

O N D E R W E R P

05

DE ROL VAN COMMUNICATIE BIJ STRESSMANAGEMENT

De manier waarop u communiceert en de vaardigheden die u nodig hebt voor een gezonde en assertieve communicatie, zijn essentieel om situaties te voorkomen en te vermijden die stress op het werk kunnen veroorzaken.



De inhoud hiervan is uitsluitend bedoeld ter informatie en educatie en is niet bedoeld als medisch advies, diagnose of behandeling. Raadpleeg altijd een gekwalificeerde zorgprofessional voor medische zorgen of beslissingen.

LEERDOELEN

DIT ONDERWERP IS ONTWERPEN ROND DE
VOLGENDE BELANGRIJKE LEERDOELSTELLINGEN:

01

Luisteren is de sleutel

Ontdek methoden en leer hoe je actief kunt luisteren.

02

Geef op de juiste manier feedback

Leren hoe je op de juiste manier feedback geeft.

03

Juiste communicatie bij conflicten

Leer hoe u communicatie op de juiste manier kunt inzetten bij conflictbeheersing.

04

Communiceer goed om werkgerelateerde stress te voorkomen

Om inzicht te krijgen in de impact van communicatie op het voorkomen en beheersen van werkgerelateerde stress.

05

Respecteer jezelf en de anderen

Leren hoe je assertieve communicatiestijlen kunt ontwikkelen.

COMPETENTIES

DEZE TRAININGSINHOUD IS ONTWERPEN OM U TE HELPEN DE VOLGENDE COMPETENTIES TE VERWERVEN:

- 01 **Positieve werkrelatie opbouwen:** samenwerkingsrelaties ontwikkelen en gebruiken om het bereiken van werkdoelen te vergemakkelijken.
- 02 **Vertrouwen opbouwen:** Interactie met anderen op een manier die hen vertrouwen geeft in de eigen bedoelingen en die van de organisatie. Werkt met integriteit. Blijft openstaan voor ideeën.
- 03 **Communicatie:** Het op een heldere manier overbrengen van informatie en ideeën via diverse media aan individuen of groepen, op een manier die het publiek aanspreekt en hen helpt de boodschap te begrijpen en te onthouden.
- 04 **Empathie:** Het vermogen om de gevoelens van een ander te begrijpen en te delen.
- 05 **Interpersoonlijke gevoeligheid:** Laat zien dat u zich bewust bent van anderen en de omgeving, evenals de invloed die op beiden wordt uitgeoefend. Ontwikkel een gedrag dat de herkenning van de gevoelens van anderen weerspiegelt, waarbij u empathie toont in het licht van de verschillende situaties die zich kunnen voordoen in persoonlijke omgang met werknemers of medewerkers.
- 06 **Interpersoonlijke vaardigheden:** Toont acceptabele normen van professioneel gedrag. Luistert aandachtig. Ontwikkelt en onderhoudt positieve werkrelatie met alle belanghebbenden.
- 07 **Conflicten beheren:** Gaat effectief om met anderen in moeilijke situaties; gebruikt passende interpersoonlijke stijlen en methoden om spanningen of conflicten tussen twee of meer mensen te verminderen
- 08 **Sociabiliteit:** moeiteloos omgaan met en relateren aan andere mensen. Contacten kunnen maken met anderen en sociale activiteiten kunnen ontwikkelen.

HOE COMMUNICATIE VAN INVLOED IS OP HET ONTSTAAN OF NIET ONTSTAAN VAN WERKGERELATEERDE STRESS



Invoering

Volgens het rapport **"The State of Business Communication. The Path to Productivity, Performance, and Profit 2023"** van Grammarly Business was een van de belangrijkste conclusies dat slechte communicatie stressvol is en relaties schaadt. Bedrijfsleiders en kenniswerkers meldden dat ze minstens één keer per week miscommunicatie op het werk ervaren. Het is een hindernis die werknemers ervan weerhoudt hun volledige potentieel op de werkplek te bereiken, met tastbare gevolgen zoals verminderde productiviteit, gemiste deadlines en verlengde tijdlijnen, of hogere kosten. Maar bovenop deze problematische uitkomsten creëert communicatie die fout gaat een stressvol werkklimaat.

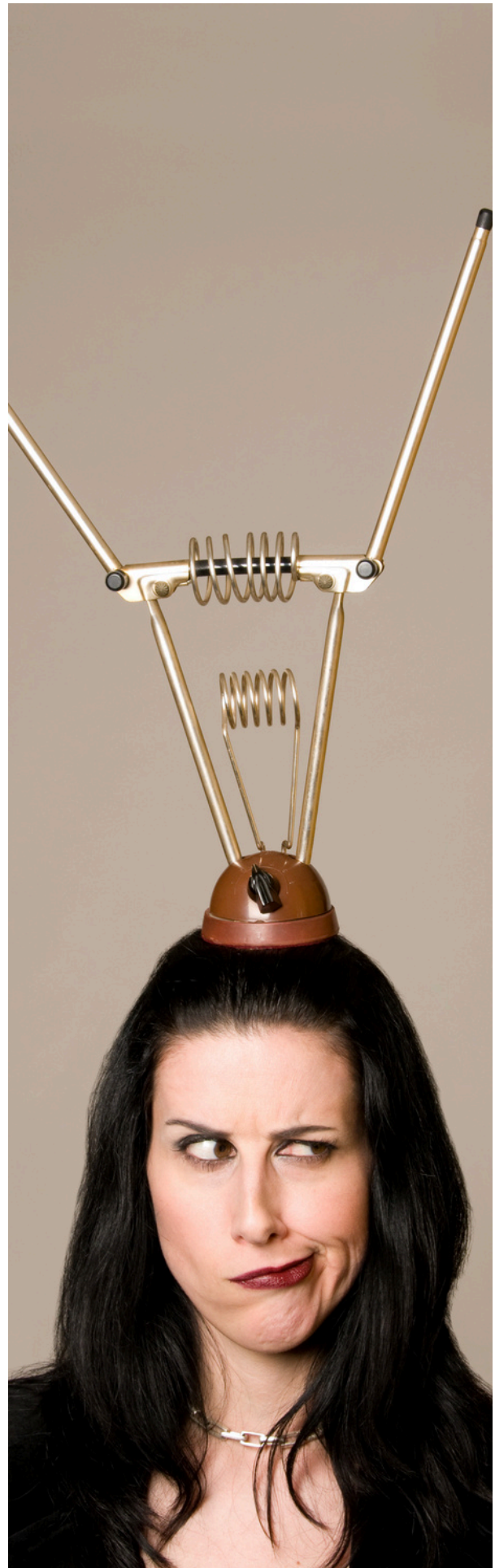
Een bepaalde taakeis impliceert voor de persoon die het uitvoert, de prestatie van iets. Het feit dat wat er van een werknemer wordt verwacht niet duidelijk is gedefinieerd, dat hun rol verwarrend is of dat er geen vloeiende communicatie is, is een van de belangrijkste stressoren, omdat de werknemer, die niet precies weet at ze moeten doen, op welke manier, welke gebieden hun verantwoordelijkheid zijn, etc., leidt tot een gevoel van onzekerheid en bedreiging.

De problemen die kunnen ontstaan door slechte informatie en communicatie, de ambiguïteit en het rolconflict dat hieruit voortvloeit, zijn enkele van de krachtigste stressoren. Bovendien vormen ze een van de factoren die de efficiëntie in het bedrijf het meest beïnvloeden.

