



Samenwerken voor veiligheid

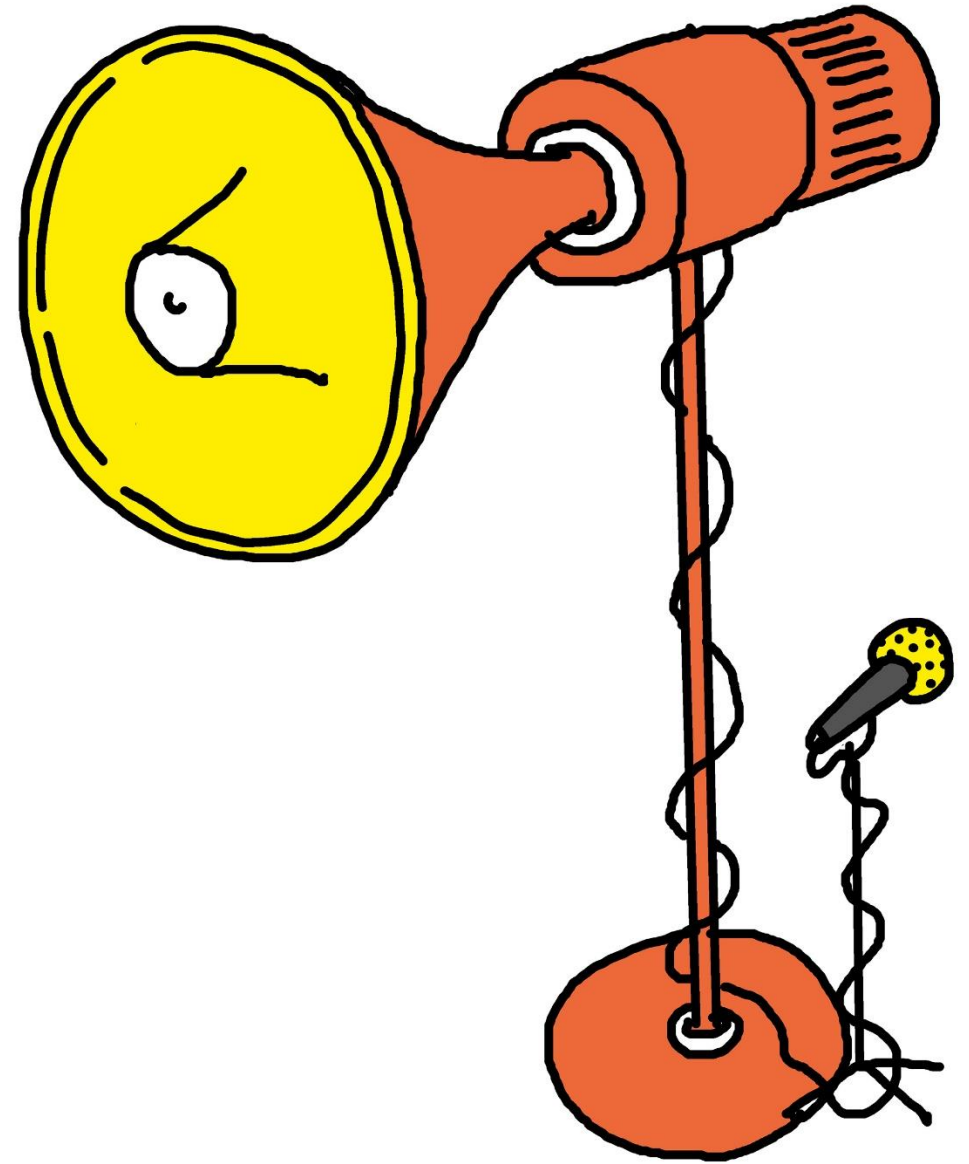
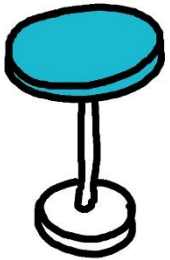


Toolbox Communicatie

Samen doen we het beter!

