

COMMUNICATIE

1 WAARNEMEN EN INTERPRETEREN

Waarnemen is ...

- ... zien, horen, ruiken
- ... bewust en aandachtig iets met de zintuigen in zich opnemen
- ... iets observeren.

Interpreteren is ...

- ... een eigen uitleg geven aan iets
- ... gevoelens vergelijken met wat het bij jou oproept als je iets leest of hoort.



Correct waarnemen levert je feiten op. Deze waargenomen feiten geef je een betekenis: je interpreteert ze. Het omzetten van waarneming naar interpretatie is gevaarlijk en kan je verkeerde informatie geven.

2 VERBALE EN NON-VERBALE COMMUNICATIE

Communiceren is het overbrengen van een boodschap door jou (de zender) naar een collega/stagiair (ontvanger). Jij wilt dat jouw boodschap duidelijk overkomt. Om de boodschap goed over te laten komen, is het belangrijk om te begrijpen wat de spelregels zijn van goede communicatie.

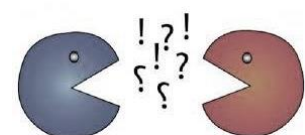
Wat is communicatie?

Waar mensen zijn, is communicatie. Wat ze ook doen, ze communiceren. Je denkt misschien dat communicatie datgene is wat gezegd wordt, (= gesproken). Niets is minder waar! Alles wat je doet is communicatie, dus niet alleen het gesproken woord. We zijn er onszelf niet steeds van bewust dat we met ons gedrag altijd communiceren!

Je kunt niet "niet" communiceren!

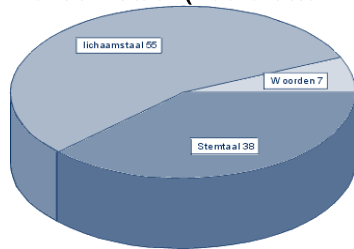
Communiceren ... Hoe doe je dat?

Het meest gebruikte communicatiemiddel is het gebruik van woorden. We noemen dat verbale communicatie. Daarnaast maken we gebruik van non-verbale communicatie, wat communiceren zonder woorden betekent. Dit gebruik je meestal als ondersteuning van het gesprokene. Het gebruik van non-verbale communicatie ondersteunt het overbrengen van bijvoorbeeld gedachten, gevoelens, wensen en streven door onder andere gezichtsuitdrukkingen (wat kijk je boos!), gebaren, geluiden of bijvoorbeeld voorwerpen ("zeg het met bloemen").



Je communiceert dus vooral door verbale communicatie, maar de boodschap wordt voornamelijk ontvangen door non-verbale communicatie. In onderstaande tabel zie je hoe een persoon zich een eerste indruk vormt van een ander.

Lichaamstaal (hoofdletter naar analogie met Woorden en Stemtaal)



7 %

woorden

38 %

stem en klank van de stem

55 %

gezichtsuitdrukking en lichaamstaal

Verbale communicatie

Verbaal communiceren is: *een boodschap overbrengen met behulp van woorden, mondeling of schriftelijk*. Valkuilen bij het gebruik van woorden zijn:

- Er is een verschil in woordenschat tussen zender en ontvanger (bijvoorbeeld een vreemde taal)
- Woorden kunnen een verschillende betekenis hebben (bijvoorbeeld: "wat een bak" dit kan over een auto of over een goede mop gaan.)
- Woorden hebben verschillende gevoelswaarden (bijv. het woord "paleis". Jouw paleis kan een heel groot huis zijn of een klein flatje).
Het bewustzijn van deze valkuilen kan je communicatieve vaardigheden verbeteren.

Non-verbale communicatie

Non-verbaal communiceren wil zeggen: *"een boodschap overbrengen zonder woorden te gebruiken"*. Dit kan gebeuren door middel van gebaren, lichaamshouding, gelaatsuitdrukking, intonatie of een manier van zitten, enz. Al deze voorbeelden geven informatie aan de ontvanger.

Het doel van non-verbale communicatie is:

- Ondersteuning van wat je vertelt
- Aanvulling op wat je vertelt (bijv. Knikken als je iets bevestigt.).



