

## Business communication skills

22/09/14

Hoofdstuk 1: effectief communiceren en samenwerken

OVUR: Effectief structureren

Oriënteren:

- Welk onderwerp? Wat is het onderwerp? Heel duidelijk weten wat het onderwerp is. Je moet eerst goed weten wat je onderwerp is.
- Welk communicatief doel? Wat is de bedoeling? Informeren, instrueren (een opleiding geven, instructies geven), overtuigen (hoe sterk, hoe ver wil je daarin gaan?), activeren (publiek aanzetten tot actie vb.: Greenpeace, Test Aankoop, Oxfam. De bevolking activeren, een actie ondernemen, zoals duurzaam leven), diverteren (onderhouden, wil je je publiek entertainen, vb.: stand-up comedians) en emotioneren (op de emoties spelen, communicatie op een emotionele manier vb.: een liefdesbrief). Voor ons zal dat een mix zijn van al deze aspecten.
- Welke tekstvorm? Vb.: een gedicht, recensie, publicatie, artikel, rapport, kleine berichten, e-mail.
- Welk medium? Radio, televisie (welke zenders gebruiken om bepaalde boodschappen uit te zenden? Bepaalde reclame enkel op bepaalde zenders), keuze van medium is cruciaal.
- Welk publiek? Wie is je publiek? Wat is hun voorkennis, hun sociale achtergrond, welke taboes leven er in die groep?
- Welke randvoorwaarden? Voor de paper moet je weten hoeveel pagina's je moet schrijven, voor presentatie hoeveel minuten. Kan invloed hebben op je presentatie. Locatie, etc.

Vorbereiden

- Onderwerp kort omschrijven (in 2 à 3 lijnen): als je dit niet kan, dan is er iets mis met je onderwerp.
- Inhoud van het onderwerp invullen door hulpmiddelen te gebruiken (HB pagina 23, uitgebreid kadertje): de W-vragen: wie, wanneer, waar waarom,...?
- Formuleren van de centrale vraag: als rode draad te gebruiken. Heel belangrijk
- Hanteren van vast vragenschema: lees p. 25-26, om je centrale vraag af te bakenen.
- Kern van de tekst (middenstuk), de 'body', aanvullen met inleiding en slot. Inleiding en slot pas op het einde schrijven, eerst beginnen met middenstuk.
- Inleiding: structurerende en motiverende functie: Waarom is het de moeite waard om het te volgen? Gestructureerd en motiverend om te lezen.
  - o Soorten introducties: voorbeelden in HB p. 28-29 (klassieke openers): een retorische vraag, een grap, een anekdote, een quote, provoceren, een filmpje tonen, actualiteit (in journaal, krant) en een anekdote daaraan koppelen. Goed erover nadenken!!
  - o Achtergrondinfo: Je moet goed weten wat doel is van je inleiding, intro moet goed gelinkt zijn met doel

- Vooruitblik: een overzicht, informatief
- Slot : teruggaan naar het begin
  - Terugblik/samenvatting: nooit nieuwe informatie!
  - Besluit, conclusie
  - Toekomstperspectieven en/of aanbevelingen: kan naar officiële instanties zijn. In een rapport wordt er soms gevraagd om aanbevelingen te doen. Bv.: zaak Dutroux: een call-center voor kinderen en jongeren, dit was een aanbeveling uit een officieel rapport.
  - Uitsmijter (belang van primacy en recency/recentheidseffect!): je moet je tekst eindigen met een interessante uitsmijter. Het laatste wat je vertelt wordt het meeste onthouden. Men zal dit nooit vergeten → recency-effect. Primacy is waarmee je start, je moet je communicatie sterk starten!

23/09/14

Voorbeeld examenvraag: Wat is een uitsmijter? Recency/Primacy?

Uitvoeren

- "Tekst" uitschrijven door gebruik van vaste alineastructuur
  - Kernzin: (beperkt onderwerp) is/zijn (duidelijke mening)
  - Subkernzinnen: ondersteunen van kernzin
  - Voorbeeld: zie handboek p. 34-35
- Woordgebruik in alinea
  - Cohesie door gebruik verwijswoorden (examenvraag)
  - Coherentie door gebruik signaalwoorden (lijst, p.36) (examenvraag)

Reflecteren: even teruggaan

- Schrijven is schrappen: less is more (beperk tot de essentie), kill your darlings (met pijn in het hart schrappen)! (examenvraag)
- Extern: feedback vragen
- Checklist voor structureren: zie p. 38 (toepassing in werkcolleges)

Hoofdstuk 2 in HB

Effectief formuleren

Inleiding

- Geen saaie, vervelende teksten produceren!
- 'Saa' staat niet voor 'serieus' en 'degelijk'
- Wel: degelijk (kwalitatief) en interessant
- Belangrijkste richtlijnen voor correct formuleren (zinnen en woorden)
  - Communiceer duidelijk
  - Communiceer boeiend
  - Communiceer gepast
  - Communiceer taalkundig correct

Communiceer duidelijk

- Titels concreet, objectief, expliciet en gelijk (vorming): de titels moeten dezelfde vormgeving hebben, ze moeten duidelijk zijn, woorden als 'meeste' etc. zijn niet concreet!
- Omschrijf nauwkeurig

- Geen lange zinnen
- Vermijd lange woorden
- Vermijd ingewikkelde constructies: tangconstructies (zie voorbeeld in HB: een stuk zin plaatsen tussen je basiszin → leest niet duidelijk)
- Signaalwoorden (die, dat)
- Verwijswoorden
- Voorzetseluitdrukking (door middel van, ten aanzien van, ter behoeve van → ouderwets, niet gebruiken!)

#### Communiceer boeiend

- Schrijf actief: bij voorkeur, niet passief → tekst wordt te zwaar
- Vermijd passieve vormen (soms nodig om afstand te creëren met publiek)
- Schrijf persoonlijk: vermijd 'men', beter: wij, die, ik
- Schrijf beeldend: (wij denken in beelden, wij zijn visueel ingesteld) met voorbeelden, concreet en met beelden
- Schrijf positief: vermijd ontkenning: vb.: het is niet onmogelijk dat...
- Schrijf zinvolle zinnen: to-the-point, geen overvloedige woorden, maak de zinnen niet te lang (HB p. 55)
- Varieer in woordgebruik en zinsbouw: niet altijd dezelfde structuur van je zin, gebruik synoniemen

#### Communiceer gepast

- Geen gladde taal of modetaal: bv.: het taalgebruik van Humo kopiëren, niet gepast in zakelijke context
- Vermijd jargon: geen wetenschappelijke termen, maak teksten niet onbegrijpbaar door jargon
- Respectvol, beleefd
- Stem taal af op ontvanger van boodschap: je moet weten wie je publiek is
- Stem taal af op context van boodschap: je moet de juiste toon vinden, geen dialect/informeel woordgebruik, niet te joviaal, niet te luchtig

