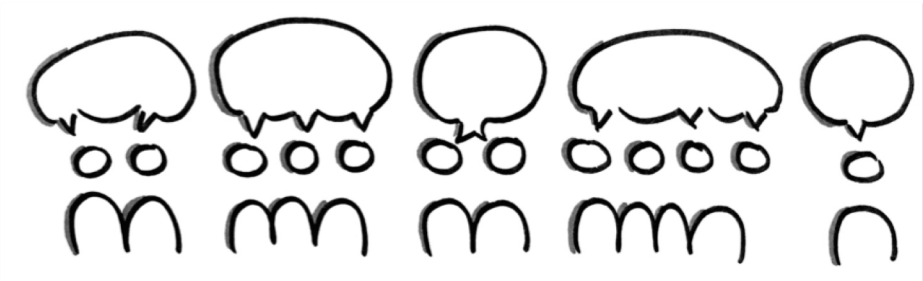
STRATEGISCH COMMUNICEREN



NAME:

MINI-
MBA LEADERSHIP

vandebron

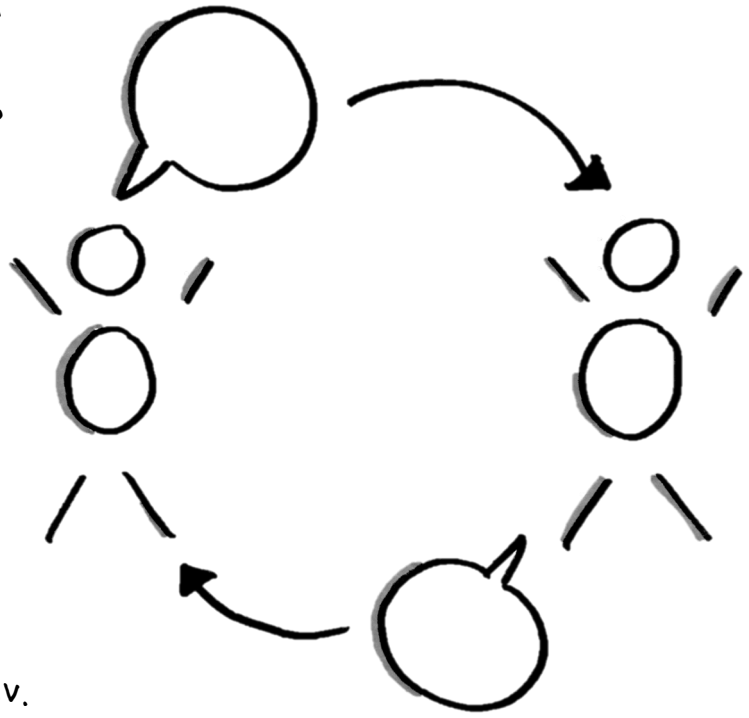
© Bureau Boel

COMMUNICATIE

DE BASIS

I.
PERSOON A
DEELT
BOODSCHAP

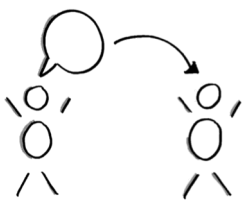
II.
PERSOON B
ONTVANGT
BOODSCHAP



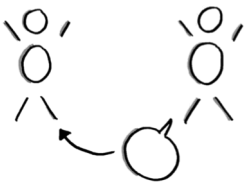
IV.
PERSOON A
ONTVANGT REACTIE

III.
PERSOON B
GEEFT REACTIE

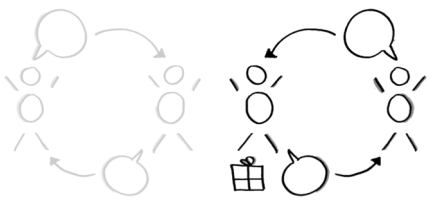
DE DYNAMIEKEN



ZENDEN



ONTVANGEN



REAGEREN

JE BOODSCHAP

WAT IS JOUW CADEAU? OMCIRKEL EEN OF MEERDERE VAN DEZE KWALITEITEN.
OF SCHRIJF / TEKEN 'M ERBIJ WANNEER 'IE ONTBREEKT.

