



Effectief communiceren



Training “Klantgericht communiceren in de kraamzorg”

Introductie

Hoe beter de communicatie op de werkvloer is, hoe beter de samenwerking met klanten is. Soms verloopt het communiceren en samenwerken tussen de kraamverzorgende en het kraamgezin nog niet zo gemakkelijk. Dit kan zijn omdat er geen klik is, of het gezin andere normen en waarden of verwachtingen heeft dan de kraamverzorgende. Hoe zorg je dat je als zorgprofessional aansluit bij de behoeften van de klant, hoe ga je om met klanten die boos worden, zich niet aan de afspraken houden, onmogelijke eisen stellen of een andere visie over zorg hebben?

In deze actieve training leert de kraamverzorgende communicatievaardigheden die kunnen helpen om effectief en plezierig te kunnen samenwerken met de kraamvrouw en haar gezin. Hierbij is het uitstralen van de waarden en visie van uw organisatie belangrijk. Daarom zijn professioneel, oplossingsgericht en klantgericht communiceren belangrijke onderdelen in deze training. Uw kraamverzorgenden zijn immers het visitekaartje van uw organisatie.

Doelgroep

Kraamverzorgenden en eventueel hun leidinggevenden.

Effect

Verbeteren van de professionele communicatie en samenwerking tussen kraamverzorgenden en kraamgezin.

Inhoud

De training wordt op maat gemaakt; afgestemd op de wensen van de opdrachtgever en deelnemers. Veel is bij ons mogelijk, van een korte workshop tot een intensieve training van meerdere dagdelen.

Mogelijke onderwerpen:

- Communiceren vanuit de visie van de organisatie
 - Klantgericht werken
 - Communicatiestijlen van jezelf en de ander
 - Feedback geven en ontvangen
 - Actief luisteren
 - Afstemmen op de doelgroep
 - Samenwerken met het kraamgezin
 - Adviseren
 - Het omgaan met weerstand, kritiek, roddelen
 - Waarneemposities
 - Plus- en mintaal
 - Non-verbale communicatie
 - Lastige gesprekken voeren
 - Ingebrachte casuïstiek
 - Het borgen van effectief communiceren
- Ben jij het visitekaartje?
Wat wil de klant? Wat kan jij bieden.
Iedereen zijn eigen stijl.
Volg de stappen.
Luister je wel?
Hoe maak ik nog beter contact?
Zitten we op één lijn?
Met coachende en activerende vragen.
Blijf professioneel.
Kijk eens door de bril van een ander.
Zeg wat je wel wilt.
Wat zegt je lijf? Enthousiaste en vitale uitstraling.
Oplossingsgericht benaderen.
Aan de slag! Maak de vertaalslag naar de praktijk.
Teamafspraken en een actieplan.*

Werkwijze: Confriends zet mensen in beweging!

Onze werkwijze is praktisch, oplossingsgericht en interactief. Deelnemers gaan aan de slag en leren door zelf te ervaren. Hierdoor krijgt de deelnemer meer inzicht in het proces van communicatie bij zichzelf en bij de ander. De aangeboden stof sluit aan bij de werkzaamheden van medewerkers en leidinggevendenden in de kraamzorg. Het is mogelijk om tijdens de training gebruik te maken van onze ervaren trainingsacteurs. Hierdoor leren de deelnemers nog meer door te ervaren en te doen.

Voorafgaand aan de training:

- Telefonische intake. Heldere doelen worden samen met de opdrachtgever vastgesteld, zodat de training afgestemd is op de vraag van de opdrachtgever.
- Confriends ontwikkelt de training en opdrachten op maat.
- Digitale vooropdracht. De opdrachtgever verspreidt deze onder de deelnemers. De deelnemers worden voorafgaand aan de training geprikkeld over het onderwerp van de training.

Tijdens de training:

Door middel van leuke en leerzame interactieve werkvormen werken de deelnemers met hun eigen leerdoelen en de leerdoelen van het team en de organisatie. Ze zijn actief met groeps- en individuele opdrachten, zelf ingebrachte casuïstiek en oefenopdrachten. Deelnemers worden uitgedaagd oplossingsgericht mee te denken over het borgen van professioneel communiceren met klanten in de organisatie. Met het team kan afspraken gemaakt worden voor een communicatieplan. Bij een meerdaagse training is er tussentijdse evaluatie tussen Confriends en de opdrachtgever. De deelnemers krijgen tussentijds huiswerkopdrachten mee en ontvangen dan na afloop een certificaat.

Na afloop van de training:

- Volgt een telefonische evaluatie met de opdrachtgever.

Trainers	communicatie en teamtrainers
Groepsgrootte	max. 12 deelnemers (meer in overleg)
Locatie	in-company
Lesmateriaal	digitale vooropdracht en handout, certificaat
Bijeenkomsten	1 – 4 dagdelen
Accreditatiepunten	3 accreditatiepunten Kenniscentrum Kraamzorg (KCKZ) per bijeenkomst.
Prijs	€ 545,- per bijeenkomst (à 3 uur) per groep, BTW vrijgesteld. Eventuele kosten voor accreditatie; éénmalig € 135,-
Optioneel	trainingsacteur € 450,- per bijeenkomst

Exclusief en reiskosten trainer vanuit Landsmeer à 0,40 cent per km en eventuele voorbereidingskosten, eventuele accreditatiekosten en/of parkeerkosten. Vraag vrijblijvend uw offerte aan via confriends@confriends.nl Confriends staat als onderwijsinstelling ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs. Dit betekent dat we op al onze scholing geen BTW heffen.