Nederlands

1 Enkele basisprincipes

* 1. inleiding

Er is steeds meer aandacht gekomen voor communicatie om het gedrag van mensen te beïnvloeden. Dit gaande van massacommunicatie tot communicatie op kleinere schaal.

Dergelijke ontwikkeling stelt steeds hogere eisen aan communicatieve vaardigheden van mensen. Communicatie blijkt moeilijk te zijn. Maar toch is communicatie essentieel voor iedereen. Zowel zakelijk als privé.

* 1. Definitie communicatie

“Communicatie is de uitwisseling van symbolische informatie die plaatsvindt tussen mensen die zich van elkaars onmiddellijke of gemedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd.”

Dus:

* Vanaf dat mensen zich van elkaar aanwezigheid bewust zijn, is er sprake van communicatie
* Het is onmogelijk om niet te communiceren in de bewuste aanwezigheid van anderen.
  + Verbale (taal) en non-verbale (lichaamstaal) communicatie
* Directe communicatie -> mensen die direct met elkaar in contact staan
* Gemedieerde communicatie -> wanneer er sprake is van een medium zoals brieven, internet, telefoon, …
* Bewuste communicatie -> Mensen zijn bewust van hun acties (verbaal)
* Onbewuste communicatie -> Mensen zijn onbewust van hun acties (non-verbaal)
  + Stevige handdruk en oogcontact hier -> zelfvertrouwen
  + Stevige handdruk en oogcontact in het Oosten -> Onzeker
* Non-verbale signalen worden vaak onbewust doorgegeven en geïnterpreteerd tussen personen
  1. Communicatieruis

Als we iets aan iemand willen vertellen dan verloopt dit proces in 3 stappen

* Coderen van een boodschap
  + De zender zet zijn gedachten en gevoelens om in woorden, lichaamstaal of beelden
* Via een medium of direct contact wordt de gecodeerde boodschap geleverd aan de ontvanger
* De ontvanger decodeert de boodschap en interpreteert deze
  + Ontvanger decodeert de boodschap in voor hem herkenbare gedachten en gevoelens

Het communicatieproces loopt niet altijd vlekkeloos. Misverstanden kunnen ontstaan omdat de zender een boodschap heel anders bedoelde dan de ontvanger die opvatte. Dit noemen we een ruis.

* + 1. Externe ruis

Alles wat de communicatie van buitenaf verstoort.

* Slecht gedrukte krant
* Storing op de telefoonlijn
* Woorden die verloren gaan in extern lawaai
  + 1. Interne ruis

Iedere persoon heeft zijn eigen referentiekader. Iedereen hecht een verschillende waarde aan bepaalde dingen.

Dit speelt een rol bij het coderings- en decoderingsproces omdat iedereen een eigen specifieke betekenis hecht aan datgene wat ze communiceren.

Omdat het referentiekader van twee mensen nooit hetzelfde is, is er altijd sprake van enige betekeniswijziging tijdens de informatieoverdracht. Dit is waarom dat soms goed bedoelde boodschappen op een totaal verkeerde manier geïnterpreteerd wordt.

Interne ruis = de kleuringen in communicatie. De informatie die iemand verstuurt of ontvangt worden altijd gekleurd door het eigen referentiekader waardoor er misverstanden kunnen optreden.

Interne ruis wordt veroorzaakt op 2 manieren:

* De situatie waarin de zender of ontvanger zich bevindt of bevonden heeft
  + Flinke ruzie
  + Net na het horen van goed nieuws
* Zaken als cultuur, opvoeding, onderwijs en ervaringen
  + Bepalen in belangrijke mate hoe iemand zijn gevoelens en gedachte omzet in taal en lichaamstaal en hoe hij interpreteert wat anderen communiceren
  + Aka de persoon zijn visie op de wereld

Naarmate de ervaringen van mensen meer op elkaar lijken, zullen er minder communicatiestoornissen optreden.

* + - 1. Interne ruis: Waarnemen is interpreteren

Hoe we de dingen om ons heen gebeuren interpreteren is sterk afhankelijk van onze eerdere ervaringen.

