

Comm"YOU"nication

Filip De Saeger FIDES For People
30 januari 2007 ALM

Communicatie

*"Twee monologen vormen samen
geen dialoog."*

... COMMUNICATIE



*"Two monologues do not make
a dialogue." Jeff Daly*

Optimale Communicatie

- *WAAR & WANNEER ?*

=> *Overall & altijd ...* : motivatie / gesprek
verkoop / inkoop
overleg / meeting
leiden / team / enz....



Optimale Communicatie

- *HOE & MET WIE ?* *veranderende houding*

=> *Gesprekspartners:* medewerker(s),
meerdere (...)
collega, klant, ...
partner, vriend, ...



... de COCKTAIL - oefening

- *Onze veranderende "houding en reactie" t.o.v. "verschillende" gesprekspartners:*

=> *Gesprekspartners:* medewerker
meerdere (...)
collega, klant, ...
partner, vriend, ...

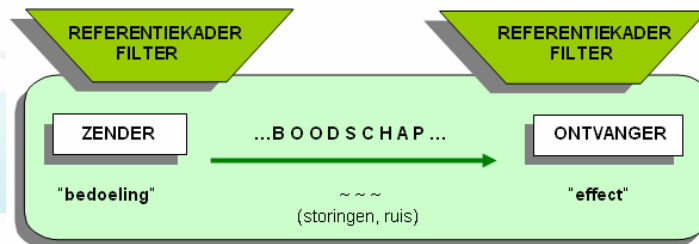
redenen hiervan: referentiekaders, filters & ruis

Communicatie - model

Een **ZENDER** heeft met z'n **BOODSCHAP** een bepaalde **BEDOELING**.

Deze boodschap zorgt voor een bepaald **EFFECT** bij de **ONTVANGER**.

VERSCHILLEN zijn te wijten aan **REFERENTIEKADER** & situationele **FILTER** bij **BEIDE COMMUNICATOREN** enerzijds & **RUIS** anderzijds



KLEINE SMURF - oefening

- *Ik heb vandaag een "LICHTE" cake gebakken*
- *Ik heb echt wel GOED gewerkt ... (+ abstract vb.)*

*=> Voorbeeld: minimaliseren, maximaliseren
holle woorden, volle woorden
een geheel, een detail, ...*

7 – stappen methodiek

1. *"+" Steeds eerst "POSITIEF" reageren*
2. *"?" Hoe bedoelt u precies ? (herformuleren)*
3. *"?" Wat, Hoe, ... open vragen (trechteren)*
4. *"?" W.I.D.D.E.R. (wat is dan de echte reden?)*
5. *"?" Als, dan OK ? (een voor - akkoord)*
6. *"!" De OPLOSSING samen formuleren*
7. *"+" Het AKKOORD samen bevestigen*

Rol de "RODE" loper uit ...

*... volg dus deze RODE DRAAD in je gesprek
en communiceer steeds ...*

- **RUSTIG**
- **OPEN**
- **DIRECT**
- **EERLIJK**
- RESPECTVOL**
- OVERTUIG(EN)D**
- DOEL-GERICHT**
- ENTHOUSIAST**

Optimale communicatie

- Word een echte V.A.K.-man/vrouw

- » **VISUEEL**
- » **AUDITIEF**
- » **KINESTETISCH**
- » **OLFACTORISCH**
- » **GUSTATIEF**



Doelen & prioriteiten stellen

In principe is elk "echt" doel "SMART":

S	SPECIFIEK	<i>Sterk éénduidig, concreet</i>
M	MEETBAAR	<i>Melding van resultaatseis</i>
A	AMBITIEUS	<i>Aanvaardbaar voor de chef</i>
R	REALISTISCH	<i>Relevant voor medewerker</i>
T	TIJDSFOCUS	<i>Tegen concrete einddatum</i>

Communicatiestoornissen ontstaan door verschil in doelen!

Doelen & prioriteiten stellen

Taken hebben een DRINGENDHEID & BELANGRIJKHEID

Taken zijn al dan niet "dringend" & al dan niet "belangrijk"

Hoe bepalen we onze PRIORITEITEN dan het best ?

En hoe behandelen we het best onze taken & e-mails ?

DOEN (dringendheid)

DELETEN

DELEGEREN (hoe ?)

