IFBD
Institute for Business Development

2027

Deze training geeft u enerzijds de doelstellingen en bouwstenen van een moeilijk gesprek en anderzijds de unieke gelegenheid om moeilijke gesprekken in een veilige omgeving te oefenen.

Voeren van moeilijke gesprekken

> U leert slecht nieuws gesprekken duidelijk, eerlijk en helder te voeren.

> U leert empathisch doch zakelijk te communiceren.

> U oefent, samen met onze professionele acteur uw moeilijke gesprekken in ons veilig oefenlabo.



Onder de deskundige leiding van:

Johan Van den Branden
Managing Director
L&AD

Frank Robberechts
Acteur

>>> **IFBD.BE** /
management training

Waarom dit programma?

MOEILIJKE GESPREKKEN ZIJN VAAK SLECHT NIEUWSGESPREKKEN …

Weinig leidinggevenden voelen zich comfortabel tijdens een moeilijk gesprek. Of dit nu een corrigerend gesprek, een ontslaggesprek, een demotie gesprek, een verzuimgesprek of een moeilijk evaluatie- of functioneringsgesprek is, als leidinggevende heeft u er alle belang bij om zo duidelijk, helder en eerlijk als mogelijk te zijn. Dit is waar uw gesprekspartner ook recht op heeft.

DUIDELIJKHEID TROEF

De onzekerheid en eigen empathie van leidinggevenden bij moeilijke gesprekken, zorgt altijd voor onduidelijkheid. Conclusies zijn verward, afspraken worden niet gemaakt, emoties worden uitvergroot, beide partijen spelen op de man en niet op de bal, … Vele leidinggevenden verliezen dan ook de controle of de regie van het gesprek, verlaten het feitelijke pad en worden persoonlijk of emotioneel betrokken.

TOON EMPATHIE MAAR BLIJF ZAKELIJK

Maar hoe gaat u om met emoties? Wat als een werknemer een discussie begint? Met persoonlijke verwijten aan komt? Agressief wordt? Mag u discussies aangaan? Moet u troosten? Welke afspraken maakt u onmiddellijk, welke stelt u uit? Dat moeilijke gesprekken vaak emotioneel geladen zijn, is een evidentie. Wapen u echter en zorg dat u professioneel en zakelijk blijft, ongeacht welke richting het gesprek ook uit gaat.

WEES VOORBEREID EN BOUW UW GESPREK OP

Structureer uw moeilijk gesprek. Begin direct met de boodschap en geef duidelijke en niet voor discussie vatbare redenen voor het gesprek. Luister naar de betrokkene en geef passende antwoorden op de vragen. Anticipeer op onzekerheid door duidelijke communicatie over de details van de reden van het gesprek. Geef een tijdslijn en termijnen, geef zelf argumenten, zowel pro als contra. En bovenal, rond het gesprek ook duidelijk af. Maak niet voor interpretatie vatbare afspraken. Zet desnoods enkele conclusies op papier. Dit alles geeft u én de betrokken werknemer houvast. Herhaal en vat samen en vermijd zo foutieve interpretaties. Maar wees vooral voorbereid op een hevige emotionele reactie … en weet deze te counteren.

"Grote toegevoegde waarde door de combinatie met Frank. Maakt de theorie plots héél zichtbaar."

De docent



Johan Van den Branden is Partner bij L&AD - Learning & Asset Development BV en IntuiPro Advisory BV en adviseert individuen, teams en organisaties bij micro- en macro-transformatie projecten, purpose-driven bedrijfsstrategie- en leiderschapontwikkeling.

Hij heeft meer dan 25 jaar internationale bedrijfservaring in operationeel en algemeen management, compliance en risicobeheer, financieel management en HR/ training & ontwikkeling in de financiële en juridische sector.

Hij was voordien actief als Executive (Director) bij GINPI, STIBBE en Febelfin (Academy), als (onafhankelijk) bestuurslid, en heeft een uitgebreide ervaring als keynote speaker/trainer voor professionele klanten alsook als gastspreker/docent op academisch niveau (oa Universiteit Gent, Vlerick Business School).

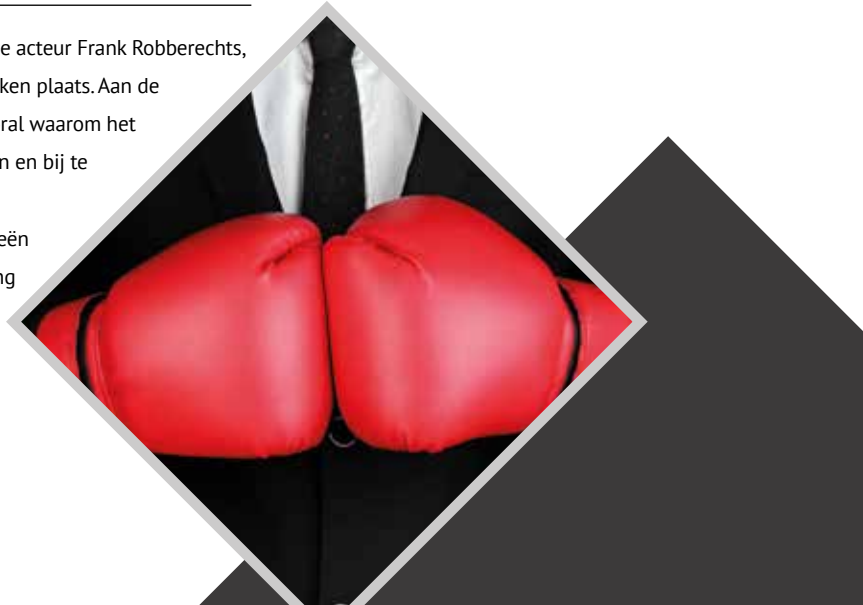
De rode draad van innovatie en transformatie doorheen zijn loopbaan leerde hem dat succesvol, innovatief en duurzaam ondernemen alleen slaagt als dit gestoeld is op een purpose-driven leiderschap dat de mens centraal stelt binnen de business strategie.

