

BEN IK ZO DUIDELIJK?



COMMUNICATIETIPS





BEN IK ZO DUIDELIJK?

Communicatietips

Hier treft u ze overzichtelijk bij elkaar: vijftien checklists over allerlei aspecten van communicatie. Van misverstanden in de communicatie tot het voeren van een slechtnieuwsgesprek, en van de betekenis van lichaamstaal tot het omgaan met klachten en verwijten.

Handig om mee te nemen in uw binnenzak en steeds bij de hand als u nog even wilt controleren of u niets vergeten bent.

Wij wensen u veel succes!





Basis communicatie

Communicatie is een proces tussen *zender* en *ontvanger*.

De *boodschap* wordt door de ander waargenomen, geïnterpreteerd en geëvalueerd.

Als de boodschap niet overkomt, is er sprake van *ruis*. Er kan sprake zijn van *externe ruis*, bijvoorbeeld een slechte telefoonverbinding of lawaai.

Er kan ook *interne ruis* zijn: onbegrip, verkeerde interpretatie of een vergissing.

Kanaal

Zender → Boodschap → Ontvanger

Alle gedrag is communicatie, u kunt nooit niet communiceren.

Er is sprake van *inhoud*: wat er gezegd wordt, het verbale gedrag.

Daarnaast is er de *vorm*: de manier waarop het gezegd wordt, het non-verbale gedrag.

Zorg dat inhoud en vorm met elkaar kloppen.

Als vorm en inhoud niet kloppen, komt bij de ontvanger alleen de vorm over, en niet de inhoud.

Dat kan leiden tot grote misverstanden.





Misverstanden in de communicatie

Elke ontvanger van een boodschap doet drie dingen met de boodschap:

- waarnemen (wat heb ik gehoord, gezien, gevoeld, geroken, geproefd)
- interpreteren (wat betekent dat voor mij)
- evalueren (wat vind ik daarvan).

De boodschap wordt gefilterd door:

- eigen ervaringen in het verleden
- eigen normen en waarden (opvattingen over wat hoort en niet hoort)
- eigen verwachtingen
- overtuigingen over uzelf
- persoonlijke betekenis bij woorden (gevoelswaarde).

Gevolg is dat er misverstanden kunnen ontstaan in de communicatie.

- Wees u bewust van het feit dat u interpreteert.
- Check uw interpretaties en fantasieën, door middel van vragen en samenvattingen.
- Zorg dat u op dezelfde golflengte komt.
Wat bedoelt de ander, waar wil hij naar toe?
- Los misverstanden op (voorkomen kan niet).

