Logboek bedrijfscommunicatie Nederlands

Marnix Manuel

335008

SCMI PIV1L

Wieteke van Veen

2 november 2014

# Inhoudsopgave

Voorblad pag. 0

Inhoudsopgave pag. 1

Inleiding pag. 2

Donderdag 11 september pag. 3

Dinsdag 15 september pag. 4

Maandag 22 september pag. 5

Vrijdag 3 oktober pag. 6

Maandag 6 oktober pag. 7

Donderdag 23 oktober pag. 8

# Inleiding

SLB logboek

Indeling logboek:

1. Theorie
2. Praktijk
3. Zelfreflectie

# Donderdag 11 september

We begonnen de les met een introductie van het vak BCN of terwijl Bedrijfs communicatie nederlands. We hebben gezamenlijk met de klas verschillende opdrachten doorgenomen waarvan vooral geconcentreerd op optische illusies en puzzels.

# Dinsdag 15 september

**Theorie**

Waarnemen en interpreteren zijn twee belangrijke dingen als je later goede feedback wil geven. Het waarnemen van bijvoorbeeld verschillende uitdrukkingen van personen maakt veel uit bij wat ze vertellen. Zo kan iemand geirriteerd kijken terwijl je het aan zijn woorden niet had gemerkt dat hij/zij geirriteerd is. Ook worden er veel fouten gemaakt omdat er iets verkeerd geinterpreteerd word. Dit betekend dat bijvoorbeeld iemand iets goed bedoeld maar slecht word opgevangen door de ander. Ook is je eerste indruk van iemand belangrijk. Maar je moet er niet teveel op vertrouwen, zo kan iemand die duister gekleed is juist wel een heel aardig persoon zijn. Terwijl je eerder zou denken dat het een crimineel is. Om verwarring en fouten te voorkomen zijn er verschillende dingen waar je aan moet denken. Zoals het aanwennen dat je eerst goed moet kijken, luisteren en genoeg gegevens te verzamelen voordat je conclusies trekt.

Ook zijn natuurlijk observeren een feedback geven twee belangrijke gedeeltes van een goede conversatie. Het observeren is vooral in combinatie met interpreteren. Je observeert namelijk de houding van iemand en die interpreteer je weer in een emotie. Dit zijn een paar voorbeelden.

Observeren

1. Zijn ogen gaan wijd open en zijn wenkbrauwen omhoog.
2. Ik zie de politie en een ambulance met zwaailichten voorbijgaan.
3. Hij kijkt uit het raam, terwijl hij met mij praat.

Interpreteren

1. Hij kijkt verbaasd.
2. Er is een ongeluk gebeurd.
3. Hij is niet in mij geïnteresseerd.

Feedback een proces waarbij iemand anders je informatie geeft over hoe hij/zij het gedrag ervaart. Van het feedback van iemand kun je veel dingen leren over jezelf en een ander. Zo leer je anders handelen bij verschillende situaties en krijg je meer inzicht in dat soort onderwerpen en situaties. Hierdoor is het geven en krijgen van feedback niet alleen handig voor jouzelf maar ook voor anderen. Maar het geven van feedback is soms moeilijk. Je moet er namelijk rekening meehouden dat niet iedereen even goed zal reageren. Ook moet je rekening houden dat sommige dingen heel normaal zijn in een ander cultuur. Daarom hebben ze speciaal voorwaarden samengesteld waarmee jij je feedback kunt bouwen.

* Vertrouwensrelatie tussen gever en ontvanger
* Respect voor elkaar
* Gever en ontvanger zullen elkaar moeten accepteren
* Gever en ontvanger zullen zich veilig moeten voelen
* Gever en ontvanger moeten er open voor staan, ze moeten het wel willen

**Praktijk**

Neem iemand in gedachten aan wie je tot nu toe geen feedback hebt gegeven, maar aan wie je dat wel graag zou willen geven.

Neem het je voor het de eerstvolgende keer te gaan zeggen.