#### Communiceer taalkundig correct (wordt niet gevraagd op examen)

- Werkwoorden in tegenwoordige (feiten) en verleden tijd
- "Werkwoordelijke eindgroep": voorbeelden p. 60-61: "gevolgd kan worden" ("gevolgd" altijd in het begin plaatsen)
- Verkeerde verwijswoorden: die, dat → verkeerd gebruikt, proberen om juiste te gebruiken in teksten
- Congruentiefouten: persoonsvorm komt niet overeen met onderwerp
- Contaminaties: 'dat kost duur'
- Pleonasme(nat water, witte sneeuw) en tautologie(dwingen en moeten in dezelfde zin gebruiken)
- Verkeerde samentrekking
- Verkeerd gebruik van komma's
- Verkeerd gebruik van beknopte bijzinnen

#### Effectief vormgeven

##### Inleiding (geen examenleerstof, wel toepassen)

- Wat is vormgeving? (strik rond de doos) Tekst kunnen verkopen met goede vormgeving
- Nut van vormgeving
  - Leesbaarheid

- Bepalende factor door succes van de tekst, aantrekkelijkheid van je tekst, een inhoudelijk interessante tekst kan door slechte vormgeving slecht worden
- Basisregels
  - Nummer pagina's en illustraties
  - Vermijd tekst te onderstrepen en in kapitalen te zetten: Vb.: p. 71
  - Vermijd tekst in max vier of vijf lagen
  - Gebruik altijd 'gekrulde' aanhalingstekens
  - Eén spatie na leesteken
  - Vermijd enkele woorden in kolom of op pagina

#### Typografie

- Gebruik één lettertype?
- Geschreefd of schreefloos lettertype?
  - Geschreefd: lange teksten, Times New Roman
  - Schreefloos: korte teksten, Arial
- Hoofdletters of gewone letters?
- Cursiveren?
- Lange of korte regels?
- Links of rechts uitlijnen? Of centreren? Of uitvullen?
- Enkele of dubbele interlinie?
- Titels maken?
- Stuk tekst benadrukken en afbreken? Vermijd twee lijnen op nieuw wit blad
- Koptekst of voettekst gebruiken?
- Hoe alinea's ontwerpen?

#### Kleur

- Waarom belangrijk?
- Algemene richtlijnen over kleurgebruik
- Kleurencirkel en kleurmogelijkheden: contrast, eenvoudig, less is more

#### Illustraties (p. 83)

- Functie? Verduidelijken, extra informeren
- Keuze van illustratie: drie factoren (onderwerp, publiek en communicatief doel)
- Plaats van illustratie
- Verwijzing van illustratie
- Legende van illustratie

#### Titels in tabellen (p. 86)

- Titels van gelijkaardige tabellen op dezelfde manier, titels zo kort mogelijk
- Titels beschrijvend of stelling poneren
- Titels zo kort mogelijk

#### Data in tabellen

- Eén boodschap per tabel
  - Zet grotere getallen boven kleinere
  - Rond getallen af tot twee cijfers na de komma
  - Veel statistische gegevens in grootteklassen
- ... zie handboek voor de rest

Hoe effectief communiceren?

Verschillende manieren om boodschap over te brengen

- Krachtig formuleren: heel goed gekozen slagzin (baseline)
- Kop-romp-staart-methode: kop(kop van een krantenartikel) is een aandachtstrekker, romp(middenstuk): info geven, middenstuk, staart (uitsmijter): slot. (examenvraag)
- Sandwichmethode: een negatieve boodschap tussen twee positieve steken, negatieve boodschap zit in het midden vb.: manager die mensen ontslaat. (examenvraag)
- Gevoelswaarde van woorden: associaties, vb.: beïnvloeden → manipuleren, slim → sluw, gevoel kan verschillend zijn, kopen → aanschaffen (klinkt minder commercieel)
- Niet positief in plaats van negatief: eufemisme, verkleinwoorden,...

Verschillende manieren om te spreken/communiceren (examenvraag)

- Aggressief: ik win – jij verliest: vb.: dictator
- Niet-assertief/sub-assertief: ik verlies – jij wint → heel onderdanig, de andere communiceert beter
- Passief - agressief /manipulatief: ik verlies – jij verliest ook: ik verlies en ik zorg ervoor dat jij ook verliest
- Assertief: positief (niet afbreken), direct, zelfverzekerd (je komt voor je mening uit) en respectvol: ik win – jij wint ook, op basis van gelijkwaardigheid: meeste rendement uit halen, beter niet assertief bij bv.: rechtbank

Actief luisteren (belangrijk, staat niet in HB)

Situering

- Veel communicatieproblemen ontstaan door slecht te luisteren!
- Geen passief proces
- Concentreren, mentale inspanning
- Twee luistersituaties: presentaties en gesprekken: verschil = presentatie is zonder interactie, het is in één richting, het publiek kan de presentatie niet wezenlijk beïnvloeden

Waar moet je naar luisteren als de spreker praat?

- Woorden: verbale component
- Stemgebruik: nuance van de stem, oprechtheid in de stem
- Lichaamstaal: non-verbale component
- Formule: feiten/inhoud + emotie = betekenis van de boodschap
- Interpretatie van non-verbale communicatie
- Actief luisteren: aandacht verschuiven van jezelf naar de spreker; iedereen is gefocust op zichzelf en bij actief luisteren moet je je aandacht verschuiven naar iemand anders.
- ( geloven wat de andere zegt, in hun oprechtheid geloven, wanneer voetballers over hun match spreken en ze zijn zelfkritisch )

Stap 1: de boodschap van de spreker achterhalen

- De spreker 'binnenlaten' door verbale (doorvragen, stopwoorden) of non-verbale signalen (knikken, oogcontact maken, rechtop zitten, open houding aannemen, lachen)
- Voorbeelden: in hoorcollege
- Herhaal het belangrijkste woord: 'echoën', papegaaien
- Wacht geduldig, stilte laten na herhaling

- Dieper graven, vragen in open of gesloten vorm
- Zeker weten dat je volgt of checken
- Onderscheid tussen onderbreken en tussenbeide komen: bij onderbreken wordt het gesprek gestopt en de luisteraar wordt spreker en de spreker wordt luisteraar, bij tussenbeide komen blijft spreker spreker en luisteraar luisteraar

29/09/14

Stap 2: Controleren of je de boodschap hebt begrepen

- Emoties achterhalen of gevoelens terugkoppelen: Over welke emoties gaat het? De vraag meer persoonlijk maken (met jij).
- Voorbeelden: in hoorcollege: Dat moet toch frustrerend zijn voor jou, niet? (frustratie = emotie, 'jou' → persoonlijk, vraag stellen)
- Inhoud oppikken of omschrijven
- Gouden combinatie: 'reflectief omschrijven': langs de ene kant focussen op de inhoud en de andere kant focussen op emotie.
- Zelf iets vertellen of een relevant voorbeeld delen.
- Stap 1 en 2: empathie tonen (inlevingsvermogen)

