



verbindend communiceren

Zelf training geven

aanpak training

- 2 Voorbereiding
- 3 Deze training geven
- 4 Waarover gaat deze training?
- 4 Introductie
- 5 Hoe, wat, waar en wanneer?
- 6 De bouwstenen
- 7 In de praktijk
- 8 Hoe, wat, waar en wanneer? (bis)
- 8 Afsluiter



**WERKBAAR
WERK!**



2 uur

Vorbereiding

Waarover gaat het

Doelstelling: Stilstaan bij wat verbindend communiceren inhoudt en de impact van communicatie op werk.

- Hoe kan je verbindende communicatie inzetten om het overleg met je medewerkers te verbeteren?
- Hoe werk je aan een open en constructieve feedbackcultuur in je onderneming/organisatie/afdeling?
- Hoe kunnen de huidige methodes van samenwerking verbeterd worden?
- Hoe voer je goed overleg met de leidinggevende vb. om zicht te geven op het werk dat je doet, de moeilijkheden die je ondervindt, hoe hij/zij kan helpen, enz?
- Hoe kunnen jij en jouw collega's bijdragen tot een open en constructieve feedback cultuur?

Bekijk de video over verbindend communiceren op www.werkbaarwerk.be/werkbaarwerk/video op het tabblad 'Masterclasses' om te leren waar deze training over gaat. Je kan de video ook bekijken en bespreken met de deelnemers aan de start van de training.

Doelpubliek

Training over verbindende (interne) communicatie, feedback en overleg kan zich richten naar:

- (zelfstandige) ondernemers
- HR
- leidinggevenden
- vakbondsafgevaardigden
- medewerkers en/of teams
- studenten
- etc.

Materiaal

Dit heb je nodig tijdens deze training:

- Presentatie
- Printouts
- Papier
- Schrijfmateriaal
- Rode en groene stift (of stickertjes)
- Postkaarten

Deze training geven

De training is opgedeeld in verschillende **activiteiten**. Bij elke activiteit staat een korte **instructie** voor de trainer en een lijst van de **materialen** die bij de activiteit horen. Neem ter voorbereiding van de training de instructies door.

In deze training komen de volgende activiteiten voor:

- **Leg uit**
Leg iets uit aan de deelnemers. Gebruik hiervoor de presentatie.
- **Stellingen**
Verdeel de ruimte in drie delen. Lees de stellingen uit de presentatie voor en laat de deelnemers zich in de ruimte verdelen in de kampen “eens”, “oneens” of “neutraal/onbeslist”. Gebruik de resultaten om een dialoog te starten.
- **Bespreek**
Verdeel de deelnemers in subgroepen. Laat hen de vragen of onderwerpen uit de presentatie bespreken en nadien presenteren aan de rest van de groep.
- **Doe-opdracht**
Een doe-opdracht kan verschillende vormen aannemen waarbij de deelnemers actief met iets aan de slag gaan. Lees de volledige instructie in de leslijn.
- **Afsluiter**
Laat de deelnemers nadenken over wat ze willen onthouden uit de training. Gebruik hier eventueel vragen uit de presentatie voor. Laat de deelnemers dit opschrijven op de postkaart.



Waarover gaat deze training?

BESPREEK

Instructie

Leg aan de deelnemers uit waar deze training over zal gaan. Gebruik hiervoor de presentatie.

Presentatie

Op een verbindende manier met elkaar communiceren willen we misschien wel allemaal. Toch zijn er hindernissen die verbindend communiceren moeilijk maakt. Hoe doe je dat, verbindend communiceren? Wat heb je daarvoor nodig? Daarnaast gaan we op zoek in deze sessie.



Introductie

STELLINGEN

Instructie

Verdeel de ruimte in twee delen. Lees de stellingen uit de presentatie voor en laat de deelnemers zich in de ruimte verdelen in de kampen “eens” of “oneens” Gebruik de resultaten om een dialoog te starten.

Stellingen

1. Goed overleg heeft te maken met hoe iemand is. Met sommige mensen valt nu eenmaal te spreken en met anderen niet.
2. Ik ben heel toegankelijk als leidinggevende. Mijn deur staat letterlijk altijd op een kier en ik zeg regelmatig dat ze maar moeten langskomen als er iets is.
3. Verbindend communiceren is vooral de taak van de leidinggevende.
4. Verbindend communiceren, daar hebben we geen tijd voor. Iedereen moet gewoon zijn job doen en ervoor zorgen dat die zegt wat die te zeggen heeft.
5. In onze organisatie is de tijd nog niet rijp voor verbindende communicatie.
6. We overleggen veel in onze organisatie, maar het is me niet altijd duidelijk wat het nut hiervan is.
7. Als ik in vergadering zit met collega's, denk ik regelmatig dat ik mijn tijd verdoe.
8. Ik krijg heel regelmatig feedback van mijn leidinggevende.
9. Ik geef heel regelmatig feedback aan mijn medewerkers.



