

# Wat straalt jij uit in je communicatie?

## HET BELANG VAN GOED COMMUNICEREN IN DE KRAAMZORG

Een moeder vraagt je iets te doen wat niet mag volgens het protocol. Hoe zeg je dan nee op een duidelijke, maar klantvriendelijke manier? Of doe je het toch maar wel? En kijk jij ook zo op tegen feedback geven? Communicatietrainer Eileen Kalkman vertelt hoe je goed communiceert en waarom dat zo belangrijk is voor jou als kraamverzorgende. En waarom je je beter wel aan het beleid van je organisatie houdt.

tekst: Yvonne Horsseleberg



Communicatie. Het omvat niet alleen de woorden die je zegt, maar ook wat je uitstraalt, je lichaamstaal, je manier van doen, je kleding... "Het is goed als je je daar bewuster van wordt. Dat geldt ook voor kraamorganisaties: wat stralen we uit in onze communicatie? Voelen klanten zich welkom? Verbale communicatie gaat 'goed' wanneer beide partijen een goed gevoel hebben over de dienst van de kraamverzorgende. Dat aan het eind van de kraamweek de kraamverzorgster zelf, het gezin én het kraambureau tevreden zijn. Communicatie is goed als deze helder en gelijkwaardig is. En als de andere

partij zich gehoord en gezien voelt," antwoordt Eileen op de vraag wat ze verstaat onder 'goede communicatie'. Eileen Kalkman is mede-eigenaar van training- en adviesbureau Confriends, dat diverse trainingen voor kraamzorgorganisaties aanbiedt.

### Bijzondere kraamweek

"Goede communicatie in de kraamzorg is heel belangrijk voor een betere samenwerking tussen de kraamverzorgende en het kraamgezin. Het zorgt voor meer werkplezier voor de kraamverzorgende, waardoor het werk minder energie kost. En het zorgt voor een fijnere kraamtijd voor het gezin. Verder kan je als kraamverzorgster met goede communicatie de kraamvrouw meer zelfvertrouwen geven, bijvoorbeeld over borstvoeding of de verzorging van de baby. Maar als de communicatie niet goed loopt en er zijn steeds discussies, zorgt dat voor stress bij zowel de zorgmedewerker als het gezin. En dat is wat je juist niet wilt; je wilt dat de ouders een bijzondere kraamweek hebben." Ook hebben ouders soms een eigen waarheid. "Je hoeft het daar niet mee eens te zijn, maar zorg dat je er zonder oordeel mee omgaat."

## VERWACHTINGS-MANAGEMENT

**In je communicatie met kraamgezinnen is verwachtingsmanagement ook heel belangrijk. "Vanaf de eerste dag moet helder zijn wat ouders van de kraamzorg kunnen verwachten, anders liggen hun behoeften misschien anders dan jij kunt bieden. Dan kan je in conflict raken met een kraamgezin." Eileen noemt dit 'klantgericht communiceren'. Bespreek de behoeften van het gezin en wat jij kan bieden vanuit het beleid van je werkgever. Zo kom je tot een oplossing die voldoet aan de behoeften van de ouders - maar wel binnen de grenzen van jouw mogelijkheden. Let hier goed op. "Want grenzen stellen en je assertief opstellen, vinden kraamverzorgenden vaak nog heel lastig."**

"Klantgericht communiceren is ook in het belang van kraamverzorgenden zelf. Als zij over hun grenzen gaan, krijgen ze steeds vragen en verzoeken waaraan ze niet kunnen voldoen. Sommigen nemen zelfs strijkgood mee naar huis. Af en toe is dat niet

erg. Maar te vaak over je grenzen heengaan, is niet goed. Dan loop je de kans op een burn-out."

### Het wij-zij-denken

Naast communicatie tussen de kraamverzorgende en het gezin, is ook hoe je als team onderling met elkaar communiceert een aandachtspunt. "Goed en effectief communiceren tussen kraamverzorgenden en de planning op kantoor is bijvoorbeeld een heel belangrijke. Soms kan je als team vastgeroest zitten in patronen die niet effectief zijn," legt Eileen uit. "Dit is merkbaar aan de energie in het team en soms is lastig te duiden wat er precies aan de hand is, omdat dit vaak 'onder water' speelt." Dit kan zich uiten in roddelen, niet-effectieve feedback, elkaar overschreeuwen, eindeloos discussiëren, negeren, elkaar verwijten maken, stress, enzovoort. "Een veelvoorkomende situatie is dat een planner van kantoor een medewerker belt met de vraag of ze in een nieuw gezin wil kramen. Maar zij heeft net een lange dienst gedraaid. De planner weet dat ze het waarschijnlijk niet gaat doen, maar vraagt het toch, bijvoorbeeld omdat er te weinig mensen zijn. De kraamverzorgende voelt de

druk om het te doen. Ze zegt dan ja, terwijl ze nee bedoelt. Of ze zegt nee, maar het komt er op een verkeerde manier uit. Zo kan het wij-zij-denken ontstaan: kantoor tegen de kraamverzorgenden en/of andersom. Tijdens onze trainingen maken we het team bewust van deze niet-helpende patronen.”

