

DRAAIBOEK EFFICIËNT COMMUNICEREN

Beter samenwerken door
een goede communicatie



VOLTA

KRUISPUNT VAN ELEKTROTECHNIEK
CARREFOUR DE L'ELECTROTECHNIQUE



HR-CONNECT

Tijdsduur van de volledige opleiding: maximum 1 uur.

1. VOORBEREIDING

Vóór de opleiding plaatsvindt.

DOEL

In deze minivorming zullen we zien dat een goede communicatie leidt tot beter samenwerken door duidelijk te communiceren en met respect feedback te geven. We leren ook hoe we hiermee kunnen omgaan.

TE VOORZIEN DIDACTISCH MATERIAAL:

- **Laptop waarop je de film kan tonen.**
Download de film van de Volta-website. Bekijk de film vooraf op de laptop om uit te testen of alles goed werkt.
www.volta-org.be
- **Pen en papier.**



TO DO:

- **Lees de globale leidraad en de achtergrondinformatie.**
- **Neem de globale leidraad en de achtergrondinformatie mee naar de minivorming voor de inleiding en nabespreking van elke oefening.**
- **Print de taken (achteraan achtergrondinformatie).**

2. OPWARMER

Begin van de opleiding (ca. 5 minuten).

AFSPRAKEN

- **Spreek met de groep een paar regels af voor je met de mini-vorming begint. Zo zijn de grenzen en afspraken voor iedereen duidelijk:**
 - Geen gsm: ik vind het heel belangrijk dat niemand tijdens deze minivorming gebruik maakt van zijn/haar gsm.
 - Naar elkaar luisteren: ik vind het heel belangrijk dat we elkaar laten uitspreken en naar elkaar luisteren.
 - Vragen stellen mag!

- **Toon de afbeelding uit het onderdeel 'taken' in de achtergrondinformatie. Je kan deze afbeelding apart tonen of printen.**

- Stel de volgende vraag: **“Wat zie je in de afbeelding?”**. Laat even een stilte en bekijk welke reacties uit de groep komen.

DOEL:

Dit is een duidelijk voorbeeld: we kijken allemaal naar dezelfde prent, maar iedereen trekt toch een andere conclusie. Je krijgt meteen een 'aha-moment'. Zo kan je gemakkelijker de link maken met de rest van de mini-vorming.



VRAGEN

De volgende vragen kan je gebruiken om het gesprek op gang te krijgen en om de groep zelf tot het waarom van deze afbeelding te laten komen. Het is niet noodzakelijk om alle vragen te stellen. Ze dienen als leidraad en je kan ze gebruiken als de antwoorden niet uit de groep komen.

- **Wie denk je dat gelijk heeft?**
- **Hoe komt het dat we allemaal (of sommigen) iets anders zien?**
- **Wat is het effect hiervan op de omgang of communicatie met anderen?**

Voor antwoorden of verdere uitleg bij de tekening, zie achtergrondinformatie.



3. INLEIDING

OEFENING: 'DE DIEF'.

(ca. 15 minuten)

DOEL

Door kort het verschil tussen feiten en interpretaties op de voorgrond te brengen, breng je het onderwerp van de vorming onder de aandacht.

JE KONDIGT DE OEFENING AAN:

"Ik ga zo meteen twee keer een kort verhaaltje voorlezen. Na dit verhaaltje trek ik vijf conclusies op basis van de tekst. Jullie krijgen per conclusie drie seconden om te bepalen of die juist of fout is."

TEKST: (zie ook bij 'taken' achteraan in de achtergrondinformatie)

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.

Lees nu de tekst van 'De dief' 2 keer rustig voor. Vermeld telkens duidelijk de titel van het verhaal, namelijk 'De dief'.

VRAGEN

- **Je leest nu de conclusies rustig voor. Na elke conclusie die je gesteld hebt, vraag je waarom ze voor dit antwoord gekozen hebben.**

Laat na het voorlezen van de tekst de deelnemers rechtstaan. Als ze denken dat het antwoord fout is, gaan ze links staan. Als ze denken dat het antwoord juist is, gaan ze rechts staan. Of laat ze eenvoudigweg hun hand in te lucht steken bij een juist antwoord. Bij een fout antwoord hoeven ze niets te doen.

Daarna geef je het goede antwoord en legt kort uit waarom.

