

M&O in Balans, 7^e druk, vwo, Hoofdstuk 8 Communicatievormen Samenvatting d.d. 31-12-2013

Verbale communicatie is alle communicatie waarbij we geschreven of gesproken woorden gebruiken. *Mondelinge communicatie* omvat alle communicatie waarbij we spreken.

Schriftelijke communicatie is alle communicatie die geschreven is. *Non-verbale communicatie* is alle communicatie waarbij we geen woorden gebruiken.

Lichaamstaal behoort tot de non-verbale communicatie. Voorbeelden van lichaamstaal zijn: houding, gebaren, mimiek, intonatie, vocale communicatie.

Bij *eenzijdige communicatie* brengt de zender een boodschap over naar de ontvanger en geeft de ontvanger geen waarneembare feedback. Bij *tweezijdige communicatie* geeft de ontvanger feedback op de boodschap van de zender. Bij *meerzijdige communicatie* komen meer zenders en meer ontvangers met elkaar in contact.

Formele communicatie is alle communicatie binnen een organisatie die officieel is vastgelegd en volgens vaste lijnen en structuren verloopt. *Informele communicatie* is alle communicatie die niet door vaste regels en structuren wordt bepaald.

Gesprekken tussen twee personen zijn *tweegesprekken*. Een *formeel tweegesprek* voldoet aan drie voorwaarden: tevoren vastgesteld doel, gespreksleider, bekend gespreksonderwerp.

De *algemene gesprekstechniek* splitsen we in voorbereiding van het gesprek (vaststellen hoofd- en subdoelen van het gesprek, nadenken over de relatie, een planning van het gesprek maken, de structuur van het gesprek bepalen) en het voeren van het gesprek.

De *gespreksleider* moet beschikken over luistervaardigheden, regulerende vaardigheden, samenvattende vaardigheden, assertieve vaardigheden, de vaardigheid de juiste vragen te stellen.

Veelvoorkomende *problemen* bij het voeren van gesprekken:

- *halo-effect*, een goede eigenschap overheerst de andere;
- *horneffect*, een slechte eigenschap overheerst de andere;
- *stereotypering*, een eigenschap verwachten op grond van iemands geslacht of achtergrond;
- *projectie*, veronderstellen dat anderen hetzelfde inzicht/denkbeeld hebben;
- *suggestie*, de spreker dringt een mening op waardoor een open gesprek niet meer mogelijk is.

De *structuur van een toespraak* ziet er als volgt uit:

Inleiding ca 1/5 van de beschikbare tijd.

Middenstuk ca 3/5 van de beschikbare tijd.

Slot 1/5 van de beschikbare tijd.

Een *vergadering* is een bijeenkomst van personen, die uitgenodigd zijn, en volgens een bepaalde procedure met elkaar spreken over één of meer van tevoren vastgestelde onderwerpen.

Vorbereiding van de vergadering: de uitnodiging en agenda.

Agendapunten:

- opening;
- notulen van de vorige vergadering;
- mededelingen;
- ingekomen en uitgaande stukken;
- wisselende agendapunten of thema's;
- wat verder ter tafel komt;
- rondvraag;
- sluiting.

Deelnemers: voorzitter, notulist en overige deelnemers.

Soorten vergaderingen:

- informatieve vergadering;
- probleemoplossende vergadering;
- brainstorm (om ideeën te verzamelen);
- besluitvormende vergadering;
- instructieve vergadering (om af te spreken wie, hoe en wanneer iets doet);
- evaluatieve vergadering (om een mening te kunnen geven).