

Werken met anderen en Communicatievaardigheden

Moduul 6



Het doel van de volgende module over communicatietheorie en -activiteiten is verschillende soorten informatie te kunnen ontvangen en begrijpen. Communicatievaardigheden omvatten luisteren, spreken, observeren en inleven. Het is ook nuttig om de verschillen te begrijpen in hoe te communiceren via face-to-face interacties, telefoongesprekken en digitale communicatie, zoals e-mail en sociale media.

En zoals Ernest Hemingway beweerde: "Als mensen praten, luister dan volledig. De meeste mensen luisteren nooit."

Werken met anderen en communicatieve vaardigheden

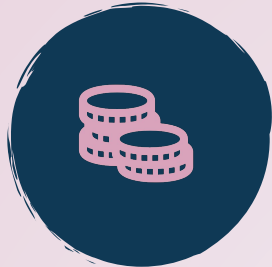
Effectief communiceren met anderen



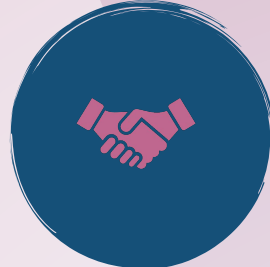
Onderwerpen



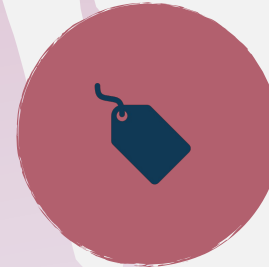
Effectief
samenwerken
met anderen



Definitie van
communicatie



Communicatiepr
incipes en
-barrières



Effectief
teamwerk
activiteiten



Tijd om te
oefenen

Effectief samenwerken met anderen

- Effectief teamwerk is niet alleen belangrijk voor het succes van een organisatie, maar ook voor het welzijn van de mensen.

Effectief teamwerk



Laten we samenwerken.

- U zult moeten samenwerken met anderen in elke sector op elk niveau in uw carrière.
- Door dit op een empathische, efficiënte en verantwoordelijke manier te doen, kunt u uw carrière doelen bereiken, uw cv uitbreiden en een positieve bijdrage leveren aan uw organisatie.
- Het kan u ook helpen een goede verstandhouding met anderen op te bouwen. Een goede verstandhouding opbouwen kan leiden tot diepere werkrelaties, nieuwe connecties en mogelijk nieuwe kansen.

TEAMWORK VAA RDIGHEDEN ZIJN BELANGRIJK



Vaardigheden en voor doeltreffend teamwerk



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

COMMUNICATIE

- Het vermogen om op een duidelijke, efficiënte manier te communiceren is cruciaal voor goede teamvaardigheden.
- Wanneer u met anderen samenwerkt, is het belangrijk dat u relevante gedachten, ideeën en belangrijke informatie deelt.
- Er zijn veel verschillende soorten communicatievaardigheden, zowel verbaal als non-verbaal.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

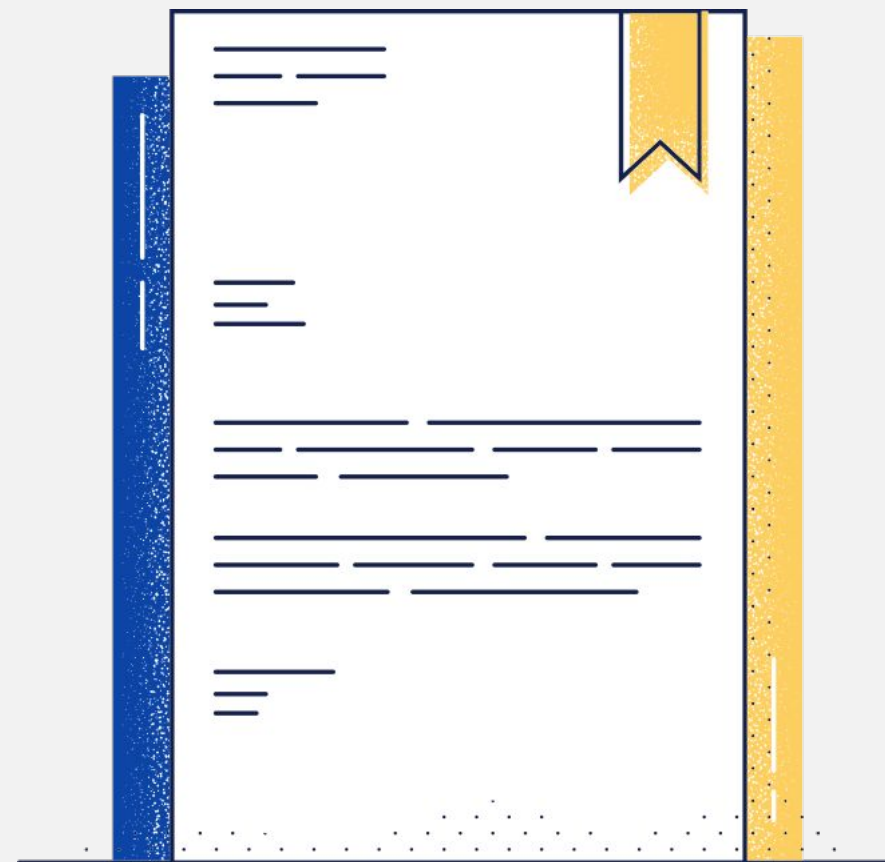
"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