Om al deze redenen is het zeer noodzakelijk om de informatiesystemen van het bedrijf te herzien, waarbij rekening moet worden gehouden met de volgende variabelen:

- Nauwkeurigheid van informatie.
- Samenhang tussen hen.
- Toeval (met hetzelfde doel) van de beslissingen die op basis van de informatie worden genomen.
- Taalgebruik dat past bij de ontvanger.
- Communicatiefrequentie aangepast aan de behoeften.
- Passende procedures voor het verzamelen, verwerken en verzenden van informatie.

Een goed informatiesysteem moet ervoor zorgen dat iedereen precies kan vastleggen wat er van hem of haar verwacht wordt (taken of doelstellingen die behaald moeten worden) en dat iedereen op de hoogte is van de resultaten van het uitgevoerde werk.



COMMUNICATIE: DEFINITIE, TYPEN, BARRIÈRES EN VOORDELEN OP HET WERK

Invoering

Communicatie kunnen we definiëren als de vorm van interactie tussen twee of meer mensen, hetzij via gesproken of geschreven woorden, gebaren, emotionele uitingen, etc. Het resultaat hiervan is de uitwisseling van betekenissen die leidt tot begrip en, in het beste geval, tot overeenstemming en tot passend gedrag.

Organisatiecommunicatie wordt gedefinieerd als de kanalen en vormen van communicatie die binnen organisaties plaatsvinden. Het omvat zowel communicatie binnen de organisatie als communicatie naar het externe publiek. Het richt zich grotendeels op het opbouwen van relaties en interactie met interne leden van de organisatie en geïnteresseerde externe publieken. Het is belangrijk om te benadrukken dat communicatie niet alleen bestaat uit de overdracht van berichten tussen zenders en ontvangers, maar eerder een complex proces is van betekenisconstructie en onderhandeling van normen die zijn gecreëerd door de mensen die betrokken zijn bij een bepaalde context, wat in dit geval verwijst naar een organisatie.





Organisatiecommunicatie helpt ons:

- Definieer alle stappen die nodig zijn om taken succesvol te voltooien.
- Ga onverwachte veranderingen aan door je aan te passen.
- Voltooi taken door het ontwikkelen van duidelijke beleidsregels en procedures die de dagelijkse en doorlopende werkzaamheden ondersteunen.
- Ontwikkel betere interpersoonlijke relaties tussen leden van de organisatie, waarbij rekening wordt gehouden met emotionele, ethische en gevoelige aspecten.
- Coördineer, plan en controleer de activiteiten van de gehele organisatie in overeenstemming met de door het management gestelde doelen.
- Creëer een positief organisatieklimaat en -cultuur. Dat wil zeggen, een klimaat waarin men zich bewust is van de houding, waarden en doelstellingen die kenmerkend zijn voor de organisatie en haar leden, en deze waarden en doelstellingen promoot.
- Ontwikkel organisatiestrategieën die rekening houden met de behoeften van medewerkers, om werkgerelateerde stress, burn-outs en soortgelijke problemen te voorkomen.

Organisatiecommunicatiebarrières

Hoewel elke directeur of leider van een organisatie effectieve organisatorische communicatie wil opzetten, zijn er enkele barrières die een goede informatiestroom kunnen verhinderen. Sommige daarvan zijn de volgende.

- Gebrek aan planning
- Verwarrende aannames of feiten
- Slecht geformuleerde informatie
- Verlies van informatie
- Wantrouwen of angsten in communicatie
- Overtollige informatie.



Voordelen van goede communicatie

Tot de belangrijkste voordelen van goede communicatie behoren onder meer de volgende:

- Bevordert authentieke relaties (met zichzelf en anderen)
- Voorkom misverstanden.
- Grotere betrokkenheid bij het werk
- Verhoogde effectiviteit bij het bereiken van doelstellingen.
- Stressreductie. Zowel stress als mentale werklast op het werk kunnen worden verbeterd door communicatietechnieken toe te passen die een betere werkomgeving bevorderen.

Soorten communicatie

In de hedendaagse bedrijfskunde en organisatorische communicatie wordt in de literatuur veelvuldig gesproken over drie primaire typen communicatie: neerwaartse, opwaartse en horizontale communicatie.

1. Communicatie naar beneden.

Communicatie die plaatsvindt van een hoger hiërarchisch niveau naar een lager niveau. Dit type communicatie heeft de volgende doelstellingen:

- Coördineer de leden van een organisatie om haar doelstellingen te bereiken.
- Informeer mensen zodat zij bijdragen aan het behalen van doelstellingen en een beter begrip krijgen van de taak en de organisatie en zo de motivatie bevorderen. Kennis en begrip van het werk en de organisatie kunnen immers motiverend werken.

2. Opwaartse communicatie.

Communicatie die plaatsvindt van het laagste naar het hoogste hiërarchische niveau.

Het is vooral nuttig omdat het de werking van de organisatie vergemakkelijkt en een rol speelt bij het bevorderen van goede persoonlijke relaties, aangezien:

- Het stelt ons in staat de punten van de initiatieven van werknemers met betrekking tot verschillende aspecten van de bedrijfsvoering bekijken en kanaliseren.

- Het is belangrijk om goede feedback te krijgen als je weet hoe goed de communicatie van boven naar beneden is en in hoeverre werknemers de doelstellingen van de organisatie omarmen.
- Het vormt een basisvoorwaarde om de participatie van werknemers te vergemakkelijken.

3. Horizontale communicatie

Als we het over horizontale communicatie hebben, bedoelen we de uitwisseling van berichten tussen leden van hetzelfde hiërarchische niveau binnen de organisatie.

Dit type communicatie maakt de coördinatie van activiteiten en de oplossing van conflicten mogelijk. Over het algemeen vormt het een middel dat emotionele steun onder werknemers faciliteert en is het op zichzelf een bron van tevredenheid.



WIST JE DAT

SLECHTE COMMUNICATIE VEROORZAAKT ANGST OP DE WERKPLEK BIJ 80% VAN DE WERKNEMERS

Ineffectieve bedrijfscommunicatie veroorzaakt angst op de werkplek bij 80% van de werknemers (SoftActivity, 2021). Dit betekent dat wanneer de communicatie wordt verbeterd, met name door technologie, werknemers minder gestrest zullen zijn en de productiviteit drastisch zal toenemen.

**VERBETER DE
COMMUNICATIE,
VERMINDER STRESS**

HET BELANG VAN EMPATHIE IN COMMUNICATIE

Empathie in communicatie is het vermogen om de gevoelens van een ander persoon te begrijpen en te delen. Het omvat actief luisteren naar uw publiek, hun emoties erkennen en reageren op een manier die laat zien dat u om hen geeft als individu.

In een zakelijke omgeving kan empathische communicatie bijdragen aan het opbouwen van sterke relaties met klanten en werknemers. Het kan vertrouwen en loyaliteit bevorderen en uiteindelijk het succes van uw bedrijf verbeteren.

Communiceren zonder empathie kan leiden tot ruzies, overhaaste beslissingen en verloren vertrouwen. In een **Workplace Empathy-enquête van Businessolver (2023)** zegt 70% van de werknemers en HR-professionals dat een empathische organisatie de motivatie van werknemers kan vergroten. Andere voordelen zijn:

- Verbeterd moreel onder werknemers, omdat ze managers hebben die om hun behoeften geven.
- Meer respect en samenwerking tussen teams.
- Hogere productiviteit en betrokkenheid omdat werknemers zich gesteund en gewaardeerd voelen.



