

Bundel Communicatie

41 HH Schooljaar 2012-2013

INHOUD:

Lesstof

Hoofdstuk 1: Basisbegrippen communicatie
Hoofdstuk 2: 'mijn' manier van communiceren
Hoofdstuk 3: Hoe hoor je te communiceren ?
Hoofdstuk 4: Conflicten
Hoofdstuk 5: Omgaan met verschillende type mensen
Hoofdstuk 6: Klachten
Hoofdstuk 7: Gesprekstechnieken
Hoofdstuk 8: Samenvattingen
Hoofdstuk 9: Discussiëren
Hoofdstuk 10: Presenteren

Extra:

- Artikel samenvatting
- Antwoordsamenvatting
- Beoordelingsformulier Discussie
- Beoordelingsformulier Presentatie

Hoofdstuk 1: BASISBEGRIPPEN COMMUNICATIE

Communicatie heeft (meestal) het doel een ander te informeren.

Om van communicatie te kunnen spreken, zijn ten minste twee partijen nodig: een zender en een ontvanger.

Communicatie kan bewust (met opzet) in gang worden gezet, maar ook onbewust. Ieder levend wezen, hoe primitief ook, communiceert op een wijze die bij zijn natuur hoort: puur en onbevangen. Alleen mensen voegen elementen aan het communicatieproces toe (normen en waarden) die hem zijn aangeleerd. Een uitzondering geldt voor huisdieren die door de mens zijn opgevoed en “humane” manieren (in dit geval kunstjes) zijn bijgebracht.

1.1 Verbale en non-verbale communicatie

Communiceren is het uitwisselen van informatie. Je spreekt woorden uit, schrijft woorden op papier, je luistert en je leest. Behalve met woorden (*verbale communicatie*), communiceer je ook met middelen die woorden ondersteunen of vervangen, zoals je houding, blik of gebaren (*non verbale communicatie*).

Verbale communicatie

Als je met iemand spreekt, ben je bezig met de meest directe vorm van communicatie. Je staat in direct contact met een ander. Als je een e-mail of een sms-bericht verstuurt, sta je niet in direct contact. Je gebruikt dan een medium om je informatie uit te wisselen. Een medium is een middel dat informatie naar een ander draagt. In je gesprek, je e-mail en je sms-bericht gebruik je woorden om over te brengen wat je kwijt wilt. Communicatie door middel van woorden noemen we verbale communicatie.

Non-verbale communicatie

Communicatie kan ook zonder woorden. Van een groen stoplicht of een wegwerpgebaar kent iedereen de betekenis. Dat zijn voorbeelden van non-verbale communicatie. Signalen of gebaren komen dan in de plaats van woorden. Non-verbale communicatie gebruik je ook om je woorden te ondersteunen of te versterken. In een gesprek met je mimiek (je gezichtsuitdrukkingen) of met gebaren. In een tekst door ze te onderstrepen of er een tekening bij te maken.

Ook de toon waarop je dingen zegt, is non-verbale communicatie. De woorden ‘ja, ja’ geef je speciale betekenis mee door het eerste woord te rekken.

Uit non-verbale communicatie kun je veel afleiden. Iemand die nerveus is of in verlegenheid gebracht wordt, plukt vaak aan zijn haar of krabt zich eens achter de oren. Aan iemands kleding zie je wat voor type hij is, of bij welke groep hij wil horen. Aan de lichaamshouding van een deelnemer zie je of hij zich bij de vergadering betrokken voelt. Je communiceert eigenlijk altijd.

1.2 Communicatiemodel

Bij elke vorm van communicatie is er sprake van:

- een *boodschap* (een mededeling of een tekst);
- iemand die de boodschap formuleert: *de zender* (een spreker of schrijver);

- iemand die de boodschap opvangt: *de ontvanger* (een luisteraar of lezer)

In gesprekken ben je op het ene moment zender en op het volgende moment ontvanger. Dat heet rolwisseling.