1. DE MAN IS EEN DIEF.

- a. Juist **b. Fout**

Nergens in het verhaal staat dat de man een dief is, dat hij het geld steelt. Het kan ook een vriend of een familielid zijn. Alleen in de titel staat 'de dief'. We gaan er dus meteen van uit dat de titel overeenkomt met het verhaaltje.

2. IEMAND OPENT EEN KASSA.

- a. Juist** b. Fout

We weten misschien niet wie het heeft gedaan, we weten wel dat het iemand was.

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

- a. Juist **b. Fout**

De man vraagt weliswaar geld en de man snelt weg, maar we weten nog niet of hij het is die de inhoud eruit haalt. We nemen dit wel aan.

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

- a. Juist **b. Fout**

We weten niet of de kassa geld bevat. Het kan evengoed gaan om maaltijdcheques, ...

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

NABESPREKING:

De volgende vragen kan je gebruiken om het gesprek op gang te krijgen en om de groep zelf tot het waarom van deze oefening te laten komen. Het is niet noodzakelijk om alle vragen te stellen. Ze zijn slechts een leidraad en je kan ze stellen als de antwoorden niet vanzelf uit de groep komen:

- Waar denk je dat de oefening over gaat?
- Hoe komt het dat we dingen anders interpreteren?
- Wat is er zo belangrijk aan het onderscheid te maken tussen feiten en interpretaties?
- In welke situaties kan het een probleem zijn om enkel vanuit interpretaties te vertrekken?

Voor antwoorden, zie achtergrondinformatie.

AFSLUITER:

Na de oefening en de bespreking leg je kort en duidelijk het verschil uit tussen feiten en interpretaties.

Zie de achtergrondinformatie voor de uitleg.



4. BEELDMATERIAAL

Als inleiding tot het filmpje zeg je het volgende:
“Ik ga jullie een filmpje laten zien over miscommunicatie.”
Toon de film (ca. 1 minuut).

5. BESPREKING

(ca. 10 minuten)

In de nabespreking stel je volgende vragen om de dialoog op gang te brengen. Slechte of goede antwoorden bestaan niet. Het accent ligt vooral op gedachtenwisseling. Het is niet nodig om alle vragen te stellen, ze zijn slechts een leidraad.

- **Wat is er hier gebeurd?**
- **Wat is er fout gelopen?**
- **Hoe wordt het probleem opgelost?**
- **Is dat iets wat ook al eens bij jullie is gebeurd?**
- **Hoe heb je het toen opgelost?**
- **Hoe kunnen we dit voorkomen?**
- **Wat zijn volgens jullie in het algemeen de belangrijkste aandachtspunten bij communicatie op de werkvloer?**

Zeg na de vragen:

“Het is belangrijk om dergelijke misverstanden of miscommunicatie op een goede manier aan te pakken. Niet alleen het melden is van belang, ook de manier waarop heeft ook een grote impact.”

DE SPELREGELS VAN FEEDBACK GEVEN:

1. Verwoord jouw kritiek specifiek en concreet.

- Bv. door geen gebruik te maken van je PBM's, maak je de kans op gevaarlijke ongevallen groter.

2. Richt jouw kritiek op inhoud en gedrag en niet op de persoon.

- Bv. herwerk de beschrijving van jouw werkbond zodat ik correct kan factureren aan de klant.

3. Verwoord kritiek niet beschuldigend (hanteer 'ik' i.p.v. 'je')

- Is minder bedreigend, minder absoluut.
- Ik-boodschap = je legt de opmerking bij jezelf.
- Geef geen verkapte jij-kritiek. Volg de vier stappen:
A Zeg wat je stoort.
B Zeg wat de gevolgen zijn voor jou.
C Maak eventueel duidelijk hoe jij je daarbij voelt.
D Geef weer wat je wil of verwacht.

4. Geef kritiek altijd gericht op verbetering (in plaats van op zwakke plekken).

5. Wees duidelijk over je verwachtingen.

6. Bied de ander (zo mogelijk) kans op weerwoord of verifieer of de ander je begrepen heeft. Stel vragen die naar begrip pijlen, zoals:

- Heb je vragen?
- Heb je dat begrepen?

Of laat ze in hun eigen woorden de instructie herhalen.

7. Toon ook begrip en waardering (eventueel bij begin en eind van een gesprek).

MET DE DESC-METHODE KUNNEN WE DIT CONSTRUCTIEF AANPAKKEN. DEZE METHODE BESTAAT UIT 4 STAPPEN.

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
Behoefte
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 ...

Als je de uitleg hebt gegeven, koppel je er nog kort de voorwaarden aan vast. De feedback zal pas werken als je met de hierboven vermelde spelregels rekening houdt.