VERANTWOORDE LIJKHEID

- Binnen de dynamiek van teamwerk is het belangrijk dat alle betrokkenen begrijpen voor welk werk zij verantwoordelijk zijn en zich inspannen om die taken op tijd en volgens de verwachte norm uit te voeren.
- Als het hele team goed functioneert door verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen werk, kan het samenwerken aan een gemeenschappelijk doel.



HONESTE

Het is belangrijk om eerlijk te zijn tegen je team. Dit kan betekenen dat je een meningsverschil deelt, uitlegt dat je een bepaalde taak niet op tijd kon afronden, of een nieuwe ontwikkeling deelt. Zonder transparantie kan het voor een team moeilijk zijn om vertrouwen te ontwikkelen en dus efficiënt samen te werken.





ACTIEF LUISTEREN

Actief luisteren is de inspanning leveren om aandachtig te luisteren naar een persoon die zijn ideeën, gedachten of gevoelens deelt. U kunt ook vervolgvragen stellen om dieper in te gaan op wat hij of zij vertelt.

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

EMPATHIE



Door je in te leven in je teamgenoten kun je hun motieven en gevoelens beter begrijpen. Diepgaand inzicht in hoe anderen denken en werken kan u helpen met hen te communiceren op een manier waarop zij positief zullen reageren.

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

SAMENWERKING

Teamwerk bestaat zodat een groep individuen met uiteenlopende vaardigheden en talenten kan samenwerken om iets te creëren dat beter is dan wat iemand alleen zou kunnen creëren. Het is cruciaal om met andere teamgenoten samen te werken om ideeën te delen, elkaars werk te verbeteren en elkaar te helpen een goed team te vormen.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union



AWARENESS

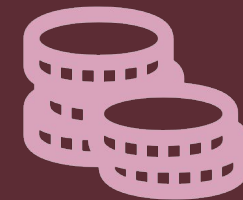
Bij teamwerk is het belangrijk dat u uw vermogen om u te allen tijde bewust te zijn van de teamdynamiek aanscherpt.

Als bijvoorbeeld één persoon het gesprek domineert of anderen niet toestaat ideeën te delen, is het belangrijk dat het evenwicht wordt hersteld zodat elke teamgenoot een gelijkwaardige bijdrage kan leveren. Of als één persoon eerder verlegen is en aarzelt om ideeën te delen, is het belangrijk om ruimte te creëren zodat alle teamgenoten zich op hun gemak voelen om hun unieke vaardigheden en capaciteiten in te brengen.

