



Verdiepingsworkshops Professionele dienstverlener

Voor jou als professionele dienstverlener, zijn de volgende uitgangspunten belangrijk:

- Denken vanuit de cliënt (vraaggericht, wat wil de cliënt echt?) in plaats vanuit autoriteit (ik weet wat goed is voor de cliënt);
- Er moet 'moeite' worden gedaan voor de cliënt, zoals een speciaalzaak er alles aan doet om het klanten naar de zin te maken (meer commercieel denken), je onderscheiden van de concurrent;
- Kennis van omgangskunde (goede mensenkennis en communicatievaardigheden);
- Betrouwbaar en integer (zeg wat je doet en doe wat je zegt, zonder verborgen agenda);
- Bejegening/ ondernemerschap (pro actief handelen alsof de instelling van jou is).

Op een professionele manier met cliënten en collega's omgaan, oftewel het vinden van de juiste toon is net als met autorijden: bepaalde gewoonten raken ingesleten, sommige regels raken op de achtergrond, we zijn ons niet meer zo bewust van wat we doen én er komen andere regels of inzichten. Daarom is het goed om geregeld de eigen wijze van handelen onder de loep te nemen en deze waar nodig aan te scherpen of zich te laten bijscholen. Met de basistrainingen zijn alle relevante aspecten van de professionele dienstverlener in de zorg aan bod gekomen. De verdiepingsworkshops stellen jou in staat om gericht die competenties verder aan te scherpen, die voor jou belangrijk zijn. Er zijn tien workshops waarvan jij er twee kan selecteren.



Opkomen voor jezelf:
je assertiviteit verbeteren



**Etiquette/
Gastvriendelijkheid:**
de juiste houding en gedrag



Argumenteren:
overtuigen in vergaderingen of
in een discussie



Lichaamstaal:
gebruik van lichaamstaal



Zakelijk communiceren:
doelgericht een gesprek
voeren



Gespreksvaardigheden:
succesvol praten en
luisteren



Omgaan met gedrag:
kennen van eigen gedrag en
beïnvloeding



**Omgaan met agressief
gedrag:**
controle fysieke beheersing



Cliënt veiligheid:
zorgen dat cliënten zich veilig
voelen



Empathie naar cliënten:
de kracht van Empathie



Workshop: Opkomen voor jezelf

- Hoe slaag je erin te zeggen wat je wilt?
- Hoe leer je goed voor jezelf op te komen?
- Hoe leer je 'nee' te zeggen en niet toe te geven?
- Hoe kun je je assertiviteit verbeteren?

Assertiviteit

Medewerkers in de zorg zijn bezig het anderen naar de zin te maken: logisch, want daar gaat het om bij 'zorgen'. Vaak komen zij daardoor niet voldoende voor hun eigen belangen op en geven zij grenzen onvoldoende aan, waardoor stress ontstaat. Medewerkers moeten dus assertiever zijn en leren om toch duidelijk grenzen aan te geven en om voet bij stuk te houden, ook in het contact met mensen die meer ervaring hebben of dominantier zijn. Dit kan echter lastig zijn, zeker wanneer er sprake is van verschillende karakters en andere belangen.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop leer je duidelijk aan te geven wat je wilt en bedoelt en wat jouw grenzen zijn. Je gaat daardoor problemen en conflicten niet meer uit de weg en zult eerder initiatief kunnen nemen. Bovendien weet je na afloop van de workshop welke factoren bij jou spanning veroorzaken en hoe je daarmee kunt omgaan.



Workshop: Argumenteren

- Welke argumenten snijden hout?
- Wat is een juiste houding?
- Waardoor raken mensen overtuigd?
- Hoe kunt je overtuigen in vergaderingen of in een discussie met collega's, cliënten of familie?
- Hoe kunt je beter omgaan met de argumenten van de ander?

