

# Uw communicatie optimaliseren

Praktijkcursus van 3 dagen - 21u

Ref : COM - Prijs 2024 : € 1 770 excl. BTW

Hoe vaak heb u op uw werk of in uw contacten met anderen niet het gevoel gehad dat er een kloof gaapt tussen wat u zegt en wat u bedoelt? Deze cursus zal u in staat stellen om de kunst van het communiceren te perfectioneren: uw woorden aanpassen aan het profiel van de persoon met wie u spreekt, uw assertiviteit en empathie ontwikkelen, uw team mobiliseren, energie geven aan uw ideeën, uw overtuigingskracht versterken, uzelf met gemak uitdrukken en blokkerende situaties omzeilen.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Uw communicatie aanpassen aan het profiel van de persoon met wie u praat

Assertief gedrag ontwikkelen in interpersoonlijke relaties

Uw overtuigingskracht versterken om impact te geven aan uw ideeën

Uzelf vloeiend uitdrukken in verschillende soorten presentaties

Vastgelopen situaties omzeilen

## HANDS-ON WORK

Talrijke oefeningen en gefilmde rollenspellen met individuele analyse. Rollenspellen over gedrag.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 04/2022

### 1) De basisprincipes van communicatie begrijpen

- Schema en basisregels van communicatie: zender, bericht, ontvanger, interferentie.
- Zeggen is niet communiceren. De belangrijkste elementen van effectieve communicatie.
- Levensposities: een win-wincontract met uzelf en anderen opstellen.
- Begrijp uw eigen visie op de wereld: "de kaart is niet het gebied".
- Cognitieve barrières.

*Een vragenlijst opstellen en de resultaten analyseren.*

### 2) Elkaar beter leren kennen om effectief te communiceren

- Zelfdiagnose van uw intelligentie. Emotionele intelligentie.
- Beoordeel uw niveau van assertiviteit, zelfvertrouwen, overtuigingskracht en stressbestendigheid.
- Inventariseer uw eigen sterke punten en verbeterpunten op het gebied van verbale en non-verbale communicatie.

*Zelfevaluatie: inzicht in uw persoonlijke communicatieprofiel. Uw assertiviteitsniveau bepalen met behulp van een vragenlijst. Feedback uit ervaring.*

### 3) Assertief gedrag ontwikkelen

- Definieer uw rol en uw missie in uw omgeving: legitimiteit, geloofwaardigheid, erkenning.
- Leer constructieve kritiek te geven.
- Kritiek accepteren.
- Vervang escapistisch, agressief of manipulatief gedrag door assertiviteit.
- Weten hoe u een gevoelig verzoek doet en een weigering formuleert met behulp van de DESC-methode.

## DEELNEMERS

Iedereen die zijn communicatievaardigheden in een professionele situatie wil ontwikkelen.

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

## VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

## BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

## PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

## TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

## TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mev. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- Maak onderscheid tussen feiten, meningen en gevoelens.
- Gefilmde rollenspellen: assertief reageren. Debriefing in groep.*

#### 4) Non-verbale communicatie gebruiken om te luisteren naar de persoon met wie u praat

- Betekenis van gebaren waarvan gedacht wordt dat ze onbewust zijn: zelfcontact, heterocontact, optimale handpositionering.
- Ruimte innemen en bewegen: leven in uw magische cirkel.
- Houding: een stabiele houding voor ademhaling, vloeiende expressie en vertrouwen.
- Gezichtsuitdrukkingen. Ogen. Stem.

*Gefilmde rollenspellen om het belang van non-verbale communicatie aan te tonen.*  
*Individuele debriefing.*

#### 5) Spreken met gemak

- De verschillende soorten presentaties herkennen: lezingen, presentaties, debatten, vergaderingen, enz.
- Zelfbeheersing.
- Kalmeren: een checklist voor het beoordelen van controle over lichaam, taal, ideeën en emoties.
- Gebruik hulpmiddelen voor mentale projectie.
- Controleer u ademhaling.
- Uw stem projecteren en moduleren.
- Een goede start maken en uw toespraak structureren.
- Kies krachtige woorden en maak uw punt.

*Oefeningen op stemintensiteit en het kiezen van de juiste woorden.*

#### 6) Uw ideeën verkopen

- Beoordeel de situatie en verduidelijk de doelstellingen.
- Actief luisteren naar de spreker, vragen stellen bij wat hij zegt, onderzoeken, herformuleren om te controleren of hij het begrijpt.
- Zoek overtuigende argumenten.
- Organiseer uw ideeën op een duidelijke, gestructureerde manier.
- Weerstand overwinnen, blokkades begrijpen.
- Maak onderscheid tussen compromis en consensus.

*Gefilmde scenario's: verkoop uw ideeën, gevolgd door een persoonlijke analyse.*

#### 7) Omgaan met delicate situaties

- Inzicht in de oorzaken en mechanismen van conflicten.
- De verschillende soorten conflicten identificeren: misverstanden, belangenconflicten, waardenconflicten, enz.
- Positioneer de situatie op de conflictschaal.
- Bewust worden van non-verbaal gedrag.
- Zoek manieren om terug te keren naar een constructieve zone.
- Omgaan met bestaande conflicten.
- Menselijke emoties begrijpen. Uzelf en de persoon met wie u praat situeren.
- Vervang "jij" berichten door "ik" berichten.
- Doorbreek de impasse door de persoon met wie u praat positief te beïnvloeden.
- Gebruik het hulpprogramma DESC.

*Gefilmde rollenspellen: een relationeel conflict deblokkeren. Debriefing in groep.*

#### 8) Het beste communicatiekanaal kiezen

- Bepaal het type boodschap dat het best bij de situatie past.
- Ontdek het publiek en hun verwachtingen.
- Definieer de specifieke kenmerken van schriftelijke communicatie in vergelijking met telefonische en persoonlijke communicatie.
- Wees u bewust van de beperkingen van e-mailcommunicatie.

*Groepsworkshop: tips voor betere communicatie via telefoon en e-mail.*

# DATA

---

KLAS OP AFSTAND  
2024 : 03 jun, 30 sep, 09 dec

BRUSSEL  
2024 : 03 jun, 30 sep, 09 dec