oplossen

new!
vernieuwing

verbinden

samenvatten

praktijk

perfectioneren

nadenken

associëren

luisteren

mening

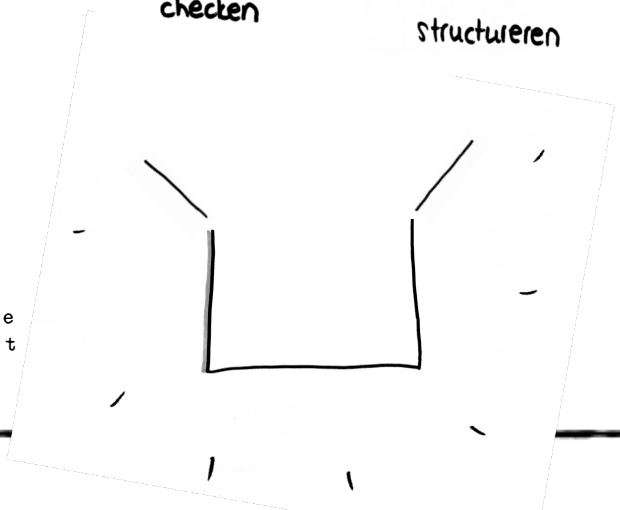
combineren

meedenken

verbeteren

checken

structureren



Extra:

1. Bedenk wat jij de leukste vragen vindt om te krijgen.

ZEG HET MET WOORDEN

IK VOEL ME:

- ❑ groot
- ❑ klein
- ❑ zeker
- ❑ onzeker
- ❑ geinspireerd
- ❑ rustig
- ❑ blij
- ❑ verdrietig
- ❑ versterkt
- ❑ zenuwachtig (pos.)
- ❑ gespannen (neg.)
- ❑ boos
- ❑ liefdevol
- ❑ energiek
- ❑ moe
- ❑ verward
- ❑ onrustig
- ❑ eenzaam
- ❑ betekenisvol
- ❑ trots
- ❑ jaloers
- ❑ verloren
- ❑ bevestigd
- ❑ gefrustreerd
- ❑ gepasseerd
- ❑ gefaald
- ❑ ....

IK ZIE:

- ❑ rust
- ❑ onrust
- ❑ chaos
- ❑ drukte
- ❑ enthousiasme
- ❑ verdriet
- ❑ blijdschap
- ❑ rommel
- ❑ structuur
- ❑ nervositeit
- ❑ ontspanning
- ❑ boosheid
- ❑ verschillen
- ❑ frustratie
- ❑ energie
- ❑ moedeloosheid
- ❑ veel
- ❑ weinig
- ❑ strijd
- ❑ diversiteit
- ❑ liefde
- ❑ betrokkenheid
- ❑ onverschilligheid
- ❑ enthousiasme
- ❑ ....

HET GEEFT ME:

- ❑ enthousiasme
- ❑ plezier
- ❑ zin
- ❑ tegenzin
- ❑ hoop
- ❑ wanhoop
- ❑ verveling
- ❑ rust
- ❑ stress
- ❑ ontspanning
- ❑ irritatie
- ❑ 'n veilig gevoel
- ❑ 'n onveilig gevoel
- ❑ ....

IK HEB NODIG:

- ❑ duidelijkheid
- ❑ bevestiging
- ❑ een rem
- ❑ stimulans
- ❑ helderheid
- ❑ richting
- ❑ zorg
- ❑ een keuze
- ❑ begeleiding
- ❑ erkenning
- ❑ eerlijkheid
- ❑ hulp
- ❑ luisterend oor
- ❑ een knuffel
- ❑ aandacht
- ❑ vrijheid
- ❑ liefde
- ❑ structuur
- ❑ ....

