

# PROFESSIONELE COMMUNICATIE (4 SESSIES)

*"We communiceren altijd, dus ... wordt het niet tijd om er eens wat aan te doen?"*

Data: 16 februari, 21 maart, 20 april en 25 mei

## Vooraf:

- Intakegesprek
- 360°-feedbackscan (stap 1)

## Dag 1

- Voorstellpresentatie (1 minuut)
- De basis van communicatie & leren
- Leerdoelen vaststellen (uitkomst 360°-management scan)
- Lastige cases inventariseren (per deelnemer)
- Vragen stellen en Actief luisteren
- De kracht van de vraag
- Feedback vragen en geven
- Actieplan voor komende 4 weken

## Dag 2

- Terugkoppeling van acties & resultaten (3-minuten presentatie)
- Mijn 360°-leerdoel (stap 2)
- Professionele gesprekken voeren: houding en opbouw
- Onbewuste stressmechanismen bij stress
- Mijzelf beheersen in stress: afstand nemen voor een betere dialoog
- Feedback ontvangen
- Actieplan voor komende 4 weken

## Dag 3

- Terugkoppeling van acties & resultaten (3-minuten presentatie)
- Een onderhandelgesprek voeren
- Effectief NEE-zeggen communiceren
- Aanspreken op gedrag: de ander helpen zijn gedrag te veranderen
- Een klachtgesprek voeren
- Actieplan voor komende 4 weken

## Dag 4

- Terugkoppeling van acties & resultaten (3-minuten presentatie)
- De waarde van het compliment
- DE zeven schillen van communicatie
- Motiverende gespreksvoering: de kracht van de reflectie
- Conflicthantering: 4 stijlen
- Certificeringsoefeningen: theorie + praktijk
- Professional van het jaar-verkiezing en certificaat-uitreiking

Investering: 2.195 euro exclusief BTW inclusief lunch.

Trainingslocatie dag 1, 3 en 4:

Pauluskerk Zalencentrum, Albertina Agnesstraat in Dordrecht.

Dag 2 wordt op een andere locatie gegeven.

Telefoon Jtro: 0620-615537, [info@jtro.nl](mailto:info@jtro.nl)