Zender

Degene die aan het woord is of schrijft is de zender. Als zender wil je iets bereiken. Zoek altijd naar een formulering die precies weergeeft wat je bedoelt. Zorg ervoor dat je gedachten duidelijk en in goed Nederlands onder woorden brengt. Je manier van formuleren maakt of je ontvanger graag luistert of niet.

Boodschap

De mededeling die je als zender uitspreekt of schrijft, heet de boodschap. Met een boodschap doe je vier dingen; anders gezegd: boodschappen kunnen vier functies hebben.

functie	boodschap	inhoud
1. informatief	geeft zakelijke informatie	feiten of meningen
2. expressief	geeft een beeld van de zender	tonen wie je bent en wat je voelt en denkt
3. relationeel	geeft aan hoe de zender over de ontvanger denkt	een relatie met de ontvanger opbouwen, in stand houden of veranderen
4. appellerend	doet een beroep op de ontvanger	oproep iets wel of niet te doen

Voor de meeste boodschappen zijn de vier functies niet allemaal even belangrijk en is een bepaalde functie het belangrijkste. In advertenties zijn de vier functies gemakkelijk te herkennen. Reclameboodschappen zetten alles op alles om in de roos te schieten.

Medium

Een medium is een communicatiemiddel dat de informatie draagt. Het is een hulpmiddel dat je gebruikt, als je een boodschap overbrengt naar je ontvanger. Een telefoon is een snel en persoonlijk medium, maar als je je gesprek beëindigd hebt, is de boodschap weg. Een brief is trager maar ook persoonlijker en je kunt de boodschap bewaren. Met fax-, sms- en e-mailberichten combineer je de voordelen van een telefoontje en een brief. Sommige boodschappen zijn niet voor jou alleen bestemd, maar voor grote groepen mensen. Dan is er sprake van massamedia: kranten, weekbladen, radio en televisie.

Ontvanger

Degene die de boodschap beluistert of leest, is de ontvanger. Als er sprake is van meer dan een ontvanger, spreek je van publiek. De ontvangers voor wie je boodschap bedoeld is, heten je doelgroep.

Een ontvanger luistert of leest niet op goed geluk. Hij is gespitst op zijn doel. Als je luistert, concentreer je je op de geluiden die je belangrijk vindt. Op een feestje vertelt iemand je een mop. Het geroezemoes om je heen hoor je dan niet meer. Je concentreert je op de mop en probeert de geluiden uit de omgeving niet te horen. Hetzelfde doe je als je leest. Als je bijvoorbeeld het woord 'evident' in je woordenboek wilt opzoeken, begin je daar pas echt in te lezen als je dat woord hebt gevonden. Je bent tijdens het zoeken veel meer woorden tegenkomen, maar daarbij sta je niet stil. Je leest alleen wat je nodig hebt om de betekenis van 'evident' te weten.

Terwijl je leest of luistert, haal je uit de boodschap wat voor jou interessant en belangrijk is. Je vormt je daarbij ook een beeld van de zender en zijn doel. Je verplaatst je in zijn positie om scherp te krijgen, wat hij van je moet.

Terugkoppeling

Terwijl je luistert, kijk je de zender aan – of juist niet. Je kucht eens, of fronst je wenkbrauwen. Je stelt een vraag over iets wat je niet begrijpt. Dat zijn allemaal signalen aan de zender over zijn boodschap. Zulke signalen noem je terugkoppeling, of ook wel 'feedback'.

Verbale terugkoppeling heeft een duidelijke functie: zij is een signaal, dat de ontvanger het verhaal volgt. Als de ontvanger enige tijd niet voor die vorm van terugkoppeling zorgt, krijgt de zender een onbehaaglijk gevoel.

Gezichtsuitdrukkingen zijn non-verbale terugkoppeling. Die hebben in deze situatie geen zin, want de zender ziet ze niet. Non-verbale communicatie gaat blijkbaar automatisch.

Van de zender is terugkoppeling belangrijk.

Een spreker dan daardoor de presentatie van zijn boodschap bijstellen, bijvoorbeeld door nadere uitleg te geven of bepaalde woorden meer te benadrukken. Een schrijver krijgt geen directe terugkoppeling. Hij kan wel op grond van latere reacties bijvoorbeeld een nieuwe, duidelijkere tekst schrijven.

