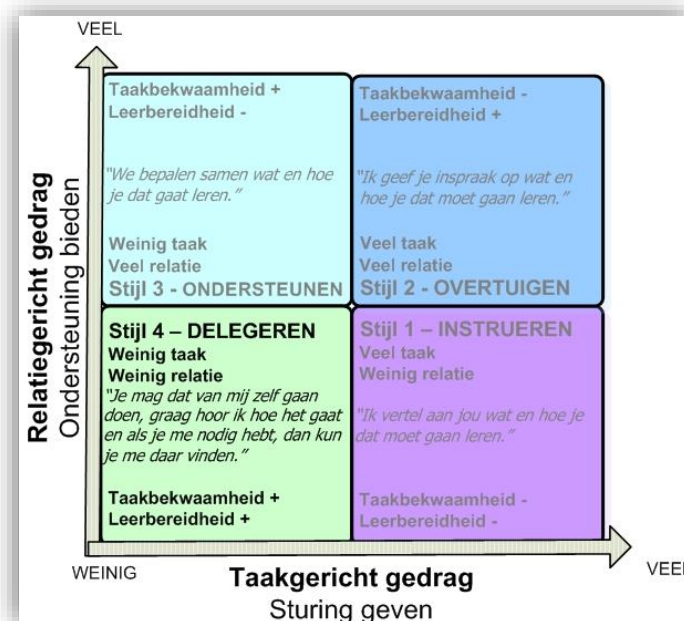
Dit werkt het beste:

- Bij startcompetente en gevorderde studenten of chronisch zieken;
- Bij het laten uitvoeren van eenvoudige taken/vaardigheden;
- Als de lerende ‘bekwaam’ is en gemotiveerd.

De verpleegkundige geeft het doel of het te behalen resultaat van de (deel)taak aan en checkt het resultaat, maar de lerende moet deze vrijwel geheel zelfstandig vervullen.

De lerende achterhaalt zelf de problemen en de oplossingen van de werkproblemen en plant en voert zelf zijn leeractiviteiten uit. De verpleegkundige laat de lerende vrij voor zover als dit verantwoord is en toont interesse voor zijn leeractiviteiten. Zij luistert, heeft begrip voor zijn situatie en helpt de lerende om problemen waar de lerende tegen aanloopt te verwoorden.

Zij controleert de werk- en leerresultaten van de student. Delegeren mag nooit een ‘laissez faire houding’ zijn. Delegeren aan de lerende mag de kwaliteit van de zorg aan patiënten nooit in gevaar brengen en dit bewaken is dan ook één van de belangrijkste verantwoordelijkheden die de verpleegkundige heeft bij de begeleidingsstijl delegeren.



Je kunt bij het toepassen van de begeleidingsstijl **delegeren** de volgende punten in ogenschouw nemen:

- Zorg dat je zeker weet dat de lerende de taak/werk veilig kan uitvoeren want je blijft als verpleegkundige verantwoordelijk.
- Het doel of het te behalen resultaat van de taak/werkzaamheden aangeven, maar de lerende moet deze vrijwel geheel zelfstandig vervullen. De lerende achterhaalt zelf de problemen en de oplossingen van de leer- en werkproblemen. Je laat de lerende zoveel mogelijk vrij en toont interesse voor zijn leeractiviteiten. Je luistert, hebt begrip voor zijn situatie en helpt de lerende om problemen in het werk en bij het leren hiervan te verwoorden.

- Laat de lerende besluiten nemen en ‘houdt je handen op je rug’ of vraag de lerende wat hij wil dat jij gaat doen voor hem.
- Geef de gelegenheid om vragen te stellen of zaken te bespreken.
- Controleer regelmatig of de lerende zijn werk en het leren van het werk naar behoren uitvoert.
- Evalueer hetgeen de lerende heeft geleerd van het zelf uitvoeren van het werk.
- Laat de lerende zijn vaardigheden inzetten in andere werksituaties (transfer).
- Het tempo en complexiteit van het werk en daar leren, opvoeren.
- De kwaliteit van de zorg aan patiënten mag nooit in gevaar komen en dit bewaken is dan ook één van de belangrijkste verantwoordelijkheden die je hebt.

