



“Sta je mannetje”

De wereld is continu in verandering; een aantal jaar geleden werden hulpverleners nog geselecteerd voor hun groot maatschappelijk bewustzijn, zorgzame karakter en sociale vaardigheden. Tegenwoordig is dat anders, door overheidsbezuinigingen vallen veel (persoonsgebonden) subsidies en toeslagen weg. Daarnaast verwachten verzekeraars en de samenleving een snelle en goedkope zorg. Waarbij de concurrentie met particuliere (zorg)instellingen steeds sterker wordt. Bovendien hebben we te maken met de krapte op de arbeidsmarkt en is de mobiliteit nog nooit zo groot geweest.

Kortom, van organisaties in de sociale sector wordt op meerdere fronten verwacht dat zij commercialiseren en efficiënt te werk gaan. En dat betekent dat uw medewerkers veel bewuster van het proces moeten handelen.

Het ontwikkelen van dit bewustzijn en de effectieve handelingen die daarbij horen, vergt al veel energie en inzet van u en uw medewerkers. Maar naast de commercialisering, worden medewerkers in de sociale sector ook dagelijks geconfronteerd met een verharde, meer individualistische samenleving. Patiënten/cliënten zijn kritisch, verwachten een snelle én persoonlijke behandeling, en zijn daarbij een stuk mondiger geworden. Geregeld leidt dit tot onprettige, zelfs agressieve situaties. Een context waarbinnen steeds meer hulpverleners zich onzeker en niet veilig voelen.

Een assertieve, toch vriendelijke en weerbare communicatiestijl is voor uw medewerkers, daarmee van een steeds groter belang. Juist! In de wirwar van alle dag zullen zij hun “mannetje moeten staan” om niet te verzeilen in lastige discussies en inefficiënte tijdsbesteding.

We creëerden het ontwikkelprogramma “Sta je mannetje”. Een praktijkgericht programma dat is afgestemd op de actualiteiten in de hulpverlenende sector en uw medewerkers in staat stelt om zelfverzekerder en efficiënter hun werk te doen.

Het programma

Tijdens het ontwikkelprogramma “sta je mannetje” gaat een ervaren trainer, met uw medewerkers op praktische wijze in aan de slag met de vijf competenties die hen effectief en weerbaar laten opereren. Competenties op het gebied van communicatie staan daarbij centraal. Dit zijn*:

1. Verbinding/contact maken
2. Feedback geven en ontvangen
3. Omgaan met weerstand en agressie
4. Het managen en overtreffen van verwachtingen
5. Timemanagement

Omdat we de stof zo praktisch en passend mogelijk aanbieden, wordt er tijdens de trainingen niet alleen aandacht besteed aan de theoretisch achtergrond, maar vooral aan de dagelijkse praktijk. Uw medewerkers oefenen de zelf ingebrachte casuïstiek in praktijksimulaties met een trainingsacteur en/of in rollenspelen.

Daarnaast worden zij ook op persoonlijke basis intensief begeleid. Doormiddel van een POP/PAP (persoonlijk ontwikkel plan en – actie plan), evaluatie en training-on-the job wordt hun ontwikkeling nauwlettend in de gaten gehouden. Om deze begeleiding zo veel mogelijk op het individuele niveau van uw medewerkers aan te passen, starten wij het programma daarom met een aantal persoonlijkheidstesten en assessments.

De verbinding tussen mensen en hun werkproces geldt voor elke organisatie. Echter zijn wij ons zeer bewust van het feit dat het de mensen zijn die deze processen laten slagen. Dat zij kwaliteiten en capaciteiten hebben, maar ook een bepaald empathisch vermogen en een sociale context waarbinnen zij opereren. Wij zijn daarom van mening dat het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden of competenties daarom sterk moet worden afgestemd op de capaciteiten van medewerkers en hun dagelijkse werkomgeving. Daarom zijn wij groot voorstander van praktijksimulaties en training-on-the-job. En werken wij alleen samen met ervaren trainers die betrokkenheid en kennis van de sector tonen.



