

Samenwerken & Communiceren op de werkvloer

de basisvaardigheden voor mbo'ers



Uitgeverij Angerenstein

Colofon

Titel Samenwerken & Communiceren op de Werkvloer
derde herziene druk

Ondertitel de basisvaardigheden voor mbo'ers

ISBN 978 90 85241 416

Uitgever Uitgeverij Angerenstein
Postbus 2056
6802 CB Arnhem

Telefoon 026 3640220

Fax 026 3622205

e-mail info@angerenstein.nl

internet www.angerenstein.nl

© uitgeverij Angerenstein 2010

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inleiding

Of iemand succes heeft in zijn of haar werk hangt vooral af van twee vaardigheden: samenwerken en communiceren. Ook voor mbo'ers is samenwerken en communiceren erg belangrijk.

Met dit boek willen we een praktisch hulpmiddel bieden om mbo'ers die (gaan) werken te trainen in samenwerken en communiceren op de werkvloer.

Assistentfuncties

Dit boek is bestemd voor iedereen die in assistentfuncties werkt of gaat werken. Voor uitvoeren die hun vaardigheden vooral op de werkvloer nodig hebben. Voor mensen die Nederlands als eerste taal spreken én voor mensen die Nederlands als tweede taal spreken.

Basisvaardigheden

We kozen voor dit boek de basisvaardigheden waar vrijwel iedereen die in assistentfuncties werkt, of gaat werken, mee te maken krijgt:

- luisteren
- vragen stellen
- controleren of je elkaar begrijpt
- een (andere) cultuur begrijpen
- kennismaken
- telefoneren
- meedoen in een gesprek
- afspraken maken
- kritiek geven
- kritiek ontvangen
- duidelijk zijn in wat je (niet) wilt
- samenwerken met je baas
- samenwerken met collega's
- een functioneringsgesprek voeren
- aan een vergadering deelnemen
- solliciteren

Een praktisch hulpmiddel

In dit boek geen uitgebreide theoretische verhalen over communicatie en samenwerking. Wel:

- beknopte theorie;
- veel voorbeelden van medewerkers in assistentfuncties;
- 49 opdrachten om samen de vaardigheden te trainen.

De formule van dit boek

- 1 Ieder hoofdstuk begint met een korte beschrijving van het leerdoel:



- 2 Bij de korte theorie staan voorbeelden met een getinte ondergrond:

Jij vindt dat iemand een te lange broek aan heeft. Je kunt dat op twee manieren zeggen:

afbrekend: 'Dat is geen gezicht, die te lange broek van je.'

opbouwend: 'Het lijkt me mooier als je die broek wat korter maakt.'

- 3 Door het boek heen staan vijftig afbeeldingen met mini-samenvattingen.



Deze mini-samenvattingen zijn als Powerpoint-presentatie bij het boek verkrijgbaar. Dit biedt de docent/trainer de mogelijkheid om eerst kort iets uit te leggen met behulp van de sheets, en daarna de cursisten te laten oefenen.

- 4 In het boek staan 49 opdrachten waarmee de cursist de stof verwerkt en vaardigheden daadwerkelijk traint. Bij iedere oefening staat:
- het doel;
 - een indicatie van de tijdsduur;
 - de werkwijze;
 - een aantal nabesprekingsvragen.

We wensen docenten, trainers, cursisten en deelnemers heel veel succes bij het werken met dit boek.

En, natuurlijk willen wij ook met u samenwerken en communiceren. We horen graag wat u van dit boek vindt.

Inhoud

1 Wat je moet weten over communicatie

1.1	Inleiding.....	9
1.2	Wat is communicatie?	10
	Opdracht 1 Communicatie???	11
1.3	Communiceren met een bedoeling	12
	Opdracht 2 Mijn doel	13
1.4	Communiceren zonder woorden	14
	Opdracht 3 Ik kan je niet zien	16
	Opdracht 4 Spreekwoorden	17
1.5	Waarom is communiceren zo moeilijk?	18
	Opdracht 5 Niet gezien	19
	Opdracht 6 Mijn idee is	21
1.6	Hoe zorg je voor een goede communicatie?	23
	Opdracht 7 Feiten of meningen	26

2 Sociale vaardigheden

2.1	Inleiding.....	29
2.2	Beroepsvaardigheden en sociale vaardigheden	30
	Opdracht 8 Beroepsvaardigheden of sociale vaardigheden?	31
	Opdracht 9 'De koppakking'	33
2.3	Het belang van sociale vaardigheden	34
	Opdracht 10 Sociale vaardigheden verbeteren	35
2.4	Vragen stellen, luisteren en controleren	36
	Opdracht 11 Mijn leven over vijf jaar	40
	Opdracht 12 Ik snap er geen bal van	41

