

1

Jij bent de createur van je eigen leven!



Awakener
bewust leven en werken

AWAKENER

E-COURSE - LES 1

COMMUNICATIE & PERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT

INHOUDSOPGAVE LES 1

1	Communicatie	7
1.1	<i>Communicatie is gebaseerd op een aantal principes</i>	7
1.2	<i>Communicatiemodel</i>	8
1.3	<i>Communicatiemodel - uitleg</i>	9
1.4	<i>Als filters kunnen wij onderscheiden:</i>	10
1.4.1	Tijd, ruimte, materie en energie	10
1.4.2	Taal	10
1.4.3	Herinneringen en beslissingen	10
1.4.4	Metaprogramma's	10
1.4.5	Waarden	10
1.4.6	Overtuigingen	10
1.4.7	Attitudes	10
1.5	<i>Lichaam en geest zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden</i>	12
1.6	<i>Het zijn niet de gebeurtenissen in ons leven die ons vormen, maar onze overtuigingen van wat deze gebeurtenissen betekenen</i>	12
2	Verbale en non-verbale communicatie	14
2.1	<i>Non-verbale communicatie</i>	15
2.1.1	Lichaamstaal	15
2.2	<i>Stemgebruik</i>	15
2.3	<i>Waarnemen</i>	16
2.3.1	Wat kun je met waarnemen?	16
2.3.2	Wat kun je zoal waarnemen?	16
2.3.3	Gezichtsuitdrukking	18
2.3.4	Ogen	18
2.3.5	Spierspanning	19
2.4	<i>Non-verbale aspecten waarnemen en interpreteren</i>	21
2.4.1	De drie gouden stappen	21
2.5	<i>Stemgebruik</i>	24
2.5.1	Wat precies kun je onderscheiden in de stem:	24
3	Congruentie en incongruentie	29
3.1	<i>Je kunt incongruentie herkennen aan:</i>	29
3.1.1	Off day	32
4	Luisteren	33
4.1	<i>Wat levert luisteren je op?</i>	33
4.1.1	Luisteren wordt belemmerd door:	33
4.1.2 Selectieve waarneming	33
4.1.3	Slechte luistergewoonten	34
4.1.4	Word je bewust van je eigen luistergedrag	34

4.2	Actieve luistervaardigheden.....	36
4.2.1	'Zijn bij de ander'	36
4.2.2	Controlevragen.....	36
4.2.3	Tips om je luistergewoonten eenvoudig te verbeteren.....	37
5	Gedicht.....	38
6	Reflectievragen Les 1	

Belangrijk

Om je te realiseren voordat je begint

Je eigen wereldkaart

Tussen hoe je de wereld persoonlijk beleeft en hoe de wereld in werkelijkheid is, zit een verschil. Door bijvoorbeeld opvoeding, opgedane ervaringen, opleiding en je eigen interpretatie hiervan, heb je je eigen waarden, normen en overtuigingen gecreëerd.

Deze werken als filters. Door deze filters neem je de wereld waar. Op deze manier creëer je je eigen unieke wereldkaart. In communicatie is het belangrijk dat je weet en accepteert dat iedereen zijn unieke wereldkaart heeft.

Leermodus

Alles wat je doet, doe je in bepaalde stappen en in een bepaalde volgorde. Dit kun je gebruiken voor iets wat je graag wilt leren. Bijvoorbeeld, je wilt belangrijke beslissingen beter kunnen nemen en je kent iemand die daar heel erg goed in is.

Als je bij diegene al de stappen die hij of zij tijdens het beslissingproces zet, tot in het kleinste detail in kaart brengt en je voert die op dezelfde wijze uit, dan kom je tot hetzelfde resultaat.

Keuzes maken

Als je een keuze maakt, dan doe je dat met de informatie die je op dat moment tot je beschikking hebt en daarmee is het voor die persoon ook de beste keuze, op dat moment. Natuurlijk is het mogelijk dat je op een later moment nieuwe informatie krijgt, waardoor de keuze die je eerder gemaakt hebt nu niet meer de beste keuze is. Door dit te geloven kun je veel milder kijken naar eerder gemaakte keuzes.

De manier waarop je leert, onthoud en uiteindelijk toepast verduidelijken we door:

De leerladder

Een leerproces kent 4 fasen:

Onbewust onbekwaam

In deze fase ben je je niet bewust dat je iets niet kan. Dit is de eerste fase. Je kunt deze fase vergelijken met toen je als klein kind voor het eerst op je fiets mocht en je niet bewust was van het feit dat je dat eerst moest leren.

Bewust onbekwaam

Je stapt op je fiets met behulp van je vader of moeder en merkt direct hoe je wankelt. Sterker nog, dat je zonder deze hulp niet op je fiets kan blijven zitten, laat staan fietsen.

Op dat moment ben je bewust onbekwaam.

Bewust bekwaam

In deze fase mag je oefenen en leren. Misschien wel door eerst te leren fietsen op een driewieler net zolang tot je het aandurft zelfstandig te fietsen.

Zodra je dat durft ben je bewust bekwaam.

Onbewust bekwaam

Dit is de 4de fase. Doordat je het fietsen beheerst kan je het volgende, iets nieuws, leren en start de leerladder weer bij fase 1.

Op deze manier heb je al heel veel geleerd, ook bijvoorbeeld autorijden.

1 Communicatie

Als je in het bezit bent van een rijbewijs, dan betekent dat, dat je ooit bewust hebt moeten leren autorijden. Ofwel, je hebt je auto leren besturen; rechtdoor, de hoek om, een bocht nemen, etc. Ook moest je je route bepalen om op je bestemming aan te komen.

