

Kernachtig communiceren

De draad van mijn verhaal

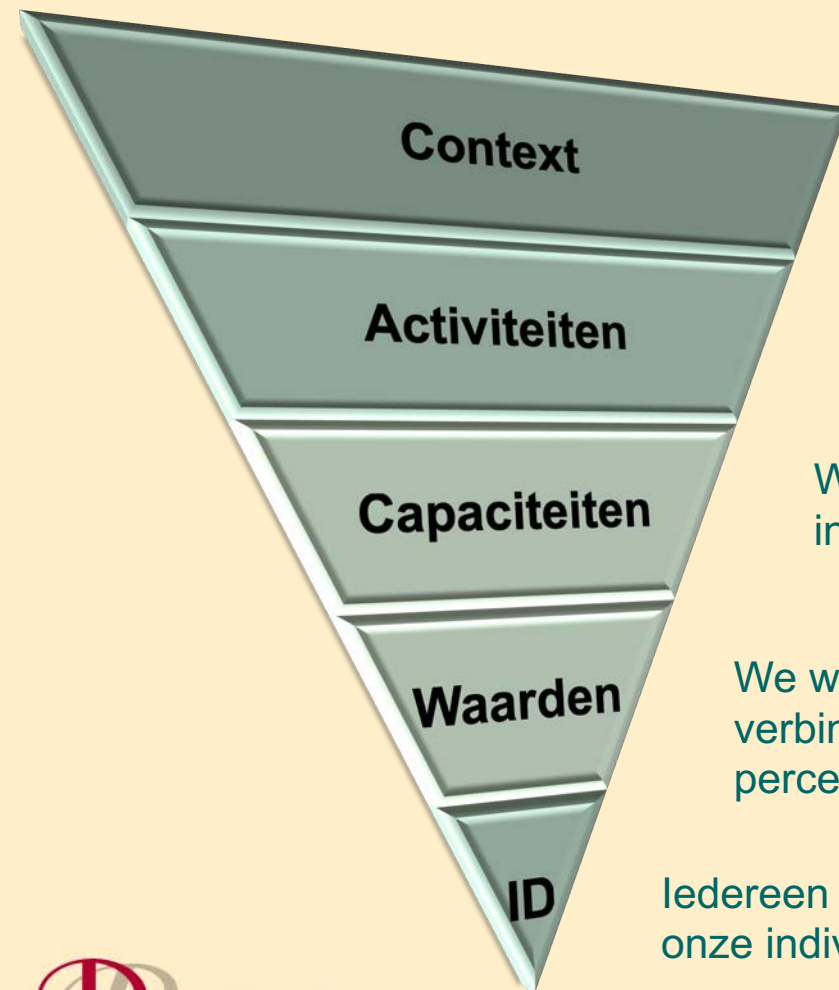
- Generaliseren en concretiseren
- Hoofd en bijzaken
- Werken met tijdlijnen
- Verbaliseren en visualiseren

De kern van mijn boodschap

- Taalpatronen
- Samenvatten
- Werken met voorbeelden
- Puntig en hoekig communiceren

Achtergrond

Betere prestaties door diepere samenwerking



We hebben een opdracht, vergaderen en werken in dezelfde omgeving. Volgens een structuur

We bepalen en verdelen samen acties. We werken individueel en samen aan een gedeeld doel.

We weten waar ieder goed in is, zetten dat effectief in, versterken elkaar. Gedeelde passie en motivatie.

We weten wat de ander drijft en belangrijk vindt. We verbinden individuele ideeën, waarden, doelen en percepties

Iedereen kan maximaal zichzelf zijn. We verbinden onze individuele intentie en inspiratie.

