
Onderwerp: Programma beschrijving Cliëntgerichte Communicatie

Datum: 31 januari 2019

Van: Hans Kardol

Doel van deze memo

Deze memo bevat informatie over de cursus/training Clientgerichte Communicatie. Deze beschrijving heeft tot doel u te informeren over het doel van deze training en onze aanpak zodat u kan bepalen of deze training in aanmerking komt voor accreditatie Kwaliteitsregister V&V en Register Zorgprofessionals.

Uit eerder gegeven trainingen hebben we praktijkervaring opgedaan die ons ervan overtuigd dat onze aanpak goed werkt in een zorgomgeving. We vertrouwen erop dat met de door ons verstrekte informatie we dit weten over te brengen.

Hans Kardol, trainer Cvision Training en Opleidingen B.V.

Deze memo bevat:

1. Omschrijving en leerdoel(en) training	1
2. Relevantie voor functiebeoefening.....	2
3. De inhoud op hoofdlijnen (200 woorden).....	2
4. Het trainingsprogramma op hoofdlijnen	3
5. CanMEDS-competenties	6
6. Doelgroep en niveau.....	6
7. Trainingsmomenten en groepsomvang.....	3

1. Omschrijving en leerdoel(en) training

In de training leren de deelnemers hoe ze een goed relatie- en cliëntgericht gesprek voeren, zodat ze precies weten welke inhoudelijke expertise nodig is om voor en met de cliënt de juiste beslissing te nemen.

Naast het aanleren van deze vaardigheden heeft de training ook nadrukkelijk tot doel in een veilige omgeving te oefenen met telefoongesprekken, zodat de deelnemers de eerste ervaring opdoen. De training laat aan de hand van voorbeelden en oefeningen vanuit de dagelijkse

praktijk zien wat het belang van goede communicatie is. We bieden een theoretische basis die direct vertaald wordt naar de dagelijkse praktijk.

2. Relevantie voor functiebeoefening

In de zorg in het algemeen en zeker ook op de poliklinieken speelt telefonisch contact met cliënten, mantelzorgers en andere professionals een belangrijke rol. Vaak is het voor cliënten de eerste indruk bij het maken van een afspraak na de doorverwijzing door de huisarts. Om dit contact prettiger en efficiënter te laten verlopen draagt deze training bij aan het ontwikkelen van de benodigde vaardigheden.

Afhankelijk hoe het op individuele poliklinieken georganiseerd is heeft een medewerker specifiek 'telefoondienst' of wordt de telefoon beantwoord tijdens bijvoorbeeld 'baliediensten'. Het is voor veel medewerkers dan ook een belangrijk middel voor communicatie met cliënten.

Het juiste gebruik van specifieke vaardigheden ten aanzien van telefonische communicatie dragen bij aan een betere uitvoering van deze belangrijke werkzaamheden. Deze verbetering kan zijn:

- Een verhoogd plezier bij de medewerker in het voeren van telefoongesprekken;
- Een verbeterde cliëntbeleving;
- Een verbeterde effectiviteit van de gesprekken;

Deze training sluit aan bij de praktijk en helpt medewerker herkennen waar voor hen als individu het verbeterpotentieel zit.

Waar nodig delen we ook kennis over beleid en richtlijnen (zoals bijvoorbeeld AVG / Privacy) ten aanzien van de dienstverlening een de telefoon.

3. De inhoud op hoofdlijnen (200 woorden)

De cursus laat medewerkers reflecteren op het voeren een telefoongesprek zodat ze zien waar en hoe ze hun communicatie cliëntgericht kunnen maken. Centraal hierin staat twee modellen:

- het communicatiemodel (of 4G-model) gericht op bewustwording van eigen filters en automatisen in gedrag
- het KLANT-acroniem. Dit biedt medewerkers structuur voor het voeren en evalueren van het gesprek wat erop gericht is om het perspectief en de vraag van de klant goed in kaart te brengen.

De ervaring leert dat een goed begrip van deze theorie/structuur bijdraagt aan het correct toepassen van deze structuur zonder dat deze 'dogmatisch' wordt. Cruciaal in onze optiek is om met de aangereikte stof direct te oefenen.

