

THEORIEBOEK NIVEAU 3

Begeleiden

MBO

TRAJECT
V&V

VERZORGENDE IG



ThiemeMeulenhoff

Begeleiden

NIVEAU 3

THEORIEBOEK NIVEAU 3

Begeleiden

A.C. VERHOEF

Onder redactie van:

C.A. ABRAHAMSE

M.H.A.J. GLOUDEMANS

MBO

**TRAJECT
V&V**

VERZORGENDE IG

Colofon

Auteur

A.C. Verhoef

Redactie

C.A. Abrahamse

M.H.A.J. Gloudemans

Vormgeving binnenwerk en omslag

Studio Fraaj, Rotterdam

Fotografie omslag

Peter Bak, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders, Amersfoort

Illustraties

Elly Hees, Utrecht

Eshuis Infographics, Groningen

Floris Oudshoorn, Amsterdam

Mutsaars|Dekkers, Takkenbos

Tiekstra Media, Groningen

Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

www.thiememeulenhoff.nl

ISBN 978 90 06 91021 6

Tweede druk, eerste oplage, 2016

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2016

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Foto's

Hollandse Hoogte / Roel Burgler @ blz. 54

Shutterstock @ blz. 56, 83, 86, 176, 264

Shutterstock / Alexander Raths @ blz. 24

Shutterstock / Berna Namoglu @ blz. 22

Shutterstock / Bondarenko @ blz. 32

Shutterstock / Bosnian @ blz. 156

Shutterstock / Iakov Filimonov @ blz. 243

Shutterstock / Martin Bowra @ blz. 169

Shutterstock / Ocskay Mark @ blz. 198

Shutterstock / Paul Maguire @ blz. 249

Shutterstock / Photographee.eu @ blz. 94, 136, 218, 230

Shutterstock / Robert Kneschke @ blz. 162

V&VN @ blz. 139

Web Google: Creative Commons @ blz. 119

Met extra dank aan Zorg in Beeld / Frank Muller,
Lighthart Fotografie / Karin Ligthart, Martin Hogeboom,
Mirador Media / Koen Bakx, Maria van der Heyden en
Anke Gielen, Petra Mocking.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp (www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie www.auteursrechtenonderwijs.nl.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Deze uitgave is volledig CO2-neutraal geproduceerd.

Het voor deze uitgave gebruikte papier is voorzien van het FSC®-keurmerk.

Dit betekent dat de bosbouw op een verantwoorde wijze heeft plaatsgevonden.

Ten geleide

De afgelopen jaren zijn de beroepsopleidingen voor verpleging en verzorging aangepast aan de ontwikkelingen in de beroepspraktijk. De veranderde eisen aan het beroep en de beroepsuitoefening zijn uitgewerkt in nieuwe kwalificatiedossiers.

De verzorgende IG werkt in verschillende branches van de verpleging en verzorging: de verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg, de gehandicaptenzorg, de geestelijke gezondheidszorg en de kraamzorg. De doelgroep waaraan de verzorgende IG ondersteuning en zorg verleent is zeer divers. De doelgroep bestaat onder andere uit: oudere zorgvragers met beperkte zelfzorg, waaronder psychogeriatrische zorgvragers; chronisch zieken; volwassenen in klinische zorgsettings; revaliderende zorgvragers; zorgvragers met een handicap; zorgvragers met psychiatrische problematiek; barenden, kraamvrouwen en pasgeborenen.

De werkzaamheden hebben per branche een andere focus; de verzorgende IG kan zorgvragers stimuleren, begeleiden en ondersteunen bij handelingen, maar kan handelingen ook overnemen als de zorgvrager en naastbetrokkenen deze niet zelf kunnen doen. Zij heeft daarbij een adviserende, initiërende en begeleidende rol.

Bron: kwalificatiedossier op

www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Deze kwalificatiedossiers, uitgewerkt in beroeps-specifieke kerntaken en werkprocessen, vormen de basis voor de inrichting van de huidige opleidingen in de gezondheidszorg. De leermiddelen van Traject V&V zijn ontwikkeld voor, en sluiten aan bij, deze kwalificatiedossiers.

Traject V&V is een leermiddelenaanbod voor de opleidingen Verzorgende IG (kwalificatieniveau 3) en Mbo-Verpleegkundige (kwalificatieniveau 4). Traject V&V is gebaseerd op vier belangrijke uitgangspunten:

- De leermiddelen zijn ontwikkeld vanuit de beroepsuitoefening. Het beroepsonderwijs in de gezondheidszorg wordt in belangrijke mate bepaald door de aard van de zorgvragen en door de context waarin de beroepsuitoefening plaatsvindt (zorgsituaties).
- Sterk didactisch concept. De leermiddelen zijn ontwikkeld op basis van leerstijlen en leerervaringen van mbo-studenten. Leerstijl en leerervaringen hangen samen met de kenmerken van de mbo-student en zijn of haar situatie. Traject V&V houdt rekening met de verschillende leerstijlen van mbo-studenten en verschillende onderwijsstijlen van docenten.
- Bij de indeling van de leermiddelen is rekening gehouden met de basisdelen en de brancheprofielen voor de Verzorgende IG.
- Er is rekening gehouden met het perspectief van doorstroming tussen mbo-niveau 3 en mbo-niveau 4.

Binnen het beroepsgerichte opleiden worden leertrajecten afgestemd op reeds aanwezige competenties bij individuele studenten. Bij het verwerven van competenties staat het zich eigen maken van vakkennis en beroepsvaardigheden, in combinatie met de ontwikkeling van de beroepshouding en de persoonlijke vorming, centraal. De leermiddelen van Traject V&V sluiten daarbij aan.