Achtergrond Authentieke Inspiratie

Zin krijgen



Omgaan met frustratie
Inspiratie vinden
Jezelf motiveren

ZIN hebben



Initiatief nemen

Zin geven



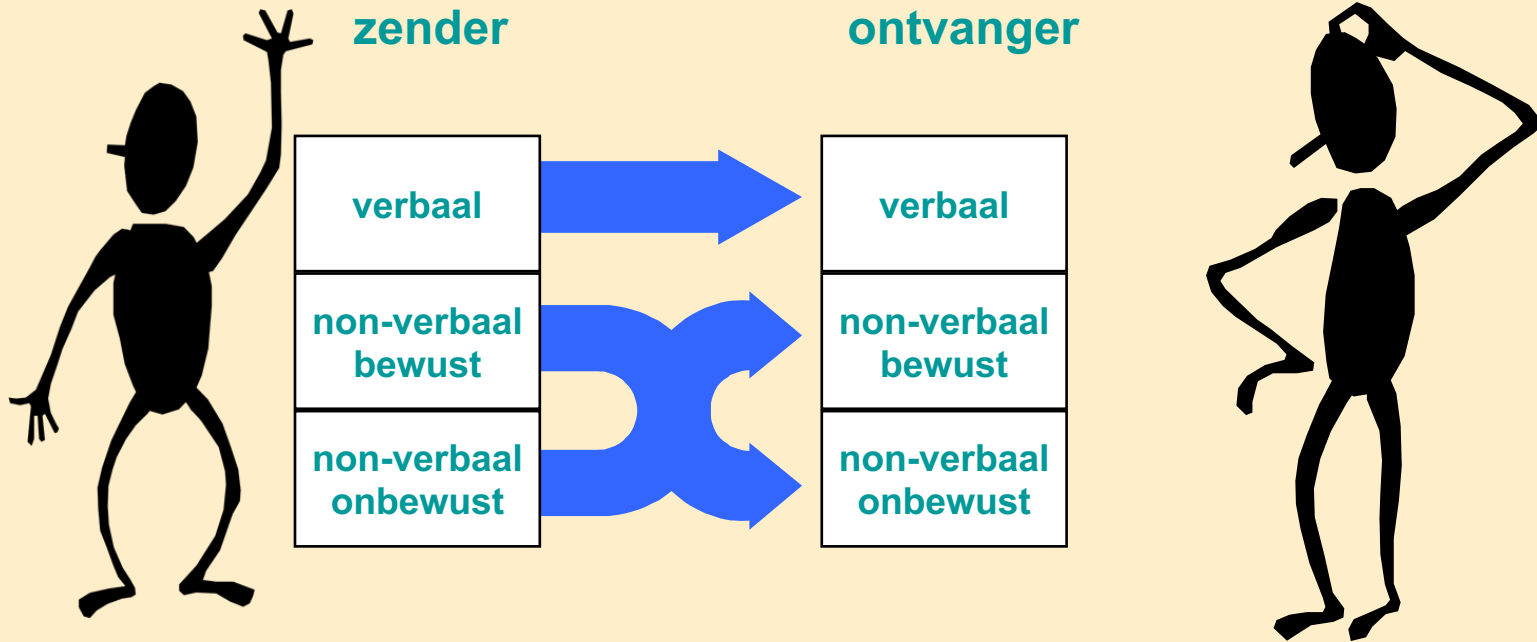
Creëren
Realiseren
Integreren

Begrippenkader

Hoe herken je goede communicatie?

- Op het juiste moment
 - Op de juiste plaats
 - Op de juiste manier
- 
- Gericht op de juiste mensen (groep - persoon)
 - Binnen het relationele kader (verwachtingen)
 - Gericht op een (vooraf) bepaald effect - focus

Communicatie is meer dan inhoud



Kernachtig communiceren

De draad van mijn verhaal

- Generaliseren en concretiseren
- Hoofd en bijzaken
- Werken met tijdlijnen
- Verbaliseren en visualiseren

De inhoud: De kaart is niet het gebied

Weglating, vervorming en generalisatie

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Weglating | 1. <i>Het gaat niet goed</i> |
| 2. Geen onderwerp | 2. <i>Er moet meer gewerkt worden</i> |
| 3. Vaag zelfstandig naamwoord | 3. <i>Het management is gek</i> |
| 4. Vaag werkwoord | 4. <i>We werken niet samen</i> |
| 5. Halve vergelijking | 5. <i>We doen het nu beter</i> |
| 6. Nominalisatie | 6. <i>Het rommelt in de organisatie</i> |
| 7. Generalisatie | 7. <i>Projecten zijn nooit op tijd</i> |

In communicatie zijn er geen fouten, alleen feedback

De betekenis van je communicatie is de reactie die je oproept

Communicatie verhelderen

- | | | | |
|----|-------------------------------------|----|--|
| 1. | Ik heb heerlijk gesmeuteld | 1. | Met wie, wanneer, hoe, waar? |
| 2. | Er moet meer gesmeuteld worden | 2. | Door wie? |
| 3. | Die mensen blijven maar smeutelen | 3. | Welke mensen bedoel je? |
| 4. | Laten we gaan smeutelen | 4. | Wat bedoel je precies met smeutelen? |
| 5. | Het is beter om binnen te smeutelen | 5. | Beter dan waar? |
| 6. | De versmeuteling is klaar | 6. | Wat is er door wie, hoe en waar gedaan, wat jij versmeuteling noemt? |
| 7. | Niemand smeutelt tegenwoordig meer | 7. | Echt niemand, nergens, nooit? |

Hoofd en bijzaken

Hoofd en bijzaken

- Vanuit welk perspectief
- Vanuit wiens perspectief
- Iedereen heeft filters en vooronderstellingen

Oefeningen

- Omschrijf deze ruimte....
- Vertel over je vakantie....
- Stap in de schoenen van...

De draad van mijn verhaal



Tijdlijnen

Waar praat je over?