Argumenteren

In de praktijk betekent 'gelijk hebben' niet altijd 'gelijk krijgen'; vaak staan verborgen agenda's, onwil of hiërarchische verhoudingen in de weg. Bovendien laat niet iedereen zich op dezelfde manier overtuigen: de een raakt overtuigd door sterke argumenten, de ander door een vlotte babbel, door een krachtige metafoor of een slimme vergelijking. Met de juiste kennis en technieken neemt jouw persoonlijke overtuigingskracht toe, zodat je een grotere kans hebt om jouw doel te bereiken: bij een vergadering, een presentatie of gewoon in een gesprek met een collega. Argumenteren is een constante wisselwerking tussen verstand en gevoel en in onze moderne overlegsituaties zijn beide even belangrijk.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop krijg je inzicht in de verschillende typen argumentatiestructuren, zodat je argumenten en drogredenen kunt herkennen. Zo leer je de argumentatie van de ander te weerleggen en zelf goede argumenten te gebruiken en een overtuigende houding aan te nemen.



Workshop: Zakelijk communiceren

- Weet je hoe je je moet opstellen in een zakelijk gesprek?
- Bereik je in het gesprek wat je vooraf wilde?
- Ben je je bewust van de eerste indruk die je maakt?
- Kun je structuur aanbrengen en vasthouden in een gesprek?

Zakelijk communiceren

Zonder dat je erbij stilstaat, voer je elke dag talloze gesprekken. Een praatje met de burens, kletsen met collega's, discussies met vrienden. In bijzondere situaties is het fijn meer inzicht te hebben in gesprekstechnieken en de manier waarop je een gesprek 'zakelijk' houdt. Tijd is nu eenmaal kostbaar en prioriteiten moeten worden gesteld.

Inhoud en resultaat

Bij deze workshop leer je de doelstelling van jouw gesprek ook werkelijk te behalen door structuur in het gesprek aan te brengen. Bovendien leer je door middel van gesprekstechnieken en houding het gesprek te sturen. Met behulp van de prioriteitenmatrix wordt gekeken of jij de juiste keuzes maakt om een gesprek aan te gaan.



Workshop: Omgaan met gedrag

- Herken je de verschillende vormen van gedrag?
- Hoe ga je om met verschillend gedrag?
- Hoe past je je aan om gedrag te beïnvloeden?
- Ken je de gevolgen van jouw eigen gedrag?

Omgaan met gedrag

Gedrag beïnvloedt gedrag en de keuze van jouw gedrag is geen constante, maar variabel. Jij kiest namelijk welk gedrag jij op een bepaald moment laat zien. Als gedrag ander gedrag beïnvloedt en jijzelf de keuze kunt maken welk gedrag jij op een bepaald moment laat zien, kan je gedrag dus bewust beïnvloeden en zorgen dat jij invloed hebt op het gedrag van anderen. Kennis van jouw eigen voorkeursgedrag en de impact op andere mensen is hierbij van groot belang.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop, leer je verschillende gedragsstijlen herkennen en de invloed die de gedragsstijlen op elkaar hebben. Jij leert hoe je het beste kunt reageren op de verschillende stijlen om gedrag te beïnvloeden, teneinde de communicatie te optimaliseren zodat de effectiviteit van het gesprek toeneemt. We staan met name stil bij dominant, afstandelijk en sociaal gedrag alsmede extreme uitingen zoals agressie, boosheid en passief gedrag.



Workshop: Cliënt veiligheid

- Voelt de cliënt zich altijd veilig bij ons?
- Voelt de cliënt zich altijd geliefd door ons?
- Is de relatie tussen ons en de cliënt wederkerig en gelijkwaardig?
- Voelt de cliënt zich altijd verbonden met ons?

