

*'De manieren waarop we communiceren
met anderen
en met onszelf, bepalen uiteindelijk
de kwaliteit van ons leven.'*

Tony Robbins,
Amerikaanse coach, spreker en schrijver



Communicatie



20-80learning

IAC IBC ISC ISportC ITC IHC BRC

Boek van:

COMMUNICATIE

Havo-vwo



Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopiëren, opnamen of in andere vorm zonder tevoren schriftelijk toestemming van de uitgever.

Dit boek is uitsluitend ter gebruik van de members van het C4 20-80learning.

C4 20-80learning 2023

Voorwoord

Goed kunnen communicatie met anderen en met jezelf is de basis voor helderheid in je bestaan. Hierbij komt ook de competentie ondernemendheid: in de 21ste eeuw is ondernemend zijn erg belangrijk. Je moet namelijk steeds inventiever zijn om een baan te vinden of (alleen of samen met anderen) een bedrijf te starten.

Voor 20-80learning zijn gastsprekers op school en buitenschools leren belangrijke aspecten. Hiervoor moet je kunnen communiceren. Communicatie uit zich in het verbale, het non-verbale en ook in uitstraling en in kleding.

Wat is het belang van het onderwerp communiceren voor jou als 20-80learner?

In de anderhalf jaar gaat het heel vaak over communiceren, omdat het in het hele leven eigenlijk vooral over communiceren gaat: hoe vertel ik dingen, wat vertel ik wel en wat niet, hoe luister ik, hoe schrijf ik het op, hoe kijk ik, hoe kom ik over etc.

In het komende anderhalf jaar ga je:

- **solliciteren**: schriftelijk en mondeling, je moet je voorbereiden op het solliciteren op het buitenschoolleerplaats, waar je in havo4 vier dagen zal zijn.
- **vergaderen en notuleren**: voor je profielwerkstuk moet je goed kunnen vergaderen.
- **communiceren**: telefoneren, mailen, presenteren, sms' sen, inschatten, observeren
- **gasten ontvangen**: de hele dag organiseren van ontvangst tot einde van de dag. Dan valt daaronder: uitnodigingen, programma, koffie schenken, lunches organiseren, inkopen doen, wie heeft de leiding, tafelschikking, bewustwording van netheid in het gebouw, ontvangstruimte, gasten ontvangen, enzovoorts

Het doel van de lessen PPC is komen tot inzichten door toepassingsgericht bezig te zijn. Aan het eind van de anderhalf jaar ben je wat verder in je ontwikkeling en ga je richting adolescent.¹ Door de ervaringen zal je jouw gedrag en dat van anderen beter begrijpen. Je kunt beter communiceren. Tijdens de 20-80learning-dag geef en krijg je feedback. Feedback op je gedrag en of je eindproduct zijn cadeaus. Als niemand ooit iets kritisch zegt tegen je, lijkt het dat alles goed gaat. En dat is gevaarlijk: je wilt en moet groeien.²

C4 20-80learning ®

¹ In de lessen psychologie leer je hierover meer: ontwikkelingsfases van de mens.

² Juist door te focussen op intrinsieke motivatie en innerlijke drive van jezelf en door het niet geven van cijfers in de 20%, kan de docent in gesprek gaan met jou. Jij als leerling komt zo in een veilige omgeving, waarin je kunt werken aan jezelf. Het pedagogisch klimaat is zeer van belang voor iemands ontwikkeling.

Voorwoord.....	2
Hoofdstuk 1: Communicatie in het algemeen.....	6
1.1 Communicatie	6
1.2 Ondernemendheid	7
1.3 Communicatie & Unique Selling Point	9
1.4 Communicatie & Competenties	10
1.5 Communicatie & Karakter	11
1.5.1 Communicatiestijlen.....	12
1.6 Communicatie & Etiquette.....	21
1.7 Communicatie & Spelregels	26
1.8 Uitstraling	27
1.8.1 Eerste indruk	28
1.9 Kleding en verzorging	29
1.9.1 Nette kleding in het algemeen	29
1.9.2 20-80learning (Business)kleding.....	30
Hoofdstuk 2: Solliciteren	32
2.1 Solliciteer schriftelijk naar een stageplek.....	32
2.2 Sollicitatiebrief.....	32
2.2.1 Curriculum Vitae.....	33
2.3 Het versturen van een zakelijke mail, SMS of WhatsApp	36
2.3.1 Zakelijke mail	36
2.3.2. WhatsApp	38
2.3.3. SMS-taal.....	39
2.3.4 Gevaren voor taalgebruik.....	39
2.4 Het sollicitatiegesprek	40
2.5 Tips voor een goede eerste indruk.....	41
2.6 Voorbereiden op de buitenschoolleerplaats 20-80learning	43
2.7 Observatieformulier: sollicitatiegesprek	46
2.8 Reflectieformulier: sollicitatie gesprekstraining	47
2.9 De perfecte handdruk	48
Hoofdstuk 3: Verbale communicatie.....	49
3.1 Verbale communicatie	49
3.2 Horen, zien en zwijgen	50
3.3 Ruis	52

3.4 Zender, boodschap, ontvanger	53
3.5 Massacommunicatie	53
Hoofdstuk 4: Vergaderen en notuleren	54
4.1 Samen beslissen	54
4.1.1 De zes denkhoeden van De Bono	56
4.2 Voorbereiding op de vergadering	58
4.3 Voorzitten van de vergadering	62
4.4 Notuleren van de vergadering	64
4.5 Aantekeningen maken voor beknopte notulen	65
4.6 Taken van de notulist na de vergadering	66
Hoofdstuk 5: Non-verbale communicatie	67
5.1 Wat is non-verbale communicatie?	68
5.2 Unique Selling Point en non-verbale communicatie	69
5.3 Handgebaren	70
5.4 Ogen	71
5.5 Lichaamstaal	72
5.6 Houding: zo sta je in het leven!	72
5.7 'Close' zijn of afstand houden - Territorium	74
5.8 Spiegelen	74
Hoofdstuk 6: Gesprekstechnieken	76
6.1 Een gesprek leiden	76
6.2 Zakelijke boodschappen overdragen en ontvangen	77
6.3 Persoonlijke gedachten en gevoelens overdragen	77
6.4 Een verzoek doen of een opdracht geven	77
6.5 Reageren op een opdracht of een verzoek	77
6.6 Feedback geven	78
6.7 Reageren op feedback	78
6.8 Luisteren	78
6.9 Vragen stellen	78
6.10 Telefoongesprek	79
Bibliografie	80
Bijlagen	81
Bijlage 1: Draaiboek	81

COMMUNICATIE



Hoofdstuk 1: Communicatie in het algemeen

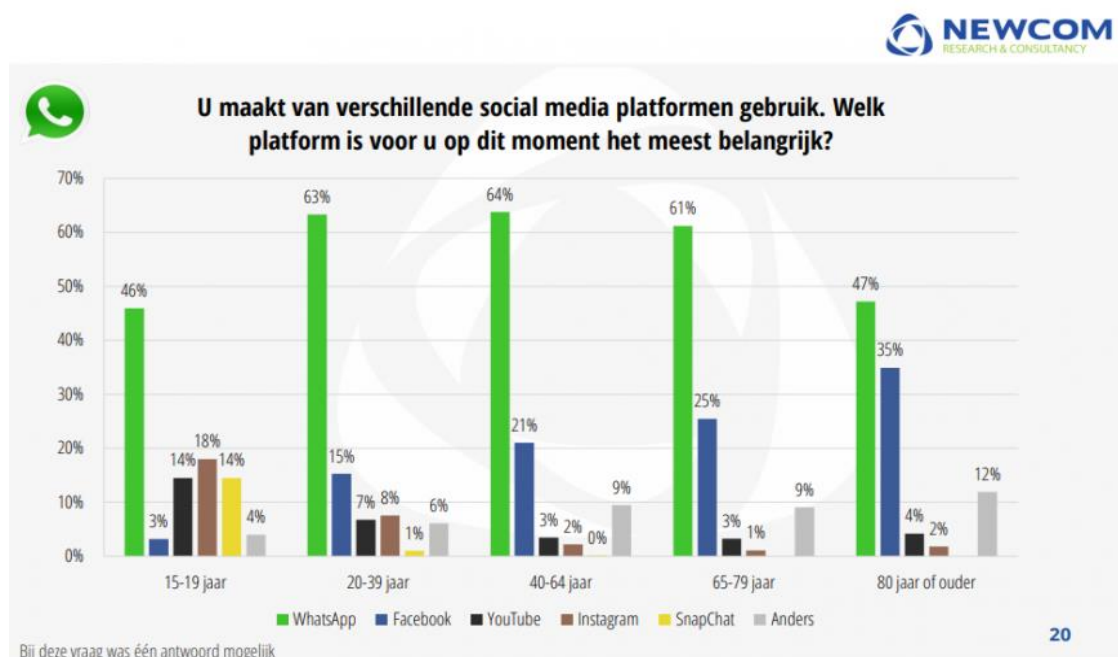
1.1 Communicatie

Communicatie is een activiteit waarbij levende wezens betekenissen uitwisselen door op elkaars signalen te reageren. Het Latijnse woord *communicare* slaat terug op 'iets gemeenschappelijk maken'. Bij communicatie gaat het om interactie tussen mensen, dieren en ... planten. Bij communicatie gaat het om het sociale aspect: de mens is een sociaal schepsel en heeft behoefte aan contact. Daarbij is communicatie nodig om elkaar te begrijpen, om zaken te bespreken, uit te praten in privé en zakelijke omstandigheden.

Dit kan op diverse manieren:

1. fysiek of online met elkaar spreken en elkaar daadwerkelijk zien;
2. niet fysieke communicatie of niet directe omgeving namelijk communiceren via: WhatsApp, mail, brief, telefoon, Facebook, Instagram, YouTube, SnapChat, TikTok.

Bij de ene vorm communiceer je zeer direct met elkaar: je spreekt elkaar en zit bij elkaar. Je ziet ook de non-verbale reactie(s) en je kunt daarop weer reageren. Bij de andere vormen zoals Instagram communiceer je soms in een groter geheel en je ziet niet de echte directe reactie van de ander. Je leest soms wel een reactie van die ander, maar je ziet niet het non-verbale deel. Ook weet je vaak niet wie je boodschap ziet of leest en of de boodschap duidelijk overkomt.



1.2 Ondernemendheid

Communicatie is dus een sociale en een zakelijke activiteit. Om effectief en juist te communiceren is een soort ondernemendheid nodig.

Wat betekent het woord ondernemendheid?³ Grofweg betreft ondernemendheid zowel het zien van kansen als het benutten van kansen, om door inzet van ideeën en middelen bepaalde doelen te bereiken (Christoffels & Baay, 2016).

Als je met die ondernemendheid ook je geld kunt verdienen of waarde voor anderen betaald of onbetaald kunt toevoegen, spreek je van ondernemerschap.

Een mens zou de ondernemer van zijn eigen leven moeten zijn: dat betekent dat je altijd kijkt of er kansen zijn ondanks de tegenslagen, die er zijn in het leven. Een ondernemend persoon probeert het leven beter en leuker te maken.

Een ondernemer, die zijn geld verdient, doordat hij de vaardigheid ondernemendheid heeft, bedenkt steeds iets nieuws en gaat daarmee aan de slag.

Als je ondernemend bent, betekent dat dat je voor jezelf opkomt. Als je voor jezelf opkomt of voor de ander in je omgeving, moet je begrijpen dat communicatie hierbij altijd van groot belang is. Als een ander niet begrijpt wat jij wil, dan is het lastig voor die ander en voor jouzelf.

Ondernemendheid en daarbij helder communiceren is de kunst om deels de touwtjes in handen houden; je gaat niet achterover leunen. Neen, ook bij tegenslagen probeer je er dus iets van te maken.

Ondernemendheid is:

- initiëren (beginnen);
- communiceren;
- doen;
- bereiken;
- eventueel opzetten van een bedrijf, stichting;
- je leven als mens in een samenleving waardevol maken;
- kansen zien waar anderen chaos of een probleem zien;
- risico's durven nemen.

Je bent ondernemend als je:

voor je eigen leven en dat van je gezin zorgt;

creatief in het leven staat, als je altijd kansen ziet voor jezelf en de ander;

kritisch naar jezelf durft te kijken;

fouten durft te maken en daarvan leert;

Je bent een ondernemer als je voor je eigen rekening en risico een bedrijf start:

om al deze dingen te bereiken heb je communicatie nodig:

schrijven, spreken, begrijpen, analyseren,

³ 20-80learning vindt ondernemendheid zeer belangrijk. Ieder mens is de ondernemer van zijn eigen bestaan: jij bepaalt normaal gesproken wat je met je leven doet! Uiteraard moet je hierbij wel rekening houden met de ander.



1.3 Communicatie & Unique Selling Point

De bewustwording van je eigen talent is zeer belangrijk. In wezen is dat jouw USP. Om een talent te hebben heb je bepaalde competenties nodig. Ook voor successen moet je competenties hebben. Een competentie is een bekwaamheid, een kwaliteit. Iets wat je kunt of moet ontwikkelen, is dat wat jou succesvol maakt.

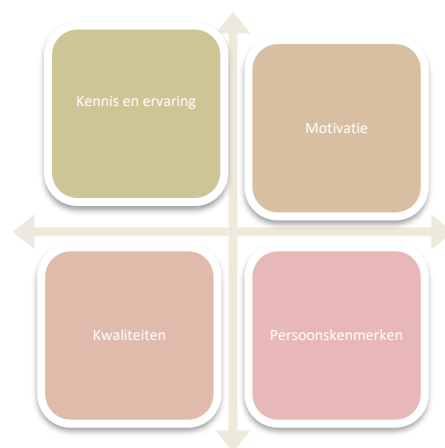
Je hebt verschillende rollen in het leven: zoon of dochter, broer of zus, ouder, scholier, partner, werknemer of werkgever. Bij al die rollen vindt er communicatie plaats. Er zijn talenten, die te maken hebben met een aantal vaardigheden en karaktereigenschappen, waarmee je kunt scoren⁴:

- prestatiegerichtheid
- zelfstandigheid
- dominantie
- communicatief
- empathisch
- sociale oriëntatie (je begrijpt hoe de maatschappij in elkaar zit)
- effectiviteit/ doelgerichtheid
- doorzettingsvermogen
- marktgerichtheid (je weet hoe de maatschappij in elkaar zit)
- creativiteit
- flexibiliteit (je kunt je aanpassen)
- risicobereidheid

In een competentiescan/- overzicht zijn vaak vier elementen te zien:

Kennis en ervaring: Wat weet je en wat heb je geleerd?

Motivatie: Wil ik het?



Kwaliteiten: Wat kan ik?

Persoonskenmerken: Wie ben ik?

⁴ E-Scan Ondernemerstest: <http://www.ondernemerstest.nl/start-nu-e-scan-ondernemendheidstest/>

1.4 Communicatie & Competenties

Een competentie kan je niet zien, zoals gedrag. Competenties zijn bouwstenen van succesvol gedrag. Vaak wordt de vergelijking gemaakt met een ijsberg. Het topje van de ijsberg, dat zichtbaar is boven het water, is gedrag. Het overige gedeelte van de ijsberg, onder water, zijn eigenschappen van gedrag – competenties dus.

