

Opdracht 7.5: Professioneel communiceren

Informatie over de opdracht

Behoort bij:	Module 7: Productiemanagement
Is gerelateerd aan:	- Opdracht 7.3: Instructie geven - Opdracht 7.4: Medewerkers begeleiden
Benodigde theorie:	E-learning 7.2 Communicatie en persoonlijk leiderschap

Leerdoelen

Na deze opdracht kun je

- bedenken in welke situaties het mogelijk lastig is voor jou om professioneel te reageren
- tactieken bedenken waardoor het toch lukt om professioneel te communiceren
- die tactieken toepassen, erop reflecteren en waar nodig bijsturen

Introductie

Vanuit je functie als operator C wordt er van je verwacht dat je professioneel communiceert. Dat betekent dat je je communicatie afstemt op wat de situatie nodig heeft. Vaak zal dat als vanzelf gaan. Maar er zijn situaties waarin dat lastig kan zijn.

Bijvoorbeeld, als iemand boos op je is kan het lastig zijn om niet boos terug te reageren. Terwijl dat voor het verloop van de situatie wel constructiever is. Of als iemand een opmerking maakt die je raakt, kan dat ook lastig zijn. Vooral als je in het moment een reactie terug moet geven en er niet rustig over na kan denken wat nou de meest helpende reactie is.

Het helpt als je er vooraf al over nadenkt welke reacties je mogelijk kan krijgen, waarin dit voor jou lastig is. En, als je vooraf ook al bedenkt hoe je zou willen reageren. Dan kan je daar in het moment zelf op terugvallen.

De opdracht

Het oefenen met professioneel communiceren ga je doen aan de hand van twee andere opdrachten uit deze module, namelijk:

- Opdracht 7.3: Instructie geven
- Opdracht 7.4: Medewerkers begeleiden

Een instructie geven

In de opdracht Instructie geven ga je een instructie over een bepaalde handeling of taak geven aan een collega. Aanvullend aan die opdracht, voer je de volgende stappen uit:

- Bedenk waardoor jij in deze situatie getriggerd kan worden. Bijvoorbeeld: iemand is het niet eens met jouw uitleg en jij hebt de neiging om dan in de verdediging te schieten in plaats van te luisteren naar de argumenten en te bedenken wat je daarmee kan. Of, als iemand het niet snapt de eerste keer heb je de neiging om je daaraan te storen en kortaf te reageren in plaats van te proberen het op een andere manier uit te leggen. Wat dit is kan voor iedereen anders zijn, dus bedenk vooral wat in jouw geval een trigger kan zijn.
- Bedenk wat jij nodig hebt om in deze situatie professioneel te communiceren. Bijvoorbeeld: als iemand het niet met me eens is kan ik zeggen *“Voor deze instructie vind ik het handig als we het op mijn manier doen, maar we kunnen het later hebben over hoe jij het ziet”*. Of in de tweede situatie kan je je voornemen om in je hoofd tegen jezelf *“het is voor mij ook handiger als m'n collega het goed snapt, steek er nu wat tijd in om te zorgen dat het goed landt”*. Ook hier geldt: het is

persoonlijk wat werkt voor jou, dus probeer jezelf in te leven in de situatie en iets passends te bedenken.

NB: in de opdracht over Instructie geven staat een verwijzing naar deze opdracht. Zo word je in de opdracht zelf herinnerd aan deze opdracht.

Medewerkers begeleiden

In de opdracht Medewerkers begeleiden ga je bij stap 4 feedback geven. De werkwijze hierbij is hetzelfde als bij de opdracht over Instructie geven:

- Bedenk waardoor jij getriggerd kan worden in deze situatie: bijvoorbeeld als de ander boos reageert op de feedback of als de ander jou ook (op een niet leuke manier) negatieve feedback gaat geven.
- Bedenk wat jij in deze situatie nodig hebt om professioneel te communiceren.

Tactieken toepassen en reflecteren

Wat je tot nu toe hebt gedaan voor deze opdracht is in feite hetzelfde als in de opdracht Persoonlijk leiderschap: je hebt een doel (professioneel communiceren) en je bedenkt tactieken om dat doel te bereiken.

Of je de tactieken daadwerkelijk kan toepassen bij de opdrachten over Instructie geven en Medewerkers begeleiden hangt ervan af of je reacties krijgt die voor jou lastig zijn. Is dat het geval, reflecteer dan ook op deze situaties zoals je dat geleerd hebt in de opdracht Persoonlijk leiderschap (en zoals is uitgelegd in de e-learning communicatie en persoonlijk leiderschap).

Als je dit niet hebt kunnen toepassen, probeer dan of je hier gedurende het doorlopen van deze module in minimaal 2 andere situaties kan toepassen. Lukt dat ook niet, vraag dan of je met een collega of met je begeleider kan oefenen, zodat je dit in ieder geval twee keer hebt geprobeerd. En reflecteer dan voor deze situaties op hoe het ging.

Resultaat van de opdracht

- Een beschrijving van twee situaties en de tactieken om professioneel te communiceren
- Een reflectie op twee situaties waarin je hebt geoefend met het toepassen van tactieken