

Communicatie, sociale vaardigheden en het organiseren van samenwerking

De meeste problemen tijdens het project zijn 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.

Ieder persoon heeft zo zijn eigen inzichten en prioriteiten. Onduidelijke communicatie vergroot bovendien de kans op conflicten, het maken van fouten en werkstress. Prestaties, efficiency en samenwerking zullen met sprongen vooruitgaan als de communicatie en het wederzijds begrip tussen de betrokkenen een structurele verbeterslag kunnen maken. Van de met een (*) gemerkte modules gaan er drie in een halve cursusdag (3 1/2 uur)

5.1 Vergaderen (*)

Organiseren van werkoverleg en toolboxes • Het leiden van vergaderingen • Procedureel en inhoudelijke rol • Besluitvorming • Omgaan met dilemma's • Schriftelijke vastlegging.

5.2 Samenwerken bij besluitvorming (*)

De criteriumtrits • Communicatiedoelgroepen • Aard van het probleem • Basisoorzaken • Conflicterende belangen • Model voor besluitvorming • Taakverdeling.

5.3 Gesprekstechnieken

Duur: halve dag

Voorwaarden voor een goed gesprek/interview • Vragen stellen • Communicatieve elementen • Luistervaardigheid • Opbouw van een gesprek of interview • Voeren van moeilijke gesprekken • Klachtafhandeling.

5.4 Conflictbeheersing (*)

Ontstaan van conflict • Groepsdynamica • Psychologische blokkades • Oplossen van intergroepsproblemen • Gedragsbeïnvloeding.

z.o.z. vervolg



5.5 Omgaan met weerstand bij veranderingsprocessen (*)

Soorten weerstand • Oorzaken van weerstand • Veranderen zonder weerstand • Strategie • Weerstand reduceren • Communicatietechnieken.

5.6 Beoordelings- en functioneringsgesprekken (*)

Beoordelingsgesprekken • Functioneringsgesprekken • Slechtnieuws gesprekken.

5.7 Effectief en inspirerend leidinggeven

Duur: halve dag

Ontwikkelt de praktische kennis en vaardigheden van het leidinggeven. Met o.a.: leiderschapsstijl • Situationeel leiderschap • Begeleiden en coachen • Praktische leiderschapstest.

5.8 Presentatietechnieken theorie

Duur: halve dag

Het voorbereiden en geven van een presentatie • Opzet en indeling • Gebruik presentatie hulpmiddelen en ondersteunende informatie, korte praktijkoefening.

5.9 Presentatietechnieken praktijktraining

Duur: halve dag

Uitgebreide praktijktraining spreken voor een groep.

5.10 Commerciële gesprekstechnieken

Duur: halve dag

Commerciële vaardigheden voor technici • Opbouw van het gesprek, welke vragen leiden snel naar je doel • Commercieel nuttige informatie krijgen door het stellen van technisch integere vragen • Verkoopargumenten identificeren door vragen, interesse opwekken bij de klant door het stellen van vragen.

5.6 Beoordelings- en functioneringsgesprekken (*)

Beoordelingsgesprekken • Functioneringsgesprekken • Slechtnieuwsgesprekken.

5.7 Effectief en inspirerend leidinggeven

Duur: halve dag

Ontwikkelt de praktische kennis en vaardigheden van het leidinggeven. Met o.a.: leiderschapstijl • Situationeel leiderschap • Begeleiden en coachen • Praktische leiderschapstest.

5.8 Presentatietechnieken theorie

Duur: halve dag

Het voorbereiden en geven van een presentatie • Opzet en indeling • Gebruik presentatie hulpmiddelen en ondersteunende informatie, korte praktijkoefening.

5.9 Presentatietechnieken praktijktraining

Duur: halve dag

Uitgebreide praktijktraining spreken voor een groep.

5.10 Commerciële gesprekstechnieken

Duur: halve dag

Commerciële vaardigheden voor technici • Opbouw van het gesprek, welke vragen leiden snel naar je doel • Commerciële nuttige informatie krijgen door het stellen van technisch integere vragen • Verkoopargumenten identificeren door vragen, interesse opwekken bij de klant door het stellen van vragen.