

Auteur

O. Seebregts

Bij hoofdstuk 1

In hoofdstuk 1 komen de volgende kerntaken van de burgerschapscompetenties aan bod uit het document *Leren, Loopbaan en Burgerschap*.

Kerntaak 2 Stuurt de eigen loopbaan.

2.1 – Reflecteert op eigen kwaliteiten en motieven.

2.2 – Onderzoekt welk werk er is en wat bij hem past.

2.3 – Stuurt de eigen loopbaan en onderneemt acties die daarbij nodig zijn.

Kerntaak 4 Functioneert als werknemer in een arbeidsorganisatie.

4.1 – Gedraagt zich als werknemer bij het uitvoeren van het werk.

4.2 – Maakt gebruik van werknemersrechten.

4.3 – Stelt zich collegiaal op.

Kerntaak 6 Deelnemen in allerlei sociale verbanden en respectvol gebruiken van de openbare ruimte.

6.2 – Voert activiteiten uit voor de leefbaarheid van zijn sociale omgeving.

In *paragraaf 1.3 Gedrag* zijn de kerntaken als volgt te vinden:

Hoe ontstaat gedrag? Gedrag kan tot stand komen door factoren van buitenaf: de omgeving, of door factoren van binnenuit: de persoon zelf.

De omgeving (externe factoren)

Een aspect hierin is de *sociale omgeving*: de mens en zijn medemens. De mens leeft met andere mensen samen, bijvoorbeeld in een gezin, op het werk, in een geloofsgemeenschap. Op een bepaalde manier zijn mensen van elkaar afhankelijk. De mens is een sociaal wezen dat contact met andere mensen opzoekt. Hierbij ervaren we dat ons gedrag wordt beïnvloed door dat van andere mensen. Mensen leveren een bijdrage aan de leefbaarheid van hun sociale omgeving. Er wordt van hen verwacht dat zij algemeen aanvaarde en wettelijke regels naleven (kerntaak 6 van de burgerschapscompetenties.)

De persoon zelf (de interne factoren)

Hoe je omgaat met jezelf en anderen heeft alles te maken met gedrag. Je gedrag tegenover bijvoorbeeld je collega's of de patiënten is de uitkomst van een combinatie van socialisatie, ervaringen hoe je met elkaar omging (interactie), de omgeving (situatie) en je eigen karakter. We hebben al kunnen lezen dat *motivatie* nodig is om gedrag in te zetten. Na de motivatie volgt de keuze welk gedrag je inzet. Het kan bijvoorbeeld gaan om het stillen van honger: eet je een zak chips leeg of kook je een voedzame maaltijd. In dit voorbeeld gaat het om eten, nadat je hebt gemerkt dat je honger hebt. Keuzen maken we echter de hele dag, op

verschillende niveaus. Je kunt kiezen voor links- of rechtsaf slaan, maar ook voor stappen die je moet zetten om in de toekomst een leuke baan te vinden.

Een van de burgerschapscompetenties gaat over het kunnen sturen van de eigen loopbaan (kerntaak 2). Daarin is het van belang dat iemand voor zichzelf weet welke waarden en motieven er voor hem of haar toe doen. Leren over normen en waarden heeft enerzijds tot doel dat je je bewust wordt van de invloed daarvan op gedrag, anderzijds maakt het je bewust van je eigen gedrag en door welke normen en waarden jij je laat bepalen. En als je kiest voor bepaald gedrag, zoals Anouk uit de casus, welke motieven spelen daarbij dan een rol?

Wat zou een motivatie kunnen zijn om assistent te worden? In hoeverre sluit het aan bij voor jou belangrijke waarden? En als daarin keuzen worden gemaakt, welke stappen zijn dan noodzakelijk om een assistent te kunnen worden die voldoet aan je eigen normen en waarden? Dit zijn belangrijke vragen die je bewust kunnen maken van keuzen; en wat het effect van deze keuzen is.