Tips bij delegeren:

- Durf de lerende vrijheid te geven en spreek je vertrouwen uit.
- Toon belangstelling voor de voortgang van de student.
- Help de lerende regelmatig om leer- en werkproblemen die bij het leren en de taakuitoefening door de lerende ervaren worden, te verwoorden.
- De lerende stimuleren/uitdagen tot het zelf oplossen van leer- en werkproblemen.
- Stel jezelf af en toe eens bewust ‘van de domme op’.
- Sluit aan bij de ambities en passie van de student.
- Geef feedback.
- Luister actief.
- Controleer de voortgang en kwaliteit van het werk van de lerende en evalueer dit met hem.

Goede fit...

Een goed gekozen aanpak bij het opleiden leidt tot een efficiënte en effectieve samenwerking van de verpleegkundige in de rol van opleider met stagiaires. Toepassing van een stijl door de verpleegkundige die niet overeenkomt met de taakvolwassenheid van de stagiaires ervaren zij als negatief. Hierdoor zal de effectiviteit van de begeleiding en het leren door studenten op korte of op langere termijn worden belemmerd en niet meer efficiënt zijn. Wanneer jonge of onervaren studenten niet weten wat zij moeten doen, raken ze gefrustreerd als ze van de verpleegkundige niet de instructie, aanwijzingen of hulp krijgen die zij nodig hebben. Omgekeerd kunnen stagiaires die over voldoende ervaring, inzicht en leervaardigheden beschikken, maar niet de kans krijgen hun zelf ontwikkelde ideeën te spuien en een deel van de verantwoordelijkheid voor het eigen leren en de behandeling van patiënten op zich te nemen, eveneens gedemotiveerd raken. Daarom is alvorens over te stappen naar één van de vier begeleidingsstijlen het van essentieel belang dat de verpleegkundige de taakvolwassenheid van de lerende goed bepaalt/taxeert.