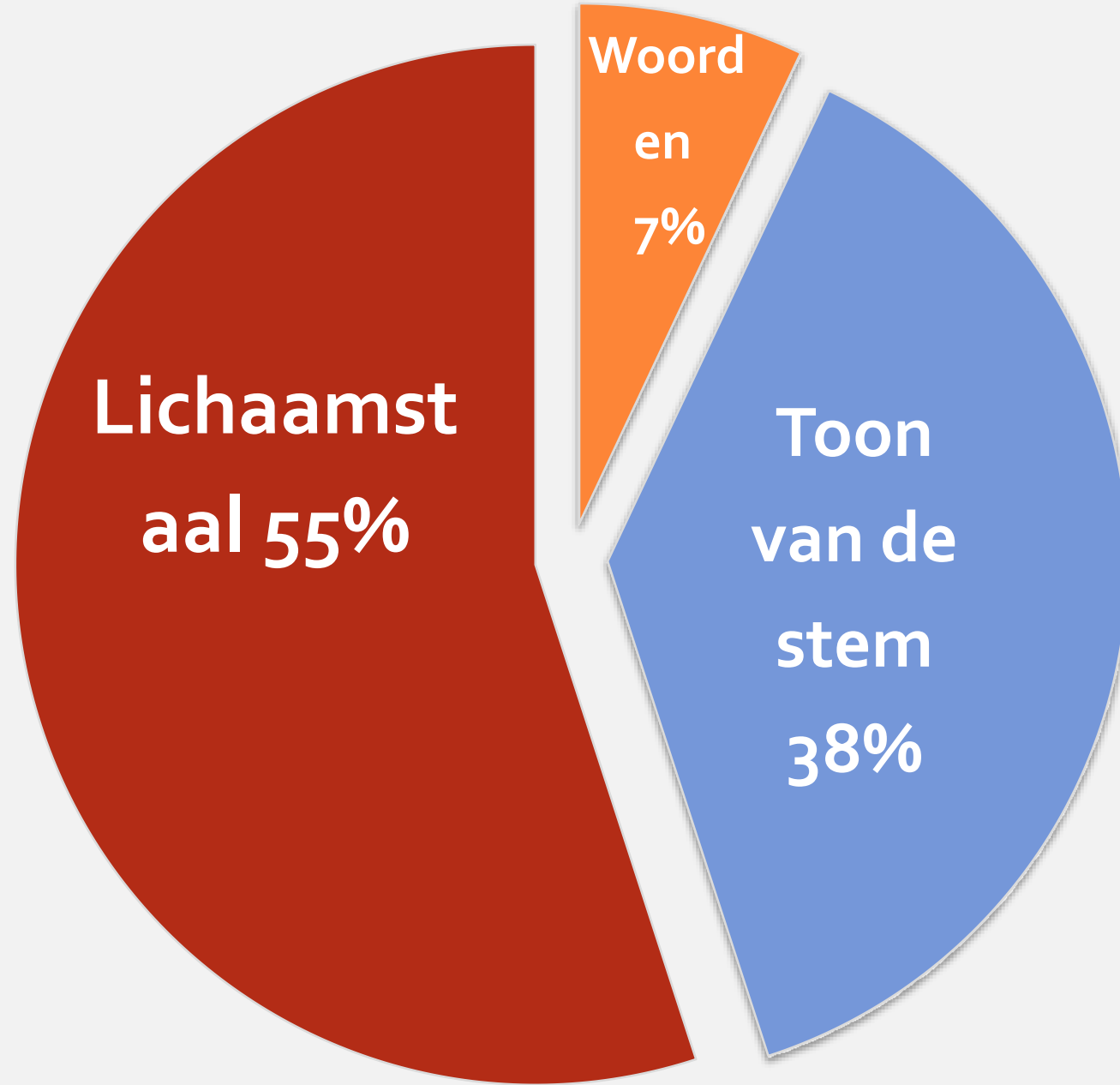
WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

- Communicatie is het zenden of ontvangen van ideeën, gedachten of gevoelens van één persoon naar één of meer personen op zo'n manier dat de persoon die het ontvangt het op dezelfde manier begrijpt als de afzender wil dat hij/zij het begrijpt.
- Ook bekend als "people skills" of "soft skills".
- In een onderzoek genoemd als de belangrijkste vereiste voor succesvolle werkprestaties.

Definitie van communicatie



COMMUNICATIE BESTAAT UIT:



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Continue

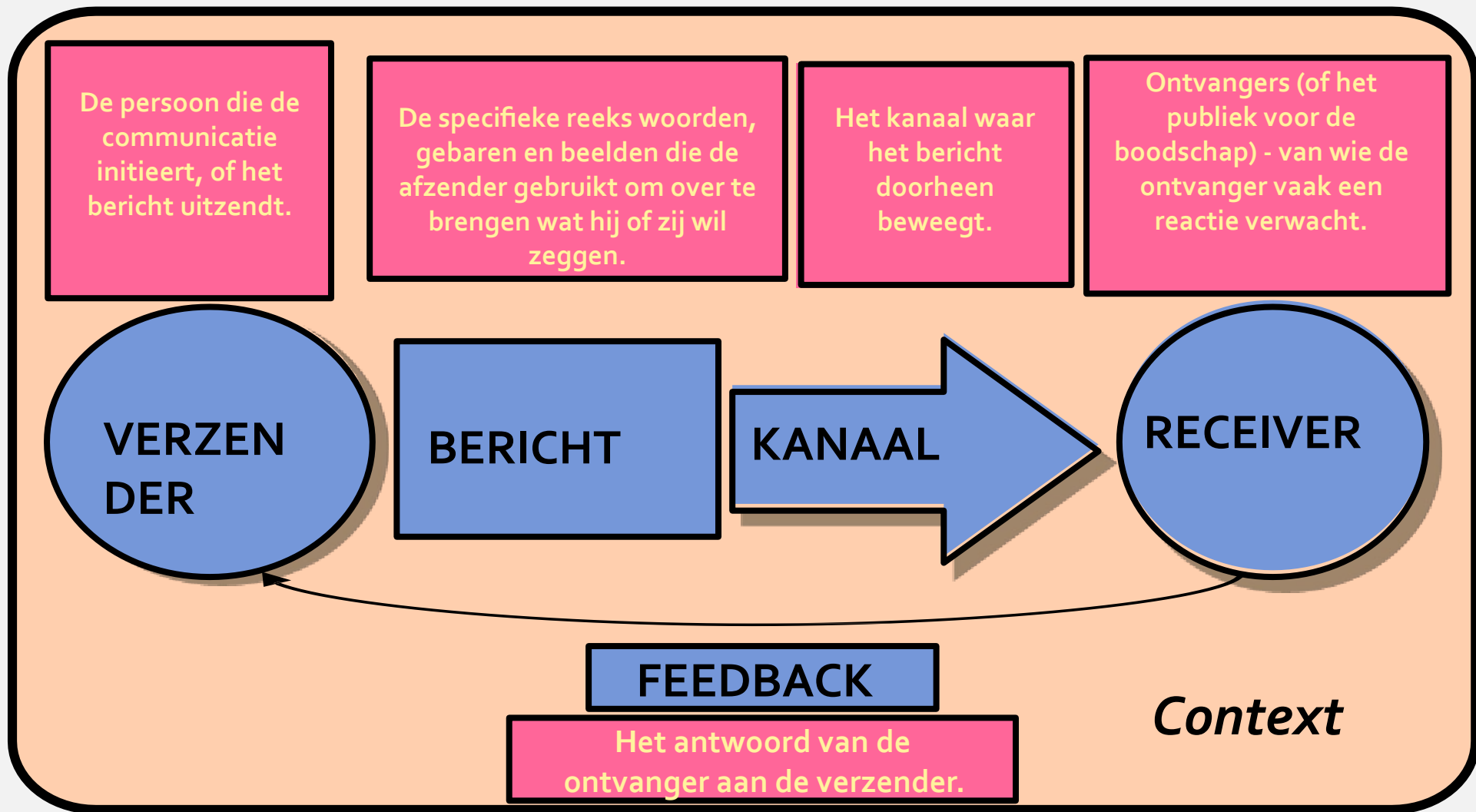
Dynamisch

**Communicatie
kan worden gekarakteriseerd**

Transactioneel

Onomkeerbaar

HET COMMUNICATIEPROCES





"Er is maar één
regel om een
goede prater te
zijn - leer te
luisteren."

Christopher

Effectief communicatie =

R (betekenis van de
ontvanger)

----- = **1**

S (betekenis van de
afzender)



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

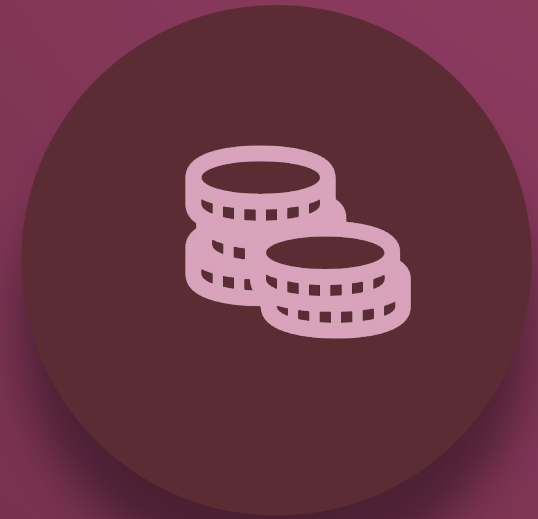


Co-funded by
the European Union

Het belang van effectieve communicatie (I)

- Effectieve communicatie helpt ons een persoon of situatie beter te begrijpen en stelt ons in staat meningsverschillen op te lossen en vertrouwen en respect op te bouwen.

