

HET GROTE VAARDIGHEDENBOEK

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Titel: Het grote vaardighedenboek
ISBN: 978 90 3725 485 3

Afbeeldingen: redactioneel gebruik Shutterstock.com, Debby Wong Shutterstock.com, www.hollandfoto.net Shutterstock.com, Fokke & Sukke, ANP Foto, www.energiesparen.be

© Boom beroepsonderwijs 2020

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl). De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden. Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Inleiding	8
Deel I van Het grote vaardighedenboek	
1 Communiceren in stappen	11
1.1 Communiceren tussen zender en ontvanger	12
1.2 Coderen	14
1.3 Boodschap en medium	16
1.4 Decoderen: de interpretatie	18
1.5 Tweerichtingsverkeer	20
1.6 Samenvatting	23
2 Communicatiedoelen	29
2.1 Wat wil de zender bereiken?	30
2.2 Niet niet-communiceren	32
2.3 Inhouds- en betrekkingniveau	33
2.4 Het aspectenmodel	35
2.5 Verschillen tussen communicatiemodellen	38
2.6 Leren communiceren	39
2.7 Samenvatting	39
3 Coderen	43
3.1 De goede voorbereiding	44
3.2 Weten wat je wilt	47
3.3 Tien goede codeergewoonten	59
3.4 Samenvatting	60
4 Boodschap en medium	65
4.1 Verbaal of non-verbaal?	66
4.2 Het belang van non-verbale communicatie	69
4.3 Verbale communicatie ondersteunen	72
4.4 Het medium: communicatiemiddelen	74
4.5 Samenvatting	80

5	De ontvangst: decoderen	87
5.1	Wat is decoderen?	88
5.2	Objectief of subjectief?	89
5.3	Waarnemen en interpreteren	94
5.4	Luisteren	98
5.5	Samenvatting	103
6	Tweerichtingsverkeer	111
6.1	Ontvanger wordt zender	112
6.2	Vragen stellen	117
6.3	Samenvatten	126
6.4	Samenvatting	130
7	Communicatiestoringen voorkomen	137
7.1	Interne en externe ruis	138
7.2	Metacommunicatie	143
7.3	Samenvatting	147
8	Wat is gesprekstechniek?	155
8.1	Wat is gesprekstechniek?	156
8.2	De gespreksdoelstelling	157
8.3	De standaardstructuur	160
8.4	Open, half open en gesloten gesprekken	165
8.5	Samenvatting	165

Deel II van Het grote vaardighedenboek

9	Het slechtnieuwsgesprek	173
9.1	Doelstelling slechtnieuwsgesprek	174
9.2	Structuur slechtnieuwsgesprek	176
9.3	Vaardigheden slechtnieuwsgesprek	178
9.4	Oefeningen slechtnieuwsgesprek	179
10	Het klachtengesprek	183
10.1	Doelstelling klachtengesprek	184
10.2	Vaardigheden klachtengesprek	186
10.3	Oefeningen klachtengesprek	187

11	Het zakelijk adviesgesprek	191
11.1	Doelstelling zakelijk adviesgesprek	192
11.2	Structuur zakelijk adviesgesprek	193
11.3	Vaardigheden zakelijk adviesgesprek	195
11.4	Oefeningen zakelijk adviesgesprek	197
12	Het emotioneel adviesgesprek	201
12.1	Doelstelling emotioneel adviesgesprek	202
12.2	Structuur emotioneel adviesgesprek	203
12.3	Vaardigheden emotioneel adviesgesprek	206
12.4	Het verwijzingsgesprek	207
12.5	Oefeningen emotioneel adviesgesprek	208
13	Het voorlichtingsgesprek	211
13.1	Doelstelling voorlichtingsgesprek	212
13.2	Structuur voorlichtingsgesprek	213
13.3	Vaardigheden voorlichtingsgesprek	215
13.4	Oefeningen voorlichtingsgesprek	216
14	Het kritiekgesprek	221
14.1	Doelstelling kritiekgesprek	222
14.2	Structuur kritiekgesprek	223
14.3	Vaardigheden kritiekgesprek	225
14.4	Oefeningen kritiekgesprek	226
15	Het sollicitatiegesprek	231
15.1	Doelstelling sollicitatiegesprek	232
15.2	Vorbereiding sollicitatiegesprek	233
15.3	Presentatie sollicitatiegesprek	234
15.4	Inhoud sollicitatiegesprek	236
15.5	Twaalf vragen en antwoorden	238
15.6	Oefening: sollicitatiegesprek	242

