Kritisch, Krachtig en klantgericht 2019

|  |
| --- |
| **Doelgroep:**Specialisten ouderengeneeskunde, psychologen, basisartsen, verpleegkundig specialisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtisten werkzaam in de ouderenzorg.**Globale leerdoelen:**De professional heeft inzicht in zijn eigen kwaliteiten en zijn positionering in de zorgorganisatie en kan deze effectief inzetten in situaties waar kwaliteit van zorg onder druk staat.De deelnemer kan zich op organisatorisch niveau positioneren vanuit de eigen professionele verantwoordelijkheid.**Specifieke leerdoelen:**De deelnemer ervaart enkele basisprincipes van acceptance commitment theorie zoals mindfullness; waarden, toegewijde actie, zelf als context, en defusie.De deelnemer heeft inzicht in zijn eigen gedrag onder druk (in het hier en nu) en de effecten daarvan op zichzelf en de ander.De deelnemer beschikt over technieken om transparant, rechtstreeks en respectvol te communiceren onder druk De deelnemer kan in complexe (crisis) situaties de functies, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende partijen binnen de zorgorganisatie benoemen.De deelnemer kan in een crisissituatie proces en inhoud onderscheiden en is in staat hierover op meta niveau te communiceren.De deelnemer kent technieken en kan deze toepassen om effectief te communiceren en onderhandelen onder druk en bij ogenschijnlijk tegengestelde belangen.**Concrete leerdoelen:**De deelnemer beschikt over vaardigheden om contact te maken met het hier en nu onder drukDe deelnemer heeft inzicht in zijn eigen gedrag onder druk en de effecten daarvan op zichzelf en de anderDe**e**lnemer kan persoonlijk leerdoel t.a.v. communiceren onder druk benoemenDeelnemer kent zijn persoonlijke voorkeursstijl in conflicten Deelnemer kent de theoretische kaders van conflictstijlenDeelnemer kent de principes van situationeel leiderschapDeelnemer kan verschillende stijlen effectief toepassen in conflictsituatiesDeelnemer kan reflecteren op de principes die bijdragen aan vertrouwen en hierop reflecterenDeelnemers heeft inzicht in zijn/haar mogelijkheden om vertrouwen te bouwen Deelnemers kent basisprincipes van deep democracy en kan verschillende rollen, boven- en onderstroom herkennen in een complexe situatieDeelnemers is in staat tot besluitvorming met aandacht en waardering voor andere opvattingenDeelnemers kan verschillende niveau’s van communicatie herkennen en kan effectief sturen op proces en interactieDeelnemer heeft benoemd welke acties hij in de praktijk zal ondernemen om het geleerde toe te passen |
| INTROVandaag staat in het teken van inzicht in wat we doen onder druk. We gaan oefenen met vaardigheden. Geen diepgravend onderzoek maar ervaren dat nog meer mogelijkheden zijn in complexe situaties dan die kwaliteiten die je al inzet. |
| **Tijd** | **Onderwerp** | **Leerdoel** | **Werkvorm** | **Leerstijl** | **Benodigdheden** |
| 9:00 | introductie | gezamenlijke opstart | INTRO | pragmaticus |  |
| 9:10 | De deelnemer ervaart enkele basisprincipes van acceptance commitment theorie zoals mindfullness; waarden, toegewijde actie, zelf als context, en defusie. | De deelnemer beschikt over vaardigheden om contact te maken met het hier en nu onder druk | Thuis zijn: wat heb ik nodig, waar kan ik naar terug als het spannend wordt? Waar ben ik goed in bij complexe situaties?Oefening: 10 minutenNabespreken/delen 10 minuten | reflector |  |
| 9:30 | De deelnemer heeft inzicht in zijn eigen gedrag onder druk (in het hier en nu) en de effecten daarvan op zichzelf en de ander. | De deelnemer heeft inzicht in zijn eigen gedrag onder druk en de effecten daarvan op zichzelf en de ander | Conflictstijlen: wat doe ik, wat vind ik lastig onderzoekend (rollen)spel: wat doe ik als het spannend wordt?oefening en reflectie | activist |  |
| 10:00 | De deelnemer beschikt over technieken om effectief te communiceren onder druk  | Deelnemer kent de theoretische kaders van conflictstijlenDeelnemer kent de principes van situationeel leiderschap | Conflictstijlen theorie en situationeel leiderschap Interactief doceren | theoreticus |  |