### Ongeschreven regels

Dit heeft ook vaak te maken met de ongeschreven regels onderling. Eileen geeft een voorbeeld van een dergelijke ongeschreven regel: “We geven elkaar geen feedback, want dan verpesten we de werksfeer of kwets ik mijn collega. Terwijl het juist professioneel is om wel feedback te geven. Je ziet dat als collega’s elkaar geen feedback geven, op een gegeven moment de bom kan barsten. Dan komt het er vaak heel vervelend uit. Je krijgt dan irritaties, misverstanden, discussies of mensen gaan bondjes vormen.”

De oplossing is om als team met elkaar in gesprek te gaan, legt de trainer uit. “Waar zien we verbeterpunten? Wat zijn onze patronen van hoe wij met elkaar omgaan? Zijn dat helpende patronen? Of niet-helpende patronen, zoals feedback vermijden, elkaar

verwijten maken, roddelen, enzovoort? Als je dat doet, betrek dan ook jullie missie en doelen er bij. Gaan jullie als team de doelen beter behalen door hoe jullie met elkaar omgaan, of juist niet? Door met elkaar vanuit de helicopterview te kijken naar teampatronen, kan je beter het belangrijkste doel bereiken: gezinnen een goede kraamtijd geven. Want daar heeft het uiteindelijk ook effect op. Als jij lekker in je vel zit in je team, goed omgaat met je collega’s en tevreden bent over de organisatie, dan straalt je dat uit in je communicatie naar een kraamgezin.”

### Professionele pet

“Een casus die wij in trainingen gebruiken is wat er gebeurt wanneer niet alle kraamverzorgenden het protocol van de kraamorganisatie volgen. Dat valt op als in een gezin twee verzorgenden werken en de eerste bepaalde dingen wel doet ook al mag het niet volgens het protocol, maar de tweede niet. Ik neem bij trainingen altijd een pet mee. Op de voorkant van de pet staat ‘organisatie’, op de andere kant ‘jijzelf’. De vraag is dan steeds of je vanuit jezelf praat of vanuit je professionele pet en het beleid van de organisatie. Stel dat in het protocol

staat dat je een bepaalde huishoudelijke taak niet mag doen, bijvoorbeeld onkruid wieden. Maar de klant vraagt of je dat wilt doen. Dan kan je namens jezelf wel denken: ‘Ik vind het prima, wat maakt het uit dat ik dat even doe voor haar?’. Maar je kunt ook namens de organisatie denken: ‘In het beleid staat dat we dat niet doen, dus doe ik het niet’. Dit geldt ook voor hoe je over iets als borstvoeding denkt. Het gaat er niet om wat jij vindt, maar of je het beleid van je organisatie uitstraalt. Want als jij je niet aan het beleid houdt, maar je collega de volgende dag wel, is dat niet helder voor de ouders. Die denken dan: hoe zit het nou? En je maakt het lastig voor je collega.”

Eileen geeft nog een praktijkvoorbeeld uit een training. “Het beleid van een kraamorganisatie was dat ze broertjes en zusjes van de baby niet naar school mochten brengen. Eén van de kraamverzorgenden uit het team zei daarover: ‘Wat maakt dat nou uit, ik breng ze even snel.’ Maar als je collega dan de volgende dag tegen het gezin zegt dat het niet mag volgens de protocollen, dan straalt je geen eenheid uit. Het is belangrijk dat de neuzen dezelfde kant



## FEEDBACK GEVEN: JIJ-IK-WIJ-METHODE

**“Veel kraamverzorgenden vinden het lastig om feedback te geven, merkt Eileen. Dat geldt voor zowel feedback geven aan collega’s als aan een kraamgezin, want ook die moet je soms aanspreken op hun gedrag. “Dat doe je zonder oordeel, vanuit je observatie. Een mooie methode die je daarvoor kunt gebruiken, is de ‘jij-ik-wij-methode’. Bij deze methode staat de ‘jij’ voor: je luistert eerst naar het verhaal van de ander. Je luistert actief en vraagt door. De ‘ik’ staat voor: wat is mijn verhaal? Dat vertel je vanuit je professionele pet. Dit is ons beleid, dit is wat wij kunnen doen. De ‘wij’ van deze methode is: hoe kunnen we deze lastige situatie samen oplossen? Daarbij stel je oplossingsgerichte vragen. Dat zijn open vragen, gericht op de toekomst. Je buigt dan problemen om naar oplossingen. Dat geeft meer energie, kansen en groei. Deze methode kan je gebruiken voor een lastig gesprek met zowel een collega als een kraamgezin.”**

op wijzen, dat iedereen het protocol kent en zich eraan houdt.” Eenheid uitstralen is dus belangrijk. Dat geldt ook voor hoe je over je kraambureau praat tegen een gezin. “Stel dat ouders klagen over je collega’s op kantoor. Dat ze steeds zo laat reageren op e-mails, bijvoorbeeld. Zeg je dan: ‘Ja, dat merk ik ook!’? Of ga je er professioneel mee om en straalt je eenheid uit?”

