Venlo, vrijdag 22 februari 2019

Betreft: offerte in-company training ‘Feedback geven en ontvangen’.

Geachte mevrouw

Naar aanleiding van het intakegesprek hebben wij onderstaande in-company training uitgewerkt.

**‘Feedback geven en ontvangen’**

*Een intensieve confronterende en inspirerende training van drie dagdelen in het intensiveren van de onderlinge samenwerking, met name door het op constructieve wijze kunnen geven en ontvangen van feedback.*

Medewerkers en huisartsen hebben naast hun vakinhoud en functie, te maken met zichzelf, elkaar, hun patiënten en soms moeilijke omstandigheden waaronder zij zaken voor elkaar moeten zien te krijgen. De training richt zich op communicatieve processen en vaardigheden, die los staan

van specifieke vakinhoudelijke kennis en kunde, maar wel een belangrijke invloed hebben op de wijze waarop medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren. Het doel is uiteindelijk het realiseren van een klimaat waarin men elkaar (en patiënten) met respect aanspreekt op gedrag en verantwoordelijkheden en emoties bespreekbaar maakt.

**Doelstelling deelnemers**

* Het verwerven van inzichten en vaardigheden in het geven en ontvangen van feedback
* Het herkennen en erkennen van storingen en ongewenste patronen in de communicatie en deze kunnen oplossen
* Feedback en zorgvuldige communicatie kunnen inzetten voor effectieve samenwerking

**Tijdsduur**

We gaan uit van een training van 4 dagdelen. Het is van belang dat de deelnemers zich veilig en niet belemmerd voelen bij het dagdeel waar persoonlijke items aan bod komen. Daarom starten we het eerste dagdeel in drie groepen waar hiërarchie geen (of een minimale) rol speelt.

Indeling:

* 4 huisartsen en 2 waarnemers
* 5 praktijkondersteuners, 1verpleegkundig specialist en 1 praktijkmanager
* 8 doktersassistenten

Vervolgens een laatste dagdeel met het hele team samen. De diverse genoemde thema’s kunnen meer of juist minder intensief aan bod komen, afhankelijk van de ontwikkelingen gedurende de training. In die zin is de beschrijving hieronder bedoeld als vertrekpunt.

**Inhoud**

De theorie wordt compact en praktijkgericht aangeboden. Er wordt veel gewerkt met case-oefeningen, simulaties en opdrachten. De interactieve werkwijze en werkvormen hebben zich inmiddels ruimschoots bewezen en worden tot op heden zeer positief gewaardeerd.

De training en interventies zijn intensief en vragen om inzet, betrokkenheid en tijdsinvestering tijdens de trainingen, maar ook erna. Hoewel de training ook erg leukis om aan deel te nemen, is het niet zinvol deze te volgen indien de behoefte uit gaat naar een min of meer vrijblijvend samenzijn. Wat inzet betreft worden (hoge) eisen aan de deelnemers gesteld.

Onderstaande thema’s komen aan bod:

* Basiscommunicatie, patronen ( Roos van Leary), misverstanden en conflicten
* Feedback geven en ontvangen: regels en eigen casuïstiek
* De-escalerende vaardigheden en respectvol confronteren (ik-ik-jij oefeningen)
* Eigen stijl van conflicthantering en persoonlijke ontwikkeldoelen (o.b.v. Thomas-Kilmann lijst)
* Waar zinvol een conflict kunnen ombuigen naar een onderhandelkwestie ( als-dan oefeningen)
* Elkaar en de leiding kunnen aanspreken op verantwoordelijkheden
* Niet-functionele gedachten/emoties kunnen relativeren (RET)

**Verwachte resultaten**.

Na afloop va de training is de deelnemer in staat:

* bewust positie te kiezen ten opzichte van de ander op basis van inzicht in de dynamiek van de Roos van Leary
* feedback te kunnen geven en te kunnen ontvangen op een zorgvuldige en assertieve wijze
* waar zinvol een conflictsituatie om te buigen naar een onderhandelkwestie
* patiënten, bezoekers, collega’s en leiding respectvol aan te spreken op gedrag en verantwoord
* gericht (verder) te werken aan uw persoonlijke ontwikkelpunten, zoals bijvoorbeeld RET, stijl van conflicthantering en het Johari-venster

De training en interventies vormen een gedegen basis. Om de geleerde vaardigheden levend te houden is na de training oefening in de eigen werksituatie nodig. Het is daarbij belangrijk dat de deelnemers daartoe worden gestimuleerd en gesteund, door elkaar en door hun leidinggevenden.

**De training is ontwikkeld door Frank van As i.s.m. Cohesie Deskundigheidsbevordering**

Frank van As (1960) studeerde psychologie op het gebied van arbeid, organisatie en gezondheid (UvA 1992 – lid NIP 1993) en specialiseerde zich verder in (management)training, advisering, coaching, beoordelen, cultuurverandering, psychotrauma, RET, agressie, conflicthantering, onderhandelen, besluitvorming, teams, creativiteit en systematische denktechnieken. Frank heeft veel trainingen verzorgd in huisartsenpraktijken o.a. op het gebied van agressiehantering.

Frank heeft de naam de balans te vinden tussen ‘zorgen dat het ergens over gaat’ (dat de inhoud klopt en aansluit bij de organisatie) en ‘eerst doen wat moet’ (weerstand, emotie en persoonlijke drive gaan voor).


Met vriendelijke groet,

Cohesie Deskundigheidsbevordering

Els Janssen,

Senior opleidingsfunctionaris, coördinator afdeling Deskundigheidsbevordering