H7; Communicatievormen

§7.1 Mondelinge en schriftelijke communicatie

**Mondelinge communicatie =** omvat alle communicatie waarbij we spreken.

**Nadeel =** de ontvanger kan moeilijk alles wat er gezegd wordt (precies) onthouden.

**Voordeel =** mondelinge communicatie wordt ondersteund door non-verbale communicatie: intonatie, stemvolume en gebaren voegen iets tie aan wat er gezegd wordt.

**Schriftelijke communicatie =** alle communicatie die geschreven/getekend is.

**Nadeel =** verloopt niet spontaan, de ontvanger kan niet direct reageren op de actie van de zender. Ook komt geschreven tekst erg nadrukkelijk over, mensen zijn geneigd iets wat geschreven/gedrukt is eerder voor waar aan te nemen dan iets wat wordt gezegd. (kan ook voordeel zijn, ligt eraan wat de zender wilt bereiken.)

**Voordeel =** de zender wordt gedwongen zijn gedachten duidelijk te formuleren.

Mondelinge en schriftelijke communicatie zijn goed met elkaar te combineren.

§7.2 Verbale en non-verbale communicatie

**Verbale communicatie =** alle communicatie waarbij we geschreven of gesproken woorden gebruiken.

Hieronder vallen alle **teksten**, gedrukt, geschreven of gesproken.

**Non- verbale communicatie =** alle communicatie waarbij we geen woorden gebruiken.

We maken iets op een andere manier duidelijk.

**Afbeeldingen** zijn nuttig omdat ze een verhaal verhelderen of verlevendigen.

**Lichaamstaal** is een andere vorm van non-verbale communicatie.

Soorten lichaamstaal:

* **Houding =**  de manier waarop iemand staat of zit en de gehanteerde afstand tot anderen.
* **Gebaren =** alle bewegingen die met de handen worden gemaakt.

**Functionele gebaren =** dit zijn gebaren die iets toevoegen. (bv. gebarentaal)

**Niet-functionele gebaren =** gebaren die een persoon maakt zonder dat hij ervan bewust is en die mogelijk een vervelende indruk geven.

* **Mimiek =** gezichtsuitdrukking

**Oogcontact =** een middel om mensen ergens bij te betrekken of een middel om de aandacht van iemand te trekken.

* **Intonatie** = de manier waarop iemand ‘klinkt’.

Een andere toon gebruiken dan je normale toon.

* **Vocale communicatie** = alle geluiden die geen tekst zijn. (bv. Instemmend ‘grommen’, ‘hmm’ geluid maken of iemand nafluiten.)

§7.3 Eenzijdige, tweezijdige en meerzijdige communicatie

In de communicatie kan je onderscheid maken in eenzijdige, tweezijdige en meerzijdige communicatie

**Eenzijdige communicatie =** de zender brengt een boodschap over naar de ontvanger, de ontvanger geeft geen waarneembare feedback.

**Tweezijdige communicatie =** de ontvanger geeft feedback op de boodschap van de zender. De communicatie gaat twee richtingen uit: van zender naar ontvanger, en van ontvanger naar zender.

Alle gesprekken tussen 2 personen, maar ook communicatie die verloopt tussen de groep ontvangers en de organisatie. (bv. Reclameboodschap waarop de groep reageert.)

**Meerzijdige communicatie =** hiervan is sprake wanneer meer zenders en meer ontvangers met elkaar in contact komen.

(bv. Een discussie)

§7.4 Formele en informele communicatie

**Formele communicatie =** alle communicatie binnen een organisatie die officieel is vastgelegd en volgens vaste lijnen en structuren verloopt.

Er worden van tevoren regels opgesteld en afspraken gemaakt.

Overheidsformulieren die je moet invullen hebben ook een vaste structuur.

**Voordeel =** voorbereiding op de communicatie is mogelijk. 🡪 bevordert de snelheid van de communicatie en het nemen van eventuele besluiten.

**Nadeel =** te veel regels en procedures. Deze staan snel en flexibel werken in de weg,

**Informele communicatie =** alle communicatie die niet door vaste regels en structuren wordt bepaald.

Het is communicatie die **spontaan** kanontstaan.

