



# Kraamzorg Nascholing Nederland

[www.kznn.nl](http://www.kznn.nl)

[info@kznn.nl](mailto:info@kznn.nl)

## Vragend luisteren

*'Als praten bij je vak hoort'*

In je werk als zorgverlener is communicatie erg belangrijk. Soms loopt de communicatie niet, bijvoorbeeld als je simpelweg antwoord geeft op een vraag van een collega, cliënt of verloskundige. Het antwoord lijkt niet in goede aarde te vallen, je bemerkt weerstand, er ontstaat wellicht een discussie. Achteraf denk je: Wat is er misgegaan?

Deze scholing is anders, leuk, praktisch en geheel op je vak gericht.

Het zit in onze natuur om een oordeel te vormen. Je hebt een oordeel nodig om je omgeving te kunnen beoordelen op veiligheid. Omdat je oordeel niet altijd gebaseerd is op feiten kan ons eigen oordeel communicatie flink vertroebelen. Door je oordeel voor jezelf te houden (te parkeren), blijf je veel meer gericht op je gesprekspartner. Je oordeel eenmaal geparkeerd, dan kun je beter luisteren en nog beter al vragend aan de informatie komen die je nodig hebt om goede zorg te verlenen. Je gesprekspartner voelt zich gehoord en gezien en jij ook. Tijdens deze scholing leer je gesprekstechnieken die je hierbij gebruikt: checkvragen - doorvragen - borgen.

Kraamzorg Nascholing Nederland weet dat het trainen van de juiste communicatietechnieken een positieve invloed op je werk geeft.

### Opzet en programma van de scholing

We starten het theoriegedeelte van de scholing met kennisoverdracht. Er wordt gebruik gemaakt van een power-point presentatie.

Aspecten die aan bod komen tijdens de scholing zijn:

- Vragend Luisteren
- Mening - Oordeel
- Gevolg van oordelen tijdens gesprekken
- Hoe parkeer je een oordeel
- Stil zijn
- Hoe luisteren je - hoe vraag je door

### Praktijk

Het laatste deel van de scholing zal de groep in kleinere groepen worden verdeeld. De groeps grootte zal uit drie kraamverzorgenden bestaan. De groepen zullen de casus met elkaar spelen en nabespreken.

Aan het einde van de scholing worden deze casus plenair nabesproken.

Met name de verschillende observatoren spelen hier een rol in.

Aan het einde van de scholing krijgt de groep uitleg hoe je 'geparkeerde' emoties aandacht biedt. Deze uitleg krijgt iedere deelnemer op schrift mee, om thuis na te kunnen lezen.

## Doelen en competenties

De kraamverzorgende weet na deze scholing:

- Wat de randvoorwaarden zijn voor goed verlopende communicatie waarbij er gecommuniceerd wordt zonder oordeel.
- Het verschil tussen een mening en een oordeel.
- Wat de gevolgen kunnen zijn van een oordeel meenemen in een gesprek.
- Wat het belang is van het kunnen parkeren van je emoties
- Wat de randvoorwaarden zijn voor het onderzoekend vragend luisteren
- Welke gesprekstechnieken ingezet kunnen worden om vragend te luisteren. Te weten: checken-doorvragen-borgen-kaderen

De deelnemer kan na deze scholing:

- In gesprekken bij zichzelf een eventueel oordeel of mening constateren.
- Haar oordeel en of emoties parkeren.
- Gesprekstechnieken toepassen die vragend luisteren stimuleren.
- Communiceren zonder oordeel in het belang van cliënten en haar professionele beroepshouding met de vragend luisteren methode inzetten.
- In gesprekken checkvragen stellen.
- In gesprekken doorvragen.
- In gesprekken borgen en kaderen.
- Weet hoe je aandacht geeft aan de geparkeerde emoties.

## Niveau

Het niveau sluit aan bij de basisopleiding kraamverzorgenden en moet als verdiepend worden beschouwd.

## Duur van de scholing

De duur van deze scholing is 3,5 uur.

## Accreditatie

Deze scholing is geaccrediteerd voor 3 punten door het Kenniscentrum Kraamzorg in categorie B1; Communicatie.