



1-uurs Introductie ..of langer!

Mijn Werkblad voor ervaren klantmanagers

Eventuele
toevoegingen voor
tijdens trainingen:



Optioneel in te passen:
kennisblok(ken)
b.v. Zelfsturing

(x minuten)

Optioneel in te passen:
kennisblok(ken)
b.v. Motiverende
gesprekstechnieken

(x minuten)

Programma



Toelichten doel en inzet van het
werkblad, inclusief instructiefilm

(15 minuten)

Oefenen in groepjes van 2
(klantmanager-klant)
om het gebruik van het werkblad
zelf te ervaren

(20 minuten)

Uitwisselen ervaringen,
leren van elkaar en plan smeden
voor verder gebruik

(20 minuten)

Afsluiten (5 minuten)



Mogelijke werkvormen

Mijn Werkblad is een eenvoudig te gebruiken hulpmiddel. Echter, wil je alle voordelen ervan benutten, dan is het goed stil te staan bij mogelijkheden en valkuilen.

- De 1-uurs-introductie wordt altijd uitgevoerd door een klantmanager, die ervaring heeft met het gebruik van Mijn Werkblad. De opbouw binnen de 1-uurs Introductie kan gebruikt worden in sessies, werkbijeenkomsten, trainingen en kan eventueel makkelijk uitgebreid worden met één of meerdere kennisblokken.

- Je kunt hier uitleggen wie je bent en hoe je in aanraking bent gekomen met Mijn Werkblad. Je kunt vrij snel beginnen met het tonen van de instructiefilm, behorende bij Mijn werkblad .

- Vraag de groep om een eerste reactie. 'Wat riep het bij je op?'

- Geef in het kort aan dat het doel tweeledig is: (1) het bevordert de zelfsturing van jouw klant en (2) het brengt de klantmanager in een natuurlijker coachende positie.

Het werkblad is bedoeld voor die situaties, waarin nieuw overzicht of nieuwe ideeën nodig zijn. Om het gesprek en de activiteiten weer een nieuwe impuls te geven.

- Vorm groepjes van 2. De één speelt de rol van klant en de ander die van klantmanager. Laat diegene die de rol van klant speelt een klant uit z'n eigen praktijk voor ogen nemen, die baat zou kunnen hebben bij gebruik van Mijn Werkblad. Laat hem/haar dat toelichten naar degene met de rol van klantmanager. Daarna kan het gesprek beginnen.

- De groep rustig door laten oefenen voor ongeveer 10 minuten.

- Dan even een hele korte time-out. Zijn er onduidelijkheden? Gaat alles goed? De onderbreking geeft jou de gelegenheid een paar zaken aan te scherpen, b.v. er wordt nog niet geschreven óf het potlood is in handen van de klantmanager. Daarna kunnen de gesprekken verder gaan. GEEN echte discussie, komt later.

- Na circa 25 minuten zet je er een punt achter.

- Wissel plenair de ervaringen uit. Het meest handig is om de groepjes eerst even te laten nadenken over het gebruik van het Werkblad en hen op een A4-tje te laten schrijven welke Kansen zij zien voor het gebruik van dit hulpmiddel. Je laat hen per groep de 3 belangrijkste eruit lichten en die schrijf jij op een Flipover. Als dit voor elke groep gedaan is, dan kun je eventueel aangeven dat je dit lijstje zult uitwerken en mailen.

- Afsluitend zou je de vraag kunnen stellen 'Geef eens tips hoe we dit hulpmiddel meer zouden kunnen laten gebruiken in Nederland. Met uiteraard de afsluitende vraag, wie, in zijn/haar gemeente, met Mijn Werkblad aan de slag wil. Maar wellicht is dat al niet meer nodig en heb je de aanmeldingen al binnen.

- Als je meer tijd tot je beschikking hebt, dan kun je één of meerdere kennisblokken toevoegen. Bij gebruik van Mijn Werkblad is het namelijk heel belangrijk om de coachende rol aan te nemen. Vragen als 'Wat betekent dat voor mijn gedrag?' en 'Wat voor vragen horen daarbij?' Voor enkele kennisbronnen zie de Literatuurlijst op Mijn Werkblad.