In *paragraaf 1.5.1 Groepsindelingen* is de kerntaak als volgt te vinden:

Formele en informele groepen

In de formele groep liggen veel zaken vast: er gelden *afspraken* over de regels in de groep, de taakverdeling ligt vast en de manier waarop er besluiten worden genomen. Een afdeling Polikliniek in het ziekenhuis is een voorbeeld van een formele groep. Deze groep staat niet op zichzelf: de polikliniek maakt deel uit van de grote ziekenhuisorganisatie en heeft te maken met allerlei besluiten en afspraken die in de totale ziekenhuisorganisatie gelden. Een van de aspecten van burgerschap is het economisch domein. Daarin staat de beschrijving van het functioneren van een werknemer in een arbeidsrelatie. Hieruit blijkt dat een werknemer zich heeft te houden aan algemeen aanvaarde regels en regels die in de branche gebruikelijk zijn. Wanneer je in een formele groep werkzaam bent, worden de regels je aan het begin van je loopbaan duidelijk gemaakt. Het kan gaan om het volgen van bepaalde procedures, maar ook om de wijze waarop je met cliënten of patiënten moet omgaan of om de kleding die je hoort aan te trekken.

Is er geen duidelijke taakomschrijving en gelden er geen strikte regels, dan spreken we over een informele groep. Als lid van een informele groep hoef je je niet aan allerlei afspraken te houden en kun je omgaan met wie je wilt. Een vriendengroep is hiervan een voorbeeld. In een arbeidsrelatie kun je ook informele contacten onderhouden; bijvoorbeeld met collega's tijdens een lunch, of met collega's van andere afdelingen. Het is belangrijk je eigen verantwoordelijkheid te nemen voor het bijdragen aan een positieve werksfeer. Dit staat ook beschreven in het economisch domein van burgerschap. Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld dat wanneer je het niet eens bent met de gang van zaken op het werk, je hierover niet gaat zeuren of roddelen met collega's, maar dat je met elkaar naar manieren zoekt om de onvrede bespreekbaar te maken.

1.5.2 Conformisme

[...]

We hebben al gelezen dat je je aanpast aan de regels en normen die in een groep gelden. Dat kan gaan om formele of informele regels. Wanneer iedereen zich aan de afspraken houdt, kan een taak op een prettige manier worden vervuld. Het kan je echter ook gebeuren dat je werkzaamheden moet uitvoeren waarvoor je geen verantwoordelijkheid kunt of wilt dragen. In het hiervoor genoemde voorbeeld is efficiënt werken belangrijk. Anja merkte dat haar collega's het belangrijker vonden hoeveel cliënten ze in een half uur hadden geholpen, dan dat de cliënten tevreden de deur uitgingen met informatie die ze hadden begrepen. Anja protesteerde hiertegen. Het ging tegen een belangrijke waarde van haar in: ze wilde aandacht hebben voor de mens die tegenover haar stond. Toen dit bespreekbaar werd gemaakt in het werkoverleg, erkende de apotheker dat hij het eigenlijk met Anja eens was.

Nu is efficiëntie niet meer het hoogst haalbare doel in de apotheek, maar tevredenheid van de cliënten.

In kerntaak 4 van de burgerschapscompetenties staat beschreven dat elke werknemer rechten heeft. In dit geval om een grens aan te geven, zoals Anja heeft gedaan, omdat ze niet verantwoordelijk wilde zijn voor snel afgeleverde medicijnen.

Blijf op een ethische en integere manier handelen vanuit je eigen normen en waarden.

Bij hoofdstuk 2

In hoofdstuk 2 komen de volgende kerntaken van de burgerschapscompetenties aan bod.

Kerntaak 1 Benoemt zijn eigen ontwikkeling en gebruikt middelen en wegen om daarbij passende leerdoelen te bereiken.

1.1 – Benoemt leerdoelen voor de eigen ontwikkeling.

1.2 – Inventariseert geschikte manieren van leren.

1.3 – Kiest bij de situatie en bij zichzelf passende manieren van leren.

1.4 – Plant zijn eigen leerproces en voert het uit.

1.5 – Evalueert de gekozen manier van leren.

Kerntaak 2 Stuurt de eigen loopbaan.

2.1 – Reflecteert op eigen kwaliteiten en motieven.

Kerntaak 4 Functioneert als werknemer in een arbeidsorganisatie.

4.1 – Gedraagt zich als werknemer bij het uitvoeren van het werk.

4.3 – Stelt zich collegiaal op.