Denken in oplossingen is belangrijk. “Ik vraag deelnemers altijd of ze als team zitten te dippen of te dimmen. Dippen is denken in problemen en dimmen is denken in mogelijkheden. Door te focussen op wat wel kan, kan je als team uit een negatieve spiraal komen. Zie een collega aanspreken op haar gedrag niet als haar afbranden. Zie het als een manier om elkaar te

versterken, om jullie doel nog beter te bereiken. Zie elkaars kwaliteiten, maak er gebruik van en let op de valkuilen van elkaars kwaliteiten.”

### Andere cultuur creëren

“Je kunt de communicatie in de kraamzorg dus op meerdere niveaus aanpakken. Individueel, dus de communicatie van de kraamverzorgende richting het kraamgezin. Maar je kunt het ook breder aanpakken en kijken naar de communicatie binnen het team,” vat Eileen samen. “Welke trainingen we geven aan kraambureaus, hangt af van waar de uitdagingen zijn binnen het bureau. Sommige bureaus willen de communicatie richting klanten verbeteren, andere bureaus vooral de onderlinge communicatie. En weer andere willen beide soorten aanpakken. Onze trainingen zijn meestal ‘in company’. Daarin zit ook de kracht. Als je als enige een communicatietraining doet en je collega’s niet, is het veel minder effectief. De kracht is juist dat alle neuzen in een team zelfde kant op wijzen en dat je dat uitstraalt op je werkplek. De meerwaarde van een teamtraining is dat je een andere cultuur gaat creëren in je team. Wel is het belangrijk dat leidinggevend

de veranderingen steunen en borgen. Anders gaat het als een nachtkars uit."

#### Praktische tips

"Durf feedback te vragen aan het kraamgezin waar je werkt," geeft Eileen als praktische tip mee. "Hoe tevreden zijn de ouders, zijn er nog verbeterpunten, enzovoort. Veel mensen durven geen feedback te geven, maar als je ernaar vraagt vaak wel." En wees vanaf het begin helder. "Als je een lastig gesprek moet houden, komt dat vaak doordat de klant van tevoren een andere verwachting had dan de kraamzorg kan waarmaken. Het begint vaak al bij de intake, maar ook wanneer de kraamverzorgende de eerste dag komt. Ga dan in gesprek over wat de klant van je kan verwachten. Zorg dat duidelijk is wat de behoeften van de ouders zijn en ga dan samen kijken wat kan. Check daarna regelmatig of jullie nog op één lijn zitten en of er verbeterpunten zijn. Durf dat met elkaar te benoemen. Zet daarbij je professionele pet op, praat zonder oordeel en denk vanuit je organisatie. Straal uit dat jij de professional bent. Het gezin staat centraal, het gaat niet om jou."

## TRAINING EN ADVIES

**Training- en adviesbureau Confriends biedt trainingen, workshops, coaching en advies. Hun missie is duurzame inzetbaarheid vergroten en meer vitaliteit en meer werkplezier op de werkvloer. Opdrachtgevers geven aan waar ze tegenaan lopen en dan wordt bepaald welke trainingen daar het beste bij passen. Confriends biedt een ruim aanbod van trainingen voor de gezondheidszorg, zoals trainingen gericht op communiceren en samenwerken, gezond werken en sterk in werk trainingen. De trainingen zijn altijd maatwerk. Ze zijn meestal incompany, fysiek op de werkvloer. Momenteel worden de meeste trainingen in verband met de COVID-maatregelen live online verzorgd. Een combinatie tussen fysiek en live online is ook mogelijk. Trainingen voor de kraamzorg zijn geaccrediteerd door Kenniscentrum Kraamzorg (KCKZ). Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat.**

**Ook verzorgt Confriends de training Communiceren over gezonde leefstijl in het kraamgezin. Deze training gaat over hoe je met ouders communiceert over het belang van een gezonde start voor de baby. Je leert hoe je ouders, door middel van motiverende gespreksvoering, bewust kunt maken van hoe belangrijk de eerste 1000 dagen voor een baby zijn. Ook deze training is in company te volgen.**

**Confriends bestaat sinds 1996 en is opgenomen in het register van CRKBO. Kijk voor meer informatie op de website [www.confriends.nl](http://www.confriends.nl).**