3 Cultuur en samenwerken

3.1	Inleiding.....	43
3.2	Wat is cultuur?	44
	Opdracht 13 Een lekker vlotte tante	46
3.3	De Nederlandse bedrijfscultuur	48
	Opdracht 14 Hoe is het met je?	51
	Opdracht 15 Frites eten	52

4 Contacten leggen

4.1	Inleiding.....	55
4.2	Kennismaken	56
	Opdracht 16 De eerste indruk	57
	Opdracht 17 CD Dome Shop	60
4.3	Mengen in een gesprek	61

	Opdracht 18 Aanschuiven.....	62
4.4	Een telefoongesprek voeren	63
	Opdracht 19 Uno Garaga	65
	Opdracht 20 Bel jij even?	67

5 Samenwerken

5.1	Inleiding.....	69
5.2	Wat is samenwerken?.....	70
	Opdracht 21 Waarom goed? Waarom slecht?.....	71
5.3	Afspraken maken	72
	Opdracht 22 Zijn jouw afspraken DAU?.....	74
	Opdracht 23 Liever niet op zaterdag.....	75
5.4	Tien regels voor een goede samenwerking.....	76
	Opdracht 24 Wat hoort bij wat?.....	79
	Opdracht 25 Mijn persoonlijke top vijf.....	81
	Opdracht 26 Knutselen	82

6 Kritiek geven en ontvangen

6.1	Inleiding.....	85
6.2	Het belang van kritiek	86
	Opdracht 27 Hoe kritisch ben jij?	87
6.3	Opbouwende en afbrekende kritiek	88
	Opdracht 28 Van afbrekend naar opbouwend	90
6.4	Kritiek geven	91
	Opdracht 29 Ahmed is te laat	93
6.5	Kritiek ontvangen	94
	Opdracht 30 Lekkere peuk	95

7 Opkomen voor jezelf

7.1	Inleiding.....	97
7.2	Wat is assertiviteit?	98
	Opdracht 31 Winnen of verliezen?	100
	Opdracht 32 Terecht of onrecht?	102
7.3	Gedrag herkennen.....	104
	Opdracht 33 Geld lenen.....	106
7.4	Waarom assertief doen?.....	107
	Opdracht 34 Even boodschappen doen	108
7.5	Zes tips om assertiever te worden	109
	Opdracht 35 Is ie assertief?.....	110
	Opdracht 36 Assertiever worden	111

8 Samenwerken met je leidinggevende

8.1	Inleiding.....	113
8.2	Wat verwacht je van elkaar?.....	114
	Opdracht 37 In de hoek.....	116
8.3	Samen werken met je leidinggevende	117
	Opdracht 38 Fiets'm erin	120
8.4	Gesprekken met je leidinggevende	122
	8.4.1 De individuele werkbespreking.....	122
	Opdracht 39 Wie is er aan de beurt?.....	126
	8.4.2 Het functioneringsgesprek	127
	Opdracht 40 Johan en Paula.....	131

9 Deelnemen aan een vergadering

9.1	Inleiding.....	135
	Opdracht 41 Naar China	136
9.2	Wat is een vergadering?	137
9.3	De agenda	138
9.4	Vergaderdoelen.....	140
	Opdracht 42 Wat is het doel?	142
9.5	Samen weet je meer dan alleen	143
	Opdracht 43 Brainstormen	144
9.6	Taken van de voorzitter	145

9.7	De rol van de deelnemer	146
	9.7.1 Deelnemersgedrag	146
	Opdracht 44 Honderd voor honderd	148
	9.7.2 Onderbouwen van je mening	149
	Opdracht 45 Waarom?	151
	Opdracht 46 De open dag bij De Inloop.....	152

10 Solliciteren

10.1	Inleiding.....	155
10.2	Vraag en aanbod	156
10.3	Solliciteren in stappen.....	157
	10.3.1 Wat wil ik en wat kan ik?	157
	Opdracht 47 Persoonlijk profiel	159
	10.3.2 Waar vind ik banen?	160
	10.3.3 Wat wil de werkgever?	163
	10.3.4 Sollicitatiebrief en curriculum vitae.....	163
	Opdracht 48 Reageren op een advertentie	169
	10.3.5 Hoe bereid ik me voor op het sollicitatiegesprek?	170
	10.3.6 Hoe gedraag ik me in het sollicitatiegesprek?.....	170
	Opdracht 49 Het sollicitatiegesprek	172

Index		175
--------------	-------	-----

1 Wat je moet weten over communicatie

1.1 Inleiding

Dit boek gaat over samenwerken en communiceren op de werkvloer. We gaan in dit boek allerlei onderwerpen behandelen die daar mee te maken hebben. Bijvoorbeeld hoe je een telefoongesprek voert of hoe je iemand kritiek kunt geven.

