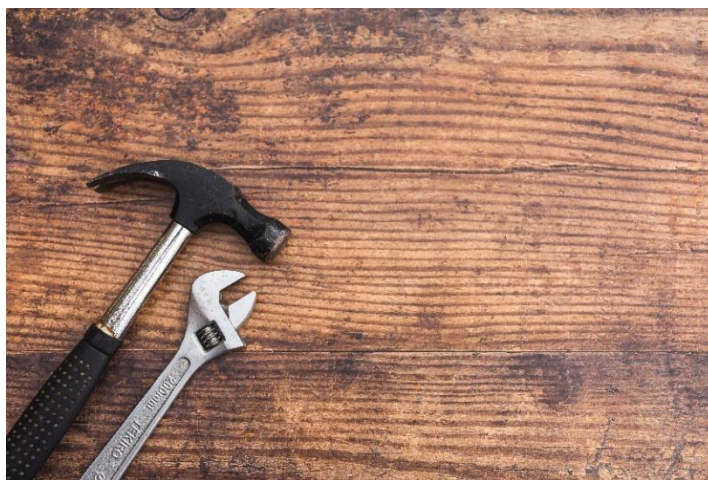


*‘Het belangrijkste
in communicatie is
horen wat niet
gezegd wordt.’*



Werken als ervaringsdeskundige is mensenwerk. Vakinhoudelijke kennis is daarbij natuurlijk belangrijk, maar het zijn meestal je emotionele intelligentie, de juiste houding en communicatieve vaardigheden waarmee je voor een ander het verschil maakt. In de *Praktijklessen Ervaringsdeskundigheid* breid je je gereedschapskist verder uit met diverse 'soft skills'. We bootsen situaties na uit de dagelijkse praktijk van de ervaringsdeskundige en gaan aan de slag met praktische oefeningen. Nieuwe vaardigheden kun je meteen in een vertrouwde kring van collega's uitproberen, automatiseren en bijslijpen. De ervaringsgerichte workshops zijn bedoeld voor iedereen die graag zijn of haar palet aan vaardigheden wil vergroten. De workshops vinden plaats op de Hooigracht en zijn los van elkaar te volgen. Heb je acht of meer workshops uit deze reeks gevolgd, dan ontvang je een certificaat als bewijs van deelname.

- **Breid je gereedschapskist uit met nieuwe tools**
- **Vergroot je zelfvertrouwen als ervaringsdeskundige door te *doen***
- **Geschikt voor beginnende als voor gevorderde ervaringsdeskundigen**
- **Gratis voor alle vrijwilligers en medewerkers van Lumen**

Tijd en locatie

De Praktijklessen Ervaringsdeskundigheid vinden plaats op **maandag van 10.30 tot 12.30 uur** in de voorlichtingsruimte op de eerste verdieping van Hooigracht 12-14 (deur open vanaf 10.15 uur). Het minimum aantal deelnemers is 6. Aanmelden is noodzakelijk en kan tot uiterlijk één werkdag van te voren via basiscursussen@lumen-hollandrijnland.nl Let op: Je ontvangt geen bevestiging van je aanmelding, tenzij de workshop onverhoopt niet door gaat.

Programma najaar 2021

Praktijkles 8 november: Luisteren en samenvatten

Goed kunnen luisteren is één van de belangrijkste vaardigheden van de ervaringsdeskundige. Door de woorden van je gesprekspartner af en toe samen te vatten laat je zien dat je aandachtig hebt geluisterd. Zo kun je bovendien nagaan of je de boodschap van de ander goed hebt begrepen. Het dwingt je om na te denken wat de ander werkelijk zegt voordat je hierop reageert. Je zult in deze workshop ontdekken dat goed samenvatten minder eenvoudig is dan het op het eerste gezicht lijkt.

Praktijkles (datum volgt): Vragen stellen

Het stellen van de juiste vragen stelt je in staat om richting te geven aan een gesprek, informatie te vergaren of empathie te tonen. In deze workshop oefenen we met het stellen van verschillende soorten vragen en onderzoeken we het effect daarvan op onze gesprekspartner en het verloop van het gesprek.

Praktijkles (datum volgt): Hulpvraag verhelderen

Sommige hulpvragers komen direct met een concrete hulpvraag aan jou als ervaringsdeskundige op de proppen. Maar veel vaker laat iemand niet direct het achterste van zijn tong zien. Hoe kom je er achter waar de ander precies voor komt? Nu je de basis van de gespreksvoering (luisteren, samenvatten en doorvragen) onder de knie hebt, leer je hoe je je klanten helpt een hulpvraag te formuleren.

Praktijkles (datum volgt): Een actieplan opstellen

Je hebt in een eerste gesprek de hulpvraag van bezoeker, klant of cliënt verhelderd en concreet gemaakt. Hoe kom je vervolgens met elkaar van wensen, doelen en verlangens tot concrete stappen? In deze workshop leer je je klant kunt begeleiden om zelf tot een oplossing te komen.