

Workshop Effectief communiceren en gesprekstechnieken

11 juni 2025



Even voorstellen!



Anne Peters

*Gecertificeerd Hoger Veiligheidskundige
Arbeids- & Organisatiedeskundige*

Arbo ambassadeur Technische Groothandel
REGIO NOORD OOST

Tel: 06 14786097

www.arbotechnischegroothandel.nl

Programma

- Wat is effectief communiceren?
- Communiceren met medewerkers
- Valkuilen
- Test
- Verbaal en non-verbale communicatie
- Tips voor non verbale communicatie
- Tips voor verbale communicatie

Wat is effectief communiceren?

Je boodschap overbrengen – in alle vormen, van digitaal tot verbaal – zodat deze helemaal goed overkomt: 100% zoals jij hem bedoeld hebt, zonder miscommunicatie en misinterpretatie en zonder dat je gesprekspartner zich onjuist of onprofessioneel behandeld voelt.

Wat is effectief communiceren?

Goede communicatie heeft alles te maken met horen, zien, voelen en inlevingsvermogen



Communiceren met medewerkers: met wie spreek ik?

- Iedereen is anders
- Pas jezelf aan
- Wil je een positieve discussie? Voer hem dan ook positief
- Sta open voor de input van anderen

Inlevingsvermogen (leerproces)



Toepassen van het leerproces

1. Onbewust onbekwaam

- vertel de medewerker duidelijk wat hij moet doen en pas op dat je niet ongeduldig wordt

2. Bewust onbekwaam

- coach de medewerker en pas op dat je niet betuttelt of hem niet serieus neemt

Toepassen van het leerproces

3. **Bewust bekwaam**

- deze medewerker kun je om een boodschap sturen en pas op dat je niet teveel opdrachten geeft omdat zij de enige zijn die het kunnen doen.

4. **Onbewust bekwaam**

- naar deze medewerker heb je geen omkijken naar, maar pas op dat je ze teveel vrijheid geeft dat ze hun betrokkenheid verliezen.

Valkuilen



Test

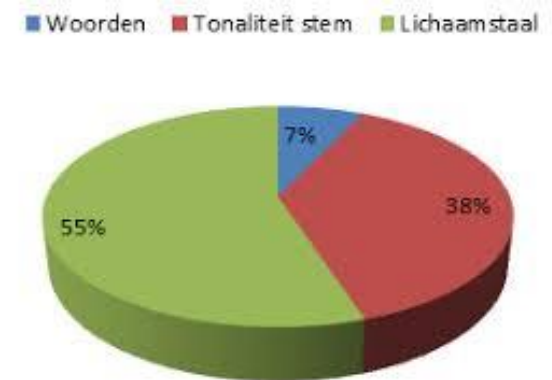
Overschat jij je eigen communicatie?



Verhouding verbaal/non verbale communicatie

De 7-38-55 regel beschrijft de manier waarop mensen emoties naar elkaar communiceren;

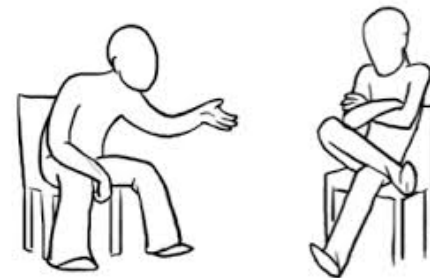
- 7% van de communicatie vindt plaats via woord
- 38% via intonatie van de stem
- en 55% via lichaamstaal



Je boodschap moet in overeenstemming zijn je gebaren, houding en stemgebruik (congruent zijn)

Tips voor non-verbale communicatie

- ✓ Richt je lijf op, in een powerpose, voor kracht en vertrouwen.
- ✓ Hou je houding geopend, zonder gekruiste armen of benen.
- ✓ Neem de ruimte in die je krijgt (en maakt jezelf groot)
- ✓ Let op je richting, blijf altijd gericht op je gesprekspartner(s).



Tips voor non-verbale communicatie

- ✓ Glimlachen is je openingszin, ook bij een lastig gesprek.
- ✓ Houd oogcontact, voor aandacht en interesse.
- ✓ Let op de opgetrokken wenkbrauw, dan wordt het interessant.
- ✓ Lift je wenkbrauwen, mondhoeken, kin en handen.



Tips voor verbale communicatie

- ✓ Denk eerst na, een paar seconden over wat je gaat zeggen.
- ✓ Wees positief, zonder te klagen, en zonder de lolbroek te worden.
- ✓ Ga niet pochen met moeilijke woorden. Live en digitaal.
- ✓ Kom snel tot de kern van je verhaal. Live en digitaal.
- ✓ Spreek nooit neerbuigend, ook niet als je de baas bent.
- ✓ Stel meer vragen dan je krijgt. Vraag, en vraag dóór.

Tips voor non-verbale communicatie

- ✓ Leer niets uit het hoofd, maar gebruik steekwoorden.
- ✓ Maak je woorden visueel, dan worden ze onthouden.
- ✓ Verlaag en kalmeer je stem in een paar ademteugen.
- ✓ Neem de tijd voor heldere woorden en zinnen.
- ✓ Even pauzeren voor en na de kernboodschap

Luister meer dan je spreekt; 20% spreken versus 80% luisteren. Wees stil op de juiste momenten (rondom de kernboodschap).



Kortom...

- ✓ Oefenen!
- ✓ Houdt een open geest!

**Je hebt twee jaar nodig
om te leren praten en
vijftig om te leren zwijgen.**

OM
DENKEN

Ernest Hemingway



Tot slot

- Meer informatie over Arbo & Veiligheid in de technische groothandel?
<https://www.arbotechnischegroothandel.nl/>
- Ondersteuning Arbo Ambassadeurs: gratis bedrijfsbezoek en advies

Vragen ?



Anne Peters
06 – 14786097
info@veiligheidatwork.nl