Niet luisteren en bewust zijn van gebruik van filters

- Onderbreken en veranderen van onderwerp
- Eerst luisteren, dan oordelen
- Soorten filters
- Examenvraag: Geef voorbeelden van mogelijke filters?
  - o Status: bijvoorbeeld advies van verpleegster niet volgen maar wel die van een specialist want status van specialist is hoger dan de status van een verpleegster.
  - o Identificatie: een verhaal wordt verteld door iemand die je ligt → veel beter naar luisteren. Zelfde verhaal wordt verteld door iemand die je niet graag hebt → niet naar luisteren
  - o Voorspellen van het verhaal: uitkomst van het verhaal voorspellen waardoor je de spreker constant onderbreekt.
  - o Je bent zelf met je eigen verhaal bezig en luistert niet echt naar de andere persoon. Je gaat je dus focussen op je eigen verhaal.
  - o Emotionele filter: in hoge emoties (positieve of negatieve) ga je andere boodschappen niet meer horen. Vb.: je krijgt een premie of je bent aanvaard voor een stage → vol euforie, je gaat niet meer luisteren naar de info die er daarop volgt. Zelfde principe geldt voor een slechte boodschap.

Onderscheid luisteren met empathie (inhoud en emotie) versus sympathie (medelijden, focus op gevoelskant): bij empathie ga je zowel op inhoud als op emotie focussen. Bij sympathie ligt de nadruk op emoties, medelijden en er wordt niet op de inhoud van de zaken ingegaan.

Actief luisteren: inlevingsvaardigheid of empathie (slot)

Welke vaardigheden nodig?

- Luisteren
- Begrijpen
- Inleven in gedachtenwereld
- Inleven in gevoelswereld

- Waarom niet gemakkelijk? Omdat we allemaal snel vooroordeelend/beoordelend reageren.
- Waarom belangrijk? Mensen willen een probleem opgelost krijgen door te praten met iemand en samen oplossingen zoeken.

Om effectief te communiceren moeten we assertief spreken en actief luisteren, mét empathie.

Samenwerken (cf. werkcolleges)

Waarom moeten we samenwerkingscompetenties ontwikkelen?

- Je bent van mekaar afhankelijk in een team (in dezelfde boot).
- Handig om beter zicht te hebben op zwaktes en sterktes van mensen → sneller vooruit in groep.
- Je zit met individuen in een team, iedereen heeft een verschillende sociale achtergrond etc. → beter zicht op hebben
- Niet iedereen is extravert, je moet tussen de 'regels' kunnen lezen.

Wat zijn de voor – en nadelen van samenwerken?

- Voordelen:
  - o Beter resultaat
  - o Profiteren van de verscheidenheid van een groep
  - o Veel meer gewicht leggen op een beslissing als groep i.p.v. individu → sneller resultaat bereiken.
  - o Door groepsdruk ga je beter presteren, er is een gezondere competitie
  - o Minder stress want stress wordt verdeeld onder de leden
  - o Beter en hoger loon → sneller doorstoten naar een hoger niveau in carrière
- Nadelen:
  - o Degene die niet goed meegewerkt heeft gaat profiteren als het resultaat positief is. Bij een negatief resultaat gaat de luiarik van de groep zich distantiëren van de groep en de schuld op de rest steken (die wel gewerkt heeft)
  - o Individuele belangen: mensen met verborgen agenda's, mensen die enkel aan hun eigen carrière denken
  - o Veel tijdverlies omdat iedereen op dezelfde hoogte moet geraken
  - o Groepsleden die geen vragen stellen als ze iets niet begrijpen (omdat ze het niet durven) vertragen de groep.

Definities van

- Project, groepswork: zeer welomlijnd, heeft een specifieke uitkomst, begin – en einddatum, bepaalde faciliteiten, iedereen zit samen
- Werkgroep: vb.: een parlementaire werkgroep: rond een thema werken met allemaal specialisten → iedereen werkt individueel onder hetzelfde thema, iedereen werkt apart
- Team: Together wE Achieve More!

Teamvorming: individuen (gevormd met individuen) – gezamenlijk doel – groepsvorming – ordening (rolverdeling) – samenwerkend team

Teamdynamiek: teams zijn geen statisch geheel!

Teamontwikkeling: o.a. model van Tuckman – 5 fasen:

- Kennismaking (**Forming**): goed rondkijken, beslissen of je je gaat linken met linken, ordening
- Machtsstrijd (**Storming**): clash tussen twee 'haantjes'
- Samenwerking (**Norming**): er ontstaan waarden, normen, afspraken. Rollen worden verdeeld
- Strijd om intimiteit (**Performing**): samenwerking is goed, wij-gevoel, er ontstaat een band, teambuilding
- Harmonie en wat daarna (**Adjourning = opheffen**): Ofwel loopt alles goed ofwel kunnen er nog veel dingen veranderen. Vb.: iemand gaat weg, iemand wordt ontslagen, iemand pleegt zelfmoord etc.

## Samenwerken (teamrollen)

### Soorten teamrollen

- Taakrollen: gefocust op taken
- Procesrollen: rollen die focussen op proces, ervoor zorgen dat alles verloopt zoals het moet verlopen
- Gemengde rollen: combinatie van taakrollen en procesrollen
- Disfunctionele rollen: rollen die zeer moeilijk liggen in een team. Vb.: iemand die altijd kritiek geeft, klagers, emotionele types, de viezerik die seksistische opmerkingen maakt, controlefreaks, sterspelers (iemand die vindt dat die gesoigneerd moet worden door andere teamleden)
- Contrasterende rollen (positief of negatief): iemand die goed kan werken in groep moet samenwerken met iemand die enkel heel goed alleen kan werken → ze moeten elkaar beter leren kennen en op elkaars zwaktes en sterktes inspelen
- Contraproductieve rollen (stapje erger dan disfunctionele rollen) → rolconflicten en hoe oplossen: iemand die weigert om slecht gedrag te veranderen als die er op aangesproken wordt. Wanneer er niets gedaan wordt aan disfunctionele rollen. Zulke mensen kunnen uit een team gesmeten worden.

Negen teamrollen van M. Belbin (1981): ieder van ons heeft in zich een tweetal/drietal rollen: voorzitter, vormer, plant, monitor (waarschuwer), bedrijfsman, groepswerken, bronnenonderzoeker, zorgdrager en specialist.