Voor de ontvanger is terugkoppeling ook belangrijk.

Hij koppelt ermee terug dat hij de boodschap begrijpt of niet begrijpt. Hij kan met directe terugkoppeling ook duidelijk maken of hij het met de boodschap eens is of niet.

Basismodel van communicatie

Communicatiemodel



1.3 Andere factoren bij communicatie

Bij communicatie spelen ook andere factoren een rol, zoals:

- relatie;
- situatie;
- referentiekader;
- ruis.

Relatie

De relatie tussen zender en ontvanger heeft invloed op de communicatie. Die relatie zij je bijvoorbeeld in de aanspreekvorm.

'U' kies je, als er sociale afstand is tussen jou en de ander. Bijvoorbeeld een verschil in leeftijd. 'U' kies je ook in zakelijke contacten. Als je enige tijd met iemand communiceert, kan hij voorstellen elkaar in het vervolg te tutoyeren. Dat is een voorstel elkaar in het vervolg met 'je' en 'jou' aan te spreken. 'Je' betekent dat er geen grote afstand is.

Situatie

Je past je taalgebruik aan bij de situatie. In een sollicitatiegesprek spreek je anders dan op een feestje. In elke situatie kies je woorden uit een passend repertoire. Dat zijn alle woorden die passen bij de situatie. 'Schatje' komt uit een ander repertoire en hoort bij een andere situatie dan 'edelachtbare'. Toch kan het om dezelfde man of vrouw gaan. Je communiceert het gemakkelijkst, als je verschillende repertoires goed beheerst. Je kunt dan in wisselende situaties passende woorden kiezen.

Referentiekader

Je past je woordkeuze niet alleen aan aan de situatie, maar ook aan de ontvanger. Anders bereik je je doel niet.

Iedereen beschikt over een referentiekader: dat is de wereld waarbinnen je denkt. Alles wat je weet en meegemaakt hebt, bepaalt je manier van denken. Bekende dingen weet je te plaatsen, nieuwe dingen geef je een plaats te midden van dat wat je al weet. Er is altijd verschil tussen jouw referentiekader en dat van de ander. Als je daar geen rekening mee houdt, ontstaan misverstanden.

Tot het referentiekader behoren ook allerlei regels. Die regels hebben invloed op je taalgebruik. Sommige kun je vinden in boeken over etiquette. Daarin staan beleefdheidsregels, hoe je je bijvoorbeeld behoort te gedragen tijdens diners, of als gastheer of -vrouw.

De meeste regels bij communicatie zijn echter conventies, ongeschreven regels. Als je inbreuk maakt op die regels, maak je een vreemde indruk op je omgeving. Een vraag als 'weet je hoe laat het is?' vat je op als: 'hoe laat is het?'. Als je daar alleen maar met 'ja hoor' op antwoordt, en de tijd niet noemt, ben je al gauw niet meer grappig. Je loopt het risico dat je je isoleert van je omgeving, als je inbreuk maakt op allerlei conventies. Door je niet aan ongeschreven regels te houden, leer je ze kennen.

Vooraf bij non-verbale communicatie ben je je vaak niet bewust van zulke regels. In andere landen of culturen kun je non-verbaal gedrag of misverstanden oproepen, doordat je bepaalde regels niet kent. Een 'gewoon' gebaar kan in een andere cultuur een totaal andere betekenis hebben. De duim omhoog (prima!) is in Griekenland een belediging. Met ons handgebaar voor een groet (de hand gestrekt in de lucht) vervloek je daar iemand. Houd

rekening met culturele verschillen als je communiceert met mensen die afkomstig zijn uit een andere cultuur.