* + - 1. Interne ruis: waarnemen is selecteren

Het is onmogelijk om alle informatie die op ons afkomt te verwerken. Ons onderbewustzijn selecteert voortdurend uit de enorme stroom informatie datgene wat de moeite waard is om zich bewust van te zijn.

* 1. Lichaamstaal

Veel mensen denken dat communicatie hetzelfde is als het gebruiken van taal (verbale communicatie). Maar ook met behulp van lichaamstaal (non-verbale communicatie) brengen we informatie over.

Verbale en non-verbale communicatie hebben niet evenveel ‘communicatiekracht’.

Een psycholoog concludeerde:

* 7% voor de letterlijke inhoudt van de boodschap
* 38% op de stemeigenschappen zoals intonatie, stemhoogte en spreeksnelheid
* 55% voor informatie die ze via lichaamstaal verkregen

Lichaamstaal heeft ongeveer 5x zoveel overtuigingskracht als de letterlijke inhoud van een boodschap. In gevallen waarin taal en lichaamstaal elkaar tegenspreken wordt het lichaam eerder geloofd dan de gesproken woorden.

Dit is omdat mensen kunnen zeggen wat ze willen, maar het veel moeilijker is om lichaamstaal te controleren. Non-verbale communicatie is soms zelfs niet onder controle te houden.

Vanwege het grote belang van de lichaamstaal voor de geloofwaardigheid van de boodschap moet je je bewust zijn van je lichaamstaal en de lichaamstaal van degene waarmee je communiceert.

* + 1. Lichaamstaal: aangeleerd of geboren?

Het meeste non-verbale gedrag is aangeleerd

* Dezelfde gebaren in verschillende landen hebben een verschillende betekenis
  + Cirkel met duim en wijsvinger betekent hier ‘ok’, maar is obsceen in Brazilië

Sommige non-verbale gedragingen zijn aangeboren:

* Gelaatsuitdrukkingen voor verschillende gevoelens
  + Hetzelfde over heel de wereld, ook voor mensen die blind/doof geboren worden.

Wilt niet zeggen dat ze tot uiting komen. Soms zijn ze niet passend (zoals woede). Ook zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen in culturen (openlijk verdriet <-> emoties beheersen).

Mensen zijn over het algemeen behoorlijk bewust van hun gelaatsuitdrukkingen en kunnen deze goed controleren. De delen waarop mensen het minste op letten, zoals voeten en benen, zijn vaak betere indicatoren voor hun echt gevoelens en bedoelingen.

* + 1. Lichaamshouding

Open houding

* Ledematen uit elkaar en asymmetrisch
* Positief, open effect
* Geassocieerd met hoge status en zelfvertrouwen

Gesloten houding

* Benen en armen over elkaar ingeslagen en symmetrisch
* Wordt aangenomen als mensen zich niet op hun gemak voelen
* Negatief, gesloten effect
  + - 1. Synchronisatie van bewegingen

Mimicry

* Mensen nemen bewust en/of onbewust elkaars gedrag over.

Synchroniseren gebeurt als mensen elkaar mogen.  
Als mensen elkaar niet mogen gebeurt dit nooit, tenzij bewust.

* + 1. Armen en handen

Handen worden veel gebruikt om de verbale communicatie te ondersteunen.

* Het maken van een vuist
  + Agressieve, beledigende of dominante betekenis
* Het tonen van de rug van de hand
  + Vaak beledigend bedoeld
  + Negatieve signaalwaarde voor de ander
* Het tonen van open handen met de handpalmen naar boven
  + Onderdanige of smekende betekenis
  + Niet-agressieve signaalwaarde voor de ander
* Het tonen van open handen met de handpalmen naar de ander gericht
  + “kijk ik ben ongewapend”
  + Groetende, onderdanige of afwerende betekenis
  + Meestal een niet-agressieve signaalwaarde voor de ander
* Het naar beneden houden van de handpalmen
  + Kalmerende, bezwerende betekenis
* Hoe verder de handen uit elkaar worden gehouden, hoe minder kwetsbaar iemand zich voelt
* Hoe dichter de handen bij elkaar zijn, hoe kwetsbaarder iemand zich voelt.
  + Barrièregedrag
    - Als mensen zich bedreigd voelen willen ze iets tussen hun en de bron hebben -> armen en handen zijn de laatste optie

