

Training Stevig in gesprek

Contact met de ander begint bij jezelf

De situatie:

Je bent werkzaam in de zorgsector. Als professional voel je je betrokken bij je cliënten. Om hùn dag een goede dag te laten zijn, daarom doe je dit werk. Dat doe je niet alleen, dat doe je samen met de mantelzorgers, je collega's en vrijwilligers.

En al bedoel je het nog zo goed, er zijn wel eens situaties waarin de communicatie niet goed verloopt. Je begrijpt elkaar niet of je bent het niet met elkaar eens. Er ontstaat een nare sfeer en dat kost veel energie. De samenwerking verloopt niet meer vloeiend, je hebt minder plezier.

Hoe voorkom je dit of los je zo'n situatie goed op?

Hoe blijf je goed afgestemd en kun je genieten van je werk?

Volg de training Stevig in Gesprek, verbindend communiceren in de zorg.

Na deze training beschik je over een beproefde gesprekstechniek die in 4 stappen leidt tot een gezamenlijke oplossing. Je hebt inzicht in jouw eigen inbreng en kunt het gesprek richten op jouw behoeftes terwijl je open staat voor de vragen en belangen van de ander.

De inhoud:

Tijdens twee intensieve dagdelen leer je de gereedschappen van verbindende communicatie in te zetten in je gesprekken met cliënten, collega's en anderen.

Je leert:

- een situatie feitelijk te bekijken, en onderscheid aan te brengen tussen wat werkelijk is en wat je interpreteert;
- je in te leven (in de ander en jezelf) vanuit respect voor ieders uitgangspunten en wensen;
- te gaan staan voor je eigen gevoelens en behoeftes;
- heldere verzoeken te doen die aanzetten tot begrip en medewerking;
- van (schijnbaar) tegengestelde belangen te komen tot oplossingen waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden.

Het resultaat:

- je bent meer ontspannen
- je hebt meer grip op lastige situaties
- je boodschap is helder
- je komt tot win-win oplossingen
- je (werk-)relaties worden effectiever en plezieriger

De Praktijk:

Medewerker zorg: *ik loop de hele dag te rennen van het een naar het ander en ben op het laatst helemaal leeg. Toch zijn er klachten van cliënten en zegt mijn leidinggevende dat ik mijn werk beter moet doen.*

Cliënt: *Mijn dochter klaagt dat het hier niet schoon is, maar ik heb liever een praatje bij de koffie dan een stofzuiger om me heen.*

Leidinggevende: *Met die zelfsturing heb ik minder zicht op wat ze doen. Ik hoor alleen maar klachten over werkdruk terwijl de klant klaagt dat ze niet luisteren naar haar/zijn wensen. Ik durf het haast niet te zeggen want ze werken keihard.*

*vrij naar Marshall Rosenberg