**Voordeel =**  er hoeven geen regels en structuren gevolgd te worden, dit maakt een organisatie minder star.

**Nadeel =** bij te veel informele communicatie bestaat de kans dat niet iedereen in de organisatie goed op de hoogte is. Ook worden de gemaakte afspraken niet officieel vastgelegd. De geruchtencircuits gaan een eigen leven leiden, dit kan de sfeer verslechteren.

§7.5 Persoonlijke communicatie en massacommunicatie

**Persoonlijke communicatie =** er vind **actie – reactie** plaats. Hierdoor ontstaat een voortdurende positieverandering van zender en ontvanger.

**Actie**= de zender zegt of vraagt iets.

**Reactie**= de ontvanger gaat hierop in(geeft feedback)

**Massacommunicatie =** communicatie die zich richt op de massa, op grote groepen mensen.

Hierbij maken ze gebruik van **massamedia**: krant, tv, radio en internet.

Organisaties maken vaak gebruik van massacommunicatie (reclame).

**Kenmerk =** het gaat om **openbare communicatie =** communicatie die voor iedereen toegankelijk is, als is het niet zo dat iedereen de boodschap ook wil ontvanger of daarvoor in de gelegenheid is.

§7.6 Gesprekken

**Tweegesprek =** gesprekken tussen 2 personen. Meestal informele communicatie.

Een **formeel tweegesprek** voldoet aan 3 voorwaarden:

* Het doel is van tevoren vastgesteld.
* Er is een gespreksleider die bepaalt wat er wordt besproken en op welke manier.
* Het gespreksonderwerp is bij beide gesprekspartners bekend.

De gespreksleider bereidt zich voor op het gesprek. (Het doel van het gesprek en de inhoud. )

Een gesprek verloopt sneller als de gesprekpartner zich ook voorbereid op het gesprek.

De algemene gesprekstechniek splitsen we in 2 fasen:

1. **Voorbereiding van het gesprek**

De gespreksleider moet voor het gesprek

* De hoofd- en subdoelen van het gesprek vaststellen. (de inhoud ligt dan ook vast.)
* Nadenken over de relatie tussen de gesprekspartners. (van gelijk niveau of uit een andere hiërarchie.)
* Een planning van het gesprek maken. (waar en wanneer.)
* De structuur van het gesprek bepalen (de te geven informatie, de vragen en de gespreksvolgorde. De gespreksleider kan dan controleren of hij niets vergeet en hij voorkomt dat de gesprekspartner niet ver van het onderwerp afdwaalt.)
1. **Voeren van het gesprek**

Een gesprek kan het best beginnen met een algemeen onderwerp = **social talk**. Dit is belangrijk om een goede sfeer te scheppen, de social talk mag niet te lang duren.

Het hoofddoel van het gesprek mag niet in het gedrang komen. De inhoud van het gesprek is het belangrijkste en moet in overeenstemming zijn met het doel ervan.

Voor een goed gesprek is het nodig dat de gespreksleider:

* **Beschikt over luistervaardigheden:** personen zeggen niet altijd wat ze voelen, weten en denken, om ze toch te begrijpen luistert de gespreksleider geconcentreerd en probeert te achter halen war ze denken/voelen.
* **Beschikt over regulerende vaardigheden en kan samenvatten:** verloop van het gesprek goed in de gaten houden en controleert of er naar het doel wordt toegewerkt. Na elk gespreksonderwerp vat hij het besproken kort samen. De grote lijn van het gesprek ik zo duidelijker. Aan het einde komen de belangrijkste punten uit het gesprek nog even naar voren.
* **Beschikt over assertieve vaardigheden:** hij moet de leiding over het gesprek houden en dus voorkomen dar een ander de leiding overneemt. Een goede voorbereiding helpt hierbij.
* **De juiste vragen weet te stellen:** de manier waarop een vraag wordt gesteld heeft invloed op het antwoord.

2 soorten vragen:

**Gesloten vragen =** vragen waarop maar één antwoord mogelijk is. (ja/nee vragen)

* Nuttig als er feiten op tafel moeten komen of om controle uit te oefenen.
* Hulpmiddel om grip op het gesprek te houden en uitweidingen tee voorkomen.
* Gesloten vragen stimuleren niet om vrijuit te praten.

