

Valkuilen vullen

Valkuilen vullen

Een communicatiecursus door vallen en opstaan

door:

Otto Treurniet

Inhoud

Dit is een bijzondere inhoudsopgave omdat de titels van hoofdstukken en paragrafen zo zijn gekozen dat het alles bij elkaar leest als een samenvatting van de tekst. Als u de complete tekst twee maal doorleest, hebt u daarna alleen nog deze pagina's nodig.

INHOUD	2
INLEIDING	5
COMMUNICEREN IS EN BLIJFT MENSENWERK	5
HET BEST COMMUNICEERT DEGENE DIE DE MEESTE VALKUILEN ZIET	6
HOOFDSTUK 1 HET COMMUNICATIEMODEL.....	9
1.1. ZENDER BOODSCHAFT ONTVANGER DOOR TWEE SETS VAN STOOZENDERS	10
1.2. ZELFS GEDACHTELEZEN ZOU NIET VOLDOENDE ZIJN OM STORINGSVRIJ TE KUNNEN COMMUNICEREN	12
1.3. REFERENTIEKADERS ZIJN ZO VERANDERLIJK ALS MENSEN ZELF	13
1.4. VOOR MENSEN DIE GEEN GEBRUIK MAKEN VAN FEEDBACK IS LANGS ELKAAR HEEN PRATEN HET HOOGST HAALBARE	14
1.5. WAT ER GEZEGD WORDT, BEPAALT MAAR VOOR EEN HEEL KLEIN DEEL WELKE BOODSCHAP ER WORDT UITGEZONDEN	15
1.6. HOUD REKENING MET DE BEPERKINGEN VAN DE DIVERSE VORMEN VAN COMMUNICATIE	18
1.6.1. <i>Onder vier ogen</i>	19
1.6.2. <i>beeldtelefoon</i>	19
1.6.3. <i>telefoongesprek</i>	19
1.6.4. <i>speech</i>	20
1.6.5. <i>voice-mail</i>	20
1.6.6. <i>brief</i>	20
1.6.7. <i>e-mail</i>	21
1.6.8. <i>artikel</i>	21
1.6.9. <i>telegram, sms, twitter</i>	22

HOOFDSTUK 2 VALKUILEN25

2.1.	VALKUILEN BIJ HET WAARNEMEN	26
2.1.1.	<i>Non verbale signalen</i>	26
2.1.1.1.	gebaren	26
2.1.1.2.	geluiden	27
2.1.1.3.	signalen	27
2.1.1.4.	houding	27
2.1.1.5.	gezichtsuitdrukking	28
2.1.1.6.	kleding	28
2.1.1.7.	schoeisel	28
2.1.1.8.	haardracht	29
2.1.1.9.	sieraden	29
2.1.1.10.	tatoeages	29
2.1.1.11.	beeldtaal	29
2.1.1.12.	pictogrammen	30
2.1.1.13.	tijd	30
2.1.1.14.	ruimte	30
2.1.2.	<i>Waarden & normen</i>	32
2.1.3.	<i>Factoren in de situatie</i>	34
2.1.3.1.	De plaats waar gecommuniceerd wordt	34
2.1.3.2.	Aanwezigheid van derden	34
2.1.3.3.	Tijdsdruk	35
2.1.3.4.	Aandachtstrekking	35
2.1.3.4.1.	Verandering of beweging	35
2.1.3.4.2.	Afwijking	36
2.1.3.4.3.	Herhaling	36
2.1.3.4.4.	Nadruk	36
2.1.4.	<i>Factoren bij de zender</i>	37
2.1.4.1.	De zender wil informatie achterhouden	37
2.1.4.2.	De zender weet niet precies wat hij wil/moet zeggen	37
2.1.4.3.	De zender is erg met zichzelf bezig	37
2.1.4.4.	De zender spreekt een andere taal dan de ontvanger	38
2.1.4.5.	Aandachttrekken door de zender	38
2.1.4.6.	Non-verbale signalen kloppen niet met de boodschap	38
2.1.5.	<i>Factoren bij de ontvanger</i>	39
2.1.5.1.	Kennis en ervaring	39
2.1.5.2.	Gevoelens	39
2.1.5.3.	Aandacht	39
2.1.5.4.	Opvattingen, normen, waarden, cultuur	40
2.1.5.5.	Motivatie	40
2.1.5.6.	Humeur	41

2.1.5.7.	Lichamelijke gesteldheid.....	41
2.1.5.8.	Afweermechanismen	41
2.2.	VALKUILEN BIJ HET INTERPRETEREN	42
2.2.1.	<i>Accepteren van onvolledige informatie</i>	42
2.2.2.	<i>Verschillend beeld van de betekenis van woorden</i>	42
2.2.3.	<i>Te snel begrijpen en reageren</i>	43
2.2.4.	<i>Generaliseren</i>	43
2.2.5.	<i>Vooroordelen.....</i>	43
2.2.6.	<i>Stereotyperingen.....</i>	44
2.2.7.	<i>Identificatie</i>	44
2.2.8.	<i>Halo-effect.....</i>	44
2.2.9.	<i>Projectie.....</i>	45
2.2.10.	<i>Feiten en meningen door elkaar halen.....</i>	45

