



Communicatieworkshops

De invulling van de zorg en de dienstverlening aan cliënten verandert en daarmee veranderen ook de taken van de begeleider en verzorgende:

- *Van zorg in ondersteuning*
- *Van aanbodgestuurd in vraaggestuurd*
- *Van taakdifferentiëring in taakintegratie*
- *Van geïsoleerd werken in samenwerken met cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers*
- *Van vaste patronen in flexibel inspelen op een wisselende zorgvraag*
- *Van alleen uitvoeren in uitvoeren plus afspreken, organiseren, controleren van de geleverde zorg en bijstellen in geval van afwijkingen*

Deze nieuwe rol, die dus niet alleen op uitvoering maar ook meer op verantwoordelijkheid, organisatie en samenwerking is gericht, vraagt om goede communicatievaardigheden van de begeleiders en verzorgenden. Met een professionele toepassing van communicatievaardigheden, oftewel het vinden van de juiste toon is het 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 communiceren onder de loep te nemen en deze waar nodig aan te scherpen of zich te laten bijscholen.

Er zijn veel verschillende vormen van communicatie die op veel verschillende manieren worden ingezet. Daarbij is ieder mens anders en heeft iedereen van nature, en door opgedane ervaring, andere sterke en zwakke punten. Het aanbod van workshops voor communicatievaardigheden beslaat dan ook een aantal verschillende onderwerpen, zodat u zich precies voor die vaardigheden kunt laten bijscholen waarvoor dat nodig is:



Opkomen voor jezelf:
uw assertiviteit
verbeteren



Feedback:
elkaar helpen om te
verbeteren



Argumenteren:
overtuigen in
vergaderingen of in een
discussie



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



**Motiveren/de juiste
toon vinden:**
anderen meekrijgen
zonder te confronteren



Lichaamstaal:
gebruik van lichaamstaal



Geheel in lijn met de grotere verantwoordelijkheid die begeleiders en verzorgenden krijgen, kunnen zij zelf (eventueel in overleg met de leidinggevende) de workshop(s) selecteren die het meest bijdragen aan hun verdere ontwikkeling. Tijdens deze workshops kunnen zij zich richten op de eigen persoonlijke aandachtspunten op het gebied van communicatie en kunnen zij samen met collega's op deze vaardigheden oefenen.

Doelstelling:

Voor elke workshop geldt dat de specifieke communicatieve vaardigheden waarop de betreffende workshop gericht is, worden aangescherpt, opgefrist en opgepoetst. De workshops zijn gericht op bewustwording van het eigen functioneren en op het oefenen met situaties die de deelnemers zelf in hun dagelijkse praktijk tegenkomen.

Opzet van de workshops

In de workshops gaan wij op een actieve en dynamische manier aan de slag. Voor elk gebied wordt kort een theoretisch kader besproken dat in concrete oefensituaties wordt toegepast. De deelnemers nemen hun eigen gedrags- en communicatiepatronen onder de loep en leren op een leuke en zinvolle manier hoe zij effectiever kunnen communiceren. De oefensituatie is afhankelijk van het thema van de workshop, maar is altijd specifiek gericht op leren door ervaren. In iedere workshop zullen dan ook naast algemene voorbeelden veel praktijkvoorbeelden en casussen uit de zorg gebruikt worden om de theorie te verduidelijken.

Met het oog op de behoeften van onze klanten bieden we hierbij de eerder genoemde zes communicatiewerkshops aan, maar wanneer u een andere of aanvullende behoefte heeft, bespreken we graag met u hoe we daaraan invulling kunnen geven.

Doelgroep

Tot de doelgroep van deze workshops behoren alle medewerkers die betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening aan cliënten:

- Begeleiders
- Zorgcoördinatoren
- (Contact)verzorgenden
- Teamleiders
- Gastvrouwen
- Receptionisten
- Medewerkers van de facilitaire of restauratieve dienst

Duur

Per workshop is minimaal één dagdeel nodig: daarin kunnen alle belangrijke aandachtspunten behandeld worden en krijgen de deelnemers handvatten aangereikt om zelf (eventueel ondersteund door hun leidinggevende) in de praktijk verder te gaan met het onderwerp.

Voor verdere verdieping kan de workshop met een dagdeel worden verlengd. Desgewenst kan dit tweede dagdeel op een later tijdstip plaatsvinden, na een bepaalde tussenperiode waarin het geleerde in de praktijk kan worden getoetst. Zo wordt meer begeleid de theorie in praktijk gebracht.



Workshop: Opkomen voor jezelf

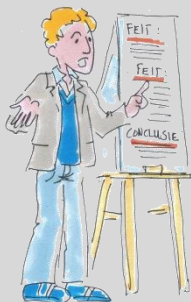
- Hoe slaag je erin te zeggen wat je wilt?
- Hoe leer je goed voor jezelf op te komen?
- Hoe leer je 'nee' te zeggen en niet toe te geven?
- Hoe kun je je assertiviteit verbeteren?

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 dominanter zijn. Dit kan echter lastig zijn, zeker wanneer er sprake is van verschillende karakters en andere belangen.