| 10:20 | De deelnemer beschikt over technieken om effectief te communiceren onder druk  | De**e**lnemer kan persoonlijk leerdoel t.a.v. communiceren onder druk benoemen | Terug naar de eigen conflictstijl uit de voorbereidingsopdracht:Persoonlijk leerdoel formulerenWat is mijn stijl, en welke situaties helpt me dat Waar ligt nog een ontwikkelmogelijkheid, waar zou ik nu mee willen oefenen? Welke casus kan daarbij helpen?Wat wil ik bereiken? | reflector |  |
| 10:30 | **Koffiepauze** |  |  |  |  |
| 10:45 | De deelnemer beschikt over technieken om transparant, rechtstreeks en respectvol te communiceren onder druk  | Deelnemer kan verschillende stijlen effectief toepassen in conflictsituaties | Oefenen met vaardigheden conflicten individuele rollenspel o.b.v. persoonlijk leerdoel en casusObservanten kijken objectief naar gedrag en effect t.a.v. conflictstijl en leerdoel. | pragmaticusreflectoractivist |  |
| 11:15 | Borging | Deelnemer heeft benoemd welke acties hij in de praktijk zal ondernemen om het geleerde toe te passen | evaluatie/reflectiewat geleerd, hoe beleefd?wat ga ik in de praktijk doen? | reflector |  |
| 11:30 | De deelnemer beschikt over technieken om effectief te communiceren onder druk  | De deelnemer beschikt over vaardigheden om contact te maken met het hier en nu onder druk | Oefening in vertrouwen en contact maken | pragmaticus |  |
| 11:45 | De deelnemer beschikt over technieken om effectief te communiceren onder druk  | Deelnemer kan reflecteren op de principes die bijdragen aan vertrouwen en hierop reflecterenDeelnemers heeft inzicht in zijn/haar mogelijkheden om vertrouwen te bouwen  | Theoretisch kader vertrouwen toelichten middels interactief doceren | theoreticus |  |
| 12:00 | **Lunchpauze** |  |  |  |  |
| 13:00 | **INTRO** |  | Video ter inspiratie en gezamenlijke opstarte | reflector |  |
| 13:10 | De deelnemer kan in complexe (crisis) situaties de functies, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende partijen binnen de zorgorganisatie benoemen. | Deelnemers is in staat tot besluitvorming met aandacht en waardering voor andere opvattingen | Crisis simulatie : fase 1In twee teams wordt een crisis uitgeschreven.* situatieschets (wie, wat, waar)
* rollen
* belangen en intenties

groepen presenteren de crisis aan elkaar | pragmaticus |  |
| 14:00 | De deelnemer kan in complexe (crisis) situaties de functies, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende partijen binnen de zorgorganisatie benoemen. | Deelnemers kent basisprincipes van deep democracy en kan verschillende rollen, boven- en onderstroom herkennen in een complexe situatie | Deep Democracy (de wijsheid van de minderheid, de besluitvaardigheid van de meerderheid). | theoreticus |  |
| 14:20 | kan in complexe (crisis) situaties de functies, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende partijen binnen de zorgorganisatie benoemen. | De deelnemer heeft inzicht in zijn eigen gedrag onder druk en de effecten daarvan op zichzelf en de ander | crisissimulatie fase 2: onderzoekend spelbeide teams spelen een overleg in de crisis uitobservatie op:* contact
* communicatie en metacommunicatie
* gedrag en effect (welke vaardigheden zijn toegepast)
 | activist |  |
| 14:30 |  |  | crisissimulatie fase 3:nabespreking:wat werkt goed, wat werkt niet, wat betekent dit voor jouw praktijk | reflector |  |
| 15:00 | **Theepauze** |  |  |  |  |
| 15:20 | De deelnemer kent technieken en kan deze toepassen om effectief te communiceren en onderhandelen onder druk en bij ogenschijnlijk tegengestelde belangen. | Deelnemers kan verschillende niveau’s van communicatie herkennen en kan effectief sturen op proces en interactie | Crisissimulatie fase 4Vaardigheden oefenen verschillende stijlen, verschillende partners, verschillende uitkomsten.oefenen met toepassen van verschillende interventies/technieken | pragmaticus |  |
| 16:20 | Borging | Deelnemer heeft benoemd welke acties hij in de praktijk zal ondernemen om het geleerde toe te passen | Individuele reflectie op leerdoelen en borging | reflector |  |
| 16:30 | Borging | Deelnemer heeft benoemd welke acties hij in de praktijk zal ondernemen om het geleerde toe te passen | Collectieve reflectie op leerdoelen en borgingMindmap van de dag en speeddate | activist en pragmaticus |  |
| 16:45-17:00 | **Evaluatie** | Borging | evaluatie op inhoud en proces | reflector |  |