Veel woorden en zinnen worden pas goed begrepen als je ze samen gebruikt met non-verbale communicatie. Het belang van non-verbale communicatie wordt onderschat. Onze communicatie wordt vooral via de non-verbale communicatie ontvangen. Belangrijk dus om ook hier bij stil te staan.

Non-verbale signalen

De (eerste) indruk van een persoon is veelal gebaseerd op non-verbale informatie.

- Hoe ziet iemand eruit?
- Hoe komt iemand binnen?
- Een slap handje of een stevige handdruk?
- Wat zegt de kleding?
- Wat straalt de houding van de persoon uit?
- Hoe klinkt de stem?

DO FIRST IMPRESSIONS REALLY MATTER?



Zone van nabijheid

De afstand die mensen in acht nemen tijdens hun gesprek heeft verschillende functies. De afstand speelt een rol in het aangeven van het begin en het einde van een gesprek, maar ook in het aangeven van hoe intiem en hoe persoonlijk de onderlinge relatie is. Het gebruik van de juiste afstand tussen gesprekspartners blijkt aan heel wat (ongeschreven) sociale en culturele regels gebonden. Wie dichterbij komt dan je gewend bent, maakt dat je je erg ongemakkelijk voelt, zodat je achteruit stapt.

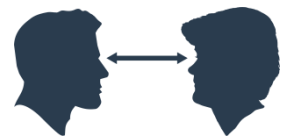
De persoonlijke ruimte of intieme zone vormt een soort luchtbel. Wie daar ongevraagd in komt, kan rekenen op een afwerende of nijdige reactie. Houd hier dus rekening mee wanneer je een nieuwe leerling ontvangt en begeleidt.

In nabijheid maak je een onderscheid tussen verschillende zones: de intieme zone, de persoonlijke zone, de sociale zone en de publieke zone.

De intieme zone (0-45 cm)
De persoonlijke zone (45-120 cm)
De sociale zone (120-360 cm)
De publieke zone (360-750 cm of meer)

Oogcontact

Onderzoek heeft keer op keer uitgewezen dat, wanneer mensen elkaar op eerlijkheid, betrouwbaarheid en vertrouwen moeten beoordelen, zij vooral afgaan op oogcontact. Wanneer de andere je niet aankijkt, zou dat wel geïnterpreteerd kunnen worden als oneerlijkheid, onzekerheid, iets willen verbergen, verlegenheid (niet assertief), enz. Maar ook de praktijkbegeleider moet veel oogcontact met de medewerker hebben. Kijk de persoon aan de andere kant van het bureau recht in de ogen. Niet met een cynische blik, geïrriteerd, of met een gespeelde, onverschillige lach, maar open en eerlijk.



Gebaren

Met de handen “spreken” duidt op dynamiek en enthousiasme. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer iemand spreekt over zaken die hem nauw aan het hart liggen, zoals zijn werk, hobby's enz. Verbergen gebalde vuisten ingehouden agressie? Of sluit de medewerker zich op achter zijn gekruiste armen? Met het haar spelen, in de oren peuteren, vinger in de mond steken, krabben aan het lichaam, met een pen spelen, roken, zijn indicaties voor onzekerheid en zenuwachtigheid.

Gelaatsuitdrukking

Let ook op de gelaatsexpressie die blijkt geeft van een (onaangename) verrassing, schrik of ongeloof.

Stemgebruik

Een stem is als een gezicht: de stem is uniek, je kunt ermee "spelen". (Of denk je dat mensen met een zwoele en verleidelijke stem worden geboren?)

Een monotone stem werkt niet alleen slaapverwekkend, het kan ook duiden op desinteresse, verlegenheid, gebrek aan wilskracht of energie. Een bezielde persoon spreekt in de regel gevarieerd, snel en in hogere tonen.

Ook in het introductiegesprek kun je uit het stemgebruik een aantal indicaties voor iemands persoonlijkheid en/of gemoedstoestand halen.

Hoe kan iemands stemgebruik je aandacht trekken?