In *paragraaf 2.1 Inleiding* is de kerntaak als volgt te vinden:

In je leven maak je steeds keuzen. Een belangrijke keuze is die voor een opleiding tot een bepaald beroep. Als je bijvoorbeeld technisch bent aangelegd, ligt het voor de hand een opleiding te kiezen gericht op het uitoefenen van een technisch beroep. Als je verzorgen leuk vindt en graag met mensen omgaat, kan een beroep in de gezondheidszorg interessant zijn; maar ook in de horeca, als je daarnaast geïnteresseerd bent in het klaarmaken en/of opdienen van eten en drinken.

Behalve vaardigheden en kennis is je houding in een bepaald beroep van belang. Waar je in het ene vak zeer klantvriendelijk moet kunnen zijn, is dat in een ander vak niet van belang, omdat je niet met klanten te maken krijgt. Bepaalde aspecten uit je houding zullen maken dat je je aangetrokken voelt tot het ene beroep en per se niet tot het andere. Die aspecten heb je van nature. Andere zul je voor een beroep moeten ontwikkelen.

Dit hoofdstuk begint met te kijken naar de basis van de beroepshouding voor de assistent: de grondhouding. Vervolgens gaan we verder met de beroepshouding. In kerntaak 2 van de burgerschapscompetenties gaat het om het sturen van de eigen loopbaan. Wat daarbij hoort is het kunnen reflecteren op eigen kwaliteiten en motieven. De hierna beschreven aspecten van de grondhouding en beroepshouding, geven je een beeld van wat er van je verwacht wordt als assistent. Je hebt daarmee een houvast om te kunnen reflecteren. In de loop van deze opleiding zal steeds duidelijker wordt wat je precies moet kunnen als assistent en welke houding geschikt is. Wellicht heb je al veel kwaliteiten en is het goed ze te herkennen. Misschien mis je kwaliteiten en is het goed ze te ontwikkelen.

In *paragraaf 2.5.3 Verantwoordelijkheid naar organisatie en collega's* is de kerntaak als volgt te vinden:

Hoewel het goed is je afspraken na te komen, toon je alleen daarmee niet altijd verantwoordelijkheid. Je kunt bijvoorbeeld de kantjes ervan aflopen en nooit openstaan voor extra verantwoordelijkheid. En mensen die vaak dingen vergeten omdat ze wat chaotisch

zijn, kunnen zich juist erg verantwoordelijk voelen. In het werk zal niet alles volmaakt verlopen: je werkt met mensen! Daarom draait het er bij 'afspraken nakomen' dus ook om hoe je ze nakomt. Op tijd aangeven dat je een periode niet goed in staat bent gemaakte afspraken na te komen, is verstandig. Bijvoorbeeld omdat je privé in een lastige situatie zit; of omdat het lichamelijk of geestelijk niet goed met je gaat. Collega's zullen eerder begrip tonen en kunnen bepaalde taken anders verdelen. Je kunt ook vragen om bepaalde taken of verantwoordelijkheden niet te hoeven hebben, omdat je er gewoon niet goed in bent en je collega wel.

In kerntaak 4 van de burgerschapscompetenties gaat het om het functioneren als werknemer in een arbeidsorganisatie. De burgerschapscompetenties die daarbij horen zijn het zich kunnen gedragen als werknemer bij het uitvoeren van het werk en zich collegiaal kunnen opstellen. Dat betekent dat je je moet kunnen houden aan bepaalde regels. Dat je verantwoordelijkheid kunt dragen voor uit te voeren werkzaamheden. Dat je je coöperatief en flexibel opstelt en dat je grenzen aangeeft als je geen verantwoordelijkheid kunt dragen. Ten slotte staat ook beschreven dat van je verwacht wordt dat je bijdraagt aan een positieve werksfeer. Je houdt daarbij, met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid, rekening met de bedrijfscultuur.

In *paragraaf 2.7 Je eigen ontwikkeling* is de kerntaak als volgt te vinden:

In dit hoofdstuk is heel wat aan de orde geweest over een goede grondhouding en beroepshouding. Erover lezen is één ding. Het inzetten in de praktijk een ander. Hoe kun je hiermee aan de slag? Welke stappen kun je zetten? Kerntaak 1 van de burgerschapscompetenties gaat over het kunnen benoemen van je eigen ontwikkeling en het kunnen gebruiken van middelen en wegen om daarbij passende leerdoelen te bereiken. In deze paragraaf gaan we iets gedetailleerder in op de burgerschapscompetenties die daarbij aansluiten.