- Verhoogde klantloyaliteit, omdat ze zien dat uw bedrijf zich humaan gedraagt (wanneer u over humanitaire kwesties praat).
- Minder personeelsverloop

Naast empathie zijn er nog twee andere vaardigheden die het verbeteren waard zijn:

- **Zelfbewustzijn.** Het vermogen om uw gedachten, gevoelens en gedragingen te herkennen en begrijpen. Zelfbewustzijn kan cruciaal zijn om de impact van uw acties op de teamdynamiek en bedrijfscultuur te begrijpen. Bijvoorbeeld door de tijd te nemen om na te denken over uw communicatiestijl en hoe deze het team kan beïnvloeden.
- **Emotionele intelligentie.** Het vermogen om uw emoties en de gevoelens van anderen te herkennen, begrijpen en beheren. Bijvoorbeeld, een leider die de emoties van zijn teamleden kan lezen en empathisch kan reageren, kan beter communiceren en samenwerken.



“

Het allergrootste
probleem met
communicatie is de
illusie dat er
daadwerkelijk
communicatie heeft
plaatsgevonden.

George Bernard Shaw



COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN

Actief luisteren

We willen allemaal dat er naar ons geluisterd wordt, en nog meer als we een probleem hebben: we willen dat er iemand aan de andere kant is die ons helpt, want dat geeft ons het gevoel dat we gewaardeerd worden. Alleen door te luisteren kunnen we ons engageren, begrijpen, empathie tonen, samenwerken en ons ontwikkelen als mens. Het is essentieel voor elke succesvolle relatie: persoonlijk of professioneel.

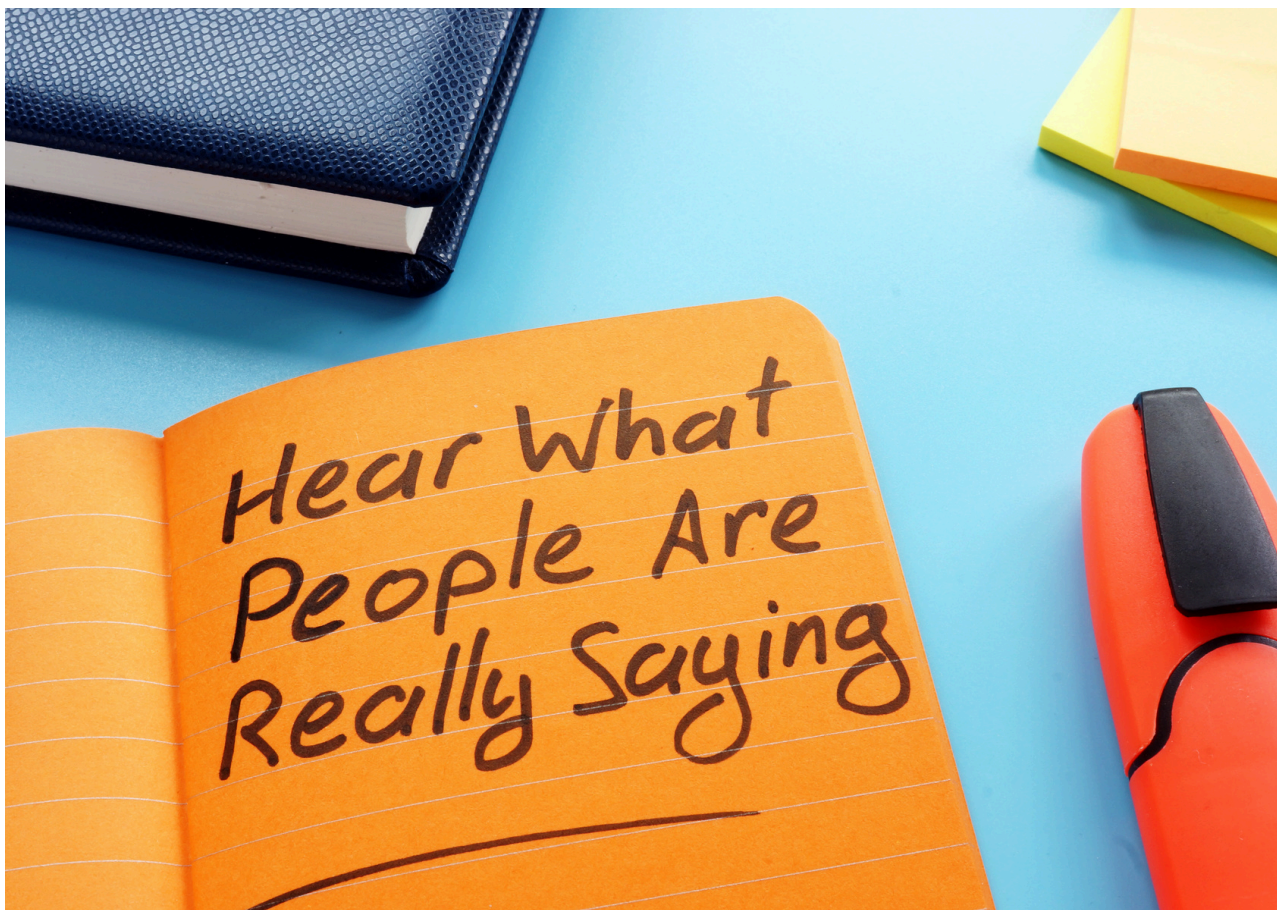
Actief luisteren is een communicatiestrategie die bestaat uit het vermogen om met volledig bewustzijn te luisteren naar de boodschap van de gesprekspartner, met als doel om te begrijpen wat hij of zij zegt, op een gerichte en empathische manier.

Tot nu toe kon je misschien de verschillen tussen alledaags luisteren en actief luisteren identificeren. We weten dat luisteren naar iemand inhoudt dat je jezelf openstelt om een boodschap van je gesprekspartner te ontvangen, terwijl actief luisteren inhoudt dat je aandacht besteedt aan wat ze ons vertellen en speciale aandacht besteedt aan het bieden van een nuttig antwoord. Het gaat niet alleen om het horen van wat anderen zeggen, maar om het begrijpen van hun standpunten, emoties en behoeften. Actief luisteren houdt in dat je aandacht besteedt, interesse toont, vragen stelt en vermijdt om te onderbreken of te oordelen. Actief luisteren is effectief wanneer communicatie het volgende omvat:

- **Aandacht.** Dit is een vereiste factor om niet alleen een bericht te ontvangen, maar ook om de intenties achter wat ze ons communiceren te ontdekken, en om de ideeën in ons hoofd te houden.
- **Objectiviteit.** Het is vooral handig om naar onze gesprekspartners te luisteren zonder vooroordelen of filters. Zodra we de boodschap ontvangen, kunnen we deze vanuit ons eigen perspectief analyseren, maar we moeten onszelf altijd openstellen om objectief te luisteren.
- **Empathie.** Deze vaardigheid is essentieel voor actief luisteren, omdat het niet alleen gaat om analytisch zijn, maar ook om het begrijpen van wat ze ons vertellen om een nuttig antwoord te bieden aan anderen. Later zullen we het belang van deze factor in detail bespreken.
- **Voorziening.** Alleen hierdoor kan oprechte interesse worden opgewekt in wat er op tafel komt. Vriendelijkheid is een manier om openheid te tonen om meer te luisteren en nodigt mensen daarom uit om meer informatie te delen.