HOOFDSTUK 3 REMEDIES49

3.1.	VALKUILEN DETECTEREN KAN ALLEEN VIA FEEDBACK	50
3.2.	FEEDBACK IS GEEN KRITIEK	52
3.3.	VUISTREGELS VOOR HET GEVEN VAN FEEDBACK.....	52
3.3.1.	<i>Geef zowel positieve als negatieve feedback.....</i>	52
3.3.2.	<i>Geen algemeenheden</i>	52
3.3.3.	<i>Stel liever vragen dan beweringen te poneren</i>	53
3.3.4.	<i>Het gaat niet om u, maar om de ander.....</i>	53
3.4.	VUISTREGELS VOOR HET ONTVANGEN VAN FEEDBACK.....	53
3.4.1.	<i>Voel u niet aangevallen.....</i>	53
3.4.2.	<i>Niet in de verdediging schieten</i>	53
3.4.3.	<i>Vraag verduidelijking</i>	54
3.4.4.	<i>Toon waardering voor feedback.....</i>	54
3.5.	CHECK EN DOUBLE CHECK	54
3.6.	HET JOHARI VENSTER.....	54

Inleiding

Wat ons mensen onderscheidt van dieren is vooral ons veel grotere vermogen tot communiceren met elkaar. Dat neemt echter niet weg, dat ons soms kan worden verweten een grote bek te hebben of hondsbrutaal te zijn. Ondanks die extra mogelijkheden, kunnen mensen zich bij het communiceren als beesten gedragen. Sommigen doen hanig. Of spreken juist als kippen zonder kop. Er zijn er ook die zich vastbijten als een terriër of als een olifant door de porseleinkast gaan. Nu kan het dergelijke mensen worst zijn wat anderen van ze vinden, maar de wereld zit wel zo in elkaar dat ze daar toch forse nadelen van zullen ondervinden. Want alles wat mensen met elkaar doen, draait op communicatie. Zonder communicatieve vaardigheden gaat samenwerken niet en zijn relaties onmogelijk. We zouden als beesten leven.

Met meer vermogen kun je ook grotere brokken maken, zo weet men in de automobieliindustrie. Met meer mogelijkheden tot communiceren, kan er dus juist op dat terrein bij ons veel meer mis gaan dan bij dieren. Toch zit de natuur mooi in elkaar, want je moet er niet aan denken dat bijvoorbeeld een giraffe ook uit zijn nek zou kunnen kletsen.

Communiceren is en blijft mensenwerk

Maar goed, we zitten als mensen opgescheept met dat grote vermogen en de kunst is dat goed in de hand te hebben om geen brokken te maken in het intermenselijk verkeer. Kijk, en daar gaat het over in deze cursus. Gelukkig is er ruime studie gemaakt van dat communicatieve vermogen van ons, zodat we kunnen laten zien dat daar een enorm aantal factoren een rol bij speelt. Meer dan u denkt. Want het is

bijvoorbeeld helemaal niet ondenkbaar dat een spreker van mening is een helder verhaal te hebben afgestoken, terwijl toch de toehoorder het spoor volledig bijster is geraakt. Communiceren is namelijk helemaal niet makkelijk. Integendeel, er kan zoveel mee mis gaan, dat een pessimistisch iemand er volledig van in de stress zou kunnen schieten.

Maar dan is het goed om te bedenken dat we allemaal met diezelfde riemen moeten roeien en dat niemand kan beweren een in alle opzichten perfecte communicator te zijn, ook de meest doorgewinterde professional niet. Als u deze cursus achter de rug hebt, zult u inzien hoe waar dat is. En dat juist die doorgewinterde professionals de meeste valkuilen van binnen hebben gezien.

Het best communiceert degene die de meeste valkuilen ziet

We gaan eerst beschrijven hoe het communicatieproces in elkaar zit, dankbaar gebruik makend van de resultaten van de jarenlange studie op het fenomeen (hoofdstuk 1 Het communicatiemodel). En vervolgens zult u zien dat er een ongekend groot aantal valkuilen is waar de communicatie door gehinderd wordt (hoofdstuk 2 Valkuilen). En dat is precies wat we u willen laten ontdekken. Want hoe meer weet je hebt van die valkuilen, des te groter je mogelijkheden om te zorgen dat je er niet invalt. Hoe u dat voor elkaar krijgt, daarvoor hebben we de beschikking over een cruciale communicatieve techniek (hoofdstuk 3 Remedies).

Als u aan het eind van de cursus goed communiceren een grotere klus vindt dan nu, dan bent u op de goede weg. De