HELP DE ONTVANGER

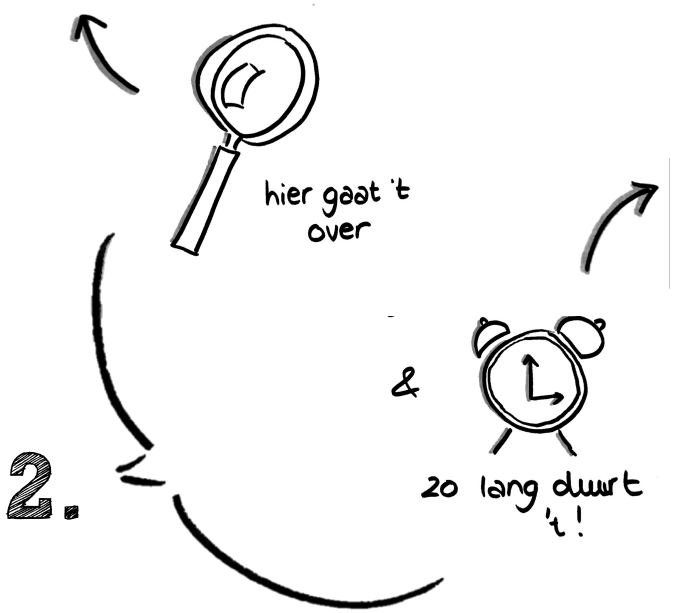
01

1.

- Heb je nu even tijd?
- Heb je vandaag ergens een gaatje?
- Kunnen we een afspraak inplannen?
- Wanneer komt het jou uit?
- Heb je vandaag tijd voor koffie?
- Zullen we samen lunchen?
- Heb je een volle agenda vandaag?
- Hoe ziet je dag eruit?
- ...

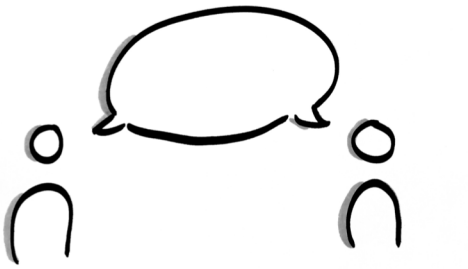
- Ik wil even wat met je bespreken, voordat ik een beslissing neem over ...
- Ik heb een grandioos idee bedacht!
- Het plan voor ... is uitgewerkt en ik ben benieuwd wat je ervan vindt.
- Ik heb een (korte) vraag over ...
- Ik wil graag je input ontvangen voor mijn presentatie van volgende week.
- Ik wil even wat tegen je aan houden.
- Ik moet kort iets bij je checken, voordat ik verder kan.
- Wil je met me meedenken over de samenwerking met ...
- ...

2.



- Het duurt 1 / 5 / .. minuten
- We zijn denk ik een kwartiertje kwijt
- We zijn in 10 seconden klaar.
- Het moet in een half uur lukken.
- Zullen we een half uur / 1 uur / ... plannen?
- Ik wil graag goede de tijd nemen, zodat we het afkrijgen, zullen we de ochtend / middag blokken?
- ...

HELP DE ONTVANGER



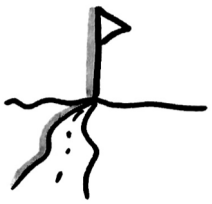
tijdens een gesprek

- Er komt een oplossing in m'n hoofd naar boven, wil je 'm horen?
- Ben je benieuwd naar m'n eerlijke mening?
- Ik heb hier wel een idee over, zal ik die met je delen?
- Schrik niet, maar ik ben het hier eigenlijk niet mee eens. Zal ik je mijn mening geven?
- Ik merk dat ik niet meteen een reactie voor je heb, mag ik er nog even over nadenken?
- Wanneer je denkt 'wat ben je stil', dat klopt. Ik ben namelijk alle informatie die je me geeft op een rijtje aan het zetten en ik wil goed naar je luisteren.
- Ik wil je heel graag zeggen wat ik vind, maar ik kan me ook voorstellen dat dat nu het moment niet is. Zullen we anders even wat inplannen?
- We hebben toen ... afgesproken, maar het zit me sindsdien niet helemaal lekker. Ik wil er graag op terug komen. Komt dat nu uit?
- Ik moet meteen denken aan ..., wil je die horen?
  - vervolgstappen
  - mensen met wie je zou moeten praten
  - andere projecten / initiatieven die hierover gaan
  - praktijk uitdagingen die je hiermee kunt oplossen
  - ...
- Ik denk dat ik weet wat we nog aan moeten passen om het te laten slagen, zal ik dat nu zeggen of heb je liever dat ik het op de mail zet? (in plaats van meteen je kritiek of verbeterpunten te geven)
- Ik merk dat ik in m'n hoofd meteen begin met categoriseren / structureren / samenvatten / ...
  kan ik je daar misschien mee helpen?
- ...

