

Break-out

Liza Harleman en Jorg Beumer

PROACTIEF COMMUNICEREN MET
JOUW STAKEHOLDERS



A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip, symbolizing agreement or partnership. The hands are positioned in the center of the frame, with the fingers interlocked. The background is a light-colored wooden surface, possibly a table, with some blurred objects like a blue container and a yellow tray visible. The overall image has a soft, teal-colored overlay.

Introductie

Mag ik u voorstellen aan...

- Met wie communiceer je?
- Waarom is proactief communiceren belangrijk?
- Proactief communiceren, hoe dan?

Ik communiceer, jij communiceert, wij...

Wat is een stakeholder?

Wat is communicatie?

Volgens de Dikke van Dale..



Ons dagelijks werk

De leverancier heeft nu geen tijd.

Als we dit eerder hadden geweten..

Volgende week gaan we het al implementeren.

Mag ik je even wat vragen?

Helaas, het past niet binnen deze sprint.

Heb jij heel even tijd voor mij?

Help! Het doet het ineens niet meer.

Het nieuwsbericht op het intranet heeft mij overvallen.

De volgende keer moeten we beter communiceren.

Proactief communiceren, hoe dan?

Als ik proactief communiceer met de stakeholder dan...

- Planbaar
- Regie nemen
- Voorspelbaar zijn
- Overzicht houden
- Hierdoor creëer je ruimte en tijd voor kwaliteit

Wat bedoelen we met proactief communiceren

- Zelf initiatief nemen
- Het verkrijgen van informatie
- Het verstrekken van informatie
- Je bereid je stakeholder voor op wat gaat komen (verwachtingsmanagement)

Communicatiemiddelen

Welke communicatiemiddelen kunnen jullie benoemen?

- Een voorbeeld hier van is e-mail.
- Maak zelf groepjes
- Schrijf op een stickervel jullie antwoorden.
- Er is geen goed of fout



Communicatiestrategie

Eenzijdig communicatie (Zenden)

- Voorbeeld

Tweezijdig communicatie (Zenden en Ontvangen)

- Voorbeeld

Tweezijdig communicatie (Dialogoog)

- Voorbeeld



Communicatiestrategieën

Plak de eerder genoemde communicatiemiddelen bij één van de drie communicatiestrategieën.

Licht aan elkaar toe waarom jij dit communicatiemiddel bij deze communicatiestrategie toepast?.

- Ga in dezelfde groepjes als bij opdracht 1 te werk
- Geen goed of fout



Tijd om het zelf te doen

Kunnen jullie het volgende toepassen op een casus?

Welke communicatiemiddelen zet je hiervoor in?

- denk hierbij ook aan de communicatie strategie

Wanneer plan je deze communicatie momenten?

- Denk aan één week van te voren , twee weken etc.
- Met welke frequentie?

- De casus krijgen jullie van ons
- Werk jullie antwoorden uit op 1 A4tje



Casus
1

Proactief communiceren OVER een wijziging.

De IV wijziging is de komst van MS Teams, de wijziging komt voort uit de trigger dat de organisatie heeft besloten hybride te gaan werken.

De organisatie heeft ervoor gekozen om MS Teams te gaan gebruiken als intern en extern communicatie/samenwerkingsapplicatie. Dit stelt de medewerkers in staat om met elkaar te communiceren en samen te werken onafhankelijk van haar/zijn werklocatie (thuis/kantoor/onderweg).

Omdat we maar kort de tijd hebben gaan we alvast twee stakeholdersgroepen benoemen (eindgebruiker, key-user)

Casussen

Casus 2

Proactief communiceren om een mogelijke IV wijziging op te halen bij je stakeholders.



Wat wij jullie graag mee willen geven.

- Vanaf morgen kan jij ook proactief communiceren met jouw stakeholder(s)
- Welke communicatiemiddelen heb jij voorhanden?
- Jullie weten dat er communicatiestrategieën zijn
- Welke strategieën zijn dit
- Wanneer zijn deze toepasbaar
- Dat ook communicatiemomenten planbaar zijn



DE IV COMMUNITY

Meld je gratis aan en wissel het hele jaar door van gedachten met vakgenoten!



Mei 2022:
900 leden