Werk nu uit volgens de regels en presenteer dat straks aan de groep

Je verbeterd gramaticaal me vaak midden in het gesprek, dit is best irritant. Maar het is wel knap dat je de nederlandse gramatica goed kent. En het is aardig dat je me wil helpen het wel te leren.

Nu beschrijf je ook het ontvangen van jouw feedback

Je kruipt in de huid van de persoon wie jij feedback hebt gegeven en beschrijft zijn/haar reactie zals het moeten volgens de regels

Hoofdboodschap:

Het filmpje laat zien wat voor verschillende waarnemingen iedereen kan hebben op een ongeluk wat gebeurt. De één ziet het vanaf zijn standpunt en de ander ziet het weer anders enzovoort.

1. Myopia: Bij het ongeluk zien ze het vanaf hun eigenstandpunt
2. Selectieve waarneming: De donkere man die de kat opvalt
3. Perceptie:
4. Overdaad aan informatie: De donkere man die de kat opvalt
5. Figuur-achtergrondrelatie: De hoofden en vaas
6. Verwachtingen, Wensen, Verlangens: De vrouw die in de auto wou stappen
7. Completering: De vrouw die in de auto wou stappen
8. Projectie: De man met d muts die praat over het opscheppen van andere
9. Intensiteit van gevoelens: De spanjaard die het niet met opzet deed
10. Tunnelvisie: De gochelaar laat je zien waar je juist niet op moet letten
11. Stereotypes: Het stukje met alle acteurs
12. Tunnelvisie: De man van het orkest denkt alleen aan bezuinigingen
13. Herformulering van het probleem: Het jongetje die het niet ziet als werk

**Zelfreflectie**

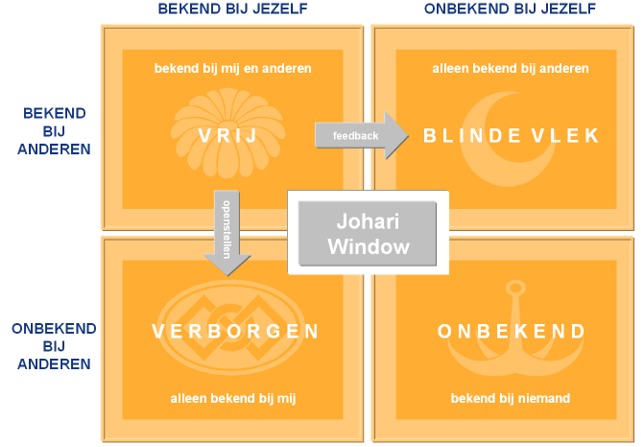
Ik wist niet dat ... Ik heb geleerd dat...

# Maandag 22 september

**Theorie**

Er zijn verschillende soorten communicatie zo heb je éénrichtingscommunicatie en je hebt veel communicatie. Bij éénrichtingscommunicatie brengt de zender de boodschap over naar de ontvanger maar kan de ontvanger niks terug reageren. Dit komt bijvoorbeeld voor bij televisie en de radio. De televisie en radio zenden wat uit maar krijgen geen feedback terug. Dit heeft veel communicatie juist wel. Hier verzend de zender een boodschap naar een ontvanger en krijgt hier weer feedback op.

Bij een gesprek tussen twee personen is er sprake van drie dingen namelijk: gevoel, gedachten en gedrag. De gevoelens en gedachten wat ook wel mening word genoemd zul je altijd terug zien in het gedrag van een persoon. Het gedrag van die persoon kan weer op worden gedeeld in twee verschillende dingen namelijk in verbale en non verbale communicatie. Verbale communicatie verwijst vooral naar het inhoudelijke. Terwijl non-verbale communicatie naar paralinguïstische aspecten, uiterlijk, gebaren, nabijheid en stilte verwijst.

**Praktijk**

Johari venster:

Door feedback te geven komen anderen niet alleen achter verborgen dingen van jou maar je komt zelf ook achter dingen. Bijvoorbeeld dingen die jij niet weet dat je doet maar andere mensen wel opmerken. Dit is de blinde vlek die dan kleiner word. Het is gunstig om je blinde vlek te verkleinen zodat je je zelf beter leerd kennen en desnoods de vervelende dingen aan te passen.