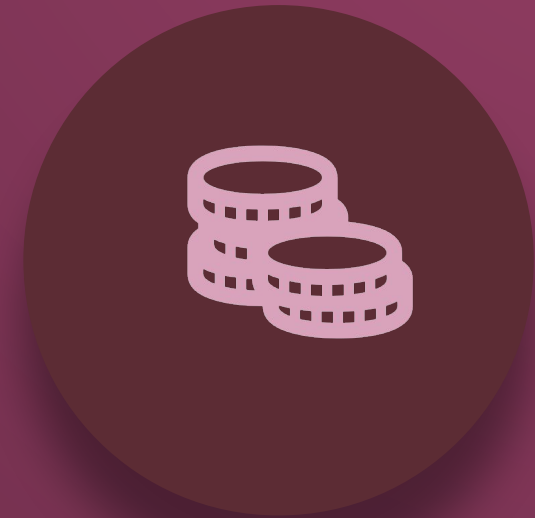
Waarom effectieve communicatie?



Het belang van effectieve communicatie (II)

- 1) Het vermogen om effectief met anderen te communiceren is een van de belangrijkste instrumenten voor professioneel en persoonlijk succes.
- 2) Met effectieve communicatie kun je anderen beïnvloeden.
- 3) Uw vermogen om te communiceren wordt vaak gezien als een indicator van uw bekwaamheid en intelligentie.

Waarom effectieve communicatie?



Communicatieprincipes

- Principles bestaan uit de gevalideerde richtlijnen die worden gebruikt bij het uitvoeren van verschillende taken of functies om vooraf vastgestelde doelen te bereiken. Om communicatie effectief te maken, zijn er enkele principes of richtlijnen van communicatie gedefinieerd die moeten worden gevolgd.
- Men kan zijn boodschap nauwkeuriger overbrengen als de communicatie duidelijk en doeltreffend is. Hetzelfde geldt voor een organisatie of zakelijk

COMMUNICATIEPRINCIPES



COMMUNICATIEPRI NCIPES



- Luisteren (niet horen)
- Sonderen
(aanmoedigen)



- Observeren (niet verbaal)
- Informeren (4 C's = duidelijk, correct, beknopt, volledig)

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

LUISTERVAARDIGHEDEN





PROBING

- moedig uw vrienden/collega's aan om te praten: zeg hen dat ze echt luisteren en meer willen horen.
- vragen stellen.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

OBSERVEREN

- Non-verbale communicatie door:
 - Gezichtsuitdrukkingen;
 - Stemtoon;
 - Lichaamstaal.



INFORMEREN

- op een duidelijke, correcte, beknopte, volledige manier.
- Denk na: Behoeften, Taal, Obstakels.



- Kort samengevat.
- Controleer bij de spreker of de verklaring juist is.

Communicatiebarrières

- Het communicatieproces kent meerdere barrières. De beoogde communicatie wordt vaak verstoord en vervormd, wat leidt tot onbegrip en mislukte communicatie.
- De belemmeringen voor effectieve communicatie kunnen van velerlei aard zijn: taalkundig, psychologisch, emotioneel, fysiek, cultureel enz.

Communicatie barrières



- **Omgevingsbarrières:** Harde geluiden, activiteiten van mensen in de buurt, onderbrekingen van anderen, fysiek ongemak.
- **Fysiologische barrières:** Doofheid, blindheid, leermoeilijkheden, ziekte.
- **Taalbarrières:** Andere taal, specifieke terminologie.
- **Persoonlijke barrières:** Sociaal-economische omstandigheden, waarden en overtuigingen, eerdere ervaringen, zichzelf niet waarderen.
- **Psychologische belemmeringen:** Stress, frustratie, woede, vermoeidheid, afgeleid, gepreoccupeerd.

