**Inhoud van de training**

* Agenda, kennismaken en huisregels (20 min)

* Contact maken (40 min)

Door middel van een paradoxale instructie, de effecten (op het inhoudelijk en relationeel vlak) ervaren van het gemis aan basisvaardigheden (tevens ijsbreker). Doel: de deelnemersgroep zeer snel activeren, en laten inzien en aanvoelen hoe makkelijk en succesvol contact te maken met collega’s, patiënten, de leidinggevende arts…

* Doorvragen (40 min)

Ervaren van het effect van het doorvragen op de diverse communicatieniveaus: feiten, opinies, emoties en referentiekaders; ervaren hoe eenvoudig het is tijdens een kort gesprek inhoudelijk en relationeel zeer kwaliteitsvol te communiceren waardoor je impact in het gesprek drastisch verhoogt

Doel: de kwaliteit van het contact met de collega, patiënt, leidinggevende… optimaliseren

* Doorvragen bij controversiële onderwerpen (50 min)

Toepassen van deze vaardigheden bij discussie over controversiële onderwerpen Doel: ervaren dat door wederzijds begrijpen en aanvoelen, meningsverschillen niet noodzakelijk negatieve effecten moeten hebben op samenwerkingsrelaties en daardoor wederzijds respect en begrip creëert

Indien leidinggevenden aanwezig met conflicterende medewerkers: toepassen om mensen met elkaar te doen praten

* Toepassen: Omgaan met emoties tijdens gesprekken (1 uur)

Doel: leren meeveren, maar ook afstand nemen, van emoties van de ander (bv. een boze patiënt, een gefrustreerde collega, een gestresseerde leidinggevende…) Oefenen met eigen casuïstiek

* Feedback geven en krijgen (1 uur 10 min)

Het leren toepassen van het stappenplan IK (feiten) – IK (effecten) – JIJ (gewenst gedrag) en meer participerende varianten

Feedback over ‘toen of ginder’ en in het ‘hier en nu’

Waarderende feedback uitspreken

Oefenen met eigen casuïstiek

Doel: werkbare invloed uitoefenen op het gedrag van anderen (collega’s, patiënten, leidinggevende…)

* Assertiviteit in 1 – 2 – 3 (1 uur 40 min)

Wat is assertief beïnvloeden? Hoe is het verschillend van sub-assertiviteit en agressiviteit?

Oefenen met een stappenplan om assertief te beïnvloeden

* 1. Jouw belang benoemen, mijn belang benoemen
	2. Een werkbaar voorstel doen en vragen wat de ander er positief aan vindt 3. Standvastig naar een akkoord zoeken, verwijzen naar 1. en 2.

Oefenen met eigen casuïstiek

Doel: zonder onnodige schade aan de relatie, bekomen wat men nodig heeft of geven wat men redelijk vindt

Deelnemers die het hier moeilijk mee hebben, verwijzen we naar de passende vervolgmodules in de Masterclasses.

* Afronden (35 min)
* Training Triggers: wekelijkse toepassingsgerichte e-mails
* Goede voornemens in een naar zichzelf geadresseerde brief samenvatten. Deelnemers ontvangen deze brief ongeveer 6 weken na de training
* Evaluatie van de training.

* Noot: Door de talrijke oefeningen krijgen de deelnemers veel feedback over hun (succesvol en minder succesvol) gedrag foot hun tegenspelers, de andere deelnemers en de trainer.