Op het hbo zijn veel competentiemodellen en overzichten van competenties. Deze verschillen per opleiding. Sommige overzichten gaan uit van maar liefst vijftig verschillende competenties. De volgende vier zijn in het algemeen de belangrijkste:

- **initiatief nemen:** niet bang om iets uit eigen beweging te ondernemen, zonder aansporing van iemand anders, in plaats van af te wachten.
- **gestructureerd werken:** volgens een plan werken, waarbij je het werk overziet, prioriteiten kunt stellen en deze bijstelt zonder het doel uit het oog te verliezen.
- **succesvol (samen)werken:** ambitieus en enthousiast succesvol je werk verrichten, met voldoende empathisch vermogen om in een prettige werksfeer met collega's te kunnen samenwerken aan een gezamenlijk doel.
- **resultaatgericht werken:** in staat om plannen en opdrachten in concrete acties om te zetten en verantwoordelijkheid te nemen voor (je aandeel in) het eindresultaat, gemotiveerd zijn.

Vraag 1:

In hoeverre hebben de bovengenoemde competenties met communicatie te maken?



Motivatatie (het willen, omdat jij het wil) is bij alles in het leven belangrijk: hoe graag wil je iets, wat vind je echt belangrijk? Motivatie hangt af van wat je vanuit jezelf wilt.

1.5 Communicatie & Karakter

Persoonskenmerken of -eigenschappen zeggen iets over hoe je bent, over je karakter. Dit leer je niet aan: **je bent zo**. Daarnaast wordt je karakter ook gevormd door je omgeving: ouders, vrienden, school, situatie van het land waarin je leeft. Toch is je basiskarakter gewoon de persoon, die jij bent. Deze kenmerken zijn zo sterk verbonden aan jou dat anderen de kenmerken zien en ervaren. Je kunt vragen aan de ander wat jouw kenmerken zijn.

Ieder karakter heeft positieve en negatieve kanten. In je karakter zitten kwaliteiten: deze zeggen iets over wat je echt goed kunt. Kwaliteiten zijn wel te optimaliseren. Een kwaliteit is heel iets anders dan een karaktereigenschap. Een kwaliteit is altijd positief; een karaktereigenschap kan positief en/ of negatief zijn.

Competenties kun je dus ontwikkelen vanuit je karaktereigenschappen.



1.5.1 Communicatiestijlen

Er zijn veel verschillende types mensen. Iedereen communiceert weer op een andere manier. Vaak is de stijl van communiceren gekoppeld aan het karakter van een persoon of aan de levenservaringen. De verschillende types zie je goed in de klas, bij het samenwerken en op de werkvloer.

Goede communicatie begint dan ook bij het erkennen dat iedereen eigen communicatiestijlen gebruikt. Er zijn vier verschillende basistypes:

1. communiceren als een directeur

Deze communicatiestijl herken je aan twee dingen: iemand wil iets voor elkaar krijgen en wil de controle hebben. Mensen, die zich als directeur gedragen, voelen zich het prettigste in situaties waar ze iedereen kunnen managen en ze nemen het liefst de leiding in situaties. Ze kunnen dan ook snel schakelen, hebben altijd een doel voor ogen en ze streven altijd naar optimaal succes.

Hoewel dit soort communicatietypes vaak goede leiders zijn, komen ze vaak ongevoelig en ongeduldig over.

Voordelen:

- Gedreven
- Resultaatgericht

Nadelen:

- Ongeduldig
- Ongevoelig

Hoe ga je om met iemand met de stijl 'directeur':

- Wees duidelijk, kort, snel en precies in je communicatie. Bereid elk gesprek goed voor en draag zoveel mogelijk oplossingen aan.
- Small talk is bij dit communicatietype overbodig.
- Focus je op de kernpunten en vermijd kleine details.
- Probeer hun doelen te achterhalen, zodat je je kunt aanpassen of verdedigen.
- Zorg voor concrete gegevens om te laten zien hoe je doelen bereikt.

Vraag 2:

Ben jij een directeur?

Ken je iemand, die als een directeur communiceert? En hoe vind jij dat?

Zijn er momenten waarop jij zelf wel als directeur moet spreken?



2. Communiceren als een socializer

‘De socializer’ is misschien wel het meest geliefd van alle communicatiestijlen: deze types zijn altijd in voor een lolletje, ze vrolijken mensen op en staan graag in het middelpunt van de belangstelling. Ze zijn charismatisch, energiek en zoeken altijd de actie op. Vaak zijn het optimisten, die anderen makkelijk overtuigen van hun visie en doelen. Hoewel de charme en enthousiaste houding een goede leider van ze maakt, kunnen socializers ook in minder positief daglicht komen te staan door hun impulsieve beslissingen. Ze wachten niet altijd op de juiste informatie en luisteren soms erg veel naar hun intuïtie. Daarnaast hebben ze een korte spanningsboog en hebben ze moeite met alleen zijn.

Voordelen:

- Charismatisch
- Enthousiast

Nadelen:

- Snel verveeld
- Moeite met alleen zijn

Omgaan met een ‘socializer’:

- Neem de tijd om een goede band op te bouwen.
- Schrijf voor de zekerheid alle actiepunten op.
- Zorg voor een levendige, leuke omgeving met veel prikkels.
- Motiveer ze door complimenten te geven, dit werkt beter dan kritiek.

Vraag 3:

Ben jij een socializer?

Ken je iemand, die als een socializer communiceert? En hoe vind jij dat?

Zijn er momenten waarop jij zelf wel als socializer moet spreken?



3. communiceren als een denker

Dit is een van de meest analytische communicatiestijlen. Deze stijl kenmerkt zich door probleemoplossend vermogen. Denkers gaan vaak volgen een methode te werk en ze hebben oog voor detail. Het duurt vaak even voor ze een beslissing nemen, maar zullen altijd een goede reden hebben voor hun besluit. In tegenstelling tot de socializer, wegen ze voor- en nadelen voortdurend af in plaats van dat ze kiezen voor een 'quick win'. Doordat ze zelf zo precies zijn, hebben ze soms een erg hoge verwachting van andere mensen: hierdoor komen ze soms pessimistisch en kritisch over. Van nature zijn ze perfectionistisch van aard en kunnen soms wat sceptisch overkomen.

Voordelen:

- Analytisch
- Doordacht

Nadelen:

- Sceptisch
- Kritisch

Omgaan met een 'denker':

- Vermijd 'smalltalk' en 'socializen'
- Ga stap voor stap om hen ruimte te geven ergens over na te denken.
- Wees altijd goed voorbereid en gebruik data in je antwoord.
- Schrijf zoveel mogelijk op.
- Kom je beloftes na.

Vraag 4:

Ben jij een denker?

Ken je iemand, die als een denker communiceert? En hoe vind jij dat?

Zijn er momenten waarop jij zelf wel als denker moet spreken?



4. communiceren als een relatietype

Deze communicatiestijl is heel erg gericht op mensen. Relatietypes zijn erg warm, verzorgend en verkiezen goede relaties met de mensen om zich heen boven al het andere. Ze zijn erg loyale werknemers, vrienden waar je op kunt bouwen en uitstekende teamgenoten. Dit omdat ze altijd bereid zijn om netwerken op te bouwen en de verantwoordelijkheden te delen. Van nature streven ze naar harmonie, betrouwbaarheid en oprechtheid. Wel is het zo dat ze risico erg vermijden, evenals conflicten en confrontaties.

Voordelen:

- Loyaal
- Betrouwbaar

Nadelen:

- Geen risico durven nemen
- Conflict vermijdt

Omgaan met een 'relatietype':

- Wees geduldig en laat zien dat je interesse in de persoon hebt.
- Bouw aan een persoonlijke relatie alvorens zaken te doen.
- Probeer hun angsten te verminderen door de voordelen van een uitdaging uit te leggen.
- Wees voorspelbaar en accuraat met beloftes die je maakt.
- Wees warm en uitnodigend met een focus op hun gevoel.
- Push relatietypes niet geforceerd in een hoek waar zij ze wil hebben.

Vraag 5:

Ben jij een relatietype?

Ken je iemand, die als een relatietype communiceert? En hoe vind jij dat?

Zijn er momenten waarop jij zelf wel als relatietype moet spreken?



Opdracht 6:

En... heb je jezelf en je eigen overheersende communicatiestijl al in beeld?
Of pas je bij meer stijlen?

Mijn stijl is voornamelijk:

Soms gebruik ik een andere stijl:

Dat doe ik in de volgende situatie.

Natuurlijk zul je je in een aantal stijlen herkennen. Niemand zal slechts een stijl hanteren: je vangt geen enkel mens in een communicatiestijl. Wel heeft men voorkeuren in de wijze van communicatie.

Hopelijk kun je met deze vier stijlen meer inzicht krijgen in mensen en hen hierdoor een stuk beter begrijpen.



1.6 Communicatie & Etiquette

Etiquette betekent een totaal aan beleefdheidsregels en omgangsvormen.

Het belangrijkste van de etiquette is dat je rekening houdt met de gevoelens van anderen en met de gebruiken in de samenleving in alle situaties, waarin mensen met elkaar omgaan. Voor jou als mens, als (schoon)dochter/ zoon, als leerling/ student, als werknemer/ werkgever, is het altijd van belang dat je de etiquette in acht neemt. Etiquette heeft te maken met gedrag, regels, uitstraling, uiterlijk en dus met communicatie. En dan vooral de impliciete communicatie.

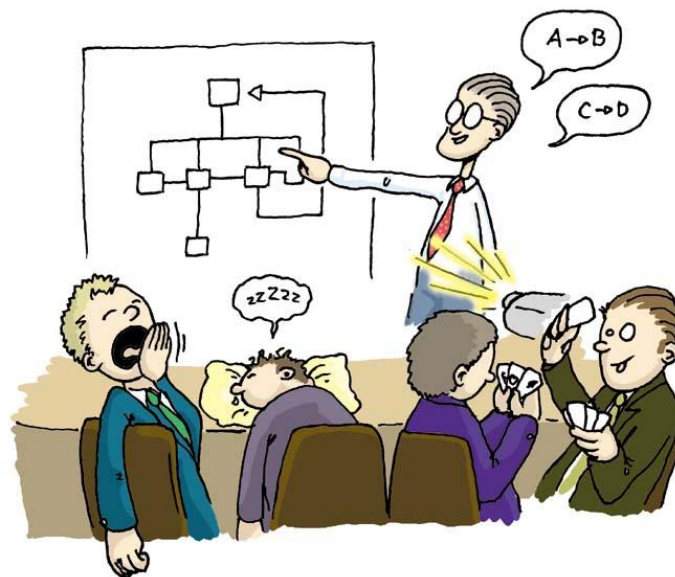
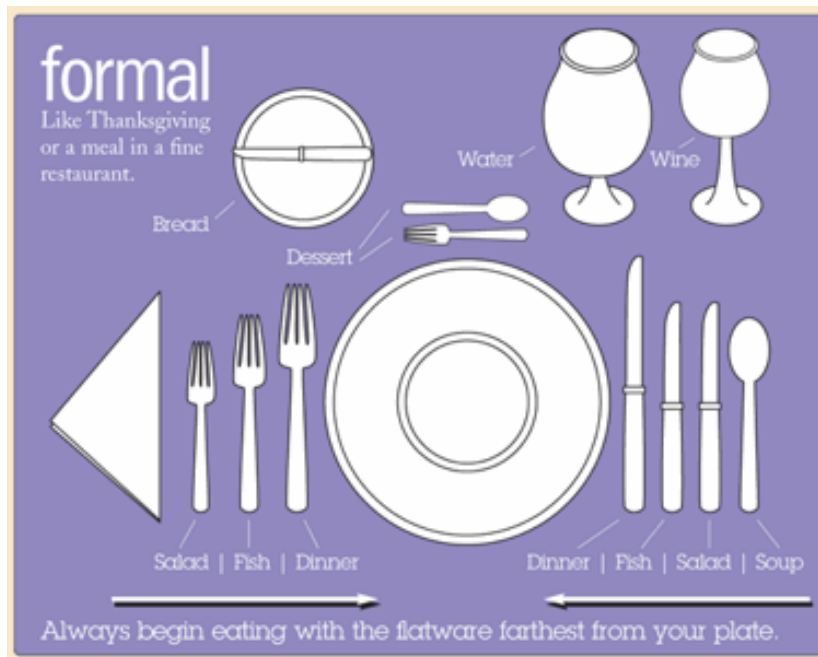
Het gaat over:

- kennismaken;
- begroeten en gesprekken voeren;
- kleding, make-up en parfum;
- uitnodigen, gedrag bij feestelijke gelegenheden;
- geschenk kiezen, geven en ontvangen;
- omgaan met mensen in of uit andere landen, culturen en religies;
- hoffelijkheid en behulpzaamheid;
- communicatie per telefoon en brief;
- communicatie via internet, inclusief e-mail;
- gedrag aan tafel.

Opdracht 7:

Beschrijf in tweetallen van bovengenoemde situaties iets wat je beslist **wel** moet doen en wat je beslist **niet** moet doen. De docent geeft aan hoe je deze opdracht met de rest van de klas gaat bespreken.

Maak daarna [opdracht 8](#).



Opdracht 8:

Formuleer uit je antwoorden bij vraag 7 twee algemene tips per situatie.

Situaties	Wat mag beslist wel?	Wat mag beslist niet?
• kennismaken		
• begroeten en converseren		
• kleding, make-up en geurtjes		
• uitnodigen, gedrag bij feestelijke gelegenheden		
• geschenken kiezen, geven en ontvangen		
• omgaan met mensen in of uit andere landen, culturen en religies		
• hoffelijkheid en behulpzaamheid		
• communicatie per telefoon en brief		
• communicatie via Internet, inclusief e-mail		
• gedrag aan tafel		

Opdracht 9a:

Lees de volgende situaties door en beantwoord de vragen. Hoe reageer jij in zo een situatie rekening houdend met de etiquette.

Lees de oplossing op de volgende pagina bij antwoorden 9b.

1. Nieuwsgierige vragen

Probleem: een nieuwsgierige vriend vraagt je hoeveel je hebt uitgegeven voor die nieuwe iPad, scooter of je laptop. Je antwoordt liever niet. Is dat goed? En wat zeg je dan wel? En waarom?

Oplossing:

2. De rekening delen

Probleem: je gaat uit eten met vier vrienden, maar je eet een stuk eenvoudiger en minder (en dus goedkoper) dan de anderen. Doe je mee als de rekening netjes door vijf gedeeld wordt of protesteer je? Hoe pak je dat aan? En waarom?

Oplossing:

3. Geld lenen aan vrienden

Probleem: je hebt een flinke som geld geleend aan een vriendin, die jou maar niet terugbetaalt. Plotseling zie je haar met een nieuwe, dure tas rondlopen. Zeg je er iets van?

Oplossing:

4. Opgedrongen feestjes

Probleem: de ouders van je vriend(in) zijn 20 jaar getrouwd en geven een feestje. Jij hebt eigenlijk geen tijd: een wedstrijd. Wat doe je?

Oplossing:

Antwoorden 9b:

Lees de volgende situaties door en beantwoord de vragen. Hoe reageer jij in zo een situatie rekening houdend met de etiquette.

Lees de oplossing op de volgende pagina.