Enkele van de belangrijkste voordelen van actief luisteren zijn:

- **Verbeter de communicatie.** Een van de voordelen van actief luisteren is dat we kunnen begrijpen wat de ander denkt, voelt en wil overbrengen. Wanneer we aandacht besteden aan hun woorden en gebaren krijgen we een veel dieper begrip en dit stelt ons in staat om misverstanden en communicatiefouten te voorkomen. Bovendien tonen we door te luisteren interesse en respect voor elkaar, wat een klimaat van vertrouwen en samenwerking bevordert.
- **Verhoog het leren.** Een ander voordeel van het kunnen luisteren is dat het je helpt om kennis uit verschillende bronnen te leren en te assimileren.
- **Nauwe banden tussen mensen.** We onderhouden onze verbindingen met anderen door te luisteren. Daarom is het een fundamentele vaardigheid voor elke succesvolle relatie.
- **Verbetert de mentale gezondheid.** Weten hoe te luisteren heeft ook een positieve impact op onze mentale en emotionele gezondheid. Door naar andere mensen te luisteren kunnen we ons begeleid, begrepen en gesteund voelen in moeilijke tijden. Dit helpt ons stress, angst en depressie te verminderen.



CITAAT



WIJ LUISTEREN NIET ALLEEN
MET ONZE OREN, MAAR OOK
MET ONZE OGEN, MET ONS
VERSTAND, ONS HART EN
ONZE VERBEELDING.

Carl Rogers

Hier is een aanpak in 4 stappen om goed actief luisteren te ontwikkelen.

Bereid je voor om te luisteren



Bepaal wat het doel van luisteren is en stem uw doel af op de doelen van de spreker. Bereid daarnaast een fysieke en emotionele omgeving voor om dit luisteren te vergemakkelijken. Dat betekent dat u gedachten en zorgen loslaat om u te concentreren op de spreker. Anticipeer niet op uw reactie of denk niet na over de mogelijke reactie voordat de gesprekspartner klaar is (hier stopt u met luisteren), onderbreek hem niet. Dit is belangrijk zodat de boodschap van uw gesprekspartner succesvol wordt ontvangen en er geen misverstanden ontstaan. Het zal u ook helpen om in de beste omstandigheden te zijn om u te concentreren op wat ze u vertellen, het te begrijpen en de informatie te verwerken.

Vermijd afleidingen als u met een klant praat, zet alle schermen uit die uw aandacht kunnen afleiden en laat niemand u onderbreken terwijl u naar hen luistert. Richt al uw aandacht op de boodschap en activeer uw vijf zintuigen door u te concentreren op wat hij of zij u vertelt via zijn of haar woorden en lichaamstaal.

Herformuleren, vragen en commentaar geven



Zorg ervoor dat uw gesprekspartner weet dat u luistert, vat de opmerkingen van de gesprekspartner periodiek samen in uw eigen woorden, benadruk wat de kern is van zijn boodschap en vraag hem of u hem goed hebt begrepen. Het doel van actief luisteren is om te begrijpen wat er wordt gezegd de boodschap niet begrijpen.

Hierdoor voelt de persoon zich gewaardeerd en worden zijn of haar zorgen gestild. U kunt degene die spreekt aanmoedigen door open vragen te stellen en passende feedback te geven, zowel verbaal als non-verbaal.

Maak oogcontact



Het is belangrijk om in de ogen te kijken van degene die spreekt. Dit kan u helpen om u te concentreren op wat de andere persoon zegt, naast het overbrengen van gemoedsrust en het creëren van vertrouwen. Aan de andere kant kunnen afgewende blikken ervoor zorgen dat de klant zich ongeïnteresseerd of ongemakkelijk voelt van uw kant. Onthoud dat wat woorden niet zeggen, uw lichaam zegt.

Zorg voor een goede houding



Een goede instelling is essentieel om onze interesse in de zorg voor anderen te wekken en versterkt empathie tussen mensen. Het is wenselijk dat het gesprek plaatsvindt op een moment dat u zich in een goede houding voelt of dat u zichzelf snel oppept om uzelf in de schoenen van de ander te verplaatsen en hem of haar op de juiste manier te behandelen. Aan de andere kant moet u tolerant en niet-oordelend zijn en accepteren wat ze u vertellen, zelfs als u het er niet mee eens bent. Het overbrengen van een positieve houding naar de gesprekspartner tijdens de communicatie is de sleutel in het actieve luisterproces.

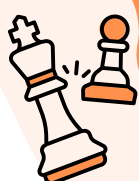
Tijdens deze vier stappen zul je natuurlijk wat fouten in de communicatie tegenkomen. Ze zijn echter te vermijden, maar je moet je wel bewust zijn van wat ze zijn.

6 fouten bij het beoefenen van actief luisteren



BEDOELING

Niet luisteren met de intentie om te begrijpen. Predispositie is een fundamenteel onderdeel van actief luisteren.



VERWACHTING

Bedenk een antwoord voordat u de persoon zijn boodschap laat uitspreken.



AFLEIDING

Volledige aandacht tijdens communicatie is de sleutel bij actief luisteren. Er mag geen ruimte zijn voor afleiding.

ONDERBREKING



Actief luisteren vereist geduld en respect. Het onderbreken van de gesprekspartner kan de communicatiestroom stoppen en voorkomen dat de boodschap wordt overgebracht.

OORDELEN



Volledige aandacht is belangrijk tijdens actief luisteren, net als het vermogen om de gesprekspartner niet te beoordelen. Wanneer deze twee regels worden gecombineerd, zal de boodschap correct worden begrepen.

EMPATHIE



Als u zich in de ander verplaatst, kunt u emotioneel deelnemen en daardoor de boodschap die u overbrengt beter begrijpen.

Feedback

Feedback is een communicatievaardigheid en een constructieve kritiekstrategie die erop gericht is om de successen en mislukkingen van een persoon bij het uitvoeren van een specifieke taak duidelijk te maken. Feedback moet altijd vergezeld gaan van een coherente, goed onderbouwde evaluatie gericht op de groei van mensen.

Hoewel het waar is dat elke mening geldig is (tenzij deze beledigend is), kan feedback niet voortkomen uit een subjectief oordeel. Integendeel, het moet zo objectief mogelijk zijn en gebaseerd op de vervulling van vooraf vastgestelde doelen of verwachtingen. Verder is het belangrijk om op te merken dat feedback alleen mag leiden tot de ontwikkeling en verbetering van onze gewoontes, of het nu werk, professioneel of menselijk is.

Feedback is op de werkvloer een communicatieproces waarbij een werknemer een analyse en beoordeling krijgt van zijn houding, vaardigheden, deugden en verbeterpunten.

Dit is een van de aspecten die werknemers het meest waarderen, volgens verschillende internationale analyses. Als het goed wordt uitgevoerd, kunt u hiermee de motivatie en de professionele ontwikkeling van werknemers stimuleren en uiteindelijk de productiviteit en efficiëntie in het bedrijf verhogen.

Het hoofddoel van feedback is om bepaald gedrag en bepaalde processen te versterken en voort te zetten, effectief zijn, of om die te wijzigen die niet zo nuttig zijn.