Inhoud en resultaat workshop

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



Workshop: Argumenteren

- Welke argumenten snijden hout?
- Wat is een juiste houding?
- Waardoor raken mensen overtuigd?
- Hoe kunt u overtuigen in vergaderingen of in een discussie met collega's, cliënten of familie?
- Hoe kunt u 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 metafoer of een slimme vergelijking. Met de juiste kennis en technieken neemt uw persoonlijke overtuigingskracht toe, zodat u een grotere kans hebt om uw 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 krijgt u inzicht in de verschillende typen argumentatiestructuren, zodat u argumenten en drogredenen kunt herkennen. Zo leert u de argumentatie van de ander te weerleggen en zelf goede argumenten te gebruiken en een overtuigende houding aan te nemen.



Workshop: Motiveren/de juiste toon vinden

- Hoe zorg je ervoor dat anderen net zo enthousiast worden als je zelf bent?
- Hoe krijg je mensen warm voor je ideeën zonder confronterend, stellend of al te direct over te komen?
- Wat is het effect van uw gedrag op de motivatie van anderen?

Motiveren

Net als in andere bedrijven zijn er in zorginstellingen gemotiveerde en minder gemotiveerde medewerkers. Mensen verschillen nu eenmaal en de motivatie, of de persoonlijke inspiratiebron, verschilt van mens tot mens. Het kan ook zijn dat die ene collega of cliënt die altijd zo inspirerend was opeens gedemotiveerd blijkt te zijn. Het zou perfect zijn als in uw instelling iedere medewerker optimaal gemotiveerd is, maar de realiteit is vaak anders.

Inhoud en resultaat workshop

Bij deze workshop krijgt u via het Inspiratiespel inzicht in de inspiratiebronnen, behoeften en wensen van mensen. Bovendien leert u te begrijpen waardoor iemand gedemotiveerd kan raken en leert u op de juiste manier te reageren, zodat u andere mensen werkelijk helpt hun motivatieniveau te verhogen: ook demotivatie is immers betrokkenheid en afhankelijk van de manier waarop u daarop reageert, kan de motivatie op langere termijn terugkomen.



Workshop: Feedback

- Hoe kun je eerlijk zeggen wat je vindt zonder te kwetsen?
- Hoe breng je goed op je cliënt of collega over wat je van haar of zijn gedrag vindt?
- Bent u zich niet altijd bewust hoe u overkomt op anderen?
- Vindt u complimenten geven en/of ontvangen lastig?

Feedback

Door alle contactmomenten die u als medewerker in de zorg met collega's hebt, is het soms onvermijdelijk om een ander aan te spreken op bijvoorbeeld ongewenst gedrag. Het is echter lastig om de juiste boodschap over te brengen en te bereiken dat de ander uw feedback zonder weerstand aanvaardt en er iets mee doet. Velen voelen feedback immers als een aanval, terwijl we er toch veel van kunnen leren. Positieve feedback (complimenten) geven we veel te weinig, terwijl dit van onschatbare waarde kan zijn. Uit onderzoek blijkt namelijk dat medewerkers vaak meer hechten aan een compliment of schouderklopje dan aan een salarisverhoging.

Inhoud en resultaat workshop

De workshop Feedback maakt u bewust van het effect van uw gedrag op anderen en geeft u handvatten om op een krachtige en respectvolle manier feedback te geven en te ontvangen. U leert hoe u positieve feedback geeft en ontvangt en hoe u kunt omgaan met uw eigen vaak (irrationele) gedachten en gevoelens.



Workshop: Etiquette/gastvriendelijkheid

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

Etiquette/gastvriendelijkheid

In de zorg heeft u te maken met cliënten, maar ook met familie van cliënten of andere bezoekers en zij moeten zich allen gast voelen in uw 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 uw werk in de zorg, aan de receptie of overal elders waar u met gasten omgaat, draagt etiquette bij tot een betere gastvriendelijkheid. Etiquette is de smeermolie voor goed menselijk contact.

Inhoud en resultaat workshop

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

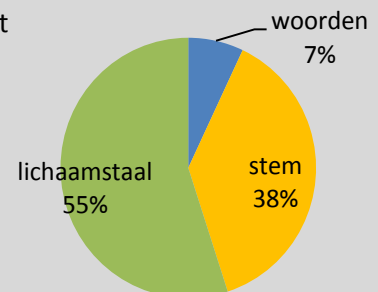


Workshop: Lichaamstaal

- Wilt u uw sociale communicatie verbeteren?
- Wilt u begrijpen welke boodschappen u uitstuurt?
- Wilt u doelbewust kunnen omgaan met lichaamstaal?
- Wilt u begrijpen wat anderen met hun lichaamstaal zeggen?

Lichaamstaal/non verbale communicatie

Iedereen maakt gebruik van lichaamstaal: met uw hele manier van doen vertelt u als het ware aan anderen wie u bent en wat u bedoelt. De manier waarop u met uw lichaam communiceert, is authentiek en aan uw 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 u de lichaamstaal van uw cliënt, collega en familie goed kunt interpreteren zodat u adequaat kunt inspelen op de situatie en betere zorg kunt verlenen.



Inhoud en resultaat workshop

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