1. Nieuwsgierige vragen

Oplossing: je bent zeker niet verplicht om te antwoorden. Het gaat uiteindelijk om een vraag over je privéleven en die kan je altijd beleefd afhouden. Je kan dat met zoveel woorden zeggen aan je vriend of vriendin, maar je kan het ook “tussen de regels” meedelen. Een antwoord als "Goedkoop was het niet, maar ik was er al zo lang naar op zoek", is ook een optie.

2. De rekening delen

Oplossing: ga niet moeilijk doen voor een euro of twee. Is het verschil groter, maak dan nog voor de rekening aankomt duidelijk wat je mening is. Dat kan vriendelijk met een zin als "Betaalt iedereen voor zichzelf?", waarna je vrienden moeilijk kunnen weigeren. Wie van meer duidelijkheid houdt, kan zeggen: 'Ik ga alvast 20 euro geven, daarmee zal ik mijn deel wel betaald hebben.' Of nog slimmer: wenk zelf naar de ober en vraag om aparte rekeningen.

3. Geld lenen aan vrienden

Oplossing: ja, maar doe het erg voorzichtig, want je weet eigenlijk niet waar het geld voor die tas vandaan komt. Toch is het niet goed voor de relatie met haar als je het niet zegt. Spreek haar dus aan en leg uit dat je het even niet kunt volgen. Maak er geen aanval of beschuldiging van, vraag gewoon om uitleg. Gebruik niet het woord 'waarom'. Gebruik de woorden 'hoe komt het dat?'.

4. Opgedrongen feestjes

Oplossing: je gaat eerst goed bekijken hoe laat de wedstrijd is en hoe belangrijk deze is. Bedenk dat 20 jaar voor je aanstaande schoonouders een lange tijd is, waar zij bij stil willen staan als gezin. Leg het uit aan je trainer en ga naar het feestje!

1.7 Communicatie & Spelregels

Communicatie en etiquette zijn dus ook een soort spelregels, die houvast kunnen geven in onbekende situaties, maar die het leven beslist aangenamer maken als iedereen meespeelt. Het is ook voor jezelf prettig als je weet hoe je moet communiceren, hoe je je moet gedragen en kleden in verschillende situaties.

Door het Ik-tijdperk waarin we nu leven, denkt iedereen zelf koning te zijn en precies te kunnen doen en laten wat hij of zij wil. Afspraken worden vaak niet nagekomen of te laat, mensen worden gekwetst met zogenaamde leuke opmerkingen via de social media, sommigen hebben geen respect meer voor anderen of hun eigendommen.

Lees de volgende tekst in groepjes en maak opdracht 10:

"Wat jij niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet"

Als iedere burger in Nederland dat zou opvolgen, dan zijn we verlost van asociaal gedrag. Ook elke bezoeker, toerist, immigrant of asielzoeker kan deze regel begrijpen en toepassen. Om Nederland van asociaal gedrag af te helpen, moet je zo jong mogelijk beginnen. Ouders moeten bijvoorbeeld vanuit het consultatiebureau worden gewezen op hoe ze hun kinderen kunnen opvoeden (het blijft een keus), waarbij ook etiquette en discipline een rol spelen. Het moet ook duidelijk zijn dat een kind mogelijk kan ontsporen (in de goot terechtkomen) bij het gebrek aan opvoeding. Elke ouder wil toch trots op zijn kind kunnen zijn, niet alleen nu, maar ook als het groot is? Dan zul je als opvoeder aandacht moeten besteden aan de opvoeding om zo het kind te helpen zich te ontwikkelen tot sociaal en waardevol medemens. Het is erg, maar in het basisonderwijs is het voor de docenten in groep 1 vaak al duidelijk welke kinderen geen goede opvoeding ontvangen en dus later grote kans hebben te ontsporen. Hier zou, net als bij mishandeling, melding van moeten worden gemaakt, zodat bijvoorbeeld een bureau Jeugdzorg al bij 4- jarigen grip op zo'n gezin en deze kinderen krijgt. De overheid zou verder nog een maatschappelijke stage kunnen ontwikkelen om asociale jongeren voor hen aan het werk te zetten, eventueel bij goed gedrag met zicht op een baan, en daarbij begeleiding te regelen. Bij 20-80learning wordt de leerling duidelijk gemaakt dat er spelregels zijn in de omgang met de ander. Ook ten behoeve van de eigen bedrijven zal het besef van klantgerichtheid moeten zijn.

Opdracht 10:

Onderstreep drie zinnen uit deze tekst. Ben je het met de inhoud van deze zinnen eens? Je onderbouwt je standpunt met drie argumenten. Er ontstaat een discussie in de klas in debatvorm: stellingname (mening) en onderbouwing met argumenten.

1.8 Uitstraling

Uitstraling is de indruk, die jij bij iemand achterlaat, nadat je met die persoon in contact bent geweest. Iedereen heeft een persoonlijke uitstraling. Deze wordt gedeeltelijk beïnvloed door uiterlijke kenmerken: je lichaam, je kleding, je haar, je make-up, je gedrag, je manier van bewegen, je lichaamshouding, je gezichtsexpressie, je oogcontact, je handdruk en je stem.

Je persoonlijke uitstraling is belangrijk genoeg om bij stil te staan, omdat deze er altijd is. Mensen krijgen een (eerste) indruk van je door die persoonlijke uitstraling. Je omgeving reageert op jou/ op jouw uitstraling en heeft direct een gedachte over jouw persoonlijkheid: onzeker, zeker, arrogant, open, vriendelijk, onvriendelijk, gesloten, extrovert, introvert.

De uitstraling komt beslist niet altijd overeen met hoe een persoon is. Uitstraling is maakbaar. De influencers⁵ zoals

Let op: jij hebt zelf ook altijd een idee van een ander. Maar je kunt het ook verkeerd zien: je kunt bijvoorbeeld heel vrolijk en onverschillig overkomen, terwijl je een serieus persoon bent.



⁵ Influencermarketing heeft de laatste jaren een vlucht genomen. Hoewel er altijd trendsetters, opinievormers en promoters zijn geweest, is de groei van influencermarketing in haar huidige vorm hand in hand gegaan met de opkomst en het toegenomen bereik van social media in de afgelopen jaren. Toch zijn er ook geluiden dat influencermarketing haar hoogtepunt heeft bereikt en weer op haar retour is.

1.8.1 Eerste indruk

De eerste indruk is een instinctieve reactie, zo zit ons brein in elkaar. Dat heeft te maken met primair overlevingsgedrag, waarin veiligheid belangrijk is om te overleven. We willen weten of we iemand kunnen vertrouwen en of we veilig zijn. Daarnaast lijkt het leven eenvoudiger en gemakkelijker, wanneer je mensen in een hokje kunt plaatsen met een etiket erop. Jouw persoonlijkheid vormt zich tijdens de eerste levensfase (tot je zevende levensjaar). Je ouders, hun geschiedenis, karakter, hun waarden en normen en hun manier van opvoeden, de plaats in de kinderrij, de cultuur, tijdsgeest, religie en materiële omstandigheden spelen allemaal een rol.

Je gaat belangrijk vinden wat wordt gewaardeerd, wat ervan je verwacht wordt en waar je ouders een voorbeeld in zijn. Dit is jouw basis voor de rest van je leven. Heb je bijvoorbeeld geleerd om voor anderen te zorgen, dan ga je dat ontwikkelen (of juist niet). Heb je geleerd jezelf te redden, dan ontwikkel je je zelfstandigheid. Heb je geleerd om te presteren, dan richt je je op prestaties. Je kiest een opleiding en later een beroep dat hierbij aansluit. Zo ontwikkel je kwaliteiten en vaardigheden. Je gaat al jong een houding ontwikkelen om geaccepteerd te worden. Voor de ene betekent het dat hij zich gaat aanpassen en afwachtend opstelt en voor de ander betekent het dat hij zelfstandig en niet afhankelijk wil zijn of dat hij juist overal hulpvaardig in is en verantwoordelijkheid op zich neemt. Doordat je steeds in bepaald gedrag bevestigd of beloond wordt, ga je denken dat je zo bent. De vraag is of dat echt zo is! Je uitstraling is dus niet zomaar iets.

Opdracht 11:

Maak duo's. Beschrijf de uitstraling van een klasgenoot. Vertel wat je ziet en niet alleen de kleding. Klopt je beschrijving volgens deze klasgenoot?



1.9 Kleding en verzorging

Vroeger (in de jaren 1950 – 1980) was het makkelijk om te bepalen wat je bijvoorbeeld als werknemer moest dragen: de regels hiervoor waren strenger. Een donker pak met een wit overhemd en een onopvallende das was een goed basisstuk. Tegenwoordig kan en mag er veel meer, wat het niet gemakkelijker maakt. De kleding moet immers altijd bij je werk passen. Elke branche heeft zo zijn eigen kledingnormen. Zo zal een vertegenwoordiger in de herenmodebranche zich modieuzer kleden dan een vertegenwoordiger, die sportscholen bezoekt. Een docent zal zich weer anders kleden dan een rector. Van belang is dat je aanvoelt wat je kunt en moet dragen.

Overdressed en underdressed zijn beide verkeerd!

Belangrijk is dat je je kleding aanpast aan degene, die je verwacht te ontmoeten. Wees daar liever iets behoudend dan te vooruitstrevend in.

1.9.1 Nette kleding in het algemeen

Welke stijl je ook kiest, wat *nooit* kan en *nooit* mag, is onverzorgd zijn. Dat geldt ook voor de sportievere kleding. Dus:

- elke dag een fris T-shirt of hoody, een gestreken overhemd of shirt, blouse;
- draag een net overhemd of blouse met lange mouwen. Bewaar de korte mouwen voor je vrije tijd;
- draag je een stropdas, zorg er dan voor dat de knoop niet dik is of al tijden niet uit de knoop is geweest. Doe hem pas los als het werk erop zit;
- draag geen afgetrapte schoenen en zorg dat ze gepoetst of geborsteld zijn;
- draag je een shawl, zorg dan dat er geen vlekken of haren op zitten. Maak een mooie knoop. Kijk eens op internet naar mogelijkheden.

Het gaat vooral om *nette* kleding. Natuurlijk mag je met de mode meegaan, maar je loopt geen modeshow in je werkomgeving en ook vaak niet in de privésfeer.

Te opvallende kleding werkt namelijk meestal niet in je voordeel.



1.9.2 20-80learning (Business)kleding

Korte checklist

- kleuren: effen overhemden blouses in wit of lichtblauw
- jasje: zwart, donkerblauw, donkergrijs
- nette broek of rok: het liefst geen jeans
- schone nette schoenen
- handen gewassen
- haar netjes
- tanden gepoetst
- pepermuntje in de tas
- vriendelijk gezicht: klantgericht denken

Een 20-80learningschool kan zelf bepalen welke outfit bij de cultuur past. Zie Facebook C4 20-80learning: hier vind je foto's van 20-80learning-klassen. Bedenk dat je in zakelijke omgevingen, maar ook in minder zakelijke omgevingen toch altijd beoordeeld wordt op je uiterlijk. Wees je daarvan bewust! En realiseer je dat jij dat zelf ook doet!





Opdracht 12a:

Oefen praktijkopdracht:

Ontvang elkaar in de ontvangstruimte. Welke ruimte is hiervoor geschikt?

Zorg ervoor dat alles netjes is, je bent 20-80learning waardig gekleed. Je serveert koffie, thee, wat fris en een koekje erbij. Ook verzorg je een rondleiding door het gebouw. Welke groepje doet dit het beste? Je kunt daarna alles bespreken met de docent.

Herhaal deze opdracht een aantal keer, bespreek hoe het juist is. Misschien heeft je docent een gast uitgenodigd die hospitality uitvoert in zijn beroep.

Na deze trainingen ontvang je op de 20-80learning-dagen echte gasten.

Opdracht 12b:

Real life praktijkopdracht

Ontvang een gast of een aantal gasten zoals dat hoort.

Mogelijke 20-80learning-dagen zijn:

havo 4:

- *december: kerstlunch*
- *januari: 20-80learning-carrousel en Open Dag*
- *maart: Dragons' Den*

havo 5:

- *februari - april: liquidatievergadering en uitreiking diploma 20-80learning*



Hoofdstuk 2: Solliciteren

2.1 Solliciteer schriftelijk naar een stageplek

In het 20-80learningsysteem ga je minimaal vier keer per jaar buitenschoolsleren in een bedrijf, instelling of centrum. Je solliciteert schriftelijk naar de buitenschoolleerplaats en bereidt het sollicitatiegesprek goed voor.

In de eerste weken van 20-80learning ga je je oriënteren op bedrijf, instelling of centrum passend bij je gekozen profiel of passend bij jouw interesse.

Meestal geeft je school een aantal mogelijkheden.

Je gaat nu een sollicitatieprocedure in:

1. het schrijven van een sollicitatiebrief inclusief CV
2. het laten corrigeren van deze brief: de brief dient 100% foutloos te zijn
3. het schrijven van de envelop
4. het versturen van deze foutloze brief naar je buitenschoolleerbedrijf per post
5. het sturen van een mail naar je stagebegeleider op het bedrijf
6. het voeren van een sollicitatiegesprek tijdens de eerste buitenschoolleerdag

2.2 Sollicitatiebrief

Je raadpleegt je boek voor het vak Nederlands. Hierin staan zakelijke briefmodellen, die je kunt gebruiken. Uiteraard zal de docent Nederlands of docent PPC je hierbij helpen. De docent en jij kunnen de onderstaande lijst gebruiken bij de correctie. Je docent bespreekt met jou of jouw sollicitatiebrief aanleiding geeft om jou wel of niet uit te nodigen voor een gesprek. Verstuur de brief in een envelop. Let op: de brief moet foutloos zijn! Dat betekent dat je net zolang corrigeert, totdat de brief perfect is. Het bedrijfsleven ervaart een niet nette, incorrecte brief als een belediging.

Je docent corrigeert de brief.

- + **correcte vermelding van naam en adres op enveloppe en brief;**
- + **de aanhef van de sollicitatiebrief is correct;**
- + **er is helder aangegeven naar welke functie, stageplaats wordt gesolliciteerd;**
- + **er is een goede motivatie geschreven waarom hij/ zij die functie, stageplaats wil hebben;**
- + **er zijn geen spelfouten en/ of zinsconstructiefouten in de sollicitatiebrief;**
- + **de sollicitatiebrief wordt correct afgesloten, met naam en handtekening;**
- + **de C.V. in de bijlage vermeldt relevante, passende gegevens;**
- + **de opmaak van de sollicitatiebrief is netjes;**
- + **er is juist briefpapier gebruikt**
- + **je presenteert je op een heldere wijze gepresenteerd, waardoor het bedrijf goede indruk heeft gekregen van jouw motieven om te solliciteren.**

2.2.1 Curriculum Vitae

Een curriculum vitae (meervoud: curricula vitae, Latijn voor 'levensloop', kortweg cv) is een document waarin je een overzicht geeft van gevolgde opleidingen, werkervaringen en andere activiteiten. Je stuurt je cv mee met je sollicitatiebrief.

Inhoud van je cv

Persoonsgegevens: naam, adres, woonplaats, geboortedatum, geboorteplaats, telefoonnummer, mailadres en eventueel je burgerlijke staat.