Traject V&V houdt rekening met de mbo-student door het taalniveau (2F) af te stemmen op de

doelgroep en door (praktijk)voorbeelden en (praktijk)opdrachten zo te formuleren dat de mbo-student zich aangesproken voelt. De leermiddelen zijn zo ontwikkeld dat zowel mbo-studenten met een meer theoretische, als mbo-studenten met een meer praktische inslag er gebruik van kunnen maken. Traject V&V is inzetbaar binnen elk didactisch model en biedt de docent de ruimte om invulling te geven aan zijn rol van 'begeleider' van het leerproces van de mbo-student.

Traject V&V sluit volledig aan bij actuele opvattingen over flexibiliteit en zelfstandig leren. Dat betekent onder andere dat aandacht is besteed aan verwerkingsopdrachten bij de theorie en de evaluatie middels de studiehulp. Daarnaast komen de beroepsvaardigheden en de houdingsaspecten van de (beginnende) beroepsbeoefenaar expliciet aan de orde. Deze elementen vormen immers een essentieel onderdeel van de beroepsuitoefening.

In Traject V&V, inhoudelijk gebaseerd op de kwalificatiedossiers, worden de werkprocessen en uitstroomverbijzonderingen uitgewerkt in drie onderdelen.

Theoretische onderbouwing met verwerkingsopdrachten

Het onderdeel 'theorie', voor het basisdeel bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie die hoort bij het betreffende werkproces. De leerstof bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk. De verwerkingsopdrachten, opgenomen in het werkboek, sluiten aan op de leerstof in de theorieboeken.

De theorieboeken en werkboeken voor de branchegerichte profielen gaan verdiepend in op de zorg in de verschillende branches.

P1: Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VT)

P2: Gehandicapenzorg (GHZ)

P3: Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

P4: Kraamzorg (KZ)

Beroepswerkelijkheid

Het onderdeel 'praktijksituaties' is opgenomen in het werkboek en geeft realistische beschrijvingen van zorgsituaties uit de praktijk van de verzorgende. In de praktijksituaties komen problemen en dilemma's aan de orde waarmee beroepsbeoefenaren te maken krijgen in hun dagelijkse werk en waarbij van ze verwacht wordt dat ze met een oplossing en aanpak komen. In combinatie met de beroepspraktijkvorming wordt de student op deze manier optimaal ondersteund in zijn professionele ontwikkeling. Deze praktijksituaties bevatten voldoende problemen en dilemma's om als aangrijpingspunt te dienen voor het zelfstandig leren.

Beroepsvaardigheden

Het onderdeel 'vaardigheden' is eveneens opgenomen in het werkboek en biedt opdrachten die zijn gericht op het stapsgewijs aanleren van instrumenteel-technische en sociaal-agogische vaardigheden.

Deze drie onderdelen zijn consequent terug te vinden in het volledige aanbod van Traject V&V. De combinatie van deze onderdelen maakt het leren vanuit verschillende invalshoeken mogelijk en kan zowel in een onderwijssituatie als in de beroepspraktijk plaatsvinden.

Het didactisch concept van Traject V&V gaat nadrukkelijk uit van bovenstaande uitgangspunten, waardoor het vakbekwame leren optimaal wordt ondersteund en mogelijk wordt gemaakt.

Wij hopen dat gebruikers, zowel mbo-studenten als docenten, op een plezierige en zinvolle manier met Traject V&V kunnen werken. Heeft u vragen of suggesties, dan stellen wij het bijzonder op prijs als u contact met ons opneemt.

Amersfoort, 2016

Redactie en uitgever

Inhoud

Thema 1 Persoonlijkheid en gedrag 23

1 Persoonlijkheid en gedrag 24

- 1.1 Inleiding 24
- 1.2 Wat is gedrag? 24
 - 1.2.1 Inzicht in gedrag 25
 - 1.2.2 Gedrag en oorzaken van gedrag 25
 - 1.2.3 Het belang van kennis van gedrag 26
- 1.3 Oorzaken die het gedrag van mensen beïnvloeden 26
 - 1.3.1 De mens en zijn medemensen (sociale omgeving) 26
 - 1.3.2 De mens en de dingen om hem heen (fysische omgeving) 27
 - 1.3.3 De mens als persoon 27
- 1.4 Verschillende vormen van mensenkennis 28
 - 1.4.1 Algemene mensenkennis 28
 - 1.4.2 Eerste indrukken, generaliseren en stereotyperen 28
 - 1.4.3 Wetenschappelijke mensenkennis 30

2 Menselijk kunnen: niet iedereen kan hetzelfde 32

- 2.1 Inleiding 32
- 2.2 Functieleer 32
- 2.3 Waarneming 33
 - 2.3.1 Kwaliteit zintuigen 33
 - 2.3.2 Aard van de prikkel 33
 - 2.3.3 Psychische toestand van de waarnemer 33
 - 2.3.4 De persoon van de waarnemer 34
- 2.4 Cognitie 35
 - 2.4.1 Geheugen 35
 - 2.4.2 Denken en begrijpen 36
- 2.5 Emotie 36
 - 2.5.1 Hevigheid van emoties 37
 - 2.5.2 Emoties: aangeboren of aangeleerd? 37
- 2.6 Motivatie 37
 - 2.6.1 Het belang van motivatie 37
 - 2.6.2 Motivatie van binnenuit en van buitenaf 38
 - 2.6.3 Behoeftetheorie van Maslow 38
 - 2.6.4 Wil 39
 - 2.6.5 Vrije wil of niet? 39