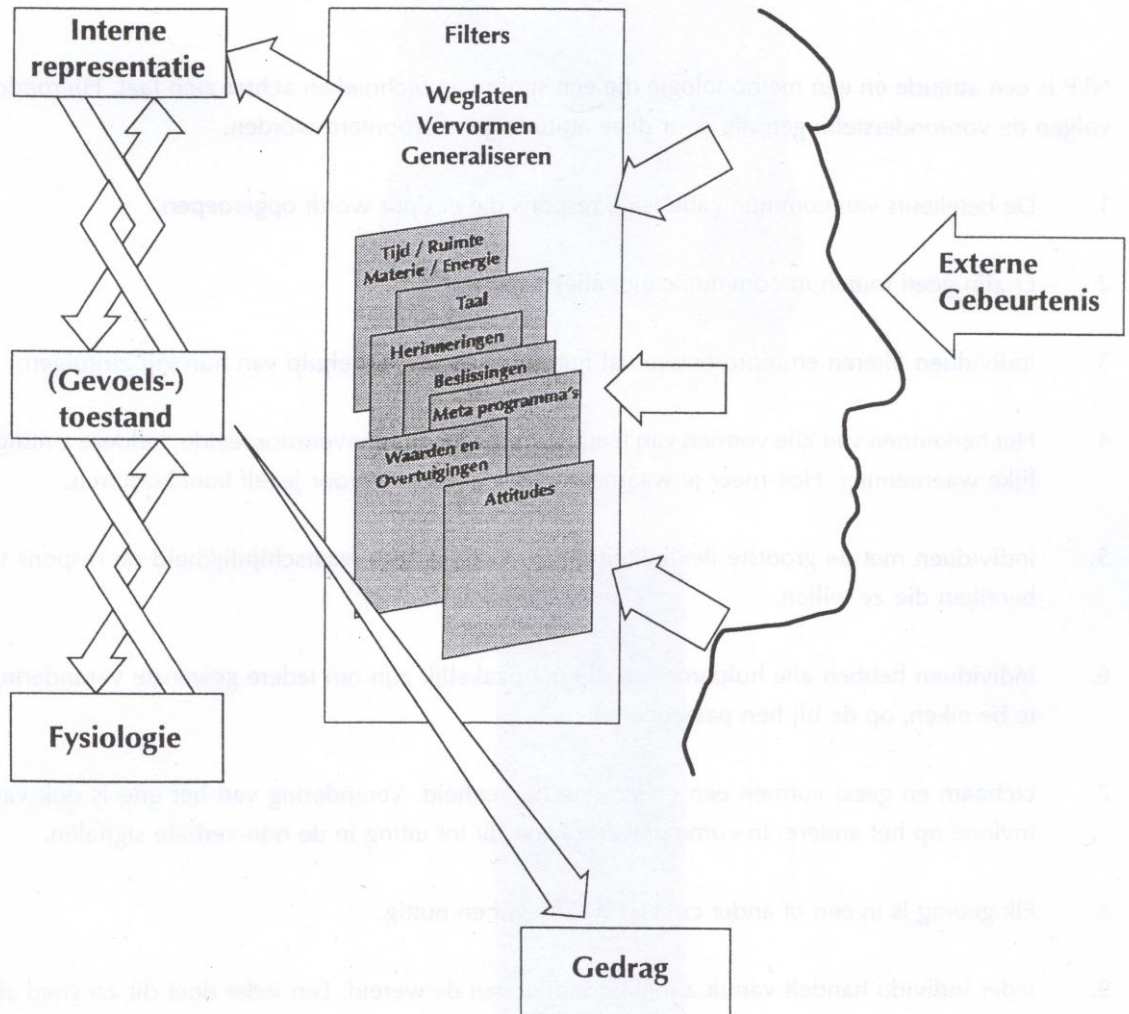
Dat is eigenlijk precies hetzelfde als waar het in communicatie om draait; beseffen dat communicatie je voertuig is.

Als je dit voertuig goed bestuurt c.q. beheerst, kun je datgene bereiken, dat je wilt bereiken en dus komen waar je wilt komen door het bewust gebruiken van je mogelijkheden.

1.1 Communicatie is gebaseerd op een aantal principes

- Wat mensen van henzelf kennen, zien ze ook in een ander.
- Mensen worden vaak aangetrokken door mensen die over dezelfde kenmerken/eigenschappen beschikken als zijzelf.
- Mensen worden eerder beïnvloed door mensen die zij als geloofwaardig kenmerken.
- De meeste mensen houden van mensen en dingen waar ze op kunnen bouwen, die zeker zijn.
- Communicatie is gebaseerd op perceptie, dus slechts op wat mensen denken waar te nemen.

1.2 Communicatiemodel



1.3 Communicatiemodel - uitleg

Het Communicatiemodel is een weergave van de werkelijkheid. Het model beschrijft op een eenvoudige wijze hoe iemands persoonlijkheid werkt.

Gebaseerd op onze waarneming en de manier waarop we informatie filteren maken we een interne voorstelling ofwel een gedachte.

Deze interne voorstelling kan bestaan uit gevoelens, geluiden, beelden, geur, smaak en interne dialoog. De interne voorstelling en fysiologie hebben een belangrijke wisselwerking met elkaar. De stemming is hier de uitkomst van en stuurt het gedrag.

Dit is wat je in de wereld laat zien.

Het filteren van informatie doen wij op 3 manieren:

1. Weglaten: dit doen we onbewust. We nemen slechts op wat we aankunnen.
2. Vervormen: vervormen doen we als we onze huidige presentatie baseren op een verkeerde presentatie van zintuiglijke indrukken. Stel je bent ergens bang voor geweest in het verleden. Dat houdt je altijd vast en je baseert je nieuwe indrukken op je oude angst.
3. Generaliseren: op basis van een eerdere gebeurtenis trek je een globale conclusie en dat is het dan. Deze bepaalt je manier van ermee omgaan de in de toekomst.

