

Opleiding : Communiceren in moeilijke situaties

Omgaan met meningsverschillen en gevoelige uitwisselingen, zowel mondeling als schriftelijk.

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. CSJ

Prijs : 1370 € V.B.

NEW

Omgaan met gespannen discussies vereist precieze hulpmiddelen om een constructieve dialoog in stand te houden. Deze cursus biedt praktische methoden voor het begrijpen, kalmeren en oplossen van spanningen door middel van effectieve schriftelijke en mondelinge communicatie, aangepast aan veeleisende situaties.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De mechanismen identificeren die een moeilijke situatie veroorzaken of in stand houden
- ✓ Mondelinge en schriftelijke communicatie aanpassen om spanning te voorkomen of te verminderen
- ✓ Duidelijk je behoeften uiten en tegelijkertijd je emoties reguleren
- ✓ Constructief omgaan met onenigheid, kritiek of conflicten
- ✓ Een delicate uitwisseling voeren met behoud van de professionele relatie

Doelgroep

Elke werknemer die zijn communicatievaardigheden wil verbeteren in moeilijke situaties of situaties waar veel op het spel staat.

Voorafgaande vereisten

Geen

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Alternance d'apports et d'exercices pratiques, études de cas issus de contextes professionnels variés, exercices d'application, échanges et débats. Plans d'action personnalisés pour un transfert immédiat en situation de travail.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Elke werknemer die zijn communicatievaardigheden wil verbeteren in moeilijke situaties of situaties waar veel op het spel staat.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 De mechanismen van moeilijke situaties begrijpen

- De begrippen spanning, onenigheid, conflict en misverstand definiëren
- Triggerfactoren identificeren: emotioneel, relationeel, organisatorisch
- Perceptievooroordelen en misinterpretatie analyseren
- Gedragingen identificeren die een moeilijke situatie verergeren of verlichten
- Onderscheid maken tussen expliciete en impliciete kwesties in een uitwisseling

Praktisch werk

Individuele oefening: zelfdiagnose van reacties op conflicten (vragenlijst plus analyserooster). Subgroep workshop: Situaties ontcijferen door het analyseren van levensechte minicases. Pooling: in kaart brengen van spanningsbronnen door de collectieve constructie van een samenvattend diagram.

2 Je emoties reguleren om duidelijk te communiceren

- Emoties en hun signalen herkennen in gespannen interacties
- Gebruik regulatietechnieken: ademhalen, pauzeren, opnieuw focussen, enz.
- Emotionele escalatie verminderen met behulp van de principes van actief luisteren
- Spreek je behoeften uit, vermijd beschuldigende taal

Praktisch werk

Individueel: emotioneel dagboek en identificatie van triggersituaties. Rollenspel in tweetallen met micropauzes en kalmerende herformuleringen. In groepen: omgaan met een emotionele tegenwerping waarbij één deelnemer een gespannen gesprekspartner speelt en de anderen verschillende reacties testen.

3 Assertieve mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden gebruiken

- Formuleer een duidelijke, feitelijke en niet-agressieve boodschap
- Structureer wat je zegt zodat het onmiddellijk wordt begrepen, zowel mondeling als schriftelijk
- Herformuleren voor wederzijds begrip
- Een kader of grens stellen zonder het conflict te laten escaleren
- Het geschreven woord gebruiken om een delicate situatie te verduidelijken, te bevestigen of te herkaderen
- Het juiste communicatiekanaal kiezen op basis van het spanningsniveau, de urgentie, de complexiteit en de inzet van de relatie

Praktisch werk

En binômes : application de la méthode DESC sur des situations délicates. Écriture d'un message délicat : e-mail de refus, demande sensible, clarification. Étude de cas en sous-groupes : choix du canal de réponse pertinent selon la situation, justification et mise en pratique.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

4 Je communicatievaardigheden aanpassen om met complexe mensen om te gaan

- Complex gedrag herkennen dat vaak voorkomt in moeilijke situaties
- Begrijpen wat er op het spel staat in de relatie in plaats van de persoonlijkheid
- Je eigen reacties op dit gedrag identificeren
- De juiste communicatiestrategie voor de situatie kiezen

Praktisch werk

Rollenspellen in triades: simulatie van een specifieke situatie. Focus op het aanpassen van je houding wanneer je geconfronteerd wordt met "kwade trouw" of "weigering om mee te werken". Collectieve analyse van wat werkt versus wat de spanning verergert.

5 Een moeilijke uitwisseling afhandelen en de follow-up veiligstellen

- Een gevoelig interview voorbereiden: doelstelling, kader, kernboodschappen, enz.
- Stap voor stap een gevoelig gesprek voeren met behulp van een methodologisch kader
- Beheersen van bezwaren, weerstand en emoties
- Onderhandelen over een aanvaardbaar en realistisch resultaat
- Formaliseer wat volgt in een duidelijk, beknopt en boeiend document

Praktisch werk

Atelier "Grand Chelem" en trinômes : entretien complet avec analyse des postures, du ton et de la formulation grâce à une analyse de critères. Exercice "Flash" : rédaction rapide du message de suivi post-entretien pour consolider l'accord.