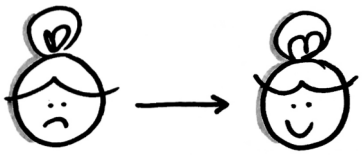
JE KUNT DIT OOK GEBRUIKEN IN JE MAILTJES. DOOR BIJV. EEN AANKONDIGING TOE TE VOEGEN, VOORDAT JE JE BOODSCHAP VERTELT OF DE ONTVANGER TE LATEN KIEZEN OF HIJ/ZIJ HET VIA DE MAIL WIL ONTVANGEN OF LIEVER LIVE.

FEEDBACK

ZO MAAK JE HET OPBOUWEND:



VERMELD HET DOEL



GEEF POSITIEVE VOORBEELDEN

Lastig om een voorbeeld van de persoon zelf te vinden? Vertel uit eigen ervaring, of wat je (fictief) bij iemand anders hebt gezien.

WEES SPECIFIEK: GEEN ALTIJD OF NOOIT

LET OP:

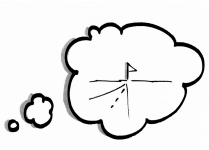
PATROON OF INCIDENT?

GAAT HET OVER MIJ OF DE ANDER?

ZORG VOOR GOEDE TIMING EN AANKONDIGING

DENK NIET VOOR EEN ANDER, DOE GEEN AANNAMES, STEL VRAGEN

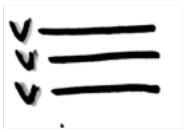
NOOIT TE VROEG



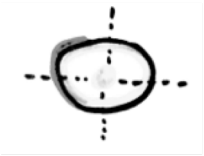
STRATEGISCH COMMUNICEREN

VIER STAPPEN:

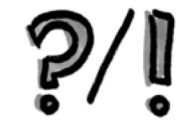
1.Deel het doel. Wat wil je bereiken? Een goed project, een fijne samenwerking, een snelle beslissing, een goede keuze, betrokkenheid, ...



2.Vertel wat je tot nu toe al hebt bereikt. Welke stappen zijn afgerond? Wat is al gelukt? Hoelang ben je al bezig?



3.Ga dan pas naar het nu: wat is de stand van zaken. Dus waar gaat je vraag of mededeling eigenlijk over? Dat kan een stap zijn, maar ook een deelonderwerp, of misschien wel juist een allesomvattende keuze.



4. Dan stel je pas je vraag of geef je je mededeling.

TWEE VOORBEELDEN:

* Moeten Henk en Piet ook naar het klantevent komen?

=> mogelijke gedachtes en reacties van de ontvanger: "Zijn die nog niet uitgenodigd dan? Zijn de uitnodigingen er überhaupt nog niet uit? Hoe zit het met de catering als we nog niet weten wie er komen?"

Strategisch:

* Ik ben druk bezig met het klantevent en we zijn hard op weg om er een heel succesvolle dag van te maken. We hebben eigenlijk alle voorwaarden geregeld: de locatie, de catering, het programma en bijna alle sprekers. De uitnodiging staat klaar om te worden verzonden. De tekst is goedgekeurd en ik heb van iedereen zijn/haar klanten + contact gegevens ontvangen. Ik wilde even een laatste check doen vanwege de recente ontwikkelingen: Moeten Henk en Piet ook uitgenodigd worden?

* We moeten vandaag een beslissing nemen over project X.