3 Ieder mens is uniek 40

- 3.1 Inleiding 40
- 3.2 Enkele begrippen 40
 - 3.2.1 Persoonlijkheid 40
 - 3.2.2 Karakter 40
 - 3.2.3 Temperament 41
- 3.3 Overeenkomsten tussen mensen 41
- 3.4 Mensen in hokjes plaatsen 42
 - 3.4.1 Indeling van Jung: introvert of extravert 42
 - 3.4.2 Big Five 42
 - 3.4.3 Welke persoonlijkheid heb jij? 43
- 3.5 Ontwikkeling van de persoonlijkheid 43
- 3.6 Identiteit en zelfbeeld 43
- 3.7 Bouwstenen van de identiteit 44
 - 3.7.1 Identiteitsproblemen 45
- 3.8 Zelfbeeld is geen vaststaand gegeven 45
- 3.9 Stilstaan bij jezelf 46
- 3.10 Johari-venster 46
 - 3.10.1 Effecten van reflectie 47

4 Richtlijnen voor gedrag: waarden en normen 48

- 4.1 Inleiding 48
- 4.2 Herkomst van onze waarden en normen 48
- 4.3 Veranderende waarden en normen 50
- 4.4 Collega's met andere waarden 50
- 4.5 Botsing van culturen 51

Begrippen 52

Thema 2 Ontwikkelingspsychologie 55

5 Over ontwikkelen 56

- 5.1 Inleiding 56
- 5.2 Het begrip ontwikkelen 56
- 5.3 De ontwikkelingspsychologie 57
- 5.4 Belangrijke begrippen 57
 - 5.4.1 Ontwikkelingsfactoren 57
 - 5.4.2 Ontwikkelingsfasen 58
 - 5.4.3 Ontwikkelingsgebieden 58
- 5.5 Voorwaarden voor ontwikkeling 58
 - 5.5.1 Veilig en vertrouwd 58
 - 5.5.2 Verbaal en non-verbaal contact 59
 - 5.5.3 Stimulerende omgeving 59
 - 5.5.4 Zelf onderzoeken 59

- 5.5.5 Spelen 59
- 5.5.6 Bewegingsvrijheid 59
- 5.5.7 Veiligheid en grenzen 60
- 5.6 Voorwaarden evenwichtige ontwikkeling volwassene 60
- 5.7 Voorwaarden om gelukkig oud te worden 60

6 Baby en peuter 61

- 6.1 Inleiding 61
- 6.2 Vóór de geboorte 61
- 6.3 Lichamelijke ontwikkeling 61
 - 6.3.1 Van reëxbewegingen naar beheersing van de spieren 62
 - 6.3.2 Motorisch steeds vaardiger 62
 - 6.3.3 Oog-handcoördinatie 62
 - 6.3.4 Zintuiglijke ontwikkeling 63
- 6.4 Verstandelijke ontwikkeling 64
 - 6.4.1 Concreet, magisch en animistisch denken 64
 - 6.4.2 Het aanleren van vaardigheden 64
- 6.5 Sociale en persoonlijkheidsontwikkeling 65
 - 6.5.1 Temperament 65
 - 6.5.2 Ontbreken van het ik-gevoel 66
- 6.6 Emotionele ontwikkeling 66
 - 6.6.1 Egocentrisme 66
 - 6.6.2 Koppigheid 66

7 Kleuter en schoolkind 67

- 7.1 Inleiding 67
- 7.2 Verstandelijke ontwikkeling 67
 - 7.2.1 Leren op school 67
 - 7.2.2 Leren buiten school 68
- 7.3 Sociale en persoonlijkheidsontwikkeling 68
 - 7.3.1 Omgang met andere kinderen 69
 - 7.3.2 Omgang met volwassenen 69
- 7.4 Emotionele ontwikkeling 69
 - 7.4.1 Ontwikkeling van schaamtegevoelens en schuld bewustzijn 70
- 7.5 Lichamelijke en seksuele ontwikkeling 70
 - 7.5.1 Seksuele interesse en nieuwsgierigheid 71
 - 7.5.2 Geslachtsgebonden gedrag 71

8 Puber en adolescent 72

- 8.1 Inleiding 72
- 8.2 Lichamelijke en seksuele ontwikkeling 72
 - 8.2.1 Seksuele rijping 72
 - 8.2.2 Contacten met de andere sekse 73
- 8.3 Verstandelijke ontwikkeling 73
 - 8.3.1 Ontwikkeling van de hersenen 73

- 8.3.2 Abstract en kritisch denken 73
 - 8.3.3 Idealisme 74
 - 8.3.4 Beroepskeuze: werken of verder leren? 74
 - 8.4 Sociale en persoonlijkheidsontwikkeling 74
 - 8.4.1 Vormgeven aan identiteit 75
 - 8.5 Emotionele ontwikkeling 75
 - 8.5.1 Waardering van het eigen leven 76
- 9 Volwassene en oudere 77**
- 9.1 Inleiding 77
 - 9.2 Wie is oud, wat is oud? 77
 - 9.3 Levensloopsychologie 78
 - 9.4 Sociale, emotionele en persoonlijkheidsontwikkeling 78
 - 9.4.1 Kinderen en werk 78
 - 9.4.2 Partnerrelatie bij volwassenen 79
 - 9.4.3 Relatie met de ouders 79
 - 9.4.4 Partnerrelatie bij ouderen 80
 - 9.4.5 Pensioen en vrijwilligerswerk 80
 - 9.4.6 Relatie met volwassen kinderen en kleinkinderen 81
 - 9.4.7 Verlies van naasten 81
 - 9.4.8 Identiteit van de oudere 81
 - 9.5 Verstandelijke ontwikkeling 81
 - 9.5.1 Ontwikkeling van wijsheid 82
 - 9.5.2 Innerlijke stem 82
 - 9.6 Lichamelijke en seksuele ontwikkeling 82
 - 9.6.1 Uiterlijk 82
 - 9.6.2 Achteruitgang van de zintuigen 82
 - 9.6.3 Motorische achteruitgang 83
 - 9.6.4 Overgang en menopauze 83
 - 9.6.5 Seksuele activiteit 83