- *Werkproces 1.1 – Benoemt leerdoelen voor de eigen ontwikkeling.* Lees het hoofdstuk nog een keer kritisch en vraag jezelf bij elk behandeld onderwerp af, hoe het met je eigen ontwikkeling zit. Maak een schema, waarin je jezelf op de schaal van 1 tot 10 scoort op de verschillende aspecten van de grondhouding en de beroepshouding. Hierbij is 1: nog niet ontwikkeld en 10: volledig ontwikkeld. Daartussen zit de rest van de ontwikkelingsstappen. Je maakt nog drie schema's en zet je eigen naam erboven. Vervolgens vraag je aan mensen die je goed kennen, of zij ook voor jou willen scoren op de aspecten van de grondhouding en beroepshouding. Wanneer de schema's van deze drie mensen en je eigen schema overeenkomen, heb je een aardig beeld van jezelf en wordt ook duidelijk welke aspecten aandacht verdienen. Als er verschil is tussen de diverse schema's, ga dan eens in gesprek met de drie mensen, om erachter te komen wat tot verschillen heeft geleid. Kom je anders over dan je denkt? Heb je een positiever of negatiever beeld van jezelf dan een ander? Heb je blinde vlekken (zie hoofdstuk 3) waarbij je delen van je eigen gedrag niet ziet of herkent?
- *Werkproces 1.4 – Plant zijn eigen leerproces en voert het uit.* Als duidelijk is dat je bijvoorbeeld uit de grondhouding het aspect 'belangstelling tonen' moet gaan ontwikkelen, omdat dat bij jou een 3 heeft gescoord en bij de drie feedbackgevers een 2, dan ga je een stappenplan maken. Hoe wil je gaan werken aan 'belangstelling tonen'? Je formuleert een doel dat haalbaar is, dat je zelf kunt controleren of je er daadwerkelijk mee aan het werk bent gegaan. Je maakt een tijdsafspraken met jezelf: binnen welke termijn ga je er iets mee doen. En je zorgt dat je resultaten boekt. In dit geval zou je met jezelf kunnen afspreken: ik ga deze week vragen stellen aan vier mensen die me iets vertellen. Vragen waaruit blijkt dat ik belangstelling heb voor het onderwerp waarover ze praten. Vervolgens vertel ik terug wat ik ze heb horen vertellen, zodat de mensen weten dat ik naar ze heb geluisterd. Daarna vraag ik hoe ze dit gesprek hebben ervaren.
- *Werkproces 1.2 en 1.3 – Inventariseert geschikte manieren van leren en kiest bij de situatie en bij zichzelf passende manieren van leren.*
 - Vraag om hulp als je jezelf wilt ontwikkelen. Bijvoorbeeld door mensen te vragen op je doel te letten en je aan te spreken als je je hieraan niet houdt. Of laat ze

complimenten geven als het je wel lukt. Of zorg voor supervisie- of intervisiegesprekken, zodat de onderwerpen waarmee je bezig bent regelmatig worden besproken. Beloon jezelf als je een doel hebt bereikt. Houd een verslag bij waarin je specifiek ingaat op de ontwikkeling van je grond- en beroepshouding; je kunt dan ook zien dat je vooruitgang boekt. Vraag mensen met wie je werkt (collega's én patiënten) om feedback.

- Als je doel bereikt is, stel dan hogere eisen aan jezelf en maak het volgende doel met betrekking tot bijvoorbeeld 'belangstelling tonen' moeilijker. In plaats van vier mensen belangstellende vragen te stellen, loop je zelf op mensen af van wie je iets wilt weten. Ook mensen met wie je anders niet gauw in gesprek zou gaan.

Deze stappen zet je, tot dat wat je wilde ontwikkelen een vanzelfsprekend deel van jezelf is geworden. Als de doelen die je jezelf hebt gesteld te hoog blijken te zijn, stel je ze bij. Niets is meer frustrerend bij het leren dan steeds te moeten constateren dat het niet lukt. Daarnaast kun je kijken of de wijze waarop je je doel probeert te bereiken, of waarop je aan het leren bent, wel bij je past. Misschien moet je iets anders zoeken. Een coach inschakelen, een boek erover lezen, in een ander soort situaties dezelfde dingen uitproberen. Bedenk dat je voor sommige te ontwikkelen aspecten veel tijd moet nemen. Leren zwemmen kost anderhalf tot twee jaar. Waarom zou je voor dit soort zaken dan ook niet veel tijd mogen nemen?