16 Het functioneringsgesprek	247
16.1 Doelstelling functioneringsgesprek	248
16.2 Structuur functioneringsgesprek	250
16.3 Vaardigheden functioneringsgesprek	253
16.4 Het beoordelingsgesprek	254
16.5 Oefeningen functioneringsgesprek	256
17 Het verkoopgesprek	261
17.1 Doelstelling verkoopgesprek	262
17.2 Structuur verkoopgesprek	263
17.3 Vaardigheden verkoopgesprek	267
17.4 Oefeningen verkoopgesprek	268
18 Het onderhandelingsgesprek	271
18.1 Doelstelling onderhandelingsgesprek	272
18.2 Structuur onderhandelingsgesprek	273
18.3 Vaardigheden onderhandelingsgesprek	278
18.4 Oefeningen onderhandelingsgesprek	279
19 Het baliegesprek	283
19.1 Doelstelling baliegesprek	284
19.2 Voorbereiding baliegesprek	285
19.3 Structuur baliegesprek	287
19.4 Afhandeling baliegesprek	289
19.5 Vaardigheden baliegesprek	290
19.6 Interne communicatie	297
19.7 Oefeningen baliegesprek	299
20 Het telefoongesprek	303
20.1 Voorbereiding inkomend telefoongesprek	304
20.2 Structuur inkomend telefoongesprek	307
20.3 Voorbereiding uitgaand telefoongesprek	310
20.4 Structuur uitgaand telefoongesprek	312
20.5 Vaardigheden telefoongesprek	316
20.6 Oefeningen telefoongesprek	324

21 Mondelinge presentatie	329
21.1 Het analyseren van de opdracht	330
21.2 Het verzamelen en ordenen van informatie	335
21.3 Het uitwerken van de presentatie	336
21.4 Het slot	342
21.5 De kunst van het overtuigen	344
21.6 (Audio)visuele hulpmiddelen	347
21.7 Het voordragen van de presentatie	351
Index	355

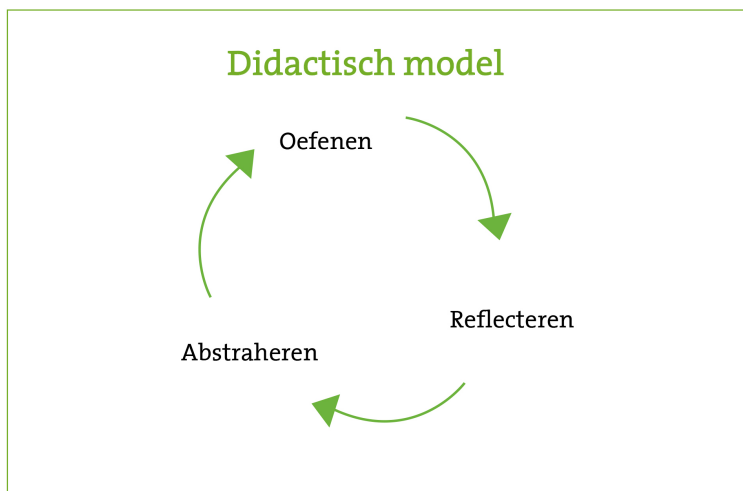
INLEIDING

Met dit boek willen we iedereen ondersteunen, die communicatieve vaardigheden wil verbeteren.

Dit boek biedt beknopte theoretische handvatten om communicatie tussen mensen te verklaren en te verbeteren. Een boek met vragen, opdrachten en oefeningen voor iedereen die in zijn (toekomstige) beroep communicatieve vaardigheden wil verbeteren.

De didactiek

Het grote vaardighedenboek kent een cyclisch didactisch model.



Ieder hoofdstuk is gericht op oefening, reflectie en abstractie. Het oefenen komt tot uitdrukking in de oefeningen waarmee ieder hoofdstuk eindigt. Het reflecteren is mogelijk met de vragen en nabesprekingsvragen. Het abstraheren komt tot uitdrukking in de communicatietheorie, die overigens verlevendigd wordt met allerlei herkenbare voorbeelden.

De opbouw

Het grote vaardighedenboek bestaat uit twee delen: In het eerste deel nemen we de lezer mee langs de fasen van het communicatieproces: coderen, verbaal en non-verbaal communiceren, luisteren, vragen stellen en samenvatten.

Het tweede deel behandelt vijftien communicatie-/gespreksvormen waarmee de deelnemer te maken kan krijgen.