We gebruiken voorbeelden en tijdens het oefenen met cases uit de voor de deelnemer eigen dagelijkse praktijk voor maximale herkenning. Dit maakt het vertalen van het geleerde naar de eigen werkzaamheden zo laagdrempelig mogelijk.

Resultaten van de training zijn o.a.:

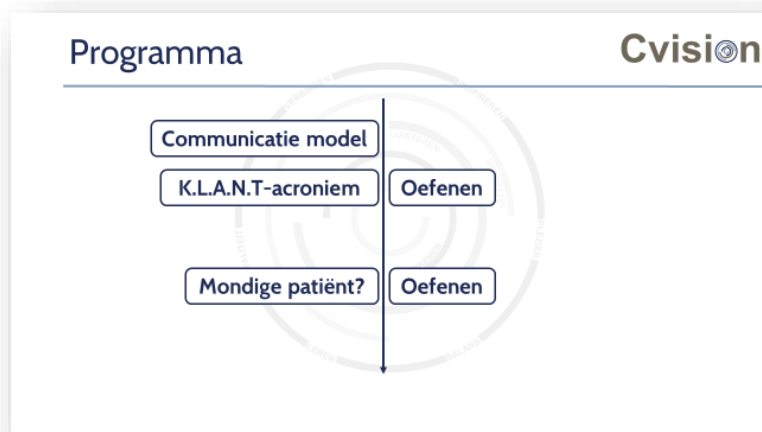
- meer inzicht in het effect van het eigen handelen
- meer begrip over het gebruik van persoonsgegevens (AVG)
- meer oog voor het relationele aspect resulterend in prettigere gesprekken voor medewerker en cliënt
- inhoudelijk betere/completere analyses wat de efficiënter en effectiviteit ten goede komt.

4. Trainingsmomenten en groepsomvang

De accreditatie is in eerste instantie beoogd voor medewerkers van de Alrijne Zorggroep. Hoewel op dit moment nog niet alle trainingen zijn opgevoerd in PE-online wordt de training in totaal zo'n 20 keer aangeboden in 2019 zodat alle relevante medewerkers van de poliklinieken kunnen deelnemen. Per training/sessie van een dagdeel (4 uur) werken we met groepen van maximaal 12 deelnemers. Het ideale aantal is 8 tot 10.

5. Het trainingsprogramma

In de PowerPointpresentatie behorende bij de training Clientgerichte Communicatie staat het programma op hoofdlijnen:



Het is een bewuste keuze om naar de deelnemers, aan het begin van het dagdeel hier niet meer details te tonen omdat we in moeten kunnen spelen op de dynamiek in de groep.

We beseffen dat voor het bepalen van de 'contacttijd' waarop het aantal PE-punten worden gebaseerd een meer detailprogramma wenselijk is. Dit werken we hieronder dan ook verder uit.

Het programma overall beslaat vier uur. Dan wel van 8:30 tot 12:30 of van 13:00 tot 17:00.

In dit programma is geen 'grote pauze' opgenomen. Gemiddeld genomen pakken we twee tot drie keer een korte pauze. Denk aan een vijftal minuten. Deze pauze is vanuit praktisch oogpunt pauze voor een sanitaire stop of het pakken van wat te drinken. Als trainer is het ook in te zetten om de dynamiek in de groep te beïnvloeden. Bijvoorbeeld door de onderbreking als

moment van ontspanning in te lassen of om een knip aan te brengen naar een volgend programmaonderdeel.