## Samenwerken: GAVER teamwork

### Hoe succesvol samenwerken? (info Desiderius: samenvatting GAVER-model)

- Gericht: gericht op gemeenschappelijk doel, consensus (iedereen moet effectief op het doel focussen)
- Aansprakelijk: ieder teamlid is verantwoordelijk en moet zijn verantwoordelijkheid(en) op zich nemen.
- Verbonden: we moeten verbonden zijn met ons doel. Vb.: je bent tegen kernenergie en je gaat bij Electrabel werken → **NIET** verbonden met doel
- Eerlijk: je moet eerlijk voor je mening uitkomen, op een open en respectvolle manier.
- Respect: respect hebben voor ieders (sociale) achtergrond(en) en de meerwaarde van deze verscheidenheid inzien

### Hoe kunnen we samenwerking verbeteren?

- Selectie nieuwe teamleden (zie Belbin)



- Sturing door teamleader: teamleader moet verantwoordelijkheid opnemen en moet de groep sturen
- Van teamfunctioneren een vast agendapunt maken: elke maand bespreken in team
- Teambuilding: samen verscheidene activiteiten doen, elkaar op een andere manier leren kennen

## Hoofdstuk 2: Effectief vergaderen en notuleren

### Inleiding

Definitie van 'vergadering': functioneel, van tevoren gepland, met begin – en eindtijd en agenda. Afspraken maken, ideeën uitwisselen, oplossingsgericht, follow-up, heeft een bepaalde functie, van tevoren gepland, kan ook ad hoc gebeuren.

5 aandachtspunten om resultaatgericht te vergaderen:

- Verloop en resultaat = proces
- Inhoudelijke en relationele component = inhoud. Hoe verloopt de communicatie?
- Opmaak van concrete afspraken en actiepunten = to do's. Wat zijn de afspraken?
- Verschillende rollen van deelnemers: deelnemers die regelmatig opduiken
- Creativiteit tijdens een vergadering

Factoren ivm onvrede en succes van vergadering:

- Op vlak van inhoud: saai, onduidelijke afspraken, geen besluiten, geen timing, geen discussie,...
- Op vlak van proces: locatie (slecht), duur (te lange vergaderingen), sfeer (slecht), te laat komen, zich niet houden aan afspraken,...

06/10/14

### Hoofdstuk 2

#### Stappenplan naar efficiënt vergaderen

Stap 1: formuleer doelstelling van vergadering en status van te behandelen onderwerp (staat niet in HB) (wat is de bedoeling van het agendapunt?)

- Drie doelstellingen: info uitwisselen, probleem analyseren en besluit formuleren
- Status: wat wel en wat niet te delegeren aan de vergadering
- Analyse vergadercontext op 3 niveaus: macro (wereld), meso (bv.: België) en micro (laagste niveau bv.: gewesten). Je bent afhankelijk van wat er op een hoger niveau beslist wordt. De richtlijnen moeten altijd naar een lager niveau vertaald worden

Stap 2: selecteer juiste deelnemers en juiste aantal

- Tot 12 mensen in een groep kan je makkelijk problemen analyseren. Meer dan 12 mensen: vergadering wordt zuiver info uitwisselen.
- Samenstelling vergadergroep door sbbbb-analyse:
  - o Samenstelling: kennen de deelnemers elkaars expertise? Welke rollen?
  - o Bagage: welke skills?

- Belangen: welke belangen heeft iedere deelnemer? Zijn er verborgen belangen?
- Behoeft: wat zijn de behoeften van de deelnemers en van jezelf? Moeten er beslissingen genomen worden, moet er geïnformeerd worden,...?
- Beslissingsbevoegdheid: zijn er deelnemers die kunnen beslissen?

Stap 3: beperk vergaderduur, met strakke timings

- Efficiëntste duur vergadering = 2 uur (max. 2u30)
- Strakke timing → timing op elk agendapunt plakken

Stap 4: kies juiste locatie, geschikte vergaderruimte

- ruimtes waarmee je kan spelen, modulaire ruimtes

Stap 5: maak vergaderreglement: dit gebeurt meestal niet maar is wel handig

- bv.: op tijd komen, mekaar laten uitspreken, alle smartphones afzetten, voorbereid naar de meeting komen, etc.

Stap 6: goede voorbereiding op basis van een duidelijk agenda: 70% vergaderresultaat door kwaliteit van voorbereiding!

## Vorbereiding

### Optimaliseren van agenderingstechnieken

- Vermeld altijd doelstelling (tussen haakjes naast elk punt schrijven → doel = analyseren, informeren,...): inhoudelijke en relationele (team spirit maximaal krijgen → positieve info uitwisselen) doelstellingen
- Breng meest efficiënte volgorde aan: dringend en belangrijk, juiste chronologie (logisch)
- Selecteer agendapunten op zorgvuldige wijze: agendapunten kiezen waar alle deelnemers iets mee te maken hebben, geen deelnemers uitsluiten door foute keuzen van agendapunt
- Voorzie punten van nodige vraagstelling: met vraag én antwoord
- Bepaal duur van elk agendapunt

### Structureer vergaderinhoud

- Hoe verzamel je agendapunten? Stap-voor-stap proces als hulpmiddel:
  - Opmerkingen opvangen (tussen de regels lezen)
  - De behoefte van een agendapunt herkennen
  - Situatie analyseren
  - Probleem formuleren
  - Oplossingen bedenken
  - Oplossing evalueren
  - Besluitvorming
- Implementatie na besluit: de 3W's (wie, wat, wanneer): wie moet de beslissing uitvoeren, wat moet die uitvoeren en tegen wanneer?

Efficiënt vergaderen is gestructureerd vergaderen. Hoe?

### Driekolommenmodel: helderste en eenvoudigste

- Kolom 1: vraagstelling – agendapunt
- Kolom 2: discussie – reacties (pro's en contra's)
- Kolom 3: beantwoording – afronding (antwoord op je vraag, samenvatting, tot een besluit komen)

Andere modellen: (niet van buiten kennen, gewoon ter info)

- De tweekolommen methode: plus (+) en min (-)
- Het BOMB-model: **B**eeldvorming, **O**rdenen, **M**eningsvorming, **B**esluitvorming (beeld vormen door situatie, structuur brengen, discussie en besluit)
- De A4-methode: projectmatige aanpak: **A**angeven (Aanleveren), **A**nalysen (Activeren), **A**anpakken (Afwegen), **A**fspraken (Afronden)

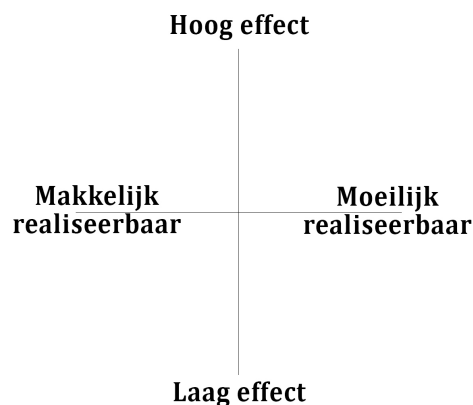
Creatieve hulpmiddelen bij (moeilijke) besluitvorming

Out-of-the-box denken, door o.a.