Verschillende soorten communicatiebarri ères

LAAT ONS "TIP" JE

6 tips voor effectief teamwerk



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Creëer een productieve werkomgeving

- ☐ Als u werkt aan een creatieve taak waarbij de inbreng van alle leden nodig is, zoek dan een ruimte waarin uw team maximaal kan communiceren zonder de rest van de werkplek te beïnvloeden.
- ☐ Zorg ervoor dat uw collega's alle hulpmiddelen hebben om het project te beginnen.
- ☐ Als brainstormen een belangrijk onderdeel van het project is, zorg dan voor een fysiek of digitaal whiteboard.
- ☐ Voor een project waar teamleden af en toe bijeenkomen om individueel werk te bespreken, kan een korte



Een duidelijk doel vaststellen

- ☐ Zodra u uw werkomgeving hebt opgezet, begint u uw proces met het vaststellen van uw doel en doelstellingen als team.
- ☐ Een goede manier om dit aan te pakken is om te brainstormen over een mission statement en dat uit te schrijven naast de deliverable van je team.
- ☐ Maak de missie en het doel zichtbaar, zodat u ze in gedachten houdt terwijl zij aan het project werken.



Open communiceren

- ☐ Als u een lopend project hebt, plan dan korte vergaderingen om de voortgang te bespreken.
- ☐ Elk teamlid moet evenveel tijd hebben om zijn overwinningen en verliezen door te geven.
- ☐ Je moet als groep de tijd hebben om problemen van een individu te helpen oplossen of constructieve feedback te geven.



Erken uw teamleden

- ☐ Plan tijdens uw geplande vergaderingen tijd in om de successen van alle teamleden te erkennen.
- ☐ Baseer deze bevestigingen op mijlpalen, zodat alle teamleden begrijpen wat zij hebben bereikt en zodat andere leden weten welk werk zij in de toekomst moeten modelleren.
- ☐ De benchmarks kunnen klein zijn - u hoeft de erkenning niet te beperken tot grote prestaties.



Wees creatief

- ☐ Maak tijd vrij voor brainstormsessies.
- ☐ Brainstormen in groepsverband maakt meerdere oplossingen voor één probleem mogelijk.
- ☐ Overweeg elk voorstel van een lid, hoe onconventioneel het ook lijkt.
- ☐ Hoe meer ideeën uw groep onderzoekt, hoe groter de kans dat u een oplossing vindt.



Vergaderen buiten de werkplek

- ☐ Neem een groepslunch of ontmoet elkaar in een koffiehuis.
- ☐ U kunt de vergadering beginnen met een paar korte teambuildingoefeningen om iedereen op zijn gemak te stellen en open te stellen voor discussie.
- ☐ Afhankelijk van de duur van uw project wilt u misschien een terugkerend evenement plannen, zoals een teamlunch om de twee weken om nieuwe ideeën te bespreken en erkenning te geven aan individuele teamleden.

Effectief teamwerk activiteiten



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

De behoeften van uw team vaststellen (I)

Bij het plannen van teambuildingactiviteiten moet u eerst de sterke en zwakke punten van uw team in kaart brengen.

Dus... stel de volgende vragen om de oorzaak van eventuele problemen te achterhalen:

- Zijn er conflicten tussen bepaalde mensen die tot verdeeldheid binnen het team leiden?
- Moeten de teamleden elkaar beter leren kennen?
- Zijn sommige leden gericht op hun eigen succes, en schaden zij daardoor de groep?

De behoeften van uw team vaststellen (II)

Bij het plannen van teambuildingactiviteiten moet u eerst de sterke en zwakke punten van uw team in kaart brengen.

Dus... stel de volgende vragen om de oorzaak van eventuele problemen te achterhalen:

- Heeft slechte communicatie invloed op de voortgang van de groep?
- Moeten mensen leren samenwerken in plaats van individueel?
- Beïnvloeden sommige leden het vermogen van de groep om vooruitgang te boeken door weerstand tegen verandering?
- Heeft de groep een morele oppepper nodig?

Spel van mogelijkheden

Regels:

- Geef een voorwerp aan één persoon in elke groep.
- Een voor een moet iemand voor de groep gaan staan en een gebruik van dat voorwerp demonstreren.
- De rest van het team moet raden wat de speler demonstreert.
- De demonstrant mag niet spreken, en de demonstraties moeten originele, mogelijk maffe, ideeën zijn.



