# Cursus communicatie leerjaar 2



Naam opleiding: Dierenartsassistente paraveterinair

Leerjaar 2

2019-2020

# 1. Inleiding

Jullie lopen dit schooljaar stage binnen een dierenartsenpraktijk. Je gaat veel verschillende vaardigheden leren en tijdens je lessen en stages neem je veel kennis op. Een van de vaardigheden die je al doende leert en waar je misschien niet zo snel aan zou denken is communicatie, communicatie met je collega’s en met klanten. Toch is communicatie een heel belangrijk onderdeel van je vak. Communicatie is een belangrijke drijfveer voor het maken van keuzes door de klant. Denk maar eens na over jouw eigen keuzes voor een dierenartspraktijk, sportschool, kapper of tandarts. Natuurlijk kijk je ook naar afstand en prijs, maar hoe mensen binnen bedrijven en zorginstellingen met je omgaan is ook erg belangrijk voor de keuze die je maakt en het gevoel dat je bij een bedrijf hebt.

De komende weken gaan we daarom kijken naar de rol van de paraveterinair op de dierenartsenpraktijk, en de communicatie die daarbij gevraagd wordt. Jullie gaan in deze cursus kennis maken met de verschillende vormen van communicatie. Ook gaan jullie de verschillende communicatievormen oefenen, bv met rollenspellen.

# 2. Onderwerpen en opdrachten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lessen** | **Thema**  | **Mogelijke opdrachten en werkvormen**  | **Bronnen** |
| Les 1 en 2 | Waar sta ik nu en waar wil ik heen? | * Maak een moodboard over jouzelf: “waar zie ik mijzelf over 10 jaar”. Werk vervolgens uit welke doelen jij als eerste wilt bereiken en wat je daarvoor moet doen. Welke stappen ga je zetten om jouw doelen te bereiken.
 |  |
| Les 3 en 4 | Wie ben ik? | * Welke kwaliteiten heb ik? Samen met de klas eventueel enkele kwaliteiten op het bord zetten of het kwaliteitenspel als leidraad gebruiken. Leerlingen op laten schrijven welke kwaliteiten zij volgens zichzelf beschikken. Eventueel opdracht geven om dit in de omgeving na te vragen.
* Hoe kom ik over? Wat denkt de leerling zelf en hoe zien anderen uit de klas dat? (Eventueel filmmateriaal zoeken waaruit blijkt dat een persoon zichzelf totaal anders ziet als dat zijn omgeving dat ervaart, of voorbeelden in de klas bespreken).
 |  |
| Les 5 en 6 | Feedback | * Feedback geven en ontvangen; oefenen met de klas, filmmateriaal zoeken om het verder uit te leggen.
* Feedback vragen; hoe kun je dit op stage doen? Hoe pak je dat aan? Omgaan met kritiek, hoe doe je dat?

