

TRAININGEN SLECHTNIUWSGESPREKKEN VOOR COORDINATOREN BUURTBEMIDDELING

Trainer	Helma Faber
Contactgegevens	<p>FABERMEDIATON Boccherinistraat 2 6815 GX ARNHEM 06- 512 548 31 fabermediation@upcmail.nl www.fabermediation.nl</p>
Inhoud training	<p>Het programma van een dergelijke training stel ik bij voorkeur in samenspraak met de opdrachtgever of gebruiker op.</p> <p>Wat maakt het brengen van slecht nieuws zo lastig: praktijkervaringen, zelfreflectie en theoretische noties</p> <p><i>Normen en waarden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> □ van de coördinator □ van de buurtbemiddelaar □ van het team <p><i>Emoties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> □ van coördinator □ van de buurtbemiddelaar □ van het team <p>Aannames: is slecht nieuws altijd wel slecht nieuws: praktijkervaringen en zelfreflectie</p> <p>Inbedding van 'het slecht-nieuwsgesprek' in de begeleidingsstructuur van de buurtbemiddelaars: praktijkervaring en theoretische noties</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Modellen voor individuele begeleiding van vrijwilligers: verschillende vormen □ Modellen voor teambegeleiding <p>Geven van feedback, theoretische noties en oefenen dmv rollenspellen</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Geven van positieve feedback □ Geven van negatieve feedback <p>Het slecht nieuwsgesprek: theoretische noties en oefenen dmv rollenspellen</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Doel van het gesprek □ Voorbereiding van het gesprek □ De concrete boodschap □ Gespreklijn □ Nazorg □ Informatieverstrekking aan het team
Trainingsduur	Twee dagdelen (bij voorkeur op één dag)
Kosten	<p>Prijs per groep (maximaal 12 personen) is afhankelijk van het gevraagde maatwerk</p> <p>Exclusief BTW, excl reiskosten, excl trainingsmateriaal, excl trainingsacteur (optioneel)</p>

Trainer	Nelke Temme
Contactgegevens	Temme Consult Langendijk 74 Gorinchem (06) 218 287 56 nelke.temme@macuser.nl
Overige informatie	<p>Ik geef dergelijke trainingen regelmatig aan bestuurders van vakbonden. Binnen de vakbond werken veel vrijwilligers, die belangrijke (vakbonds) taken verrichten. In het vrijwilligersmanagement van de vakbonden hebben dergelijke gesprekken een plaats en wordt er aan de professionals bij-, en nascholingen gegeven om deze gesprekken beter te voeren.</p> <p>Gesprekken met vrijwilligers kennen hun eigen dimensie, waar in de training specifiek aandacht aan moet worden gegeven. Omdat ik ook goed op de hoogte ben van het werk wat de buurtbemiddelaars doen en de taken van de coördinatoren ken, denk ik geen grote kennis lacunes te hebben om deze trainingen te adequaat verzorgen.</p> <p>Vragen die ik erbij heb zijn bijvoorbeeld -passen deze gesprekken in een cyclus van beoordeling -is het een incident gericht gesprek Naast de fijne kneepjes van de gespreksvoering, zal ook de rol van de coördinator in deze gesprekken ter discussie staan om tot een goed trainingsresultaat te kunnen komen.</p>
Trainingsduur	<p>Twee dagdelen</p> <p>De trainingen kunnen op maat gegeven worden. Denk hierbij aan coaching van de coördinatoren in 1 project, of een groep coördinatoren.</p> <p>Voor een groepstraining zijn twee aaneengesloten dagdelen te prefereren, bij coaching zijn drie gesprekken vaak voldoende.</p>
Kosten	<p>Kosten per groep van 10 tot maximaal 15 personen</p> <p>Bij een grotere groep (vanaf 10 personen) is het te prefereren om met een trainingsacteur te werken.</p>

