



# Lesbrief: Startles

## Vakkundig communiceren

Thema: Vakkundig communiceren



## Inleiding

Communicatie is alles waarmee we anderen iets duidelijk proberen te maken. Wat wil je bereiken met je communicatie? In deze startles komen een aantal aspecten aan bod die je daarbij als hulpmiddelen kunt inzetten zoals verbale- en non-verbale communicatie. Als je goed begrepen wilt worden is het niet alleen belangrijk wat je zegt, maar vooral ook hoe je het zegt! Je gaat in dit thema aan de slag met communicatie en alles wat je daarbij kan tegenkomen in werksituaties.

## Verbale en non-verbale communicatie

Verbale communicatie is met woorden. Non-verbale communicatie is iets duidelijk maken zonder woorden, zoals met je gezichtsuitdrukking, emotie, houding of gebaren.

- a. Is er sprake van verbale of non-verbale communicatie? Zet de onderstaande begrippen in de juiste kolom:

*videoboodschap, een duim opsteken, wenkbrauwen fronsen, telefoongesprek, Skypen, schouders optrekken, kaart sturen, kin omhoog doen, rug naar iemand toedraaien, bericht op Facebook zetten.*

Verbale communicatie	Non-verbale communicatie

Wanneer je iets vertelt, wil je ook weten of de informatie goed overkomt. Je let daarom in een gesprek op de non-verbale reactie van de ander.

- b. Verbale communicatie moet overeenkomen met de non-verbale communicatie. Soms zegt iemand iets anders dan zijn non-verbale communicatie jou laat zien. Dat geeft verwarring. Geef hiervan een voorbeeld.

---



---



- a. In de tabel staan een aantal emoties. Vul de tabel in. Welk gebaar, houding en welke mimiek horen bij die emotie?

Emotie	Gebaar	Houding	Mimiek
<i>Blij</i>	<i>Beide armen in de lucht steken</i>	<i>Naar de ander toe gedraaid</i>	<i>Lach op gezicht</i>
Boos		Borst vooruit (kom maar op)	
Bang			Ogen dicht
Opgelucht	Diepe zucht		
Vol zelfvertrouwen		Kin omhoog	
Verdrietig			Bibberlip

- b. Waarom is het belangrijk emoties te herkennen?

---



---

Later tijdens je werk zal je regelmatig een gesprek voeren met klanten, gasten, patiënten of cliënten. Niet iedereen heeft behoefte om te praten. Aan welke non-verbale en verbale reactie kun je zien dat de klant/gast of cliënt daar geen behoefte aan heeft. Vul de volgende zinnen aan:

**Een mail of brief**

De persoon kijkt \_\_\_\_\_

De persoon geeft \_\_\_\_\_ antwoorden.



- c. Als iemand laat merken dat hij geen behoefte heeft om te praten respecteer je dat. Kruis aan wat je WEL doet, en vertel waarom je dit doet.

- Je blijft vriendelijk ,omdat: \_\_\_\_\_
- Je vraagt een collega het van je over te nemen, omdat: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Je blijft vriendelijk praten, omdat: \_\_\_\_\_
- Je laat de persoon met rust, omdat: \_\_\_\_\_
- Je vertelt hem vriendelijk waarom je praat met hem, omdat: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Je stelt geen vragen die niet echt nodig zijn, omdat: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Je vertelt wat jij moet weten om je werk goed te kunnen, omdat: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Je sluit het gesprek af, omdat: \_\_\_\_\_

### Omgaan met gevoelens

Mensen hebben gevoelens, jij dus ook. Deze gevoelens neem je mee als je naar je werk gaat. Soms is het belangrijk dat je collega's vertelt over jouw gevoelens.

- a. Je bent boos, maar dat heeft niets met het werk te maken, je voelt dat je kortaf bent. Wat zeg je tegen je collega? Schrijf dit op.

---

---

- b. Je kan op je werk iets meemaken wat je bijvoorbeeld boos of verdrietig maakt of waardoor jij je onzeker voelt. Wanneer er iets is gebeurd dat jou heeft geraakt kan je er het beste over praten. Met wie ga jij in het bovenstaande geval praten?

