

## Gesprekstechnieken

Wil jij jouw algemene gesprekstechniek verbeteren zodat je vaardiger wordt in het voeren en sturen van gesprekken? Daar waar het bij onze training Communicatieve vaardigheden veel meer om de eigen manier van communiceren en uitdrukken gaat, gaat het er bij gesprekstechnieken om dat je jouw manier van communiceren inzet om aan te kunnen sluiten bij je gesprekspartner. Het lijkt een paradox, maar juist door goed aan te sluiten bij de ander ben je beter in staat het gesprek te sturen in de door jou gewenste richting. Als rode draad nemen we de ijsbergtheorie: onder en boven het wateroppervlak. Als we boven water effectief gedrag willen laten zien, is het zaak om te weten hoe dat gedrag onder water (wel of niet) tot stand komt. Wat is er onder water aan de hand, waardoor het ons niet lukt om boven water bepaald gedrag te laten zien? In de training *Gesprekstechnieken* leer je je bewust te worden van je eigen kwaliteiten en valkuilen en welk effect dit heeft op het verloop van een gesprek. Je leert het doel van een gesprek helder voor ogen te krijgen, waardoor je bewust je strategie en gesprekstechnieken kunt bepalen om dit doel te bereiken. Door je vaardigheden aan te scherpen, zullen je gesprekken prettiger, effectiever en efficiënter verlopen.

## Onderwerpen

Tijdens de training komen onder andere onderstaande onderwerpen aan bod:

- **Opfrisser over de manier waarop wij communiceren:** Hoe werkt het communicatieproces en welke valkuilen liggen op de loer?
- **Verbale, non-verbale en paralinguale communicatie:** Wat zeg je letterlijk, wat doe je met je lichaam, hoe klinkt je stem en welk effect heeft dit op een gesprek?
- **De Ijsbergtheorie:** Concreet waarneembaar gedrag (voor iedereen zichtbaar) ligt boven het wateroppervlak. Hoe dit gedrag tot stand komt en welke motieven en drijfveren hierbij een rol spelen liggen onder het wateroppervlak en zijn niet direct waarneembaar
- **Het sturen van een (doelgericht) gesprek: doel, techniek en strategie:** Binnen elk gesprek streef je een doel na, bijvoorbeeld slecht nieuws brengen, feedback geven of je mening geven. Om dit doel te bereiken stippel je een strategie uit en zet je technieken in. Welke strategie en welke technieken zullen jou het beste helpen om dit doel te bereiken?
- **Luister- en gespreksvaardigheden:** Bijvoorbeeld: aandachtgevende houding, samenvatten, doorvragen, vraagtechnieken, gevoel reflecteren



2 dagen

€ 1150,-excl BTW

### Startgarantie

do 2 en do 16 jan.

Inschrijven

### Trainingsdata

ma 10 en ma 24 feb.

Inschrijven

di 1 en di 15 apr.

Inschrijven

[Meer actuele data](#)

- **Van boodschap naar proces: interactie tijdens een gesprek:** Inzicht in communicatie op inhoudelijk en relationeel niveau
- **Aansluiten op je gesprekspartner:** Aandacht en oog hebben voor de belevingswereld, het referentiekader, van de ander
- **Omgaan met emoties en weerstanden:** Herkennen van weerstand bij jezelf en de ander en hoe hiermee om te gaan

## Resultaten

- Je bent je bewust van je eigen kwaliteiten en valkuilen en welk effect dit heeft op het verloop van een gesprek;
- Je kunt de juiste technieken inzetten om jouw doel te bereiken;
- Je bent in staat om de regie in het gesprek (terug) te krijgen en te behouden en je weet hoe je een gesprek kunt sturen;
- Je weet hoe je je eigen weerstand en de weerstand van anderen kunt herkennen en hoe je hier mee om kunt gaan en
- Je luistert goed naar je gesprekspartner en hebt oog voor diens referentiekader, zodat misverstanden kunnen worden voorkomen.

## Doelgroep

Deze training is bij uitstek geschikt als je veel gesprekken voert en graag je vaardigheden aanscherpt om deze gesprekken prettiger, effectiever en efficiënter te laten verlopen. Herken je jezelf in één of meer van onderstaande punten?

- Je wilt je vraagtechnieken graag verbeteren om meer informatie uit een gesprek te halen
- Je wilt in een gesprek graag de ruimte creëren om naar elkaars verwachtingen of belangen te luisteren
- Je wilt graag meer inzicht in het proces van wederzijdse beïnvloeding tijdens een gesprek (communicatie op inhoudelijk en relationeel niveau)
- Je wilt graag leren welke technieken je het beste kunt inzetten bij een specifiek gespreksdoel (slecht nieuws brengen, confronteren, een voorstel doen, feedback of kritiek geven etc.)
- Je wilt voorkomen dat een gesprek ontspoord door hoog opgelopen emoties
- Je wilt beter leren luisteren naar de ander

Deze lijst is natuúrlijk niet compleet: iedereen is immers anders. **Waar wil jij aandacht aan besteden binnen het thema gesprekstechnieken?**

## Werkwijze

- Maatwerk staat bij ons centraal: door een telefonisch intakegesprek inventariseert de trainer jouw persoonlijke leerdoelen. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald.
- We vinden een veilige trainings sfeer belangrijk, omdat je je prettig moet voelen bij het experimenteren met nieuwe kennis en vaardigheden.
- We geloven sterk in het doen en ervaren, in plaats van vertellen over de inhoud van trainingen, waardoor al onze trainingen actief van aard zijn.
- Om de kwaliteit van de training te kunnen garanderen, hanteren wij voor de training een maximale groepsgrootte van acht deelnemers, zodat we het leereffect en rendement kunnen waarborgen.

## Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

## Lesvorm

Klassikaal

## Referenties



E. Fokkinga - Ausnutria Operations B.V. Goede, praktische cursus. Beoordeling: 7.2

[Meer referenties...](#)