Verbaliseren en visualiseren



Kinesthetisch



Auditief



Visueel

Kinesthetisch

- Kinesthetisch ingestelde mensen hebben een interne belevingswereld met gevoelens, indrukken, beweging en emoties.
- Ze communiceren en leren vanuit ervaren, door te doen en zijn overwegend geassocieerd.
- Ze vinden het soms moeilijk om iets onder woorden te brengen of te duiden.



Auditief

- Auditief ingestelde personen praten langzamer en denken in geluiden en stemmen.
- Hierdoor kunnen ze het gesproken woord gemakkelijk in zich opnemen, maar mist vaak het overzicht.
- Ze kunnen zich associëren en dissociëren met hun belevingswereld, maar hebben soms moeite met emoties en inleven.



Visueel

- Visueel ingestelde mensen denken in beelden, kleuren en indrukken.
- Ze praten snel en leren het beste vanuit visuele informatie.
- Ze bekijken alles vanuit vele gezichtspunten en kunnen zich zowel associëren als dissociëren.
- Ze hebben moeite met het aanvoelen en inleven van emoties.



Kernachtig communiceren

De kern van mijn boodschap

- Taalpatronen
- Samenvatten
- Werken met voorbeelden
- Puntig en hoekig communiceren
- Afronding en lessons learned

Taalpatronen

- Globaal/specifiek
- Vermijden/bereiken
- Verbanden/verschillen
- Concept/structuur/gebruik
- Moeten/Mogen/Willen/Kunnen

Globaal/specifiek

- Het *globaal* patroon komt tot uitdrukking in interesse en aandacht voor de grote lijn, de grotere verbanden en het grotere geheel waar details er niet toe doen. Men heeft een taalgebruik van abstracte termen, concepten en generalisaties. Vaak leert men in grote “chunks”.
- Bij het *specifiek* patroon gaat het juist om details en sequentiële opbouw. Men bouwt een betoog en beeldvorming op vanuit het kleine en komt stap voor stap tot een totaalbeeld.

Vermijden/bereiken

- Bij het patroon *vermijden* richt men de aandacht op (het voorkomen van) problemen, moeilijkheden, fouten, conflicten en keuzes. Een duidelijk doel ontbreekt meestal, of stelt men wel maar streeft men niet na.
- Het patroon *bereiken* is te herkennen aan een gerichtheid op doelen, resultaten en effecten. Men wil iets hebben of krijgen en kan nogal ongeduldig zijn. Problemen, hindernissen of tegenwerkingen onderkent men meestal onvoldoende.

Verbanden/verschillen

- Bij het patroon *verbanden* richt men zich op criteria zoals continuïteit, stabiliteit en integratie. Men is alert op overeenkomsten en werkt vanuit wat er is, maar kan moeite hebben met snelle/extreme veranderingen.
- Bij toepassing van het *verschillen* patroon ervaart men evenwicht door verandering. Men zoekt of creëert een dynamische omgeving. In relaties is het *verbanden* patroon herkenbaar doordat men zoekt naar overeenstemming, samenwerking en gezamenlijkheid. Het *verschillen* patroon kan zich uiten in oppositie of negatieve kritiek. Men richt zich op wat er mist of ontbreekt.