**Open vragen =** vragen waarop alle soorten antwoorden mogelijk zijn.

* Nuttig als we de gesprekspartner moeten aanmoedigen te praten. (bv. Omdat de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de antwoorden van groot belang zijn en ook onverwachte antwoorden welkom zijn.)
* Het gesprek kan wel lang gaan duren en het is lastiger om conclusies te trekken.
* Het is moeilijker de leiding over het gesprek te houden.

§7.7 Problemen bij gesprekken

Bij het voeren van een gesprek kan veel misgaan. Er kan ruis in de communicatie ontstaan en mensen kunnen elkaar verkeerd begrijpen of er kan vlak voor het gesprek iets gebeurt zijn wat effect heeft.

**Halo-effect =** het gaat hier om een hele positieve uitstraling van één goede eigenschap. Alle andere eigenschappen worden daardoor overheerst.

**Horneffect =** het omgekeerde van het halo-effect : één slechte eigenschap overheerst alle andere (ook de goede) eigenschappen.

**Stereotypering =** we verwachten bepaalde eigenschappen op grond van iemands geslacht of achtergrond.

**Projectie =** de gespreksleider vergelijkt de medewerker onwillekeurig met zichzelf of met collega’s. De eigenschappen van de 1 worden geprojecteerd op de ander.

**Suggestie =** een spreker dringt een mening zo op dat een open gesprek niet meer mogelijk is.

§7.8 Toespraken

Als een persoon een publiek toespreekt(voordracht, toespraak etc.) zijn er een aantal gemeenschappelijke kenmerken. Een toespraak heeft een inleiding, een middenstuk en een slot.

**Inleiding**

* Een opening, bij voorkeur met een motiverende zin.
* Hooguit een paar zinnen met de kern van de toespraak.
* Een korte aankondiging van de hoofdonderwerpen.

**Middenstuk**

* Behandeling van de hoofdonderwerpen in een logische volgorde. Als die te lang zijn, kan je er sub-onderwerpen van maken.
* Bij mondelinge informatie moet alle informatie beperkt en duidelijk zijn.
* Tussen het ene en het andere onderwerp moet een soepele overgang zijn.
* Korte samenvatting geven van het vorige onderwerp en tegelijk een begin maken met het volgende onderwerp.
* Een overeenkomst noemen tussen de onderwerpen.

**Slot**

Een toespraak wordt afgesloten met:

* Een samenvatting van de hoofdonderwerpen.
* Een herhaling van de kern of het doel.
* Een afronding met een treffende slotzin.

1/5 van de tijd inleiding 🡪 3/5 van de tijd middenstuk 🡪 1/5 van de tijd slot

Het is handig de structuur van de toespraak weer te geven in een spreekschema.

**Spreekschema** = dit schema bestaat uit kernwoorden van de structuur of het bouwplan van een toespraak.

Je geeft een toespraak aan de hand van het spreekschema.

Als je gebruikt wilt maken van (digitale) hulpmiddelen, neem je dat ook op in het schema.

Tijdens je toespraak houd je het spreekschema bij de hand.

§7.9 Vergadertechnieken

**Vergadering =** een bijeenkomst van personen, die uitgenodigd zijn, en volgens een bepaalde procedure met elkaar spreken over één of meer van tevoren vastgestelde onderwerpen.

Om een vergadering te leiden heb je ervaring en kennis van vergadertechnieken nodig.

Voorbereiding van de vergadering

* Voorbereiding noodzakelijk om een vergadering goed en efficiënt te laten verlopen.
* **Uitnodiging**
* Schriftelijke uitnodiging beter dan een mondelinge.
* Moet tijdig worden verstuurd, zodat deelnemers zich goed kunnen voorbereiden.
* Het opstellen van een uitnodiging moet zorgvuldig gebeuren.
* Het moet belangstelling wekken; zet er bijzonderheden over de vergadering in. (bv. gastspreker of uitkomst van een onderzoek)
* Duidelijk waar en wanneer de vergadering plaatsvindt.
* **Agenda**
* Een agenda vormt de basis voor een efficiënte vergadering.
* Voeg deze bij de uitnodiging.
* Hierin staan de bespreken onderwerpen (met eventuele bijlagen bijgevoegd)

Taken en verantwoordelijkheden van de voorzitter

De **voorzitter** moet een goede agenda opstellen, goed voorbereid zijn, op tijd zijn, de vergaderstukken doorgenomen hebben, een tijdsplanning maken en neemt de agenda zo nodig door met de notulist.

