

Marieta Koopmans &
Marloes Abrahamse

BEN IK ZO *DUIDELIJK?* communicatietips



THEMA. ■

Communicatietips

Hier tref je ze overzichtelijk bij elkaar: meer dan dertig tips en checklists over allerlei aspecten van communicatie.

Van misverstanden in de communicatie tot het voeren van een slechtnieuwsgesprek, en van de betekenis van lichaamstaal tot het omgaan met klachten en verwijten. Handig om mee te nemen in je binnenzak en steeds bij de hand als je nog even wilt controleren 'hoe het ook alweer zat.'

Wij wensen je veel succes en vooral ook heel veel plezier in je communicatie met anderen!

Inhoudsopgave

Communicatietips	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding communicatie	5
De vijf basisregels in communicatie	6
Non-verbale communicatie	7
Inzetten van lichaamstaal	8
De vier niveaus van een boodschap	9
Misverstanden in de communicatie	10
Brillen	11
Effectief taalgebruik I	12
Effectief taalgebruik II	13
Valkuilen bij communiceren	14
Communicatie verbeteren	15
Drie niveaus van luisteren	16
Een goede luisteraar	17
Samenvatten	18
Vragen stellen	19
Feedback geven	20
Feedback geven, de gouden regel	21
Feedback ontvangen	22
Complimenten	23
Functioneringsgesprek	24
Slechtnieuwsgesprek	25
Assertief gedrag	26
Verzoeken doen en weigeren	27
Onderhandelen	28
Killman conflictstijlen	29
Spelregels bij conflicten	30
Klachten	31
Omgaan met weerstand	32
Vaardig discussiëren	33
Presenteren	34
Zeven gouden regels	35

We moeten ons
zeer **duidelijk**
uitdrukken of
dubbelzinnigheid
zal ons
de das omdoen.

Uit: Hamlet (1600)

William Shakespeare

Engels toneelschrijver en dichter 1564-1616

Bron: Citaten.net

De vijf basisregels in communicatie

Bij communicatie heb je te maken met vijf basisregels waar je rekening mee moet houden:

1 JE KUNT NIET-NIET COMMUNICEREN

Zodra twee (of meer) mensen in een ruimte bij elkaar zijn, is er communicatie. Bewust en/of onbewust worden er signalen uitgezonden en ontvangen.

2 ALLE GEDRAG IS COMMUNICATIE

Je gedrag heeft berichtwaarde, bedoeld of onbedoeld. Met alles wat je doet (of laat) zeg je iets. Met je rug naar iemand toestaan en niets zeggen, is ook communicatie.

3 COMMUNICATIE KOMT NOOIT VOOR 100% OVER ZOALS JE HET BEDOELT

De ontvanger ziet alleen het zichtbare gedrag en heeft niet altijd weet van de achterliggende bedoeling.

4 COMMUNICATIE GAAT VOOR 30% MET WOORDEN (VERBAAL) EN VOOR 70% MET LICHAAMSTAAL, INTONATIE, ET CETERA (NON-VERBAAL)

De invloed van het non-verbale deel is groot: de manier waarop je iets zegt, doet er vaak meer toe dan wat je precies zegt.

5 DE 50/50 REGEL

Tijdens een gesprek zijn zender en ontvanger even belangrijk. Ze zijn samen even verantwoordelijk voor het verloop van een gesprek.

Non-verbale communicatie

De invloed van non-verbaal gedrag is groter dan de woorden die je spreekt. Non-verbaal gedrag, de manier waarop je op de ander overkomt, wordt bepaald door:

DE MANIER WAAROP JE SPREEKT

Articulatie, stemhoogte, tempo (snel, langzaam), spreekritme (rustpunten), stopwoordjes (zeg maar, hè?), volume, taalgebruik (dialect, ABN)

LICHAMELIJKE KENMERKEN

Groot en fors of klein en iel • Grote stralende ogen of kleine nauwelijks zichtbare oogjes • Kort strak haar of een grote bos krullen