In meer detail ziet de tijdsbesteding er als volgt uit:

Tijdsbesteding (indicatie)	Onderwerp	Toelichting
--	Inloop	Trainer is aanwezig ben knoopt al wat eerste informatieve gesprekjes aan
20 minuten	Introductie	<ul style="list-style-type: none"> - Het doel van de training wordt uiteengezet (meestal door trainer, soms door leidinggevende) - Korte introductie trainer en het vaststellen van de 'spelregels' zoals: <ul style="list-style-type: none"> o Vragen stellen als iets niet duidelijk is; o Alles blijft binnen de vier muren van de trainingsruimte - Voorstel ronde deelnemers (die elkaar ook niet altijd kennen) inclusief de verwachting/individuele leerdoel <p>Vaak ontstaat hier al interactie over specifieke onderwerpen die afhankelijk van het betreffende onderwerp geparkeerd worden voor een later tijdstip of direct geadresseerd worden.</p>
10 minuten	Luisteroefening	Aan de hand van een simpele oefening laten we medewerker inzien dat hoewel iedereen hetzelfde hoort ieder toch een eigen invulling geeft. Ook maakt de oefening inzichtelijk dat een telefoongesprek (zonder visuele communicatie) om extra aandacht vraagt ten opzichte van een gesprek aan de balie
20 minuten	Communicatie model en factoren die communicatie beïnvloeden	Aan de hand van dit model en concrete voorbeelden laten we medewerkers zien welk rol ingesloten patronen of omgevingsfactoren hebben op communicatie. Wat de impact is van (voor)oordelen, aannames etc. We praten over eigen voorbeelden en hoe ze daarmee kunnen omgaan.
--	Korte onderbreking	Vaak is dit een goed moment voor de korte pauze
10 minuten	Introductie KLANT	Introductie van het KLANT-acroniem en de opening van het gesprek inclusief de huisstijl voor het aannemen van een gesprek.
10 minuten	klantidentificatie	Het belang en beleid ten aanzien van de klantidentificatie
10 minuten	Leiding/LSD/analyse	<p>We staan verder stil bij de analyse fase van het gesprek. Hoe komt je tot een compleet beeld voordat je in een oplossing schiet?</p> <p>We maken inzichtelijk dat vaardigheden en structuur helpen om het 'plaatje inhoudelijk' compleet te krijgen waarmee voorkomen wordt dat eventueel cruciale informatie wordt volledig gemist of 'te laat' in een gesprek naar voren komt waardoor een minder doelmatig gesprek ontstaat.</p>
40 minuten	Oefenen	We beginnen met de eerste oefeningen. We laten twee deelnemers met elkaar bellen. De ene in de rol van cliënt en de ander in de rol van medewerker. Beide krijgen voor de

		<p>cases de relevante informatie. Hieruit ontstaat een gesprek. De andere deelnemers kunnen een van de collega's (vaak die in de rol van cliënt observeren) en worden gevraagd om ook op te letten wat hen opvalt. We nemen het gesprek op een taperecorder.</p> <p>Ondanks dat er geen toegang is tot systemen en dergelijke is de ervaring dat er reële interacties ontstaan waarin de leerpunten goed naar voren komen. De deze link met de realiteit kan iedereen dit ook goed vertalen naar het eigen handelen.</p> <p>Zowel 'medewerker' als 'cliënt' wordt gevraagd om hun indruk, ook de andere deelnemers wordt gevraagd naar hun observaties. Waarom vielen er bijvoorbeeld lange stiltes bij de cliënt? Omdat een medewerker zat te zenden... Het opgenomen gesprek, of delen daarvan wordt teruggeluisterd met alle deelnemers. Soms wordt ze gevraagd om op een specifiek aspect te letten. Op deze manier krijgen medewerkers niet alleen de theorie, ze oefenen ook daadwerkelijk met de aangereikte stof en ze oefenen het 'reflecteren' op het eigen en elkaar handelen.</p> <p>Bij dit eerste oefenblok ligt de focus op de opening van het gesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie is de beller/cliënt? - Wat is de vraag en context? - Hoe gaan we om met identificatie en vertrouwelijke gegevens? - Hoe gaan we om met eventuele emotie/onvrede in het gesprek?
	Korte onderbreking	Deze kan gebruikt worden als afronding van het oefenblok of wordt tussen twee cases/oefeningen door ingezet al tijdens dit oefenblok.
20 minuten	Vervolg KLANT	<p>We vervolgen het KLANT-acroniem waarbij de aandacht gaat verschuiven naar hoe we de informatie overdragen, hoe te toetsen of alles duidelijk is en hoe een gesprek af te ronden.</p> <p>Hier is ook aandacht voor het gebruik van 'wachtstand' en 'doorverbinden'.</p> <p>We kijken ook naar de positie van het gesprek in de 'patiënt journey'. Wat ging aan het gesprek vooraf? Wat gaat er nog volgen? En hoe kan je in plaats van te wijzen naar je voorganger of je opvolger eigenaarschap nemen binnen je rol?</p>
20 minuten	Impact van Emotie / het perspectief van de ander	Hoe ga je om met emotie in het gesprek? En waar komt eventuele weerstand vandaan? Hoe kan je met die weerstand omgaan?