Om samenwerken en communiceren goed te begrijpen, moet je eerst enkele dingen weten over communicatie. Dingen over communicatie die je gewoon moet weten, om de rest van het boek te kunnen begrijpen. Daarvoor is dit hoofdstuk.

De inhoud van dit hoofdstuk:

- 1.2 Wat is communicatie?
- 1.3 Communiceren met een bedoeling
- 1.4 Communiceren zonder woorden
- 1.5 Waarom is communiceren zo moeilijk?
- 1.6 Hoe zorg je voor een goede communicatie?

1-1

Om de stof toe te passen, vind je in dit hoofdstuk zeven opdrachten.

1.2 Wat is communicatie?

Als mensen bij elkaar zijn, communiceren ze. Of ze dat nu willen of niet. Ze kunnen niet niet-communiceren.

Wat is communicatie? Communicatie is het overdragen van informatie tussen mensen. En als mensen bij elkaar zijn, dragen ze altijd informatie over.

Informatie kun je mondeling overdragen, aan iemand die tegenover je zit of die je aan de telefoon hebt. Informatie kun je ook schriftelijk overdragen, via een briefje of door een advertentie in de krant te plaatsen. En, informatie draag je over door iets te zeggen of te doen, maar ook door juist niets te zeggen of te doen. Ook iemand die met z'n rug naar de groep zit en naar buiten kijkt, draagt informatie over, bijvoorbeeld: 'Ik heb niet zo'n zin in een gesprek, laat mij maar even met rust'.

In al deze gevallen is er sprake van communicatie. Als er contact is tussen mensen, is er automatisch ook communicatie.



Natuurlijk kun je ook contact met dieren hebben. Er zijn zelfs mensen die zeggen dat ze contact hebben met bomen. In dit boek hebben we het over contact tussen mensen, communiceren met je chef, collega's, klanten, of anderen waarmee je op je werk te maken krijgt.

Opdracht 1 Communicatie???

doel

Het doel van deze opdracht is dat je situaties herkent, waarin mensen communiceren.

tijdsduur

± 20 minuten

werkwijze

Bepaal samen met je buurman of buurvrouw of er in de situaties hieronder, sprake van communicatie is.

situaties

- 1 Ik stel een vraag aan mijn buurvrouw.
- 2 M'n maag knort en mijn collega vraagt of ik een boterham wil.
- 3 Mijn chef kijkt me boos aan als ik weer eens te laat kom.
- 4 Als ik weer eens te laat kom, durf ik mijn chef niet aan te kijken.
- 5 Ik hoor dat mijn burens ruzie hebben. De volgende dag vraag ik aan mijn buurman: 'Alles goed?'
- 6 Ik krijg een briefje van mijn klasgenoot met een tekening die de docent moet voorstellen.
- 7 Mijn chef heeft aan mijn collega gevraagd of ik bij hem wil langskomen.
- 8 Mijn collega vertelt me een mop.
- 9 Ik krijg een uitnodiging voor een bruiloft in Turkije.
- 10 Als ik iemand de weg vraag, loopt ie hard weg.



Waarom is hier sprake van communicatie?

1.3 Communiceren met een bedoeling

Als mensen op het werk communiceren, willen ze iets bereiken met het contact dat ze leggen. Ze hebben een doel.

Ineke is beveiligingsmedewerkster in het stadskantoor van Amsterdam. Ineke loopt rond om vragen te beantwoorden van bezoekers én om ongewenste figuren buiten te houden. 's Morgens heeft ze eerst overleg met haar baas om te bekijken wat ze die dag moet doen. Daarna legt ze een bezoeker uit waar loket 14 is. Vervolgens vraagt ze iemand waarvoor hij komt. Het blijkt een zwerver te zijn, die ze naar buiten begeleidt.

Ineke heeft in deze korte tijd al drie contacten met een doel gelegd:

- ze heeft van haar chef gehoord wat ze moet doen;
- ze heeft een bezoeker uitgelegd waar die moet zijn;
- ze heeft iemand gevraagd waarvoor hij komt.

Communiceren op je werk heeft dus een doel: je wilt iets duidelijk maken of je wilt iets weten. Zelfs als je met je collega koffie zit te drinken, en je vraagt hoe z'n weekend was heb je een doel: je wilt weten hoe z'n weekend was.

Het is dus heel belangrijk dat je elkaar begrijpt, want anders kun je je doel niet bereiken. Stel dat de bezoeker van het stadskantoor Russisch praat, dan kan Ineke de bezoeker niet begrijpen. De communicatie is dan niet gelukt. Communicatie is dus gelukt als je elkaar begrijpt.



1-3

Geslaagde communicatie:

je begrijpt van elkaar wat je bedoelt