

PROFESSIONELE GESPREKSVOERING

IN INTERNATIONALE TEAMS



1. COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN – DE BASIS

Tijdens dit hoofdstuk wordt de basis van communicatie behandeld. Er wordt gekeken naar de stand van zaken op dit moment en de persoonlijke doelen en eventuele verbeterpunten worden besproken. De manier van vragen en luisteren wordt behandeld:

- a. De kunst van vragen stellen: open en gesloten vragen, directe en indirecte vragen, keuzevragen, coachende vragen.
- b. Actief luisteren versus passief luisteren, gespreksbalans.

2. GESPREKSTECHNIKEN

Tijdens dit hoofdstuk worden de diverse gesprekstechnieken behandeld.

- a. Basis gesprekstechnieken - Van alle technieken zijn de vier basisvaardigheden: open vragen stellen, reflectief luisteren, bevestigen en samenvatten. Insiders noemen dit ook wel de ORBS-vaardigheden.
- b. Soorten gesprekstechnieken, verschillende gesprekstechnieken:
 - LSD = Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. LSD mag je dus gebruiken.
 - OMA = Oordelen, Mening en Adviezen. OMA kun je beter thuis laten.
 - ANNA = Altijd Navragen, Nooit Aannemen. ...
 - NIVEA = Niet Invullen Voor Een Ander. ...
 - OEN = Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. ...
 - DIK = Denk in Kwaliteiten (of Kansen)

3. FEEDBACK

Tijdens dit hoofdstuk wordt de manier van feedback geven en feedback krijgen behandeld. Er wordt gekeken naar de verschillende methoden bij bezwaren en weerstand.

- a. Feedback geven: Ik-Ik-Jij-Wij.
- b. Feedback krijgen: omgaan met bezwaren of tegenwerpingen.

4. INTERCULTURELE COMMUNICATIE EN CULTURAL AWARENESS

Tijdens dit hoofdstuk behandelen we de cultuurverschillen in gesprekken met internationale medewerkers en de manier waarop hier rekening mee gehouden kan worden.

'Ruis op de lijn' herkent elke professional die werkt met verschillende culturen. Je denkt (vanuit je culturele achtergrond) dat je bepaalde zaken heel duidelijk met een collega (met een ander cultureel profiel) hebt afgesproken, maar na verloop van tijd blijkt toch dat de ander de afspraak heel anders heeft geïnterpreteerd of opgevat, met alle gevolgen van dien.

5. EFFECTIEVE COMMUNICATIE

Als HR-manager ervaar je dat werken met verschillende culturen een andere benadering vergt wat betreft werving, beoordeling, talent management en andere HRM-processen.

Door inzicht te krijgen in de culturele verschillen en de bereidheid om je – zeker vanuit je verantwoordelijkheid op het gebied van Human Resources – als bedrijf aan te passen, zet je belangrijke eerste stappen. Hoe meer je daarmee aan de slag gaat, hoe beter je de culturele verschillen in teams en werkomgevingen kunt overbruggen. Het ontwikkelen van deze vaardigheden helpt je om succesvol te zijn in je rol als internationaal en/of intercultureel opererende manager. Door deze manier van aanpak creëer je meer begrip op de werkvloer.

6. VERBALE EN NON-VERBALE COMMUNICATIE

In dit hoofdstuk staan we stil bij verbale en non-verbale communicatie en wat dit met een gesprek doet. Je zou kunnen zeggen dat bij verbale communicatie woorden gebruikt worden - of je die uitspreekt of opschrijft maakt geen verschil. Bijna altijd gaat verbale communicatie echter samen met non-verbale communicatie. Je raadt het al: dit betekent dat je géén woorden of geluiden gebruikt. Het is puur lichamelijk. Op het moment dat je je bewust bent van je non-verbale communicatie verlopen de gesprekken beter - met resultaat. Het is dus belangrijk om hierbij stil te staan. Daarnaast is de intonatie van een gesprek ook van belang. Op het moment dat je daadkrachtig spreekt, zal een werknemer sneller iets van je aannemen dan wanneer je diezelfde boodschap twijfelend overbrengt.