Je bent dus afhankelijk van indrukken en wat je daarmee hebt gedaan.

Het communicatiemodel geeft je inzicht in je interne communicatie en inzicht in de werking van je gedrag. Tevens krijg je inzicht in de sturing van het gedrag van anderen.

1.4 Als filters kunnen wij onderscheiden:

1.4.1 Tijd, ruimte, materie en energie

Het filter tijd, ruimte, materie en energie is een van de meest onbewuste filters. Deze filters zijn een persoonlijke beleving. Denk aan hoe een ieder een ander gevoel bij een grote ruimte kan hebben, hoe lang een ochtend is, de bekleding van een bank en wat energie kost of oplevert.

1.4.2 Taal

Taal biedt ons de mogelijkheid om betekenis aan gebeurtenissen te geven. Feitelijk stuurt onze taal onze waarneming. De betekenis die we geven is dus afhankelijk van ons taalvermogen.

1.4.3 Herinneringen en beslissingen

Ons gedrag in het hier en nu wordt bepaald door onze herinneringen en beslissingen in ons verleden. Om alles wat op ons af komt te kunnen structureren, koppelen we deze informatie aan ons model van de wereld, aan datgene dat we in het verleden al eens hebben ervaren. Daarmee houden we tevens ons model van de wereld in stand.

1.4.4 Metaprogramma's

Metaprogramma's zijn stijlen van waarnemen en vaste patronen in het denken en doen van mensen. Het is als het ware software die ons stuurt. Door onze denkgewoonten bepalen we steeds hetzelfde denken en doen.

1.4.5 Waarden

Waarden zijn die dingen waardoor je bijvoorbeeld je werk wilt doen, of een sport of juist iets niet. Waarden zijn contextafhankelijk. Een bepaalde waarde kan je heel belangrijk vinden in je werk en je privé niet uitmaken of omgekeerd.

1.4.6 Overtuigingen

Overtuigingen sturen ons gedrag. Ze zijn ontstaan en dus gevormd door datgene wat gebeurd is in ons leven. Overtuigingen kunnen je vooruit helpen doch ook beperken. Het goede is dat je door aan je overtuigingen te werken, deze kunnen veranderen.

1.4.7 Attitudes

Je 'attitude' houdt in: je houding. Je houding is gekoppeld aan je waarden, criteria en overtuigingen. Deze filters behandelen we ook nog uitgebreid in de komende lessen.

OEFENING: Een geslaagde situatie op je werk

Denk terug aan iets wat voor jou als heel goed geslaagd uitpakte.

Bijvoorbeeld een goed afgerond project.

Schrijf de antwoorden op:

1. Hoe voelde je je toen het afgerond was?
2. In welke situaties heb je nog meer datzelfde gevoel ervaren?
3. Wie waren daarbij aanwezig?
4. In wat voor omgeving voel jij je prettig?
5. Als dingen goed uitpakken, wat zeg je dan tegen jezelf?
6. Kan je je nog goede situaties herinneren van je lagere schooltijd?
7. Wat voor type kinderen of mensen horen daarbij voor je?
8. Wat vindt je belangrijk om te hebben in situaties die goed gaan?
9. Heb je 1 of meer van deze dingen van huis uit mee gekregen?
10. Als dingen goed gaan, hoe presenteer jij dat?

In het kader van het Communicatiemodel is het goed om te beseffen dat:

1.5 Lichaam en geest zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden

Lichaam en geest reageren op elkaar en beïnvloeden elkaar wederzijds.

Een gedachte heeft direct een lichaamsreactie tot gevolg en een lichamelijke gevoel zal een effect hebben op de gedachten of stemming.



Als je denkt aan die leuke vakantie, dan zal dit een bepaald gevoel opleveren, zoals ook de gedachte aan een vervelend bericht, een gevoel oplevert. Heb je fysieke klachten, dan zal dit andere gedachten opleveren dan dat je helemaal fit en energiek voelt. Soms kunnen emotionele spanningen zulke sterke lichamelijke reacties teweeg brengen, dat ze kunnen leiden tot psychosomatische klachten of ziekten.

1.6 Het zijn niet de gebeurtenissen in ons leven die ons vormen, maar onze overtuigingen van wat deze gebeurtenissen betekenen

Door de filters van jouw unieke wereldkaart, neem je de wereld waar en geef je betekenis aan de gebeurtenissen die je meemaakt. De betekenis die je eraan geeft, zal ook je gedrag bepalen. Zie naast de onderstaande uitspraken, ook het sprekende voorbeeld hiervan.

*"Ervaring is niet wat er met iemand gebeurt;
het is wat iemand doet met wat er met hem gebeurt."
-Aldous Huxley-*

*"De mens is niet het product van omstandigheden;
omstandigheden zijn het produkt van de mens."
-Benjamin Disraeli-*



