



Training: Onderhandelen met arrangementen

Bent u bezig met de invoering van Zorgarrangementen en gaan de verzorgenden met cliënten en familie in gesprek over de afstemming van de zorg en dienstverlening?

De training 'Onderhandelen met arrangementen' biedt:

- Een theoretisch kader voor het onderhandelen
- Kennis over de basisbegrippen van een zorgarrangement
- Ervaring met onderhandelen
- Ervaringsuitwisseling met collega's

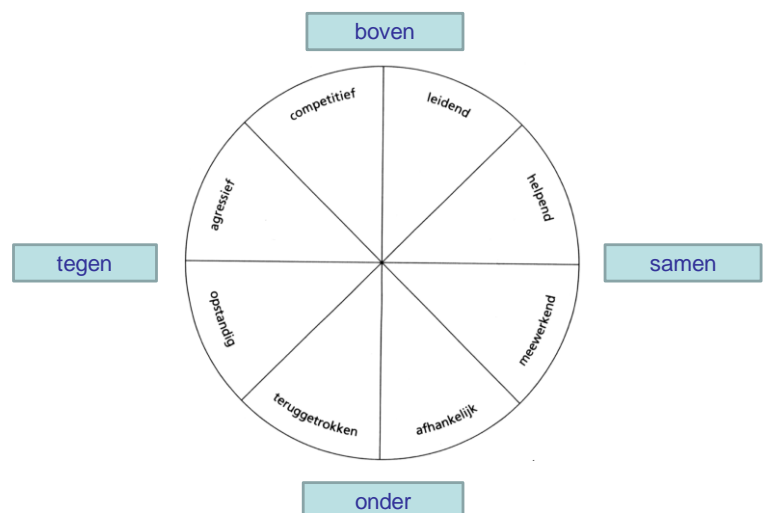
Het werken met arrangementen en de hierin genoemde tijden van de ZZP's vraagt van verzorgenden dat zij in gesprek gaan met cliënten of familieleden over de zorg- en dienstverlening. Zij moeten daarom ook de mogelijkheden, beperkingen en randvoorwaarden van de organisatie kunnen benoemen. Voor veel verzorgenden zijn het werken met zorgarrangementen en het in gesprek gaan met een cliënt over de (on)mogelijkheden van arrangementen nieuwe aspecten. Het kunnen onderhandelen is hierbij een onmisbare vaardigheid.

De training 'Onderhandelen met arrangementen' stimuleert medewerkers om op een interactieve en speelse wijze het onderhandelen onder de knie te krijgen. Reflectie op het eigen handelen en houding (in hoeverre werkt men nog met 'de oude bril' op) is hierin onmisbaar.

Tijdens de training staan we stil bij het onderhandelen:

- Wat is onderhandelen?
- Wat is je speelruimte binnen een onderhandelingsgesprek?
- Wat is de invloed van je eigen gedrag?
- Hoe kun je een win-win situatie creëren zodat de relatie tussen jou en de cliënt goed blijft?
- Hoe ga je om met mondige en veeleisende cliënten?
- Waar loop je tegen aan in gesprekken met cliënten?

Met afwisselende oefeningen en opdrachten leren de deelnemers wat het effect van houding en bepaalde communicatiepatronen is. Hierbij wordt de theorie van de Roos van Leary gebruikt.

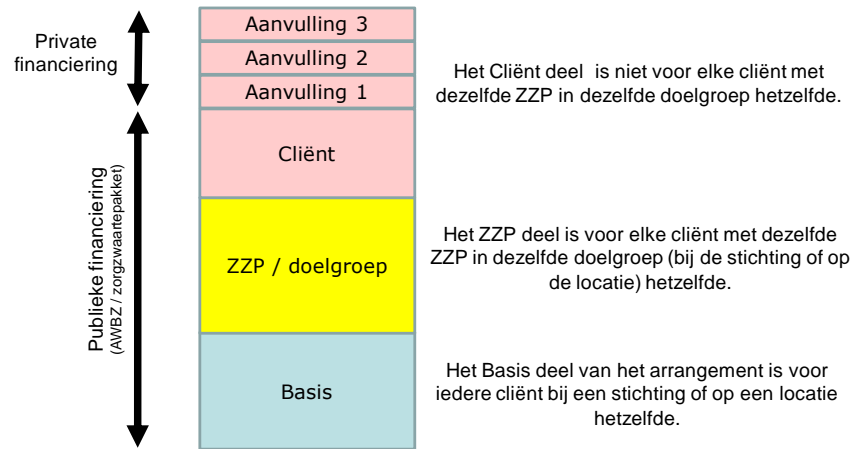




Waarover kunnen uw verzorgenden onderhandelen binnen uw zorgarrangementen?

Gebaseerd op de standaard training

'Zorgarrangementen en passende financiering' worden de belangrijkste begrippen doorgenomen. Hierbij nemen wij de opbouw van een zorgarrangement door (in Basis, ZP/Doelgroepspecifiek en Cliëntspecifiek) en bespreken wij de privaats gefinancierde additionele dienstverlening. Natuurlijk sluiten we hierbij aan bij de opbouw en mogelijkheden van uw eigen arrangementen.



De deelnemers worden uitgenodigd om actief deel te nemen aan de opdrachten en om casuïstiek uit de eigen praktijk en aangereikte voorbeelden op te lossen en hiermee te oefenen. Men krijgt hierdoor feedback en zicht op het eigen gedrag en de eigen wijze van communiceren.

Programma:

- Basisbegrippen Zorgarrangementen
- Invloed eigen gedrag binnen onderhandelen
- Theorie Roos van Leary; uitleg over posities Boven-Onder en Samen-Tegen
- Herkennen van communicatiepatronen en posities in videofragmenten
- Inventarisatie eigen ervaringen en situaties
- Oefenen onderhandelingsgesprekken over uw arrangementen
- Evaluatie

Doelgroep:

Organisaties die zich richten op het leveren van zorg- en dienstverlening aan intramurale cliënten:

- Teamleiders
- Zorgcoördinatoren
- EVV'ers
- Contactverzorgenden

Wat leert u in de training:

- Basis definities Zorgarrangementen
- Herkennen van onderhandelingsituaties en bepalen van passende dialoog
- Ervaring met het onderhandelen

Duur: 1 dag