Bij de eerste indruk is:

Verbale communicatie word 7% op gelet

Onverbale communicatie word 93% op gelet

Sylabus 34 tm 39

**Zelfreflectie**

Wat heb je geleerd, wat was nieuw?

Waar wil je aan werken?

# Vrijdag 3 Oktober

**Theorie**

Om intresse te tonen in het gesprek wat je hebt of naar het verhaal wat je luistert kun je door verbale communicatie het gespek aanmoedigen. Zo kun je verschillende dingen vragen over het verhaal waardoor je ze stimuleert om door te vertellen en het ze enthausiast maakt. Er zijn veel verschillende soorten vragen die je kunt stellen. Zoals gesloten, open, suggestieve, waarom en dubbele vragen. Gesloten vragen zijn meestal te beantwoorden met ja en/of nee terwijl open vragen juist het tegenovergestelde is. Bij open vragen is het juist de bedoeling dat mensen een lang antwoord geven waardoor je weer verder kunt praten. Een open vraag bestaat meestal uit een wie, wat, waar, wanneer of hoe vraag. Bij suggestieve vragen valt meestal nog minder op te reageren dan gesloten vragen. Een voorbeeld van een suggestieve vraag is bijvoorbeeld: “Je nieuwe functie bevalt je zeker wel goed?”. Waarom vragen worden meestal aanschouwd als een beschuldigende vraag. Meeste mensen denken dat er aan hun actie word getwijfeld. Bij dubbele vragen beantwoorden mensen het meest van de tijd alleen de laatste vraag terwijl de vrager de belangrijkste vraag vooraan zet. Hierdoor krijgt de vrager geen antwoord op hun belangrijkste vraag.

**Praktijk**

Aandachtgevend gedrag

* Oogcontact
* Gebaren
* Mimiek
* Ontspannen, open lichaamshouding
* Kleine verbale en non verbale aanmoedigingen
* Beheerste stilte

Het stellen van vragen

* Selectieve luistervaardigheden
* Gesloten vragen (antwoorden met ja en/of nee)
* Open vragen (uitnodigende vragen)(wie, wat, waar, wanneer, hoe)
* Suggestieve vragen
* Waarom vragen
* Meervoudige vragen

Filmpje: 007 open en gesloten vragen (bron: Youtube)

Als je gesprekspartner iemand zoekt om bij hem/haar in huis te wonen waar let hij/zij dan op?pagina 46.

Observeren (Marcel en Wilco)(Joost van Woensel en Laurens)

* Verliep het gesprek vlot?
* Hoe kwam dat volgens jou?
* Wat verliep moeizaam?
* Hoe kwam dat volgens jou?

Filmpje: Luisteren... hoe moet dat eigenlijk? (bron: Youtube)

Filmpje: Effective listening skills (bron: Youtube)

Parafraseren van de inhoud

* In het kort in eigenwoorden weergeven wat het belangrijkste is wat de ander gezegd heeft
* Feitelijk
* Verteller merkt dat je luisterd
* De luisteraar kan checken of hij het goed begrepen heeft

Reflecteren van gevoelens

* Spiegelen van de gevoelens van je gesprekspartner
* Gesprekspartner merkt dat hij begrepen word

Concretiseren

* De ander zo gedetaileerd en zo lang mogelijk laten vertellen
* Alles bij elkaar

Samenvatten

* Alle meningen en feiten

Syllabus pagina 40-52

Boek pagina 24/25 – 28/33

**Zelfreflectie**

# Maandag 6 oktober

**Theorie**

In de opleiding Communicatie, Media & ICT spelen vergaderingen een grote rol. Vaak moet je vergaderen over een bepaald onderwerp in je project. Zo kom je het meest van de tijd op een goed gezamenlijk besluit. Bij een vergadering heb je altijd een notulist zitten, de notulist noteert alles wat er besproken word in de vergadering. Ook herhaalt hij aan het einde van de vergadering nog een keer alle belangrijke punten die besproken zijn. Een notulist heeft zeker geen makkelijke taak. Er komt nog veel meer bij kijken. Notulen kunnen uit 4 soorten verslagen bestaan, het soort verslag wat gemaakt word hangt af van het doel wat nagestreefd word.