Opleidingen & cursussen: hier benoem je opleidingen, al dan niet afgerond, van middelbare school tot je eventuele studie. Je vermeldt per opleiding waar je deze hebt gevolgd met het begin- en eindjaar. Vergeet ook niet duidelijk te vermelden of je die studie hebt afgerond of niet.

Werkervaring: geef met het begin- en eindjaar aan welke werkervaring je hebt opgedaan. Je kunt hier het beste dikgedrukt de functie en het bedrijf noemen. Je kunt kort je taken toelichten.

Kennis van computerprogramma's en taalvaardigheid: in veel functies is het gebruik van computers vaste prik en in dat geval is het handig om te noemen dat je bijvoorbeeld Word en Excel beheerst. Andere programma's die je hier kunt vermelden zijn: Photoshop, Indesign, SPSS, Powerpoint, Prezi of een CRM-systeem. Het is ook altijd goed om te vermelden welke talen je beheerst.

Optioneel: overige werkervaring (bijbaantjes): je kunt benoemen wat voor bijbaantjes je hebt gehad. Denk goed na dat zinvol is, want anders is het slechts 'vervuiling' van je cv.

Hobby's: ondanks dat hobby's in je cv niet direct verband houden met de functie, is het wel goed om te noemen. Het is namelijk de enige plek in je cv waar de lezer meer over jou te weten komt. Noem hier dus je interesses en hobby's, zoals voetbal, tennis, lezen, tuinieren, computeren enz. Wanneer je in een teamsport beoefent, leidt dit vaak tot positieve associaties, zoals dat je dan een sociaal persoon zal zijn.

Referenties met contactgegevens: je kunt in je cv referenties vermelden. Eventueel kun je je mentor of een docent of een oud-werkgever op de hoogte brengen van het feit dat zij vermeld staan in je cv, zodat ze niet volledig verrast zijn als er gebeld wordt door jouw potentiële toekomstige werkgever. Het beste is om alleen in je cv te zetten dat referenties op aanvraag beschikbaar zijn. Zo komt niemand voor verrassingen te staan.

Opdracht 13:

Schrijf de sollicitatiebrief met je CV, waarin je een buitenschoollerplaats zoekt als leerling 20-80learning. Laat deze corrigeren door de docent: de brief moet foutloos zijn. Schrijf de envelop, frankeer deze en verstuur de brief minimaal twee weken voor de eerste buitenschoolleerdag.



CURRICULUM VITAE

Marnick Swinkels

Persoonsgegevens

Naam: Marnick Swinkels
Geboorte datum: 02-5-1992
Adres: kempenlandstraat 5
Postcode: 6021JD
Woonplaats: Budel
Geslacht: Man
Burgerlijke staat: Vrijgezel
Nationaliteit: Nederlands
Rijbewijs: AM, B
Telefoon nummer: 0653669285
E-mail: marnick.swinkels@outlook.com



Opleidingen

2013 - heden	HBO Communicatie Fontys Tilburg
2010 - 2012	MBO ICT BBL niveau 3 ROC/Summa college Eindhoven Diploma behaald
2008 - 2010	MBO ICT BOL niveau 2 ROC Eindhoven Diploma behaald
2004 - 2008	VMBO Basis handel & administratie Het kwadrant Weert Diploma behaald

Werk ervaring

2008 - 2009	Vakkenvuller Albert Heijn Werkzaamheden: vakken vullen, Winkel spiegelen
2009	Stage Technische dienst medewerker MyCom Eindhoven Werkzaamheden: Eerste lijns problemen verhelpen, klanten te woord staan, klanten op de hoogte houden van reparatie statussen

2.3 Het versturen van een zakelijke mail, SMS of WhatsApp

De mogelijkheid bestaat dat je een mail ontvangt van je vakantiebaan, van een relatie of van je toekomstige baas.

Hoe ziet een zakelijke mail, WhatsApp of sms eruit?

Allereerst app en mail je waarschijnlijk dagelijks. Dus je bent dat wel gewend; echter je doet dit waarschijnlijk met vrienden, WhatsApp-groepjes en andere jongeren en (nog) niet zakelijk.

De manier van niet zakelijk communiceren is niet te vergelijken met een zakelijke mail of zelfs een zakelijke App. Let daar dus op. Bedrijven gebruiken ook wel de WhatsApp, alleen dat is ook meestal informeel: en deze communicatie is meestal intern. Vaak is het bij bedrijven of instellingen zelfs verboden om over zakelijke onderwerpen te appen. Wel gebruikt men de mail voor het zakelijke.

Een verkeerd uitgelegde mail, kan schadelijk zijn voor jou als leerling, als werknemer. Dus wees op je hoede. Als je schrijft, zie je de ontvanger namelijk niet. Je ziet dus ook zijn of haar reactie niet. Eén enkel woord kan zelfs verkeerd vallen. Als je met iemand spreekt face to face en je zegt eens iets wat verkeerd valt, zie je dat meteen en je kunt het dan eenvoudig herstellen.

Een geschreven woord staat zwart op wit en kan in het vervelendste geval tegen je gebruikt worden. Herlees een mail dus altijd goed.

2.3.1 Zakelijke mail

Tegenwoordig worden er steeds minder brieven geschreven en via de post verstuurd. Internet heeft een vast plaats ingenomen. Dat is een prima ontwikkeling en zeker kostenbesparend. Wel is voorzichtigheid bij deze wijze van communiceren dus een vereiste. Vraag je daarbij steeds af: zal ik een mail sturen of een brief schrijven?

Opdracht 14:

Welke fouten kun je maken bij een zakelijke mail? Gebruik Post Its en plak het op een groot vel papier.

Wanneer gebruik je een mail in plaats van een brief?

Wat is het verschil tussen een interne en een externe mail?

Bij elke mail stel je jezelf een aantal vragen:

- Waarom deze mail: het doel van het bericht
- Aan wie is het bericht?
- Wat is de functie van die persoon? Wat is mijn relatie tot die persoon?

Voorbeeld van een zakelijke mail:

Van: h.vandijk@pennen.nl

Aan: m.degroot@archi.be

Cc: v.klein@penne.nl

Bijlage: prijsofferte.doc

Onderwerp: prijsofferte penne

Datum: 31 oktober 2021

Geachte mevrouw De Groot,

Zoals we telefonisch hebben afgesproken, stuur ik u onze prijsofferte voor de levering van 1000 penne ter ondersteuning van de opening van uw zaak.

In de bijlage vindt u de offerte. De offerte is geldig tot 28 mei 2022.

Als u interesse hebt in onze materialen, kunt u met mij contact opnemen via het onderstaande e-mailadres of telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

Henk van Dijk

Hoofd P & O

Pennen bv

Saunaplein 33

2080 HM Andel

Tel. +31 43 587 44 22

Fax +31 43 587 44 00

E-mail h.vandijk@pennen.nl

www.pennen.nl

Opdracht 15:

- a. Schrijf een zakelijke mail zogenaamd aan je 20-80learning buitenschoolleeradres.
Inhoud van de mail: je vindt het bedrijf/ de instantie geweldig en je vraagt je af of het bedrijf/ de instantie jou kan gebruiken als vakantiehulp.
Je stuurt de mail daadwerkelijk aan je docent, die zal antwoorden. Kies je woorden secuur uit. Maak geen enkele spellingsfout en wees formeel, zakelijk. Een mail is een korte zakelijke brief in dit geval.
- b. Je verstuurt de gecorrigeerde sollicitatiebrief naar het stagebedrijf minimaal 14 dagen voor de eerste stagedag.

2.3.2. WhatsApp

WhatsApp wordt door één miljard mensen gebruikt en ook in Nederland is de app enorm. Met WhatsApp kun je naast tekstberichten ook foto's, video's, geluidsopnames, locaties en contactgegevens delen. Eén van de nieuwste features is de mogelijkheid om (korte) spraakopnames te versturen. Dit doe je door op het microfoontje rechts van het tekstveld te drukken. Houd 'm net zo lang ingedrukt tot je klaar bent met spreken. Als je de vinger van het icoon haalt, wordt de spraakopname automatisch verstuurd.

In WhatsApp-groepen ontstaan hierdoor vaak problemen.

Je stelt jezelf een aantal vragen:

- Waarom deze mail/ WhatsApp: het doel van het bericht
- Aan wie is het bericht?
- Wat is de functie van die persoon?
- Wat is mijn relatie tot die persoon?

Een WhatsApp is niet geschikt als alternatief voor een mail aan je werkgever. Intern kun je er wel gebruik van maken, maar dan moet je wel op goede voet staan met je werkgever. WhatsApp is wat informeler. Als je ervoor kiest, kies je woorden dan secuur uit. Maak ook hier geen enkele spellingsfout en wees formeel, zakelijk.



Opdracht 16:

In welke gevallen zou jij WhatsApp gebruiken voor je werk?



WhatsApp

2.3.3. SMS-taal

SMS- taal bestaat nog niet zo heel veel jaren. SMS-taal is ontstaan toen, met name de jeugd, actief werd met MSN en SMS. De naam SMS taal laat zich dan ook logisch verklaren. De voorloper van SMS taal is Turbotaal. Deze taal wordt gebruikt vanaf de jaren '80. Turbotaal en SMS taal lijken veel op elkaar. Het verschil is eigenlijk met name dat SMS taal voornamelijk afkortingen van woorden zijn. Of je schrijft ze zoals je ze uitspreekt. SMS taal wordt met name gebruikt wanneer je een berichtje verzendt met de mobiele telefoon. Het aantal tekens dat je kunt gebruiken voor één SMS is beperkt, namelijk 160 tekens inclusief de spaties. Er is een aantal redenen te noemen waarom men woorden in SMS taal gaat afkorten.

1. Zoveel mogelijk informatie in één SMS;
2. Het is goedkoper om één SMS'je te sturen in plaats van twee.

2.3.4 Gevaren voor taalgebruik

Omdat we allemaal een mobieltje in onze zak hebben en op deze manier elkaar altijd kunnen bereiken is SMS'en en WhatsAppen zeer populair en veel gebruikt. Het gevolg hiervan is wel dat deze SMS-taal ook steeds vaker in E-mails en brieven gebruikt wordt. Vooral Engelse afkortingen worden veel gebruikt. Bijvoorbeeld cu = see you of brb= be right back. In SMS-taal worden veel klanken door cijfers veranderd. Omdat het anders niet meer in een bericht past. Bijvoorbeeld w88 = wachten of 112 =help me. Veel mensen vinden het slecht voor de taal als er SMS-

taal wordt gebruikt. Zij zien het als taalverloedering. Zij zeggen dat het schrijfgedrag erop achteruit gaat. Er wordt zelfs geroepen dat het een zekere vorm van analfabetisme is. Anderen taalkundigen geven aan dat Sms-taal de standaardtaal nooit zal laten verdwijnen. Deze zien het als een feit dat jongeren zich willen onderscheiden van ouderen, ook in hun taalgebruik. Schrijfstijl en taalgebruik dragen dan iets bij aan het gewenste imago.

2.4 Het sollicitatiegesprek

De uitslag van een sollicitatiegesprek is niet te voorspellen, maar wel te beïnvloeden. De eerste vier minuten van het sollicitatiegesprek zijn vaak doorslaggevend. De uiterlijke kenmerken vallen altijd direct op. Uit onderzoek is gebleken dat de meeste werkgevers van mening zijn dat het uiterlijk van de sollicitant zeer belangrijk is. Men denkt namelijk dat een sollicitant, die zichzelf goed kan presenteren, ook goed zal presteren.



Vijf Do's:

- wees jezelf. Doe je niet anders voor dan je bent. Benadruk je sterke kanten, wees positief over je zwakke punten en probeer probleemoplossend over te komen;
- zorg dat je eigen verhaal over je opleidingen en werkervaringen goed verloopt;
- neem een ontspannen houding aan en kijk alle gesprekspartners afwisselend aan. Dwaal niet af met je blik, dit kan verkeerd overkomen;
- blijf positief. Vertel dat je van voorgaande functies hebt geleerd en dat je daardoor jezelf beter hebt leren kennen;
- beantwoord alle vragen. Ook als ze wat ongepast zijn. Probeer het antwoord dan algemeen te houden.

Vijf Don'ts:

- kom niet te laat en doe geen felle make-up of ladingen parfum of aftershave op. De eerste indruk is immers belangrijk;
- ga niet meteen zitten, maar wacht tot je een stoel wordt aangeboden;
- doe je armen niet over elkaar: dat is namelijk een te gesloten houding. Vouw je handen in elkaar. Dit voorkomt dat je zenuwachtig gaat trommelen;
- geef niet enkel "ja" of "nee" als antwoord, maar geef ook een toelichting;
- praat nooit negatief over je vorige of huidige werkgever, blijf wel eerlijk.

2.5 Tips voor een goede eerste indruk

Het is hard, maar waar meestal hebben personeelsswerfers (recruiters) hun beslissing over een kandidaat al in een paar minuten genomen. De dagenlange voorbereiding voor een sollicitatie, lastige vragen oefenen, dubben over wat je zult aantrekken: het lijkt allemaal verspilde moeite als een iemand in een paar seconden de beslissing neemt. Daarom geven we je hieronder tips om een goede eerste indruk te maken.

Voorbereiding

1. Bereid het gesprek inhoudelijk goed voor.
2. Bedenk van tevoren welke indruk je wilt achterlaten.
3. Bereid zelf ook een aantal vragen voor om te stellen.
4. Bezoek de website van het bedrijf. Lees goed welke zaken het bedrijf doet en wat voor soort bedrijf het is. Ook de toon van de teksten op de site zeggen iets van de sfeer in het bedrijf.
5. Neem een extra exemplaar van je cv mee.
6. Onderzoek van tevoren waar je moet zijn en bereken de tijd die het kost om daar te komen.
7. Neem de naam en het telefoonnummer mee van de contactpersoon.

Uiterlijk

1. Poets je tanden, kam je haren.
2. Zorg voor de juiste kleding. Het is altijd belangrijk om er netjes uit te zien. Kleding is net zo goed een communicatiemiddel als het te voeren gesprek. Vergeet niet het non-verbale, de eerste indruk.

Ter plaatse

1. Geef een ferme, droge handdruk
2. Toon onmiddellijk interesse in degene die je ontmoet, maak contact
3. Zeg iets aardigs. Slijmen helpt!

4. Voor wie uiterlijke bijzonderheden heeft: zeg er terloops iets positiefs over
5. Denk rustig na over een onverwachte vraag. Dat is heel normaal
6. Als jij je gesteund voelt door iemand mee te nemen die buiten op je wacht, probeer dat dan te regelen.

Zenuwen

1. Probeer jezelf een ontspannen houding te geven: dit wordt een leuk gesprek!
2. Wees jezelf, stel je onafhankelijk op, ook al wil je die baan nóg zo graag.
3. Blijf de zenuwen de baas. Een beetje spanning is gezond, maar het mag het gesprek niet negatief beïnvloeden.
4. Zorg dat je goed uitgerust bent en dat je gegeten hebt.



2.6 Voorbereiden op de buitenschoolleerplaats 20-80learning

We spelen dat de werkgever moet beslissen of je wordt aangenomen. Dus op het bedrijf krijg je een gesprek, dat onderdeel is van de eerste stagedag. De werkgever heeft je sollicitatiebrief ontvangen. Hij of zij zal vooral ingaan op je brief. Tijdens een sollicitatiegesprek beoordeelt de opdrachtgever je voornamelijk op vier elementen.