Blijf regelmatig je eigen handelen reflecteren. Evalueer hoe het nu gaat. Betrek anderen bij deze evaluatie; ook als je voor je eigen gevoel de ideale assistent bent. Een goede beroepshouding verdient aandacht.

Bij hoofdstuk 3

In hoofdstuk 3 komen de volgende kerntaken van de burgerschapscompetenties aan bod.

Kerntaak 1 Benoemt zijn eigen ontwikkeling en gebruikt middelen en wegen om daarbij passende leerdoelen te bereiken.

1.1 – Benoemt leerdoelen voor de eigen ontwikkeling.

Kerntaak 2 Stuurt de eigen loopbaan.

2.1 – Reflecteert op eigen kwaliteiten en motieven.

Kerntaak 4 Functioneert als werknemer in een arbeidsorganisatie.

4.3 – Stelt zich collegiaal op.

Kerntaak 5 Functioneert als kritisch consument.

De assistent heeft een ondersteunende functie voor burgers ten aanzien van het volgende proces:

5.1 – Oriënteert zich op de consumentenmarkt en houdt rekening met eigen wensen en mogelijkheden.

Kerntaak 7 Zorgt voor de eigen gezondheid (vitaal burgerschap).

De assistent heeft een ondersteunende functie voor burgers ten aanzien van de volgende processen:

7.1 – Zoekt informatie ten behoeve van een gezonde leefwijze.

7.2 – Beslist op basis van informatie en handelt ernaar.

7.3 – Onderneemt activiteiten om de gezondheid te bevorderen.

In paragraaf 3.1 Inleiding zijn de kerntaken als volgt te vinden:

Communicatie speelt binnen de gezondheidszorg een belangrijke rol. Via communicatie kunnen patiënten en cliënten aangeven waarvoor ze komen. Als hulpverlener probeer je op een adequate wijze in te gaan op de vraag om hulp. Welke vragen stel je? Hoe weet je of je elkaar goed hebt begrepen? Geef je schriftelijke of mondelinge voorlichting? Voelt de hulpvrager zich serieus genomen?

In de communicatie zijn dit maar een paar zaken waarmee je dagelijks te maken zult krijgen. Als de communicatie goed verloopt, kan de hulpvrager eerder een vertrouwensrelatie aangaan met een hulpverlener dan wanneer de communicatie niet goed verloopt. Dit is wel belangrijk, omdat je als hulpvrager vaak afhankelijk bent van de medewerkers in de gezondheidszorg. En misschien weet je zelf wel hoe kwetsbaar je je daarin kunt voelen. Bovendien is het voor een hulpvrager belangrijk de juiste keuzen te maken. Hierin heeft de assistent een belangrijke ondersteunende functie, omdat mensen pas een keus kunnen maken als ze goed zijn voorgelicht, de juiste informatie aangereikt hebben gekregen en eventueel hebben kunnen uiten wat hun wensen of mogelijkheden zijn. Wanneer een assistent haar functie op de juiste wijze uitoefent, vervult ze een belangrijke ondersteunende rol in de geformuleerde burgerschapscompetenties 5 en 7.

Niet alleen de contacten met de patiënten en cliënten zijn belangrijk, de contacten met collega's en werkgevers zijn dat ook. Omdat je nooit precies weet hoe een gesprek gaat verlopen of hoe de ander zal reageren, is het belangrijk inzicht te hebben in het communicatieproces.

In *paragraaf 3.3 Communicatietechnieken* is de kerntaak als volgt te vinden:

Als je wilt leren goed te communiceren, moet je je dus niet alleen op het taalgebruik concentreren. Vanwege het grote belang van non-verbale communicatie, zul je je bewust moeten zijn van je eigen non-verbale communicatie en van de non-verbale communicatie van degene met wie je communiceert. Omdat elk contact via communicatie verloopt, is een goede ontwikkeling hiervan belangrijk. In burgerschapscompetentie 1 wordt gesproken over de eigen ontwikkeling en het bereiken van leerdoelen via verschillende middelen en wegen. Hoe beter je je kunt uitdrukken, kunt uiten wat belangrijk is, klantvriendelijk contact kunt maken, hoe beter contacten verlopen. Als duidelijk is waar het in jouw wijze van communiceren aan schort, dan kun je formuleren aan welk doel je voor je eigen ontwikkeling gaat werken en op welke manier.