Vijftien communicatie/gespreksvormen:

- slechtnieuwsgesprek
- klachtengesprek
- zakelijk adviesgesprek
- emotioneel adviesgesprek/probleemgesprek
- voorlichtingsgesprek
- verwijzingsgesprek
- sollicitatiegesprek
- kritiekgesprek
- functioneringsgesprek
- beoordelingsgesprek
- onderhandelingsgesprek
- verkoopgesprek
- baliegesprek
- telefoongesprek
- mondelinge presentatie.

Van iedere communicatie-/gespreksvorm worden doelstelling, structuur en specifiek vaardigheden behandeld. En: oefeningen met nabesprekingsvragen voor een optimale integratie tussen theorie en praktijk.

Veel plezier en succes bij het werken met dit boek.



HOOFDSTUK

01

COMMUNICEREN IN STAPPEN

Inhoud hoofdstuk

- 1.1 Communiceren tussen zender en ontvanger
- 1.2 Coderen
- 1.3 Boodschap en medium
- 1.4 Decoderen: de interpretatie
- 1.5 Tweerichtingsverkeer
- 1.6 Samenvatting

Ben jij je ervan bewust dat je communiceert in stappen? Wanneer je een gesprek voert, doe je dat stapsgewijs. Je begint immers niet zómaar te praten. Je hebt een doel en je kiest de taal die de ander begrijpt. Verder controleer je misschien of de ander je goed begrepen heeft. Eigenlijk allemaal onbewuste stappen, dus!

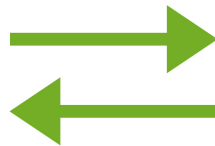
In dit hoofdstuk maak je kennis met basisbegrippen uit dit communicatieproces. Je wordt je ervan bewust dat communicatie een proces in stappen is. Iedere stap vereist verschillende communicatieve vaardigheden. In dit hoofdstuk krijg je een globaal beeld van het communicatieproces. In de hoofdstukken 3 t/m 5 gaan we uitgebreid in op de vaardigheden die hierbij belangrijk zijn.

1.1 Communiceren tussen zender en ontvanger

Zender en ontvanger



Zender



Ontvanger

Stel je eens een brief voor. Die heeft zowel een (af)zender als een ontvanger. Ditzelfde geldt ook voor een gesprek tussen twee personen. Denk maar eens aan een gesprek dat je voert met een studiegenoot: 'Hoe laat beginnen morgen de lessen?' Jouw studiegenoot antwoordt: 'Om half negen.' Jij bent zender, jouw studiegenoot is ontvanger.

Als je een gesprek voert met een ander, is er dus een zender en een ontvanger. Overigens wisselen zender en ontvanger tijdens een gesprek steeds van rol. Logisch, want als je ontvanger bent en je geeft antwoord, dan ben jij ineens zender geworden.

Degene die het woord neemt, is *zender*, degene die luistert, is *ontvanger*. Als de ontvanger daarna het woord neemt, is hij dus zender geworden. In hoofdstuk 4 zien we dat er niet alleen informatie-uitwisseling is met woorden. Dit kan ook met gebaren en gezichtsuitdrukkingen.



Kun je aan de telefoon alléén ontvanger zijn?

Je hebt in de communicatieleer *interpersoonlijke en intrapersonlijke* communicatie. Interpersoonlijke communicatie is communicatie tussen twee of meer mensen. Dat is bijvoorbeeld in een telefoongesprek tussen twee mensen. Maar ook wanneer een docent uitleg geeft aan een groep ontvangers. *Interactie* is een andere term die we gebruiken om aan te geven dat er menselijk contact is tussen zender(s) en ontvanger(s).'

Bij intrapersonlijke communicatie zijn zender en ontvanger één persoon. Dit is de communicatie die je 'met jezelf' voert. Bijvoorbeeld: Je moet een collega iets vervelends vertellen. Je voert 'in je hoofd' alvast het waarschijnlijk moeilijke gesprek dat je gaat voeren. Als iemand zegt dat hij 'bij zichzelf te rade gaat', heeft hij het dus eigenlijk over intrapersonlijke communicatie. Tot slot van deze paragraaf nog een eenvoudige definitie van communicatie:

Communicatie =
het overdragen van informatie tussen zender en ontvanger

Het overdragen van informatie (communiceren) vindt dus plaats in een proces tussen zender en ontvanger. In de volgende paragraaf zien we dat de eerste stap in dat proces coderen is.

1.2 Coderen

S P O R T O P T V

Johan en Petra zijn een stel. Ze zijn naar een receptie geweest. Om 18.00 u rijden ze samen naar huis. Petra bestuurt de auto. Johan wil om 18.45 u thuis zijn omdat dan Studio Sport begint.