Ruis

Communicatie verloopt niet altijd zonder problemen. Als de communicatie wordt verstoord, is er sprake van ruis. Ruis kan de volgende oorzaken hebben:

oorzaak van ruis	naam	voorbeeld
invloeden van buitenaf	materiële ruis	je vertelt een mop maar er komt een grasmaaimachine langs
verschil in referentiekader van ontvanger en zender	referentiële ruis	je huisgenoot vraagt je pasta mee te nemen, je koopt chocoladepasta, terwijl weer thuis blijkt dat hij macaroni bedoelde
emoties die het zenden of ontvangen belemmeren	emotionele ruis	een jongen is zo verliefd op het meisje dat hem helpt met wiskunde, dat hij haar uitleg maar half volgt
misverstanden in een organisatie	organisatorische ruis	de receptie van een hotel heeft voor twee verschillende gasten dezelfde kamer gereserveerd

Ruis is vervelend:

- je bereikt je doel niet;
- ruis kost tijd;
- ruis verstoord je relatie met de ontvanger.

Ruis voorkom je door elke communicatieklus volgens een vooropgezet plan aan te pakken.

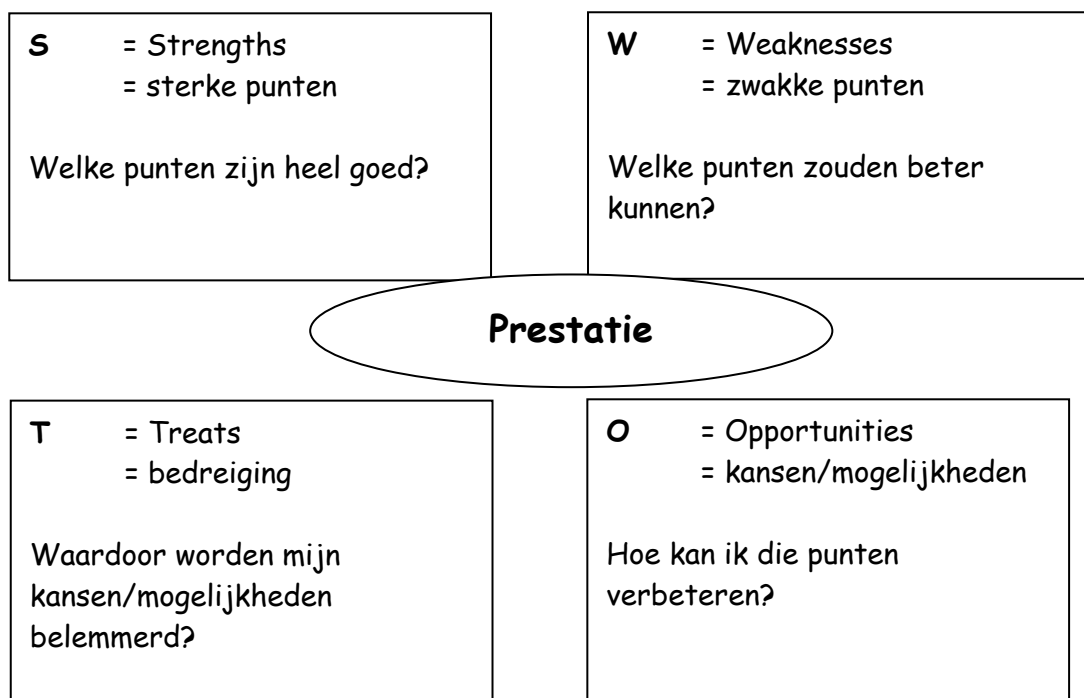
Hoofdstuk 2: 'mijn' manier van communiceren

Vragen kopiëren van mayke

HOE COMMUNICEER JE ZELF?

SWOT-analyse

Het eerlijk beoordelen van jouw eigen manier van handelen noemt men ook wel 'zelfreflectie'. Om jou eigen prestaties te verbeteren heb je een goede zelfreflectie nodig. Voor de beoordeling van jouw eigen prestatie kun je een SWOT-analyse uitvoeren. Dit is een schema waarin je jouw sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen voor die betreffende prestatie overzichtelijk noteert.



Hoofdstuk 3 HOE HOOR JE TE COMMUNICEREN?