In *paragraaf 3.5 Waarnemen en interpreteren* is de kerntaak als volgt te vinden:

We spreken van een communicatieproces, omdat zender en ontvanger elkaar steeds beïnvloeden door de verbale en non-verbale communicatie. Het is belangrijk met wie je in gesprek bent, hoe die ander reageert, hoe je zelf reageert, in welke situatie het gesprek plaatsvindt, wat je waarneemt en hoe je elkaars gedrag uitlegt. Dit noemen we interpreteren. Je noemt communicatie dan ook een doorlopend proces, waarbij je informatie uitwisselt en op elkaar reageert.

Het goed interpreteren van de waarneming, de juiste betekenis eraan geven, kan pas als je meer informatie hebt over de achtergronden. Deze informatie helpt je om het gedrag te kunnen begrijpen en daaraan de juiste betekenis te kunnen geven. Meer informatie krijg je door goed te luisteren, goed te kijken of door vragen te stellen.

Fouten in de beoordeling van de waarneming kun je voorkomen door je bewust te zijn van het feit dat jouw waarneming subjectief is. Dit vergt zelfkennis, weten hoe je zelf denkt en reageert, maar ook mensenkennis. Zelfkennis en mensenkennis gebruik je om zo veel mogelijk vooroordelen over de ander te vermijden. Zelfkennis is ook noodzakelijk wanneer je reflecteert over je eigen houding en kwaliteiten. In burgerschapscompetentie 2 gaat het over het sturen van de eigen loopbaan. Je kunt je eigen loopbaan pas sturen, als je inzicht hebt in je kwaliteiten en motieven en als duidelijk is welke doelen je wilt bereiken voor een bepaalde ontwikkeling.

In *paragraaf 3.9 Gespreksvormen* zijn de kerntaken als volgt te vinden:

Hoe verloopt een gesprek als er advies of voorlichting van je wordt verwacht? Of als je slecht nieuws aan een patiënt moet vertellen? Of hoe reageer je als je iemand wilt vertellen dat je last hebt van diens gedrag? Hiervoor bestaan gespreksvormen die je de mogelijkheid geven het gesprek in bepaalde banen te leiden. Het helpt je om je niet te laten leiden door je eigen gevoelens, maar om steeds helder voor ogen te hebben in welke fase een gesprek zich bevindt en wat daarin of daarna nodig is. Kerntaak 5 gaat over het functioneren als kritisch consument. Een consument moet zich kunnen oriënteren op de consumentenmarkt en moet rekening kunnen houden met eigen wensen en mogelijkheden. In de huisartsen-, tandartspraktijk of in de apotheek geef je zo duidelijk mogelijk advies of voorlichting over te gebruiken middelen en de effecten daarvan. Je houdt daarbij voor ogen wat je doel voor deze patiënt of cliënt is. Hoe duidelijker je verhaal, hoe beter de patiënt of cliënt kan beoordelen of hij of zij dit wil. Dat geldt natuurlijk ook voor het geven van informatie over een gezonde leefwijze (kerntaak 7 van de burgerschapscompetenties). Een patiënt/cliënt beslist hierover op basis van de door de assistent gegeven voorlichting of adviezen.

3.9.1 Het geven van voorlichting

[...]

Het heeft geen zin een patiënt te zeggen te stoppen met roken, als hij niets weet over de schadelijke gevolgen van roken. Als een patiënt die kennis wel heeft, maar het interesseert hem niet, dan is je voorlichting gericht op houdingsverandering. En als de patiënt geïnteresseerd is, is de voorlichting gericht op gedragsverandering en stel je een actieplan op. Dat kan samen met de patiënt (kerntaak 7 van de burgerschapscompetenties).

[...]

3.9.4 Omgaan met feedback

[...]

Door feedback krijg je zicht op een aantal gedragingen van jezelf en het effect daarvan op anderen. Je krijgt daardoor de mogelijkheid je gedrag zo te laten als het is of het te veranderen. In kerntaak 4 van de burgerschapscompetenties wordt geschreven over het functioneren van de werknemer in een arbeidsorganisatie. Een van de werkprocessen is het je collegiaal opstellen. Wanneer de communicatie steeds duidelijk is, bijvoorbeeld omdat uitgesproken wordt wat je lastig vindt in de samenwerking of wat je van elkaar waardeert, zal dat de samenwerking ten goede komen. Het getuigt van meer collegialiteit je collega met behulp van feedback aan te spreken dan achter zijn of haar rug te roddelen wat je werkelijk van deze persoon vindt. Het zal de positieve werksfeer ten goede komen.