“Sta je mannetje”

Wat gaan we doen?

“JE KUNT PAS VOOR ANDEREN ZORGEN ALS JE GOED VOOR JEZELF ZORGT!”

Wij hebben een praktijkgericht programma opgesteld waarmee we jou communicatieve vaardigheden door ontwikkelen. Hieronder vallen onderwerpen zoals verbinding maken, feedback geven, omgaan met weerstand, verwachtingen managen en timemanagement

De verbinding maken

Communiceren, we doen het allemaal. En allemaal op onze eigen manier. Ook als we niks zeggen, communiceren we toch! Hoe groot is jouw invloed met verbale- en non verbale communicatie op de relatie met de ander? Ben je er bewust van hoe jij communiceert en hoe dat bij de ander over komt? We communiceren op de manier waarvan we denken dat die het beste is, maar is dat wel zo? Een ding is zeker, communicatie is de schakel tussen jou, de cliënt/patiënt, je collega's en de organisatie.

Feedback geven en ontvangen

Feedback geven is een kunst, die helaas nog niet iedereen onder de knie heeft. Hoe komt het dat dit zo moeilijk is en dat niet iedereen feedback durft te geven? Dat heeft te maken met de gever maar ook met de ontvanger.

Hoe kan jij ervoor zorgen dat je collega jou nog wel aardig vindt, je niet in een oeverloze discussies belandt of ruzie krijgt, maar dat er wel serieus naar je mening geluisterd wordt?

Om effectieve feedback te geven moet je bewust kunnen schakelen tussen *wat* je zegt, *hoe* je dit zegt én dat je kunt *communiceren over de communicatie*.

Oefening baart kunst. Oefenen, oefenen en nog eens oefenen met échte praktijk voorbeelden in diverse situaties. Net zolang tot je voor jezelf een manier hebt gevonden waar je je prettig bij voelt, die bij je past én die effectief is.

Agressie is veel meer

De verharding van de samenleving zorgt onder meer voor steeds meer eisende cliënten/patiënten. Ze zoeken vaak de grens op. Zolang die niet wordt aangegeven, wordt ze keer op keer overschreden.

Bij weerstand en agressie denken we al snel aan schreeuwen, uitschelden, boos worden, slaan en schoppen. Wat we vergeten is dat deze vormen van agressie klein begint; er worden non-verbale signalen afgegeven door bijvoorbeeld een gesloten houding of het niet reageren op vragen. Er zijn ook vormen van agressie die we wel voelen maar niet direct herkennen als agressie zoals kleineren of denigreren

Het begint bij het opvangen van deze signalen en die te herkennen als agressie. Vaak als we een patiënt niet leuk of aardig vinden, zijn we ons er niet bewust van welk gedrag deze persoon voor vertoont en wat dit vervolgens met jou doet. Dit vraagt een bewustzijn van jezelf en je omgeving.



Verwachtingen managen

Veel mensen kijken niet verder dan hun eigen wereld, waardoor er (te) weinig begrip voor elkaar ontstaat. Onbegrip is een emotie die vaak ten grondslag ligt aan agressie.

“Stel je maar eens voor dat je altijd een goed lopend bedrijf hebt gehad, maar dat je nu door een zwaar ongeluk geheel afhankelijk bent geworden van de medewerkers in de zorg.”

Maar ook andersom werkt het zo;

“Je spreekuur wordt onderbroken door een spoedgeval, je moet er direct naar toe! Een uur later kom je terug op je afdeling waar een volle wachtkamer je boos aankijkt.”

Wat verwacht een cliënt van jou, en hoe kan je dat overtreffen? Door verwachtingen te overtreffen ontstaat er een positief beeld bij jouw cliënt, maar dat ontstaat pas als hij meer krijgt dan hij verwacht. “Doe wat je doet zo goed, dat mensen het doorvertellen en bij je terug komen!”

Het overtreffen van verwachtingen kan 'm in hele kleine dingen zitten. Bijvoorbeeld door mee te denken, advies te geven of iets extra's aanbieden. Het zijn de kleine extraatjes die bij de cliënt leiden tot een positieve ervaring. En een positieve ervaring is de beste reclame die er is!

