



Dagprogramma 1-daagse training Gesprekstechnieken

De 1-daagse training Gesprekstechnieken is een intensieve en praktische training.

Stukken theorie, praktische inzichten en direct toepasbare tips worden afgewisseld met praktijkopdrachten en oefeningen. Deze sluiten zoveel mogelijk aan bij situaties waarmee cursisten dagelijks te maken hebben.

De dag kent de volgende opbouw:

> 08:45 Ontvangst op locatie*

> **09:00 Inleiding**

Een korte introductie van het trainingsprogramma en een praktische uiteenzetting van hoe je een gesprek op een goede manier opbouwt.

De basis van (mis)communicatie

Wat is objectief waarnemen, hoe kan het zijn dat boodschappen verkeerd overkomen, hoe ontstaat 'ruis' en welke vormen van communicatie zijn er? Praktische inzichten en direct toepasbare tips.

> 10:30 Pauze

> **10:45 Gesprekken voorbereiden: gespreksdoel**

Een gesprek voorbereiden gaat verder dan alleen de inhoud. Je moet je daarnaast ook inleven in je gesprekspartner en zorgen voor de juiste randvoorwaarden. In dit onderdeel wisselen theorie en praktijkoefeningen elkaar af.

Gesprekken voorbereiden: welk communicatiemiddel gebruik je

Wanneer mag je gerust mailen of appen en wanneer voer je een gesprek face to face te? Een heldere uiteenzetting van de "do's and dont's".

Een gesprek voeren: rapport opbouwen

Praktische tips die je helpen om je gesprekspartner op zijn/haar gemak te stellen en een 'klik' op te bouwen dan. Dit zijn de basisbenodigdheden voor elk goed gesprek. We passen het geleerde vervolgens toe in enkele praktijk oefeningen.

* wij verzoeken je vriendelijk om tijdig aanwezig te zijn zodat we stipt om 9:00 uur kunnen starten

> 12:00 Lunch

> **12:45 Een gesprek voeren: regie houden**

Hoe open je een gesprek en houd je de regie in het gesprek. Maar ook: hoe neem je de regie weer terug wanneer je die kwijt raakt. In dit onderdeel worden direct toepasbare inzichten afgewisseld met praktijkoefeningen.

Een gesprek voeren: vragen stellen

Praktische tips en inzichten over het stellen van open en gesloten vragen tijdens een gesprek. Wanneer zet je ze in en wanneer juist niet?

Een gesprek voeren: luisteren

Mensen luisteren over het algemeen slecht. We vullen in, zijn vooringenomen en onze gedachten dwalen af. Leer hoe je jouw eigen luistervaardigheden kunt verbeteren maar ook hoe je checkt of jouw boodschap aankomt bij de ander.

Een gesprek voeren: feedback geven

Feedback helpt ons om ons te verbeteren. We vinden het echter vaak moeilijk om deze te geven. In dit onderdeel krijg je praktische tips voor het geven en ontvangen van feedback en pas je dit direct toe in enkele oefensituaties.

Een gesprek voeren: omgaan met weerstand

Niet elk gesprek verloopt even soepel. Soms ervaren we weerstand. Waar komt deze vandaan en hoe ga je ermee om als je gesprekspartner "in de weerstand schiet"?

> 14:45 Pauze

> **15:00 Gesprekken afsluiten: checken en afspraken maken**

Een gesprek op een goede manier afsluiten is van groot belang: heeft de ander de boodschap begrepen, welke afspraken zijn er concreet gemaakt en met welk gevoel gaat de ander de deur uit?

Opdracht: het voorbereiden van een moeilijk gesprek

In deze samenvattende oefening ga je een gesprek waar je tegenop ziet voorbereiden en leer je de theorie van de training toepassen op een alledaagse situatie.

> 16:00 Afsluiting