Begrippen 84

Thema 3 Communicatie en relatie 87

- 10 Aspecten van communicatie 88**
- 10.1 Inleiding 88
 - 10.2 Communicatie en interactie 88
 - 10.2.1 Zender - boodschap - ontvanger 89
 - 10.2.2 Interactie 89
 - 10.2.3 Medium 89
 - 10.2.4 Feedback 89
 - 10.3 Soorten communicatie 90
 - 10.3.1 Eenzijdige communicatie 90

- 10.3.2 Tweezijdige communicatie 90
- 10.3.3 Verbale communicatie 90
- 10.3.4 Non-verbale communicatie 91
- 10.4 Vormen van non-verbale communicatie 92
 - 10.4.1 Algemeen voorkomen 92
 - 10.4.2 Lichaamshouding 92
 - 10.4.3 Gebaren 93
 - 10.4.4 Gezichtsuitdrukkingen 93
 - 10.4.5 Oogcontact 94
 - 10.4.6 Stemklank en toonhoogte 94
 - 10.4.7 Aanraking en nabijheidsgedrag 95
- 10.5 Samenhang verbale en non-verbale communicatie 95
- 10.6 Inhoudelijk en relationeel aspect van communicatie 95
 - 10.6.1 Het belang van de inhoud 96
 - 10.6.2 Het belang van de relatie 96
- 10.7 Hoe dichtbij mag je komen? 96
 - 10.7.1 Intieme zone, tot 45 cm 96
 - 10.7.2 Persoonlijke zone, van 45 tot 120 cm 97
 - 10.7.3 Sociale zone, van 120 cm tot 360 cm 97
 - 10.7.4 Publieke zone, 360 cm of meer 97
- 10.8 Eigen manier van communiceren 97
 - 10.8.1 Communicatiestijl 97
 - 10.8.2 Communicatiepatronen 98

11 Communicatieproblemen 99

- 11.1 Inleiding 99
- 11.2 Problemen in de communicatie 99
 - 11.2.1 Problemen door verschil in achtergrond en gewoonten 99
 - 11.2.2 Problemen bij het vertalen van de boodschap 100
 - 11.2.3 Problemen bij het begrijpen van de boodschap 100
 - 11.2.4 Problemen door communicatiestoornissen 100
 - 11.2.5 Communicatieproblemen door ruis 101
- 11.3 Het communicatieschema 101
- 11.4 Effectieve communicatie 101
 - 11.4.1 Verbaal helder communiceren 102

12 Gesprekken voeren 103

- 12.1 Inleiding 103
- 12.2 Gesprek beginnen, op gang houden en beëindigen 103
- 12.3 Waarom mensen met elkaar praten 104
- 12.4 Contact leggen 104
 - 12.4.1 Zoek de verbinding 105
- 12.5 Een gesprek op gang brengen 105
 - 12.5.1 Gesloten vragen 105
 - 12.5.2 Open vragen 105

- 12.5.3 Indirecte vragen 106
- 12.5.4 Suggestieve vragen 106
- 12.5.5 Over jezelf praten 106
- 12.5.6 Inspelen op de situatie 106
- 12.5.7 Stimuleren tot doorpraten 106
- 12.5.8 Emoties delen en uiten 107
- 12.6 Een gesprek afronden 108
 - 12.6.1 Afscheid nemen 108

13 Luisteren en feedback 109

- 13.1 Inleiding 109
- 13.2 Luisteren 109
- 13.3 Actief luisteren 109
 - 13.3.1 Wanneer is actief luisteren nodig? 110
 - 13.3.2 Kern van actief luisteren: gevoelens verwoorden 110
- 13.4 Feedback 111
 - 13.4.1 Aandachtspunten bij feedback geven 111
 - 13.4.2 Aandachtspunten bij feedback ontvangen 113

14 Interculturele communicatie 114

- 14.1 Inleiding 114
- 14.2 Communicatie tussen mensen met een verschillende culturele achtergrond 115
 - 14.2.1 Diversiteit 115
 - 14.2.2 Culturele diversiteit 115
 - 14.2.3 Beeldvorming bij autochtonen en allochtonen 115
 - 14.2.4 Westerse en niet-westerse cultuur 116
- 14.3 Cultuurverschillen tussen mensen 117
 - 14.3.1 Verschillen in levensbeschouwing 117
 - 14.3.2 Verschillen in gebruiken 118
 - 14.3.3 Verschillen in normen en waarden 118
 - 14.3.4 Verschil in betekenis en manier van communiceren 120
- 14.4 Aandachtspunten voor communicatie met mensen uit een andere cultuur 121

15 Gesprekstechnieken 122

- 15.1 Inleiding 122
- 15.2 Informatief gesprek 122
 - 15.2.1 Doelen van het informatief gesprek 122
 - 15.2.2 Wie neemt het initiatief? 123
 - 15.2.3 Aandachtspunten voor het informatief gesprek 123
- 15.3 Slechtnieuwsgesprek 124
 - 15.3.1 Doel van het slechtnieuwsgesprek 124
 - 15.3.2 Verloop van het slechtnieuwsgesprek 124
 - 15.3.3 Aandachtspunten voor het slechtnieuwsgesprek 125
- 15.4 Helpend gesprek 126
 - 15.4.1 Doel van het helpend gesprek 126

- 15.4.2 Verloop van het helpend gesprek 126
- 15.4.3 Aandachtspunten voor het voeren van een helpend gesprek 127
- 15.5 Groepsgesprek of teamgesprek 127
 - 15.5.1 Doel van het gesprek 128
 - 15.5.2 Verloop van het groepsgesprek 128
 - 15.5.3 Aandachtspunten voor het voeren van een groepsgesprek 129
- 15.6 Discussie 130
 - 15.6.1 Doel van de discussie 131
 - 15.6.2 Discussievormen 131
 - 15.6.3 Verloop van een discussie 131
 - 15.6.4 Aandachtspunten bij het voeren van een discussie 131
- 15.7 Besluitvorming 131
 - 15.7.1 Besluiteloosheid 132