1. Goede communicatie

Zelfs als we niet willen communiceren, communiceren we dat. Al het gedrag zowel verbaal als non-verbaal, is communicatie zodra er anderen bij aanwezig zijn. Maar niet alle communicatie is effectief.

Luisteren - Samenvatten - Invoelen - Vertellen - Non-verbaal

Wat je waarneemt is lang niet altijd hetzelfde als wat de ander ziet. Laat staan dat je hetzelfde denkt over wat je waarneemt. Een slecht verstaander heeft vele woorden nodig om een boodschap te begrijpen. Je wilt je gesprekspartner duidelijk maken wat je bedoelt. Goede communicatie vraagt heel wat vaardigheid, zowel voor het zenden als voor het ontvangen van de boodschap.

Zelfbeoordelingstest:

- Hoe breng je gewoonlijk een boodschap over?
- Hoe kleurt jouw referentiekader de situatie? (met welke normen en waarden bekijk jij de wereld)
- Hoe goed kun je luisteren?
- Hoe goed kun je samenvatten?
- Hoe communiceer je non-verbaal? (zonder gesproken woord)
- Voelt je je communicatiepartner aan?

Leer deze dingen en je manier van communiceren verbetert.

Natuurlijk is nog jouw communicatie dan nog niet altijd goed, maar al doende leert men!

Hier volgen wat gesprekstechnieken om manipulaties van mensen tegen te gaan.

Gesprekstechnieken om manipuleren tegen te gaan

Sommige mensen zijn zeer handig in emotioneel manipuleren en lijken het nodig te hebben om steeds maar te laten zien hoe 'sterk' ze zijn. Anderen zijn zeer gevoelig voor emotioneel manipuleren en lijken vrij weerloos hier tegen te zijn. In beide gevallen kan dit samenhangen met een levensgeschiedenis. Hoe dan ook, wie in een conflict, bij een verzoek of bij kritiek emotionele druk hanteert om te winnen, probeert je te manipuleren. De technieken die hier verder worden besproken helpen je deze manipulaties zo veel mogelijk langs je af te laten glijden en je doel te bereiken.

Botweg de beuk erin ('Ik zal eens wat laten zien, want ik ben geen watje'), helpt je meestal niet om het effect van manipulaties te neutraliseren. Vinden dat iemand zich anders zou moeten gedragen ('Het is gemeen / onrechtvaardig'), helpt ook niet. Door bewust gesprekstechnieken toe te passen heb je meer greep op de situatie en zal je minder angst en hulpeloosheid voelen. Daardoor zal je minder snel in de verdediging schieten of het maar opgeven. De technieken zijn bruikbaar in verschillende situaties en hebben uiteraard voor- en nadelen. Oefen deze technieken eerst in relatief gemakkelijk situaties!

1. Herhalen van de boodschap: de kapotte grammofoonplaat

Het zou kunnen dat er in het gesprek een aanvaardbaar compromis ontstaat. Je kunt een vriend bijvoorbeeld nu niet helpen, maar wel na het tentamen. Pas op dat je om de spanning van het moment te verlichten niet te snel iets aanvaardbaar vindt. Maar realiseer je dat je altijd op iets terug kunt komen ('Het spijt me, maar ik heb er nog eens over nagedacht en ... Ik heb iets toegezegd wat ik helaas niet waar kan maken.')

2. Meegeven en sturen: misten

Misten houdt in dat je niet in gaat tegen krachtige emotionele manipulaties die bedoeld zijn om je onder druk te zetten. Je biedt geen weerstand, maar geeft mee en daardoor kan je sturen. Stel dat iemand zegt, of sterker nog alleen maar suggereert 'Je moet me helpen, want anders laat je me in de steek'. Je zou dan kunnen uitleggen dat dit niet zo is (dan kan die ander zeggen 'Maar nu toch wel..'), dat het verzoek van iemand onredelijk is (dan kan die ander zeggen 'Vraag ik eens een keertje wat...'), enz. Je blijft dan steeds maar reageren op iemand en raakt gemakkelijk je eigen koers kwijt.

