

## INTERPERSONNELIJKE COMMUNICATIE

### Activiteitspool

GEDRAGSCOMPETENTIES

### Prijs/deelnemer

240,00 €

### Prijs/gereserveerde sessie

2.191,00 €

### Duur van de opleiding

3 dagen ( 21 uren)

### Contactpersoon

Patrick GILET Beheerder klantendossiers - IT beheerder

pgilet@erap-gsob.brussels

### Hoe inschrijven?

### Formule

Face-to-face

### Max. aantal deelnemers/sessie

12

### Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

## Beschrijving van de opleiding

Een degelijke communicatie is essentieel om een goede werkrelatie tussen collega's en met partners te garanderen en burgers een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Helaas is goed communiceren niet vanzelfsprekend. Daarom bestaan er heel wat technieken om de communicatie tussen twee personen beter te laten verlopen. Zodra een medewerker deze technieken onder de knie heeft en toepast, kunnen ze de interpersoonlijke relaties merkbaar positief beïnvloeden. Door de Brusselse ambtenaren in deze verschillende technieken op te leiden, zullen de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en ook de relaties met partners en tussen collega's binnen eenzelfde instelling erop vooruitgaan.

## Doelstellingen

Na afloop van deze opleiding zijn de deelnemers in staat om:

- de communicatieregels en mechanismen die meespelen bij interpersoonlijke relaties beter te begrijpen.
- de manier waarop ze communiceren en hun attitudes in interpersoonlijke communicatiesituaties te begrijpen.
- de kwaliteit van hun interpersoonlijke communicatie te verbeteren door verschillende communicatietechnieken toe te passen (niet-aanvallende communicatie, actief luisteren, DESC-methode...).

## Doelgroep

De opleiding staat open voor ambtenaren werkzaam binnen de gemeentebesturen, de OCMW's, de politiezones en de gewestelijke en paragewestelijke instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, alsook voor medewerkers van de ministeriële kabinetten van het BHG.

## Pedagogische methoden

Door middel van actieve oefeningen, groepsactiviteiten, individueel werk, gefilmde rollenspelen, sketches, praktijksituaties en allerlei praktische oefeningen, nodigt de opleiding elke deelnemer uit om zijn of haar communicatiepraktijken te analyseren om een observatierooster voor zelfanalyse op te stellen, moeilijke communicatiesituaties op te sporen en de interacties te verbeteren.

## Inhoud

### Communicatieschema

#### Verbale en non-verbale communicatie

#### Bewustwording van de eigen communicatie

#### Bewustwording van belemmeringen voor interpersoonlijke communicatie om ze te overwinnen en wederzijds onbegrip te vermijden

- Filters van anderen die verband houden met hun relatie tot de werkelijkheid (noties van intergenerationele communicatie, noties van interculturele communicatie, filters in verband met hiërarchische positie)
- Semantische differentiaal
- Onderscheid tussen feiten, meningen en interpretaties

#### Technieken en tools om het eigen communicatievermogen aan te scherpen

- Doordacht communiceren (de communicatie aanpassen aan attitudes, een vraag formuleren, ervoor zorgen dat de gesprekspartner luistert en je begrijpt, actief luisteren, inleving, de rollen en verwachtingen van iedereen verduidelijken)
- Assertief communiceren (zich doen gelden, zijn argumenten gewicht geven, nee kunnen zeggen)

- Feedback geven en krijgen (verschillen aanvaarden, de juiste woorden gebruiken, kritiek meenemen om te groeien, tegenspraak kunnen aanvaarden)
- Communicatie bij meningsverschillen (win-winrelatie, constructief omgaan met bezwaren, ingaan op een negatieve opmerking, slecht nieuws brengen)
- Omgaan met communicatiestoornissen (communicatie in conflictsituaties)

## **Beschikbaarheid in de catalogus**

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 31 maart 2023.