3.10 Omgangsvormen

[...]

Het gevolg van deze zelfobservatie kan zijn dat je objectiever naar anderen kunt kijken, omdat je de dingen die bij jezelf horen (dus niet bij een ander) eerder herkent. Je wordt je meer bewust van jezelf en wat nodig is voor je eigen ontwikkeling. Welk doel wil je bereiken en op welke wijze ga je hieraan werken? (Kerntaak 1 van de burgerschapscompetenties.)

Bij hoofdstuk 4

In hoofdstuk 4 komen de volgende kerntaken van de burgerschapscompetenties aan bod.

Kerntaak 2 Stuur de eigen loopbaan.

2.1 – Reflecteert op eigen kwaliteiten en motieven.

Kerntaak 6 Neemt deel aan diverse sociale verbanden en draagt bij aan de leefbaarheid van de sociale omgeving.

6.2 – Voert activiteiten uit ten behoeve van de leefbaarheid van zijn sociale omgeving.

Kerntaak 7 Zorgt voor de eigen gezondheid (vitaal burgerschap).

7.3 – Onderneemt activiteiten om de gezondheid te bevorderen.

In *paragraaf 4.5 Stijlen van conflicthantering* is de kerntaak als volgt te vinden:

[...]

Over het algemeen hebben mensen zichzelf een voorkeursstijl aangeleerd, die ze bij de meeste conflicten toepassen. Het is belangrijk dat je weet welke voorkeursstijl je zelf hebt. Zoals in burgerschapscompetentie kerntaak 2 staat beschreven, is het belangrijk sturing te geven aan je eigen loopbaan. Je kunt sturing geven aan je loopbaan door voor jezelf te benoemen aan welke doelen je in je werk wilt werken. In de gezondheidszorg krijg je altijd met conflictsituaties te maken. Hoe beter je daarmee kunt omgaan, hoe beter de dagelijkse contacten met patiënten en cliënten verlopen. Wanneer je je eigen voorkeursstijl kent, kun je daarover reflecteren: wat is de kwaliteit van deze stijl? Waarom maak ik gebruik van deze stijl, wat is mijn motief? Wat zou hieraan lastig kunnen zijn? Zou ik het een volgende keer anders kunnen aanpakken?

Denk bijvoorbeeld eens aan de situatie dat je elk conflict uit de weg gaat. Dat zou op den duur ten koste kunnen gaan van je professionaliteit: mensen weten dat je hen toch niet confronteert. Sommige patiënten kunnen dan eigen variaties op de regels gaan bedenken. Maar het uit de weg gaan van een conflict kan in bepaalde situaties ook verstandig zijn, bijvoorbeeld als het ten koste van je veiligheid gaat of als het conflict niet belangrijk is.

In *paragraaf 4.6 Omgaan met conflicten* is de kerntaak als volgt te vinden:

[...]

In kerntaak 4 van de burgerschapscompetenties gaat het om het functioneren als werknemer in een arbeidsorganisatie. De werkprocessen die daarbij horen zijn het zich kunnen gedragen als werknemer bij het uitvoeren van het werk en zich collegiaal kunnen opstellen. Dat betekent dat je je moet kunnen houden aan bepaalde regels. Dat je verantwoordelijkheid kunt dragen voor uit te voeren werkzaamheden. Dat je je coöperatief en flexibel opstelt en dat je grenzen aangeeft als je geen verantwoordelijkheid kunt dragen. Ten slotte is ook beschreven dat van je verwacht wordt dat je bijdraagt aan een positieve werksfeer. Je houdt daarbij, met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid, rekening met de bedrijfscultuur.

[...]

Als je tijdens het conflict voelt dat je boos wordt op de ander en je die boosheid wilt uiten, bestaat de kans dat een conflict escaleert. Beter is het om te ervaren wat je voelt en welke *behoefte achter je eigen gevoelens* zit. Als je praat over wat je nodig hebt, in plaats van aan te geven wat fout is met de ander, zal er eerder naar je worden geluisterd. Formuleer niet wat je *niet* wilt, maar formuleer wat je *wel* wilt.

