

### Helder communiceren onder spanning

De meeste mensen vinden dat ze goed kunnen communiceren. Die ene collega daarentegen kan nog wel het een en ander leren. Maar lukt het je ook nog om helder te communiceren onder spanning? Bijvoorbeeld als je gestrest bent? Of wanneer het over slecht nieuws of fouten gaat? Of als er snel iets afgesproken moet worden terwijl de meningen verschillen? Of wanneer je feedback moet geven aan een dominante, negatieve, narcistische of juist teruggetrokken collega?



Tijdens deze training leer je zowel bij jezelf als de ander te herkennen wanneer emoties de feiten in de weg staan. Je krijgt inzicht in wat je doet onder spanning en wat het effect daarvan is op jouw gesprekken. Vervolgens leer je op praktische wijze hoe je meer grip en invloed krijgt op lastige gesprekken. Ook leer je hoe je de dynamiek en patronen, bijvoorbeeld binnen jouw afdeling, positief kunt beïnvloeden. Door een goede mix van theorie, interactieve werkvormen en humor komt iedere deelnemer tot praktische handvatten voor de dagelijkse praktijk.

#### ✓ **Leerdoelen**

- Je leert hoe je tijdiger emoties herkent bij jezelf en collega's
- Je ervaart hoe je adequater emoties kunt laten zakken in een lastig gesprek
- Je leert hoe je ervoor zorgt dat zowel de ander als jijzelf zich beter gehoord voelt
- Je leert hoe je duidelijk op de inhoud kunt zijn zonder de relatie te schaden
- Je krijgt inzicht in jullie groepsdynamiek onder spanning en wat je kunt doen om van standpunten naar belangen te komen

#### ✓ **Vorbereiding**

Ter voorbereiding vragen we je één of meerdere casussen te bedenken waar je in de praktijk tegenaan loopt. Tijdens de training gaan we hiermee aan de slag. Na afloop van de training ontvang je het informatieve boekje "Emotiemanagement" met aanvullende theorie en werkvormen voor de eigen praktijk.

✓ **Tijd:** van 9.30 tot 16.00

✓ **Doelgroep** Professionals die af en toe onder spanning moeten werken, en dus communiceren. Bijvoorbeeld bij veranderingen, werkdruk, zelfsturing of lastige klanten (en collega's).

✓ **Taal:** Nederlands (Engels is ook mogelijk)

✓ **Webinar:** Deze training is ook te volgen als Webinar van 1 uur