



ACHTERGRONDINFORMATIE **EFFICIËNT COMMUNICEREN**

Beter samenwerken door
een goede communicatie



VOLTA

KRUISPUNT VAN ELEKTROTECHNIEK
CARREFOUR DE L'ELECTROTECHNIQUE



HR-CONNECT

EFFICIËNT COMMUNICEREN

Dit document volgt de structuur van het draaiboek.

1. VOORBEREIDING

Meer informatie over efficiënte communicatie vind je eveneens in onze e-modules coaching (te downloaden via coaching.volta-org.be). Hierin vind je extra info over feedback geven, arbeidsattitudes, vertrouwen op de werkvloer, motiveren van medewerkers, enz.

2. OPWARMER

WAT ZIE JE IN DEZE AFBEELDING?

Zie achteraan bij 'taken', 1ste afbeelding.

WIE DENK JE DAT GELIJK HEEFT?

De ene persoon gaat hier een jonge vrouw in zien en de andere persoon een oudere vrouw. Beiden of iedereen heeft gelijk.



HOE KOMT HET DAT WE ALLEMAAL (OF SOMMIGEN) IETS ANDERS ZIEN?

De tekening maakt ons bewust dat dé 'realiteit' niet bestaat. Wat we zien, horen, voelen, enz. wordt bepaald door onze percepties. Deze worden op hun beurt gevormd door onze achtergrond: opvoeding, cultuur, (werk-)ervaring, enz. Ze bepalen, bijvoorbeeld, deels hoe mensen normaal en abnormaal gedrag percipiëren en/of conceptualiseren.

WAT IS HET EFFECT HIERVAN?

Al kijken we nu allemaal naar dezelfde prent, de conclusie kan anders zijn en dus ook hoe we met elkaar omgaan en communiceren. Dat is de reden waarom veel misverstanden en/of conflicten ontstaan.

Bijvoorbeeld:

Wat jij een gevaarlijke werksituatie vindt, kan voor iemand anders helemaal geen gevaarlijke werksituatie zijn. Wat jij een duidelijke instructie vindt, kan voor de andere misschien niet zo duidelijk zijn.

3. INLEIDING

DE DIEF

Een ondernemer heeft nauwelijks het licht in de zaak gedoofd of er verschijnt een man die geld vraagt. De eigenaar opent de kassa. De inhoud wordt eruit gehaald en de man snelt weg.

Zie ook bij 'taken'. Je vindt hier de tekst apart op een blad + de bijhorende vragen zonder de antwoorden.

NABESPREKING VAN DE OEFENING:

WAAR DENK JE DAT DEZE OEFENING OVER GAAT?

Het gaat over het verschil tussen feiten en interpretaties. Je merkt dat het heel moeilijk is om feiten echt te bevestigen.

HOE KOMT HET DAT WE DINGEN ANDERS INTERPRETEREN?

Wanneer de inhoud van een gesprek een stuk achterwege wordt gelaten, zal je steeds iets anders horen. Je eigen perceptie speelt daarin een sterke rol. Wij gaan zelf aanvullingen geven bij ontbrekende gegevens.

WAT IS ZO BELANGRIJK AAN HET ONDERSCHIED MAKEN TUSSEN FEITEN EN INTERPRETATIES?

Jouw waarheid is niet per se de mijne. We gaan al snel van iets uit en nemen dit aan als waarheid. En door dit te doen, gaan we vaak misverstanden tegenkomen die ervoor zorgen dat we slechter gaan reageren op personen.

Het leidt sneller tot conflicten, gevoelens van boosheid, frustraties en daardoor gaan we misschien mensen uit de weg of reageren we agressiever dan normaal.

IN WELKE SITUATIES KAN HET EEN PROBLEEM ZIJN OM ENKEL VANUIT INTERPRETATIES TE VERTREKKEN?

