

Inhoudsopgave studiemateriaal

Opleiding:	NEVI 1
Onderdeel:	Module V2, Communiceren en effectief functioneren
Versie:	7.1

Algemene inleiding
Inhoudsopgave
Index
Literatuur
Inleiding module V2

Deel 1 Zakelijke communicatie voor de inkooporganisatie

- 1 Zakelijke communicatie
 - 1.1 Wat is communicatie?
 - 1.2 Het communicatieproces
 - 1.3 Ruis in de communicatie
 - 1.4 Vier aspecten van de boodschap
 - 1.5 Non-verbale communicatie
 - 1.6 Metacommunicatie
 - 1.7 Mondeling of schriftelijk communiceren?
- 2 Communicatietechnieken
 - 2.1 Actief luisteren
 - 2.2 Niet-sturende luistervaardigheden
 - 2.3 Sturende luistervaardigheden
 - 2.3.1 Vragen stellen
 - 2.3.2 Parafraseren van inhoud
 - 2.3.3 Reflecteren van gevoel
 - 2.3.4 Concretiseren
 - 2.3.5 Samenvatten
 - 2.4 Regulerende vaardigheden; structuur geven aan het gesprek
 - 2.5 Het bewust geven van informatie
 - 2.6 Kunnen overtuigen
 - 2.7 Omgaan met bezwaren
 - 2.8 Voorbereiden van zakelijke communicatie
- 3 Het verbeteren van prestaties door het geven van feedback
 - 3.1 Hoe geef ik op een goede manier kritiek?
 - 3.2 Feedback ontvangen

Deel 2 Overlegsituaties en besluitvorming

- 4 Het deelnemen aan overlegsituaties
 - 4.1 Voorzitterstaken
 - 4.1.1 Voorbereidende taken van de voorzitter
 - 4.1.2 Voorzitterstaken tijdens de vergadering
 - 4.2 Deelnemerstaken
 - 4.2.1 Deelnemerstaken voorafgaand aan de vergadering
 - 4.2.2 Bijdragen van deelnemers tijdens de vergadering
 - 4.3 Taken van een notulist
 - 4.3.1 Voorbereidende taken van de notulist
 - 4.3.2 Tijdens de vergadering
 - 4.3.3 Taken van de notulist na de vergadering
 - 4.4 Formeel of informeel overleg
 - 4.4.1 Formeel overleg
 - 4.4.2 Werkoverleg
- 5 Besluitvorming
 - 5.1 Brainstormvergaderingen
 - 5.2 De zes 'denkende' hoeden van Edward de Bono
 - 5.3 Manieren om een besluit te nemen

Deel 3 Individuele gespreksvormen; persoonlijke effectiviteit

- 6 Omgaan met klachten
 - 6.1 Objectieve en subjectieve klachten
 - 6.2 Professionele klachtenbehandeling
- 7 Het slecht-nieuwsgesprek
 - 7.1 Fase 1: slecht nieuws meteen brengen
 - 7.2 Fase 2: reacties opvangen
 - 7.3 Fase 3: zoeken naar oplossingen
- 8 Het interview
 - 8.1 Drie interviewtypen
 - 8.2 Structuur en vaardigheden ten behoeve van het interview
 - 8.2.1 Voorbereidende activiteiten
 - 8.2.2 Tijdens het interview
 - 8.2.3 Afsluiten
- 9 Time management
 - 9.1 Hoeveel tijd heb ik tot mijn beschikking?
 - 9.2 Wat is belangrijk en heeft prioriteit?
 - 9.3 Plannen
 - 9.4 Tijdverslinders

Deel 4 Macht en conflicthantering

- 10 Macht
 - 10.1 Machtsbronnen
 - 10.2 Manieren om de eigen machtspositie tijdens een overleg te versterken
 - 10.3 Interne relaties en machtsstructuren

- 11 Dynamiek in samenwerkingsrelaties: de roos van Leary

- 12 Conflicthantering
 - 12.1 Positieve en negatieve aspecten van conflicten
 - 12.2 Belangen van partijen en de invloed daarvan op de dynamiek van het conflict
 - 12.3 Escalatiefasen
 - 12.4 Motivatie, emotie, kennis, omgeving en gedrag: het MEKOG-model
 - 12.5 Vijf conflicthanteringstijlen
 - 12.6 Conflictbeheersing
 - 12.7 Inhoud en structuur van een conflictoplossingsgesprek
 - 12.8 Conflictbeheersing met behulp van een bemiddelaar

Evaluatie module V2, Communiceren en effectief functioneren