Uiteraard zijn er twee hoofdtypen feedback:

- **Positieve feedback.** Positieve feedback is feedback waarbij de gegeven opmerkingen zich richten op de positieve aspecten van een persoon, een baan of een groep. Deze aanpak zoekt proactieve reacties om de prestaties van een persoon te verbeteren door hun prestaties te benadrukken en het geleverde werk te erkennen.
- **Negatieve feedback.** Dit is een feedback waarbij complicaties, misbruik of kansen worden aangepakt als corrigerende maatregel. Deze aanpak probeert ook de prestaties te verbeteren, maar ontstaat als reactie op een conflict of situatie die onmiddellijke actie vereist.





Feedback kan gewenste voordelen opleveren, zoals:

- **Het verhoogt het moreel.** Als mensen weten dat ze goed presteren, voelen ze zich meer gemotiveerd om op hetzelfde niveau door te gaan. Dit is alleen mogelijk als we feedback geven die de vaardigheden van de medewerkers benadrukt. Op dezelfde manier kunnen werknemers zich gemotiveerd voelen om meer van zichzelf te geven als ze feedback of kritiek op hun prestaties krijgen, en de feedback zien als een uitdaging om in de toekomst te overwinnen.
- **Het verhoogt de productiviteit.** Het voor de hand liggende gevolg van het feit dat werknemers weten wat hun successen zijn, hun kansen en hun doelen, is dat ze meer moeite zullen doen en dat hun productiviteit daardoor zal toenemen. In veel gevallen zal deze groei geleidelijk plaatsvinden, dus u moet uw medewerkers niet dwingen om op korte termijn te veranderen. Het zal waarschijnlijk enkele maanden duren om de vaardigheden te ontwikkelen die u nodig hebt om te verbeteren. Feedback is ook het begin van training en leren.
- **Ze verbeteren arbeidsrelaties.** Feedback is niet alleen nuttig om de productiviteit van een werknemer te meten. Er zijn enkele feedbacks die gericht zijn op het identificeren van houdingen, gewoontes of conflicten die zich voordoen binnen de werkruimte en waarvan het doel is om oplossingen te vinden die teamwork in een gezonde omgeving mogelijk maken.

U kunt kritiek en feedbackdynamiek genereren die uw medewerkers helpen zichzelf uit te drukken en positieve opmerkingen te maken over hun collega's. Als deze activiteiten met professionaliteit en empathie worden uitgevoerd, zal het resultaat een betere werkomgeving zijn. Dus hoe geeft en ontvangt u feedback effectief?



Feedback wordt vaak gevreesd door mensen omdat het kan worden opgevat als een uitbrander of als een moment om iemands zwakheden naar voren te brengen. Het kan ook een ongemakkelijk moment zijn voor de feedbackgever als het niet correct wordt afgehandeld. Laten we eens kijken waar je rekening mee moet houden om op de juiste manier feedback te geven.

- **Stel een exclusief tijdstip in.**

Feedback geven is belangrijk en moet serieus worden genomen. Het beste wat u kunt doen, is een geschikt tijdstip instellen om de feedback uit te voeren. Plan van tevoren vergaderingen in met elk van uw medewerkers of met uw teams en zorg ervoor dat het voor iedereen het beste tijdstip is.

- **Kies een geschikte ruimte.**

Een ruimte waarin iedereen zich comfortabel, veilig en zelfverzekerd voelt om commentaar of constructieve kritiek te ontvangen. Op deze manier zijn er geen afleidingen of elementen die de spanning verhogen.

- **Bepaal de toon van de interactie.**

Als u positieve feedback geeft, kunt u een vriendelijke of zelfs feestelijke toon aannemen. Maar als het negatief is, moet u nadenken over hoe u de kwestie de nodige ernst kunt geven. Het belangrijkste is dat u weet hoe u uw toon, taal en uitdrukkingsvorm kunt beheersen om de reacties van uw gesprekspartners te beheersen zonder het doel uit het oog te verliezen.

- **Geef uw redenen aan.** Het is belangrijk dat u niet alleen het doel achter de feedback of de redenen waarom u de evaluatie uitvoert kent. Uw gesprekspartner moet ze ook kennen. Houd in gedachten dat het doel is om te verbeteren op onze kansengebieden, onze prestaties te optimaliseren en te groeien als mensen.
- **Ga van het specifieke naar het algemene.** Als algemene regel geldt dat het niet gegeneraliseerd moet worden. Integendeel, je moet beginnen met concrete en specifieke dingen. Zo moet je zien waar de fouten of verbeterpunten zitten. Je zult merken dat het hierdoor moeilijker wordt om de woorden "altijd" en "nooit" te zeggen.
- **Wees proactief.** In plaats van je te richten op het negatieve, praat je over het positieve. Zoek een manier om tegenslagen of problemen om te zetten in ruimte voor verbetering en groei, en zorg ervoor dat je opmerkingen de ander aanmoedigen om vooruit te gaan en niet achteruit.
- **Luister.** Tot slot is het aan te raden om, wanneer u klaar bent met uw feedback, een open ruimte te laten voor uw gesprekspartner om te reageren op uw opmerkingen. In deze ruimte kunt u vragen stellen over hoe u controverses die zijn ontstaan, kunt verbeteren of oplossen.

Op dit punt moet u voorzichtig zijn, omdat mensen negatief kunnen reageren op feedback, or in deze gevallen kunt u door naar anderen te luisteren, te weten komen hoe open ze staan voor kritiek, hoe zij zichzelf zien en of er een sfeer van vertrouwen heerst binnen uw team.

- **Wees assertief.** Assertiviteit stelt ons in staat om duidelijk en positief te communiceren, in plaats van alleen op het negatieve te focussen. Door deze vaardigheid te integreren, zorg je ervoor dat mensen feedback zien als een doel, in plaats van een evaluatie.



CITAAT



HET BELANGRIJKSTE IN
COMMUNICATIE IS DAT JE
HOORT WAT ER NIET
GEZEGD WORDT.

Peter F. Drucker

Assertiviteit

Assertiviteit kan u helpen stress en negatieve emoties, zoals woede, onder controle te houden en uw vermogen om uitdagingen of situaties het hoofd te bieden, te verbeteren.

Assertief zijn is een fundamentele communicatievaardigheid. Assertiviteit stelt je in staat om jezelf effectief uit te drukken en je standpunt te verdedigen. Het kan je ook helpen dit te doen met respect voor de rechten en overtuigingen van anderen.

Assertief zijn kan je ook helpen je zelfvertrouwen te vergroten en respect van anderen te verdienen. Dit kan helpen bij stressmanagement. Het kan je vooral helpen stress te verminderen als je de neiging hebt om te veel verantwoordelijkheden op je te nemen omdat het moeilijk voor je is om nee te zeggen.

Heb je jezelf ooit afgevraagd waarom assertiviteit werkt? Omdat assertiviteit gebaseerd is op wederzijds respect, is het een diplomatieke en effectieve vorm van communicatie. Door assertief te zijn, laat je zien dat je jezelf respecteert, omdat je bereid bent om je belangen te verdedigen en te uiten wat je denkt en voelt. Je laat ook zien dat je op de hoogte bent van de rechten van anderen en bereid bent om conflicten op te lossen.

Natuurlijk is niet alleen wat je zegt (de boodschap) belangrijk, maar ook hoe je het zegt. Assertieve communicatie is direct en respectvol. Daarmee heb je een grotere kans op je boodschap succesvol wordt overgebracht.

Als u op een zeer passieve of agressieve manier communiceert, komt uw boodschap mogelijk niet over omdat anderen meer gefocust zijn op de manier waarop u communiceert.





