

Kort overzicht van de training Cliënten Contact Voor medewerkers in de langdurige zorg

Mens(w)aardig communiceren van medewerker naar cliënt

Inhoud

- Contact maken, van mens tot mens. Contact gaat verder dan communicatie, het is geen trucje, maar je kunt het wel leren. Het maakt het verschil tussen geluid en muziek.
- Afstemmen door actief luisteren:
 1. je luistert,
 2. de ander weet ook dat je luistert,
 3. je vraagt door,
 4. je stemt af. Hiermee kom je verder dan herhalen van eerdere zaken. Het bespaart tijd en zorgt voor een tevreden klant.
- Mens(w)aardig aanspreken. De cliënt kan gedrag vertonen dat onplezierig is voor zijn omgeving. De medewerker kan stress ervaren door tijdsdruk of andere factoren. Hoe zorg je dan toch voor dat het contact passend blijft, en helder.
- Observeren en oordeelloos interpreteren, een basis om emotie te kunnen parkeren en de kern te kunnen raken.
- Smart afspreken, is meer dan het aftikken van de hoofdletters. Het gaat om echte afstemming.
- Eerst begrijpen, dan begrepen worden. Oren zitten aan de buitenkant, het hart aan de binnenkant. Typisch geval van langere route, sneller thuis!

Resultaten

- Cliënt en medewerker ont-moeten elkaar met plezier
- Medewerkers maken effectieve en efficiënte afspraken met hun cliënten
- Medewerkers werken samen en volgens uw visie
- Als ondernemer in de zorg wordt u ondersteund door professionele medewerkers