1. kennis, ervaring en prestaties
2. persoonlijke 'klik'
3. enthousiasme en motivatie

1. Kennis, ervaring en prestaties

- Lees voor het gesprek het functieprofiel duidelijk door.
- Bedenk een lijst van mogelijke vragen die de opdrachtgever over jou en je loopbaan kan stellen en bereid de antwoorden daarop voor. Bijvoorbeeld:
 - waarom denk je geschikt te zijn voor deze functie, stageplaats?
 - waarom doe je 20-80learning?
 - wat is 20-80learning?
 - wat zijn je sterke en zwakke punten?
 - wat zijn je ambities voor de toekomst?
 - werk je graag in een team of zelfstandig?
 - wat is je opzegtermijn?
- Zorg dat je over je school/ werk/ doelen kunt vertellen met voorbeelden van je taken.
- Formuleer helder en duidelijk.

2. Persoonlijke 'klik'

- Bij de eerste persoonlijke kennismaking kun je zelf zorgen voor een goede sfeer door te praten een kort inleidend gesprekje te laten ontstaan. Dit kan het ijs breken.
- Je kunt een positieve sfeer creëren door zo min mogelijk woorden als "geen" en "niet" te gebruiken. Vertel niet wat je níet leuk vindt, maar wat je wél aanspreekt. Laat je niet negatief uit over vorige werkgevers en functies. Wees neutraal, wanneer je ergens minder plezierig bent weggegaan.
- Let op je lichaamstaal en je non-verbale communicatie. Zorg bijvoorbeeld dat je houding open, actief en ontspannen is. **Geef een goede hand, niet te stevig en niet te slap.**
- Zorg dat je genoeg oogcontact hebt. Bij twee of meer gesprekspartners is het belangrijk om alle gesprekspartners evenveel aan te kijken.
- Let ook op de non-verbale communicatie van je gesprekspartner(s). Deze kan je veel vertellen over hoe jouw verhaal wordt ontvangen. Bij mogelijk blijk van ongenoegen kun je dan nog bijsturen.

3. Enthousiasme en motivatie

- Verdiep je in het bedrijf. Kijk op de website en verzamel informatie over huidige ontwikkelingen met betrekking tot het vakgebied. Lees je goed in en vorm zo mogelijk al een mening. Er kan in het gesprek naar worden gevraagd.
- Toon je enthousiasme. Geef aan waarom je graag bij het bedrijf wilt werken en motiveer waarom je graag die specifieke functie wilt.
- Stel zelf ook vragen, dan verzamel je belangrijke informatie. Je laat merken dat je geïnteresseerd bent en je goed hebt voorbereid.

4. Mogelijke vragen

Vragen tijdens het sollicitatiegesprek:

a. Vragen over de organisatie, functie en motivatie

- Wat weet je al van onze organisatie?
- Wat zou je nog willen weten?
- Wat spreekt je aan in onze organisatie?
- Wat weet je al van de functie?
- Wat spreekt je het meest aan in deze functie? En wat het minst?
- Waarom wil je bij ons komen buitenschoolsleren/ werken?

b. Vragen over ambitie en drijfveren

- Waar ben je trots op?
- Wat ging er minder goed. Wat heb je daarvan geleerd?
- Waar krijg jij energie van?
- Wat motiveert je het meest op je school/ in je huidige werk?
- Waar kan jij niet tegen?
- Wat vind jij belangrijk in een baan?
- Hoe zie je je toekomst voor ogen? Wat is je volgende stap?

c. Vragen over werkervaring en opleiding

- Welke werkervaring heb je?
- Waar was je verantwoordelijk voor?
- Welke resultaten heb je bereikt?
- Met welke moeilijke situaties had je in die functie te maken? Geef eens een voorbeeld.
- Waarom heb je deze opleiding gekozen?
- Wat is/ was de inhoud van die opleiding?

d. Vragen over competenties

Belangrijk is dat je weet welke competenties nodig zijn in een bepaalde functie. Sta eens stil bij de volgende vragen:

- Welke gedragskenmerken moet jij hebben om een bepaalde functie succesvol te kunnen uitvoeren?
- Waarin onderscheidt een topper zich van de gemiddelde medewerker?

Voorbeelden van competenties zijn: stressbestendigheid, nauwkeurigheid, inlevingsvermogen, klantgerichtheid, analytisch vermogen, luisteren en organiseren.

e. Vragen over de sterke punten en ontwikkelpunten

- Wat zijn je sterke kanten?
- Wat zijn je minder sterke kanten?
- Wat kun jij ons bieden dat anderen niet hebben?
- Werk je liever zelfstandig of in teamverband?
- Hoe zou je jezelf beschrijven? Wat voor mens ben je?
- Wat waarderen anderen in jou?
- Op welke punten krijg je wel eens kritiek?
- Hoe ga je om met problemen op je werk?

Opdracht 17:

Oefen met elkaar in het voeren van sollicitatiegesprekken. Tijdens de eerste stagedag moet je je brief, die je hebt opgestuurd immers verdedigen in een echt sollicitatiegesprek. Oefen met handen geven. Gebruik de beoordelingsbladen.



2.7 Observatieformulier: sollicitatiegesprek

Naam:

20-80learning-groep:

1. Welke indruk maakte de kandidaat?

2. Wat vond je goed gaan in het gesprek?

3. Vertel wat over de lichaamshouding van de kandidaat (open, gesloten, oogcontact, belangstellend, etc....)

4. Welke invloed heeft de vragensteller op de kandidaat?

5. Welk(e) leerpunt(en) heb je er voor jezelf uitgehaald?

2.8 Reflectieformulier: sollicitatie gesprekstraining

Naam:

20-80learning-groep:

1. Geef kort aan hoe je je hebt voorbereid op het gesprek.

2. Wat vond je goed gaan in het gesprek?

3. Welke vragen 'overvielen' je (had je niet verwacht en dus niet voorbereid)?

4. Wat heb je aan non-verbale communicatie gemerkt in het gesprek?

5. Welke leerpunten neem je nu mee voor een volgende keer?

2.9 De perfecte handdruk

Stevig maar niet té. Droog. Kort. Met de volle hand en met oogcontact. Zo zou de ideale handdruk moeten zijn. Zo'n prettige handdruk is bepalend voor de eerste indruk die je maakt en dus ook voor het verdere contact.

'Handenschudden' is daarom vaak een vast onderdeel van trainingen.



Zo liever niet...

De handdruk is al sinds 1933 onderwerp van wetenschappelijk onderzoek. Er wordt telkens weer opnieuw studie naar gedaan, omdat het verdraaid lastig is om betrouwbaar te meten wat het effect van een handdruk is.

Je kunt de indruk van deze handeling immers moeilijk apart zetten van de rest van de indrukken, die je opdoet bij het eerste contact. Maar toch, soms is die eerste indruk jouw handdruk.

Een Amerikaans onderzoek uit het jaar 2000 onder 112 handenschudders probeerde een verband te zien tussen de handdruk en persoonlijkheidskenmerken. Daarbij werd ook gekeken naar sekseverschillen. De uitkomsten lijken op zich niet verrassend: mensen die een stevige handdruk geven, worden extraventer (opener), nieuwsgieriger, emotioneel stabiel en minder verlegen gevonden.

Een ferme, stevige handdruk is dus belangrijk bij het maken van een goede indruk. Mannen hebben vaker een stevige handdruk dan vrouwen, bleek uit de tests. Bij vrouwen kan een stevige handdruk nog méér in het voordeel werken dan bij een man, zeggen de onderzoekers. Met een stevige handdruk geeft een vrouw de indruk een open karakter te hebben, dat wordt positief gewaardeerd.

Opdracht 18:

Geef elkaar een ferme hand en stel je voor aan elkaar.

Hoofdstuk 3: Verbale communicatie

Communicatie is een activiteit (bezigheid), waarbij levende wezens betekenissen uitwisselen door op elkaars signalen te reageren. Bij verbale communicatie gebeurt dit door te praten.

Waar komt dit woord eigenlijk vandaan?

Het Latijnse woord *communicare* betekent "iets gemeenschappelijk maken".

Dit hoofdstuk gaat over interactie (wisselwerking) tussen mensen. Er bestaat ook diercommunicatie en plantencommunicatie. Communicatie is een sociale *activiteit*, ook het *resultaat* van het contact. Hiermee wordt bedoeld: het resultaat, de optelsom van wat jij en je luisteraar aan elkaar hebben verteld en hebben begrepen van elkaar (wederzijdse betekenisgevingen), ook wel communicatie-effect genoemd. Er is een verschil te maken tussen verbale en non-verbale communicatie.

3.1 Verbale communicatie

Verbale communicatie is een vorm van communicatie waarbij je je uitdrukt met woorden en geluiden. Bij het uiten van emoties speelt non-verbale communicatie een veel grotere rol dan verbale communicatie. Verbale communicatie gaat bijna altijd samen met non-verbale communicatie, zoals handgebaren en gezichtsuitdrukkingen. Ook de toon waarop gesproken wordt, heeft invloed op de inhoud. Zo kan, wanneer iets op sarcastische (gemene, spottende) toon wordt gezegd, de betekenis het tegenovergestelde zijn. Als het woord "geweldig" op sarcastische toon gezegd wordt, betekent dat iets als vervelend wordt ervaren.

Sommige mensen zijn goed met taal. Dit maakt het 'spreken' voor die persoon dan makkelijk. Niet iedereen durft te spreken in het openbaar of is daar goed in. Wanneer iemand niet taalvaardig is, zeg je ook wel dat diegene 'niet goed uit zijn woorden komt'.

Ieder mens is gericht op het non-verbale, zodra hij oog in oog met iemand staat. Dus je let vooral op de bewegingen van een persoon, de toon, de gezichtsuitdrukking en de lichaamshouding. Als iemand zegt dat hij je haat, terwijl de houding en de toon het tegengestelde uitdrukken, hoor je dus echt dat hij van je houdt.



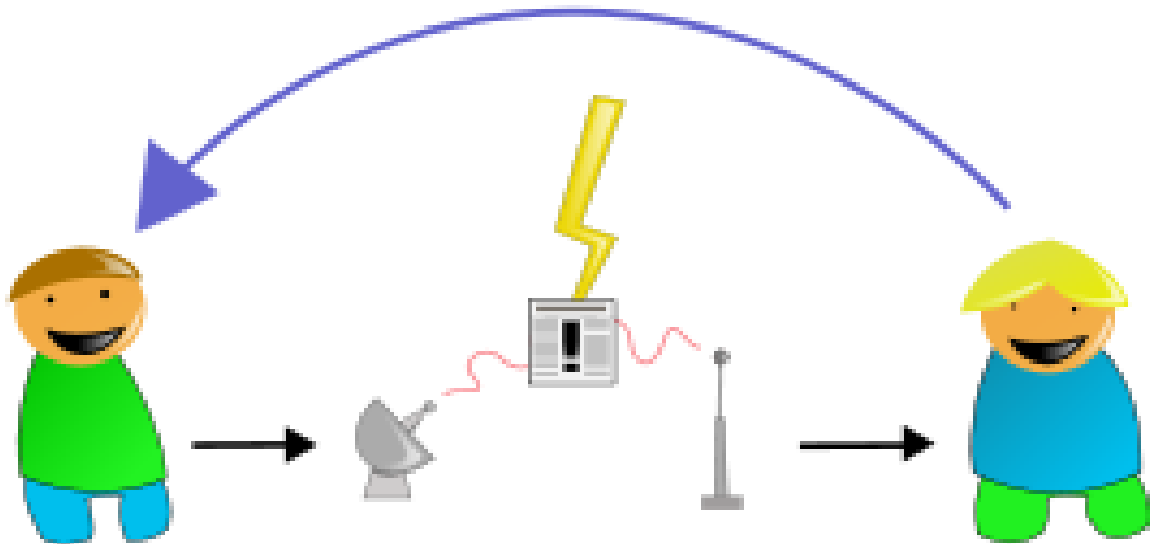
3.2 Horen, zien en zwijgen

Een minuut stilte kan veelzeggend zijn. Bij verbale communicatie wordt informatie echter met elkaar gedeeld door middel van geluid (zoals bij spraak en toon) en vorm (zoals beeld, symboliek en tekst). Het contact bestaat bijna niet zonder acties. Het gevolg van (on)bewuste daden kan heel groot zijn. Non-verbale communicatie kan zelfs de doorslag geven boven doelbewust gekozen woorden en symboliek. Denk aan de (on)geloofwaardigheid van een gesprekspartner, die beweert dat hij niet nerveus is, maar wel zweet en trilt. Hij zegt iets wat zijn lichaam juist niet zegt! Ook door geur, warmte, licht, kleur, intonatie, smaak en zelfs door pauzes of door te zwijgen kan je betekenissen versturen en indrukken verkrijgen.

Opdracht 19:

Hieronder zie je een veelgebruikt model voor een communicatieproces, gebaseerd op het werk van Shannon en Weaver. Links de (af)zender, rechts een ontvanger, die een reactie (boogpijl) geeft. Zender, medium en ontvanger zijn ook nodig voor het overbrengen van deze feedback.

Leg uit wat er op het plaatje gebeurt.



3.3 Ruis

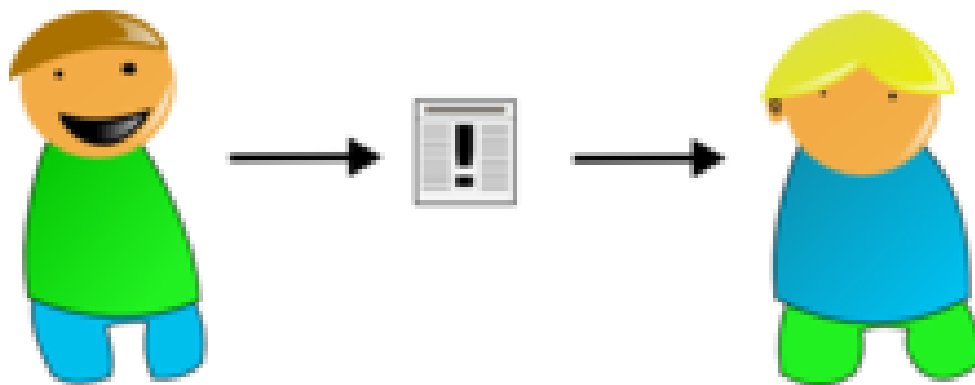
Telefonie en chatten zijn voorbeelden van communicatie, waarbij actie en reactie elkaar direct opvolgen. Een zender probeert iets over te dragen en ontvangers leggen dat ieder op hun eigen wijze uit. Storingen in het contact, miscommunicatie, noemt men ruis. Omdat zender en ontvanger vermoedelijk nooit voor de volle 100% hetzelfde eindbeeld overhouden, is communicatie ook wel eens beschreven als "zo dicht mogelijk langs elkaar heen praten".

Er bestaan verschillende soorten ruis.