Assertief zijn wordt over het algemeen gezien als een gezondere communicatiestijl. Assertiviteit biedt veel voordelen en helpt zeker voorkomen dat mensen misbruik van je maken. Het kan je ook helpen om niet geïntimideerd te raken in het bijzijn van anderen. Assertief gedrag kan je helpen met het volgende:

- Zelfvertrouwen en eigenwaarde krijgen
- Krijg een gevoel van empowerment
- Begrijp en erken je gevoelens
- Krijg respect van anderen
- Verbeter de communicatie
- Creëer win-winsituaties
- Verbeter uw besluitvormingsvaardigheden
- Ontwikkel oprechte relaties
- Krijg meer werkplezier
- Leren assertiever te zijn, kan u ook helpen uw gevoelens effectiever uit te drukken wanneer u met anderen over problemen communiceert.

Dus, hoe kun je assertiever worden? Volg deze tips:

- **Evalueer je stijl.** Geef je je mening of blijf je stil? Accepteer je meer werk, zelfs als je een volle agenda hebt? Oordeel je of geef je anderen snel de schuld? Lijken mensen bang om met je te praten? Ken je stijl voordat je veranderingen gaat doorvoeren.
- **Gebruik zinnen in de eerste persoon.** Door uitspraken in de eerste persoon te gebruiken, kunnen anderen weten wat je denkt of voelt zonder beschuldigend te klinken.

Zeg bijvoorbeeld "Ik ben het er niet mee eens" in plaats van "Je hebt het mis." Als je iets moet vragen, zeg dan "Ik wil dat je me hiermee helpt" in plaats van "Je moet dit doen." Maak je verzoeken eenvoudig, specifiek en duidelijk.

- **Oefen met nee zeggen.** Als je het moeilijk vindt om nee te zeggen tegen een verzoek, probeer dan te zeggen: "Nee, dat kan ik nu niet doen." Onthoud dat nee zeggen genoeg is en dat je niet hoeft uit te leggen waarom. Aarzel niet. Wees direct. Als je een uitleg moet geven, houd het dan kort.
- **Oefen wat je wilt zeggen.** Als je het moeilijk vindt om te zeggen wat je wilt of denkt, oefen dan met algemene situaties die je vaak tegenkomt. Zeg wat je wilt zeggen hardop. Het kan ook helpen om het eerst op te schrijven, zodat je kunt oefenen met een script. Overweeg om een rollenspel te spelen met een vriend of collega en om een duidelijke mening te vragen.
- **Gebruik lichaamstaal.** Communicatie is niet alleen verbaal. Gedraag je zelfverzekerd, zelfs als je dat niet hebt. Houd een rechtopstaande houding aan, maar leun een beetje naar voren. Maak constant oogcontact. Houd een neutrale of positieve gezichtsuitdrukking aan. Sla je armen of benen niet over elkaar. Kijk de persoon recht aan. Oefen assertieve lichaamstaal voor een spiegel of met een vriend of collega.

Naast wat u zegt, zijn ook lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen belangrijk.

- **Houd emoties onder controle.** Conflicten zijn voor de meeste mensen moeilijk. Misschien word je boos of gefrustreerd, of misschien heb je zin om te huilen. Hoewel deze gevoelens veel voorkomen, kunnen ze conflictbemiddeling in de weg staan. Als je erg enthousiast bent over een situatie, wacht dan even als dat mogelijk is. Werk er dan aan om kalm te blijven. Adem langzaam. Je stem moet homogeen en vastberaden zijn.
- **Begin beetje bij beetje.** Oefen je nieuwe vaardigheden eerst in situaties met een laag risico. Test bijvoorbeeld je assertiviteit met je partner of een vriend voordat je een moeilijke situatie op het werk aanpakt. Evalueer jezelf daarna en pas je aanpak indien nodig aan.



Assertief gedrag vs. passief gedrag

Als uw stijl passief of niet-assertief is, komt u misschien over als verlegen of overdreven tolerant. U zegt vaak dingen als: "Ik ga mee met wat de groep ook beslist". U vermijdt conflicten. Waarom is dat een probleem? Omdat de boodschap die u uitzendt is dat uw gedachten en gevoelens niet zo belangrijk zijn als die van anderen. In essentie, als u te passief bent, laat u anderen uw wensen en behoeften negeren.

Denk eens aan dit voorbeeld: je zegt ja als een collega je vraagt om een project op je te nemen, ook al ben je al druk. Dit extra werk betekent dat je overuren moet maken en de voetbalwedstrijd van je dochter moet missen. Je bedoeling is misschien om de vrede te bewaren. Maar altijd ja zeggen kan je relaties vergiftigen. En erger nog, het kan interne conflicten veroorzaken omdat jouw behoeften en die van je familie altijd op de achtergrond blijven.

Het interne conflict dat dit passieve gedrag kan veroorzaken, kan het volgende tot gevolg hebben:

- Spanning
- Rancune
- Groeiende woede
- Gevoelens van slachtofferschap
- Wraakzucht
- Twijfels of twijfel aan je eigen oordeel



Assertief gedrag of agressief gedrag?

Denk nu eens aan de andere stijl. Als je een agressieve stijl hebt, word je misschien gezien als een intimiderend persoon die de behoeften, gevoelens en meningen van anderen negeert. Je lijkt misschien verwaand of superieur. Zeer agressieve mensen brengen anderen in verlegenheid, intimideren en maken ze bang, en kunnen zelfs fysiek intimideren.

Je denkt misschien dat je door agressief te zijn krijgt wat je wilt. Dit heeft echter een prijs. Agressie ondermijnt vertrouwen en wederzijds respect. Anderen kunnen wrokkig worden en proberen je te vermijden of zich tegen je te keren.



Assertief gedrag of passief-agressief gedrag?

Denk nu eens aan passief-agressief gedrag. Als je passief-agressief communiceert, zeg je misschien ja als je nee wilt zeggen. Je bent misschien sarcastisch of klaagt over anderen achter hun rug om. In plaats van een probleem rechtstreeks te confronteren, kun je je boosheid en gevoelens laten zien door je acties of een negatieve houding. Je hebt misschien een passief-agressieve stijl ontwikkeld omdat je je ongemakkelijk voelt om direct te zijn met je behoeften en gevoelens.

Wat zijn de nadelen van een passief-agressieve communicatiestijl? Na verloop van tijd beschadigt passief-agressief gedrag relaties en ondermijnt het wederzijds respect. Dit zal het voor u moeilijk maken om uw doelen te bereiken en aan uw behoeften te voldoen.





“

Er is veel ongeluk in de
wereld gekomen door
verwarring en het
onuitgesproken blijven
van dingen.

Fjodor Dostojevski

BESTE PRAKTIJKEN

COMMUNICATIE: EEN FUNDAMENTELE VAARDIGHEID OP HET WERK

Susan, een onlangs gepromoveerde senior manager, was erg enthousiast en blij met haar nieuwe positie in het bedrijf. De baas die besloot tot deze promotie was op de hoogte van Susans sterke punten, maar ook van haar zwakke punten, waaronder een laag assertiviteitsvermogen. Het team dat Susan nu zou gaan leiden, bestond voornamelijk uit senior medewerkers met meer dan 15 jaar ervaring in het bedrijf die Susan misschien niet direct als hun nieuwe manager hadden geaccepteerd, wat een probleem en een bron van stress en angst voor Susan zou kunnen zijn als ze haar communicatievaardigheden niet zou inzetten om haar team te leiden.