Begrippen 133

Thema 4 Je beroepshouding 137

16 Je beroepshouding als verzorgende 138

- 16.1 Inleiding 138
- 16.2 Het begrip 'beroepshouding' 138
 - 16.2.1 Beroepshouding en beroepscode 139
 - 16.2.2 Professionele standaard 139
 - 16.2.3 Waarden in de beroepscode 139
 - 16.2.4 Wettelijk kader 140
- 16.3 Grondhouding 143
- 16.4 Aspecten van een houding 143
- 16.5 Uitgangspunten voor de beroepshouding 144
- 16.6 Respect tonen 145
 - 16.6.1 Respect tonen is voorwaarde 145
 - 16.6.2 Eigen grenzen bewaken 146
 - 16.6.3 Eigen grenzen en zelfrespect 146
- 16.7 Inlevingsvermogen tonen (empathie) 146
 - 16.7.1 Als zaken ver van je afstaan 147
- 16.8 Openstaan 148
- 16.9 Echtheid tonen – eigen gevoelens en emoties respecteren 148
 - 16.9.1 Echtheid en spontaniteit 149
 - 16.9.2 Echtheid en oprechtheid 149
 - 16.9.3 Echtheid en gevoelens uiten 150
- 16.10 Betrokkenheid tonen – werk en privé gescheiden houden 150
 - 16.10.1 Evenwicht tussen betrokkenheid en distantie 150
- 16.11 Verantwoordelijkheid dragen voor eigen taken 152
 - 16.11.1 Op de hoogte zijn van je taken en bevoegdheden 152
- 16.12 Proactief en ondernemend handelen 153

- 16.12.1 Functioneel handelen 153
- 16.13 Geduld oefenen 154

Begrippen 155

Thema 5 Zorg verlenen aan anderen 157

17 Samenwerkingsrelaties 158

- 17.1 Inleiding 158
- 17.2 Met wie ga je om? 158
 - 17.2.1 Nabijheid van de ander 159
 - 17.2.2 Lichamelijke aantrekkelijkheid 159
 - 17.2.3 Aantrekkelijkheid van persoonlijke eigenschappen 159
 - 17.2.4 Gemeenschappelijke achtergrond 159
- 17.3 Soorten relaties en daarbij passende omgangsvormen 160
 - 17.3.1 Persoonlijke relatie 160
 - 17.3.2 Samenwerkingsrelatie 160
 - 17.3.3 Conventionele relatie 161

18 Ongelijkwaardige relatie tussen zorgvrager en zorgverlener 162

- 18.1 Inleiding 162
- 18.2 Zorgvrager: één begrip 162
- 18.3 Ongelijkwaardige relatie 163
 - 18.3.1 Onomkeerbaarheid 163
 - 18.3.2 Vrijheid tegenover gebondenheid 163
 - 18.3.3 Deskundigheid tegenover ondeskundigheid 163
 - 18.3.4 Geslotenheid tegenover openheid 164
 - 18.3.5 Onafhankelijkheid tegenover afhankelijkheid 164
 - 18.3.6 Macht tegenover onmacht 164
- 18.4 Verschillende reacties op afhankelijkheid 165

19 Zorgvuldig zorg verlenen 166

- 19.1 Inleiding 166
- 19.2 Respect als centrale waarde 166
- 19.3 Geen verschil maken 166
- 19.4 Rechten zorgvrager 167
- 19.5 Eigen verantwoordelijkheid zorgvrager 167
- 19.6 Belangen zorgvrager centraal 168
 - 19.6.1 Rekening houden met waarden en normen van de zorgvrager 169
 - 19.6.2 Rekening houden met wensen en gewoonten van de zorgvrager 169
- 19.7 Achtergrond van zorgvragers 170
 - 19.7.1 Sociale achtergronden 170
 - 19.7.2 Culturele achtergronden 170
- 19.8 Zelfstandigheid, autonomie en zelfredzaamheid 171

- 19.8.1 Belang van zelfstandigheid 171
- 19.8.2 Werken aan de zelfstandigheid van zorgvragers 172
- 19.9 Afhankelijkheid zorgvragers 172
 - 19.9.1 Afhankelijk gedrag bij zorgvragers 173
 - 19.9.2 Betutteling 174
- 19.10 Beroepsgeheim 175
 - 19.10.1 Beroepsgeheim bij toestemming tot delen van informatie 175
 - 19.10.2 Zwijgplicht verbreken 175
- 19.11 Privacy van zorgvragers 176
 - 19.11.1 Territoriumgedrag 176
 - 19.11.2 Onvrij in het uiten van emoties 177
 - 19.11.3 Houding van verzorgenden 177
- 19.12 Zorgvuldig handelen bij intimiteiten 177
 - 19.12.1 Noodzakelijke intimiteit 177
 - 19.12.2 Ongewenste intimiteit of niet? 178
 - 19.12.3 Grensoverschrijdend gedrag 178
 - 19.12.4 Seksueel uitnodigend gedrag 179
 - 19.12.5 Onterechte beschuldiging 179

Begrippen 180

Thema 6 Je als verzorgende assertief opstellen 183

20 Assertief zijn 184

- 20.1 Inleiding 184
- 20.2 Het belang om voor jezelf op te komen 184
- 20.3 Hoe assertief ben jij? 185
- 20.4 Niet-assertief reageren 185
 - 20.4.1 Gevolgen van niet-assertief reageren 186
- 20.5 Assertief reageren 186
 - 20.5.1 Gevolgen van assertief reageren 186
- 20.6 Agressief reageren 187
 - 20.6.1 Gevolgen agressief reageren 188
- 20.7 Oorzaken van een gebrek aan assertief gedrag 188
 - 20.7.1 Bescheidenheid 188
 - 20.7.2 Angst 188
 - 20.7.3 Te hoge verwachtingen 188
 - 20.7.4 Verlegenheid 189
 - 20.7.5 Schuldgevoelens 189
 - 20.7.6 Een eenling zijn 189
 - 20.7.7 Bewuste keuze 189
- 20.8 Assertief gedrag is wel zo prettig 189
 - 20.8.1 Vaardigheid assertiviteit 190