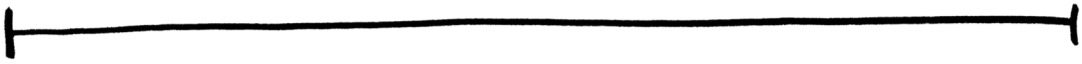
=> mogelijke gedachtes en reacties van de ontvanger: "Waar bemoei jij je mee?" Of: "We hebben toch vorige week hier al over gesproken?" Of: "Is dat nog niet geregeld dan?" Of: "Vandaag, vandaag, ik heb wel wat anders te doen."

Strategisch:

* Project X is al een tijd een belangrijk project. We hebben vorige week veel zaken op een rijtje gezet, die ik ook heb samengevat in de mail. Maar ik kom vandaag toch nog op 1 punt terug, omdat ik het belangrijk vind dat we het hier écht met elkaar over eens zijn. Aan de hand van deze beslissing kunnen we namelijk snel voortgang maken met de implementatie en voor de zomer zo goed als alles afronden. En omdat ik morgen bij de directeur van IT zit, wil ik graag vandaag van jullie de definitieve beslissing over de scope: Nemen we IT wel of niet meteen mee in de reorganisatie.

DELEGEREN

01



HET HELEMAAL LOSLATEN

HET HELEMAAL ZELF DOEN

Wanneer je het aan de ander over wil laten, maar het wel zo belangrijk is dat je op de hoogte wil blijven:

- "Wil jij dat oppakken en me ... even een korte update geven hoe het gaat?" (... = elke dag / elke week / einde van deze week / per mail / in ons overleg / per app / etc.).

Dit voelt misschien heel betuttelend, maar hoe specifieker je bent, hoe beter de ander de taak kan uitvoeren en hoe blijer jij én hij/zij worden. En dit is overigens zo veel minder betuttelend dan het uit handen geven, maar steeds slinks proberen te checken hoe het gaat en/of niet kunnen verbergen dat je er niet gerust op bent.

Wanneer je het aan de ander over wil laten en wil weten wanneer het afgerond is:

- "Wil jij daarmee aan de slag gaan en me de uitkomst toesturen / me mailen wanneer het gedaan is / me in de CC zetten wanneer je de mail verstuurd?"

Wanneer je een vraag die je wordt gesteld door wil zetten naar iemand anders, maar wel wil weten hoe het afloopt:

- "Daarvoor moet je bij Henk zijn. Zet je mij even in de CC / wil je mij op de hoogte houden van wat eruit komt / laat je me weten wat hij heeft gezegd?"
- "Marie kan je daar goed mee helpen. Wanneer ik niks hoor ga ik ervan uit dat het is geregeld, zo niet, mail me dan weer even!"

Wanneer je juist niet meer betrokken wil zijn, maar dat niet zo 'bot' wil zeggen:

- "Als ik niks van je hoor, ga ik ervan uit dat het in orde is, yes?"
- "Ik vertrouw er op dat je met deze informatie / deze contactpersoon verder kan (evt. voeg je toe: en anders hoor ik het graag). Succes!"

DELEGEREN

Wat ook nog kan gebeuren, is dat je voor je gevoel al vaak genoeg dingen uit handen hebt gegeven, maar het niet wordt opgepakt. Deels kan het zijn dat je te vrijblijvend bent gebleven. Voeg dan deadlines toe. Bijv:

- "Zorg jij dat het morgen / eind de van de week / voor ... af is?"
- "Eind van deze maand moet dit zijn afgerond, wil je me daarom volgende week even laten weten hoever je bent gekomen / of je op schema ligt?"
- "De deadline is ..., als ik niks van je hoor ga ik ervan uit dat je dat redt, okay?"
- "Wanneer denk je dat je dit kunt afronden?"
- "Ik had eigenlijk al verwacht dat dit af was, maar misschien heb ik de planning verkeerd begrepen, wat is de status en wanneer verwacht je af te ronden?"
- "Fijn dat je dat wil doen, wanneer kan ik een update / reactie / actie verwachten?"
- "Je hebt een behoorlijk takenpakket zie ik! Waar ga je mee beginnen? Wat is je planning?"
-

