

3.2

Communiceren kun je leren!

G1000Schagen



Met goede tweezijdige communicatie heb je meer begrip, een volwaardig gesprek, sneller een oplossing, duidelijkheid en meer vertrouwen.

Wat komen we tegen

- Teveel regels/bureaucratie
- Geen opvolging/terugkoppeling
- Geen korte lijntjes
- Geen transparantie/eerlijkheid/openheid
- Communicatie is vaak eenzijdig (stokt)

Wat moet er gebeuren?

- Onderzoek naar WAAROM de communicatie misgaat.
- Duidelijke spelregels maken rondom communicatie met de gemeente en zich daar ook aan houden.
- Korte lijntjes naar de juiste afdeling.
- Meer fysieke communicatie.
- Inloopdagdeel per afdeling.

Wat willen we bereiken,

- we willen ons gehoord voelen
- we willen open communicatie
- we willen antwoorden
- we willen actie

Wie doet wat: geldt voor iedereen

Luisteren , samenvatten, doorvragen.

- Actief luisteren
- Verbaal communiceren: helder en beknopt
- Non verbaal: stem houding en oogcontact
- Vriendelijkheid
- Zelfvertrouwen
- Empathie
- Openheid/eerlijkheid
- Feedback geven en ontvangen.
- Actie ondernemen
- Evalueren
- Reflecteren