In kerntaak 6 van de burgerschapscompetenties wordt gesproken over activiteiten ten behoeve van de leefbaarheid van de sociale omgeving. Wanneer je je niet laat meeslepen door je eigen emoties, maar steeds zoekt hoe je het contact met de ander kunt openhouden, is dat een mooi en praktisch voorbeeld van het leefbaar houden van je sociale omgeving. Tegen elkaar schreeuwen lost immers nooit iets op. Wanneer doelen en behoeften duidelijk worden, dient zich eerder een mogelijkheid aan om in gesprek te blijven.

Als je wat wilt zeggen over het gedrag van de ander, doe dit dan via de regels van *feedback*. Je kunt in dit soort situaties bijvoorbeeld zeggen: 'Ik merk dat ik boos word, als u zo tegen me schreeuwt. Ik kan zo niet normaal met u praten. Ik wil u graag helpen, maar dan moet u nu stoppen met schreeuwen.' In kerntaak 7 van de burgerschapscompetenties gaat het over zorgen voor de eigen gezondheid. Dat is niet alleen fysiek, maar ook op psychisch gebied en

sociaal welbevinden. Wanneer je kunt opkomen voor jezelf in situaties waarin je je niet prettig voelt, kan dat je helpen om psychisch gezond te blijven. Een beledigende, kwetsende, woedende reactie kan je uit je evenwicht halen. Als je daarop niet adequaat reageert, blijft dat doorzeuren in je hoofd en in je lijf (buikpijn, hoofdpijn). Wanneer je in een omgeving werkt waar conflictsituaties aan de orde van de dag zijn, is het helemaal belangrijk hierin goed voor jezelf te zorgen. Een situatie die te lang vervelend is, zonder dat je daarin een grens kunt aangeven, kan zorgen voor overbelasting.

Bij hoofdstuk 5

In hoofdstuk 5 komen de volgende kerntaken van de burgerschapscompetenties aan bod.

Kerntaak 6 Sociaal-cultureel domein.

6.1 – Neemt deel in diverse sociale verbanden en leeft in de openbare ruimte.

6.2 – Voert activiteiten uit ten behoeve van de leefbaarheid van zijn sociale omgeving,

In *paragraaf 5.3 Verschillen tussen culturen* is de kerntaak als volgt te vinden:

[...]

Als je volgens de hiervoor genoemde verdeling kijkt naar de verschillen tussen culturen, ben je beter in staat te begrijpen wat de invloed van een cultuur is op mensen. Dus ook de invloed van je eigen cultuur op jezelf.

Wanneer je per cultuur specifieke kennis zou verzamelen (bijvoorbeeld over Marokko), krijg je een opsomming van de geografie, de taal, de geschiedenis, de gebruiken, de hygiëne, enzovoort. Deze informatie is belangrijk, maar bij het kijken naar verschillende culturen niet volledig. Je mist dan dat je je bewust moet worden van de invloed van je eigen cultuur vóór je naar andere culturen kunt kijken. In kerntaak 6 van de burgerschapscompetenties staat in de toelichting dat de burger op een passende wijze deelneemt aan de directe sociaal-culturele omgeving. Dat houdt onder andere in dat je kunt handelen vanuit je eigen identiteit en dat je de identiteit van anderen moet respecteren. Dan is het van belang de achtergrond van de verschillende culturen te kennen.

In *paragraaf 5.4.3 Vooroordelen, discriminatie en racisme* is de kerntaak als volgt te vinden:

De beste manier om racisme, discriminatie of vooroordelen te bestrijden is te onderkennen dat er vooroordelen bestaan en niet door ze te verbieden. Je kunt nagaan welke oorzaak racistisch gedrag heeft (voelt iemand zich bedreigd, is iemand bang voor het onbekende). Vervolgens onderzoek je wat je aan deze oorzaak kunt doen (boeken lezen, gesprek aangaan, voorlichting geven, multiculturele bijeenkomsten, enz.). In kerntaak 6 van de burgerschapscompetenties staat dat de burger activiteiten kan uitvoeren ten behoeve van de leefbaarheid van zijn sociale omgeving. De sociale omgeving kan dichtbij zijn, in de buurt, maar ook in voorkomende gevallen, in het buitenland liggen. Het kan gaan om meer of minder georganiseerde activiteiten en toevallige ontmoetingen.