- Als je iemand wil aanspreken over een gedrag dat je frustreert.
- Als iemand een fout gemaakt heeft en je denkt al te weten waarom dat is.
- Als je oplossingen wil aanreiken omdat je denkt te weten wat het probleem is van die persoon.
- Als je een instructie geeft en ervan uit gaat dat het wel duidelijk is voor een andere persoon omdat je zijn zwijgen interpreteert als begrijpen.

WAT IS NU HET VERSCHIL TUSSEN FEITEN EN INTERPRETATIES?

Feiten	Interpretaties
Objectief	Subjectief
Meetbaar	Een gevoel, een idee, een mening ... dat iemand bij een feit heeft
Er is geen discussie over mogelijk	Vaak verkeerdelijk als een feit aanzien en dus een oorzaak voor discussies
Staan vast	Veranderlijk, verschillend
Woorden als: ik zie ... nu gebeuren, ik hoor jou ... nu zeggen, ...	Woorden als: goed, fout, groot, klein, warm, koud, ...
Concreet benoemen van omstandigheden	Vaak spreken in beschuldigende manier: JIJ doet dit ..., JIJ bent ...

4. BEELDMATERIAAL

Activiteit

5. BESPREKING

DE DESC-METHODE:

CONSTRUCTIEVE FEEDBACK GEVEN



Describe
Waarneming, feiten
 Ik stel vast ...
 Ik zie ...
 Ik hoor ...
 Ik merk op ...

Express
Interpretaties
 Ik denk ...
 Ik vind ...
 Ik heb de indruk dat ...

Suggest
Behoeft
 Het is nodig voor mij ...
 Ik zou graag willen ...
 Ik verwacht ...
 Wat denk jij hiervan?

Consequences
Verzoek
 Wat kunnen we afspreken?
 Is het ok als we ...

6. OPDRACHT

WAAROM IS DIT ALLEMAAL CONSTRUCTIEVE FEEDBACK?

- Je geeft waardering/respect aan je collega.
- Je maakt een verschil tussen feiten en interpretaties (taken afgewerkt vs. harde werker, materiaal beschadigd terugzetten vs. respectloos).
- Je zegt wat je wil (erop letten en het komen zeggen).
- Je hangt er een gevolg aan vast (kwalitatief materiaal voor jezelf en voor je collega's).
- Bovendien zeg je geen 'maar' waardoor je positiever woordgebruik hanteert.

TAKEN

Onderstaande taken komen ook voor in het draaiboek maar kunnen hier afzonderlijk afgedrukt worden.

1. AFBEELDING

Hoort bij de opwarmer. Wat zie je in de afbeelding?

2. TEKST

De dief: hoort bij de inleiding. Lees de tekst 2 keer rustig voor.

3. CONSTRUCTIEVE FEEDBACK

4. VRAGEN

8 situaties: aan de hand van de vragen zelf feedback geven en ontvangen.

1. AFBEELDING



2. TEKST

DE DIEF

Een ondernemer heeft nauwelijks het licht in de zaak gedoofd of er verschijnt een man die geld vraagt.

De eigenaar opent de kassa.

De inhoud wordt eruit gehaald en de man snelt weg.

Een ondernemer heeft nauwelijks het licht in de zaak gedoofd of er verschijnt een man die geld vraagt. De eigenaar opent de kassa. De inhoud wordt eruit gehaald en de man snelt weg.

1. DE MAN IS EEN DIEF.

- a. Juist b. Fout

2. IEMAND OPENT EEN KASSA.

- a. Juist b. Fout

3. NADAT DE MAN HET GELD GEVRAAGD HEEFT EN DE INHOUD ERUIT GEHAALD HEEFT, SNELT HIJ WEG.

- a. Juist b. Fout

4. DE KASSA BEVAT GELD, MAAR IN HET VERHAALTJE WERD NIET VERTELD HOEVEEL.

- a. Juist b. Fout

5. HET GAAT HIEROM: IEMAND VRAAGT GELD, ER WORDT EEN KASSA GEOPEND, DE INHOUD WORDT ERUIT GEHAALD EN EEN MAN SNELT WEG.

- a. Juist b. Fout

3. CONSTRUCTIEVE FEEDBACK



4. VRAGEN:

SITUATIE 1

Je begeleidt een nieuwe collega. Hij is een harde werker en leert snel bij. Je merkt op dat hij niet altijd goed omgaat met het materiaal. Hij zet het niet op de juiste plaats terug of hij brengt het beschadigd terug. Jij vindt het belangrijk dat medewerkers respectvol omgaan met materiaal van de organisatie.

