

Hoofdstuk 13. Effectief communiceren

Meerkeuzevragen

Opgave 13.1

- C Als iemand wordt afgeleid door omgevingsfactoren spreken we niet van een filter, maar van ruis. Bij gebrek aan voorkennis, bij emoties en bij gebrek aan interesse is er wel sprake van een filter (ook wel 'interne ruis' genoemd).

Opgave 13.2

- B Gebarentaal valt niet onder non-verbale communicatie, aangezien hierbij elk gebaar een vaste betekenis heeft. Daarentegen valt de klank van de stem wél onder non-verbale communicatie, ook al wordt diezelfde stem gebruikt om woorden uit te spreken. De klank zelf heeft immers geen vaste betekenis.

Opgave 13.3

- A Volgens onderzoekers baseert de ontvanger van een boodschap zich voor 10% op de daadwerkelijke inhoud (verbaal) en voor 90% op de non-verbale communicatie. Als die 90% verder wordt uitgesplitst, wordt een onderverdeling gemaakt in lichaamstaal (60%) en klank van de stem (30%).

Opgave 13.4

- D Uitvoeren komt niet voor in de theorie van Verhallen van Van der Nulft.

Open vragen

Opgave 13.5

Basisvaardigheden:

- kunnen luisteren;
- vragen kunnen stellen;
- helder kunnen formuleren;
- kunnen samenvatten;
- kunnen omgaan met non-verbale communicatie.

Opgave 13.6

- a. Er is sprake van ruis als de communicatie wordt verstoord door factoren die de ontvanger afleiden.
- b. Filters zijn factoren die de ontvanger van een boodschap onbewust gebruikt en die de informatieoverdracht kunnen verstoren.
- c. Voorbeelden van filters:
- emoties;
 - te weinig voorkennis over het onderwerp;
 - te weinig (of helemaal geen) interesse in het onderwerp;
 - een overload aan informatie.

Opgave 13.7

- a. Aandachtspunten bij het effectief overbrengen van een boodschap:
- het minimaliseren van ruis;
 - een goede voorbereiding;
 - een goede structurering van de boodschap;
 - het voorkomen van een overload aan informatie, door bijzaken zo veel mogelijk te vermijden en te concentreren op het overbrengen van de hoofdzaken.
- b. Aandachtspunten bij het effectief ontvangen van een boodschap:
- het minimaliseren van ruis;
 - vragen stellen als men iets niet begrijpt;
 - duidelijk aangeven als men vindt dat men zo veel informatie krijgt dat het onmogelijk is om dit allemaal te verwerken;
 - proberen om emoties zo veel mogelijk uit te schakelen.

Opgave 13.8

- a. Non-verbale communicatie is elke vorm van informatie-uitwisseling tussen mensen via niet-talige signalen of tekens.
- b. Categorieën van non-verbale communicatie:
- uiterlijk;
 - kleuren;
 - lichaamshouding;
 - gebaren en mimiek;
 - oogcontact.

Opgave 13.9

Belangrijke vragen bij het kiezen van het juiste communicatiemiddel:

1. Wie wil ik bereiken?
2. Wat zijn het hoofddoel en de subdoelen van de communicatie?
3. Welke boodschap wil ik overbrengen?