Hoe, wat, waar en wanneer?

BESPREEK

Instructie

Verdeel de groep in groepjes van 3 à 4. Elk groepje bespreekt de vragen die op de wordcloud staan en vult deze aan met antwoorden, opmerkingen, verbindingen, ... (+/- 10')

Elk groepje presenteert hun wordcloud plenair.

Duid aan wat de communicatiescheppers en -remmers zijn met respectievelijk groene en rode bolletjes.

MATERIAAL

- Wordcloud per groepje
- Schrijfgerief
- Rode en groene stift (of stickertjes)

Vragen/wordcloud

1. Welk soort van overleg is er bij jullie aanwezig? Hoe ziet dit overleg eruit? Hoeveel uur wordt eraan gespendeerd?
2. In welke mate is dit een formaliteit / nuttig werkinstrument?
3. Wat is verbindend communiceren? Wat verstaan we hieronder? Wat is het wel/niet? Beschrijf een voorbeeld op het werk waarbij je je:
 - › in een verbindend gesprek bevond
 - › in een niet-verbindend gesprek bevond.
4. Hoe verliep dit gesprek? Wie was er aan het woord? Heb je het gewenste resultaat bereikt? Vond je dat jouw relatie met de andere na het gesprek verbeterd / hetzelfde gebleven / verslechterd was?
5. Wat zijn de communicatieremmers en -scheppers in jouw organisatie?
6. Welke praktijken staan een goed overleg in de weg (remmers)? Hoe?
7. Welke praktijken ondersteunen een goed overleg (scheppers)? Hoe?
8. Waarop kunnen en willen we inzetten in de organisatie op vlak van communicatie? Waarom? Hoe? Wie hebben we daarbij nodig? Verschillende hiërarchische niveaus, belanghebbenden? Wat willen we op kortere en langere termijn doen om:
 - › remmers uit de weg te ruimen?
 - › scheppers vrij spel te geven?
9. Geef een voorbeeld van:
 - › verbindend gesprek
 - › een niet-verbindend gesprek
10. Hoe verloopt een (niet-) verbindend gesprek?
 - › Wie is er aan het woord?
 - › Wat is het resultaat?
 - › Wat doet het met je relatie met de andere(n)?
 - › Heeft het overleg impact op het werk van de deelnemers?

De bouwstenen

LEG UIT

Instructie

Leg aan de deelnemers uit wat de bouwstenen van verbindende communicatie zijn. Gebruik hiervoor de presentatie.

Ga in op het belang van actief luisteren, empathie, rust voelen en geven, oprecht zijn.





In de praktijk

ROLLENSPEL

Instructie

Geef per twee deelnemers een overlegopdracht en vraag ze om eerst niet-verbindend te communiceren en daarna het gesprek opnieuw te voeren met verbindende communicatietechnieken.

Evalueer in groep.

Tip: je kunt deze oefening door alle deelnemers tegelijk laten doen of door twee deelnemers met publiek.

Opdrachten

1. een functioneringsgesprek: de ene is leidinggevende, de andere de medewerker
2. een onderhandeling om het algemeen welzijn / de ergonomie binnen de organisatie te verbeteren
3. een collega die vindt dat de andere te weinig voor het team doet en er de kantjes van afloopt, de andere collega voelt zich buitengesloten



Hoe, wat, waar en wanneer? (bis)

BESPREEK

Instructie

Verdeel de groep opnieuw in groepjes van 3 à 4.
Werk rond de vragen uit de presentatie.
Presenteer kort in groep.

Vragen

1. Welk aspect van verbindend communiceren willen we versterken (bijvoorbeeld feedback geven, teamoverleg, communicatieremmers, etc.)? Waarom? Hoe?
2. Wie kan helpen om die doelstellingen te realiseren? Wat hebben we nodig?
3. Hoe ruimen we communicatieremmers uit de weg? Hoe geven we verbindende communicatie meer ruimte?



Afsluiter

DOE-OPDRACHT

Instructie

Laat elke deelnemer kort formuleren wat die meeneemt naar de volgende werkdag(en) op de postkaart.

MATERIAAL

– Postkaarten