Samenvatting: Communication Skills

Nederlands

**Definitie communicatie:** De uitwisseling van symbolische informatie die plaatsvindt tussen mensen di zich van elkaars onmiddelijkke of gemiedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geinterpreteerd. HET IS ONMOGELIJK OM NIET TE COMMUNICEREN ALS JE BEWUST VENT VAN ELKAARS AANWEZIGHEID

Onmiddelijke communicatie

Als we in elkaars aanwezigheid zijn

Gemedieerde communicatie:

Communicatie via een ander medium bijvoorbeeld sms, brief, mail, ...

Referentiekader:

Het process van coderen en decoderen met betrekking op eigen gedachten of gevoelens.

Soorten ruis:

* Externe ruis: Het communicatiekanaal is de bron van de ruis, niet de zender of ontvanger. Bijvoorbeeld een slecht gedrukte krant, slechte telefoonverbinding, lawaai van verkeer...
* Interne ruis: Als de zender de gedachten of gevoelens in zijn hoofd wil communiceren aan de ontvanger. Iedereen denkt anders, dus als deze persoon zijn gevoelens uitspreekt, en deze komen anders over bij de ontvangende partij.
* Oorzaken:
  + De situatie, Na bijvoorbeeld een ruzie regageren mensen doorgaand anders dan als ze een goedde dag hebben.
  + Cultuur, opvoeding, onderwijs en ervaringen bepalen hoe een persoon zijn gedachten omzet in woorden en hoe hij dit interpreteert. Hierdoor is het makkelijker om een vriendschap of goede communicatie te krijgen met iemand van dezelfde cultuur, afkomst, etc.

Van wat hangt interpretatie af?

Van onzevorige ervaringen, deze verschillen van mens tot mens.

Mimicry:

Mensen nemen bewust of onbewust gedrag van elkaar over

Paralinguistiek:

de studie van niet-vocale verschijnselen zoals gelaatsuitdrukkingen en bewegingen van hoofd of oog, die van belang kunnen zijn bij de interpretatie van wat mensen zeggen. Enkele aspecten hierva, zijn stembuigingen, spreekfouten en het spreektempo

Barieregedrag:

Als mensen zich bedreigd voelen, hebben ze de neiging om iets te plaatsen tussen hunzelf en de bron van de bedreiging, zo voelen ze zich veiliger. Het omgekeerde is bijvoorbeeld tijdens het uitleggen veel je handen gebruiken om dingen mee uit te leggen.

Wat zeggen welke hoofdaanrakingen?

|  |  |
| --- | --- |
| Bedekken van de mond | Angst |
| Bedekken van de mond | Iets willen verbergen |
| Neus vastpakken of aan trekken  Trekken aan oorlel  Over slapen vrijven  In de haren vrijven  In het oog vrijven | Twijfel/onzekerheid |
| Neusbrug vastpakken | Onderdrukken van verdriet |
| In de nek wrijven | Woede of frustratie |
| Bedie handen in de nek of op het hoofd | Wanhoop (liggend) zelfvoldanaheid (zittend) |
| Wrijven langs de neus  Wrijven door de haren | Nadenken |
| Wijsvinger op de lippen drukken | Iets bedacht ehbben maar nog nie tzeggen |
| Kin rustend op de hand met vingers voor de mond | Verveling |
| Identiek aan verveling maar de kin rust licht op de vingers  Kin tussen wijs en duimvinger nemen  Lichte aanraking bovenlip | interesse |

Op welke manier heeft stem invloed?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stemhoogte | Intonatie | Interpretatie |
| Laag | Weinig | Bedroegdheid/verveling |
| Laag | Veel | Behaaglijkheid |
| Hoog | Weinig | Woede/angst |
| Hoog | Veel | Verassing/geluk |

Soorten feedback:

* Spontane feedback
  + Stimuleert de zender om door te gaan met vertellen
  + Verschaft de zender informatie over hoe de boodschap overkomt
* Evcaluatieve feedback
  + Leereffect staat centraal
  + Inzicht verschaffen over gedrag en prestaties
  + Motiverend

Waar op letten bij een zakelijke brief of mail?

* 1 alinea is 1 idee
* Geen moeilijke woorden
* Vermijd overbodige herhalingen
* Omslachtige openers
* Vermijd ouderwetse taal
* Vermijd teveel pasieve woorden (er wordt onderzocht 🡪 wij onderzoeken)