- **Externe ruis:** storingen van buiten de zender en ontvanger, die de ontvanger afleiden, waardoor de informatieoverdracht wordt verstoord. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer je een gesprek probeert te voeren in een lawaaiige omgeving.
- **Interne ruis:** storingen die liggen in de informatieontvanger of -verzender zelf. bijvoorbeeld elkaars taal niet (willen) begrijpen. Het gesprek vindt bijvoorbeeld plaats in een taal die een of beide gesprekspartners onvoldoende beheersen. Ook wordt het een stuk lastiger als een of beide gesprekspartners geëmotioneerd is/ zijn.

Opdracht 20:

Noem nog een aantal situaties waardoor interne ruis kan ontstaan.



Hierboven zie je een afbeelding van een poging tot informatieverstrekking. Links de (af)zender, rechts een mogelijke ontvanger. Er is (nog) geen feedback. Misschien door ruis?

3.4 Zender, boodschap, ontvanger

De persoon die een boodschap aan de ander overdraagt, is de zender. De persoon die de boodschap ontvangt is de ontvanger. Meestal is er ook sprake van tweerichtingsverkeer: → ←. De boodschap (informatie) gaat vaak beide kanten op.

Als je niets zegt, kan toch een gedeelte van de boodschap worden overgebracht door lichaamstaal (non verbaal).

Zelfs je aanwezigheid, je zwijgen of je uitblijvende antwoord geven een boodschap aan de ander. Ook in de klas is dat zo: je geeft verbaal en non-verbaal informatie aan je docent en medeleerlingen door. Besef dat goed!

Opdracht 21:

Voer een telefoongesprek met je stagebegeleider. Echt of als rollenspel.

Opdracht 22:

Voer een telefoongesprek met een lastige klant. Echt of als rollenspel.

Opdracht 23:

Voer een gesprek met je baas over je werkomstandigheden. Je wilt hierin verbeteringen. Echt of als rollenspel.

3.5 Massacommunicatie

Dit is een vorm van communicatie, waarbij *massaal* professioneel geproduceerde boodschappen openbaar, via technische verspreidingsmiddelen, indirect en eenzijdig aan het publiek worden aangeboden. Men brengt informatie over aan een massa, wat dus betekent dat de informatie grootschalig wordt overgebracht.

Massacommunicatie ontstaat, doordat:

- 'iemand' iets belangrijk vindt voor iedereen in de gemeenschap;
- zeer velen belangstelling in iets met elkaar gemeen hebben.

De vijf belangrijkste massamedia zijn: TV, radio, Internet, telefoon, krant, social media.



Hoofdstuk 4: Vergaderen en notuleren

Vergaderen:
voorzitten en notuleren



4.1 Samen beslissen

Vergaderen is een goede manier om samen tot een prima beslissing te komen.

Van belang zijn hierbij wel twee voorwaarden:

1. De vergaderdeelnemers moeten realistische verwachtingen hebben van het (vergader)resultaat.
2. Vergaderdeelnemers moeten weten hoe ze op een zinnige wijze aan zo'n besluit kunnen bijdragen.

Overleg is zelfs noodzakelijk om besluiten te kunnen nemen. Ook is het van belang dat besluiten uitgevoerd worden en dat kan alleen als de medewerkers achter de besluiten staan. Door mensen mee te laten denken en beslissen zal het draagvlak vergroot worden.

Tijdens jullie werken aan je profielwerkstuk, de voorbereidingen voor andere praktijkgerichte opdrachten, moet je ook vergaderen, anders gaat het niet goed. Belangrijk is dat je de doelen goed voor ogen houdt en dat je naar iedereen luistert.

Van belang zijn:

- **vergaderdoelen:** deelnemers informeren, een probleem benoemen, brainstormen, meningen peilen, draagvlak creëren, tot een gezamenlijk oordeel komen, besluiten nemen, werkafspraken maken.
- **doelen van de deelnemers:** nieuwe informatie krijgen, een probleem overzien, nieuwe ideeën horen of krijgen, eigen mening kunnen geven, invloed uitoefenen, het gezamenlijk eens worden, invloed hebben op besluitvorming, taken verdelen.
- **persoonlijke doelen:** zichzelf laten zien en horen, zich onderscheiden, groepsgevoel ontwikkelen, collega's beter leren kennen, de sociale orde bevestigen of wijzigen (wie is de baas, wie luistert en wie niet), bijdragen uitwisselen en op waarde schatten, sociaal samenzijn in prettige sfeer.

Om te zorgen dat er goed overlegd wordt, is het dus noodzakelijk dat de deelnemers met de juiste verwachtingen aan de vergadering beginnen. Het doel van de vergadering moet daarom genoemd worden. Maak duidelijke afspraken over de te volgen procedure (hoe de dingen gaan). Spreek de rolverdeling goed af: voorzitter, deelnemer, notulist. De sfeer is heel belangrijk: daarvoor dient iedereen zijn best te blijven doen. De voorzitter kan mensen altijd aanspreken op negatief gedrag.



4.1.1 De zes denkhoeden van De Bono

Om juist om te gaan met problemen kun je de zes denkhoeden van dr. Edward de Bono toepassen. Door een probleem of vernieuwing zo te zien krijgt iets een grotere slagingskans. De zes denkhoeden van De Bono gaat uit van het idee dat mensen vaak geneigd zijn problemen steeds op eenzelfde manier te benaderen. Door de denkhoeden te gebruiken, word je gedwongen om het probleem ook eens van een andere kant te bekijken.

Denkhoeden, wat zijn dat?

Een denkhoed staat voor een bepaalde manier van denken. Er zijn zes denkhoeden en iedere kleur symboliseert weer een andere manier van denken. Je kijkt op een situatie hangt dus af van de hoed die je op hebt. De meeste mensen kijken altijd maar op één manier. Stel je hebt allemaal blauwe types in je team, dan kan dat heel lastig zijn. Maar ook alleen maar gele types zijn een niet goede mix.



witte hoed	kale feiten en cijfers	Je gaat uit van objectieve informatie.
rode hoed	gevoel en intuïtie	Je reageert emotioneel (zonder een reden te hoeven geven).
zwarte hoed	negatief/ pessimistisch	Je bent advocaat van de duivel.
gele hoed	positief/ optimistisch	Je bekijkt het van de zonnige kant en zoekt naar de voordelen.
groene hoed	creatief	Je mag freewheelen in je manier van denken (vrij associëren, alternatieven bedenken).
blauwe hoed	beschouwend, controlerend	Je houdt het proces in de gaten.

Opdracht 24:

Verdeel de denkhoeden tijdens een vergadering. Iedereen krijgt een denkhoed toegewezen en bekijkt de situatie vanuit de eigen denkhoed. Neem een probleem waar je als bedrijfje tegenaan bent gelopen. Of je docent geeft een probleem op. Door de verschillende denkhoeden krijg je een heel goed beeld van wat er goed of fout gaat.

Verder is dit hoofdstuk ter ondersteuning van je vergaderingen voor je profielwerkstuk of voor andere praktijkopdrachten.



4.2 Voorbereiding op de vergadering

1. Inleiding

Allereerst gaan we het hebben over de voorbereiding van een vergadering. Een belangrijk middel om vergaderingen efficiënter te maken is het opstellen van een **agenda**. Zo'n agenda is meer dan een boodschappenlijstje met wat bespreekpunten. Ze moet antwoord geven op de vraag of het zinvol is om over dit onderwerp te vergaderen. Verder is een agenda een hulpmiddel voor de deelnemers aan de vergadering om zich goed te kunnen voorbereiden. Men moet weten **wat** er precies besproken gaat worden, welke bijdrage van **wie** wordt verwacht en wat het **resultaat** van de vergadering moet zijn. Moet er bijvoorbeeld worden gebrainstormd of moeten er besluiten worden genomen?

Zonder een goede **voorzitter** kan een vergadering niet doelgericht zijn. Het opstellen van de agenda is de verantwoordelijkheid van de voorzitter, in samenwerking met de secretaris of **notulist**. Je kunt ook de deelnemers zelf agendapunten laten aandragen.



2. Agenda van een vergadering

Bij iedere vergadering is er een vast aantal agendapunten.

Verderop in het hoofdstuk staat een (leeg) model voor zo'n agenda.

- **Opening en vaststellen van de agenda**

Elke vergadering wordt door de voorzitter officieel geopend. Vanaf dat moment noteert de notulist alles wat belangrijk is voor het verslag.

De voorzitter heet iedereen welkom en introduceert eventuele gasten en nieuwe medewerkers. Berichten van verhindering kunnen eventueel tijdens de opening door hem worden vermeld. Vervolgens wordt de agenda officieel vastgesteld. De meeste agendapunten liggen doorgaans vast: ze komen voort uit vorige vergaderingen. Soms wil een deelnemer nog een punt aan de agenda toevoegen. Een nieuw onderwerp wordt dan behandeld bij het punt 'wat verder ter tafel komt' of wordt op de volgende vergadering besproken. Ook kan het voorkomen dat de volgorde van de agendapunten gewijzigd wordt, gezien de prioriteit (het belang) van bepaalde zaken. De belangrijkste zaken worden vaak eerst besproken.

- **Bespreking notulen van vorige vergadering**

Hoewel de notulist het verslag heeft gemaakt, is de hele vergadering verantwoordelijk voor de inhoud. De vergadering doet dat door het verslag – al dan niet gewijzigd – goed te keuren. Denk hierbij aan: zijn de notulen juist en volledig? Alleen goedgekeurde notulen hebben bewijskracht. Verder kunnen er naar aanleiding van de notulen op- en aanmerkingen worden gemaakt: zijn afspraken nagekomen, hebben nieuwe ontwikkelingen zich voorgedaan, enzovoort?

- **Mededelingen en ingekomen stukken**

Op dit punt brengt de voorzitter (of de secretaris) de deelnemers op de hoogte van actuele zaken. Hij deelt mee wat er tussen nu en de vorige vergadering aan stukken, brieven en rapporten is binnengekomen. Ook kan onder dit punt verslag gedaan worden van tussentijds overleg, werkbezoek, recente ontwikkelingen enzovoort. De voorzitter moet zich beperken tot informatie, die voor de deelnemers aan de vergadering relevant is. Hij moet dit punt kort houden, zodat voldoende tijd overblijft voor een grondige bespreking van de echte vergaderpunten. Let op dat hier geen onverwachte besluitvorming optreedt. Eventueel kan de voorzitter nagaan of een onderwerp aan de agenda moet worden toegevoegd of dat het thema naar de volgende vergadering moet worden doorgeschoven of dat afhandeling ervan wordt gedelegeerd. Verder kunnen berichten van verhindering van de leden hier worden gemeld.

- **De agendapunten**

Agendapunten zijn de onderwerpen waarover de deelnemers van gedachten moeten wisselen en waarover ze eventueel besluiten moeten nemen. Hoe beter voorbereid deze aan de deelnemers worden gepresenteerd, des te efficiënter en effectiever de vergadering.

Een goed agendapunt kenmerkt zich door de volgende elementen:

- nauwkeurige aanduiding van het onderwerp;
- de reden van de bespreking;
- de benodigde achtergrondinformatie;
- het gewenste einddoel van de bespreking (eventueel met voorstellen);
- een tijdsplanning.

- **Wat verder ter tafel komt (w.v.t.t.k.)**

Hier komen zaken, die niet op de agenda staan, maar die de vergadering toch wil bespreken. De leden hebben zich op deze onderwerpen niet kunnen voorbereiden en moeten dus oppassen niet overvallen te worden met nieuwe en ingrijpende plannen.

- **Rondvraag**

Bij de rondvraag krijgt elke deelnemer de gelegenheid vragen te stellen die niet bij andere punten aan de orde konden komen, bijvoorbeeld over gemaakte afspraken of verzoeken om bepaalde punten op een volgende agenda te zetten. Op sommige vergaderingen kunnen de aanwezigen niet alleen hun vragen, maar ook hun mededelingen kwijt.

- **Sluiting en datum volgende vergadering**

De vergadering wordt meestal afgesloten, nadat er een nieuwe vergaderdatum is afgesproken.

3. Model voor een agenda

AGENDA

Onderwerp (welke vergadering):

Datum:

Plaats:

Tijd:

Bijlagen: (nummeren naast bijbehorend agendapunt)

- 01 Opening en agenda
- 02 Notulen vorige vergadering
- 03 Ingekomen stukken en mededelingen
- 04 Eerste onderwerp
- 05 Tweede onderwerp, enz.
- 06 Wat verder ter tafel komt (w.v.t.t.k.):
- 07 Rondvraag
- 08 Sluiting en plaats/datum volgende vergadering.

4.3 Voorzitten van de vergadering

1. Inleiding

De voorzitter neemt in de vergadering een belangrijke plaats in. Zijn/ haar opdracht is de vergadering te leiden. Hij/ Zij zorgt ervoor dat alles goed verloopt. Over het algemeen zal de voorzitter terughoudend zijn in het naar voren brengen van zijn/ haar eigen mening en dat meestal pas dan doen, nadat anderen hun mening al hebben gegeven.

2. Voorzitterstaken vóór de vergadering

In de voorbereiding van de vergadering neemt de voorzitter een belangrijke plaats in. Hi/ Zij is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- agenda opstellen;
- vergaderdata en -tijden vaststellen;
- vergaderruimte regelen;
- vaststellen welke informatie verstrekt moet worden (de `stukken`);
- discussie inhoudelijk en procedureel (**hoe** spreken we de dingen af?) voorbereiden;
- deelnemers uitnodigen voor de vergadering (toesturen van agenda, notulen en vergaderstukken).

Een voorzitter hoeft niet per se al die taken zelf uit te voeren.



3. Voorzitterstaken tijdens en na de vergadering

De voorzitter verricht een aantal formele taken, zoals openen en sluiten van de vergadering, het aan de orde stellen van de agendapunten, leiden van stemmingen en vaststellen of een besluit is aangenomen of afgewezen.

Zijn moeilijkste taak is echter het leiden van het gesprek. We geven puntsgewijs een aantal aandachtspunten:

- agendapunten inleiden: waarover, doel, welke voorinformatie, welke procedure;
- procedure en tijd bewaken;
- ideeën of commentaren inventariseren;
- standpunten en meningsverschillen uitleggen;
- samenvatten, conclusies trekken;
- orde bewaken, open klimaat bevorderen;
- controle op de notulen, op toezending van de notulen en op de gemaakte afspraken.

4. Tips voor de voorzitter

1. Bereid je als voorzitter goed voor op een vergadering. Zorg voor goede vergaderfaciliteiten, een werkbare agenda en kennis van zaken.
2. Vraag jezelf van tevoren af wat je met een bespreking wilt bereiken.
3. Analyseer de samenstelling van de vergadering: wie zijn de deelnemers, wat zijn hun belangen, wat mag je van elk van hen verwachten?
4. Verwijs bij interessante of leuke bijdragen, die maar zijdelings of niets met het agendapunt te maken hebben naar een tijdstip buiten de vergadering.
5. Vat regelmatig samen en controleer of jouw samenvatting klopt.
6. Stimuleer zwijgers in de groep door actief naar hen te luisteren. Te uitvoerige sprekers rem je af door ze samen te vatten, een concrete vraag te stellen of op te houden met luistergedrag te vertonen.
7. Probeer spanning in een vergadering aan de orde te stellen. Soms wil een pauze helpen!



4.4 Notuleren van de vergadering

1. Inleiding

In de meeste overlegsituaties is het een goed gebruik om het gesprek op een of andere manier vast te leggen, te **notuleren**. Soms is de afspraak dat ieder naar eigen behoefte aantekeningen maakt, omdat men een gezamenlijk verslag overbodig vindt. Meestal willen de deelnemers echter de beschikking hebben over een verslag.

