

In deze opleiding leren de verzorgenden op een positieve manier communiceren en worden heel wat praktijkvoorbeelden besproken.

Dit is de ideale opleiding om op een constructieve manier te leren communiceren met de klant en met de verantwoordelijke.



# COMMUNICEREN IN MOEILIJKE SITUATIES ALS VERZORGENDE

## INHOUD:

- > Wat is communicatie?
- > Specifieke kenmerken op communicatief vlak van het werk als verzorgende
  - Communiceren met een oudere/bejaarde persoon
  - Communiceren met een dementerende persoon
  - Goede communicatie bij onvoorziene omstandigheden
- > Verschillende manieren van communiceren
  - Agressieve communicatie
  - Verborgen agressieve communicatie
  - Weinig assertieve communicatie
  - Assertieve communicatie
- > Assertief communiceren in moeilijke werksituaties
  - (Te)veel eisende klanten
  - Klanten die vragen om onveilige taken uit te voeren
  - Feedback durven vragen aan de klant
  - Hoe op een positieve manier reageren op feedback vanuit het kantoor
  - ...
- > Wat is een correcte werkhouding?

## PRAKTISCHE INFORMATIE:

- > Waar: Locatie van de organisatie of gehuurde externe locatie in stad of gemeente naar keuze
- > Taal: Nederlands
- > Aantal deelnemers: tot +/- 15 deelnemers
- > Duurtijd: 4 uur, aanpasbaar op maat
- > Doelgroep: zowel voor de beginnende als ervaren verzorgende
- > Explorensia zorgt voor het nodige didactische materiaal.

## VOOR MEER INFO & INSCHRIJVINGEN