- 21 Intimiteit en ongewenste intimiteit 191**
- 21.1 Inleiding 191
- 21.2 Behoeftte aan en betekenis van intimiteit 191
 - 21.2.1 Kinderen en volwassenen 191
 - 21.2.2 Confrontatie met eigen waarden en normen 192
- 21.3 Ongewenste intimiteiten 192
 - 21.3.1 Wat houden ongewenste intimiteiten in? 192
 - 21.3.2 Beoordelen van de mate van ongewenstheid 192
 - 21.3.3 Seksuele intimidatie 193
- 21.4 Het beoordelen van situaties 193
 - 21.4.1 Situaties interpreteren 193
- 21.5 Ongewenste intimiteiten en grenzen aangeven 194
 - 21.5.1 Actief verzet bieden 194
 - 21.5.2 Geef grenzen meteen aan 195
 - 21.5.3 Zoek de fout niet bij jezelf 195
 - 21.5.4 Meld het probleem tijdig 195
- 21.6 Ongewenste intimiteiten door collega's 196

Begrippen 197

Thema 7 Begeleiden van zorgvrager en sociale omgeving 199

- 22 Begeleiden van een zorgvrager 200**
- 22.1 Inleiding 200
- 22.2 Betekenis van begeleiden 200
- 22.3 Begeleidingsgebieden 200
 - 22.3.1 Zelfredzaamheid 201
 - 22.3.2 Accepteren van en omgaan met veranderingen 201
 - 22.3.3 Accepteren van gezondheidsproblemen 201
 - 22.3.4 Verliesverwerking 202
 - 22.3.5 Activiteiten 202
 - 22.3.6 Structureren van tijd 203
 - 22.3.7 Zingeving, ethiek en persoonlijke waarden en normen 203
 - 22.3.8 Onderhouden van relaties in het sociale netwerk van de zorgvrager 203
 - 22.3.9 Financiën en persoonlijke eigendommen 203
- 22.4 Sociale steun 204
 - 22.4.1 Vormen van sociale steun 205
 - 22.4.2 Invloed sociale steun op gezondheid van de zorgvrager 205
- 23 Sociale omgeving van de zorgvrager 207**
- 23.1 Inleiding 207
- 23.2 Beleving en draagkracht van de sociale omgeving 207
 - 23.2.1 Organisatorische problemen 207
 - 23.2.2 Emotionele problemen 207

- 23.2.3 Onwetend en niet deskundig zijn 208
- 23.2.4 Draagkracht sociale omgeving 208
- 23.3 Begeleiding van de sociale omgeving 209
 - 23.3.1 Neem gevoelens van de sociale omgeving serieus 209
 - 23.3.2 Blijf zelf rustig en kalm, stel je professioneel op 210
 - 23.3.3 Informeer en geef uitleg aan de sociale omgeving 210
 - 23.3.4 Help de sociale omgeving hun rol te bepalen 210
 - 23.3.5 Bied de sociale omgeving privacy in het contact met de zorgvrager 211
 - 23.3.6 Help de sociale omgeving hulp te vinden 211

24 De verzorgende als begeleider 212

- 24.1 Inleiding 212
- 24.2 Uitgaan van de individuele zorgvrager 212
 - 24.2.1 Verplaatsen in positie van zorgvrager 212
 - 24.2.2 Actief luisteren 213
 - 24.2.3 Manier waarop je ondersteuning kunt bieden 213

Begrippen 216

Thema 8 Groepen en groepsprocessen 219

25 Groepen en groepskenmerken 220

- 25.1 Inleiding 220
- 25.2 Mensen leven in groepen 220
 - 25.2.1 Wat is een groep? 220
- 25.3 Kenmerken van groepen 221
 - 25.3.1 Groepsdoel 221
 - 25.3.2 Groepsinteractie 221
 - 25.3.3 Machtsstructuur 221
 - 25.3.4 Groepsnormen 222
 - 25.3.5 Groepsrollen 222
- 25.4 Indelingen van groepen 222
 - 25.4.1 Primaire en secundaire groep 222
 - 25.4.2 Formele en informele groep 223
 - 25.4.3 Homogene en heterogene groep 223
 - 25.4.4 In-group en out-group 224

26 Zorgvragers in groepen begeleiden 225

- 26.1 Inleiding 225
- 26.2 Begeleiden van groepen 225
- 26.3 Groepsprocessen 225
 - 26.3.1 Inspelen op de groepsontwikkeling 226
 - 26.3.2 Zorgen voor een goede sfeer 226
 - 26.3.3 Interactie stimuleren 227

- 26.3.4 Betrokkenheid stimuleren 227
- 26.3.5 Individuele aandacht geven 228
- 26.3.6 Omgaan met conformisme 228

Begrippen 229

Thema 9 Helpen bij omgaan met ziekte of beperking 231

27 Ziek zijn of een beperking hebben 232

- 27.1 Inleiding 232
- 27.2 Wat is gezond, wat is ziek zijn? 232
 - 27.2.1 Ziekte: verstoring van het evenwicht 232
 - 27.2.2 Stoornis 233
 - 27.2.3 Beperking 233
 - 27.2.4 Handicap 233
- 27.3 Vormen van lichamelijke beperkingen 233
 - 27.3.1 Mensen met een lichamelijke stoornis 233
 - 27.3.2 Mensen met een chronische ziekte 234
 - 27.3.3 Mensen die revalideren 234
- 27.4 Vormen van verstandelijke beperkingen 235
 - 27.4.1 Mensen met een meervoudige beperking 236
 - 27.4.2 Mensen met een zeer ernstige verstandelijke beperking 236
 - 27.4.3 Mensen met een ernstige verstandelijke beperking 236
 - 27.4.4 Mensen met een matige verstandelijke beperking 236
 - 27.4.5 Mensen met een lichte verstandelijke beperking 236

