AMETHIST

Developing People

# Communicatie & Gedragsstijlen

**Waarom een communicatietraining?**
Omdat tussen praten en de boodschap begrijpen niet alleen een paar oren zitten, maar een heel gebied van vertaling en perceptie.
In het geval van conflicten, inefficiënte of onprettige samenwerking, onbegrip, disfunctioneren, ergernis, teleurstellende resultaten en frustratie, is er meestal niet werkelijk sprake van conflicten, botsende karakters, onwil, te weinig motivatie, te weinig competentie, te weinig respect en halsstarrigheid, maar van inadequate communicatie!

**Frustratie**
Toch kan het zo frustrerend zijn, dat je het maar niet eens meer probeert. Dat je een goed idee niet meer bespreekt, maar bindend oplegt, omdat er toch wel weer veel weerstand zal zijn. Vreemd dat de uitvoering van het plan vervolgens te wensen overlaat? Of dat je een idee bij voorbaat al laat varen, vanwege de verwachte weerstand? Of dat je de wat lastiger gesprekken (kritiek, slecht nieuws, beoordelingen) maar liever vermijdt, of per elektronische post afdoet, omdat je eigenlijk niet voldoende gereedschap hebt om zo'n gesprek te voeren? Tijdsdruk heeft daarbij geen positieve invloed op de kwaliteit van onze communicatie of op onze bereidheid te investeren in een goede communicatie en daarmee in een goede (werk)relatie.

Uit de dagelijkse praktijk gegrepen:
- Hij luistert nooit naar mij, hij doet het toch op zijn eigen manier.
- Hij overvalt mij voortdurend, ik voel mij niet gerespecteerd.
- Mijn ideeën zijn toch goed, waarom krijg ik ze er niet door?
- Bij het koffieapparaat kan ik goed met hem overweg, maar zodra het over werk gaat, maakt hij er een chaotisch geheel van.
- Altijd die tegenstand als we een verandering invoeren. Hoe krijg ik ze nou op een snelle manier gemotiveerd?
- Ik begrijp er helemaal niets van. Wat bedoel je nou eigenlijk?
- Bij haar krijg ik geen kans, ze walst overal overheen. Zo kan ik niet samen werken
- Hij is zo langzaam van begrip, ik kan het drie keer sneller even zelf doen.
- Waarom is het nou nog niet gebeurd, ik heb het toch al twee keer vriendelijk gevraagd?!
- Hoezo, je hebt het niet begrepen, ik had het je toch uitgelegd??
- Ik word gezien als te bescheiden, te weinig assertief. Hoe kan ik laten zien wat ik in mijn mars heb?
- Brrr… altijd de zaken eerst. Wat een koude kikker.
- Tijdens onderhandelingen merk ik wel waar ik de grip verlies, maar hoe ik die moet terughalen??
- Hoe kan ik zorgen dat hij deze keer niet ontploft als ik hem kritiek geef?
- De ene keer hebben we een goede samenwerking, de andere keer zet zij haar hakken in het zand. Hoe kan ik dat veranderen?
- Hij werkt altijd op zijn eigen manier en negeert afspraken die daarover gemaakt zijn.

Herkenbaar? Toch zijn al deze obstakels te vermijden. In de training leer je op snelle en directe wijze te zien waar de kink in de communicatiekabel zit.

**Resultaat**
De training geeft je veel nieuw gereedschap mee waarmee zowel in de training als in de dagelijkse praktijk gewerkt kan worden. Het resultaat is bijzonder:
- Opeens kan ik met allerlei soorten mensen goed communiceren.
- Een eye-opener deze training! Door een paar kleine veranderingen van mijn kant heb ik met veel mensen mijn samenwerking verbeterd.
- Besprekingen verlopen sneller en effectiever, nu ik de technieken uit de training gebruik.
- Ik weet nu hoe ik met iedereen heldere afspraken kan maken, waarover geen misverstand kan bestaan.

## 'En hoe gaat het met jou?' 'Niet zo erg hoe, ik voel

- Ik heb veel meer inzicht gekregen in hoe communicatie verloopt, hoe het verkeerd kan lopen en wat ik kan doen om dat te voorkomen.
- Ik heb meer begrip gekregen voor de stijl van communiceren van mijzelf en voor die van anderen en kan veel meer ontspannen communiceren met deze personen.
- Ik zie niet meer op tegen slecht nieuws gesprekken omdat ik ze nu adequaat kan voeren en bovendien mijn verwachtingen voor de toekomst kan overbrengen op een manier die begrepen wordt.
- Ik heb nooit geweten hoeveel van onze problemen ontstaan door inadequate communicatie. En dat de oplossing zo simpel kon zijn...
- Ik heb altijd gedacht dat sommige mensen nu eenmaal niet bij elkaar passen. Nu weet ik dat het alleen een kwestie van anders communiceren is. Met het gereedschap uit de training lukt mij dat goed!
- Door wat ik geleerd heb in de training kan ik veel beter inspelen op de behoeften en wensen van mijn gesprekspartners.
- Ik heb met veel mensen in mijn omgeving de spraakverwarring opgelost!