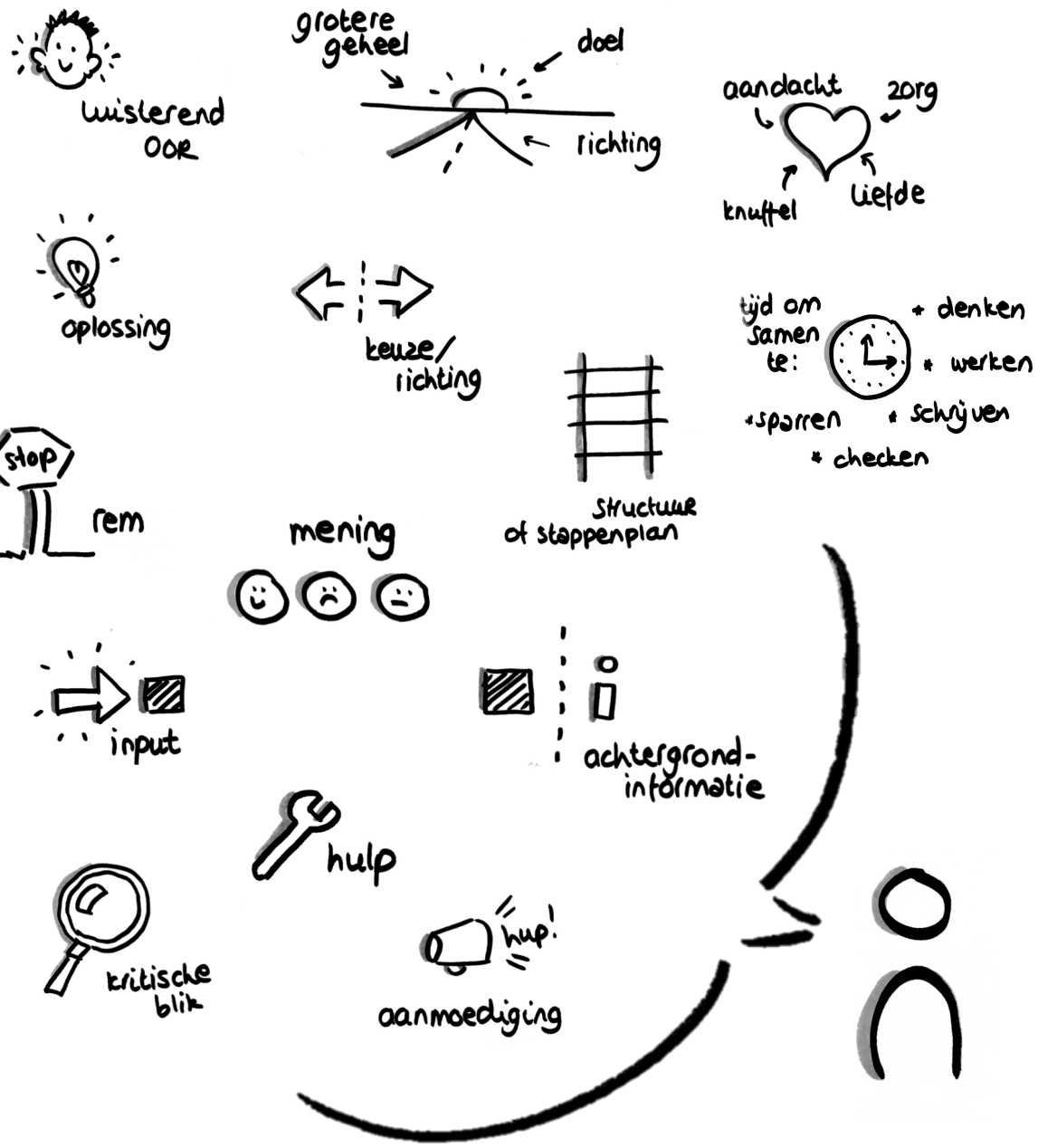
Het kan ook zijn dat je het te vaak over samen hebt en meer bespreekt wat er allemaal moet gebeuren dan dat je daadwerkelijk de taken verdeeld. Kijk dan eens of je met de volgende zinnen verder kunt:

- "Wil je me in ons volgende gesprek laten weten welke taken je het leukst zou vinden om op te pakken en hoe je die gaat inplannen?"
- Tegen een team: "Als jullie nou eens samen een lijst maken van alle dingen die moeten gebeuren en die onderling verdelen. Dan kunnen we dat in het volgende overleg bespreken en met die verdeling aan de slag gaan."
- "Heb je nog iets van mij nodig, of lukt het je zo om dit te regelen?"
- "Top, dan ligt dit nu bij jou, als ik je nog moet helpen trek je aan de bel, okay?"

