



MED 716

www.merlijngroep.nl

Merlijn

**Effectieve gespreksvaardigheden
voor professionals**

Vaardigheidstraining



Effectieve gespreksvaardigheden voor professionals

Vaardigheidstraining

Introductie

Mensen wiens werk het is om veel te communiceren kunnen altijd updates gebruiken om de effectiviteit van hun communicatie te vergroten. Het is een eindeloos interessant gebied, waar nieuwe inzichten en technieken altijd welkom zijn. Luisteren doet wonderen!

Doelgroep

Deze training is voor medewerkers die al veel met persoonlijke communicatie te maken hebben. Dus bijvoorbeeld vertrouwenspersonen, P&O- HRM-medewerkers, ook allerlei conflictprofessionals zoals mediators.

Doel van de training

Hoe kom je te weten wat mensen echt drijft en wat er werkelijk onder de oppervlakte speelt? Wat is echt luisteren eigenlijk? Onder elke 'lelijke verpakking' schuilt een mens met terechte behoeften. Door actief empathisch te luisteren breek je door hardnekkige 'coping-mechanismen' en emotionele defensies heen. (Zelf)oordelen vallen weg. Daarmee ontdek je bijvoorbeeld wat er achter ziekteverzuim zit. Vaak is er bijvoorbeeld verborgen verlies en rouw. Hoe gaat een bedrijf daarmee om? Je krijgt de waarheid te horen en de echte mens te zien. Wat heeft deze persoon nodig om prettig te functioneren? Ook is van belang 'empowerend' te zijn: mensen bewust te maken van hun behoeften en aanmoedigen voor die behoefte verantwoordelijkheid te nemen, door manieren te zoeken om die te vervullen.

Vaardigheden die aan de orde komen

- Hoe je mensen in rust kunt krijgen, dus emotionele triggers en reacties weg kunt halen;
- Hoe je tot de essentie komt, dus echte openheid;
- Hoe je jezelf kunt gebruiken en inbrengen ten behoeve van het proces;
- Hoe je snel de essentiële behoeften vindt, raakt en erkent;
- Hoe je mensen in eigen verantwoordelijkheid zet.

Duur van de training

De training duurt 2 dagen (4 dagdelen; zie het programma hieronder). Voor actuele data en locaties verwijzen wij graag naar onze [website](#).

Trainers

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze [website](#).

Incompany-training

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.

PROGRAMMA

Effectieve gespreksvaardigheden voor professionals

Dag 1: De waarheid achterhalen

Ochtendprogramma:

09.30 - 10.00 :	Welkom / bespreking programma / kennismaking
10.00 - 10.45 :	Vaststellen individuele leerdoelen aan de hand van casussen
10.45 - 11.15 :	Theorie: principes volgen Marshall Rosenberg, grondlegger van de Verbindende (Geweldloze) Communicatie. Behandelen van het Communicatiemodel. Het belang van het spreken van de behoeftentaal. Vertalen van oordelen. Het belang van meerdere strategieën.
11.15 - 11.30 :	Pauze
11.30 - 12.30 :	Ervaren van het model aan de hand van het zorgvuldig uitzoeken van eigen casussen.
12.30 - 13.15 :	Lunch

Middagprogramma:

13.15 - 14.00 :	Theorie: wat doen mensen als ze sterk getriggerd raken? Hoe ziet coping-gedrag eruit? Hoe vertaalt trauma zich?
14.00 - 15.00 :	Inzicht in en oefenen met wat empathisch luisteren wel en niet is.
15.00 - 15.15 :	Pauze
15.15 - 16.00 :	Rollenspellen: geheimen achterhalen middels empathisch luisteren
16.00 - 16.15 :	Welke moeilijkheden komen we tegen?
16.15 - 16.45 :	Wat doe je met jouw mogelijke oordelen in gesprekken?
16.45 - 17.00 :	Afronding en evaluatie dag 1

PROGRAMMA

Effectieve gespreksvaardigheden voor professionals

Dag 2: verbinding creëren

Ochtendprogramma:

09.30 - 09.45 :	Bespreken dagprogramma / wensen
09.45 - 10.30 :	Theorie: wat te doen met eigen triggers in gesprekken?
10.30 - 11.00 :	Oefenen met jezelf parkeren en jezelf inbrengen
11.00 - 11.15 :	Pauze
11.15 - 11.45 :	Theorie: eerlijk uiten, wat komt daarbij kijken: het overwinnen van angst.
11.45 - 12.30 :	Oefenen met empathisch luisteren en mensen over de drempel krijgen.
12.30 - 13.30 :	Lunch

Middagprogramma:

13.30 - 14.00 :	Theorie: empowerment, wat komt daarbij kijken? Wat wel en wat niet?
14.00 - 15.00 :	Oefenen lastige gesprekken, faseren van diverse elementen.
15.00 - 15.15 :	Pauze
15.15 - 16.15 :	Vervolg oefenen
16.15 - 16.45 :	Theorie en vaardigheden nog eens helder op een rij. Bespreken van de effectiviteit van diverse interventies.
16.45 - 17.00 :	Losse eindjes, evaluatie, uitreiking certificaten