Inhoud

- ▶ Horen, zien, voelen
- ▶ Met wie spreek ik?
- ▶ Inlevingsvermogen
- ▶ Toepassen van het leerproces
- ▶ Tips



Horen, zien en voelen

- Doel van communiceren is het overbrengen van informatie

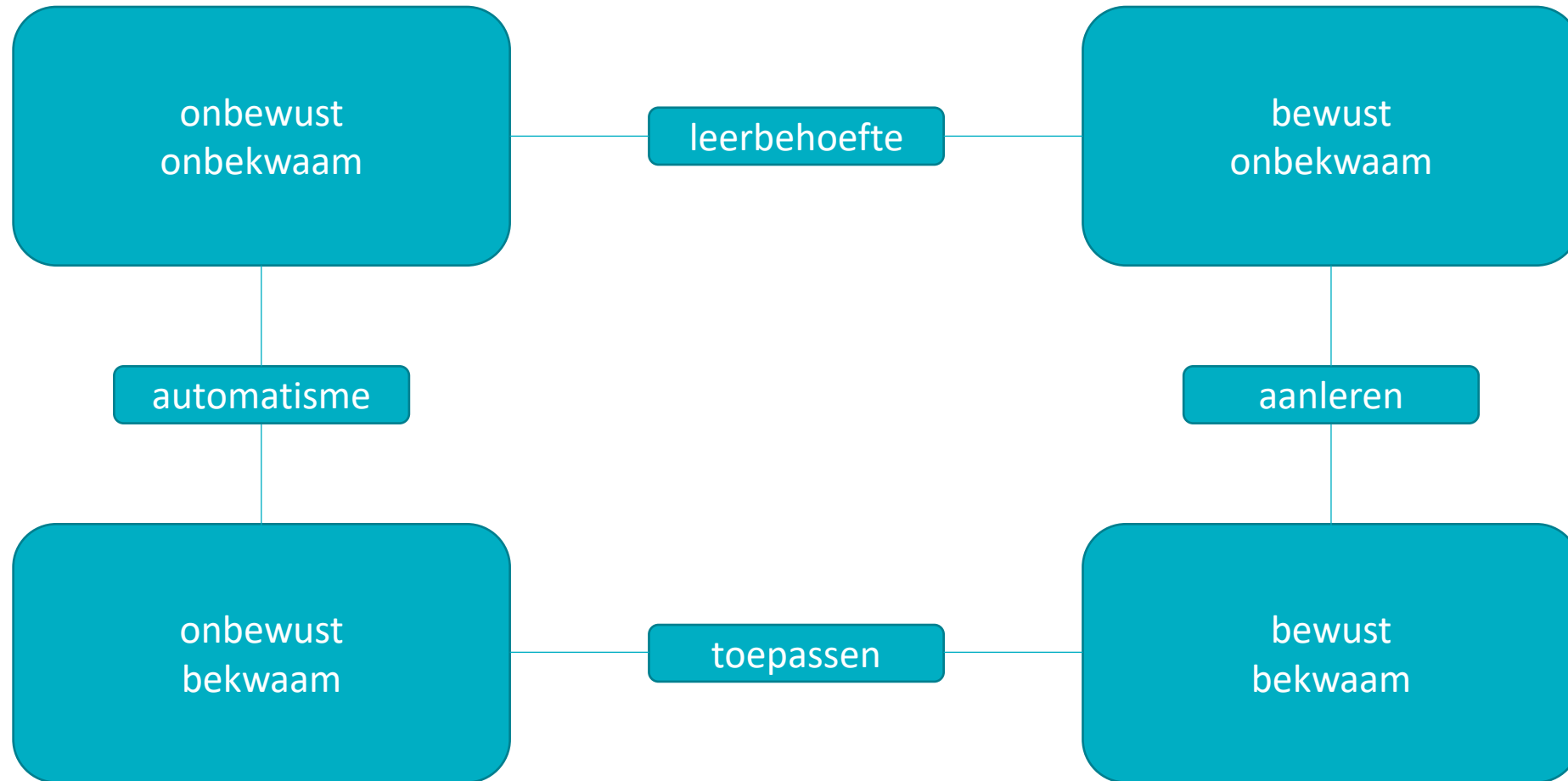


Met wie spreek ik?