1.1.4 het aanraken van het hoofd

De manier waarop mensen hun gezicht en hoofd aanraken is veelzeggend voor hun emoties.

|  |  |
| --- | --- |
| Wijze van aanraking | Interpretatie |
| Bedekken van de mond | Angst/iets te verbergen hebben |
| Het vastpakken en soms trekken aan de neus Trekken aan de oorlel over de slapen wrijven in de haren wrijven in een oog wrijven met wijsvinger | Twijfel/onzekerheid |
| De neusbrug vastpakken | Onderdrukken van verdriet |
| In de nek wrijven | Woede/frustratie |
| Beide handen liggen in de nek of op het hoofd (de ellebogen vlak bij elkaar of steunend op een tafel) | Wanhoop |
| Beide handen liggen in de nek (de ellebogen ver uit elkaar, het lichaam leunt achterover) | Zelfvoldaanheid |
| Wrijven langs de neus  Wrijven in de haren | Nadenken |
| De wijsvinger op de lippen drukken | Iets bedacht hebben, maar het nog niet willen zeggen |
| Kin zwaar rustend op de hand, vaak gaan de vingers voor de mond | Verveling |
| Identiek aan verveling, maar dan rust de kun licht op de vingers in plaats van de hand  Het nemen van de kin tussen duim en wijsvinger  Licht aanraken van de bovenlip vaak met een tappende beweging | Interesse |

* + 1. De ogen

Gedrag van de ogen is zeer belangrijk

* Pupilverwijding is positief voor mensen
* Oogcontact
  + Komt beleefd over
  + Mensen die elkaar graag mogen kijken de ander langer aan dan wanneer dit niet het geval is
  + In het geval van lang aankijken moet het functioneel zijn, niet-functioneel aankijken wordt beschouwd als staren en dat is negatief.
  + Timing is belangrijk
    - Mensen in de ogen kijken terwijl je aan het woord bent -> zelfzeker overkomen
    1. Paralinguïstiek

Dit gaat over stembuigingen, spreekfouten en spreektempo

De stemhoogte of variatie in stemhoogte (intonatie) is vaak bepalend voor de manier waarop mensen bepaalde woorden interpreteren

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stemhoogte | Intonatie | Interpretatie |
| Laag | Weinig | Bedroefdheid/verveling/walging |
| Laag | Veel | Behaaglijkheid/gezellig |
| Hoog | Weinig | Woede/angst |
| Hoog | Veel | Verassing/geluk/verbazing |

Wordt als negatief ervaren:

* Accent
* Stotteren
* Spreekfouten
* Afwijking van normale snelheid en stemhoogte

Mensen zijn in staat om de sociale status van een ander af te leiden louter uit de stem.

Sarcasme valt of staat met intonatie.

* + 1. Kleding en uiterlijk

Mensen reageren positiever op iemand die ongeveer dezelfde kledingstijl heeft als zijzelf dan op iemand met een totaal afwijkende stijl. Mensen hechten ook meer geloof aan mensen die zijn kleding en haardracht verzorgt

* Dit gaat alleen over mensen die elkaar nauwelijks kennen of die nog een eerste indruk van elkaar moeten krijgen
  1. Feedback

Bij communicatie is de reactie van de ontvanger bepalend voor de wijze waarop de zender zijn communicatie voortzet. Zo voorkom je communicatiestoornissen.

* + 1. Spontane feedback

Spontane feedback

* De ontvanger reageert vrij intuïtief met een gelaatsuitdrukking en een korte frase zoals: ‘oh ja?’ of ‘Nee toch?’

