



# Liever live

Intensieve gesprekstraining  
voor jouw team

Ilja Van Peel / off the record

2019-2020



Ilja Van Peel  
off the record  
0825.352.214

[www.offtherecord.be](http://www.offtherecord.be)  
[www.facebook.com/offtherecord.be](https://www.facebook.com/offtherecord.be)



## Waarom je teamleden experts in gesprek kunnen worden

De meeste opleidingen in communicatie starten met een langzame theoretische uiteenzetting gevolgd door voorzichtige oefeningen. Het zijn veelal initiaties binnen een bepaald thema (bv. omgaan met agressie). Het heeft als voordeel dat verschillende onderwerpen aan bod kunnen komen op één dag en de deelnemers met weinig discomfort iets bijleren. Toch is de reactie op die opleidingen vaak dat het 'niet zo nieuw was maar wel eens interessant om op te frissen'.

Het kan anders. Off the record start de Liever Live-opleiding van je team met een inleiding en de do's en don'ts binnen het thema van bijvoorbeeld, agressieve communicatie. Daarna gaan we meteen aan de slag met de praktijk van **zorgvuldig geleide rollenspelen**.

De stress die voor velen bij rollenspel hoort, gaan we dus niet uit de weg. Maar de meerwaarde van grondige oefening maakt die spanning de moeite waard. Afgestemd op het niveau en de

groepsdynamiek binnen je team houden we een evenwicht tussen te comfortabel en te uitdagend.



Vooraf krijgt het team te horen dat het fouten mag maken, dat het een oefendag is. Dat we het onaffe en niet het perfecte zoeken. Dat zenuwen begrijpelijk zijn. Zelfs het vaak geopperde bezwaar van 'onechtheid' wordt gewaardeerd als terechte disclaimer: deze oefensituatie is kunstmatig, maar ook de meest realistische die we voorhanden hebben. **Veiligheid en de sfeer van een oefensituatie zijn dus prioritair voor we starten.** Humor en relativering helpen daarbij. **De gesprekstraining is aanmoedigend, constructief, gericht op krachten.**

De **gespreksleider (m/v/x)** is het teamlid dat het gesprek zo goed mogelijk zal proberen voeren. De **trainer** zit niet op een afstand toe te kijken maar coacht náást hem. De derde persoon is de '**cliënt/klant**' die kiest of hij een casusrol opneemt of zelf een personage 'verzint' binnen het thema.



- Ook een variant is mogelijk waarbij de trainer zelf de rol van cliënt opneemt en dan het gesprek pauzeert om te reflecteren op wat er gebeurt.
- Voor gevorderde groepen bestaat de optie om de oefensessie terzelfdertijd te filmen en terug te bekijken met analyse in groep.

## Finesse zit in detailwerk



1. De gespreksleider wordt uitgenodigd om te starten. Als hij vastraakt, een vraag heeft of twijfelt, mag hij pauzeren om dat te bespreken. Als de trainer zelf iets ziet wat relevant is om over te reflecteren, om bij te sturen, om in vraag te stellen, doet hij dat eveneens. Enkel de 'cliënt/klant' blijft in zijn rol. **De rest van het team is niet zomaar toeschouwer. Het wordt als hulplijn ingeroepen om de beste interventie te vinden. Zo denkt en zoekt iedereen mee, wat de training maximaal interactief maakt.**

De gespreksleider kan altijd vragen dat iemand zijn plek inneemt als hij voelt dat hij niet verder raakt of het genoeg geweest is. Het moet uitdagend genoeg zijn om te prikkelen en bij te leren maar niet om af te schrikken en weerzin op te wekken.



2. De 'cliënt' en de gespreksleider gaan verder in dialoog binnen het thema. Geregeld wordt een betekenisvolle zin onder de microscoop gelegd. Elk moeilijker moment is in feite een puzzeltje. Het antwoord komt niet van de theorie ('we doen het omdat de theorie dat zegt') of van de alwetendheid van de trainer. We raadplegen **bronnen** die zo fenomenologisch mogelijk zijn. Dus is het de **lichaamstaal** van de cliënt, diens **emoties en gewaarwordingen** (als het gesprek even bevroren wordt, kan hij geraadpleegd worden in zijn rol: 'wat roept die laatste zin bij je op?' etc.) die antwoord geven. Omdat emoties pijn zijn die zeggen waar we heen willen.

Maar ook andere bronnen komen van pas: **wat gebeurt er bij de gespreksleider zelf?** Welke gedachten en gevoelens (bv. 'de cliënt heeft zelfmoordgedachten en ik moet hem redden') brachten deze uitspraak voort? Welke **inconsistenties** merken we op (de trainer spiegelt dit dan, bv: 'ik hoorde je streven naar je cliënt rustig maken maar nu zie ik je een interventie doen die eerder oproept tot actie'). Zelfs de gewaarwordingen van de groep zijn een bron van betekenis en geven dus mee het antwoord van waar het gesprek heen moet.



3. De afronding van een of enkele gesprekken wordt gevolgd door een volwaardige pauze. De groep mag daarna nog vragen stellen en opmerkingen maken. De ideale werksfeer is die waarbij het denken van de deelnemers altijd gevalideerd wordt, met een prettige waardering van wat allemaal al verworven is. Talent, vaardigheden, lef, attitudes, worden dus in de verf gezet.