Timemanagement

“Daar hebben we echt geen tijd voor, wij hebben het veel te druk.” Een veel gehoorde uitspraak op de werkvloer. Hebben we het echt zo druk, of leggen we die druk ons zelf op? Kunnen we een verschil maken tussen urgent en niet-urgent en tussen belangrijk en niet-belangrijk? In de zorg sector ben je constant aan het hollen, het is dan erg belangrijk om prioriteiten te kunnen stellen. Dit zorgt voor duidelijke structuur en meer rust, met als gevolg een efficiëntere werkwijze!

Enkele voorbeelden uit de praktijk

Als hulpverlener kom je dagelijks verschillende mensen, met verschillende karakters en verschillende problemen tegen. Dit zijn niet alleen patiënten/cliënten, je hebt ook om te gaan met hun familieleden, burens, vrienden en kennissen. Ook werk je samen in een team, waarbij je allerlei verschillende verwachtingen en rollen kent. Het is niet vanzelfsprekend dat de communicatie altijd even soepel verloopt. Een aantal voorbeelden die je vast wel herkent:

Thuiszorg verpleegkundige Joyce heeft vandaag Mevr. Hek op haar route staan. Ze heeft al geprobeerd om deze cliënt te ruilen; helaas zonder resultaat. Als Joyce bij Mw. Hek binnen komt krijgt ze direct te horen dat ze te laat is. Joyce is inderdaad 5 minuten later dan 'normaal'. Mevr. Hek gaat geïrriteerd in haar stoel zitten en negeert de vragen van haar thuishulp. Joyce voelt zich met de minuut ongemakkelijker worden en is bang fouten te maken. Als ze de verpleegkundige handelingen heeft gedaan en haar jas aantrekt om te vertrekken, roept Mevr. Hek haar na dat ze de volgende keer beter een collega kan sturen, die wel verstand van zaken heeft! Joyce negeert de opmerking en trekt verdrietig de deur dicht. Ze is opgelucht dat het er weer op zit.



De collega van Marlies komt met grote regelmaat 10 minuten te laat, ze heeft daar last van omdat hij haar dienst aflost. Ze heeft er al een aantal keer wat van gezegd, maar dan raken ze steeds verzeild in eindeloze discussies. Nu durft Marlies het niet meer aan te kaarten, ze is bang om nog meer tijd en energie te stoppen in iets dat nergens toe leidt.

Richard heeft zojuist Mevr. de Jonge verzorgd en nu zit ze helemaal opgetut klaar om door de taxi opgehaald te worden. De taxi is al enkele minuten te laat en Mevr. de Jonge trekt een pruillip. Vandaag is de diploma uitreiking van haar kleindochter, ze kan echt niet te laat komen. Richard heeft met haar te doen, maar moet eigenlijk naar zijn volgende cliënt. Na 10 minuten wachten zet hij haar in zijn auto en rijdt haar helemaal naar de andere kant van de stad. Bij al zijn volgende cliënten is hij ruim drie kwartier te laat en krijgt hij de wind van voren.

De te realiseren doelstellingen kunnen zijn:

- Bewustwording van aannames en interpretaties
- Effectief gebruik maken van L.S.D. (Luisteren-Samenvatten-Doorvragen)
- Het herkennen van agressie
- De-escalerend handelen
- Beïnvloeden van gedrag
- Duidelijk grenzen stellen
- Effectieve feedback geven
- Effectieve feedback ontvangen
- Klantgericht werken
- Managen van verwachtingen
- Overtreffen van verwachtingen
- Prioriteren op belangrijk/niet belangrijk en urgent/niet urgent
- Effectiever en Efficiënter werken

Informatie en contact

Vindt u het ook hoogtijd dat uw medewerkers "hun mannetje staan?" Of wilt u nadere informatie over het programma, neem dan geheel vrijblijvend contact op met Frank Westerduin.

info@junique-advies.nl

tel.nr: 06-40873468

www.junique-advies.nl