Het is ruim drie kwartier rijden. Petra weet niet dat Johan om 18.45 u thuis wil zijn. Ze rijden ongeveer driehonderd meter vóór een kruising waar een verkeerslicht op groen staat. Johan denkt bij zichzelf: 'Geef effe gas Petra, dan kunnen we er nog door, ik heb haast want Studio Sport begint zo.' Maar Johan zegt dat liever niet zoals hij dat denkt. Ze hebben al eens ruzie gehad over hard rijden. Maar ook over het feit dat Johan zich weleens met Petra's rijstijl bemoeit. Aan de andere kant wil hij Studio Sport zien, bevorderen dat Petra gas geeft en nog snel even door dat groene licht rijdt.

Het proces dat zich in het voorbeeld in Johans hoofd afspeelt, is de eerste stap uit het communicatieproces: *coderen*. Coderen betekent dat je de informatie die je wilt overdragen *omzet* (codeert). Dat doe je in een mededeling die voor de ontvanger begrijpelijk is. Je bepaalt wat je communicatiedoel is en wat je moet overdragen om dat doel te bereiken.

Coderen



Johan



Petra

Johan heeft haast en wil dat Petra even gas geeft.
Hoe moet hij dit zeggen?

Coderen is dus de intrapersonlijke communicatie die zich 'in' de zender afspeelt.
Coderen is:

- bedenken *waarom* je iets wilt zeggen
- bedenken *wat* je wilt zeggen
- bedenken *hoe* je het zo gaat zeggen zodat het voor de ontvanger begrijpelijk is.



Kunnen interpersoonlijke en intrapersonlijke communicatie tegelijk plaatsvinden?

Neemt iemand in een vergadering het woord? Weet hij halverwege zijn betoog niet wat hij wil zeggen? Dan codeert hij slecht. Coderen heeft alles te maken met *voorbereiden*. Het is een van de belangrijkste fasen uit het communicatieproces omdat alle communicatie met coderen begint. Hoofdstuk 3 gaat over de vaardigheden die van belang zijn bij coderen.

Johan heeft zijn codering klaar en gaat iets zeggen. In de volgende paragraaf kijken we naar boodschap en medium.

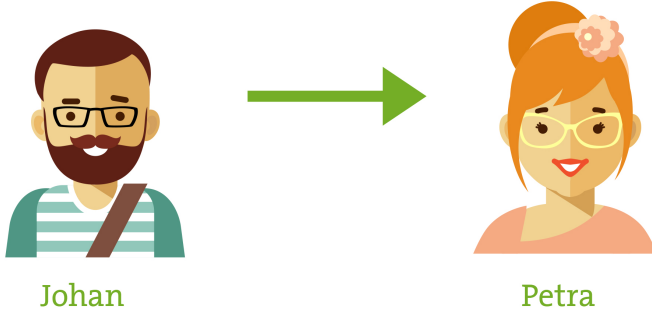
1.3 Boodschap en medium

H A A S T

Johan heeft haast. Hij wil Studio Sport zien. Hij wil Petra vragen of ze even gas wil geven, zodat ze nog door het verkeerslicht kunnen rijden. Maar hij wil niet de indruk wekken dat hij zich met Petra's rijstijl bemoeit. Dus zegt hij: 'Dat verkeerslicht staat op groen.'

We zijn nu aangekomen bij de volgende fase in het communicatieproces: 'Boodschap en medium'. Een boodschap bestaat uit een *inhoud* en een *bedoeling*. Een boodschap bestaat niet alleen uit woorden, maar ook uit bedoelingen, gebaren, intonatie, klemtoon en dergelijke. Zo is de letterlijke boodschap in ons voorbeeld: 'Dat verkeerslicht staat op groen.' Maar tussen de regels door bedoelt Johan: 'Geef effe gas, ik heb haast.'

Boodschap en medium



Boodschap: 'Dat verkeerslicht staat op groen.'

Het medium is het kanaal dat je gebruikt om een boodschap over te dragen. Johan gebruikt een mondelinge mededeling om zijn boodschap over te dragen. Er zijn natuurlijk veel meer media om te communiceren. Denk maar eens aan schriftelijke communicatievormen, telefoon, of e-mail.

In het communicatieschema zijn 'boodschap en medium' één fase. Logisch, want de boodschap komt altijd tegelijkertijd via een bepaald medium binnen. Bovendien beïnvloedt het medium dat je kiest of jouw boodschap overkomt. Denk maar eens aan een handschrift dat niet te lezen is of iemand die binnensmonds spreekt en daardoor onverstaanbaar is.



Wat is hier de boodschap, en wat het medium?