  |  |
| Les 7  | Hoe kom ik over | * Stukje verdieping op les 3 en 4.
* Luisterhouding, dmv kleine oefeningen en voorbeelden proberen duidelijk te maken hoe je over kunt komen.
* Emotie en mimiek, dmv kleine oefeningen en voorbeelden proberen duidelijk te maken hoe je over kunt komen.
 | [**http://www.lichaamstaal.nl/**](http://www.lichaamstaal.nl/)bsava book blz 207-208 |
| Les 8 | Reflecteren | * Zonder oordeel, voorkomen dat je gaat evalueren.
* Leerdoelen vormen n.a.v het eerste blok communicatie of andere ervaringen; voor school, op stage of misschien zelfs privé.
 | Hoe schrijf je een reflectieverslag:<http://bit.ly/2d2oyI4> Reflecteren en evalueren:<http://www.hildeconsult.com/nl/e03c.php>  |
| Les 9 | Kwaliteiten van de paraveterinair | * Welke kwaliteiten moet je als para bezitten en moet elke para dezelfde eigenschappen bezitten?
* Samen met de klas een overzicht maken of een eigen kwaliteitenspel.
* Welke eigenschappen van de para passen al bij jou?
* Aan welke eigenschappen wil of moet jij nog werken?
 | Hoe laat ik mijn klanten kwispelen hoofdstuk 1-1 |
| Les 10 en 11 | Rollen | * Uitleg over de verschillende rollen die er zijn binnen teams.
* Welke rollen hebben we allemaal in de klas? Opdracht geven: Bijvoorbeeld opdracht over het neergestorte vliegtuig
* Welke ervaring hebben ze binnen BPV bedrijven.
* Welke rollen heb je binnen de DAP, en welke eigenschappen van de para passen bij de verschillende rollen?
 | Teamrollen van Belbin: <https://goo.gl/229dXs> Hoe laat ik mijn klanten kwispelen hoofdstuk 1-2Bsava book blz 208-213 |
| Les 12, 13 en 14 | De Spreekkamer | * Welke rollen en kwaliteiten moet je in kunnen zetten in de spreekkamer?
* Wat mag/kan wel en waar liggen grenzen bij de paraveterinair.
* Rollenspellen om verschillende situaties in de spreekkamer te oefenen. Eventueel in kleine groepjes en filmen.
* Bekijken van de rollenspellen, feedback geven aan elkaar.
 | Hoe laat ik mijn klanten kwispelenHoofdstuk 2-5 |
| Les 15 | Emoties van klanten | * Wat kun je allemaal tegenkomen in de spreekkamer, hoe zou je er mee om kunnen gaan? Wat zou je zelf prettig vinden?
 |  |
| Les 16 | Reflecteren | * Zonder oordeel, voorkomen dat je gaat evalueren.
* Leerdoelen van vorige lessenblokje bekijken; heb ik ze behaald? Nieuwe leerdoelen vormen n.a.v de lessen communicatie of andere ervaringen; voor school, op stage of misschien zelfs privé.
 | Hoe schrijf je een reflectieverslag:<http://bit.ly/2d2oyI4> Reflecteren en evalueren:<http://www.hildeconsult.com/nl/e03c.php>  |
| Les 17 | Hoe gaat het? | * Wat doe je wanneer je ergens mee zit of vastloopt?
* Hoe weet je eigenlijk of het goed gaat tijdens de BPV? Hoe vraag je om feedback?
 |  |
| Les 18 en 19 | Feedbackformulier | * Zelf een feedback formulier maken en een afspraak plannen om hem tijdens de BPV in te laten vullen. Bespreek het formulier en laat leerlingen bij elkaar kijken. Kom uiteindelijk tot een geschikt formulier.
 |  |
| Les 20 | Vragen stellen | * Hoe stel je eigenlijk vragen?
* Verschil open en gesloten vragen en oefenen met open en gesloten vragen (bijvoorbeeld door namenspel).
 |  Hoe laat ik mijn klanten kwispelenHoofdstuk 2-6 |
| Les 21 | Feedbackformulier | * Bespreken van de resultaten van het feedback formulier en aan de hand daarvan reflecteren en leerpunten vormen voor de BPV.
 |  |
| Les 22 | Reflecteren en evalueren | * Verschil bespreken en oefenen.
 | Hoe schrijf je een reflectieverslag:<http://bit.ly/2d2oyI4> Reflecteren en evalueren:<http://www.hildeconsult.com/nl/e03c.php> |
| Les 23 en 24 | Wat kan er allemaal mis gaan? | * Bespreken wat er allemaal mis kan gaan op het gebied van communicatie. Dit kunnen voorbeelden uit de praktijk zijn of privé.
* Oefeningen om te kijken hoe lastig het soms is om te communiceren; verhaaltje-fluisterspel.
* Waardoor ging het in de verschillende situaties mis? Slecht luisteren, niet begrepen, lichaamshouding?
 | Hoe laat ik mijn klanten kwispelenHoofdstuk 2-8Bsava book blz 213-214 |
| Les 25 | Het ging mis, en nu? | * Wat doe je wanneer er sprake is van een miscommunicatie? Dit kan bij jezelf liggen of je ziet dat er bij anderen sprake is van miscommunicatie.
* Wat doe je als stagiaire? En wat wordt er straks van jou verwacht als para?
 |  |
| Les 26 | Miscommunicatie voorkomen | * De leerlingen gaan aan de hand van een aantal casussen, die kunnen komen uit een van de vorige lessen, een plan van aanpak schrijven voor elke casus waarin ze beschrijven hoe deze vorm van miscommunicatie voorkomen kan worden in de toekomst.
 |  |
| Les 27,28, 29, 30 | Theorie communicatie | * Stukje achtergrond en verschillende termen bespreken.
 | Wat is communicatie, welke doelen kun je hebben met communicatie, Verbale en non-verbale communicatie,  |
| Les 31 en 32 | Gesprekken met klanten  | * Wat hebben jullie tot nu toe allemaal gedaan in de praktijk?
* Welke benaderingen vinden jullie zelf prettig wanneer je ergens klant bent?
* Welke verwachtingen hebben wij en passen bij de proeves; wat moet je eindelijk kunnen in klas 2, 3 en 4?
* Hoe loopt nou een goed gesprek? Welke soorten gesprekken zijn er allemaal? Opbouw van een gesprek. LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen)
* Hoe zorg je ervoor dat een klant weer tevreden het pand verlaat?
 | Boek“Hoe laat ik mijn klant kwispelen?” |
| Les 33 en 34, 35 | Oefenen met verschillende gesprekstechnieken | * Verschillende gespreksmodellen: slecht-nieuwsgesprek, adviesgesprek, verkoopgesprek bespreken. Benoem voor elk model eens een voorbeeld van een situatie die voor kan komen tijdens je werk als paraveterinair. Deze situaties dienen als casus voor de rollenspellen.
* We gaan in een rollenspel enkele gespreksmodellen oefenen.