**Goed communiceren**
Goed communiceren werkt preventief voor het ontstaan van het grootste deel van de misverstanden, irritaties en conflicten in het dagelijks leven. Preventief voor het niet behalen van je doel. Preventief voor het ontstaan van teleurstellingen binnen relaties, privé en op het werk.
Goed communiceren is ook het middel om verstoorde relaties of samenwerking weer te herstellen. Soms even investeren, maar met verbluffende resultaten als je het gereedschap uit de training gebruikt.
De resultaten zullen je verbazen, zowel in je professionele leven als privé.

**Inhoud**
Dag 1 t/m 3
- Anderen interesseren en motiveren voor nieuwe ideeën
- Een verzoek doen zonder weerstand te creëren
- Omgaan met teleurstellingen en kritiek
- Omgaan met weerstand
- Verschillende stijlen van communiceren en hoe daarmee te werken
- Positieve feedback geven op de manier die bij je gesprekspartner past, dat wil zeggen in de vier verschillende communicatiestijlen.

Dag 4
- Omgaan met conflicten op een manier die de harmonie herstelt
- Negatieve feedback geven op de manier die bij je gesprekspartner past, dat wil zeggen in de vier verschillende communicatiestijlen.

**Wat zijn die communicatiestijlen?**
Als je kijkt naar de manier van communiceren dan zie je dat er vier ‘hoofd’ manieren van communiceren zijn, die we communicatiestijlen noemen. Binnen één stijl zie je overeenkomsten in de manier van communiceren. Omdat we niet weten dat er andere stijlen van communiceren zijn dan de onze, of hoe die stijlen in elkaar zitten en hoe wezenlijk anders ze zijn dan de onze, denken we veel vaker dat we een conflict hebben of dat karakters niet bij elkaar passen dan in werkelijkheid het geval is. Tijdens de training wordt dat op een vrolijke manier duidelijk, wat gepaard gaat met het feest van herkenning. Veel van je communicatiestoornissen komen in een ander licht te staan en blijken eigenlijk vrij makkelijk oplosbaar. Ook die, die zich al jaren lijken voort te slepen. Simpelweg door het spreken in de verschillende communicatiestijlen.

## me al een hele tijd niet helemaal hoe’

**Werkvormen**
Gedurende de gehele training wordt uitgegaan van ervaringsleren. Eens gedaan, nooit vergeten. Dit in tegenstelling tot theoretisch leren, dat alleen onthouden kan worden door de kracht van de herhaling. Zodra deze er niet (meer) is, wordt het geleerde al snel weer vergeten. Om uit ervaring te kunnen leren is het nodig dat de deelnemers een actieve rol spelen in de onderdelen van de training. Zelf ontdekken van de eigen patronen, gewoontes, mogelijkheden en beperkingen, d.m.v. praten, luisteren naar de trainer of naar muziek, schrijven of tekenen, in kleine groepjes, in de grote groep of alleen. Toepassen van het geleerde in werkgroepjes, door een oefening of een spel te doen. Het voorbereiden van de volgende trainings-dag door huiswerkopdrachten te doen in de dagelijkse praktijk. Voor deze afwisseling van werkvormen is bewust gekozen omdat op deze manier aangesloten wordt bij ieders leerstijl. Dit is een belangrijke voorwaarde om alle afzonderlijke deelnemers hun vooraf gestelde doelen te laten bereiken.

**Duur**
- Twee aaneensluitende dagen
- Dag drie een paar weken later
- Een terugkomavond
- Een optionele dag 4

**Certificering**
Deze training is gecertificeerd door de MfN in de categorie 1a. Het aantal toegekende PE punten is: 24

Mediatorsfederatie KWALITEITSREGISTER Nederland
PERMANENTE EDUCATIE

Deze training is gecertificeerd door de NOBCO/EMCC voor 6 PE punten onder het kenmerk: 120523-ADP-300

NOBCO
Nederlandse Orde van Beroepscoaches

**AMETHIST Developing People** houdt zich bezig met de ontwikkeling en groei van mensen, zowel in de werksituatie als in persoonlijke omstandigheden.
Wij werken vanuit de gedachte dat ieder mens een onuitputtelijke bron is van talenten, mogelijkheden en liefde.
In die zin is ieder een perfect wezen dat bij zichzelf alleen maar hoeft te ontwikkelen wat al aanwezig is.
AMETHIST Developing People reikt daarvoor de instrumenten en technieken aan, zodat individuen en teams kunnen komen tot excellente relaties en prestaties.

**Missie**
AMETHIST Developing People heeft daarom als missie een wereld te creëren waarin ieder mens tot zijn recht komt en de ruimte vindt om zijn volledige potentieel te benutten.

**Visie**
Dit kan tot stand komen door niet top-down, maar vanuit een leraar-leerling paradigma te werken, waarin ieder voortdurend zowel leerling als leraar is. Doel daarvan is om zowel bij onze cliënten als bij onszelf autonomie en bewustzijn te vergroten, zodat iedereen kan komen tot een zo groot mogelijke ontwikkeling en vervulling.

**Waarden**
Wij werken vanuit de volgende waarden:
- respect
- kwaliteit
- zorg
- excellentie
- liefde
- transparantie