Dit heeft twee functies:

* Het stimuleert de zender om door te gaan
  + Belangrijke om de communicatie op gang te houden
* Verschaft informatie over hoe de boodschap van de zender is overgekomen, zodat hij in staat wordt gesteld om de boodschap waar nodig bij te stellen

In een gewoon gesprek geven mensen voortdurend spontane feedback aan elkaar. Beide personen krijgen voldoende aanknopingspunten om het gesprek verder te zetten.

* + 1. Evaluatieve feedback

Het leereffect staat centraal. Het voornaamste doel ervan is om aan diegene aan wie de feedback wordt gegeven meer inzicht te verschaffen in zijn gedrag en prestaties.

Evaluatieve feedback kan ook helpen om gewenst gedrag te stimuleren. Het is motiverend om af en toe eens een compliment te krijgen. Bovendien zijn mensen geneigd om gedrag dat wordt gecomplimenteerd voort te zetten.

1. een zakelijke brief of e-mail schrijven

Om te beginnen moet je je de volgende vragen stellen:

* Wie wil ik bereiken? Wie is mijn lezen?
* Wat wil ik bereiken? Welk effect moet mijn mail hebben?
* Welke actie verwacht ik van de lezer?

Weet wat je lezer weet en weet wat je lezer niet weet. Bied hen een venster op de wereld.

Zie dat je hele brief of email logisch is opgebouwd:

* Volgens BIN normen
* Onderwerp: concreet en beknot
* Correcte aanspreking
  + Als je de naam niet kent
    - Geachte mevrouw en Geachte meneer op 2 afzonderlijke regels
    - Geachte + categorie waartoe de ontvanger behoort
    - Geachte + de groep waartoe de ontvanger behoort, eventueel in combinatie met ‘leden’
  + Als je de naam wel kent
    - Geachte/Beste mevrouw Y
    - Geachte/Beste meneer X
* Goede openingszin
* 1 alinea = 1 goed idee
* Logische opbouw van alinea’s
* Correcte afsluiting
  + Afsluitingsformule
    - Vooral wanneer er tussen jou en de geadresseerde een sociale of physchologisch afstand is.
  + Afsluiting
    - Hoogachtend
    - Met vriendelijke groeten
    - Handtekening: je voornaam en naam
      * Indien je voornaam zowel door mannen als vrouwen gebruikt wordt meneer/mevrouw voor je naam schrijven.
      * Indien er dubbelzinnigheid tussen voornaam en achternaam is schrijf je achternaam in hoofdletters.
      * Onder de naam komt de functie
* Bijlagen vermeld je best in je tekst en je zorgt voor een duidelijke naamgeving
* Vermijd overdreven gebruik van passieve werkwoordsvormen
  + Behalve als:
    - Het onderwerp niet bekend of belangrijk is
    - Je om tactische redenen de verantwoordelijke(n) niet wilt noemen
    - De nadruk wilt leggen op een zinsdeel
    - Je misverstanden wilt voorkomen
    - Het verband tussen zinnen beter tot zijn recht komt
* Vermijd moeilijk woorden
* Vermijd moeilijke zinnen
* Vermijd overbodige woorden
* Vermijd overbodige herhalingen
* Vermijd naamwoordconstructies
* Pleonasmen (groter groeien, naar beneden vallen)
* Omslachtige openers

Ouderwetse taal versus moderne taal (gebruik de moderne taal)

|  |  |
| --- | --- |
| Verouderd | Modern |
| Ons schrijven | Onze brief |
| Gelieve | Wilt u |
| Hedenmorgen | Vanmorgen |
| Mededelen | Meedelen |
| Reeds | Al |
| Indien | Als |
| Teneinde | Om |
| Eveneens/tevens | Ook |
| Omtrent/aangaande/betreffende | Over |
| Alvorens/vooraleer | Voordat |
| Dienaangaande | Daarover/daarbij |
| Vermits | Omdat |
| Derhalve | Daarom |

Spreek de lezer persoonlijk aan

Gebruik ‘ik’ als je in persoonlijke naam schrijft.

Gebruik ‘wij’ als je in de naam van de firma of dienst schrijft

Gebruik ‘u’ om de lezer aan te spreken.