Maak groepjes van 3 a 4 personen, verdeel de rollen, laat 1 a 2 mensen observeren en het gesprek filmen. Naderhand bespreek je het gesprek, geef elkaar feedback. Let op; blijf opbouwend. We zijn er om te leren! | Gesprekstechnieken van de gespreksmodellen:<http://goo.gl/2POKxs> gesprekstechnieken:<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/psychologie/44983-motiverende-gespreksvoering-motiverende-gesprekstechnieken.html> Hoe laat ik mijn klanten kwispelenHoofdstuk 2-5 |
| Les 36 en 37 | Gesprekstechnieken aanpassen aan verschillende doelgroepen | * Maak eens een overzicht van de verschillende soorten klanten die je tegenkomt in een praktijk.
* Jullie gaan in duo’s voor elke doelgroep bedenken waar jij aan moet denken bij een slecht-nieuws gesprek en een advies gesprek: hoe pak je het aan? Wat zijn de valkuilen?
* Jullie gaan weer in rollenspellen oefenen met verschillende situaties. Jullie gaan zelf de verschillende doelgroepen naspelen en soms zal dit door een docent of gast worden gedaan. Zorg dat je filmateriaal verzameld over jouw inbreng.
 | Hoe laat ik mijn klanten kwispelenHoofdstuk 2-8 |
| Les 38 | Gesprekstechnieken in de situatie waarbij je je persoonlijk aangevallen voelt.  | * Probeer eens enkele voorbeelden van situaties te bedenken waarbij jij je persoonlijk aangevallen kan voelen in de praktijk.
* We gaan met de klas bespreken welke opties er zijn in deze situaties.
 | <http://www.veiligindewinkel.nl/>Omgaan met lastige mensen:<http://www.leren.nl/cursus/sociale-vaardigheden/lastige-mensen/> Hoe laat ik mijn klanten kwispelenHoofdstuk 2-5,6,7,8 |
| Les 39 en 40 | Eindreflectie | * Laat twee filmpjes van de afgelopen periode zien aan 4 personen. Twee klasgenoten en twee personen buiten jouw klas. Vraag om feedback op jouw filmpjes. Beschrijf deze feedback, geef aan wat jij vindt van deze feedback en welke leerpunten jij vormt voor de komende stageperiodes.
* Reflecteer op het afgelopen schooljaar en richt je op het thema communicatie. Waar stond je in het begin, waar sta je nu, wat wil je de komende jaren nog bereiken, en wat ga je doen om dat te bereiken.
 |  |

# 3. Beoordeling van cursus

De beoordeling van de cursus zal bestaan uit twee delen:

* De moet de opdrachten die je tijdens de lessen maakt inleveren, de docent zal aangeven wat je in moet leveren. Dit zullen met name de reflectieverslagen zijn.
* Je wordt beoordeeld op je inzet en samenwerking tijdens de lessen.

Beide onderdelen moet je voldoende afronden.

# 4. Cursusorganisatie

De lessen communicatie worden wekelijks ingepland in het rooster. Het hele jaar werk je uit de planning met behulp van bovenstaande tabel. Uiteraard is inbreng mogelijk en kunnen situaties en ervaringen besproken woren die je hebt meegemaakt. De lesstof is dus niet star, maar je hebt ook zelf inbreng in thema’s om te behandelen!

De thema’s worden klassikaal behandeld. Voor de verschillende thema’s en opdrachten werk je soms in duo’s of groepjes. De docent zal aangeven wat de groepsgrootte moet zijn en zal eventueel ook de samenstelling bepalen.

Als bron kun je steeds het boek “Hoe laat ik mijn klanten kwispelen” gebruiken. Ook de modules die bij het boek horen, en de filmpjes uit die modules worden gebruikt.

Voor reflecties en evaluaties kun je het format uit Bijlage 1 gebruiken.