De voorzitter vertelt de notulist wat hij van hem/haar en de notulen verwacht en welke punten moeilijkheden kunnen opleveren.

De voorzitter en de notulist moeten ervoor zorgen dat de vergaderstukken op tijd bij de deelnemers terechtkomen.

Tijdens de vergadering ziet de voorzitter erop toe dat:

* Alle agenda punten worden behandeld
* Bepaalde agendapunten niet te veel tijd vragen, kan ten koste gaan van andere agendapunten.
* Een vergadering ordelijk verloopt.
* De vergadering eindigt op het in de agenda vermelde tijdstip.
* Iedereen die aan het woord wil komen, dat voldoende kan.

Taken en verantwoordelijkheden van de deelnemers

* De deelnemers oriënteren zich vooraf op de verschillende agendapunten en lezen eventuele bijbehorende stukken kritisch door.
* De deelnemers luisteren naar elkaar zonder vooroordelen, met belangstelling voor verschillende opvattingen en vallen elkaar niet in de rede.
* Ze zorgen ervoor dat hun bijdrage aan de vergadering **kort** en **to the point** is.

De voorzitter mag de bovenstaande punten van de deelnemers eisen. Wanneer ze zich hier niet aan houden, kan hij ze tot orde roepen.

Taken en verantwoordelijkheden van de notulist

De **notulist** verstuurt de uitnodiging, agenda en bijlagen. En leest vooraf alle stukken door, hij weer van elk agendapunt het doel en spreekt van tevoren het verloop van de vergadering met de voorzitter door.

Hij noteert tijdens de vergadering de inbreng van de deelnemers, noteert de stemmingen, besluiten en afspraken. Ook zorgt hij ervoor dat de notulen verspreid worden en archiveert ze op gewenste wijze.

Bij een vereniging vervult de secretaris vaak de rol van notulist.

Verloop vergadering

* **Opening:** voorzitter opent de vergadering en noemt de namen van de afwezige (bericht van verhindering)
* **Notulen van de vorige vergadering:** de notulen worden hier door de deelnemers goedgekeurd, eventuele fouten worden hersteld. Hierbij heeft voorzitter belangrijke taak, het voorkomen van de herhaling van de vorige vergadering. Bij het bespreken van de notulen kunnen zaken naar voren komen die een direct gevolg zijn van de tekst. (hoe staat het met de gemaakte afspraken.) Soms komen naar aanleiding van de bespreking van de notulen nieuwe agenda punten naar voren. Voorzitter kan die alsnog op de agenda zetten of doorschuiven naar de volgende vergadering.
* **Mededelingen:** mededelingen van het management over maatregelen of bijeenkomsten. Deelnemers kunnen ook wat mededelen, de punten moeten voor kennisgeving worden aangenomen.
* **Ingekomen en uitgaande stukken:** welke post is er ontvangen en welke is verstuurd. (geen post, dan wordt dit punt weggelaten.)
* **(wisselende) agendapunten/thema’s:** voorzitter introduceert elk onderwerp door kort uitteleggen waar het omgaat. (het doel en welke stappen er in de bespreking genomen moeten worden).

Bij de bespreking van thema’s probeert de voorzitter zoveel mogelijk structuur aan te brengen. Hij probeert de vragen over het thema in een logische volgorde te zetten.

* **Wat verder ter tafel komt (w.v.t.t.k.):** spoedeisende agendapunten en agendapunten die tijdens de vergadering worden opgevoerd. Deelnemers kunnen zich hier niet op voorbereiden, doorschuiven is betere oplossing.
* **Rondvraag:** de voorzitter vraagt aan iedereen om de beurt of hij/zij nog iets voor de rondvraag heeft. Meestal zijn dit vragen waar direct antwoord op kan worden gegeven. Kan dit niet, dan wordt het punt op de agenda van de volgende vergadering gezet.
* **Sluiting:**  de voorzitter sluit de vergadering. Dit kan kort of uitgebreid met een dankwoord of terugblik

Voor een goedlopende vergadering zijn niet alleen een duidelijke agenda en uitnodig nodig, ook de ruimte moet geschikt zijn en goed te ventileren. Een vergadering mag maximaal 2 uur duren, daarna verslap de aandacht en nemen ze minder informatie op en raken sneller geïrriteerd. Storingen zijn ook erg irritant (telefoons). Die moet je voorkomen.

