

### Inleiding

Effectief assertief communiceren is een manier van communiceren waarbij aandacht voor een respectvolle benadering en ook voor een duidelijke boodschap tegelijk worden toegepast.

Het 'leren door ervaren' stellen en effectiviteit staan centraal. Eens een andere benadering uitproberen en kijken of je bereikt wat je wilde bereiken, waarbij het oordeel goed of fout achterwege kan blijven. We gaan uit van de (al dan niet bewust) aanwezige competenties van de deelnemers en trachten die te versterken, mede door stil te staan bij effectief gedrag en dat nadrukkelijk te benoemen. We besteden hierbij veel aandacht aan individuele feedback.

Wij bieden in een dag de medewerkers handvatten om effectiever met lastig gedrag om te gaan.

### Inhoud

De theorie die aan de orde komt, is afhankelijk van de leervragen:

- Contact maken en contact verbreken
- Actief luisteren
- Communiceren op verschillende niveaus (meta-communicatie)
- Joharivenster (feedback)
- Slechtnieuwsgesprekken
- Grenzen stellen
- Assertief, sub-assertief en agressief gedrag
- Transactionele analyse (ouder-, volwassene- en kind rol)
- Dramadriehoek (aanklager, redder, slachtoffer)

De nadruk ligt op het communiceren met medewerkers en omgaan met lastig gedrag. Het zal een intensieve dag worden, waarbij we de deelnemers aan hun eigen leerpunten te werken, te observeren hoe hun collega's handelen en daar hun voordeel mee te doen.

### Werkwijze, kosten en locatie

Deze cursus is met name heel erg praktisch en waar nodig wordt theorie toegevoegd. We werken de hele dag met een trainer en trainingsacteur en is daardoor heel interactief.

De kosten bedragen € 625,00. Min. en max. deelname aan de training: 8 personen. Trainingslocatie is onze locatie in Valkenburg aan de Geul.

Prijzen zijn per persoon excl. BTW, maar inclusief materiaal, koffie, frisdrank en lunch (dagprogramma). Alle trainingen zijn ook in-house mogelijk.

Kijk op onze website voor de cursus data en het volledig trainingsaanbod: [www.ceesonline.com](http://www.ceesonline.com).

### De dienstverlening van CEES:

- Vanuit Ondernemersgedachte
- Vanuit HR-gedachte
- Vanuit Organisatiegedachte

Kwalitatief

Hoog  
leerrendement

Optimaal  
leereffect