

Workshop Gastvrij blijven in lastige patiënten situaties

Dit is een praktische workshop gericht op gespreksvaardigheden en het oefenen met lastige patiënt situaties. In deze workshop krijgen deelnemers op een speelse manier inzicht in de omgang tussen mensen op het werk. Zonder wollige taal, of overbodig jargon, met humor en herkenning.

Onder begeleiding van een professioneel acteur (Els Beekman: www.elsbeekman.nl) worden deelnemers aangemoedigd om kritisch naar hun eigen gedrag te kijken: wanneer heeft mijn optreden effect en wanneer niet? De workshop zet deelnemers aan om na te denken over wat zij anders kunnen doen en dragen bij aan het verbeteren van de kwaliteit.

Deelnemers worden verzocht eigen casuïstiek in te brengen. Op verzoek van de deelnemers worden meerdere scenes samen gespeeld. Bij de tweede keer kunnen deelnemers tussenbeide komen met commentaar en suggesties, of met voor hen herkenbare situaties. Die worden dan ook meteen gespeeld zodat de deelnemers het effect kunnen zien. Dat levert aanknopingspunten op voor effectief werkcontact tussen medewerkers en patiënten.

De deelnemers krijgen verschillende gedragsstijlen te zien en leren de effecten daarvan te herkennen. Daardoor worden ze uitgedaagd om over hun eigen gedrag na te denken en om zelf effectiever te communiceren.

Van de workshop wordt een verslag gemaakt dat dient als naslagwerk voor deelnemers en kan als input voor vervolgafspraken en service- en procesoptimalisaties dienen.

Duur: 3 - 4 uur met 2 begeleiders: 1 acteur, 1 workshopbegeleider

Deelnemers: max. 15 personen

Benodigheden: ronde opstelling met stoelen (geen AV nodig)

- Tijdens de workshop is er een actrice en observator aanwezig;
- De 'lessons learned' worden tijdens de workshop door de observator op papier vastgelegd;
- Dit ten behoeve van de kennisborging van de deelnemers.

