

Communicatie tussen afdelingen optimaliseren

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

Ref : SEV - Prijs 2024 : € 1 370 excl. BTW

Een sleutelfactor in bedrijfsprestaties is de kwaliteit van menselijke relaties. In lijn met deze observatie is het doel van deze training het ontwikkelen van een positieve en open gemoedstoestand in de uitwisselingen tussen collega's om gezondere, meer vloeiende en constructieve communicatie te bevorderen.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

De dagelijkse manier van denken over "interne klanten" heroriënteren

Uw communicatie aanpassen om relaties te verbeteren

Assertiviteit ontwikkelen

Beter omgaan met uw interne toestanden en moeilijke situaties

HANDS-ON WORK

Individueel en groepsrollenspel en debriefing, individuele reflectie op sterke punten en potentieel.

HET PROGRAMMA

laatste update: 09/2024

1) De uitdagingen van interne klantrelaties identificeren

- Inzicht in de uitdagingen van klanttevredenheid.
- Vereisten verduidelijken en prioriteren.
- Empathie ontwikkelen voor collega's en interne klanten.
- De bronnen van tevredenheid en ontevredenheid identificeren bij het opbouwen van een duurzame relatie.
- Identificeer alle interne obstakels voor efficiëntie.

Individueel werk en het delen van ideeën voor praktische implementatie.

2) De belangrijkste communicatieregels toepassen

- Zeggen is niet communiceren, het identificeren van de barrières tussen de zender en de ontvanger van de boodschap.
- De belangrijkste elementen van effectieve communicatie tussen afdelingen onder de knie krijgen.
- Uzelf beter leren kennen zodat u u goed kunt aanpassen aan uw collega's.
- Cognitieve obstakels en hun tegengiffen identificeren.

Reflectieoefeningen in subgroepen, delen van ervaringen, communicatiespelletjes.

3) Luisteren naar en aanpassen van uw interne communicatie

- Begrijp het referentiekader van uw contacten.
- De kunst van het vragen stellen en actief luisteren onder de knie krijgen.
- Kom meer te weten over de collega, zijn verwachtingen en doelstellingen.
- Duidelijkheid ontwikkelen om de coördinatie te verbeteren.
- Onderscheid maken tussen feiten, meningen en gevoelens.

Een rollenspel over actief luisteren, geanalyseerd door de groep.

4) Assertief gedrag ontwikkelen

- Accepteer kritiek en verwelkom de bijbehorende behoefte.

DEELNEMERS

Managers en werknemers.

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 mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- Weten hoe u een delicaat verzoek doet, een weigering formuleren.
 - Vervang escapistisch, agressief of manipulatief gedrag door assertiviteit.
 - Begrijp de mechanismen van stress en ontwikkel uw weerstand tegen druk.
- Zelfbeoordelingstest over uw assertiviteitsniveau en gefilmde rollenspellen. Debriefing.*

5) Moeilijke situaties tussen afdelingen beheren

- De oorzaken en mechanismen van conflicten tussen collega's analyseren.
- Tem u emoties en help mensen hun innerlijke toestand te uiten.
- Doorbreek de impasse door de persoon met wie u praat positief te beïnvloeden.
- Gebruik het hulpprogramma DESC.

Gefilmde rollenspellen met gebruik van de ESCR en groepsdebriefing.

DATA

Neem contact met ons op