- De hoeden van E. De Bono: de 6 "thinking hats":
  - o Wij zijn opgevoed om lineair te denken (volgens regels) → dat is fout
  - o Wij zouden lateraal (zijdelings) moeten denken: van overal nieuwe input:
    - Iedereen wordt op een bepaald moment verplicht om te denken in facts & fears en hierbij moet iedereen een witte hoed opzetten
    - Gele hoed: probleemstelling op positieve manier benaderen → op die manier vallen alle 'critici' van de vergadering weg en moet iedereen moeite doen om positief te denken.
- Brainstorming: de 33% regel in 3 stappen: in de eerste 33% moeten ideeën gelanceerd worden die voor de hand liggen = ideeën die onmiddellijk opkomen. De tweede stap (de volgende 33%): gekke/wilde ideeën lanceren, out-of-the-box. Laatste stap (laatste 33%): combinatie van stap 1 en 2 = haalbaar maken van gekke /wilde ideeën.
- De Mind mapping methode: centraal idee in het midden en alle linken er rond zetten.
- De Post-it methode: 1 idee per Post-it individueel schrijven in beperkte tijd, iedereen gaat dan kijken naar de clusters → dan wordt er verder gediscussieerd

Selecteren van bruikbare en niet-bruikbare mogelijkheden door o.a.

- PMI-methode: **P**luspunten, **M**inpunten, **I**nteressant: je lijst alle pro's op, negatieve punten worden ernaast geschreven, derde kolom bevat interessante zaken.
- Rendementsmatrix: assenkruis, 2 dimensies (effect en realiseerbaarheid)



- Besluit nemen in groep: stemmen, consensus (iedereen moet het mee eens zijn), compromis, loting,...
- De effectiviteit van een oplossing:  $E = K \text{ (kwaliteit)} * A \text{ (acceptatie)}$ 
  - o Acceptatie: je moet de onderstroom heel goed kunnen ontcijferen door actief te luisteren
  - o De manier waarop de oplossing gedragen wordt = acceptatie
  - o Vooral letten op non-verbale communicatie

Verschillende rollen: voorzitter

Dubbele positie van voorzitter in vergadering: zowel kijken naar inhoud als proces van vergadering

Hoe effectief voorzitten?

- Vooraf, in voorbereiding: agenda moet in orde zijn
- Tijdens de vergadering: initiatief nemen tijdens de vergadering
- Na de vergadering is er nazorg: evalueren van vergadering, verslag

Op welke manier debat leiden?

- Voor elk agendapunt een introductie geven
- Discussie stimuleren, actie/reactie
- Doel wordt gerespecteerd
- Tijd in gaten houden
- Samenvatten
- Besluit nemen

Hoe groepsproces begeleiden?

- Verdeling van spreektijd (onder de aanwezigen)
- Bemiddelend of regelend optreden bij hoge emoties. Bv.: agressief gedrag, wienende mensen
- Ingrijpen bij storend gedrag: bv.: mensen die op hun smartphone bezig zijn een opmerking geven, mensen die onder mekaar praten,...

Voorzitterstijlen:

- Onverschillige voorzitter: 'laissez faire'
- Dictatoriale voorzitter: autoritair, voorzitter die het tijdverlies vindt om te vergaderen, wil alles zelf beslissen
- Sociale voorzitter: empatisch, interesse in groepsproces
- Politieke voorzitter: compromis, vaag besluit, ervoor zorgen dat iedereen tevreden is
- Open voorzitter: begeleidend, zeer transparant, stuurt, begeleidt, heeft aandacht voor mensen, facilitator

Regisseur van vergadering: drie S'en

- **S**tructuur
- **S**feer
- **S**nelheid

Hoe juiste toon zetten?

- Mensen de kans geven te acclimatiseren, op een bepaald moment moet de voorzitter de aandacht trekken (door om stilte te vragen, etc.)
- Op een positieve manier de vergadering openen
- Niet wachten op laatkomers
- Nieuwe deelnemers introduceren, iedereen op de vergadering moet zich ook voorstellen

- Agenda respecteren, je moet je houden aan de agenda, geen nieuwe punten in agenda steken

Verschillende rollen: notulist of verslaggever

Over welke vaardigheden moet de notulist beschikken?

- Heel goed kunnen luisteren (actief)
- Hoofd- en bijzaken kunnen onderscheiden
- Verloop kunnen volgen, discussie kunnen volgen
- Kunnen schrijven, correct, geen persoonlijke zaken schrijven, geen gekleurd taalgebruik, neutraal noteren

Verschillende basisvormen van verslag

- Woordelijk verslag: ambtelijk verslag, parlementair (letterlijk uittypen wat er gezegd is)
- Uitvoerig verslag (of kernverslag): alle tekst parafraseren, belangrijkste zaken samenvatten
- Beknopt verslag: relevante kernpunten
- Minimaal verslag: to do's

Doelstellingen van verslag: waartoe dient het en voor wie is het bedoeld?

- Verslag voor een kleine groep deelnemers is korter dan verslag voor leidinggevenden
- Vertrouwelijke info nooit in verslag zetten

Verschillende functies van verslag: info en naslagwerk, follow-up (op terug komen, vervolg op andere vergaderingen), verantwoording, evaluatie

Voorkomende fouten bij notuleren:

- Foute info moet in verslag en bij volgende vergadering moet het verbeterd worden
- Geen nieuwe feiten toevoegen, enkel wat er besproken is.
- Geen eigen mening, objectief zijn

Verschillende rollen: deelnemers

Hoe kunnen deelnemers bijdragen tot vergadering?

- Feedback geven
- Deelnemer moet presentatie geven
- Helder argumenteren, formuleren → tijd loopt, time is money
- Reageren op lastig gedrag van andere deelnemers
- Emotie tonen, het moet wel functioneel zijn, het moet een positieve functie hebben

Veel voorkomende vergadertypes: zwijgers, praters, critici, grapjassen

Veel voorkomende “stoorzenders” (disfunctionele types) – zie hoofdstuk 1

Negen teamrollen van Belbin – zie hoofdstuk 1

Besluit

Vergaderdynamiek: proces, zie hoofdstuk 1

Maak altijd concrete afspraken: SMART (EXAMENVRAAG!)

- **Specifiek**: afspraak moet duidelijk afgeleid zijn, concreet
- **Meetbaar**: je moet het kunnen meten, meten is weten
- **Acceptable** (Aanvaardbaar): degene die de afspraken maakt, moet het ook aanvaarden
- **Realistisch**: realistische afspraken, moet haalbaar zijn

- **Timing/Tijdgebonden:** afspraken moeten uigevoerd worden na een bepaalde tijd, de welke?