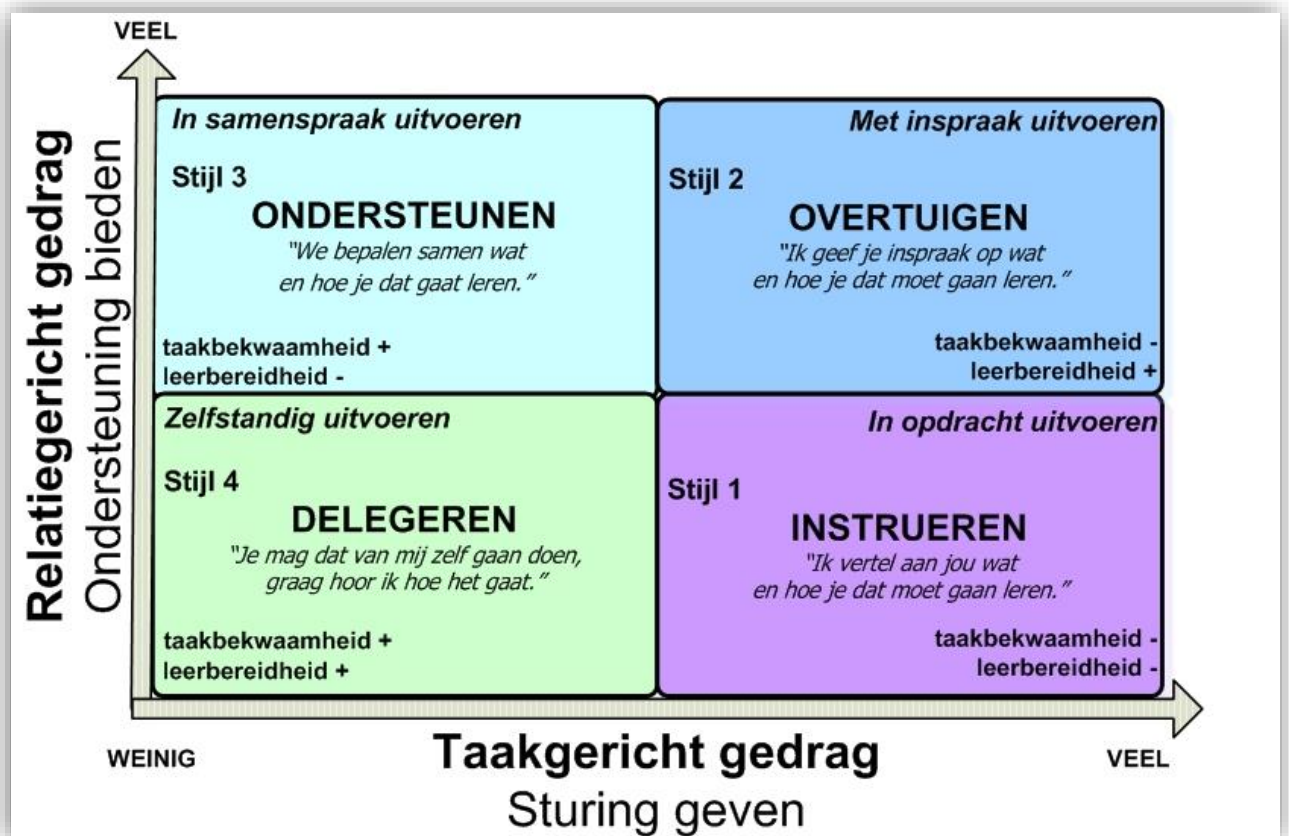
Als de taakvolwassenheid van de lerende varieert, zal de verpleegkundige over een zekere fijngevoeligheid moeten beschikken om die verschillen te onderkennen en op waarde te schatten.

De inschatting van een niveau van taakvolwassenheid van de stagiaires vindt door de verpleegkundige steeds per te leren vaardigheid/taak en per lerende opnieuw plaats. Eenmaal ingeschat en gekozen, kan de stijl van begeleiden zeker veranderen. Het is zinvol om als verpleegkundige ontwikkelend bezig te zijn bij het begeleiden van stagiaires: van instrueren naar overtuigen, dan naar ondersteunen en tenslotte naar delegeren als begeleidingsstijl. Dit om stagiaires in de gelegenheid te stellen in hun bekwaamheid te groeien en het delegatieniveau te bereiken (voor zover ze dit wensen en kunnen gezien de fase van de opleiding). Het vraagt van de verpleegkundige de vaardigheid om de ontwikkeling van de lerende te stimuleren met behulp van achtereenvolgens alle basisstijlen. Begeleiden van stagiaires met behulp van de theorie van het situationeel begeleiden

wordt daarmee een uitdaging. Het bewust inzetten van een begeleidingsstijl en hier afhankelijk van de leerbehoefte van de lerende flexibel mee omgaan, vinden veel verpleegkundige in eerste instantie lastig. Denk bijvoorbeeld aan een ouderejaars lerende waarvoor is afgesproken dat de begeleidingsstijl 'delegeren' is, hem toch weer gaan instrueren omdat hij een nieuwe taak gaat leren uitvoeren in de patiëntenzorg.

Tenslotte

Tenslotte presenteren we een schema dat alle besproken elementen van situationeel begeleiden samenbrengt:



We wensen u veel plezier toe bij het geven van patiënteducatie en bij het opleiden en begeleiden van uw toekomstige collega's!

En wie weet, ontvangt u als zorgvrager ook nog eens zorg in de vorm van patiënteducatie van hen...