LICHAMELIJKE VERZORGING

Make-up • Kledingstijl: spijkerbroek of driedelig • Sieraden • Schone of vuile nagels

LICHAAMSHOUDING EN MOTORIEK

Stevige tred • Rustige passen • Rechtop of onderuitgezakt • Wiebelen of stilzitten • Armen los of over elkaar

GEBAREN

Ondersteunend • Overdreven • Herhalend

MIMIEK

Wisselende, passende of vlakke uitdrukking • Trekjes

NABIJHEID

0 - 0,5 meter intieme zone • 0,5 - 1,5 meter persoonlijke zone •

STILTE

Na een uitspraak • Wachten op aandacht ander(en)

Inzetten van lichaamstaal

Lichaamstaal is belangrijk in hoe de boodschap over komt.

- Maak oogcontact met de ander zonder de ander aan te staren
- Richt je lichaam naar de ander, hiermee maak je duidelijk dat je aandacht hebt voor de ander
- Gebruik je mimiek om je woorden te ondersteunen (voorhoofd fronsen, glimlachen)
- Gebruik je handen en armen om je woorden te ondersteunen (hand geven, schouderklop bij compliment)
- Gebruik de intonatie van je stem om de bedoeling van je boodschap duidelijk te maken (fluisteren, hard en snel praten)
- Zorg dat je er verzorgd uitziet
- Loop en zit rechtop
- Zorg dat je fris ruikt.

De vier niveaus van een boodschap

Communicatie vindt altijd op vier niveaus tegelijk plaats. De boodschap van de zender heeft steeds een:

1 ZAKELIJK ASPECT

De letterlijke inhoud (tekst) van de boodschap. Bijvoorbeeld: *'Dat was heerlijke koffie.'*

2 EXPRESSIEF ASPECT

Datgene wat de zender van zichzelf laat zien; informatie over zijn gemoedstoestand, bedoeld en onbedoeld. Bijvoorbeeld: *'Dat was heerlijke koffie'* kan ook zeggen *'Wat gezellig om samen bij te kletsen.'*

3 RELATIONEEL ASPECT

Drukt uit hoe de zender de verhouding tussen zichzelf en de ontvanger ziet. *'Dat was heerlijke koffie'* kan ook betekenen *'Als ik iets aan je vraag, dan doe je dat wel.'*

4 APPELEREND ASPECT

Het beroep dat de zender met zijn boodschap doet op de ontvanger, de invloed. Bijvoorbeeld: *'Dat was heerlijke koffie'* kan opgevat worden als *'Haal nog een kop koffie.'*

Aspect 2, 3 en 4 worden vooral gevormd door:

- non-verbale communicatie
- interpretatie
- de context waarin de opmerking wordt gemaakt.

NB: de ontvanger bepaalt op welk aspect van de boodschap hij zijn aandacht vestigt! Bijvoorbeeld: Zender: *'Dat was heerlijke koffie.'* Ontvanger: *'Wil je nog een kop koffie?'* Hij reageert dan op het appelerende aspect.

Misverstanden in de communicatie

Elke ontvanger van een boodschap, doet drie dingen met de boodschap:

- 1 waarnemen (wat heb ik gehoord, gezien, gevoeld, geroken, geproefd?)
- 2 interpreteren (wat betekent dat voor mij?)
- 3 evalueren (wat vind ik daarvan?).

De boodschap wordt gefilterd door:

- eigen ervaringen in het verleden
- eigen normen en waarden (opvattingen over wat wel en niet hoort)
- eigen verwachtingen
- overtuigingen over jezelf
- persoonlijke betekenis bij woorden (gevoelswaarde).

Doordat de boodschap wordt gefilterd, kunnen misverstanden in de communicatie ontstaan.

Tips om misverstanden zo veel mogelijk te voorkomen:

- Wees je bewust van het feit dat je interpreteert
- Check je interpretaties en fantasieën, door vragen te stellen en samen te vatten
- Zorg dat je op dezelfde golflengte komt. Wat bedoelt de ander, waar wil hij naartoe?
- Los misverstanden op (voorkomen kan niet).