- D** “Ik merk dat je op de werf blijft tot je jouw taken hebt afgewerkt. Ik leg jou dingen uit en dan doe je die daarna van de eerste keer goed. Dat toont mij dat je een harde werker bent en snel van leren bent. Ik zie nu wel dat je een ladder terugzet en dat die beschadigd is.”
- E** “Ik krijg daardoor de indruk dat je niet altijd respectvol omgaat met het materiaal.”
- S** “Ik zou je willen vragen om daar in de toekomst op te letten of zeker te komen zeggen als er iets beschadigd is.”
- C** “Dan kunnen zowel jij als je collega’s aan de slag met kwalitatief materiaal.”

Een voorbeeld van een slecht antwoord is:

“Ik wil niet moeilijk doen omdat je zo’n harde werker bent maar ik vind dat je respectloos omgaat met bedrijfsmateriaal.”

SITUATIE 2

Jouw collega komt iedere dag langs voor een praatje maar je hebt veel werk. Hierdoor moet je soms langer werken of 's middags doorwerken.

- D** “Ik merk op dat je elke dag langskomt om een babbelke te doen.”
- E** “Ik vind het ook wel leuk om die babbel te doen. Omdat ik mijn werk niet afkrijg, merk ik dat ik hierdoor soms langer moet werken of 's middags doorwerken. Ik heb het namelijk druk.”
- S** “Wat denk je ervan om tijdens de pauze te praten?”
- C** “Zo kan ik verder werken en kunnen we toch nog babbelen!”

Voorbeeld slechte feedback:

“Ik wil niet moeilijk doen, maar we kunnen echt niet meer babbelen, dat verstoort mijn werk.”

SITUATIE 3

Je werkt in teamverband maar één van de collega's houdt zich niet aan de gemaakte afspraken waardoor een project vertraging oploopt en/of jij in een slecht daglicht komt te staan bij jouw leidinggevende of bij (interne/externe) klanten.

- D** “Vorige week hadden wij de afspraak gemaakt dat ik vroeger kon stoppen en je mijn shift nog een half uur ging overnemen. Ik merk op dat dit niet gebeurd is.”
- E** “Daardoor heb ik een opmerking gekregen van mijn chef en ik voel mij in de steek gelaten.”
- S** “Ik zou het fijn vinden als ik op de hoogte wordt gehouden of dit kan of niet kan en dat we ons allebei aan de gemaakte afspraken houden. Is dat ok voor jou?”
- C** “Als ik op tijd verwittigd word, kan ik nog een andere oplossing zoeken en krijg ik zelf geen kritiek.”

Voorbeeld slechte feedback:

“Doordat jij niet bent komen opdagen en mijn shift niet hebt overgenomen, heb ik nu kritiek gekregen he. Dat kan toch niet? Hoe zou ge u zelf voelen? Ik wil dat niet meer.”

SITUATIE 4

Een van de collega's weigert steeds om op bruggen te werken en vakanties samen met de collega's te bespreken. Dit geeft voor jou vaak problemen met kinderopvang, treinregeling, ...

- D** “Ik merk dat bij de regeling van vakanties, ik degene ben die iedere keer op bruggen komt werken en vakanties plan op de dagen die nog overschieten. Dit geeft problemen voor kinderopvang en treinen die ik moet nemen, want ik geraak er niet op tijd.”
- E** “Ik vind dat het niet langer kan op die manier.”
- S** “Ik zou het fijn vinden als we dit samen kunnen bespreken en er een beurtrol kan afgesproken worden.”
- C** “Zo kan ik betere regelingen maken voor kinderopvang en voel ik me er ook beter bij.”