Trainer	Carin Naber
Contactgegevens	NABER & VAN ROTTERDAM HPJ de Vriesstraat 9 3071 MD Rotterdam 06 - 4537 8862 cn@naber-vanrotterdam.nl
Inhoud training	<p>Slecht-nieuws gesprekken met vrijwilligers zijn wat anders dan met "normale" medewerkers. Dat zit hem vooral in de niet-aanwezige, of meer op vrijwillige basis afgesproken, gezagverhouding. De bemiddelaar doet het werk zonder vergoeding, vrijwillig, in tegenstelling tot een medewerker in dienst, waarbij een functieprofiel en duidelijke prestatieafspraken opgesteld zijn. In die zin is dit eerder een coachingsachtige training.</p> <p>Ik zou met de betreffende coördinatoren onderzoeken hoe deze verhouding in elkaar steekt en wat dat betekent voor hun eigen insteek in het gesprek met de bemiddelaar. Met daarnaast natuurlijk een focus op de eigen gespreksvaardigheden. De training zou dus bestaan uit training/verdieping eigen vaardigheden en coaching op betekenis van de eigen rol.</p> <p>De eerste twee dagdelen focussen op de eigen vaardigheden, de "eigen-aardigheid" van het werken met vrijwilligers, en de persoonlijke betekenis. Het derde dagdeel staat in het teken van reflectie- en verdieping.</p> <p>Uitbreiding naar vijf dagdelen is mogelijk. Als dat de wens is, wil ik in overleg met de betrokken deelnemers onderzoeken wat hun wensen hierin zijn. Er is dan ruimte voor het ontwikkelen en verdiepen van persoonlijke leerwensen en oefenen in de praktijk.</p>
Trainingsduur	Drie dagdelen (in overleg met de deelnemers op verschillende wijzen te combineren, bijvoorbeeld in drie bijeenkomsten van een dagdeel).
Kosten	<p>Training van drie dagdelen van ieder drie uur (per groep) Training van vijf dagdelen van ieder drie uur (per groep)</p> <p>Hierbij is niet inbegrepen: eventuele huur locatie en catering. De training kan op locatie gegeven worden.</p>

Trainer	Anneke Zwaan en Jeannette Hoefnagels
Contactgegevens	Hoefnagels & Zwaan Slufterplantsoen 21 1317 CR ALMERE (036) 5335257 en (06) 36322058 hoefnagels.zwaan@gmail.com
Inhoud training	<p>Slecht nieuws gesprekken voeren met vrijwilligers is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De communicatie die vooraf gaat aan een slecht nieuws gesprek - Doelen van een slecht nieuws gesprek - Voorbereiding op dit gesprek - Het brengen van de boodschap - Het opvangen van de emoties - Het beargumenteren van de boodschap - De afronding van het gesprek - De valkuilen van de verschillende fases. <p>De training bestaat uit theorie en voornamelijk uit het oefenen met het voeren van een dergelijk gesprek door middel van rollenspellen. De onderwerpen voor de rollenspellen kunnen door de cursisten aangedragen worden.</p> <p>De training wordt geboden door 1 trainer en 1 acteur.</p>
Trainingsduur	Twee dagdelen, tijd: 9.30 tot 16.00 uur inclusief reader, lunch, koffie/thee gehele dag. Locatie: Eemnes
Kosten	Minimaal 8 cursisten, prijs per deelnemer Bij minder dan 8 cursisten een iets hogere prijs per persoon.