Tijd

5-6 minuten



Aantal deelnemers

Eén of meerdere kleine groepen



Noodzakelijk gereedschap

Alle willekeurige objecten



Doelstelling

Deze oefening inspireert creativiteit en individuele innovatie.



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

Winnaar/Loser

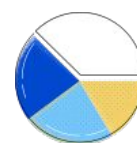
Regels:

- Partner A deelt iets negatiefs uit zijn leven met partner B. Het kan een persoonlijke of werkgerelateerde herinnering zijn, maar het moet wel waar zijn.
- Vervolgens bespreekt partner A dezelfde ervaring opnieuw, maar richt zich alleen op de positieve aspecten.
- Partner B helpt de zilveren rand van de slechte ervaring te ontdekken.
- Daarna wisselen ze van rol.



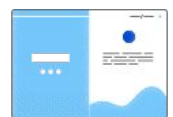
Tijd

5-6 minuten



Aantal deelnemers

Twee of meer personen



Noodzakelijk Gereedschap

Geen



Doelstelling

Deelnemers ontdekken hoe ze samen negatieve situaties kunnen omvormen tot leerervaringen.

Blind tekenen

Regels:

- Verdeel iedereen in groepjes van twee. Laat de twee individuen rug-aan-rug zitten.
- Geef de ene persoon pen en papier en de andere persoon het plaatje.
- De persoon met het plaatje beschrijft het plaatje aan zijn teamgenoot zonder te zeggen wat het is.
- De persoon met pen en papier tekent wat hij denkt dat het plaatje voorstelt, op basis van de mondelinge beschrijving.
- Stel een tijdslimiet in van 10 - 15 minuten.



Tijd

10-15 minuten



Aantal deelnemers

Twee of meer personen



Noodzakelijk gereedschap

Een foto, pen en papier



Doelstelling

Deze activiteit is gericht op interpretatie en communicatie.



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

Dit is beter dan dat.

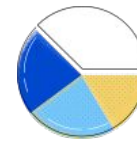
Regels:

- Kies vier of meer voorwerpen die verschillend zijn (of dezelfde voorwerpen die er anders uitzien).
- Verdeel alle deelnemers in even teams. Beschrijf een scenario waarbij elk team een probleem moet oplossen met alleen die voorwerpen.
- Dit kan gaan van "Je bent gestrand op een onbewoond eiland" tot "Je redt de wereld van COVID-19!".
- Laat elk team de objecten rangschikken op basis van hun nut in dat specifieke scenario, samen met hun redenering.



Tijd

15-20 minuten



Aantal deelnemers

Elke



Noodzakelijk gereedschap

Vier of meer objecten



Doelstelling

Deze activiteit stimuleert de creativiteit van het team bij het oplossen van problemen.

Tijd om te oefenen!

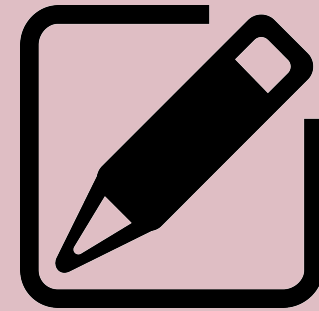
Wat betekent actief luisteren?