**Essentieel is dat bij de Liever Live training elk teamlid de eigen krachten en zwaktes leert kennen. Puur persoonlijk werk dus.**





## Verwacht meer van je investering

- meer oefenen dan gewoonlijk en dus meer bijleren
- een persoonlijke livecoaching bij de oefeningen, niet 'praten óver'
- compleet op maat van elk teamlid, niet een programma toegepast op 'de groep'
- het voordeel van werken in plenum in plaats van het tragere werken in groepjes
- iedereen komt aan bod, niet slechts degenen die meest gemotiveerd zijn of het meest 'durven'
- ervaringsleren betekent maximale betrokkenheid zodat de investering echt rendeert
- de achtergrond van de trainer bij Tele-Onthaal en Crisishulp aan Huis met zowel livesituaties als bij telefonische oproepen maakt de trainingen erg realistisch en doorleefd
- door de jarenlange ervaring van de trainer met alle moeilijke gesprekken kan de organisatie om het even welke inhoud oefenen



- de trainer is niet alleen lesgever maar staat als psychotherapeut nog steeds elke dag in de praktijk

## You name it

- gesprekken over alle moeilijke onderwerpen
- omgaan met types klanten
- gesprekken met agressieve cliënten
- crisisgesprekken (bv. acute nood, emotionele overspoeling, gesprekken waar medisch of psychosociaal ingrijpen vereist is, dreiging van gevaar,...)
- gesprekken over zelfdoding: gedachten of plannen rond zelfdoding, acute zelfdodingsoproep, aankondiging van zelfdoding,..
- gesprekken met vraag tot vertrouwen (beroepsgeheim/vraag tot geheimhouding/ongevraagde informatie krijgen,..)
- slechtnieuwsgesprekken (ontslag, diagnose, verandering takenpakket,..)
- intakes



- kordaat omgaan met langdradige praters
- functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken
- sollicitaties
- begeleidingsgesprekken als vrijwilliger, sociaal werker, verpleegkundige, buddy,..
- alle gesprekken tussen leidinggevenden en werknemers
- psychologische begeleiding
- speciaal op een hulplijn toegepaste gesprekken (Tele-Onthaal, Aidstelefoon, holebifoon, druglijn, etc..)



*De basissetting is het gecoachte rollenspel met maatwerk in realtime oefening.*



## Programma

Het programma wordt **helemaal op maat van je organisatie** opgesteld. We overlopen het aantal dagdelen, inhoud, niveau, duur van de pauzes, ruimte voor vragen en nabespreking,... Alles naar jouw wens, face to face, per telefoon of mail afgesproken. Ook intervisie en train-de-trainer is mogelijk. Hieronder twee voorbeelden uit een waaier van mogelijkheden.

### *Voorbeeldprogramma 1:*

Dag 1: vm: de basics van een goed gesprek / nm: omgaan met je stress tijdens een oproep

Dag 2: vm: gesprekken over slecht in je vel zitten / nm: beeldtaal en humor gebruiken in je gesprek

Dag 3: vm: begrenzing van oproepers / nm: praten over zelfdoding



*Voorbeeldprogramma 2:*

Dag 1: vm: de basics van een goed gesprek / nm: gesprek in crisis

Dag 2: vm: praten met mensen die moeilijk praten / agressie in gesprekken aanpakken

Na de opleiding kunnen je teamleden:

- veel scherper verwoorden wat ze zien gebeuren bij de gesprekspartner en wat als probleem en mogelijke oplossing zou kunnen dienen
- beter aanvoelen wat gepast is in een gegeven context (bv. als leidinggevende de juiste verwoording zoeken ivm het functioneren van het personeelslid)
- beter confronteren en hun eigen grenzen bewaken
- hun gevoelens en gedachten beter ordenen tijdens het gesprek
-



- hun angsten leren kennen en onder controle houden in dialoog met collega's, klanten, cliënten...
- gevoeliger en terzelfdertijd steviger reageren op wat de ander aanbrengt zonder de eigen rol (bv. onthaalmedewerker) te verliezen
- hun communicatie voeren in hun job in het algemeen, tegenover collega's, leidinggevenden en de doelgroep
- verder aan de slag met hun individuele werkpunten



**Ilja Van Peel** is zelfstandig psychotherapeut in Aarschot. Hij werkte 20 jaar in de psychologische hulpverlening zoals Crisishulp aan Huis en uiteindelijk Tele-Onthaal waar hij eindverantwoordelijke stafmedewerker over zelfdoding en vormingscoördinator was.

Met zijn organisatie off the record geeft hij therapie, opleiding en podiumvoorstellingen. [www.offtherecord.be](http://www.offtherecord.be)





Vraag het aan!

Contacteer vrijblijvend off the record via [info@offtherecord.be](mailto:info@offtherecord.be) of het invulformulier op [www.offtherecord.be/contact](http://www.offtherecord.be/contact). Telefoonnummer op aanvraag.

Ilja Van Peel  
[www.offtherecord.be](http://www.offtherecord.be)