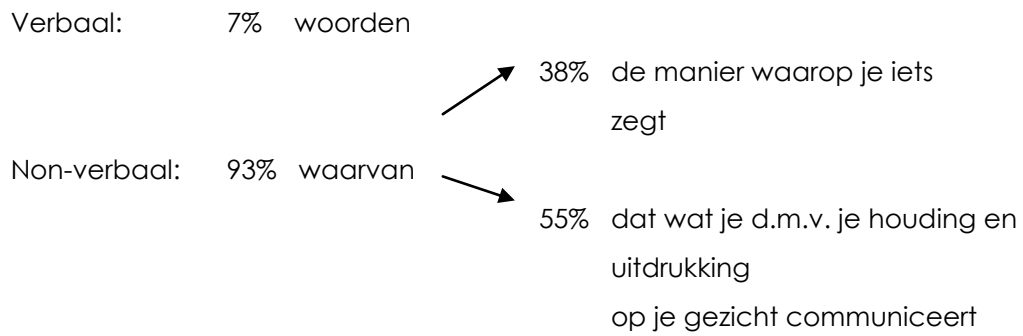
Hij was verbitterd en gemeen, een alcohol- en drugsverslaafde, die zichzelf enkele malen bijna het leven benam. Nu zit hij voor de rest van zijn leven in de gevangenis vanwege de moord op een caissière van een slijterij die "hem in de weg stond". Hij heeft twee zonen, die een kleine elf maanden na elkaar geboren zijn. Van hen groeide er één op om "het als zijn vader" te worden: een drugsverslaafde die leefde van stelen en het bedreigen van anderen, totdat ook hij de gevangenis in ging vanwege een poging tot doodslag. Met zijn broer is het echter heel anders afgelopen: een man met drie kinderen die geniet van zijn huwelijk en echt gelukkig lijkt te zijn. Als regionale bedrijfsleider van een belangrijke nationale onderneming, vindt hij zijn werk zowel uitdagend als bevredigend. Hij is lichamelijk fit en is niet verslaafd

aan alcohol of drugs. Hoe kan het zijn dat deze twee jonge mannen zo verschillend zijn gebleken, terwijl ze in bijna dezelfde omgeving zijn opgegroeid? Aan hen beiden werd persoonlijk gevraagd, zonder dat ze het van elkaar wisten: "Waarom is je leven zo geworden?" Verbazingwekkend genoeg gaven beiden precies hetzelfde antwoord: "Wat zou ik anders hebben kunnen worden met zo'n vader?"

uit: Stap in je Grootheid van Anthony Robbins

2 Verbale en non-verbale communicatie

Communicatie bestaat uit een verbaal en non-verbaal gedeelte en is als volgt opgebouwd:



2.1 Non-verbale communicatie

Omdat communicatie slechts voor 7% uit woorden bestaat en voor 93% uit non-verbale aspecten, gaan we daarom allereerst in deze cursus uitvoerig in op de non-verbale communicatie.

De verbale communicatie wordt behandeld in Les 2.

2.1.1 Lichaamstaal

Je lichaamstaal is 55% van de communicatie en de moeite dus waard om je daarvan bewust te leren zijn.

Eigenlijk kan je dus zeggen dat je lichaam allerlei signalen uitzend, communiceert zonder woorden te gebruiken. Dat geldt voor jou en net zo voor je gesprekspartner. Lichaamstaal geeft informatie over hoe je denkt en je voelt, je stemmingen. Door je daarvan bewust te zijn heb je vele eerder in de gaten wat er werkelijk gezegd wordt en wat van belang is voor jou en de ander.

Een belangrijk punt in het kader van lichaamstaal en stemgebruik is dat ook cultuur en religie hier een rol speelt. Waar zuidelijke landen zich bedienen van hun stem en expressief in hun gebaren zijn, zijn mensen uit Aziatische landen veel meer ingetogen.

Het is een gegeven dat de ene persoon veel expressiever in zijn uitingen is dan de ander. Betekent ook dat het noodzakelijk is dat je leert checken of datgene wat je waarneemt ook klopt bij de persoon in kwestie.

Hier geldt, als bij zoveel zaken, oefening baart kunst.

Door de lichaamstaal van de gesprekspartner nauwkeurig waar te nemen en datgene dat je waarneemt te gebruiken om vragen te stellen, kun je veel extra informatie verzamelen.

We zullen hierna ingaan op de lichaamstaal van zowel jezelf als van de ander, hoe je deze kan waarnemen met behulp van de drie gouden stappen en de betekenis van congruentie en incongruentie.

2.2 Stemgebruik

38% van de non-verbale communicatie bestaat uit het gebruik van je stem.

Dus niet de woorden echter geluiden als zuchten, gapen, stiltes laten vallen, intonatie e.d. behoren tot stemgebruik.

Hier komen we later in deze les op terug.

2.3 Waarnemen

In communicatie is het belangrijk dat je non-verbale veranderingen (zoals ademhaling, gelaatskleur, houding, gebaren, enz.) objectief en nauwkeurig waarneemt. Een non-verbale verandering kan plaatsvinden na een gebeurtenis of uitspraak die leidt tot een innerlijke reactie (= emotie).

Objectief, dat wil zeggen: je laat het oordeel en de interpretatie van de reactie achterwege. Neem ook waar wanneer èn waar precies deze veranderingen optreden.

Ook hier geldt: 55% van de communicatie wordt bepaald door fysiologie (houding, mimiek en dergelijke), 38% wordt bepaald door de manier waarop je iets zegt en slechts 7% door de woorden die je gebruikt.

2.3.1 Wat kun je met waarnemen?

Als je datgene dat je waarneemt meeneemt in de vraagstelling naar de ander, dan kun je heel veel informatie verkrijgen. Bovendien voelt de ander zich serieus genomen, omdat hij de kans krijgt om te zeggen wat er in hem omgaat.

2.3.2 Wat kun je zoal waarnemen?

Fysiologie:

- gelaatskleur
- gezichtsuitdrukking
- mimiek
- mond
- ogen
- spierspanning
- lichaamstemperatuur
- ademhaling
- mannen: adamsappel
- handen en voeten
- houding
- neusvleugels

oefening: waarnemen

Denk aan 2 personen die je aardig/prettig vindt

- Wat valt je op op het gezicht van beiden?
- Schrijf dat op.

Denk aan 2 personen die je minder of helemaal niet aardig/prettig vindt

Schrijf dat ook op

- zitten er overeenkomsten in in wat je wel aardig/prettig vindt?
- zelfde geldt voor niet aardig/onprettig.