		Deze fase maakt inzichtelijk dat gesprekken lang niet altijd over de inhoud gaan.
60 minuten	Oefenen	Als eerste blok met oefenen. We gaan uiteraard op steeds meer aspecten letten bij de uitgespeelde cases. Vaak onderbreken we dit blok van cases/oefenen met nog een korte onderbreking
10 minuten	Lastig beller	Dit blok vervlechten we vaak in het 2 ^{de} oefenblok door aan te sluiten bij een casus.
10 minuten	Wrap-up	We ronden af met een samenvattende sheet en een rondje langs de deelnemers met de vraag "Wat neem je mee?"/"Wat ga je straks/morgen anders doen?". Ook is dit het moment dat ze de korte evaluatie invullen.

Bovenstaande overzicht laat zien hoe de onderwerpen en activiteiten ruwweg verdeeld zijn over de 4 uur (240 minuten) die beschikbaar is voor de training. Als gezegd wordt gespeeld met deze blokken zodat we kunnen verdiepen of juist versnellen waar nodig.

6. CanMEDS-competenties

Communicatie

Het mag duidelijk zijn dat de kerncompetentie waar wij ons op richten de competentie 'communicatie' is. In het bijzonder de (telefonische)communicatie met de cliënt. Onze ervaring leert echter ook dat de inzichten uit deze training ook heel goed toepasbaar zijn in communicatie tussen medewerkers onderling.

Samenwerking / Organisatie

Het telefonisch contact met de cliënt staat nooit op zichzelf. De cliënt wil een afspraak maken of verzetten, een uitslag weten etc. In deze context gaat het in de training dan ook vaak over de samenwerking met andere afdelingen en beleid vanuit de organisatie. Tijdens de training en laten we zien hoe een medewerker in het gesprek bijvoorbeeld rekening kan houden met vervolgstappen in het proces en cliëntverwachting kan bijsturen. Dit vraagt in het gesprek misschien om een investering die zich later bij het bezoek aan de instelling bijvoorbeeld 'terugverdient'. Door een goed begrip van relevante organisatorische aspecten en het belang voor collega's ontstaat meer dan alleen een professioneler telefoongesprek.

Belangrijk is ook dat de training bij voorkeur geven in gemengde groepen. Dat wil zeggen dat we niet al het personeel van één polikliniek in één keer trainen maar in een training hele verschillende 'poli's' aan tafel hebben zitten. Doordat we ons richten op vaardigheden werkt dit heel goed. De ervaring leert dat dit vaak ook leidt tot het delen van kennis, werk- en zienswijze. "Oh, doen jullie dat zo! Dat is handig!".

7. Doelgroep en niveau

Doelgroep

We richten ons op medewerkers die in de uitvoering van hun werkzaamheden met regelmaat de telefoon beantwoorden of zelf cliënten bellen (bijvoorbeeld met uitslagen).

Opleidingsniveau

De training is toepasbaar voor een doelgroep met opleidingsniveau MBO en hoger.

Ervaringsniveau

Qua ervaringsniveau hebben we geen criteria. Het is sterk persoonsgebonden of meer of minder ervaring een voordeel is of juist een nadeel. Zo kan bij sommige deelnemers de ervaring 'in de weg zitten' in de vorm van ingesleten gedrag wat bij onervaren medewerkers nog niet aanwezig is. Andersom kan ervaring helpen om bepaalde situaties te herkennen. Bijvoorbeeld doordat meer levenservaring kan helpen met het inleven in bepaalde situaties. Door het werken met gemende groepen ontstaat hier vaak ook een wisselwerking tussen medewerkers.