1. Een *woordelijk verslag*, zoals bij de Tweede Kamer en rechtbank
2. Een *uitvoerig verslag*, waarin de gang van zaken tijdens de vergadering op de voet wordt gevolgd en elke serieuze bijdrage van een deelnemer met naam wordt opgenomen
3. Een *beknopt* verslag, waarin niet alleen de uitkomsten van de discussies worden gemeld, maar ook de overwegingen en argumenten die daartoe hebben geleid.
4. Een *besluiten- en/of actielijst*, waarin alleen de uitkomsten van de discussies worden vermeld.

**Praktijk**

Syllabus 53 t/m 56

Meetings bloody meetings

Noteer 5 aanklachten uit de film:

* Iedereen slaap altijd tijdens vergaderingen
* Een boete krijgen voor te hard rijden
* Voorzitter zonder goede voorbereiding
* Je bedoeling niet laten merken?
* Slordige agenda
* Samenvatten en notuleren
* -
* Plannen
* Informeren

Daarna hebben wij met een groepje een opdracht gekregen om van verschillende personen de top 5 sympathiekste personen te noteren. Wij moesten met het groepje proberen een concensus te krijgen. Dit is gelukt!

**Zelfreflectie**

# Donderdag 23 oktober

**Theorie**

**Praktijk**

We kregen met de groep een opdracht om naar een probleem te kijken en er samen over te vergaderen. Uit de vergadering moest ook een oplossing uit komen. Het probleem was: “Weinig meisjes op de opleiding ICT”. Wij moesten manieren vinden waarop wij meisjes geinterreseerder maakten in de opleiding. Wij zijn als groep uit verschillende oplossingen gekomen namelijk

1. De presentatie van de opleiding door een vrouw laten presenteren
2. Posters met daarop succesvolle ICT vrouwen

**Notulen** (bron: Kylian Wieringa)

**Notulen vergadering:**

Hoe meer meiden een opleiding te doen volgen aan het instituut voor Communicatie, Media & ICT  
  
**Leden**  
Damian Kootstra (Voorzitter), Kylian Wierenga (Notulist), Marnix Manuel, Jesse Koppelaar, Robert de Vries, Joost Berkel, Dylan Vos, Koen Berghuis.

**Tijd en locatie:**  
23-10-2014  
Van 13:35 tot 13:50  
Zernikeplein 11, 9747 AS Groningen  
Van Doorenveste lokaal: D124

**Vergadering wordt geopend:**

Voorzitter opende Vergadering wordt geopend hoe er meer meiden een opleiding kunnen gaan volgen.

Voorzitter geeft als agenda punt aan   
1: Beeldvorming  
2: ideeën inbreng  
3: Besluitvorming  
  
**Beeldvorming:**  
Waarom komen er niet veel meiden naar deze opleiding?  
Meiden vinden computers niet interessant.  
Jongens zijn meestal meer technisch ingesteld als vrouwen.  
  
**Ideeën inbreng:**  
Voorlichting door een vrouw laten presenteren.  
Vergoeding aan de meiden. Bijv. minder college geld.  
Extra ondersteuning bieden als zij het moeilijk hebben.  
Project meer gericht op Meiden  
Klas maken met alleen maar meiden  
Aandacht leggen op de studie die niet technische zijn.  
Apart traject voor Meiden.  
Poster maken met meiden in de ICT  
  
  
**Ideeën worden bekritiseerd.**  
Eerst alle ideeën weg die seksistisch zijn.

Hierbij blijven de volgende ideeën over:  
Voorlichting door vrouw laten gebeuren  
Posters maken ICT getalenteerde vrouwen.

**Besluitvorming:**  
De twee ideeën die over blijven worden uitgevoerd.

**Zelfreflectie**