- Een collega omdat: \_\_\_\_\_
- Leidinggevende omdat: \_\_\_\_\_
- Mijn ouders omdat: \_\_\_\_\_
- Anders \_\_\_\_\_ omdat: \_\_\_\_\_



- c. Om gevoelens van andere mensen te kunnen begrijpen moet je je kunnen inleven in andere mensen. Dit heet empathie. Je begrijpt waarom iemand zich zo gedraagt, waardoor je meer van deze persoon kan hebben. Jouw vriend of vriendin heeft vast wel eens empathie laten zien naar jou toe. Wat doet dat met jou?
- a. Teken of voeg 5 afbeeldingen van smileys of emoticons in die je naar deze vriend zou sturen.

1.                      2.                      3.                      4.                      5.

--	--	--	--	--

### Omgaan met vooroordelen

Een vooroordeel is een mening die je over iemand hebt, voordat je deze persoon hebt leren kennen. Een vooroordeel kan je ook hebben over een groep mensen. Er zijn bepaalde bevolkingsgroepen die vaker te maken krijgen met vooroordelen.

Je hoort allerlei meningen om je heen: van je familie, van andere mensen, via social media, televisie of andere multimedia.

- a. Schrijf 3 bevolkingsgroepen op die het laatste jaar in de media zijn verschenen door een vooroordeel dat over hen bestaat. Schrijf erbij wat het vooroordeel is.

Bevolkingsgroepen	Vooroordeel
Aziaten	zijn slim



- b. Jij zult zelf ook bepaalde vooroordelen hebben. Jouw vooroordeel belemmert je om deze persoon open te benaderen, de communicatie met deze persoon kan dan moeizaam verlopen. Lees dit voorbeeld van een vooroordeel:

*Anne vindt ons stom. Zij gaat uit school altijd gelijk weg en fietst nooit met ons mee.*

- c. Wat zou een goede reden kunnen zijn voor Anne, uit het bovenstaande voorbeeld, om direct als de school uit is weg te gaan?

---



---

- d. Geef eens een voorbeeld van een eigen vooroordeel over een persoon.

---



---

- e. Bedenk een vraag die je zou kunnen stellen om te weten of jou vooroordeel klopt. De vraag mag niet beginnen met 'Waarom'. Begin de vraag met 'Ik zie dat jij ....' of 'Ik merk dat jij .....'.

---



---

### Kritiek en waardering

Veel mensen vinden het moeilijk om kritiek te krijgen. Ze weten niet goed hoe ze daar mee om moeten gaan. Kritiek wordt gegeven om iets van te leren, we noemen het dan vaak feedback.

- a. Hieronder staan 5 tips om van kritiek iets te leren. Wat is voor jou de meest goede tip. Geef de tips een cijfer van 1-5. Ieder cijfer mag maar 1 keer voorkomen.

Cijfer	Tips
	Luister goed naar kritiek, het is bedoeld om iets te verbeteren.
	Stel vragen als je kritiek niet begrijpt
	Durf om kritiek te vragen, je kunt je werk er mee verbeteren.
	Geef toe als je iets fout hebt gedaan en probeer ervan te leren.
	Loop niet weg voor kritiek.



- b. Gelukkig krijg je niet alleen kritiek, maar ook waardering. Hieronder staan een aantal stellingen. Kruis aan waar jij het mee eens bent voor jezelf;

- Door waardering ga ik beter werken.
- Door waardering krijg ik meer vertrouwen in mijzelf.
- Door waardering van een teamgenoot kan ik beter in samenwerken.
- Als ik waardering krijg bedank ik altijd daarvoor.

### Schep eens op

Werk verder in groepen van minimaal 12 leerlingen. De docent heeft de leiding bij deze oefening. Steek eens flink je eigen loftrumpet! Zoek op wat de uitdrukking “de loftrumpet steken” betekent.

Ga voor de groep staan en vertel over jezelf. Schep maar flink op. Je begint met deze zin: 'Ik kan als geen ander...' Zorg er voor dat je overtuigend over komt!

Let bij je presentatie op verbale en non-verbale signalen. Pas op voor signalen die laten merken dat je er zelf niet in gelooft, zoals verkleinwoordjes, weglachen, wegwuiven, ironie, vluchtig oogcontact, etc.