7. VAAK VOORKOMENDE GESPREKKEN VOORBEREIDEN EN VOEREN

We behandelen in dit hoofdstuk vaak voorkomende gesprekken en nemen hierbij voorbeelden uit de praktijk. Denk bijvoorbeeld aan het voeren van een functioneringsgesprek, een evaluatie- of beoordelingsgesprek, een loopbaan-gesprek, een persoonlijkontwikkelingsplangesprek, een verzuimgesprek, een exitgesprek, een terugkeergesprek, een slechtnieuwsgesprek of een correctiegesprek. Op het moment dat je deze gesprekken oefent leer je hier op een natuurlijke manier mee om te gaan en dat schept vertrouwen. Je leert omgaan met je emoties en kunt deze beter onder controle houden.

8. WERKEN AAN JE ZELFVERTROUWEN EN WERKPLEZIER

In dit laatste hoofdstuk wordt gewerkt aan het zelfvertrouwen en het werkplezier van de cursist, evenals aan het overbrengen van signalen en adviezen waardoor dit zelfvertrouwen en werkplezier groeien.

INTERESSE OF MEER INFO?

Wij maken graag kennis met je, jouw medewerkers en het bedrijf. Neem gerust contact op voor meer informatie. Heb je nog vragen? Wij denken graag met je mee!

DOELEN VAN DE TRAINING:

1. **Verbetering van communicatieve vaardigheden:** Deelnemers leren de basisprincipes van effectieve communicatie, inclusief het stellen van verschillende soorten vragen en actief luisteren. Ze zullen hun vaardigheden ontwikkelen in het stellen van open vragen, het gebruiken van coachende vragen en het vinden van de juiste balans in een gesprek.
2. **Ontwikkeling van gesprekstechnieken:** Deelnemers zullen kennismaken met verschillende gesprekstechnieken, zoals de ORBS-vaardigheden (open vragen stellen, reflectief luisteren, bevestigen en samenvatten). Ze zullen ook leren hoe ze de LSD-techniek (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) effectief kunnen toepassen en het vermijden van contraproductieve technieken zoals OMA (Oordelen, Mening en Adviezen).
3. **Feedbackvaardigheden:** Deelnemers zullen leren hoe ze constructieve feedback kunnen geven door middel van de "Ik-Ik-Jij-Wij"-methode. Ze zullen ook leren om te gaan met bezwaren en tegenwerpingen bij het ontvangen van feedback.
4. **Interculturele communicatie en cultureel bewustzijn:** Deelnemers zullen inzicht krijgen in de culturele verschillen die kunnen optreden in communicatie met internationale collega's. Ze zullen leren hoe ze rekening kunnen houden met deze verschillen en hoe ze effectief kunnen communiceren in interculturele teams.
5. **Effectieve communicatie in HR-processen:** Als HR-manager zullen deelnemers leren hoe ze culturele verschillen kunnen integreren in werving, beoordeling, talentmanagement en andere HRM-processen. Ze zullen in staat zijn om begrip en succesvolle communicatie te bevorderen in diverse teams en werkomgevingen.
6. **Versterking van verbale en non-verbale communicatie:** Deelnemers zullen leren hoe ze hun verbale en non-verbale communicatie effectief kunnen gebruiken om betere gespreksresultaten te bereiken. Ze zullen zich bewust worden van hun non-verbale signalen en de impact van hun intonatie op de boodschap die ze overbrengen.
7. **Vorbereiding en uitvoering van veelvoorkomende gesprekken:** Deelnemers zullen leren hoe ze zich kunnen voorbereiden op en voeren van verschillende soorten gesprekken, zoals functioneringsgesprekken, evaluatie- en beoordelingsgesprekken, loopbaangesprekken, etc. Ze zullen vertrouwd raken met deze gesprekken en leren omgaan met emoties en situaties die zich kunnen voordoen.
8. **Zelfvertrouwen en werkplezier:** In dit hoofdstuk wordt gewerkt aan het vergroten van het zelfvertrouwen en het bevorderen van werkplezier. Deelnemers zullen leren hoe ze signalen en adviezen kunnen overbrengen die bijdragen aan hun zelfvertrouwen en tevredenheid op het werk.

Language Switch

Etsberg 18 6063 NH Vlodrop

T. +31 (0)6 - 51 39 96 30

E. info@languageswitch.nl

I. www.languageswitch.eu

Language witch
taal- en bedrijfstrainingen