SUCCES. EN ONTHOUD: MENSEN VOELEN ZICH OVER HET ALGEMEEN ALLEEN MAAR GELUKKIGER EN NUTTIGER WANNEER ZE KUNNEN HELPEN EN EEN BELANGRIJKE BIJDRAGE KUNNEN LEVEREN. DUS GEEF ZE DIE KANS EN GEEF ZE DE CREDITS. DAAR ZULLEN ZE ALLEEN MAAR MEER BETROKKEN EN BEHULPZAMER VAN WORDEN!

HELP MET DE JUISTE REACTIE

NAAR WELKE REACTIE BEN JE OP ZOEK? VERTEL HET AAN DE ONTVANGER, HET LIEFST VOORDAT JE JE VERHAAL BEGINT OF JE VRAAG STELT. DAN KAN HIJ/ZIJ MET HET JUISTE KADER NAAR JE LUISTEREN. SUCCES!



DURF TE VRAGEN

GEBRUIK EVT. OVER HET GEBRUIK VAN WOORDEN ALS HULPMIDDEL!

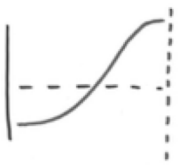
Naam	Kwaliteit(en)

REAGEREN: TIMING

VOORBEELDRITMES:

Morning person: Je bent op je scherpst in de ochtend.

Ben jij iemand die in de ochtend het best kan nadenken en geconcentreerd kan werken? Plan afspraken en vergaderingen dan zoveel mogelijk in de middag. Het kan ook dat het voor jou precies andersom is: plan dan je afspraken zo veel mogelijk in de ochtend, zodat je in de middag goed door kan werken.

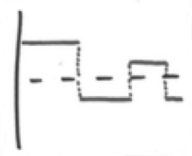


Deadline lover: Je werkt het liefst ergens naartoe.

Creeer die deadlines! Vraag bijvoorbeeld bij elke to do wanneer hij af moet en stel bij projecten tussentijdse mijlpalen in. Ook kun je proberen om je afspraken en vergaderingen telkens aan het eind van de ochtend of middag te plannen, zodat je daar naartoe kunt werken.

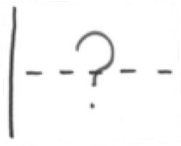
Bouncer: Je energie vliegt op en neer.

Plan regelmatig (korte) breaks tussen je afspraken, waardoor je je dipjes forceert en zo grote dips voorkomt. Accepteer dat je in impulsen werkt en maak gebruik van de pieken.



Planner: Je werkt het beste wanneer je de tijd hebt.

Plan voor belangrijke activiteiten ruime uren in. Verschuif eventueel afspraken of zeg iets wat je kunt missen af, zodat je je concentratie niet verliest. Vergeet niet om ook ontspanningsuren in te plannen.



Question mark: Je energie is elke dag anders.

Creeer afwisseling in je werk en je afspraken en zorg ervoor dat geen dag hetzelfde is. Combineer sommige afspraken bijvoorbeeld met een wandeling of koffie buiten de deur. En volg ondertussen je gevoel. Heb je even een dipje of een slome dag? Geef eraan toe. Er komt vast weer een piek achteraan.

WAT VOOR TYPE BEN JIJ? HOE BEINVLOEDT DAT DE INDELING VAN JE IDEALE DAG? WAT BETEKENT DAT VOOR DE MENSEN DIE MET JE SAMENWERKEN OF JE NODIG HEBBEN?

KUN JE VASTE MOMENTEN OP DE DAG CREEREN WAAROP JE JUIST WEL OF NIET BESCHIKBAAR BENT? DENK AAN DAGDELEN, KOFFIEPAUZES, BEPAALDE UREN OF VASTE DAGEN.