Tijdens deze workshop wordt hij bijgestaan door acteur **Frank Robberechts**. Frank is sinds 1993 professioneel acteur en faciliteert zo veranderprocessen binnen organisaties.

Oefen in een veilige omgeving …

Onder de ervaren leiding van onze trainer Johan Van den Branden en onze acteur Frank Robberechts, vinden verschillende rollenspelen rond het voeren van moeilijke gesprekken plaats. Aan de hand van herkenbare en real life situaties kunt u zien waar, hoe maar vooral waarom het helemaal verkeerd kan lopen. U leert signalen te (h)erkennen, in te grijpen en bij te sturen.

Deze training bezorgt u niet alleen tientallen direct bruikbare tips en ideeën maar is tegelijkertijd een oefenlabo, waarbinnen u in een veilige omgeving het voeren van uw moeilijk gesprek kunt oefenen.



Programma



INLEIDING: WANNEER IS EEN GESPREK 'MOEILIJK'?

- Een gesprek waarbij u iets wenst te bereiken of te communiceren, maar waarvan u bang bent dat dit niet zal lukken of niet zal verlopen zoals verhoopt.
- Hoe zet u deze gesprekken naar uw hand?
  - Voorbereiding: bedenken van mogelijke scenario's, visualiseren van reacties, …
  - Inschatten van de impact van het gesprek.

MODULE 1: AFBAKENEN VAN DE DOELSTELLINGEN VAN HET MOEILIJK GESPREK

- De vier doelstellingen van het moeilijke gesprek:
  - Het overbrengen van de moeilijke boodschap:
    - Duidelijk, met respect, voldoende empathie.
    - Zonder omwegen en zonder verwijten met duidelijke argumenten.
  - Het opvangen en kanaliseren van emoties:
    - Het duiden van de inhoud.
    - Het de-emotionaliseren van de boodschap.
  - De acceptatie van het slechte/moeilijke nieuws:
    - Het niet onderhandelbaar maken van de boodschap.
    - Het plaatsen in een breder kader.
  - Het maken van verdere afspraken in een open sfeer:
    - Het verder werken in open sfeer.
    - Gecorrigeerd gedrag of attitude.
    - Duidelijke afspraken bij ontslag, verzuim, professionele fouten.

MODULE 2: PRAKTISCHE AANDACHTSPUNTEN BIJ HET VOEREN VAN EEN MOEILIJK GESPREK

- Hou bij het moeilijke gesprek zelf de regie in handen.
- Breng bij het moeilijke gesprek de boodschap duidelijk over.
- Vang de werknemer op.
- Geef de reden van de correctieve actie.
- Rond het gesprek zo goed mogelijk af.

MODULE 3 : HET CONCREET INOEFENEN VAN MOEILIJKE GESPREKKEN MET ACTEUR

Doorheen de dag worden diverse oefensessies met onze acteur ingelast. U leert hoe u moeilijke gesprekken moet voeren. Van agressie naar emoties over verwijten tot geweld. U leert hoe u dit concreet aanpakt en deze emoties kanaliseert. U blijft professioneel en in controle over zowel de teneur, de vorm als inhoud van het gesprek.

In de rollenspelen komen onderstaande te vermijden valkuilen van moeilijke gesprekken aan bod. U leert de impact ervan op de teneur en de resultaten van het gesprek. De cases kunnen gekozen worden uit: een demotie-gesprek, een ontslag-gesprek, een moeilijk evaluatie- of functioneringsgesprek, een verzuimgesprek, een corrigerend gesprek, een attitude gesprek, een salarisgesprek, … Deze gesprekken worden in onderling overleg met de deelnemers bepaald.

U leert hoe u volgende valkuilen kan vermijden:

> U hebt meer stress dan uw gesprekspartner;
> U komt niet of te langzaam "to the point";
> U spiegelt het mooier voor dan de werkelijkheid;
> U werkt niet naar een conclusie;
> Uw tempo is te laag;
> U probeert te troosten;
> U gaat te snel over naar argumentatie;
> U gaat in op verwijten en emoties;
> U rechtvaardigt uw beslissingen tot in den treure;
> U zegt niet hetzelfde bij het tweede maal uitleggen;
> U maakt geen verdere afspraken;
> …

Timing cursus

08.30	Ontvangst, registratie met koffie/thee.
09.00	Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
12.30	Lunch
17.00	Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

Verhoogde interactiviteit

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte.
U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: **+32 50 38 30 30** (e-mail: **dirk@ifbd.be**).

Voeren van moeilijke gesprekken

2027

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 795** (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

E-mail:
info@ifbd.be



klik hier

Via onze website:
ifbd.be



klik hier

Via QR:

Telefoon:
00 32 50 38 30 30



Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen.

Het IFBD geeft per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

Annulatie.
We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 95) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina **ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden** vindt u al onze modaliteiten terug.