Voorbeeld slechte feedback:

“Bij de regeling van vakanties ben jij altijd degene die eronderuit glipt en nooit een toegeving doet. Ik moet het altijd doen! En ik ben dat echt beu. Volgende keer moet jij maar komen werken.”

SITUATIE 5

Je wilt beginnen werken en merkt dat je een PBM niet meer voor handen hebt. Hoe meld je dit?

- D** “Ik heb gezien dat ik geen PBM's meer ter beschikking heb.”
- E** “Ik heb dit nodig om mijn job veilig te kunnen uitoefenen.”
- S** “Kan ervoor gezorgd worden dat er voldoende PBM's in voorraad zijn zodat ik de nodige PBM's kan meenemen?”
- C** “Zo ben ik in orde en kunnen we veilig werken.”

Voorbeeld slechte feedback:

“Seg, zorg er eens voor dat ik mijn PBM's heb. Dat kan toch zo niet, dat is iedere keer hetzelfde.”

SITUATIE 6

Als verantwoordelijke merk je dat iemand van het team de beschermkledij niet aan heeft. Hoe spreek je hem/haar hierover aan?

- D** “Ik zie dat je op dit moment geen helm draagt.”
- E** “Ik denk dat je dit misschien vergeten bent en dan maak ik mij wel zorgen om jouw veiligheid.”
- S** “Ik wil graag dat je voor je start nog eens even bekijkt of je al het materiaal hebt en als dit niet zo is, dat even komt melden, zo kan ik je verder helpen.”
- C** “Op deze manier kunnen we ongelukken vermijden.”

Voorbeeld slechte feedback:

“Doe uw helm eens aan, ge weet toch hoe onverantwoordelijk en tegen de regels dit is. Dit wil ik niet meer zien hé.”

SITUATIE 7

Je merkt dat je onvoldoende informatie hebt gekregen van jouw leidinggevende.

- D** “Wanneer ik de lijst heb doorgenomen, heb ik gemerkt dat ik deze keer geen informatie heb gekregen over ...”
- E** “Daardoor kan ik mijn job onvoldoende veilig uitoefenen en dat brengt mij in een lastig parket.”
- S** “Ik zou het fijn vinden om eerst voldoende informatie te ontvangen.”
- C** “Zo kan ik een juiste inschatting maken vooraleer ik start.”

Voorbeeld slechte feedback:

“Jij bent weer vergeten mij de informatie door te geven. Ik snap dat niet hoor, zo zorg jij ervoor dat ik hier in gevaar kom.”

SITUATIE 8

Als verantwoordelijke merk je dat iemand gestart is, zonder de LMRA¹ te doen. Hoe spreek je deze persoon aan?

- D** “Ik zie dat er hier gevaar is voor elektrocutie.”
- E** “Ik denk dat je misschien snel over de verschillende stappen heen bent gegaan of misschien vergeten bent dit eerst te controleren. Klopt dat?”
- S** “Ik zou graag willen dat je hier rekening mee houdt en dat je voor je start de lijst echt doorneemt. Dit neemt maximum een minuut in beslag. Als je op alles ‘ja’ kan antwoorden, mag je zeker starten.”
- C** “Zo kunnen we veilig werken.”

Voorbeeld slechte feedback:

“Jij hebt geen LMRA gedaan he? Dat is iedere keer hetzelfde met u. Hoeveel keer moet ik nog herhalen dat je die lijst eerst moet doorlopen?”

¹ LMRA: last minute risico analyse:
Je vindt hierover meer informatie in onze mini-vorming LMRA.
Er is een (aanpasbare) LMRA-checklist ter beschikking. Ga zeker eens kijken!

COMMUNICEER DUIDELIJK!
WERK EFFICIËNT



Ontwerp: www.magelean.be