DOORGEVEN

DELAY = UITSTEL

DE ARCHIEVEN ☺

Assertieve communicatie

- Er is steeds nood aan « evenwicht »
- Vermijd dus een « passief gedrag »
- Voorkom het « agressief gedrag »

Assertieve communicatie

- Feelings are facts ...
- Formuleer een GOEDE « IK - boodschap »

GEEN OORDEEL: geen interpretatie/waardeoordeel.

OPEN: uitkomen voor je gevoelens en je gedachten.

EERLIJK: in overeenstemming met wat je zelf voelt.

DUIDELIJK: begrijpelijk en ter zake, via directe taal.

EIGEN ERVARINGEN: krijgen je focus: blijf bij jezelf.

Feedback geven & ontvangen

Feedback = interpretaties toetsen & controleren

- streven naar het opbouwen & versterken van de relaties
- richt zich op de feiten & het oplossen van problemen
- de communicatie wordt verduidelijkt & verhelderd
- zorgt voor een harmonie & een positief gevoel

- **Beter feedback geven:**

Eigen woorden, constructief, ik - vorm, positief formuleren, open vragen, stiltes,...

- **Beter feedback ontvangen:**

Zoek naar motief, verdeel kritiek, stel zelf oplossingen voor, luister, toon begrip,...

Actief luisteren

*“ De natuur heeft ons één mond en twee oren
gegeven opdat we tweemaal zoveel zouden
kunnen horen als praten ” (Epictetus)*

Luisteren

Samenvatten

Doorvragen



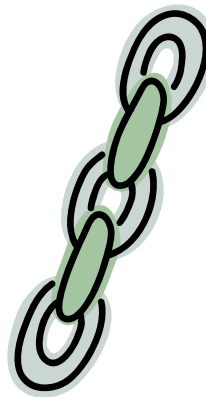
Actief « luisteren »

- Non verbaal aandacht geven
- De andere visueel volgen
- Luisterklimaat creëren
- Empathisch luisteren
- Juiste vragen stellen
- Soms recapituleren



Actief « schakelen »

- **S**mile, glimlach
- **C**ontact via de ogen
- **H**ouding verzorgen
- **A**anrakingen (VAK)
- **K**nikjes bevestigen
- **E**mpathisch luisteren
- **L**ichtjes voorover



Positieve communicatie

- Vermijd « twijfelwoorden »
- Vermijd « negatieve woorden »
- LET OP « negatie van negatief woord »
steeds « positief woord kiezen »

Positieve communicatie

- GEDRAG stuurt STEMMING
 - STEMMING ↔ GEDRAG
- (neuro – linguïstisch conditioneren)

Effect van communicatie

- Wie “communiqueert”, bereikt een bepaald “effect” op de toehoorder
- Dat effect is afkomstig van de:
 - » INHOUD (pure woorden)
 - » VORM (het stemgebruik)
 - » HOUDING (lichaamstaal)
- In welke verhouding denkt u zelf ??

Effect van communicatie

- Het “EFFECT” is afkomstig van:
 - » INHOUD ... 7 %
 - » VORM ... 38 %
 - » HOUDING ... 55 %

« Leary »

	TEGEN	SAMEN
BOVEN	Aanvallen	Leiden
ONDER	Verdedigen	Volgen

GEDRAGSPATRONEN:

TEGEN gedragspatronen zijn: onaardig, wantrouwend, intolerant.

SAMEN gedragspatronen zijn: aardig, sympathiek, meewerkend.

BOVEN gedragspatronen zijn: actief, initiërend, beïnvloedend, beheersend.

ONDER gedragspatronen zijn: passief, afhankelijk, onderdanig, conformerend.

« Leary » gedragspatronen



- BS Boven en Samen, met Boven op de voorgrond
- SB Samen en Boven, met Samen op de voorgrond
- SO Samen en Onder, met Samen op de voorgrond
- OS Onder en Samen, met Onder op de voorgrond
- OT Onder en Tegen, met Onder op de voorgrond
- TO Tegen en Onder, met Tegen op de voorgrond
- TB Tegen en Boven, met Tegen op de voorgrond
- BT Boven en Tegen, met Boven op de voorgrond