Evalueer de inhoud en proces

- **Schriftelijk:** formulier, bevragen, bij workshops, seminaris
- **Mondeling** bij volgende vergadering

Tot slot: controle (door voorzitter) van verslag/notulen voor verspreiding

13/10/14

Hoofdstuk 3

Rapporteren: HB p. 101-123

Inleiding

Definitie 'rapport' (zakelijke verslaggeving):

- objectieve boodschap (100% objectiviteit bestaat niet, zo objectief mogelijk proberen te blijven), met zakelijke inhoud (geen roman), over 'feiten' (fact & fears, het moet gecheckt kunnen worden) . Nuttig instrument (het moet een nut hebben)
- Vertikaal en horizontaal rapporteren: vertikaal rapporteren: rapporteren naar leidinggevenden/deelnemers (naar andere lagen/niveaus). Horizontaal rapporteren: bv.: een projectmanager rapporteert naar andere projectmanagers.
- Intrinsieke en extrinsieke doelen: intrinsiek: nuttig instrument, iets meedelen aan anderen, je wilt een publiek bereiken, je wilt dat het gelezen wordt. Extrinsiek: bedoelt voor jezelf, zonder dat het gevraagd wordt, vooral om zichzelf te profileren, doelstellingen vooral bij jezelf.

Onderdelen chronologisch

*Omslag:* buitenkant

- naam auteur(s), titel, naam of logo organisatie
- indien flaptekst: samenvatting inhoud, welke doelgroep, info auteur

*Titelpagina:* eerste pagina

- Volledige titel (aantrekkelijk), ook ondertitel, naam opdrachtgever(s), naam auteur(s), naam organisatie, datum verschijning (in ons geval: wanneer het geleverd moet worden), referentienummer, versienummer, vertrouwelijk of niet, ISBN-nummer

*Voorwoord of woord vooraf:* persoonlijk, ik of wij-vorm: GEEN INLEIDING!

- Ontstaansgeschiedenis, informatie auteurs, evt. problemen tijdens schrijven (bv.: studenten die na examenweek niet meer opdagen → taakverdeling veranderen), dankwoord personen/organisaties. 5 à 6 lijnen.

*Inhoudsopgave*

- Globale (of verkorte): enkel hoofdonderdelen
- Gedetailleerde: alle onderdelen
- Illustraties: in bijlage, in lijst van illustraties (> 6 illustraties), in inhoudsopgave (≤ 6 illustraties)
- Uitgebreide inhoudsopgave geven voor groepswork (vb.: vergaderverslag X van die datum Y...)

*Verklarende woordenlijst/symbolenlijst*

- Vaktermen, gebruikte symbolen en afkortingen

- Bij een paar afkortingen → voetnoten gebruiken
- Bij veel afkortingen in de tekst → woordenlijst

*Samenvatting ("abstract")*: drie categorieën (HB p.109) EXAMENVRAAG!

(waarom samenvatting in het begin en niet op het einde? Want time = money, het eerste dat je doet is de samenvatting lezen om te zien of het waard is om verder te lezen → vooraan plaatsen dus tijd winnen.)

- Indicatieve samenvatting: onderwerp en belangrijkste punten; geen inhoud en kernpunten, enkel structuur (kader onderzoek, thema, vraagstelling, methode, belangrijkste resultaten, conclusie), niet meer dan 150 woorden, het geeft een indicatie, vaag en heel beperkt idee.
- Informerende samenvatting (voor ons groepswork): zelfstandige tekst, volledige samenvatting, niet langer dan 10% van publicatie, bij het lezen ken je de hele paper, inhoudelijk heb je alle info.
- Management summary (executieve summary): nadruk op adviezen en beslissingen, zelfstandig te lezen (niet verwijzen naar publicatie), maximum 2 pagina's, voor management vooral (time=money, zo hoeft de manager niet het hele rapport te lezen)

*Inleiding*: alles moet helder zijn

- beschrijving onderwerp, doelstelling, probleemstelling, opbouw, doelgroep(ons groepswork: docent = doelgroep) en auteurs

*De "body", het midden* – zie verder in onderdeel invulling body

!!!*Besluit (Conclusie)*: terugkoppeling probleemstelling (teruggaan naar centrale vraag, daar zijn we van vertrokken)

*(eventueel) Aanbevelingen*:

- concrete stappen om doelen te bereiken

*Bibliografie (literatuurlijst)*: zie HB

- eerst boeken en tijdschriften, alfabetisch op naam van auteur, vervolgens url's, alfabetisch op domeinnaam, datum (waarom datum van raadpleging op internet erbij schrijven? Omdat artikels soms niet meer vindbaar zijn en op die manier kan je duidelijk maken dat je het toch geraadpleegd hebt voordat ze het van het internet gehaald hebben), interviews ook in bibliografie zetten (ook quotes uit interviews in de tekst verwerken)

*Bijlagen*: zijn relevant, ter ondersteuning of ter aanvulling; voorwaarden

- verwijzen naar tekst
- chronologisch, informatieve titel, genummerd
- paginering loopt door
- inhoudsopgave verschillende bijlagen
- Verwijzen naar de tekst (bv.: bijlagen hoofdstuk 1, bijlagen hoofdstuk 2,...)
- Interessante mailwisseling (datum, wie)
- Interview (max. 2 mensen naar interview, plek, uur, datum, de personen die het afgenomen hebben vermelden)
- Indien geen deskundige gevonden → aan docent vermelden!

*Register (index)*: trefwoord (lemma) en verwijzing (ter info, geen vragen hiervan op het examen!) (HB p. 114)

- alles onder één noemer
- alle belangrijke info gekoppeld aan begrip heeft lemma in register
- niet te algemeen begrip kiezen
- aandacht: lezer moet via verschillende wegen info kunnen vinden!

- Specifiekere regels: zie handboek, pagina 114

Invulling van “body” (midden)

Vaste tekststructuur HB p. 25

- Op basis van vast vragenschema, cf. ‘effectief structureren’
- Invulling afhankelijk van soorten publicaties

Literatuurverslag: wat masterstudenten als eerste moeten doen bij het schrijven van hun masterproef

- Samenvatting en evaluatie (wetenschappelijke) literatuur
- Bronnenonderzoek: geloofwaardig en controleerbaar
- Structuur: inleiding – verantwoording methode – hoofdstukken (per thema, bron, standpunt) – conclusies – literatuurlijst

Onderzoeksverslag

- Beschrijven activiteiten en resultaten van onderzoek
- Motivatie over bepaalde beslissingen in onderzoek
- Structuur: inleiding (probleemstelling) – onderzoeksmethode – data en resultaten – conclusies – bedenkingen en aanbevelingen

Tussentijds of voortgangsrapport of follow-up rapport (voor ons verslag): hoe verloopt het? Op die manier kan men de follow-up perfect volgen.