Trainer	Gerdie van den Bergh
Contactgegevens	Alle Tonen, training en coaching Spoorsingel 4-A 3033 GK Rotterdam 06- 27058262 gerdie@alletonen.nl en www.alletonen.nl
Inhoud training	<i>Slecht nieuws goed brengen</i> Het werk van een coördinator buurtbemiddeling is uitdagend. Hoe krijg je voldoende vrijwilligers om de zaken af te handelen? En hoe waarborg je de kwaliteit van de bemiddelingen? Dit staat of valt met het functioneren van de buurtbemiddelaars. Het feit dat zij hun werk als vrijwilliger uitvoeren maakt de aansturing vaak lastiger dan in een 'gewone' organisatie. Vrijwillig betekent immers niet vrijblijvend en ook niet vrij van kwaliteit. Coördinatoren kunnen de volgende problemen ervaren: <ul style="list-style-type: none"> • een bemiddelaar functioneert niet goed, • hij/zij is een stoorzender in de groep, • het kan zijn dat de bemiddelaar te oud is geworden en eigenlijk na vele jaren afscheid moet nemen. Hoe breng je dit op een goede manier over? Dit soort gesprekken zijn anders dan de slechtnieuws gesprekken die je met 'normale' medewerkers voert.
Wat leert u?	U leert als coördinator op een respectvolle wijze slecht nieuws te brengen bij een vrijwilliger, zodat het contact behouden blijft en het slechte nieuws zo goed mogelijk geaccepteerd wordt. Daarnaast kunt u er tactvol voor zorgen dat de vrijwilliger geen gezichtsverlies leidt binnen de groep bemiddelaars. U weet hoe u het gesprek moet voorbereiden, voeren en wat er nodig is voor de nazorg.
Werkwijze	We behandelen de theorie op een levendige manier zodat je die ook echt aan den lijve kunt ervaren. Aan de hand van casuïstiek die door de deelnemers zelf wordt ingebracht oefenen we zoveel mogelijk met gesprekken, zodat je de nieuwe vaardigheden kunt uitproberen. Dit kan desgewenst ook met een trainingsacteur.
Resultaat	Na de training hebben de deelnemers inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ gespreksvoorbereiding ▪ de verpakking van slecht nieuws ▪ mogelijke reacties op slecht nieuws ▪ fases van verwerking van rouw of schrik ▪ emoties opvangen ▪ invoelend een gesprek voeren ▪ respectvol beargumenteren ▪ de regie houden in het gesprek ▪ de nazorg
Trainingsduur	Twee dagdelen (6 uur + pauzes), kan ook op zaterdag.
Kosten	Kosten per deelnemer (vrij van BTW) met een minimum van 10 deelnemers. Deze prijs is exclusief locatie- en verblijfkosten. Het is mogelijk een dagdeel een trainingsacteur in te zetten.

Trainer	Annemiek Hakkers (trainer) Ferdinand van Strien (trainer/acteur)
Contactgegevens	BuroMediation Postbus 337 3800 AH AMERSFOORT (033) 476 78 26 info@buromediation.nl www.buromediation.nl
Inhoud training	<p>Wij bieden training in het voeren van slechtnieuws gesprekken. De training bestaat naast kennisoverdracht uit rollenspelen waarin de deelnemers vaardigheden oefenen.</p> <p>De training bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zelfreflectie (Wat is de reden dat ik een slechtnieuws gesprek moeilijk vind?) 2. Effectieve Instrumenten (Vaardigheden, Houding, Dossiervoering) 3. Gespreksopbouw (Structuur, voortvarendheid, gesprekniveaus) 4. Omgaan met emoties en weerstand 5. Nazorg <p>Uiteraard houden wij voorafgaand een intakegesprek waarna we specifieke wensen opnemen in onze training.</p>
Trainingsduur	Drie dagdelen
Kosten	Er is ruimte voor maximaal 12 deelnemers. De kosten worden mede bepaald door het aantal deelnemers.

Trainer	Caroline van de Plas
Contactgegevens	Bv De Hoge C Kastanjelaan 27 5268 CA HELVOIRT (06) 101 038 14 dehogec@home.nl
Inhoud training	<p>Wij denken concreet aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een oplossingsgerichte methodiek. • twee dagdelen met tussendoor huiswerk • deelnemers oefenen met eigen casuïstiek of uit onze praktijk • eventueel gastacteur • relatief kleine 'veilige' groepen • twee trainers <p>Wij staan bekend om onze 'luchtige' manier van het geven van trainingen. To the point, goed én gezellig.</p>
Trainingsduur	Twee dagdelen
Kosten	Per deelnemer