- ▶ Iedereen is anders: de ene persoon reageert beter op een directe benadering, de ander op een 'zachtere' benadering
- ▶ Pas jezelf aan aan je gesprekspartner of doelgroep
- ▶ Wil je een positieve discussie? Voer hem dan ook positief
- ▶ Sta open voor de input van anderen



Inlevingsvermogen (1)



Inlevingsvermogen (2)

- ▶ Onbewust onbekwaam
 - ▶ De schoolverlater stapt in de praktijk
 - ▶ In deze fase staat de leerbehoefte centraal
- ▶ Bewust onbekwaam
 - ▶ De aankomende monteur heeft al wat geoefend en beseft dat het allemaal toch iets moeilijker is dan hij in eerste instantie dacht
 - ▶ In deze fase draait het om het aanleren van vaardigheden

Inlevingsvermogen (3)

- ▶ Bewust bekwaam
 - ▶ De monteur heeft inmiddels aardig wat ervaring en weet dat hij het kan
 - ▶ In deze fase draait het om het toepassen van vaardigheden
- ▶ Onbewust bekwaam
 - ▶ De eerste monteur past al het geleerde in de praktijk toe en doet de dingen zonder er nog bij na te denken
 - ▶ In deze fase staat hij er niet meer bij stil dat hij het kan

Toepassen van het leerproces (1)

- ▶ Onbewust onbekwaam
 - ▶ Vertel de medewerker duidelijk wat hij moet doen
 - ▶ Pas op dat je niet ongeduldig wordt of gaat schreeuwen om iets gedaan te krijgen
- ▶ Bewust onbekwaam
 - ▶ Coach de medewerker
 - ▶ Pas op dat je de medewerker niet betuttelt of niet serieus neemt
 - ▶ Geef niet te veel details

Toepassen van het leerproces (2)

- ▶ Bewust bekwaam
 - ▶ Deze medewerker kun je om een boodschap sturen
 - ▶ Pas op dat je niet te veel opdrachten geeft, omdat zij de enigen zijn die het kunnen doen
- ▶ Onbewust bekwaam
 - ▶ Naar deze medewerker heb je geen omkijken meer
 - ▶ Pas op dat je ze zoveel vrijheid geeft dat ze hun betrokkenheid verliezen: ze kunnen hierdoor het idee krijgen dat ze geen leidinggevende meer hebben

Tips

- ▶ Verplaats jezelf in de positie van de toehoorder
- ▶ Sta achter de boodschap die je overbrengt
- ▶ Let op je eigen gemoedstoestand
- ▶ Betrek je toehoorder(s) bij het gesprek, stel vragen en luister



Wat kunnen we beter doen?

Hebben jullie ideeën over wat we beter kunnen doen?

- ▶ In ons team?
- ▶ Op onze locatie?
- ▶ In ons bedrijf?



Wat kun je zelf doen?

Geef voorbeelden van wat kun je zelf kunt doen om beter te communiceren



Afspraken maken over gezond werken

- ▶ Met jezelf: wat ga je er zelf aan doen?
- ▶ Met elkaar: help elkaar om op de juiste manier te werken!
- ▶ Op de locatie:
 - ▶ Praat in elk werkoverleg over het belang van goede communicatie
 - ▶ Verzamel voorbeelden van wat goed gaat en wat minder goed gaat
- ▶ In het bedrijf: vraag om hulpmiddelen, informatie en training
- ▶ We maken een nieuwe afspraak om het resultaat van onze afspraken te bespreken.

Dankjewel voor het meedenken over dit belangrijke onderwerp!

Samen doen we het beter!