

Cursus Communicatie in complexe situaties

Onderzoek van USP Marketing Consultancy (2007) wees uit dat miscommunicatie de grootste oorzaak is van faalkosten in de bouwsector. Dit, omdat het bouwproces bijzonder complex is en veel partijen en processen gecoördineerd op elkaar afgestemd moeten worden. Hetzelfde geldt voor andere sectoren waarbinnen Antea Group werkzaamheden verricht; zeker als het om integrale projecten gaat. Daar waar zich veel momenten van afstemming voordoen, is het risico op falen groot. Door miscommunicatie liggen bovendien conflicten op de loer. In het ergste geval kan het handen vol geld kosten om het conflict te beëindigen. Zo ver hoeft het niet te komen. In deze training leer je effectiever communiceren in zo'n complexe situatie. Je krijgt meer inzicht in hoe jij omgaat met (potentiële) conflicten. En je oefent in verschillende praktijksituaties hoe je een conflict effectief kunt managen.

Voor wie?

Team- en projectmanagers, omgevingsmanagers, projectleiders, procesbegeleiders en andere medewerkers die in complexe situaties beter willen samenwerken en conflicten willen voorkomen en oplossen. We bouwen voort op basisvaardigheden op het gebied van communicatie (bijvoorbeeld opgedaan in de training 'Effectief communiceren').

Competenties

- Probleemgericht werken (3)
- Probleemoplossend vermogen (4)
- Integriteit en commitment (12)
- Samenwerken (26)

Doel

Na deze cursus kun je:

- overstappen van standpunten naar belangen en de achterliggende behoeften
- actief luisteren en effectief samenvatten, doorvragen en herkaderen
- effectief inspelen op verbaal en non-verbaal gedrag, feiten en emoties
- het rendement van jouw communicatie verhogen door ook in spannende situaties effectief te zijn.

Na de cursus weet je:

- waar het in communicatie om gaat
- hoe je conflicten kunt inzetten, voorkomen en managen.

Inhoud:

In deze cursus gaan we op de volgende onderwerpen in:

- creëren van een veilige omgeving
- achterhalen van standpunten, belangen, bekende en verborgen behoeften
- inspelen op verbaal en non-verbaal gedrag
- onderscheiden van en inspelen op feiten en emoties
- actief luisteren, effectief samenvatten, (door)vragen en effectief herkaderen
- interviewtechnieken (combinatie van actief luisteren, samenvatten, vragen stellen en herkaderen)
- inzicht in je eigen conflictstijl en effectief inzetten van verschillende conflictstijlen



- inzicht in escalatie van een conflict
- zoeken en vergroten van gezamenlijke belang en aandacht schenken aan emoties
- neutrale positie innemen en tactieken om met weerstand en agressie om te gaan
- onderhandelen

Duur:

Deze cursus bestaat uit twee aaneengesloten dagen op een externe locatie.