2. Functies van notulen

Notulen kunnen de volgende functies hebben:

- Ze zijn een geheugensteun voor de aanwezige vergaderleden;
- ze bieden afwezigen inzicht in wat er is besproken en besloten;
- ze bieden aanknopingspunten voor het voorbereiden van de volgende vergadering;
- ze vormen het bewijsmateriaal voor het feit dat men bepaalde afspraken heeft gemaakt;
- ze maken controle op de continuïteit van het werk mogelijk, doordat iedereen weet welke besluiten zijn genomen en welke afspraken moeten worden nagekomen.

3. Soorten notulen

Er is een aantal mogelijkheden om een overleg schriftelijk vast te leggen. Die mogelijkheden verschillen vooral op het punt van uitgebreidheid van het verslag.

Verslagsoorten:

- het *uitvoerig verslag*, waarin de besprekingen tijdens de vergaderingen op de voet worden gevolgd;
- het *beknopt verslag*, waarin de hoofdlijnen van de discussie met argumenten, besluiten en afspraken terug te vinden zijn;
- de *besluiten- of actielijst*, waarin alleen de uitkomsten van de besprekingen zijn opgenomen.

4. Taken van de notulist voor de vergadering

Notuleren vraagt voorbereiding. De notulist heeft recht op dezelfde voorinformatie als de deelnemers aan de vergadering. Welke informatie heb je vooraf nodig?

- Gegevens over de vergadering: uitnodiging (plaats, datum, tijd, soort vergadering), vergaderdoel, agenda (onderwerp, agendapunten, volgorde van behandeling), notulen van de vorige vergadering en de vergaderstukken.
- Gegevens over de deelnemers: voorzitter, namen en hoedanigheid van de deelnemers.
- Gegevens over de gewenste notulensoort: functie, specifieke eisen (eigen traditie van een organisatie).

5. Taken van de notulist tijdens de vergadering

Aantekeningen maken tijdens een vergadering is meer dan alleen opschrijven wat iemand zegt. Notuleren is vooral: *luisteren*. Alleen door te luisteren kun je vaststellen dat een vergaderaar een zijpad inslaat. Het is de taak van de voorzitter die vergaderaar weer tot orde te roepen. Dat gebeurt echter niet altijd met als gevolg dat de notulist er geen touw meer aan vast kan knopen.

4.5 Aantekeningen maken voor beknopte notulen

Bij beknopte of korte notulen gaat het om een samenvatting van ieder agendapunt. Het gaat hierbij om de overwegingen en standpunten van de vergadergroep als geheel.

Maak aantekeningen voor beknopte notulen bijvoorbeeld op een

driekolommenblad.

Het driekolommenblad geeft een indeling in drie kolommen: *onderwerp-discussie-resultaat*.

Voorbeeld driekolommenblad

Vergadering: Datum: Tijd:			Aanwezig: Afwezig:		
Onderwerp	Discussie	Resultaat (besluit/actie)			

4.6 Taken van de notulist na de vergadering

Na de vergadering moet je aan de hand van de gemaakte aantekening de notulen uitwerken. We geven je hiervoor een paar tips.

Tips voor het uitwerken

- Schrijf het verslag zo snel mogelijk na de vergadering uit, dan weet je nog hoe de bespreking is verlopen.
- Kies de juiste verslagvorm en houd die consequent aan.
- Kies voor een besluitenlijst en actielijst als het de bedoeling is alleen de voortgang te controleren.
- Kies voor een beknopt verslag als de groep een gemeenschappelijk belang heeft.
- Kies voor een uitvoerig verslag als er verschillende partijen/ belangen vertegenwoordigd zijn.
- Zorg ervoor dat het verslag zo snel mogelijk bij de persoon komt die voor de verspreiding zorgt. Dit is met name van belang bij een actie- en besluitenlijst, omdat er voor een bepaalde data acties moeten zijn uitgevoerd.



Hoofdstuk 5: Non-verbale communicatie



5.1 Wat is non-verbale communicatie?

Non-verbale communicatie is veel belangrijker dan het spreken in woorden: je kunt zeggen dat je iemand haat, terwijl je hem of haar liefdevol aankijkt.

De ontvanger vangt de lichaamstaal van de ander op als allerbelangrijkste signaal.

Maar liefst 85% van onze boodschappen brengen we non-verbaal over. Vandaar dat sommige mensen het niet prettig vinden als ze iets per telefoon moeten bespreken: je kunt dan niet zien en voelen hoe die ander reageert.

Let daarom altijd op je houding. Anderen pikken het signaal direct op. Dat zit in ons oerinstinct, waardoor we nog altijd waakzaam zijn. Vroeger waren we jagers die in het veld en bossen leefden. De mens moest altijd op zijn hoede zijn voor aanvallers. De zintuigen oren, neus, ogen en handen hielpen de mensen om eventuele vijanden waar te nemen. Vaak was het al te laat als de vijand werd gezien.

Non-verbale communicatie is elke vorm van uitwisseling van boodschappen tussen mensen of levende wezens via niet-talige signalen of tekens: dus 'zonder woorden' en zonder 'geschreven teksten'.

Gebarentaal is wel een vorm van lichaamstaal, maar is géén non-verbale communicatie. Non-verbaal betekent: zonder woorden. In gebarentaal is feitelijk elk gebaar een onuitgesproken woord met vaste betekenis. In de menselijke communicatie geeft de non-verbale communicatie vaak de doorslag. Bijvoorbeeld: iemand zegt dat hij niet boos is, maar kijkt wel erg kwaad. Of iemand die zegt dat hij niet zenuwachtig is, maar wel zweet en staat te trillen.

Je reageert op non-verbale signalen en tekens vaak onbewust meer dan op verbale tekens. Dagelijks hebben we te maken met non-verbale communicatie.

Opdracht 25:

Bedenk een situatie in een groepje, waarbij je alles via non-verbale communicatie overbrengt.

Speel dit in de klas. De klas moet beschrijven wat er gebeurt.

5.2 Unique Selling Point en non-verbale communicatie

Het is belangrijk te weten wat jij onbewust uitzendt of uitstraalt. Om een goed beeld van jezelf te krijgen, kun je klasgenoten vragen naar je sterke en zwakke punten. Deze punten geef je vaak juist door non-verbale communicatie door. Je denkt bijvoorbeeld dat je vriendelijk bent, maar niemand ziet dat. Door feedback te vragen, kom je tot een sterkte/zwakteanalyse van jezelf, net als bedrijven of organisaties dat doen voor een product of dienst.

Opdracht 26:

Vraag aan je klasgenoot hoe je bij hem of haar overkomt.

Misschien kun je iets veranderen aan jezelf of misschien ontdek je je *Unique Selling Point*.

Je moet zien te ontdekken wat andere mensen kenmerkend van jouw persoon vinden. Waarschijnlijk zijn er dingen die je al je hele leven op een bepaalde manier doet. Waarvan mensen zeggen: dat ben jij ten voeten uit. Misschien kun je heel goed luisteren of juist verhalen vertellen. In elk geval gaat het erom dat je weet hoe je overkomt en dat je weet waar je sterk en zwak in bent: daar zit de kern van je kracht.⁶

Om succes te hebben is je persoonlijke uitstraling dus heel belangrijk. Persoonlijke uitstraling is alles wat je met je zintuigen kunt waarnemen. Bijvoorbeeld: hoe kijkt, praat en beweegt hij/ zij? Hoe ruikt hij/ zij? Welke kleding draagt hij/ zij?

Hieraan kun je dus zelf werken door zelfreflectie of door te vragen om feedback. Luister ook goed naar wat anderen zeggen, direct of tussen neus en lippen door.

Als je non-verbale gedrag niet overeenkomt met wat je zegt, kom je niet geloofwaardig over. Persoonlijke uitstraling maakt een hoop duidelijk, soms zelfs iets wat je niet wilt.

⁶ Heb je je sterkte en zwakte-analyse duidelijk in beeld, dan kun je gaan werken aan je carrière. Denk na over wat echt belangrijke doelen voor je zijn. Wil je beroemd worden, rijk worden, carrière maken of is dat allemaal niet zo nodig en wil je alleen maar doen wat je leuk vindt? **Je bent eigenlijk verplicht aan jezelf om te doen waar je goed in bent. En dat vervolgens op een excellente manier te doen. Laat je niet van de wijs brengen door anderen.** Je kan naar goede raad van buitenstaanders luisteren, maar gehoorzaam ze niet zomaar.

5.3 Handgebaren

Uitstraling gaat ook om expressie van je stem, gezicht, lichaam en handen. Denken mensen dat je geen puf hebt of dat je geen interesse hebt, doordat je vaak onderuitgezakt zit in je stoel? Ga dan actief zitten: rechtop, iets naar voren geleund, hoofd recht.

Tijdens een presentatie houd je de aandacht van toehoorders vast door variatie in je stem aan te brengen, maar ook door handgebaren. Probeer eens zacht te praten als het heel belangrijk wordt en vervolgens harder weer verder te gaan. Dan weet het publiek ook wat belangrijk is om te onthouden.

Handgebaren kunnen je speech ondersteunen, overtuigender maken. Tellen met je vingers bijvoorbeeld om verschillende punten aan te geven. Ben je je bewust dat je vaak moeilijk kijkt, dan kun je de spiertjes in je gezicht oefenen. Ons gezicht heeft 56 spiertjes. Daar kunnen we een heleboel verschillende emoties mee uitdrukken. Je kunt die spieren trainen in de spiegel om er meer beweging in te krijgen. Om je persoonlijke uitstraling te verbeteren, moet je je bewust zijn van het effect dat je op anderen hebt. Daarvoor kun je aan klasgenoten vragen welke indruk jij op hen maakt. Zo ontdek je of je beeld van jezelf overeenkomt met wat anderen van je zien.



5.4 Ogen

Opdracht 27:

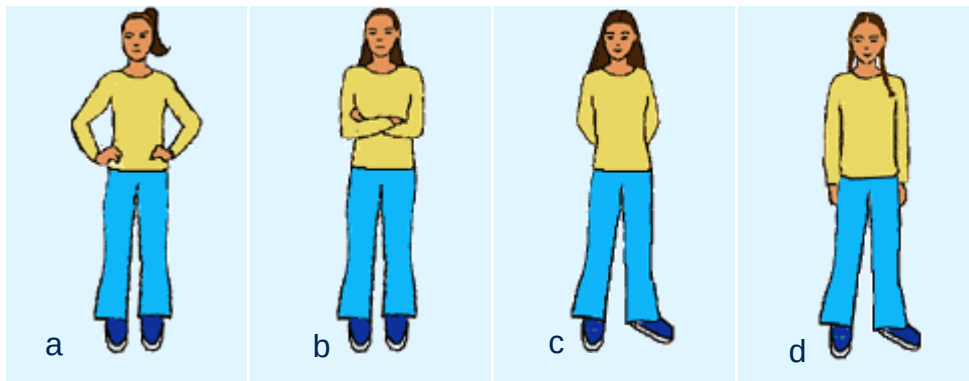
Ogen kunnen niet liegen!! Wat drukken deze ogen uit?

De ogen zijn de spiegel van de ziel wordt weleens gezegd. Aan de ogen en het gebied daaromheen is inderdaad meer over iemands gevoelens af te lezen, dan aan andere delen van het gezicht. Toch kun je misleid worden als je alleen op de informatie van ogen en wenkbrauwen afgaat. Als je hierboven op de afbeeldingen ziet, zie je niet de rest van het gezicht. De totale gezichtsuitdrukking geeft soms een andere indruk dan je bij het zien van alleen de ogen zou verwachten.

5.5 Lichaamstaal

Opdracht 28:

Wat verraaft de houding?



Type	Uitstraling
a	
b	
c	
d	

5.6 Houding: zo sta je in het leven!

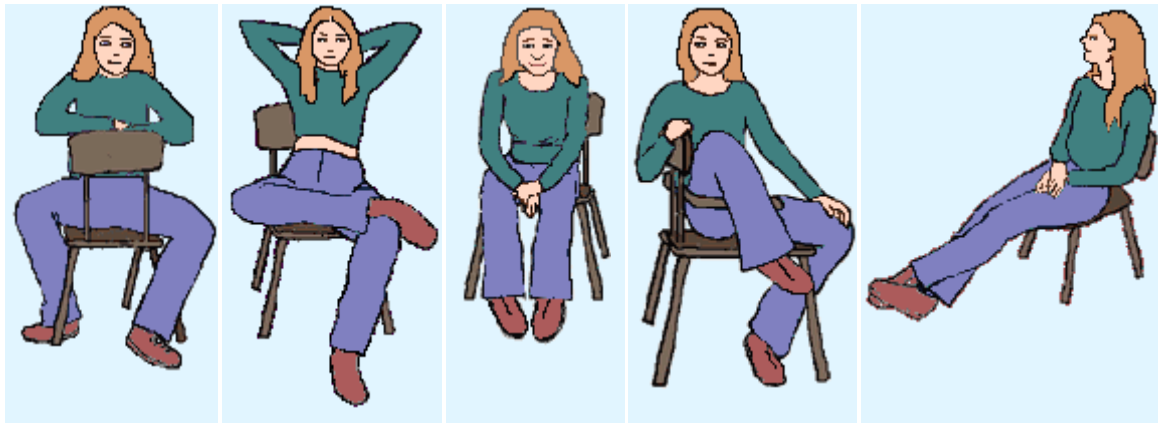
Door lichaamshouding - in elkaar gezakt of rechtop, naar een ander toegewend of afgewend - zegt veel over iemand. Hoe hij zich voelt en hoe hij ten opzichte van de ander staat. Depressieve mensen geven hun sombere gevoelens voor een groot deel aan door hun houding: in elkaar gedoken, afgezakte schouders en een afgewend lichaam. Deze mensen maken ook weinig oogcontact. Ze stralen als het ware uit dat ze weinig interesse hebben in alles en iedereen om hen heen. Mensen die levenslustig en vol zelfvertrouwen zijn, tonen een veel krachtigere lichaamshouding.

Iemands houding is een van de eerste dingen die je kunt waarnemen. Als je iemand voor het eerst ontmoet, beoordeel je in een flits hoe hij of zij er uit ziet: is het een man of een vrouw, welke leeftijd heeft hij of zij, hoe gaat deze persoon gekleed en welke houding neemt deze persoon aan: rechtop of gebogen, open of gesloten. Dit alles bij elkaar geeft een eerste indruk waarop we iemand beoordelen. Als men over

iemand's houding spreekt, wordt vaak iemand's attitude, zijn houding, bedoeld en niet alleen zijn lichaamshouding. Tijdens een sollicitatiegesprek ga je, hoop ik, niet onderuit hangen. Dit zou onverschilligheid uitdrukken. Door rechtop te zitten, toon je respect en je voelt je ook zelfverzekerder.

Opdracht 29:

Wat zeggen deze houdingen?



Hoe je lichaamshouding is, zo voel je je ook. Als je somber bent dan helpt het al je stemming te verbeteren als je bewust rechtop loopt.