- Beschrijving van huidige status in lopend project
- Soms extra maatregelen gevraagd om project af te sluiten
- Vorm: memo (geen lange publicatie)
- Structuur: inleiding – activiteiten en resultaten – toekomst – conclusies en aanbevelingen

Adviesrapport: de overheid vraagt er vaak naar

- lezer adviseren, met centrale vragen:
  - o probleemoplossend: probleemanalyse – oplossingen – implementatie – aanbevelingen
  - o evaluerend: inleiding – achtergrond situatie – vereisten – technische achtergrond – beschrijving onderwerp – vergelijking – besluit – aanbevelingen
- recommendation reports, evaluation reports en feasibility reports

Ontwerprapport (ter info)

- vooral lezer informeren
- focus op kenmerken, achterliggende ideeën en effectiviteit van ontwerp
- structuur: inleiding – programma van eisen – verschillende concepten – uitwerking gekozen concept – test prototype – conclusies en aanbevelingen – bijlagen

Reis-, inspectie- of studieverlag

- rapport schrijven over studiereis/bedrijfsbezoek
- vorm: memo, informeler
- structuur: inleiding – achtergrond – bespreking – aanbevelingen en/of evaluatie

Concrete aanpak schrijven rapport

Vorbereidende activiteiten

- formuleren van doel- en probleemstelling: waarom en kernvraag
- rekening houden met eisen en randvoorwaarden; lengte, beschikbare tijd, budgetten, deadline,...



- bepalen van tekststructuur
- schrijfplan opstellen voor verschillende delen: wie doet wat, wie schrijft wat?
- informatie verzamelen: literatuuronderzoek, enquête, interview,...

#### Schrijven en herschrijven van kern rapport

- revisierondes: inhoudrevisie, stijlrevisie (coherentie en cohesie in praktijk brengen), lay-out, zien dat alles uniform is

#### Afwerking rapport

- toevoegingen laatste onderdelen: omslag, titelpagina,...
- dubbelcheck spelling!!!
- Let op relevantie en volledigheid van informatie
- Let op geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van informatie: onderscheid tussen feiten en meningen!
- Let op nauwkeurigheid/controleerbaarheid van informatie
- Vergeet conclusie(s) niet!
- Deelconclusies per hoofdstuk samenvatten in 1 grote conclusie

#### Slides Refereren of plagiëren (op Desiderius):

- Naam van de auteur tussen haakjes per hoofdstuk schrijven
- Richtlijnen:
  - o Voetnoten: Europees systeem → voetnoten onder je pagina (zie HB)
  - o Voetnoten moeten ook in bibliografie terugkomen

20/10/14

Hoofdstuk 4

Presenteren: HB p. 187 - ...

#### Inleiding

##### Situering

- Wat je zegt is belangrijk, maar HOE je het zegt is belangrijker! Opnieuw: goede voorbereiding bepaalt succes van presentatie. Overzicht van tien meest gemaakte fouten bij presentatie (HB p. 187 – 188): 1) Je maakt een slechte indruk: je hebt maar 1 keer de kans om een goede eerste indruk te maken (eerste 20 seconden zijn cruciaal). 2) Oogcontact maken met je publiek, je hebt geen connectie.

##### Bouwstenen van effectieve presentatie: 5 S'en

- Voorbereiding: formuleer **S**trategievoorspecifiekpubliek
- Uitwerking: ontwikkel duidelijke **S**tructuur en **S**chraag (schragen = ondersteunen, je moet het kunnen aantonen) opmerkingen met bewijzen
- Presentatie zelf: met overtuigende **S**tijl, overwin spreekangst en **S**taaf (staven=bewijzen, aantonen) betoog met ter zake doende antwoorden en vragen
- Reflectie: kritische evaluatie, terugkijken op je presentatie

Vorbereiding: kies Strategie

Algemene situatie van presentatie

- Communicatief doel, welk(doel)publiek,welke locatie, belichting (is de zaal goed belicht? Bv.: voor het maken van nota's), zaalopstelling (theater, U-vorm, vergadertafel) welke voorkennis, welke leeftijd, welke aanleiding (congres, feest,...), wanneer, wie komt voor en na, timing,...?
- Ideale voorbereidingsduur: duur presentatie x 20 = duur voorbereiding (repeteren van presentatie)(HB p. 192)
- Publiek moet kunnen volgen: structuur
- Publiek moet kunnen begrijpen:spreektaal (geen schrijftaal uit het hoofd leren, niet lezen)
- Publiek moet kunnen geloven: bewijsmateriaal (tonen waarop het gebaseerd is)
- Publiek moet kunnen onthouden: goede voorbeelden blijven hangen!

Spits boodschap toe op wensen van publiek

- Presentatie niet altijd meest geschikte middel om doel te bereiken (bv.: bij zwaar wetenschappelijk materiaal is een presentatie geen goede optie)
- Aantal aanwezigen: "Size does matter!" (HB p. 197) tot 12 personen heb je actie/reactie en staat de inhoud centraal. Vanaf 25 personen staan zowel inhoud en spreker centraal.
- Ideale duur (max. 20 minuten) en aandacht houden van publiek(grafiek HB p. 202) (HB p. 199)

Onderdelen van voorbereiding

- Materiaal zoeken
- Wat niet gebruiken?
- Onderwerp afbakenen: publiek staat centraal
- Overgebleven materiaal structureren

Uitwerking: duidelijke Structuur

Basis

- Uitgeschreven tekst
- Spreken versus schrijven: verschillen (HB. P. 205): spreektaal heeft kortere zinnen, er worden taalfouten gemaakt en er zijn onderbrekingen.
- Spreken versus presenteren: verschillen: een presentatie is gestructureerder en is formeler, ook de manier van spreken is anders.
- Geschreven tekst versus gesproken tekst
- Structuur: dieldeling (inleiding, midden en slot)

Begin met inleiding

- Begroet en betrek publiek
- Geef publiek reden om te luisteren (onderwerpen doelstelling)
- Geef korte vooruitblik(agenda) van presentatie
- Soorten openers: retorische vraag, citaat, grappige anekdote, illustratie, interessant voorbeeld,....

Het midden: kies geschikte opbouw

- Bepaal kernpunten (hoofd- en subdoelen)
- Structureer en bepaal volgorde van deze punten
- Help publiek doorheen presentatie te 'navigeren'
- 'Bruggetjes' maken om publiek te laten mee volgen
- Gebruikte opbouw: chronologisch, ruimtelijk, oorzakelijk,...

Sluit af met positieve noot

- Waarschuw publiek dat einde nadert
- Cf. recentheidseffect
- Kort en krachtig
- Vat samen, herhaal en ga terug naar inleiding ('cirkel is rond')

Soorten afsluiting

- Samenvatting of conclusie
- Terugverwijzing van kernboodschap
- Om actie vragen (opdracht geven)
- Citeren (bron vermelden en link leggen met wat je voordien vertelde)
- Retorische vraag (publiek doen nadenken)
- Kort verhaal (verband met presentatie)

Uitwerking: Schraag je standpunten

Presentatie aantrekkelijk maken

- Doel: presentatie versterken, maar boodschap niet vervangen!
- Keuze: afhankelijk van publiek
- Doe alles in drievoud (cf driedeling) (opsommingen bestaande uit 3 punten)
- Herhaal (x3)
- Wees 'echt' grappig – valkuil
- Kopieer interessante uitspraken
- Vermeld statistieken en getallen
- Geef voorbeelden
- Vertel anekdotes
- Gebruik 'personal touch' (maak het luchtiger door het een beetje persoonlijk te maken, maar ook niet té)
- Bedenk aanlokkelijke titels (SEXY TITELS!!)