# 5. Verantwoording

Jij bent samen met je collega’s het visitekaartje van de praktijk. Door jullie benadering en omgang met de klant zal de klant mede bepalen of ze weer terugkomen naar de praktijk.

Een groot deel van je dag ben je ook bezig met het communiceren met klanten. Door hier tijdens de lessen al goed mee te oefenen voel je je wat zekerder in de praktijk. Tijdens je stage kun je dit toepassen. Soms is het nog niet mogelijk om dit gelijk met klanten te doen, zorg dan dat je doormiddel van rollenspellen op de praktijk blijft oefenen.

# 6. eindniveau:

Doel dat je uiteindelijk als startend beroepsbeoefenaar moet kunnen laten zien tijdens de PVB:

Een antwoord op een vraag moet begrijpelijk en zorgvuldig worden gegeven. Een klantgerichte houding en goede communicatieve vaardigheden zijn erg belangrijk. Je stemt het gebruik van sociale media af op het bedrijfsbeleid.

De dierenartsassistent krijgt soms te maken met emotionele bezoekers/cliënten en moet daarmee, en met eigen emoties, om kunnen gaan. Van haar wordt extra aandacht gevraagd voor gedrag en houding vanwege publieke opinie. Zij let daarom ook op het gedrag van collega's in hun omgang met de dieren. Zij stemt het gebruik van sociale media af op bedrijfsbeleid. Zij heeft specialistische dierkennis om klanten/ cliënten te adviseren. Collega's kunnen het werk voortzetten bij afwezigheid en klanten en/of cliënten en/of publiek zijn deskundig en vriendelijk geïnformeerd.

Na de cursus heb je inzicht in:

* de rol van de paraveterinair dierenartsassistent,
* jouw persoonlijkheid,
* mogelijke gemoedstoestanden van de klant,
* verschillende communicatie modellen,
* do’s en don’ts in communicatie,
* houvast hoe je verschillende situaties kunt aanpakken.

Bij jou is tijdens je werk het volgende gedrag te zien:

* je werkt effectief en efficiënt;
* je volgt instructies en procedures op
* je hebt kennis van bedrijfsspecifieke middelen voor educatie of voorlichting
* je kan communicatietechnieken (b.v. adviesgesprek, verkoopgesprek) toepassen
* je kan een collega aanspreken op gedrag
* je kan presentatietechnieken toepassen
* je bent klantvriendelijk;
* je geeft correct informatie;
* je houdt je aan bedrijfsafspraken (ook met betrekking tot sociale media).
* Je kan externe klanten, cliënten en collega's informeren/adviseren
* Je gaat professioneel om met emoties en/of weerstand;
* Je gaat professioneel om met cliënten;
* Je bouwt aan een goede werkrelatie.
* Je bent uitnodigend en klantgericht;
* Je speelt in op wensen van klanten en/of cliënten en/of bezoekers -als dat past binnen de afspraken-;

**Bijlage 1: Format evalueren en reflecteren.**

**Evalueren** wil zeggen dat je een situatie achteraf gaat beoordelen, nabespreken en terugkijken. Hier richt je je op een bepaalde activiteit of periode.

**Reflecteren** wil zeggen dat je bewust naar jezelf gaat kijken, jezelf gaat spiegelen. Je gaat dus bewuster nadenken over jezelf en jouw rol. De reflectie kun je als onderdeel pakken van de evaluatie.

**Werkwijze:**

Vul aan het einde van iedere periode waarin je aan een Integrale Opdracht hebt gewerkt onderstaand format in. Beantwoord de vragen die in het schema staan en denk na over je antwoorden.

Bespreek de uitkomst met je stagebegeleidster. Vul het format eventueel aan met de feedback die zij geeft.

Bespreek de uitkomst met je coach. Vul het format eventueel aan met de feedback die je van je coach krijgt.

|  |  |
| --- | --- |
| Datum |  |
| Hoort bij integrale opdracht: |  |
| Wat waren jouw doelen en/of opdrachten. |  |
| Welke voorbereidingen had je getroffen, hoe heb je jouw doelen/opdrachten besproken. |  |
| Hoe is de uitvoering gegaan, wat ging goed wat kon beter. |  |
| Welke factoren hadden invloed op de uitvoering (kan in positieve zin als in negatieve zin). |  |
| Waar ben je trots op, welke groei heb je laten zien. |  |
| Waar zou je nog aan willen werken, waar wil je in groeien.(kennis, vaardigheden, beroepshouding) |  |
| Hoe en waar ga je aan deze leerdoelen werken. |  |