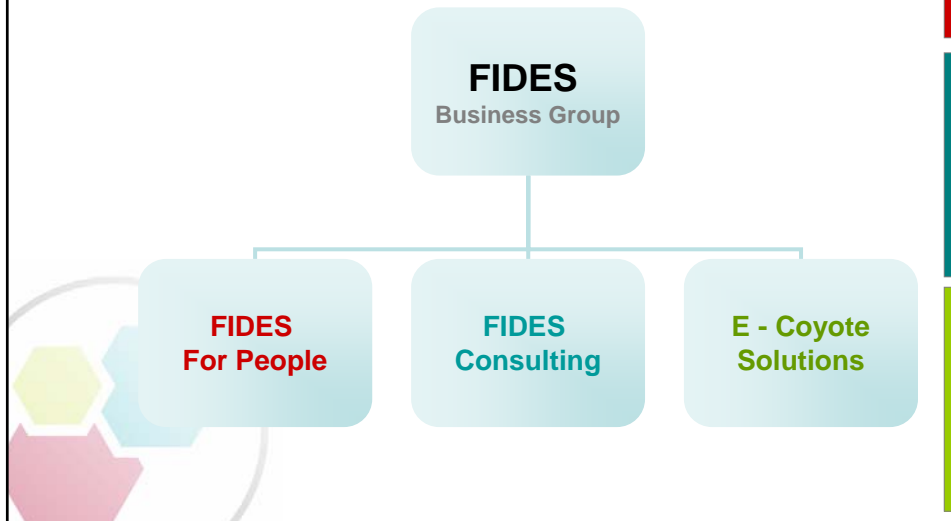
Responsmeting

- Met ons ROI - calculatieconcept kan u:
 - Al uw training- & vormingsprogramma's vlot beheren en managen
 - Vaststellen of de training voldoende toegevoegde waarde bracht
 - Weten hoe uw medewerkers de overgebrachte kennis benutten
 - Uw trainingpartners onderwerpen aan specifieke assessments
- Onze gespecialiseerde adviseurs zijn u graag van dienst!

vervolg ... bij de master classes

- We heten u en uw medewerk(st)ers welkom op onze MASTER CLASS "1"
- 2 trainingsdagen over COMMUNICATIE donderdag 22 & vrijdag 23 maart 2007
- Meer informatie in de map en op www.FIDES.be

Voorstelling *FIDES Business Group*



Ter afronding ...



- Evaluatieformulier invullen aub dank
- KC 2: talent managen & leiden 27/2
- KC 3: doel-treffend tijdsbeheer 27/3

- Wedstrijd: WIN "master class" badge
- www.JAARVANDEDOLFIJN.be 2007
- 11:55 't is VIJF voor TWAALF 1155

FIDES For People



HR business partner voor competentie & talentmanagement, trainingen & coaching, HR surveys en -onderzoeken & rapportage

FIDES Consulting



Biedt een praktisch klankbord, inzake strategische organisatieontwikkeling
Alle consultants hebben een brede visie op de facetten van bedrijfsbeheer
Ze hebben ruime praktijkervaring & zijn inzetbaar vanuit multidisciplinaire teams, voor alle bedrijfsprocessen.

E-COYOTE Solutions



Ontwikkelaar van innovatieve webconcepten, websites, grafisch design voor uw organisatie en ICT - oplossingen op maat. (CMS, CRM, ERP & e - HRM, zoals ons ICT - platform voor competentie management "COMAPP")

- ✓ Consultants . . . die een betekenisvolle rol spelen in de evolutie van uw onderneming
- ✓ Trainers . . . met een duidelijke visie op persoonlijke ontwikkeling
- ✓ Allen "expert" in meerdere kennisdomeinen en bedrijfsprocessen

- ☑ **Brede & onderbouwde managementvisie**
- ☑ **Ruime kennis van mens & organisatie**
- ☑ **Jarenlange pragmatische ervaring**
- ☑ **Gecertificeerd in deze expertises:**



Erkende ISO kwaliteitsonderneming
Gecertificeerd competentie manager
Erkend voor bedrijfsadviezen
Erkend voor opleidingen

van KENNIS - COCKTAIL ...

... tot COCKTAIL – KENNIS



GEZONDHEID!



FIDES BUSINESS GROUP
FOR PEOPLE CONSULTING SOLUTIONS

Organisatie - & personeelsontwikkeling
met ondersteunende diensten
voor u & uw onderneming