Zoals gezegd kun je door je houding respect en belangstelling weergeven. De belangstelling wordt ook weergegeven door je lichaamspositie. Keer je je naar de ander toe en draai je ook armen en benen naar de ander toe, dan kom je geïnteresseerder over. Andersom werkt het ook: door je je naar de ander toe te keren, stel je je *open*. Daardoor *krijg* je belangstelling!

5.7 'Close' zijn of afstand houden - Territorium

Ieder mens heeft een eigen territorium om zich heen. Dat territorium verandert steeds. Soms is je territorium groot. Dat is het geval wanneer je iemand op afstand wilt houden. Soms is je territorium klein, bijvoorbeeld als je van iemand houdt. Die mag dicht bij je zijn.

Je kunt ook je territorium afbakenen, zodat het voor anderen moeilijk wordt om te dichtbij te komen. Let maar eens op mensen in de trein of in hun bibliotheek. Waar laten zij hun spullen? Dichtbij of juist uitgebreid uitgestald? Dat laatste maakt dat je niet vlak naast hen kunt gaan zitten.

Heb je ook weleens gelet op groepjes mensen bij feesten of recepties? Hoe staan of zitten ze bij elkaar, wat doen ze als er een ander bij de groep komt? Maken ze de kring groter of moet de nieuweling zich erin wurmen? De groep heeft ook een territorium. Een open groep stelt zijn territorium makkelijk open voor anderen. Een 'kliek' zal dat niet doen, die zal het eigen territorium zo gesloten mogelijk houden.

5.8 Spiegelen

Spiegelen is een vorm van non-verbale communicatie of lichaamstaal, die soms bewust, maar heel vaak onbewust gebeurt.

Voorwaarde hiervoor is wel dat de gesprekspartners elkaar zien. Dit spiegelen kan gebeuren in de vorm van *in een spiegel kijken* en de bewegingen van de gesprekspartner min of meer in spiegelbeeld volgen, dus rechterbeen tegenover linkerbeen, maar het kan ook zijn dat er gespiegeld wordt met bijvoorbeeld rechterbeen over linkerbeen en de ander gebruikt precies hetzelfde been. Spiegelen kun je bewust toepassen om iemand voor jouw idee te winnen bijvoorbeeld.

Opdracht 30:

Werk in drietallen:

- Persoon a en b zitten tegenover elkaar en praten over hun stageadres.
- Persoon c: observeert en beschrijft wat er gebeurt:
 - *wat zegt hun houding?*
 - *hoe zijn de reacties?*



Hoofdstuk 6: Gesprekstechnieken

In dit hoofdstuk vind je allerlei technieken en tips, die je helpen een (zakelijk) gesprek zo goed mogelijk te laten verlopen.

6.1 Een gesprek leiden

De start van het gesprek:

creëer een goede sfeer. Praat even wat over koetjes en kalfjes;
bespreek de wederzijdse verwachtingen en doelen;
schets globaal het verloop van het gesprek (agenda);
bepaal (indien nodig) de gezamenlijke verwachtingen: wat kan de ander wel en niet van je verwachten?
stel vast hoeveel tijd er is voor het gesprek.

Er zijn drie technieken om **het gesprek** zo goed mogelijk te laten verlopen te laten verlopen:

1. Terugkoppelen naar (begin)doelen

Controleer in de loop van het gesprek hoe het ervoor staat: welke punten zijn behandeld? Zijn jullie tevreden? Geef een korte samenvatting van het voorafgaande.

2. Situatie verduidelijken

Ontstaan er onduidelijkheden of misverstanden? Je benoemt dan wat er niet klopt en bespreekt dat, bijvoorbeeld door te zeggen 'Volgens mij gaat het erom dat we...'. Op die manier kunnen jullie je verwachtingen over het gesprek bijstellen en op goede voet verder gaan.

3. Hardop denken

Hardop denken kan helpen een vastgelopen gesprek weer op gang te brengen.

Door hardop denken:

- ben je open. Door je gedachten, overwegingen en onzekerheden uit te spreken, weet je gesprekspartner wat er in jou omgaat en hoe je tot je conclusies komt;
- voorkom je dat je eigen gedachten vastzitten;
- bied je jouw gesprekspartner de mogelijkheid te reageren op en een vervolg te geven aan jouw gedachten;
- geef je een voorbeeld. Je gesprekspartner kan leren van jouw methoden en denkstappen;
- bevorder je de samenwerking. Door samen hardop na te denken wordt de kans op het vinden van oplossingen groter.

Tegen het einde van het gesprek kun je even terugkoppelen naar het begin. Door het gesprek samen te vatten bepalen jullie of alle doelen gehaald zijn of dat er een vervolgspraak nodig is. In sommige gevallen kan een metagesprek erg zinvol zijn. Hierin bespreek je met je gesprekspartner hoe hij of zij de communicatie met jou ervaren heeft.

6.2 Zakelijke boodschappen overdragen en ontvangen

- Houd het kort.
- Zorg voor een ordelijke en overzichtelijke structuur.
- Stem je taalgebruik af op het niveau en de kennis van je gesprekspartner.
Wat weet de ander al van het onderwerp? Wat voor signalen geeft je gesprekspartner? Het uitblijven van vragen of opmerkingen, oogcontact vermijden en in de ruimte staren, wijzen vaak op desinteresse of onbegrip.
- Geef concrete voorbeelden om alles uit te leggen.
- Houd het persoonlijk.
Noem je gesprekspartner soms bij zijn naam, gebruik 'wij' en 'ons' in plaats van 'jij' en 'jouw', laat merken dat je luistert.
- Maak je verhaal aantrekkelijk met voorbeelden en anekdotes.
- Check regelmatig of de ander je nog kan volgen.

6.3 Persoonlijke gedachten en gevoelens overdragen

- Probeer eerst je eigen gevoelens te begrijpen. Wat is de oorzaak?
- Bepaal dan of je je gevoelens wil uiten en zo ja, tegen wie.
- Als je je gevoelens kwijt wilt, probeer ze dan zo duidelijk mogelijk te maken.
- Koppel je gevoelens zo veel mogelijk aan de situatie waarin je je bevindt, ga niet in het algemeen praten.
- Als je al een waardeoordeel wilt geven, geef dan eerst de feiten en daarna pas je oordeel. Benadruk dat het om *jouw* oordeel gaat.
- Besef dat je gesprekspartner het heel anders kan zien.

6.4 Een verzoek doen of een opdracht geven

- Bedenk van tevoren wat je precies wilt vragen of zeggen.
- Kies een goed moment.
- Kondig aan dat je iets wilt vragen of zeggen.
- Let goed op de reactie van de ander.
- Maak een zo concreet mogelijke afspraak.

6.5 Reageren op een opdracht of een verzoek

- Luister rustig naar het verzoek.
- Vraag door als er iets niet duidelijk is.
- Als je niet op het verzoek of de opdracht kunt of wilt ingaan, zeg dat dan rustig en duidelijk en geef daar een reden voor.
- Blijf bij aandringen bij je standpunt en herhaal je uitleg.

6.6 Feedback geven

- Feedback heeft altijd betrekking op het hier en nu.
- Geef feedback op gedrag, niet op een persoon.
- Benoem het gedrag met een concreet voorbeeld.
- Verwoord feedback in de ik-vorm. 'Ik vind het lastig dat jij ...'
- Kies het juiste moment.
- Wees eerlijk.

6.7 Reageren op feedback

- Luister goed en blijf rustig.
- Vraag om verduidelijking.
- Benoem waar je het wel en niet mee eens bent. Zeg wat je eraan zult doen.
- Let goed op de reacties van de ander.

6.8 Luisteren

Actief luisteren is *horen* wat de ander zegt en proberen te *begrijpen* wat de ander zegt. Je kunt actief luisteren door kleine aanmoedigingen ('hmm', 'ja', 'ga verder') te geven, stiltes te laten vallen, vragen te stellen, samen te vatten en gevoelens te reflecteren. Non-verbaal kun je laten weten dat je luistert met je gezichtsuitdrukking, oogcontact, lichaamstaal en aanmoedigende gebaren.

6.9 Vragen stellen

Je kunt open vragen ("Hoe ziet u ...?") en gesloten vragen ("Bent u het eens met...?") stellen. Open vragen geven je gesprekspartner alle ruimte om te antwoorden. Gesloten vragen leveren antwoorden op als 'ja' en 'nee'.

Opdracht 31:

Werk in een groepje van vier personen drie van de situaties 6.1 – 6.09 uit en speel deze eventueel voor de klas.

6.10 Telefoongesprek

Of je nu gebeld wordt of zelf iemand belt, om een goed telefoongesprek te kunnen voeren is het belangrijk dat je een aantal gesprekstechnieken goed onder de knie hebt.

Luisteren

Je hebt twee oren en één mond, gebruik ze ook in die verhouding. Luister meer dan dat je spreekt. Omdat tijdens een telefoongesprek non-verbale communicatie ontbreekt, is het heel belangrijk dat je regelmatig laat horen dat je er nog bent en dat je luistert. Korte signalen als 'hmmhmm', 'jaja' of een herhaling van woorden of korte zinnen geven de persoon aan de telefoon het vertrouwen dat je luistert en het stimuleert de ander om verder te vertellen.

Samenvatten

Samenvatten is op een **objectieve** en korte manier de boodschap van je gesprekspartner weergeven. Bijvoorbeeld:

'Als ik het goed begrijp, vind je dus dat we de Dragon 's Den beter naar een ander tijdstip kunnen verzetten, omdat de bedrijven hun businessplan nog niet af hebben?'

Opdracht 32:

Voer een aantal telefoongesprekken in tweetallen.

Bibliografie

Braas de, Kees en anderen, Vergaderen. Groningen, 2001

De Bono, E. *Zes denkende hoofddeksels*, Amsterdam, 2007

Dr. Martijn Driessen, *De ondernemende ondernemer*, 5^e druk , 2010

Aken van, Pauline, *Durf, leer en presteer; zet jezelf neer*, Amsterdam, 2008

Marleen van der Molen-Willebrands, *Notuleren*, (Fontys Lerarenopleiding Sittard Oktober 2000)

Reijnders, Erik. Basisboek Interne communicatie, 2010

Vonk, Roos, De eerste indruk.

Ervaringen de heer drs. Van Reeve, docent geschiedenis en 20-80learning

Ervaringen mevrouw drs. Van der Ham- van Dijk, C4 20-80learning

Afbeeldingen: www.deltacoaching.nl ; www.2reflect.nl; www.pexels.nl

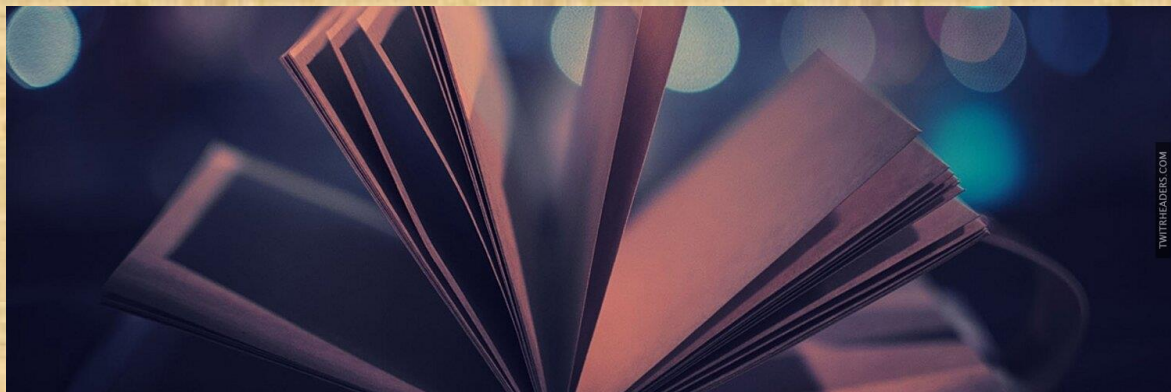
<https://spijkermantrainingen.nl/4-communicatiestijlen-welke-communicatiestijl-past-jou/>

Bijlagen

Deze bijlage is toegevoegd ter ondersteuning van een evenement dat jij met je klas voor een praktijkopdracht organiseert.

Bijlage 1: Draaiboek

Draaiboek ALGEMEEN



Inleiding

.....

.....

.....

.....

.....

Voor u ligt het draaiboek van het

Doelstelling

Hoofddoel is:

.....

.....

.....

Accommodatie

De plaats waar het evenement gaat plaatsvinden is

.....

.....

Werkgroep

.....

.....

.....

.....

Datum en Tijd

Datum:

Tijd:

Inhoudsopgave

1. Contactinformatie
2. Programma
3. Taakverdeling
4. Marketing/ communicatie
5. Activiteiten
6. Catering/ Locatie
7. Financieel overzicht

Bijlagen

Bijlage 1: Plattegrond

Bijlage 2:

Bijlage 3:

Bijlage 4: Lijst genodigden

1. Contactinformatie

Hulpdiensten: (Optioneel om te vermelden)

Algemeen alarmnummer:	112	
Ambulance + brandweer:	112	
Politie		0900-8844 (lage calamiteiten)
Weekenddienst (huisarts):	0900-	(Centrale huisartsenpost)

Contactgegevens extern:

Hier kunnen de gegevens van leveranciers worden ingevoerd.

Contactgegevens werkgroep:

2. Programma

Grove tijdsplanning

3. Taakverdeling

Voorafgaand aan het evenement:

Naam:	Verantwoordelijk voor:
	Locatie Uitnodiging Sprekers regelen
	Catering
	Algemene coördinatie
	Planning taakverdeling

Tijdens het evenement:

Naam:	Verantwoordelijk voor:
	Ontvangst en algemene coördinatie
	Contactpersoon catering
	Algemene coördinatie
	Ondersteunend aan de anderen

4. PR

To do	Kanaal	Datum	Afgerond ?
Uitnodiging verzenden	Mail		
Herinnering verzenden	Mail		
Tijdens evenement:			
Bericht op online media plaatsen met foto	Facebook/LinkedIn/ Twitter		
Na het evenement:			
Bedankbericht sturen	Mail		
Optioneel:			
Leuk berichtje intern plaatsen	Intranet		
aantal dagen vooraf nog een leuk berichtje sturen aan deelnemers	Mail		

5. Activiteit

Hier kun je aangeven wat de activiteiten inhouden gedurende de dag, wat de spreker globaal komt vertellen etc.

6. Catering/ Locatie

De catering op de dag zal worden verzorgd door:

Catering planning:

7. Financieel overzicht

	BEDRAG IN €	SUBTOTAAL
Catering		
Koffie/thee		
Frisdrank		
Alcoholische dranken		
Gebakje		
Fruit		
Borrelhapjes		
Personeel		
Totaal Catering		
Overig		
Sprekers		
Totaal		
TOTAAL EVENEMENT		
TOTAAL EVENEMENT		

Bijlage 1: Plattegrond

In deze bijlage kan je een plattegrond stoppen van bijvoorbeeld de opstellingen in de lokalen en in de centrale hal.

Bijlage 2: Factuur activiteiten

Hier kunnen de eventuele facturen geplaatst worden voor de zaken, mochten die geld kosten.

Bijlage 3: Factuur Catering

Hier kunnen de facturen van de catering geplaatst worden.

Bijlage 4: Deelnemerslijst

In deze bijlage kan je een lijst invoegen met alle aanwezige gasten.