Voordat Susan haar nieuwe baan kreeg, volgde ze een cursus communicatievaardigheden om haar leiderschapsvaardigheden te verbeteren. Susan begon bepaalde acties toe te passen die haar konden helpen haar communicatie in het algemeen en haar assertiviteit in het bijzonder te verbeteren. Onder deze activiteiten vinden we:

- Tijdens de cursus evalueerde ze met behulp van haar klasgenoten en haar leraar haar assertieve stijl. Zo analyseerde ze bij de verschillende praktische activiteiten die ze deden of ze haar mening uitte of haar gedachten voor zichzelf hield om niet te storen. Ook keek ze of ze bij die activiteiten extra werk van andere collega's accepteerde om hen een plezier te doen. Ook keek ze of ze anderen gemakkelijk de schuld gaf als het doel niet werd bereikt.
- Na de vorige analyse, waaruit bleek dat hij een passief-agressieve stijl had, begon ze bewust te zijn in de volgende praktische activiteiten en paste ze enkele eenvoudige instructies toe die ze in de cursus had geleerd, waarbij ze zinnen in de eerste persoon gebruikte om te zeggen wat ze dacht zonder intimiderend te zijn. Op hetzelfde moment begon ze te oefenen om "nee" te zeggen zonder uit te leggen waarom, dit was erg moeilijk voor haar, maar het lukte haar. Ze deed het zonder aarzeling en direct, na een tijdje begon ze zich goed te voelen.

Na de cursus, toen ze terugkeerde naar haar bedrijf, bleef ze een aantal van haar lessen toepassen, zoals het oefenen van wat ze wilde zeggen, ze probeerde haar lichaamstaal te verbeteren terwijl ze zich bewust was van de manier waarop ze haar emoties beheerste emoties.

Kort nadat ze zich bewust werd van de veranderingen die ze aanbracht, realiseerde ze zich dat haar relatie met de ondergeschikten in haar afdeling begon te verbeteren, ze voelde zich veiliger en zag dat haar werknemers haar respecteerden en vertrouwden.

Kernboodschappen

- Evalueer uw stijl.
- Gebruik zinnen in de eerste persoon.
- Oefen met nee zeggen.
- Oefen wat je wilt zeggen.
- Gebruik lichaamstaal.
- Houd je emoties onder controle.
- Begin beetje bij beetje.





EEN OPROEP TOT ACTIE

Als u het gevoel heeft dat communicatie in het algemeen en actief luisteren in het bijzonder de oorzaak zijn van stress of burn-out op het werk, waarom zou u er dan niet iets aan doen en proberen de situatie om te draaien?

Hieronder stellen we een aantal stappen voor om actief luisteren in uw werk toe te passen. Selecteer de stappen waarvan u denkt dat ze het beste effect op u, uw prestaties en uw gezondheid kunnen hebben en pas ze toe. Probeer aan het einde de mogelijke positieve effecten te analyseren en erover na te denken en blijf ze toepassen.

PROBEER DIT:

Probeer tijdens de teamvergaderingen die de komende maand plaatsvinden de volgende acties toe te passen om uw actief luisteren te verbeteren:

1. Wees bereid om te luisteren.

- Bepaal wat het doel van het luisteren is en zorg dat dit aansluit bij de doelen van de spreker.
- Bereid een fysieke en emotionele omgeving voor om dit luisteren te vergemakkelijken. Laat gedachten en zorgen los om je te concentreren op de spreker.
- Denk niet na over het mogelijke antwoord voordat uw gesprekspartner klaar is met praten (u stopt dan met luisteren) en onderbreek hem niet.

- Vermijd afleidingen.
- Concentreer u volledig op de boodschap en activeer uw vijf zintuigen door u te concentreren op wat hij u vertelt via zijn woorden en lichaamstaal.

2. Herhaal, vraag en geef commentaar.

- Zorg ervoor dat uw gesprekspartner weet dat u luistert. Vat de opmerkingen van uw gesprekspartner af en toe samen in uw eigen woorden, benadruk de belangrijkste punten in zijn boodschap en vraag hem of u hem goed hebt begrepen.
- Denk na over wat je hoort en stel vragen om je twijfels weg te nemen als je de boodschap niet begrijpt. Dit zal de persoon het gevoel geven dat hij/zij gewaardeerd wordt en zal zijn/haar zorgen kalmeren.
- U kunt degene die spreekt aanmoedigen door open vragen te stellen en passende feedback te geven, zowel verbaal als non-verbaal.

3. Maak oogcontact.

- Het is belangrijk om degene die spreekt in de ogen te kijken. Dit kan u helpen om u te concentreren op wat de ander zegt. Daarnaast straalt het rust uit en wekt het vertrouwen.

4. Zorg voor een goede houding.

- Een goede instelling is essentieel om onze interesse in het zorgen voor anderen te triggeren en versterkt empathie tussen mensen. Het is wenselijk dat het gesprek plaatsvindt op een moment dat u zich in een goede houding voelt.
- Aan de andere kant moet je tolerant en onbevooroordeeld zijn. Je moet accepteren wat ze je vertellen, ook al ben je het er niet mee eens.

PRAKTISCHE ACTIVITEIT



Praktische activiteit

Stel je voor dat je een werknemer bent van een bedrijf en dat in je laatste beoordeling van je prestaties een van je belangrijkste zwakke punten was, namelijk je communicatievaardigheden, met name actief luisteren, feedback en assertiviteit. Je hebt de drempels van wat acceptabel zou moeten zijn in het bedrijf niet gehaald, wat betekent dat de jaarlijkse bonus die je verwachtte te ontvangen veel lager is dan je had gewild. Bovendien is hieruit gebleken dat een groot deel van de werklast en stress die je de laatste tijd hebt gevoeld, te wijten is aan slecht beheer van deze vaardigheden.

Naar aanleiding van de evaluatie en om uw communicatievaardigheden te verbeteren, heeft uw baas u gevraagd een actieplan te ontwikkelen dat het volgende omvat:

- de verbeteringsdoelstellingen
- de voordelen die u verwacht te verkrijgen uit de mogelijke verbetering
- de te ontwikkelen acties
- de deadlines om de doelstellingen te bereiken en de acties uit te voeren
- de interne en externe middelen die u nodig hebt om het plan te ontwikkelen en
- de definitie van een controlemechanisme om aan uw baas te rapporteren.

ERVARINGSGERICHTE ACTIVITEITEN

ACTIVITEIT 1 / DAG EEN:

Hoe beoordeelt u uw communicatievermogen op het werk?

Als uw communicatievaardigheden niet toereikend zijn of verbeterd kunnen worden, denkt u dat dit een negatieve impact heeft of zou kunnen hebben op uw stress? Zou u opgebrand kunnen raken?

Welke directe voordelen kunt u behalen als u uw communicatievaardigheden verbetert?

Vindt u niet dat het tijd is om te gaan analyseren hoe uw communicatievaardigheden ervoor staan en welke punten u kunt verbeteren?

Als het antwoord ja is, stellen wij de volgende activiteit voor:



AAN DE SLAG DOOR:

Denk na over de volgende vragen terwijl je probeert de kennis die je tijdens dit onderwerp hebt opgedaan toe te passen:

Kunt u een presentatie beschrijven die u hebt gegeven en die goed verliep? Hoe was uw communicatie?

Welke methoden gebruikt u om positieve relaties met uw collega's op te bouwen? Helpt communicatie u om deze relaties op te bouwen?