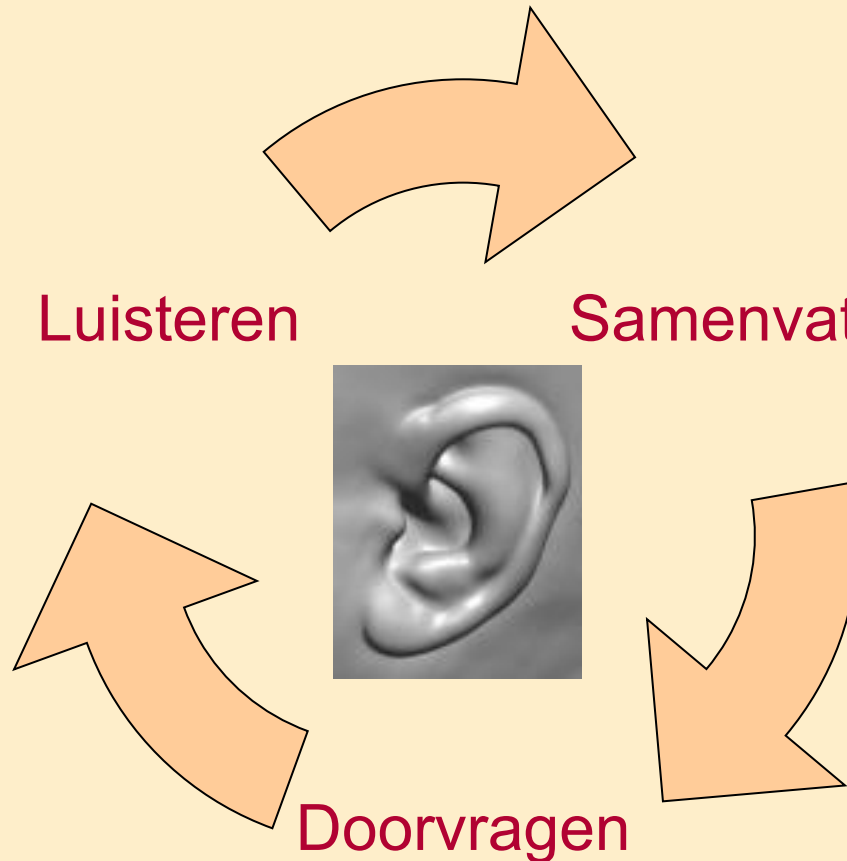
Concept/structuur/gebruik

- Bij het *concept* patroon heeft men meestal principes en modellen nodig voordat men tot handelen overgaat. Er is weinig oog voor praktische invullingen.
- Bij het *structuur* patroon brengt men de zaken op orde door de samenhangen en structuren te organiseren. Men werkt vanuit de volgorde van stappen en elementen.
- Het gebruik patroon is het perspectief van de practicus. Door zich te verplaatsen in het gebruik (door zichzelf of anderen) leert men vanuit concrete zaken

LSD: Luisteren, samenvatten en doorvragen

Open vragen:

- Wie
- Wat
- Waar
- Wanneer
- Waarom
- Waartoe
- Waarvan
- Welke
- Hoe



Samenvatten:

- ***Wat je zegt is...***
- ***Ik begrijp dat..***
- ***Ik hoor dat...***

Doorvragen:..en....

- ***wat zegt dat over...***
- ***wat betekent dat voor..***

Samenvatten

- Dus
- Ik begrijp dat
- Ik hoor dat
- Je bedoelt
- Samenvattend

TIP: Vat samen wat jij begrijpt alsof je het tegen anderen zou vertellen

Waarom doorvragen?

Doorvragen is het stellen van open vragen:

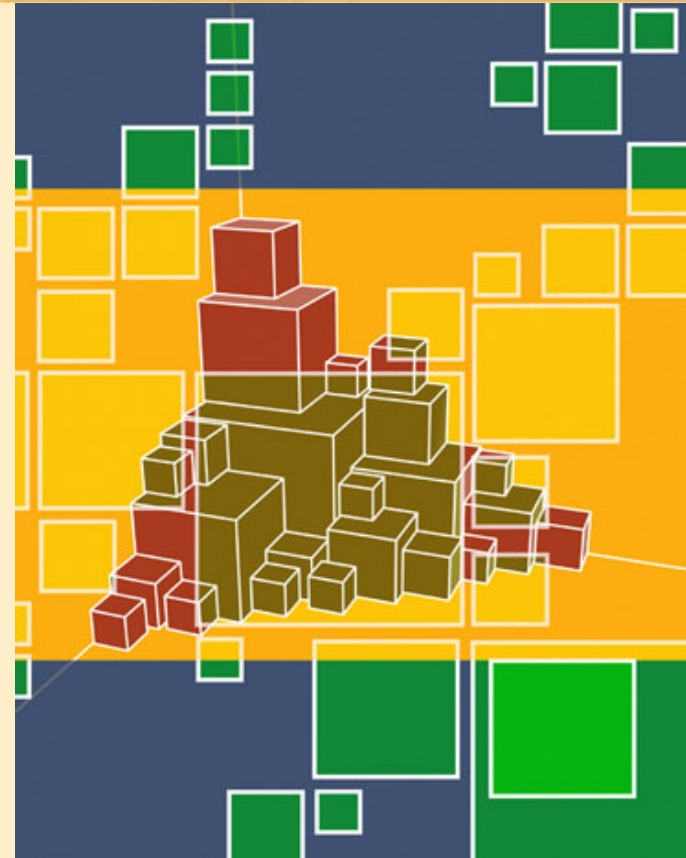
- Om ontbrekende informatie te krijgen
- Om samenhang en verbanden te begrijpen
- Om concrete acties te bepalen

- Niet: om indirect weerstand te bieden
- Niet: om aandacht te krijgen
- Niet: om het over bijzaken te hebben

Puntig en hoekig communiceren

Over kaders en filters

- **Preframing**
Vooraf invloed uitoefenen op het kader
- **Framing**
Tijdens een situatie een kader benoemen
- **Reframing**
Na een situatie herkaderen



Reframing

- **Op context**
 - die gebeurtenis betekent...
- **Op capaciteiten**
 - je hebt de keuze.. te doen
- **Op overtuigingen**
 - Als.. dan ook ...
- **Op criteria**
 - Is dit wel <criterium>
 - Wat betekent criterium a voor criterium b