- hoe reageer jij zelf hierop?

Natuurlijk is het nog beter als je deze oefening 'live' face to face doet.

2.3.3 Gezichtsuitdrukking

Doordat we veel spieren in ons gezicht hebben, zijn we ook in staat om veel verschillende reacties op ons gezicht te laten zien.

Bedenk maar eens wat we kunnen doen met onze wenkbrauwen en voorhoofd.

Door deze te gebruiken geven we uitdrukking aan onze gevoelens.

Je mimiek toont de ander als het ware jouw binnenwereld op dat moment.

Onze emoties zijn ook heel duidelijk waarneembaar in de ogen. Er wordt niet voor niets gezegd dat onze ogen de spiegel van onze ziel zijn.

Dat houdt ook in dat als je de waarheid geweld aan doet, je vaak moeite hebt om de ander aan te kijken. Want, je kan wel leren om je gezicht in de plooi te houden. Echter, je ogen kunnen niet faken. Denk maar als je verliefd bent: je ogen spreken boekdelen. Het is niet mogelijk om je ogen dan bedroefd te laten staan.

2.3.4 Ogen

Emoties die je in ogen kan 'lezen' zijn:

- blij, gelukkig;
- bang, geschrokken;
- boos, woedend;
- bedroefd, verdrietig.

Ogen zijn belangrijke communicatie instrumenten, want je kijkt mensen aan of niet. In beide gevallen zijn daar duidelijke redenen voor.

We hebben diverse redenen om mensen te willen aankijken:

- we willen contact maken, praten;
- we willen iets van de ander, feedback bijvoorbeeld;
- we willen iets uiten, zoals boosheid, ongenoegen of juist hoe blij we zijn.

Als we mensen niet willen aankijken, dan:

- willen we allereerst geen contact;
- doen we de waarheid geweld aan;
- zijn we in ons eigen gedachtenwereld;
- durven we niet door verlegenheid of angst .

2.3.5 Spierspanning

Soms verstijven mensen als het ware. Wat je dan ziet is dat de kaken stijf op elkaar geklemd worden, of de vuisten gebald worden, of de schouders opgetrokken. In deze gevallen worden de spieren aangespannen en is het raadzaam om even een pauze in het gesprek in te lassen om weer even tot rust te komen.

Dat geldt voor jou als het je overkomt of de ander.

Als een mens in de situatie van spierspanning terechtkomt, zit hij als het ware in een tunnelvisie en kan hij alleen nog maar zien, voelen wat hem in die situatie heeft gebracht.

Leuk om te weten:

Vrouwen kunnen minder gemakkelijk een pokerface trekken door hun ogen.

Mannen "verraden" zich door hun adamsappel.

oefening: Bewust worden van de emotie 'boosheid' in je lichaam

Denk terug aan een situatie waarin je boos op een persoon was.
Lees het onderstaande eerst goed door en doe daarna je ogen dicht.

Leef je helemaal weer in die situatie in met die persoon waar je boos op was.
Wordt je bewust van je ademhaling en waar deze in lichaam zit.
Voel wat er met je spierspanning gebeurt: je kaken, je schouders, je dichte ogen.

1. Je kan je voorstellen dat dit je veel energie kost.
2. Een ander kan jouw non-verbale communicatie lezen.
3. Leer op een effectieve manier je boosheid te verwoorden
(Dit behandelen we in Les 2, verbale communicatie.)

2.4 Non-verbale aspecten waarnemen en interpreteren

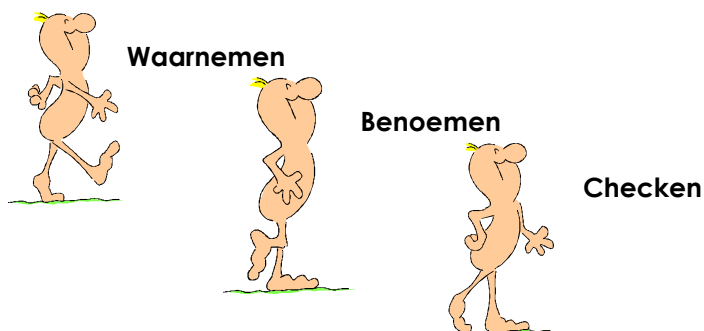
Non-verbale aspecten krijgen pas betekenis als ze worden gelezen door de ander en vervolgens vertaald. Om daar een structuur in aan te brengen hebben we de 3 gouden stappen bedacht.

2.4.1 De drie gouden stappen

Je kunt, met de datgene dat je hebt waargenomen, vragen stellen aan de ander. Zo kun je veel extra informatie over de ander te weten komen.

Je kunt hiervoor gebruik maken van de "drie gouden stappen":

1. **Waarnemen** vb: Angeliqve ziet dat Hans met gefronste wenkbrauwen zit.
2. **Benoemen** vb: Hans, ik zie dat je met gefronste wenkbrauwen zit.
3. **Checken** vb: Wat is er aan de hand?





Angelique gebruikte in het voorbeeld de 3 Gouden Stappen.
Ze staan hieronder beschreven.



Waarnemen → Angelique zag dat Hans zijn wenkbrauwen gefronst had.



Benoemen → Angelique zei: "Hans, je zit met je wenkbrauwen gefronst, ..."



Checken → vervolg van haar zin: "..., wat betekent dat?"

oefening: 3 Gouden stappen toepassen

Vraag aan een collega of goede bekende iets te vertellen wat deze niet leuk vindt en doet alsof hij het wel leuk vindt.

Pas de 3 gouden stappen toe.

Bespreek nadien of je waarneming klopte voor de ander en de manier waarop je het benoemde.