Het geven van feedback is vaak gemakkelijker dan het ontvangen ervan. Vaak ervaren we feedback als een aanval. Vaak denken we snel: “Zeg, waar bemoeit die zich mee?” of “Zou hij niet eens beter naar zichzelf kijken?”. De manier waarop je zelf reageert als iemand je iets wil vertellen dat niet zo aangenaam is om te horen, heeft een grote impact op de verdere relatie. Daarnaast zal de andere persoon ook beter feedback ontvangen als je dit ook doet. Om ook dit aan te pakken zijn bovenstaande tips heel belangrijk.

6. OPDRACHT

(ca. 15 tot 20 minuten)

IN DEZE OPDRACHT IS HET DE BEDOELING DAT DE GROEP ZELF FEEDBACK FORMULEERT EN FEEDBACK ONTVANGT.

- **Verdeel de groep, indien mogelijk, in groepjes van twee personen:**
Persoon A geeft feedback, persoon B ontvangt feedback.
- **Lees de situatie voor en geef persoon A even de tijd om de feedback volgens de DESC-methode te formuleren.**
- **Pak dit aan in fases en ondersteun indien nodig:**
 - Start met de D-fase en laat de deelnemers dit eerst formuleren.
 - Ga dan pas over naar de E-, dan naar de S- en vervolgens de C-fase.
 - Vul aan bij elke letter/stap.

De opdrachten worden uitgevoerd volgens de DESC-methode (zie letters bij elke situatie).

Deze oplossingen werden geformuleerd volgens de DESC-methode, maar zijn niet de enige juiste oplossingen. Je vindt elke situatie op een apart blad bij de ‘taken’ achteraan in de achtergrondinformatie.

Probeer de feedback steeds in je eigen woorden te formuleren.

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.

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.

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.

SITUATIE 4

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

SITUATIE 5

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

SITUATIE 6

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

SITUATIE 7

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

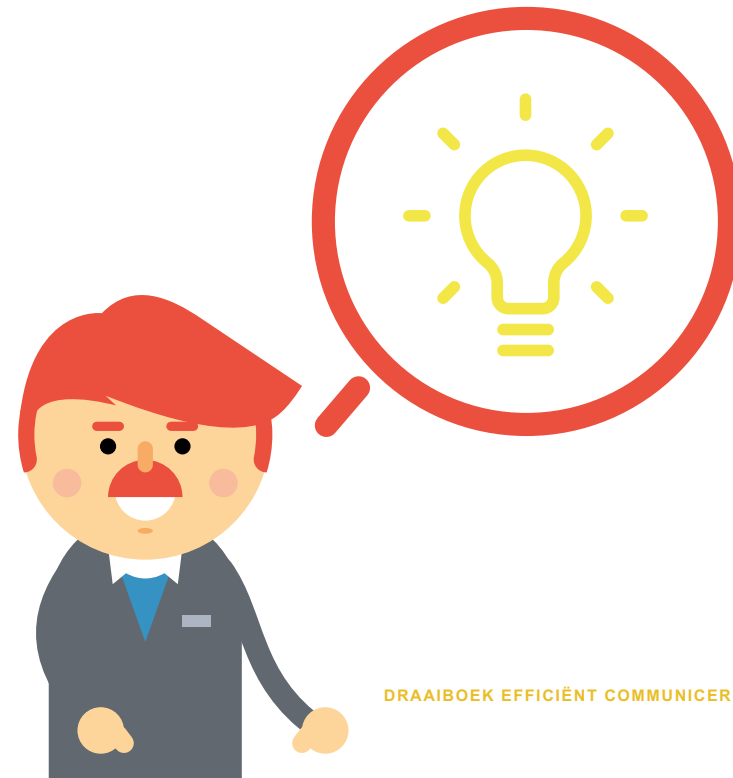
SITUATIE 8:

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

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!

Na de volledige oefening kun je nog eens herhalen waarom dit allemaal constructieve feedback is (zie achtergrondinformatie).



7. AFSLUITER

(ong. 5 minuten)

VRAGEN

- Wat ga je veranderen na het volgen van deze mini-vorming?
- Wat heb je bijgeleerd?
- Welke eerste stap ga je zetten?
- Waar ga je extra aandacht aan besteden?
- Waar gaan we als team extra op letten?



COMMUNICEER DUIDELIJK!
WERK EFFICIËNT



Ontwerp: www.mageplan.be