

Conflicten, fouten en manco's in werkprocessen zijn vrijwel altijd het gevolg van onduidelijke communicatie. Op zich is dat niet zo vreemd. In een industrieel bedrijf is het een bonte mengeling van vakgebieden, opleidingsniveaus, ervaring en maatschappelijke achtergronden. Om nog maar te zwijgen van de verschillende cultuurtjes die worden gevormd door afdelingen, disciplines en strijdige belangen. Ieder persoon heeft zo zijn eigen inzichten en prioriteiten. Vooroordelen ontbreken maar zelden en staan aan de basis van "wij en zij communicatie".

De training *Vaardigheden voor doelgerichte communicatie* is een probaat middel om werkprocessen en de synergie in uw organisatie te verbeteren. Productiviteit, efficiency en teamgeest zullen merkbaar profiteren als het inzicht in communicatieprocessen en de communicatieve vaardigheden van medewerkers een structurele verbetering kunnen maken.

Om bepaalde vaardigheden effectief te kunnen aanleren moet eerst het besef aanwezig zijn welk nut daarmee wordt gediend en is inzicht in het communicatieproces en de rol die je daar zelf in speelt, onontbeerlijk. Daarom is deze training opgebouwd uit een **vormend deel** en een **praktisch deel**. In het vormend deel wordt aan de hand van anekdotes en situaties uit de eigen werkprijktijk getoond welke plaats communicatie inneemt bij het stroomlijnen van **werkprocessen** en hoe gemakkelijk die kunnen worden verstoord bij een gebrek aan vaardigheden. Basisprincipes afkomstig uit de psychologie en sociologie worden gebruikt om toe te lichten hoe en waarom mensen op een bepaalde manier reageren in een gegeven situatie. Zo wordt een spiegel voorgehouden van de organisatie en groeit het inzicht in het ontstaan van situaties en menselijke interactie. Vervolgens wordt een brug geslagen tussen **probleemoplossend** denken en **adequaat communiceren**. Hiertoe wordt een praktische methode geïntroduceerd waarmee de symptomen van gebrekkige communicatie (conflict; fouten in werk-

voorbereiding; inefficiëntie; verliezen) kunnen worden herleid naar de **onderliggende oorzaken** (*de bron*) daarvan.

(Communicatie) fouten worden immers niet opzettelijk gemaakt. Deze ontstaan door manco's in de systemen van werkprocessen enerzijds en de interactie tussen medewerkers anderzijds. Daartussen liggen zaken als: interpretatie, prioriteiten, eigenbelang etc. Misverstanden en conflicten ontstaan wanneer belangen strijdig worden. Vaak leidt dat tot vruchteloze discussies en spanningen.

Het **praktijkdeel** voorziet in een keuze uit verschillende modules waarmee de training exact kan worden afgestemd op de werkprijktijk van de cursisten en de vereiste communicatieve vaardigheden daarvoor. Zo wordt er geoefend aan de hand van cases en methoden om te kunnen begrijpen **hoe**, met wie, op welke wijze en met welke middelen moet worden gecommuniceerd om het beste resultaat te bereiken en te voorkomen dat strijdige belangen escaleren in conflict. Deze benadering stimuleert voorts tot breder denken, over de grenzen van de eigen werkprijktijk. De verbale communicatieve technieken worden getraind aan de hand van praktijk cases en rollenspellen.

Voorbeelden van beschikbare praktijkmodules voor het trainen van verbale communicatie

- Motiveren van veranderprocessen
- Aanspreken op gedrag
- Gedragsbeïnvloeding
- Functionerings- en beoordelingsgesprekken
- Observatie en feedback
- Commerciële gesprekstechnieken
- Presentatietechnieken
- Onderhandelen
- Conflictbeheersing
- Vergadertechnieken