2.5 Stemgebruik

38% van de non-verbale communicatie bestaat uit het gebruik van je stem. Dus niet de woorden echter geluiden als zuchten, gapen, stiltes laten vallen, intonatie e.d. behoren tot stemgebruik.

Hier komen we later in deze les bij 'incongruentie' op terug.

2.5.1 Wat precies kun je onderscheiden in de stem:

- toon
- volume
- spreesnelheid
- articulatie
- timbre
- intonatie (meeste impact)

Zou je een verhaal heel monotoon kunnen vertellen, dan wordt het lastig je verhaal 'over de toonbank te krijgen'.

Juist door 'kleur' aan je woorden te geven, geef je je verhaal een boodschap mee.

Je zal ongetwijfeld een situatie mee gemaakt hebben waardoor je later zei: de manier waarop die ander dat verwoordde ”.

De manier waarop zegt dan veel over de intonatie en veelal ook de articulatie.

Toon

De toon waarop je iets verteld kan bijvoorbeeld aardig of boos zijn.

Volume

Het volume zegt alles over hoe zacht, hard of luid je spreekt

Spreesnelheid

Als je heel opgewonden en blij bent, spreek je meestal sneller dan wanneer je, terwijl je nog een beetje nadenkt, aan het spreken bent.

Articuleren

Hoe zorgvuldiger je je woorden uitspreekt, des te duidelijker je verstaanbaar bent. Ook is het makkelijker 'gewicht' aan je woorden mee te geven als je duidelijk articuleert (spreekt).

Timbre

Spannende verhalen worden spannend door de juiste klankkleur in je verhaal te stoppen. Deze klankkleur heet je 'timbre'.

Als je 'zoete' woordjes verteld tegen bijvoorbeeld je geliefde, doe je dat meestal door gebruik te maken van het timbre in je stem.

Intonatie

Wanneer mensen het hebben over 'de manier waarop zij dat zei...!'"

Dan hebben zij het over de intonatie van haar stem.

Da manier waarop wij onze woorden uitspreken (de intonatie) heeft meeste impact. Deze wordt dan ook vaak als vervelend ervaren.

OEFENING: stemgebruik (1)

Vertel aan een goede bekende een verhaal over iets dat je net meegemaakt hebt en je geraakt heeft in positieve zin en waarvan je denkt dat het ook leuk/goed is voor de ander.

Neem na afloop de oefening met de ander door en vraag of deze de door jou toegepaste stem-elementen ook heeft herkend.

1. Start met het beginstukje een beetje spannend te vertellen door het gebruik van het **timbre** in je stem.

Timbre

Spannende verhalen worden spannend door de juiste klankkleur in je verhaal te stoppen. Deze klankkleur heet je 'timbre'.

Als je 'zoete' woordjes verteld tegen bijvoorbeeld je geliefde, doe je dat meestal door gebruik te maken van het timbre in je stem.

2. Vervolgens vertel je wat je heel leuk vond op een vrolijke **toon**.

De **toon** waarop je iets verteld kan bijvoorbeeld aardig of boos zijn.

3. Dat wat je leuk vond dik je aan door het duidelijk, met iets meer **volume** en heel enthousiast, te vertellen

Volume

Het volume zegt alles over hoe zacht, hard of luid je spreekt.

4. Doordat je het leuk vindt, ga je (automatisch) je **spreeksnelheid** iets opvoeren.

Spreeksnelheid

Als je heel opgewonden en blij bent, spreek je meestal sneller dan wanneer je, terwijl je nog een beetje nadenkt, aan het spreken bent.

5. Stel je voor dat je van mening bent dat wat jij meegemaakt hebt, de ander ook zou moeten meemaken, denk er dan aan om duidelijk te **articuleren**.

Articuleren

Hoe zorgvuldiger je je woorden uitspreekt, des te duidelijker je verstaanbaar bent. Ook is het makkelijker 'gewicht' aan je woorden mee te geven als je duidelijk articuleert (spreekt).

6. Om die ander te 'overtuigen' is het van belang om het juiste 'gewicht' aan je woorden mee te geven door deze met een bepaalde **intonatie** uit te spreken.

Intonatie

Wanneer mensen het hebben over 'de manier waarop zij dat zei...!'" Dan hebben zij het over de intonatie van haar stem. Da manier waarop wij onze woorden uitspreken (de intonatie) heeft meeste impact. Deze wordt dan ook vaak als vervelend ervaren.

oefening: stemgebruik (2)

Misschien heb je een sprookjesboek in de kast staan of heb je kinderen en heb je voorleesboeken.

Neem in ieder geval een boek waarin kleine verhalen staan.

Lees een verhaal hardop en maak gebruik van de 6 elementen in je stem om hiermee te oefenen.

Tip: wil nu nu deze 2 oefeningen zelf bewust horen hoe je stem klinkt, neem deze op, bijvoorbeeld op je voicemail.

Luister goed hoeveel je van de stem-elementen gebruikt.

Vind je het goed, laat je het zo.

Wil je deze bewust meer toepassen, verander het net zolang tot dat je vindt dat je stem weergeeft wat je erin legt, over wil laten komen.

3 Congruentie en incongruentie

Het belangrijkste bij je verbale en non-verbale communicatie is: **congruentie!**

Als je gevoel en verstand (emotie en ratio) niet op één lijn zitten, dan ben je incongruent.

Bijvoorbeeld: Je denkt, het is slim om deze cursus nu te volgen en dat voelt helemaal niet goed. In dit voorbeeld is er sprake van incongruentie.

Als je incongruent bent, dan komt je verbale communicatie niet overeen met dat wat je non-verbaal uit. Dit gebeurt vaak onbewust. Als je met iemand in gesprek bent die incongruent is, dan heb je dit vaak door. Je kunt het niet altijd benoemen, het is een soort onderbuik gevoel: het klopt niet helemaal wat hij zegt.