Cliënt veiligheid

Je veilig voelen is iets anders dan veilig zijn, ieders veiligheidsbeleving wordt onder andere bepaald door ervaringen uit het verleden. Ieder mens verlangt ernaar zich veilig en geliefd te voelen. Mensen zijn sociale wezens en hebben behoefte te leven in hechte en zorgzame gemeenschappen waarbinnen gemeenschappelijke waarden en normen ontwikkeld worden. Zijn wij als verzorgend personeel in staat met onze houding en omgang de cliënt het maximale veiligheidsgevoel te geven, die aansluit bij de belevingswereld van de cliënt. Kunnen wij zorgvuldig en bewust omgaan met onze deskundigheidsmacht en in gelijkwaardigheid, respect en samenwerking met de cliënt komen tot de juiste afstemming.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop besteden we aandacht aan de verschillende vormen van macht als professionele of deskundigheidsmacht. Je bewust gemaakt van de factoren die meespelen bij veiligheid en wat voor invloed je daar op kan hebben. We oefenen met het effect van eigen houding en communicatie op het veiligheidsgevoel van een ander. Je krijgt handvatten hoe je de communicatie kan aanpassen zodat het gevoel van veiligheid wordt vergroot voor de cliënt.



Workshop: Etiquette/gastvriendelijkheid

- Wil je een gastvrijere houding creëren bij de medewerkers?
- Wil je dat gasten zich altijd welkom voelen?
- Wil je dat de medewerkers precies weten 'hoe het hoort' zodat ze zich kunnen aanpassen in iedere situatie?
- Wil je handvatten om met cultuurverschillen om te gaan?
-

Etiquette/gastvriendelijkheid

In de zorg heb je te maken met cliënten, maar ook met familie van cliënten of andere bezoekers en zij moeten zich allen gast voelen in de organisatie. De sleutel hiervoor is een juiste naleving van de etiquetteregels. Etiquette werkt in de rij voor de kassa bij de supermarkt, tijdens familie- en bedrijfsuitjes en tijdens bruiloften, maar ook bij werk in de zorg, aan de receptie of overal elders waar je met gasten omgaat, draagt etiquette bij tot betere gastvriendelijkheid. Etiquette is de smeerolie voor goed menselijk contact.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop vertalen we standaardomgangsvormen (etiquette) naar gastvriendelijkheid binnen de zorg en de organisatie. Je leert zorgvuldiger te communiceren, een positievere presentatie van jezelf en de instelling te geven en op een professionelere manier gasten te ontvangen, waardoor betere relaties worden opgebouwd.

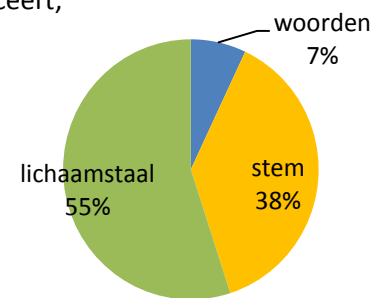


Workshop: Lichaamstaal

- Wil je jouw sociale communicatie verbeteren?
- Wil je begrijpen welke boodschappen jij uitstuurt?
- Wil je doelbewust kunnen omgaan met lichaamstaal?
- Wil je begrijpen wat anderen met hun lichaamstaal zeggen?
-

Lichaamstaal/non verbale communicatie

Iedereen maakt gebruik van lichaamstaal: met je hele manier van doen vertel je als het ware aan anderen wie je bent en wat je bedoelt. De manier waarop je met jouw lichaam communiceert, is authentiek en aan je eigen lichaam verbonden. Onderzoek wijst uit dat wij in een gesprek 55% van de informatie met onze lichaamstaal overbrengen en slechts 7% met woorden. In veel beroepsgroepen, maar vooral in de zorg, is het van belang dat je de lichaamstaal van de cliënt, collega en familie goed kunt interpreteren zodat je adequaat kunt inspelen op de situatie en betere zorg kunt verlenen.



Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop vergroten wij jouw theoretische kennis over lichaamstaal. Met deze kennis en door oefensituaties word je je bewust van jouw eigen lichaamstaal en van de manier waarop jij op anderen overkomt. Hierdoor kun je in specifieke situaties de lichaamstaal aanpassen, zodat je invloed kunt uitoefenen op de manier waarop jij op anderen overkomt. Ook het 'lezen' van lichaamstaal van anderen aan bod: komt wat jij ziet wel overeen met wat jij hoort?



