

Etiquette geldt ook in de zorg

'Etiquette zijn geen regeltjes die iedereen krampachtig moet naleven, maar vormen om te zorgen dat mensen zich op hun gemak voelen'

Yvonne van der Kroft en Ria Doolaard van trainingsbureau Etiquette à la carte geven regelmatig trainingen aan medewerkers van zorginstellingen. In de zorg is steeds meer concurrentie. Juist in de persoonlijke aandacht kunnen organisaties zich onderscheiden en dat extra beetje service bieden. 'Daar heeft ieder mens behoefte aan en dat heeft alles te maken met etiquette.'

'Natuurlijk is elke cliënt anders, met eigen wensen, doelen en karakter. Daar is dus maatwerk voor nodig. Als je op de hoogte bent van de juiste omgangsvormen en de cliënt goed kent, kun je daarop inspelen. Eigenlijk is het belangrijkste dat mensen zich op hun gemak en gerespecteerd voelen. Behandel de ander zoals je zelf behandeld wil worden', is het advies van Yvonne. 'Maar etiquette is meer dan alleen maar hoe je met elkaar omgaat. Het is het hele plaatje: je houding en gedrag, tone of voice en oprechte aandacht. Daarnaast spelen omgevingsfactoren ook een rol.'

In de afgelopen jaren is er steeds meer vraag uit de onderwijsinstellingen ontstaan om de studenten te onderwijzen in hoe het hoort. Normen en waarden zijn constant in beweging en kinderen krijgen de basissetiquette niet altijd meer van huis uit mee. 'Wij geven les aan studenten en hebben er ook een boek over geschreven: hoe gedraag je je als je ergens nieuw binnenkomt, hoe begroet je mensen, hoe telefoneer je en hoe communiceer je? Als je weet hoe het hoort, geeft dat meer zelfvertrouwen en minder stress.'

TIPS voor medewerkers

- **Zorg dat je cliënt weet wie je bent**
- **Toon respect**
- **Spreek je cliënt aan met de juiste naam**
- **Leg uit wat je gaat doen en maak de verwachtingen duidelijk**
- **Spreek je cliënt aan met u (tenzij hij of zij duidelijk aangeeft dat 'je' de voorkeur heeft)**



Maak kans op een training of boek over etiquette



Livio medewerkers maken kans op een training 'Etiquette in de zorg' voor hun team inclusief het boek Diversiquette. Vertel ons over een situatie waaruit blijkt dat omgangsvormen in de zorg voor jou en je team belangrijk zijn. Stuur een e-mail naar: info@etiquettealacarte.nl.

Cliënten maken kans op het boek Diversiquette. Mail naar info@etiquettealacarte.nl en geef aan waarom u dit boek graag wilt lezen.