Het is van belang om jezelf bewust te zijn van je eigen incongruenties, want dat wat je uitstraalt, is dat wat je ontvangt!

Zelfs als je iets anders zegt.

Dat wat je non-verbaal zegt, wordt door de ander als waar zijnde aangenomen.

3.1 Je kunt incongruentie herkennen aan:

- wiebelen van links naar rechts
- "ja" zeggen en "nee" knikken en andersom
- ... uhhhhm ... uhhhm ...
- zuchten
- kleuren
- wegstaren
- monotoon praten
- schamper lachen
- adamsappel bij de mannen
- stelling geponeerd op vragende toon
- tegengestelde dingen: een lach en direct daarna een verstarring in het gezicht

Let op: neem nooit direct aan dat het gaat om incongruentie!

Check altijd door het stellen van vragen of er daadwerkelijk sprake is van congruentie.



Angelique vraagt Jan of hij het leuk vindt om geïnterviewd te worden voor het personeelsblaadje.

Congruent:

Jan zegt: "Nee, joh, alsjeblieft niet!" Hij schudt "nee" met zijn hoofd en maakt met zijn arm een "wegslaand" gebaar van links naar rechts.

Incongruent:

Jan krijgt een glimlach op zijn gezicht, wacht heel even met antwoorden en zegt dan met een hapering in zijn stem: "Nee, eh hh, dank je, vraag maar eh hh, een ander." Aan het einde van de zin, gaat zijn toon een beetje omhoog, waardoor het lijkt alsof hij een vraag stelt.

Jan is nu niet congruent, dit kun je merken door goed te kijken en te luisteren.

Je zou Jan de volgende vraag kunnen stellen: "Jan, eerst zag ik een glimlach en daarna zeg je "nee, eh hh," wat betekent dat?"

oefening: Incongruent gedrag

Bedenk ten minste 3 situaties waar jij de afgelopen tijd incongruent gedrag vertoonde.

Schrijf op per situatie:

- wat voelde je?
- welke gedachten gingen er door je hoofd?
- wat deed (zei) je daadwerkelijk?
- hoe reageerde je gesprekspartner?
- wat voor gevoel hield je over aan de situatie?

3.1.1 Off day

Overkomt het je weleens? Je staat op en je hebt direct het idee: "dit wordt helemaal niks vandaag" of er zit van alles al direct tegen. Of nog erger, je verslaapt je. Kortom een echte 'off day'.

Dan kan je 2 dingen doen. 1: je houdt je vervelende gevoel vast. Er zal dan vast nog wel het nodige gebeuren.

Of, je gaat aan de slag met het volgende:

oefening:

- Zet je beide voeten stevig op de grond. Bijvoorbeeld voordat je op je fiets stapt of de auto in of gewoon de deur uitgaat en op straat stapt.
- Adem goed door naar je buik en blaas uit
- Recht je rug en borst vooruit
- Zet een paar stappen na dit te hebben gedaan
- Adem goed door en blaas uit.

Wat ook helpt is hardop even iets positiefs tegen jezelf zeggen.

Je aandacht verlegt zich dan van binnen naar buiten.

Hierna zal je merken dat er heel snel iets in je verandert, verbeterd. Je bent namelijk met je fysiologie (je eigen lichaamstaal) aan de slag geweest.

Dit zorgt ervoor dat je je 'off day' als het ware van je afschudt.

4 Luisteren

In communicatie speelt het luisteren een grote rol. Tussen horen en luisteren, zit een groot verschil. Luisteren is voor velen geen gemakkelijke opgave. Het is echter van onschatbare waarde als het gaat om effectieve communicatie. Goed luisteren versterkt het contact met de ander. Door goed te luisteren win je sympathie en het vertrouwen van de ander.

4.1 Wat levert luisteren je op?

- Luisteren vergroot je kennis en geeft informatie (over wat gezegd wordt, niet gezegd wordt, dat wat verondersteld en geïmpliceerd wordt).
- Je kunt je communicatie afstemmen op wat je beluistert.
- Je kunt controleren of je gesprekspartner je begrijpt.
- Je voorkomt herhalingen van wat al besproken is.
- Je wint en vergroot het vertrouwen van je gesprekspartner.
- Je krijgt feedback over je eigen communicatie.

4.1.1 Luisteren wordt belemmerd door:

- Selectieve opname c.q. waarnemingsvermogen van de luisteraar.
- Slechte luistergewoonten van de luisteraar.

4.1.2 Selectieve waarneming

Ons waarnemingsvermogen is beperkt. Het gelijktijdig verdelen van aandacht op alle binnenkomende signalen is niet mogelijk. Zowel bewust als onbewust wordt ons waarnemingsvermogen beïnvloed, waardoor een selectieve waarneming plaatsvindt.



Bewust → gerichte aandacht

Je bent op je werk en je luistert naar je collega en niet naar het verkeer buiten of de radio die aanstaat. Je richt je op dat moment bewust op je collega die tegen je praat. Je hoort dus, wat je wilt horen.

Onbewust → onbewuste afleiding (ruis)

Je spreekt dan over afdwalen of dagdromen.

Je bent in gedachte nog bezig met het gesprek dat je net gevoerd hebt met een collega, terwijl je nu met iemand anders aan de telefoon zit.

4.1.3 Slechte luistergewoonten

In de loop der jaren ontwikkel je je eigen luistergewoonten, die het communicatieproces negatief kunnen beïnvloeden. Factoren die je luistergewoonten negatief beïnvloeden zijn:

- Zelf teveel willen praten.
- Te snel conclusies trekken.
- Voortijdig een antwoord formuleren.
- Alleen horen wat je wilt horen.
- Voorspellen wat men gaat zeggen.
- Woorden verkeerd begrijpen of uitleggen.
- Vooroordelen en vooringenomenheid.
- Gebrek aan concentratie.
- Gebrek aan belangstelling of interesse voor de ander.
- Het oneens zijn met de spreker en niet meer luisteren.

