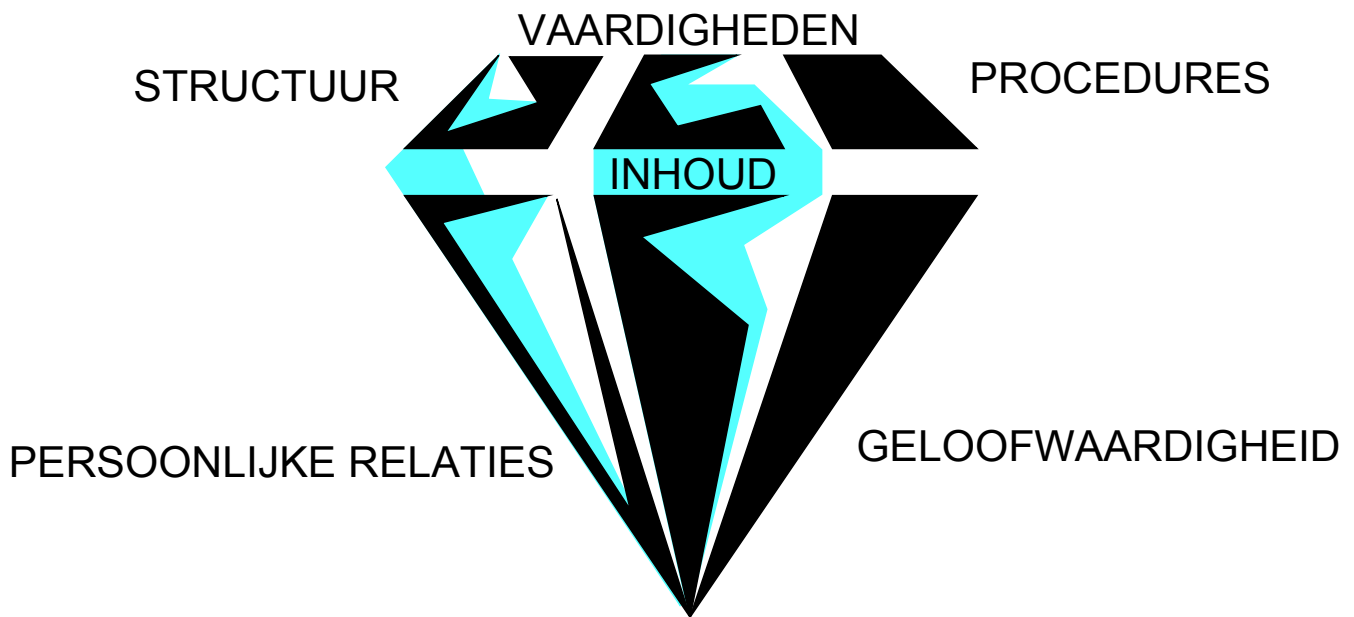

HET DIAMANT-MODEL

OVER VERSTERKING VAN DE KWALITEIT VAN DE COMMUNICATIE IN ORGANISATIES



Een diamant krijgt pas zijn echte waarde door het vakkundig slijpen van alle facetten.

Een goed COMMUNICATIEPROCES in en van een organisatie, ontstaat door voortdurend met precisie te werken aan een aantal belangrijke aspecten van dat proces.

In ons diamant-model betekent dit dat we de inhoud van de totale communicatie verbeteren vanuit 5 verschillende invalshoeken:

De elementen van een PROCES van effectieve communicatie

- | | | |
|----------------------------|---|---------------|
| ❶ De Persoonlijke relaties | → | De Bron |
| ❷ De Geloofwaardigheid | → | Het Kriterium |
| ❸ De Vaardigheden | → | Het Kenmerk |
| ❹ De Structuur | → | De Kapstok |
| ❺ De Procedures | → | De Geleiding |

Onze aannames voor de 5 facetten zijn:

1. De persoonlijke relaties als bron.

De kwaliteit van communicatie is direct verbonden aan de kwaliteit van de (werk-)relatie.

Gebreken en/of fouten in de inhoud van de communicatie worden opgevangen en zonodig hersteld op grond van een positieve relatie. Een negatieve relatie vertekent informatie.

Management kan kiezen in welke soort relatie zij haar energie stopt. Bovendien is de relatie verbonden aan de mentale modellen van personen en organisaties.

Werken aan positieve beeldvorming van en over elkaar zal de kwaliteit van de relatie sterk beïnvloeden.

2. De geloofwaardigheid als criterium.

Geloofwaardigheid is een "must" voor effectieve communicatie.

Dat geldt zowel voor de boodschap als voor de boodschapper. Persoonlijke geloofwaardigheid heeft te maken met het laten zien van open en consequent gedrag.

wat je vindt dat zeg je, wat je zegt dat doe je

Geloofwaardigheid is niet intrainbaar, het is een persoonlijke houding.

3. De vaardigheid als kenmerk.

Communicatie verliest aan kracht als vaardigheden niet of slecht zijn ontwikkeld.

Goede vaardigheden zijn succesfactoren voor doelbereiking. Bruikbare communicatie herken je aan effectieve vaardigheden.

4. De structuur als kapstok.

Communicatie is krachteloos en niet bestuurbaar, als zij niet rust op een heldere structuur (skeletfunctie).

Structuur is geen doel op zich. Het is een middel m.b.t. de inhoud van communicatie.

De kwaliteit van communicatie geeft de verankering aan in de structuur.

5. De procedures als geleiding.

Procedures structureren Denken en Doen in communicatie. Zij geven volgordes aan op basis van logica.

Eenmaal vastgelegd en ingeslepen zorgen procedures voor verantwoord handelen; ook in routines.

Procedures helpen eveneens in meer delicate en/of ingewikkelde situaties.

Daarin bieden zij veiligheid, zekerheid en aanspreekbaarheid.

Procedures stroomlijnen de daadwerkelijke communicatie.

IMPLEMENTATIE.

Een ander aspect van Comsupport is dat wij u kunnen ondersteunen bij de implementatie van de Communicatie-Diamant in uw organisatie.

Immers, een diamant wordt pas bruikbaar als deze "gezet" is en daardoor draagbaar is geworden.

Onze ondersteuning in uw implementatie-proces bestaat uit verdere training en advies door ervaren organisatie-adviseurs.