§7.10 Soorten vergaderingen

**Informatieve vergadering**

* Doel: **informatie uitwisselen**, van verschillende kanten kom informatie over het onderwerp op tafel.
* Deelnemers kunnen dit onderling uitwisselen, maar de informatiestroom kan ook plaatsvinden tussen deelnemers en voorzitter.
* Voorzitter verstrekt meestal de informatie, de deelnemers kunnen vragen stellen, commentaar geven of aanvullende gegevens melden.

**Probleemoplossende vergadering**

* Deelnemers moeten duidelijk beeld krijgen van het probleem.
* Antwoord op de vragen; ‘Wat is het probleem?’ en ‘Waarom is het een probleem?’
* Deelnemers analyseren het probleem; ze proberen gezamenlijke aard, omvang, oorzaken en gevolgen van het probleem te bepalen.
* Tot slot: Deelnemers nemen een besluit en maken een keuze voor een oplossing.
* Bij complexe problemen is het niet verstandig(of lukt het niet) in dezelfde vergadering een probleem helder te krijgen en te besluiten welke oplossing het beste is.

**Brainstorm**

* Zoveel mogelijk **ideeën verzamelen** over het gespreksonderwerp.
* Deelnemers moeten door elkaar gestimuleerd worden ideeën naar voren te brengen. Van het ene idee komt het andere. (**associatief =** de ene inval leidt tot de volgende ingeving.)
* **Er moet een vrije, associatieve uitwisseling van ideeën komen.**
* Belangrijk dat bij deze vergadering geen negatieve oordelen of commentaren gegeven worden.
* Pas later: welke ideeën zijn haalbaar en uitvoerbaar?
* Deelnemers hebben dus de tijd om na te denken over de ideeën en om informatie te verzamelen over de voor- en nadelen.
* De voorzitter moet alle deelnemers stimuleren om een bijdrage te leveren.

**Besluitvormende vergadering**

* Er bestaan 2 of meer mogelijke oplossingen voor een probleem.
* Doel: **iedere deelnemer** bij de besluitvorming betrekken. Deelnemers komen dus **samen** tot een besluit.
* Deelnemers proberen zoveel mogelijk informatie te krijgen over mogelijke oplossingen. (ook welke effecten de oplossingen hebben op korte en lange termijn.)
* Ze wegen de alternatieven tegen elkaar af.
* Ieder kan zijn gedachten uitspreken over verschillende oplossingen en de bijbehorende informatie.
* Tot slot maken de deelnemers een keuze uit een aantal oplossingen, een nauwkeurige afweging van voor- en nadelen van de verschillende alternatieven is belangrijk.

**Instructieve vergadering**

* Doel: afspreken wie welke taken op zich neemt en hoe die uitgevoerd zullen worden.
* Deze vergadering is vaak onderdeel van een overleg waarin een besluit genomen is. (de laatste fase van de besluitvormende vergadering is dan de instructieve vergadering)
* De deelnemers moeten bereid zijn na een beslissing de taken daadwerkelijk uit te voeren.
* In een goed functionerende groep, letten de deelnemers erop dat de taken eerlijk verdeelt worden.
* Wat de instructies voor de uitvoering betreft is het goed nog even door te lopen wat er **precies** gedaan moet worden. Degene die de taak moet uitvoeren, krijgt zo een goed beeld van wat er van hem verwacht wordt.

**Evaluatieve vergadering**

* Doel: een **mening** op tafel krijgen. Dat kan over van alles gaan; ontwikkeling, uitvoering van een taak, andere werkwijze of de werking van een machine/programma.
* De evaluatie kan op verschillende manier plaatsvinden:
* Eerst het onderwerp algemeen evalueren en daarna pas op de details ingaan.
* Eerst de feiten bespreken en vervolgens een mening vormen.