- **Krachtige stem:** sterke persoonlijkheid
- **Langzame spraak:** ontspannen, pessimistisch, minachting
- **Onverstaanbaar:** emotioneel, zenuwachtig, gebroken, ongemanierd
- **Zware stem:** sterke persoonlijkheid
- **Lichte stem:** kinderlijk
- **Aantrekkelijke stem :** "aangename" persoonlijkheid
- **Lage toon:** ontspannen, sloom
- **Hoge tonen:** blijdschap
- **Trillende stem:** angst, onzekerheid
- **Monotone stem:** saai, ongeïnteresseerd
- **Gespannen stem:** boos
- **Snelle spraak:** enthousiasme, zekerheid, intelligentie

Het ontvangen van informatie

Luistertechniek en actief luisteren

Actief luisteren, betekent dat je bewust rekening houdt met een aantal zaken waarmee je jouw luistergedrag kunt verbeteren.

- **Concentratie :** luisteren om te begrijpen vereist concentratie op datgene dat wordt gezegd en op het non-verbale gedrag van de gesprekspartner.
- **Oogcontact :** hoe meer je de gesprekspartner geïnteresseerd aankijkt, hoe meer hij zal praten.
- **Stiltes :** door de " vier-seconderegels" toe te passen, regelmatig even stil te zijn, geef je de andere niet alleen de gelegenheid om te praten, maar ook om nog even na te denken. Negen van de tien keer vult de andere de stilte uiteindelijk. Dit heeft vooral een functie nadat de kandidaat een vraag heeft beantwoord; de stilte nodigt dan uit tot aanvulling.
- **Lichaamshouding :** de lichaamshouding (actief, lui, achterover, enzovoort) beïnvloedt ook de communicatie. Ook blijken mensen elkaars lichaamshouding tijdens het verloop van het gesprek (onbewust) over te nemen. Bij een goede luisterhouding zit de luisteraar iets voorovergebogen.
- **Tussenwerpsels:** door de zogenaamde tussenwerpsels te gebruiken stimuleer je de andere om te praten. Met tussenwerpsels bedoelen we: knikken, mmm, ja...ja... en dergelijke. Ook de herhaling van een enkel woord uit het verhaal van de gesprekspartner kan ditzelfde effect hebben. Door een woord dat nadere toelichting behoeft op vragende toon te herhalen zullen mensen daar verder op in gaan.



Luisteren is belangrijk, want:

- ⊙ Het toont mensen dat je hun ervaring en wat ze zeggen, waardeert.
- ⊙ Het moedigt mensen aan om eerlijk en vrijuit te spreken.
- ⊙ Het kan je helpen om de gebieden te bepalen tot waar mensen al dan niet akkoord gaan. Het helpt je ook om na te denken over oplossingen voor deze onenigheden.

Actief luisteren doe je met meer dan alleen je oren.

- ☞ Actief luisteren doe je ook met je ogen, je wenkbrauwen, je handen, je lichaam en je stem.
- ☞ Actief luisteren laat aan de spreker niet alleen zien dat de andere hem hoort, maar ook dat hij het interessant vindt en of hij het begrijpt.

Actieve luisterhouding

- ⊙ Let op je handen (géén gekruiste armen).
- ⊙ Open lichaamshouding, naar de spreker toe.
- ⊙ Kijk de andere aan, maar kijk ook regelmatig even weg.
- ⊙ Knik en hum.
- ⊙ Herhaal korte stukjes uit de zin van de spreker.



SOFTEN

S MILE:	GLIMLACH
O PEN POSTURE:	TOON EEN OPEN LICHAAMSHOUDING
F ORWARD LEAN:	LEUN VOORWAARTS NAAR DE PERSOON NAAR WIE JE LUISTERT
T OUCH:	RAAK DE ANDERE AAN (INDIEN GEWENST - HOUD REKENING MET ZONES VAN NABIJHEID)
E YE CONTACT:	ZOEK OOGCONTACT
N OD:	KNIK REGELMATIG, BEVESTIG

“De mens heeft twee oren en één mond.

Dat herinnert je eraan dat je tweemaal zoveel moet luisteren dan praten.”