4.1.4 Word je bewust van je eigen luistergedrag

Om belemmerend luistergedrag te kunnen afleren en veranderen, moet je jezelf eerst bewust worden van je eigen luistergewoonten.

oefening: Luistergewoonten

Pas de volgende stappen toe:

- Loop het bovenstaande lijstje nog eens door en herken welke Luistergewoonten jij zelf hebt ontwikkeld en schrijf ze op.
- Maak een top 3 welke je allereerst wilt veranderen.
- Controleer jezelf regelmatig tijdens gesprekken.
- Weiger belemmerend luistergedrag van jezelf te tolereren.

Bewustwording is de sleutel tot verandering!

4.2 Actieve luistervaardigheden

Communicatie houdt in uitwisseling. Zonder actief te luisteren kan er geen sprake zijn van uitwisseling.

'Actief luisteren' is een vaardigheid die van belang is om je eigen te maken.

Hoe actiever je luistert, hoe constructiever je gesprek.

Je begrijpt dat als je een gesprek aan de telefoon voert en tegelijkertijd je e-mail checkt, hier geen sprake is van actief luisteren. Actief luisteren betekent: 100% aandacht.

100% aandacht zet in je door:

- je houding;
- oogcontact maken;
- open vragen stellen
- waar nodig zwijgen en 'zijn bij de ander' (zie onder, komt ook later terug in de les bij de gespreksvaardigheden)
- samenvatten waar het gesprek over gaat
- eventueel controlevragen (zien onder) stellen

4.2.1 'Zijn bij de ander'

De aandacht is gericht op de ander.

Je verbale en non-verbale signalen zijn afgestemd op die van de ander. Van belang is het maken van goed oogcontact en veel gebruik van het woord "jij".

Je laat merken dat je luistert door bijvoorbeeld te glimlachen en op het juiste moment ondersteunende woorden te gebruiken als 'oh', 'goh', 'ja, en'.

4.2.2 Controlevragen

Als je wat je ziet interpreteert, stel dan altijd controlevragen. Dit is van belang om er achter te komen of je ook daadwerkelijk het juiste hebt waargenomen en/of gehoord.

Controle vragen zijn bijvoorbeeld

Heb ik het goed gehoord/begrepen dat...;

Klopt het dat...;

Je zegt..... en bedoel je dan.....;

Wil je zeggen dat....

4.2.3 Tips om je luistergewoonten eenvoudig te verbeteren

- Concentreer je niet teveel op wat jezelf gaat of wilt zeggen.
- Richt je aandacht op de ander.
- Laat je niet afleiden door zaken die je irriteren (zoals non-verbale en omgevingsfactoren). Gebruik ze als extra informatie.
- Laat je persoonlijke oordeel achterwege en concludeer niet voordat de ander uitgesproken is.
- Stel regelmatig controlevragen*.
- Zet je eigen wereldmodel opzij en praat vanuit een objectieve positie.
- Durf vragen te stellen als je iets niet weet, niet begrijpt of niet verstaat.
- Indien je naar feitelijke, inhoudelijke informatie zoekt, let dan vooral op wat gezegd wordt.
- Indien je naar patronen, processen en structuur zoekt, let dan ook op hoe de informatie gepresenteerd wordt.

5 Gedicht

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij adviezen te geven,
dan doe je niet wat ik vraag.

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij te vertellen
waarom ik iets niet zo moet voelen
als ik het voel,
dan neem jij mijn gevoelens niet serieus.

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij denkt dat je iets moet doen
om mijn problemen op te lossen,
dan laat je mij in de steek,
hoe vreemd dat ook mag lijken.

Misschien is dat de reden waarom
voor sommige mensen bidden werkt,
omdat een God niets terug zegt en
hij geen adviezen geeft of
probeert om dingen voor je te regelen.
Hij luistert alleen maar en vertrouwt erop
dat je zelf er wel uitkomt.

Dus, alsjeblieft, luister alleen maar naar me
en probeer me te begrijpen.

En als je wilt praten,
wacht dan even, en ik beloof je
dat ik op mijn beurt naar jou zal luisteren.

Leo Buscaglia

6 Reflectie vragen les 1

Noem 3 principes waarop communicatie gebaseerd is

Wat houdt het Communicatiemodel in

Noem 3 manieren waarop wij informatie filteren

Welke filters zijn er

Uit hoeveel % bestaat non-verbale communicatie en hoeveel % verbale communicatie

Hoeveel % is lichaamstaal

Hoeveel % je stemgebruik

Wat kan je allemaal non-verbaal waarnemen. Noem er tenminste 6.

Waarvoor is lichaamstaal van belang

Wat kan je van de gezichtsuitdrukking aflezen

Wat kan je in ogen lezen

Wat zijn de 6 elementen van de stem en geef per element een voorbeeld wat je ermee kan

Wat zijn de 3 gouden stappen

Geef een voorbeeld hoe deze werken in de praktijk

Wat houdt incongruentie in

Waarom kan je incongruentie herkennen

Wat kan je zelf doen aan een off-day

Wat kan goed luisteren je opleveren

Noem tenminste 5 slechte luistergewoonten

Wat heb je nodig om 100% aandacht te hebben in een gesprek

Wat is 'zijn' bij de ander

Waarom is 'zijn' bij de ander belangrijk in een gesprek

Wat is het belang van controlevragen

Noem 3 controlevragen

Noem 4 punten hoe je je luistergewoonten kan verbeteren.