28 Leven met een beperking 237

- 28.1 Inleiding 237
- 28.2 Aangeboren en niet- aangeboren beperkingen 237
 - 28.2.1 Een andere ontwikkeling 237
 - 28.2.2 Opvoeding 238
 - 28.2.3 Niet verwennen 238
 - 28.2.4 Ruimte geven om zelfstandig te worden 238
 - 28.2.5 Volwassene blijft verantwoordelijk 239
- 28.3 Leren omgaan met de beperking 239
 - 28.3.1 Zaken die de beleving bepalen 239
- 28.4 Zichtbare en niet- zichtbare beperkingen 241

29 Leven met pijn 242

- 29.1 Inleiding 242
- 29.2 Wat is pijn? 242
 - 29.2.1 Pijngedrag en pijnbeleving 242
 - 29.2.2 Functie van pijn 243

- 29.2.3 Pijn en ziektewinst 243
- 29.3 Omgaan met zorgvragers die pijn hebben 244

Begrippen 246

Thema 10 Conflicthantering en gedragsproblemen 249

30 Conflicten 250

- 30.1 Inleiding 250
- 30.2 Wat is een conflict? 250
- 30.3 Soorten conflicten 250
 - 30.3.1 Ruzie en conflicten 251
- 30.4 Zichtbare en onzichtbare conflicten 251
- 30.5 Conflicthanteringsstijlen 252
 - 30.5.1 Niet-effectieve conflicthanteringsstijlen 252
 - 30.5.2 Effectieve conflicthanteringsstijlen 252
- 30.6 Omgaan met conflicten 253
 - 30.6.1 Conflicten oplossen in drie stappen 254

31 Zorgvragers met gedragsproblemen 255

- 31.1 Inleiding 255
- 31.2 Gedragsproblemen 255
 - 31.2.1 Veelvoorkomende gedragsproblemen 257
- 31.3 Oorzaken van gedragsproblemen 257
 - 31.3.1 Veranderende eisen, veranderende situatie 257
 - 31.3.2 Het evenwicht tussen draagkracht en draaglast 257
 - 31.3.3 De persoon van de zorgvrager 258
 - 31.3.4 Persoonlijke levensgeschiedenis 258
 - 31.3.5 De houding van zorgverleners en familieleden 259
 - 31.3.6 Het ziektebeeld of de stoornis bij de zorgvrager 259
- 31.4 Omgaan met gedragsproblemen 260

Begrippen 261

Thema 11 Begeleiden bij zingeving en ethiek 263

32 Zorgvuldig handelen bij ethische dilemma's 264

- 32.1 Inleiding 264
- 32.2 Keuze en dilemma 264
 - 32.2.1 Ethische dilemma's 265
 - 32.2.2 Ethische dilemma's onderkennen 266
- 32.3 Stappenplan: omgaan met een ethisch dilemma 267
 - 32.3.1 Stappenplan 267

32.4	Beroepsethiek	269
32.4.1	Wettelijke recht	270
32.4.2	Streven naar goede zorgverlening	271

Begrippen 272

Register 273

1



THEMA

Persoonlijkheid en gedrag

'Is mevrouw Lierop echt al 96 jaar?' vraagt BPV'er Charlotte aan haar praktijkbegeleidster Anny. 'Ja, zou je niet zeggen hè?' 'Ze gedraagt zich zo ... nou ja, gewoon jong.' 'Mee eens, maar mensen verschillen nu eenmaal van elkaar. Vorig jaar hadden we hier drie zorgvragers die alle drie longontsteking ontwikkelden na een zware griep. De eerste stond er enorm positief in en zei: 'Ik heb een mooi en lang leven gehad, ik klaag niet als dit het einde is. Het is goed zo.' De tweede klaagde voortdurend, over van alles, was boos dat hij ziek was, gaf ons ook de schuld van alles. En de derde zorgvrager was vooral doodsbang en belde ons voortdurend.' 'Ze gingen er dus heel verschillend mee om?' 'Ja, inderdaad. Maar precies dat verschil tussen mensen maakt ons werk zo boeiend, vind ik.'

1 Persoonlijkheid en gedrag

1.1 Inleiding

Als verzorgende krijg je dagelijks met mensen te maken en met hun gedrag. Dat maakt het werk afwisselend en uitdagend. Maar soms is het natuurlijk ook moeilijk. Je verbaast je misschien wel eens over hoe iemand zich gedraagt en begrijp je niet waar dit gedrag vandaan komt. Inzicht in de aard van mensen en waar gedrag vandaan komt, is belangrijk voor de uitoefening van je beroep.

Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen:

- wat is gedrag;
- oorzaken die het gedrag van mensen beïnvloeden;
- verschillende vormen van mensenkennis.

1.2 Wat is gedrag?

Het *gedrag* is in feite alles wat mensen doen. Elke menselijke activiteit kun je gedrag noemen. Daarbij geldt wel dat je die activiteit moeten kunnen waarnemen. De omschrijving voor



Figuur 1.1 Inzicht in persoonlijkheid en gedrag is belangrijk voor een verzorgende

gedrag is dan: alle activiteiten van de mens die je kunt waarnemen. Voorbeelden van gedrag zijn in dat geval slapen, lopen, fietsen, gapen.

Als je met mensen gaat werken, is het belangrijk om inzicht te hebben in hun gedrag. Het gaat om de vraag waarom iemand zich op een bepaalde manier gedraagt. Zonder inzicht in het gedrag van mensen, is het moeilijk mensen te verzorgen of te begeleiden. Kijk maar eens naar de volgende drie voorbeelden.