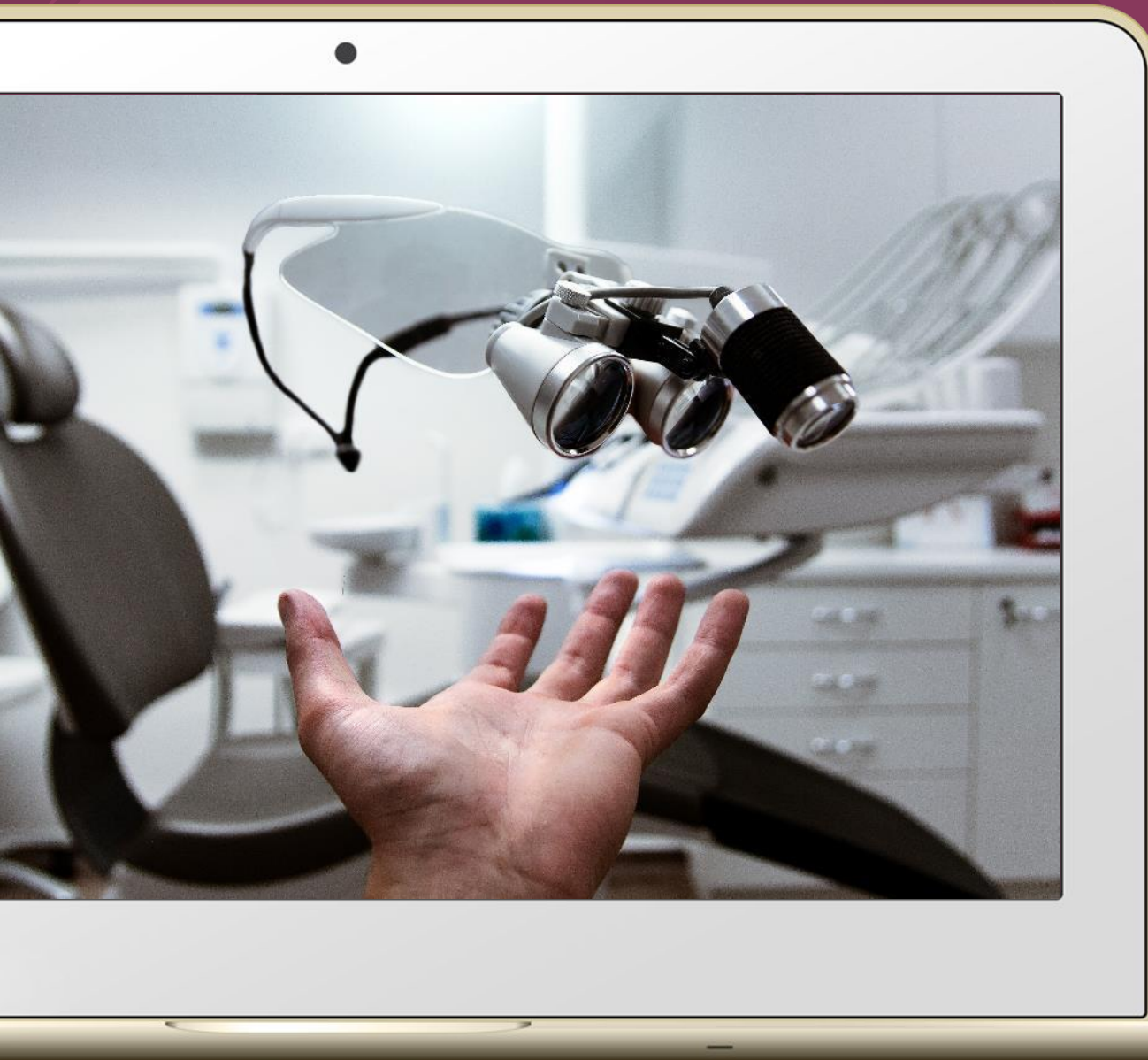
- a) aandacht te besteden aan het gesprek, niet te onderbreken en de tijd te nemen om te begrijpen wat de spreker bespreekt.
- b) om zeer grondig te onderzoeken en te verkennen: onderworpen aan een indringend onderzoek.
- c) om de gevoelens van een ander te begrijpen en te delen.

Waarom is effectieve communicatie belangrijk?

- a) Effectieve communicatie kan u helpen de anderen te overtuigen.
- b) Effectieve communicatie kan u helpen anderen te beïnvloeden
- c) Effectieve communicatie kan u helpen een persoon of situatie te begrijpen.
- d) Effectieve communicatie kan u helpen meningsverschillen op te lossen en vertrouwen en respect op te bouwen.
- e) Alle bovenstaande.

Wat zijn de communicatiebarrières en hoe kunnen we die overwinnen?





"Communicatie - de menselijke
verbinding - is de sleutel tot
persoonlijk en carrière succes."

Paul J. Meyer

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

- Een gids voor leiders: Communiceren met teams, belanghebbenden en gemeenschappen tijdens COVID-19
Ana Mendy, Mary Lass Stewart, Kate VanAkin. April 2020.
- Snelle stressverlichting
Jeanne Segal, Melinda Smith, Lawrence Robinson. Maart 2020.
- Evaluatie van de communicatiestijl
Gebaseerd op het werk van Tony Alessandra
- 8 geweldige trucs om de lichaamstaal van mensen te lezen
Travis Bradberry, Ph.D., TALENTSMART

Referenties



WEGET VROUWELIJKE ONDERNEMERS DIE VERBETERDE TRAINING GENEREREN BEDANKT!



✉ wegetproject@gmail.com
we-get.eu



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559