Welke tekst meenemen naar presentatie?

- Volledig uitgeschreven – enkel inleiding en slot volledig uitschrijven en uit het hoofd leren
- Spreekschema–kernwoorden
- Steekkaarten (A6-formaat)

Gebruik visuele hulpmiddelen

- Beelden zien is geloven (HB p. 213): 75% gelooft wat hij/zij ziet
- Beelden zien is leren: theorie van Mehrabian: uit onderzoek heeft hij ondervonden dat de lichaamstaal voor 55% voor de effectiviteit van communicatie zorgt, de woorden 7% en de stem 38%. De 3 V's: verbaal, vocaal en visueel. Kritiek: je moet het in de context bekijken maar de verhoudingen kloppen wel.
- Beelden zien is de spreker begrijpen (HB. P. 215): zorgt voor 67% effectiviteit, boodschap wordt sneller begrepen met visuele elementen, zonder de visuele elementen maar voor 33% begrepen.
- Beelden zien is tijd winnen – time is money!
- Maar beelden zien is niet alles... (HB p. 216): interactiviteit is belangrijk, contact met publiek, publiek iets laten doen.

### Top 3 visuele ondersteuning

- PowerPoint: meest gebruikt, voor grote groepen, kan 'killer' zijn van presentatie ('Death by PowerPoint')
- Flip-overbord(flipcharts): kleinere groep, interactie met publiek, schoon schrift
- Whiteboard(schoolbord) met krijt of stift

### Ideale PowerPoint dia's

- Lettertype: goed leesbaar, ongeschreefd, overalvoorkomend (compatibel met andere apparaten), zoveel mogelijk hetzelfde lettertype, lettergrootte tussen 24 en 48 punt, titels 1/3 groter dan gewone tekst
- Accentueren: in vet, onderstreep nooit, vermijd hoofdletters en zuinig met cursief
- 1-6-6-regel : per dia 1 idee – max. 6 tekstregels – max. 6 woorden
- Geen doorlopende tekst
- Verspreiding over verschillende dia's
- Zo weinig mogelijk tekst op dia
- Kernwoorden
- Spraakmakende titel
- Lijn links uit
- Begin tekst steeds bovenaan
- Kleurgebruik: leesbaarheid, contrast, stralingskracht, template
- Tabellen: KISSS-regel (voor vorm en inhoud) (HB p. 220)
- Integratie video: fragment inkaderen, kort, belangrijkste info op het einde
- Overgangen: overdaad schaadt!
- Geluidseffecten: niet storen, rustig
- Aantal dia's: afhankelijk van spreker en onderwerp
- Verdeling van hand-outs van dia's?
- Vernieuwde slide design: p. 230-233 handboek
- Nieuwe manieren van presenteren: o.a. slidecasting, Prezi

### Valkuilen

- Haperende apparatuur: back-up
- Slechte leesbaarheid
- Te volle slides
- Te veel slides
- Geen duidelijk verband tussen illustratie en verhaal
- Te veel gericht op hulp middelen, te weinig oogcontact
- Tekst op slides voorlezen: iedereen kan lezen!
- Afleidende animatie-effecten, onleesbare kleuren, slechte geluiden
- Bij twijfel: less is more! Kill your darlings!

### Maak vooraf aantekeningen en oefen (x3)

- Ruwe schets van belangrijkste punten
- "Voor de vuist weg spreken": natuurlijk en spontaan, ook met fouten
- Trefwoorden op spiekbrieftjes, steekkaarten
- Eerste en laatste zinnen voluit schrijven
- Oefen je presentatie meermaals, gespreid over kortere periodes

27/10/2014

Addendum Hoofdstuk 5 in HB p. 125

DIGITAAL COMMUNICEREN

Situering

Effectief digitaal communiceren

Digitaal schrijven

Digitaal lezen (minder zorgvuldig, trager lezen, sneller erdoor lezen) versus  
papieren teksten lezen: verschillen en overeenkomsten

Digitaal lezen = anders lezen

- Ongeduldig: geen lange teksten en zinnen
- Teksten scannen: visueel ingesteld, navigatie, informatief en interactief

HB p. 127-128: Kenmerken lezen

Netiquette

Zie handboek pagina 129

Do's & don'ts

- Geen nutteloze mails
- Temporiseer vooraleer je mailt = wachten op een antwoord, goed nadenken voor je antwoordt
- Zo weinig mogelijk woorden in hoofdletters
- Zo weinig mogelijk mailadressen doorgeven

E-mail (p. 145 in HB: algemene richtlijnen, nuttigheid van bijlagen)

Cf. hoofdstuk 1 Effectief communiceren - formuleren

Opmaak van e-mail: hou het simpel!

Hoe schrijf je concreet een e-mail?

- Onderwerpregel: duidelijk, aantrekkelijk en correct
- Structuur : aanleiding, kern, toelichting en afsluiting
- Bijlagen: algemene richtlijnen - Opmaak

Checklist zakelijk e-mailgebruik

Onderwerp

- Gebruik een duidelijke, nauwkeurige en concrete onderwerpszin.  
Niet: Opdracht, maar wel: Opdracht groepswork Project management.

Aanhef, afsluiting en ondertekening

- Begin de zakelijke e-mail niet met Hoi, Hey of Hi, maar wel met 'Geachte heer/mevrouw + naam' of 'Beste mijnheer/mevrouw + naam' of 'Geachte docent'.
- Sluit af met het gebruikelijke 'Met vriendelijke groet(en)' of 'Vriendelijke groet(en)'.
- Onderteken met je naam - eerst voornaam, dan familienaam - en je contactgegevens.

### Stijl en spelling

- KISS: Keep It Simple and Short!
- Gebruik heldere taal en correcte spelling (let op dt-fouten en leestekens).
- SMS-taal, dialect en emoticons zijn taboe.
- Schrijf geen woorden in HOOFDLETTERS (anders lijkt het alsof je roept).

### Structuur

- Zet in de eerste alinea het belangrijkste bovenaan (aanleiding, doel van je e-mail), in de tweede alinea je commentaar met eventuele toelichting en eindig met wat je van de ontvanger verwacht (wie - wat - wanneer).
- Gebruik witregels tussen de alinea's om de leesbaarheid te verhogen.
- Bespreek per e-mail één onderwerp.