◆ Voorbeelden

Mevrouw Sanders gaapt (gedrag). Ze zal wel moe zijn. Het is immers al half twaalf 's avonds (inzicht in gedrag). Je vraagt of ze naar bed wil (handelen van de verzorgende).

Bij Ron moet een verband verwisseld worden. Dit doet een verzorgende van de thuiszorg. Ze ziet dat Ron zijn tanden op elkaar zet en zijn ogen stijf dichtknijpt (gedrag). Hij reageert zo, omdat hij denkt dat het pijn gaat doen (inzicht in gedrag). Ron is bang voor wat er komen gaat. Daarom legt de verzorgende haar hand op zijn schouders. Ze zegt bemoedigend: 'probeer je te ontspannen' (handelen van de verzorgende).

Meneer Wouters vloekt (gedrag). Hij is boos omdat de fysiotherapeute op zich laat wachten. Hij baalt (inzicht in gedrag). Verzorgende Mandy zegt tegen meneer Wouters dat het vaker voorkomt dat zorgvragers even moeten wachten. Ze vraagt hem even geduld te hebben en begrip te hebben voor de situatie (handelen van de verzorgende).

Inzicht in gedrag betekent dus in feite dat je de oorzaken en de betekenis van het gedrag kent.

1.2.1 Inzicht in gedrag

Je hebt lang niet altijd een goed inzicht in het gedrag van een ander. Soms weet je niet wat de oorzaak van iemands gedrag is. Natuurlijk zijn er manieren om daarachter te komen. Je kunt het

gewoon vragen, bijvoorbeeld: 'Wat maakt u zo boos?' Je kunt de ander ook observeren. Door gericht te kijken naar iemand kun je veel te weten komen.

Als je de oorzaken van iemands gedrag wilt achterhalen, is het handig te weten in welke richting je kunt zoeken. Gedrag kan namelijk heel veel verschillende oorzaken hebben. De oorzaken van gedrag zijn in te delen in twee hoofdgroepen: innerlijke oorzaken en uiterlijke oorzaken.

Innerlijke oorzaken gaan over de persoon.

Innerlijke oorzaken zijn in te delen in:

- lichamelijke invloeden: lichamelijke mogelijkheden, lichamelijke behoeften als slaap en honger, lichamelijke beperkingen, lichaamsgewicht en lengte;
- geestelijke invloeden: gevoelens, zoals vreugde, verdriet, angst, schaamte; gedachten en ook intelligentie, verstandelijke mogelijkheden;
- sociale behoeften: de behoefte om al dan niet bij een groep te horen, de eigen waarden en normen.

Uiterlijke oorzaken gaan over de omgeving.

Uiterlijke oorzaken zijn in te delen in:

- de fysische omgeving: de natuur, het klimaat, de temperatuur, gebouwen;
- de sociale omgeving: met wie ga je om, hoe word je door anderen beïnvloed?

1.2.2 Gedrag en oorzaken van gedrag

In het gedrag van mensen komen deze innerlijke en uiterlijke oorzaken tot uiting. Gedrag zegt dus iets over:

- het lichamenlijk welzijn/de lichamelijke ontwikkeling van de persoon. Bijvoorbeeld: Jan (1) huult vaak en is erg hangerig, omdat hij last heeft van zijn tandjes die doorkomen;
- de verstandelijke (cognitieve) mogelijkheden van de persoon. Bijvoorbeeld: Carla (25) is niet in staat om haar ervaringen te vertellen, omdat ze een ernstige verstandelijke beperking heeft;

Deze uitgave Begeleiden maakt deel uit van de serie Traject V&V. De theorie van deze uitgave sluit volledig aan bij onderstaande werkprocessen uit het kwalificatiedossier Verzorgende IG.

B1-K1-W2 Onderkent de gezondheidstoestand op somatisch en psychosociaal gebied

B1-K1-W6 Begeleidt een zorgvrager

B1-K1-W8 Reageert op onvoorziene en crisissituaties

De leermiddelen uit de serie Traject V&V zijn bestemd voor de opleiding Verzorgende IG (niveau 3) en de opleiding Mbo-Verpleegkundige (niveau 4). Door de thematische opbouw is Traject V&V geschikt voor alle onderwijsvormen en alle leerwegen, past daarnaast in verkorte trajecten en sluit aan bij elke leerstijl. De leerstof is opgebouwd uit: theorie, praktijksituaties en beroepsvaardigheden. Je kunt starten vanuit de theorie of vanuit een (gesimuleerde) praktijksituatie. Wat voor jou het beste werkt.

De **theorie** bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie bij het betreffende werkproces en bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk. De verwerkingsopdrachten sluiten aan bij de leerstof in de theorieboeken.

De **praktijksituaties** zijn realistische beschrijvingen van situaties uit de beroepspraktijk, inclusief opdrachten gekoppeld aan houdingsaspecten, vaardigheden en kenniselementen.

De **beroepsvaardigheden** bevatten opdrachten voor het stapsgewijs aanleren van instrumenteel-technische en sociaal-agogische vaardigheden.

Het complete aanbod van Traject V&V bestaat uit:

- theorieboeken met een heldere en gestructureerde uitleg over de benodigde vakkennis, verduidelijkt met veel praktijkvoorbeelden;
- werkboeken met verwerkingsopdrachten, toepassingsopdrachten en evaluatie of reflectieopdrachten;
- digitale omgeving met ondersteunend materiaal voor zowel student als docent.

Wil je weten welke materialen er nog meer beschikbaar zijn bij Traject V&V?

Kijk dan op: www.thiememeulenhoff.nl/trajectvenv

Auteur:

A.C. Verhoef

Onder redactie van:

C.A. Abrahamse

M.H.A.J. Gludemans



9 789006 910216