Workshop: Gespreksvaardigheden

- Vragen stellen
- Aandachtgevend gedrag
- Samenvatten
- Reflecteren
- Confronteren
- Schakelen
-

Gesprek

Een gesprek is succesvol als we ons gespreksdoel hebben behaald. Deze gespreksdoelen kunnen zowel op het inhoudelijke als op het relationele vlak liggen. Er zijn drie essentiële factoren die bijdragen aan het succes in een gesprek: contact, transparantie en interactie. Deze factoren staan niet los van elkaar, maar zijn met elkaar verbonden.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop worden deze drie (succes) factoren behandeld en geoefend. Daarnaast leer je de belangrijkste gespreksvaardigheden die in een gesprek nodig zijn en oefen je hiermee in casus- en spelvorm.



Workshop: Omgaan met agressief gedrag

- Hoe signaleer je vroegtijdig het proces naar agressief gedrag?
- Wat zijn de risicofactoren die agressie kunnen beïnvloeden?
- Hoe agressie te voorkomen of te beperken?
- Hoe bewaak je je eigen veiligheid en die van andere?
- Hoe verleen je nazorg aan collega's na een ingrijpende situatie?

Omgaan met agressief gedrag

Agressie is van alle tijden. In deze tijd zie je agressie optreden op plaatsen en in situaties waarop je dit niet zou verwachten. Verharding van de maatschappij, minder rekening houden met andere, ieder zijn eigen belang voorop. In de gezondheidszorg zien we dezelfde tendens. Agressie tegen hulpverleners door cliënten, familie en omstanders. Ook in de ouderenzorg kunnen we te maken hebben met agressie.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop krijg je zicht op hoe het proces van agressie verloopt. Krijg je zicht op hoe te handelen bij de verschillende fases die agressie kent. Je krijgt handvatten hoe om te gaan bij fysieke agressie. In de workshop word je bewust gemaakt van de factoren die meespelen bij agressie en wat voor invloed je daar op kan hebben. Je maakt kennis met het begrip nazorg, hoe deze te verlenen aan collega's die een ingrijpende situatie hebben meegemaakt. Na het volgen van deze workshop is er de mogelijkheid om de complete basistraining CFB te volgen.

Deze workshop wordt verzorgd door Alant



Workshop: Empathie voor cliënten

- Hoe werkt het precies?
- Wanneer ervaart de zorgvrager de aandacht als echt en welgemeend?
- Als empathische zorgverlener hoef je niet altijd met de wensen van de zorgvrager mee te gaan, maar waar ligt dan de grens?

Empathie voor cliënten

Empathie is in de zorg vanzelfsprekend. Aandacht voor de zorgvrager hoort bij het vak.

Toch kun je over empathie veel meer te weten komen dan je op het eerste gezicht zou denken.

Inhoud en resultaat workshop

In deze workshop verdiepen we ons in de kracht van de verzorgende en de invloed van empathie op de cliënt. We staan stil bij wat empathie precies is en op welke manier je het kunt ervaren. We besteden aandacht aan de factoren die een rol spelen bij empathisch handelen: goed communiceren, helder krijgen hoe de verwachtingen over en weer zijn, de mate van mondigheid van de cliënt, de houding waarmee je cliënten tegemoet treedt, het placebo-effect van communiceren. Tenslotte stellen we vast hoe je empathisch gedrag krachtiger kunt maken zonder dat het een kunstje wordt. We doen dat aan de hand van dagelijkse praktijkvoorbeelden. Na deze workshop weet je hoe krachtig empathie kan zijn en op welke manier je je empathisch vermogen kunt vergroten en daardoor effectiever kunt werken.

Deze workshop wordt verzorgd door Nan Smits