

m

En een oorvijs bij de koffie zeker.

Neem vooral ook je CEO of frontliner mee

Wat zei je?

Workshop 'Luisteren als vak'

dinsdag 6 mei 13.30 - 17.30 uur
Zwanenhof in Zenderen

De tiende ja!

Deze keer op een dinsdag, het nieuwe college moet het dus even zonder jou doen.

Kan ik mijn puberzoon meenemen om te leren luisteren?

Zwanenhof workshops

Workshops voor communicatie- en organisatieprofessionals in het oosten. Het concept: een actueel en uitdagend onderwerp, een echte 'crack' op dat gebied als gast, prettige plek in de regio en betaalbare prijs. Mijn doel: kennis en werkplezier met vakgenoten hier in de buurt te delen. Kijk op www.marjanengelen.nl waar de negen eerdere bijeenkomsten over gingen.



En na de tiende volgt...

Ken jij de werkelijke behoeften van je collega's, klanten, inwoners of patiënten? Weet jij of hetgeen je biedt, ook echt aansluit op hun wensen? Neem je de tijd om te vragen wat 'ze' van je producten en diensten vinden? Durf je te dealen met dat kwetsbare gevoel dat je krijgt als je vragen gaat stellen; alsof je zelf niet alles onder controle hebt?

Luisteren = loslaten

We hebben tegenwoordig prachtige online kanalen om te luisteren naar klanten en om naar feedback te vragen. Dat maakt ook tegelijk dat de relatie tussen klanten en organisaties meer onder druk staat dan ooit. Mening en oordelen zijn heel snel geogst én verspreid met 'like of dislike'. Echt luisteren, online of offline, naar klanten of medewerkers is echter niet zo makkelijk. Er dan ook echt wat mee doen is nog moeilijker, dat vraagt een flinke portie loslaten. Niet alleen van jou als communicatie professional, met name ook van je management. Organisaties die echt luisteren, kunnen sturen op verbetering en innovatie. Daarmee oogsten ze bewondering bij klanten en medewerkers.

Van 90% zenden naar 80% luisteren

Emeritus hoogleraar communicatiewetenschap Betteke van Ruler stelt dat we in ons vak van 90% zenden naar 80% luisteren gaan. De organisatie is steeds meer een arena van meningsvorming. Hoe dynamischer de omgeving, des te flexibeler je moet zijn in communicatie. Organisaties zijn in toenemende mate onderdeel van een netwerk in plaats van een middelpunt van een eigen universum. Ook op de website www.dncp.nl zie je een actuele levendige discussie over 'De Nieuwe Communicatieprofessional' en de zin van luisteren.

Organisaties hebben er groot belang bij om erachter te komen wat mensen, intern en extern, nou echt vinden.

Radboudumc: award voor hostmanship

Het Radboudumc in Nijmegen wilde graag de omslag maken van traditionele gezondheidszorg naar 'Participatory Healthcare'. Met andere woorden: de patiënten nadrukkelijker betrekken in het zorgproces. Daartoe werd in 2009 Corine Jansen aangetrokken als Chief Listening Officer. Zij ging in gesprek met patiënten en familieleden en kwam er zo achter waar mensen echt behoefte aan hebben. Zij legde de vinger op pijnlijke blinde vlekken in het zorgproces. Ook ontdekte ze ogenschijnlijk voor de hand liggende verbeteringen in de communicatie met patiënten. Het innova-

tieteam, het Radboud REshape & Innovation Center, won mede dankzij haar werk een Hostmanship Award.

Iedereen CLO?

Moeten we nou overal een Chief Listening Officer aanstellen? Bedrijven als Dell en Kodak deden dat. Of moeten we vooral leren van de aanpak en het principe en vervolgens in elk functieprofiel van CEO tot baliemedewerker de kenmerken van een CLO opnemen? Is dit vooral voer voor communicatieadviseurs? Wat moet je eigenlijk kunnen als luisteren onderdeel van je vak is?

Op 6 mei gaan we het hebben over die vragen en meer.

Bijvoorbeeld ook de vraag hoe je met je organisatie in een meer luisterende stand kan komen.

Workshop: 6 mei

In de tiende Zwanenhofsessie vertelt Corine Jansen over haar werk als Chief Listening Officer en over de bijzondere resultaten bij het Radboudumc die dat (nog steeds) oplevert. Vervolgens kijken we naar onze eigen organisaties en wat er nodig is om het luisterend vermogen op een hoger plan te krijgen. Corine: "Als je echt luistert naar je doelgroep is sneller en beter duidelijk wat er in een proces of dienst moet veranderen, dan na een diepe analyse van een enorme berg data."

Je gaat naar huis met

- Een kijkje in de innovatiekeuken van Radboudumc.
- Nieuwe inzichten en praktische ideeën over luisteren.
- Minstens één idee voor beter luisteren voor jouw organisatie.
- Een verse dosis inspiratie.
- En dat samen met collega communicatie- en organisatie professionals uit deze regio.

Corine Jansen

"Ik luister naar de behoeften, gevoelens, vragen en zorgen van mensen in de rol van patient, bewoner, burger, klant, medewerker." Corine begon ruim 23 jaar geleden in het communicatievak en heeft jarenlange management-ervaring. In 2009 begon zij met haar werkzaamheden als Chief Listening Officer/ professioneel luisteraar bij het REshape & Innovation Center van het Radboudumc. Zij is actief lid van The International Listening Association en Certified Listening Professional. Zij werkt vanuit haar bedrijf JoConnect (www.joconnect.nl) en geeft ook trainingen op het gebied van luisteren.

Kosten en opgave

Workshop 'Luisteren als vak', dinsdag 6 mei 2013, 13.30 tot 17.30 uur, Zwanenhof Zenderen.

Kosten € 110,- per persoon en € 175,- (ex BTW) als je met twee personen uit één organisatie komt.

Opgave kan via 'contact' op www.marjanengelen.nl. Na

aanmelding krijg je een bevestiging, routebeschrijving en factuur. Bij verhindering kun je een collega afvaardigen.

Organisatie en informatie

Marjan Engelen Communicatie, tel: 06 - 290 18 182, mail@marjanengelen.nl