

## De uitdaging van moeilijke gesprekken aangaan

Slechtnieuws gesprekken, gesprekken van een laatste kans, opkomen voor eigen belang ... het zijn gesprekken waar de meesten van ons tegen aankijken. Toch zijn ze noodzakelijk. Vaak brengen ze helderheid in een onzekere situatie waar gevoelens van angst, verdriet, pijn en boosheid primeren.

Thema's die aan bod komen zijn o.a.

- Kan ik zo'n gesprek ook als een uitdaging zien?
- Kan ik helderheid brengen op een manier dat onaangename gevoelens tot bedaren komen?
- Kan ik een slechtnieuws gesprek beschouwen als een vorm van afronden en verder gaan?
- Kan zo'n gesprek ook hoop en rust in de organisatie brengen?

**Duur:** 1 dag

### Doelgroep

Leidinggevenden, HR verantwoordelijken, projectcoördinatoren, zorgverleners, maatschappelijk assistenten, coaches en consultants.

### Objectieve

- Inzicht verdiepen in eigen en andermans gevoelens, behoeften en motivatie.
- Leren zich uitdrukken op een manier dat anderen de boodschap kunnen ontvangen vooral als het een moeilijke boodschap is.
- In verbinding blijven ook als emoties en oordelen het gesprek doorkruisen.
- Bewust kiezen voor een "Stay & Play" houding i.p.v. een "Fight or Flight" reactie.

### Programma

De workshop is gebaseerd op Verbindende (of Geweldloze) Communicatie zoals ontwikkeld door Marshall Rosenberg. Deelnemers brengen zelf de praktijksituaties aan waarmee zij willen werken.

- Het model van Verbindende Communicatie in een notendop
- De kracht van empathie en auto-empathie
- Maximale innerlijke ruimte scheppen
- Praktijk oefeningen
  - Slechtnieuws gesprekken
  - Laatste kans gesprekken
  - Opkomen voor eigen belang gesprekken

### Methode

De cursus is opgevat als workshop waar ervaringsgericht wordt geleerd. Er wordt voldoende oefentijd voorzien zodat deelnemers de gelegenheid krijgen hun eerdere ervaring met het model van Verbindende Communicatie te verdiepen.

### Trainer

Miebet van Santen heeft meer dan 20 jaar bedrijfservaring in veranderingsmanagement. Zij werkte ondermeer voor Procter & Gamble, Belgacom, Janssen Pharmaceutica, en de Federale Overheid (POD Maatschappelijke Integratie). Zij werkt met Verbindende Communicatie als toepassing in het bedrijfsleven, bij sociaal kwetsbare groepen en voor conflictbemiddeling. Zij volgde opleidingen in Europa en in de Verenigde Staten o.a. bij Marshall Rosenberg zelf.

**Meer info:** Miebet van Santen  
+32 (0)3 257 29 70  
miebet@changeconsult.be