- *Beschrijf een moment waarop u een conflict op het werk moest oplossen omgeving. Hoe heb je het vanuit communicatie benaderd?*

- *Heb je ooit een idee moeten delen waar je collega's het niet mee eens waren? Kon je ze ervan overtuigen dat het geldig was?*
- *Kunt u een situatie beschrijven waarin u negatieve informatie met een klant moest delen?*
- *Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u blijk gaf van uitzonderlijke verbale communicatievaardigheden?*
- *Hoe zou u een teamlid helpen dat niet over goede verbale communicatievaardigheden beschikt?*

Identificeer op basis van uw antwoorden op de vorige vragen uw belangrijkste zwakke punten wat betreft uw communicatievaardigheden:

- 1.
- 2.
- 3.

Maak een verbeterplan dat u de komende maand kunt toepassen om uw vaardigheden op het gebied van timemanagement te verbeteren door middel van concrete acties:

- 1.
- 2.
- 3.

Denk nu eens na en maak een lijst van de voordelen die u zou behalen door de hierboven genoemde acties toe te passen:

- 1.
- 2.
- 3.

Begin direct met de bovenstaande acties! Sta jezelf geen uitstel toe! Kom gerust terug en bekijk het op elk gewenst moment.

ONDERZOEK

01.

Wat is empathie in communicatie?

- ☐ A- Luister aandachtig
- ☐ B- Negeer de gevoelens van anderen
- ☐ C- Praat alleen over jezelf

02.

Wat houdt actief luisteren in?

- ☐ A- Praat ononderbroken
- ☐ B- Negeer de gesprekspartner
- ☐ C- Let op en stel vragen

03.

De feedbackcommunicatievaardigheid:

- ☐ A- Vermindert het moreel in het bedrijf
- ☐ B- Maakt arbeidsrelaties moeilijk
- ☐ C- Verbeter de productiviteit

04.

Assertieve communicatie impliceert dat:

- ☐ A- Het is niet nodig om nee te zeggen, ook al denk je dat je dat moet doen.
- ☐ B- Je kunt jezelf effectief uiten en je standpunt verdedigen
- ☐ C- Er gebeurt niets als je je gesprekspartner niet respecteert

ONDERZOEK

05

Als u assertief communiceert, kan uw gesprekspartner:

- ☐ A- Zeg dat hij zich door jou gerespecteerd voelt, ook al ben je het daar niet mee eens
- ☐ B- Voel je aangevallen en geïntimideerd
- ☐ C- Begrijp dat ze misbruik van je kunnen maken

BEOORDELINGSANTWOORDEN

1 - EEN

2 - C

3 - C

4 - B

5 - EEN

BELANGRIJKSTE PUNTEN

01

Zowel stress als mentale werklast kunnen worden verminderd door communicatietechnieken toe te passen die een betere werkomgeving bevorderen.

02

Je gedachten en gevoelens delen met anderen kan ervoor zorgen dat je je minder alleen en meer begrepen voelt. Jezelf uiten is een manier om de spanning die zich van binnen opbouwt los te laten. Niet praten over welke zorgen je hebt, kan je stressniveau verhogen, waardoor dingen erger lijken dan ze zijn. Wees assertief!

03

Communicatie zorgt ervoor dat we ons begrepen voelen, verheldert misverstanden, versterkt relaties, helpt problemen op te lossen, zorgt voor emotionele ontlasting, moedigt steun van anderen aan, verbetert het zelfbewustzijn en bouwt vertrouwen op bij het omgaan met conflicten.

04

Actief luisteren, feedback geven en assertieve communicatie zijn de drie belangrijkste communicatievaardigheden om gezonde en impactvolle communicatie in organisaties te bereiken. Hierdoor is de kans kleiner dat er een giftig klimaat of een cultuur ontstaat waarin stress de norm is.

BRONNENBIBLIOTHEEK

Leren om 'nee' te zeggen en zelfverzekerd voor jezelf op te komen, kan je helpen om grenzen te stellen en prioriteit te geven aan je welzijn. Ontdek onze zorgvuldig gekozen cursussen en lezingen om je communicatie- en zelfverdedigingsvaardigheden te ontwikkelen, de angst voor afwijzing te overwinnen en je te bevrijden van gewoontes die mensen pleasen.



UDEMY-TRAININGSCURSUSSEN

Ontdek de volgende gratis trainingen in eigen tempo om meer te leren over het zeggen van "Nee", het ontwikkelen van uw assertiviteitsvaardigheden, hoe u de angst voor afwijzing kunt overwinnen en hoe u de gewoonte om anderen te pleasen kunt doorbreken.

ZEG NEE TEGEN HET PLEASEN VAN MENSEN

STRATEGISCHE COMMUNICATIE

ZELFBEPLEITING: WEES UW EIGEN KAMPIOEN



INSPIRERENDE TED TALKS

Bekijk deze prachtige TED-talks van David Kaye, Julian Treasure en Adam Galinsky, waarin een krachtige strategie wordt onthuld die onverzettelijk is in zijn eenvoud: drang om 'nee' te zeggen en leer hoe je voor jezelf kunt opkomen, lastige sociale situaties kunt navigeren en met empathie kunt spreken.

'NEE.'

SPREK JE UIT

SPREK ZODAT MENSEN WILLEN LUISTEREN



EFFECTIEVE COMMUNICATIE OP DE WERKVLOER | DE OPEN UNIVERSITEIT

Deze gratis cursus onderzoekt het belang van communicatie als vaardigheid op de werkvloer. Het doel is om uw begrip van communicatievaardigheden te vergroten en u te helpen overwegen hoe uw communicatie door anderen kan worden opgevat.

BEZOEK WEBSITE

REFERENTIES

Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2015). Interplay: Het proces van interpersoonlijke communicatie (13e ed.). Oxford University Press.

Blokdyk, G. (2022). Standaardvereisten voor stressmanagementcommunicatie. 5STARCooks.

Bolton, R. (1986). Sociale vaardigheden: hoe je jezelf kunt laten gelden, naar anderen kunt luisteren en conflicten kunt oplossen. Touchstone.

Carnegie, D. (1998). Hoe je vrienden maakt en mensen beïnvloedt. Simon & Schuster.

Covey, S. R. (1989). De 7 gewoonten van zeer effectieve mensen: krachtige lessen in persoonlijke verandering. Free Press.

Coleman, D. (1998). Werken met emotionele intelligentie. Bantam Books.

Patterson, K., Grenny, J., McMillan, R., & Switzler, A. (2011). Cruciale gesprekken: hulpmiddelen voor gesprekken wanneer de inzet hoog is. McGraw-Hill Education.

Putnam, L. L., & Jablin, F. M. (2005). Het nieuwe handboek van organisatorische communicatie: Vooruitgang in theorie, onderzoek en methoden. Sage.

Rogers, C. (1980). Een manier van zijn. Houghton Mifflin Harcourt.

Schilling, T. (2019). Het belang van communicatie bij het verminderen van stress op de werkplek. Harvard Business Review. Opgehaald van <https://hbr.org>

Summers, J., & Smith, B. (2015). Communicatievaardigheden handboek. Wiley.

TED. (2016). Hoe je zo spreekt dat mensen willen luisteren | Julian Treasure [Video]. Opgehaald van https://www.ted.com/talks/julian_treasure_how_to_speak_so_that_people_want_to_listen

Treasure, J. (2017). Hoe gehoord te worden: geheimen voor krachtig spreken en luisteren. Mango Publishing.