Geef mee en blijf hardnekkig de situatie overeenkomstig je eigen wensen leiden. De combinatie 'kapotte grammofoonplaat' en 'misten' is een krachtige techniek. Dat is te doen door:

1. Reflectie van wat de ander zojuist heeft gezegd en toevoeging van je eigen boodschap ('Ik begrijp dat dit belangrijk voor je is, maar ik doe het niet. Ik moet mij voorbereiden op het tentamen van volgende week.', of 'Ik kan me voorstellen dat dit teleurstellend is en ik vind het zelf ook vervelend, maar ...'). Als je stelt dat je de ander begrijpt dan wil dat nog niet zeggen dat dit accepteert of goedkeurt. Je zegt alleen dat dit je duidelijk is.
2. In te stemmen met iedere objectieve constatering, maar zonder je feitelijk te laten overhalen ('Als dit niet wordt gedaan, dan is er een probleem. Dat is mij duidelijk, maar ik kan in verband met het tentamen van volgende week je toch niet helpen dit probleem op te lossen'). Je laat het probleem bij de ander en je laat je er niet in meetrokken.
3. Constatering dat elke uitspraak van de ander mogelijk waar is ('Zo kan je dit zien'). Je maakt duidelijk dat je de visie van iemand opmerkt en je laat je niet uit of je het daar mee eens bent.

3. Fouten toegeven: het spijt me

Een fout is een fout, niet meer en niet minder. Kritiek is manipulatief als deze zich niet richt op bepaald gedrag, maar op de persoon zelf. Je gaat niet- assertief met kritiek om en je geeft een ander de gelegenheid jou te manipuleren door middel van schuld- en angstgevoelens, als je:

1. de fout door een defensieve houding of tegen-kritiek ontkent ('Ja maar, ik kon er niets aan doen en ik moet het ook altijd alleen opknappen')
2. als het ware vergeving voor de fout zoekt en hem op de een of andere manier weer goed gaat maken. ('Ik vind het heel erg wat er is gebeurd en ik zal alles doen om het weer goed te maken')

Beter is het om een fout toe te geven, zonder verdere verdediging of uitvoerige verontschuldigen. ('Het spijt me, dat heb ik verkeerd gedaan').

4. Omgaan met kritiek: concretiseren

Maak onderscheid tussen bruikbare en onbruikbare kritiek. Bruikbare kritiek is leerzaam en toe te passen om bijvoorbeeld een werkstuk te verbeteren. De meeste docenten leveren bruikbare kritiek ook al voel jij je misschien op je teentjes getrapt.

Onbruikbare kritiek kan je in sommige situaties naast je neer leggen en min of meer negeren. Docenten willen bijvoorbeeld wel eens de ene keer dit en de andere keer dat. Niet tegen ingaan en verder vergeten kan een goede oplossing zijn, want de kans is groot dat die docent het ook vergeet. Maar in een situatie waar je afhankelijk van iemand bent is negeren soms onmogelijk. Je zult bijvoorbeeld een werkstuk, ook als je het er niet mee eens bent toch moeten aanpassen omdat dit anders niet wordt goed gekeurd.

Ontken de kritiek niet, maar probeer de kritiek te concretiseren, want daar is van te leren. Vraag meer informatie over de punten waar kritiek op is. Als je deze tactiek hanteert, dan zal de ander meestal minder gaan manipuleren, maar duidelijker zeggen waar het om gaat. ('Je bent het niet eens met wat ik heb geschreven. Wat heb ik volgens jou verkeerd gedaan?').

5. Grenzen stellen: nee

Soms zit er niets anders op dan duidelijk te maken dat je iets niet accepteert. Wat jou betreft is de grens bereikt en dit gedrag accepteer je niet ('Het spijt me, maar daar heb ik geen zin in!'). Het kan een goede tactiek zijn om dat openlijk te zeggen, maar pas op dat je niet handelt uit een verplichting te laten zien hoe 'sterk' je wel bent. Je kunt soms ook het zelfde effect eenvoudiger bereiken door bijvoorbeeld mee te geven en te misten.

Probeer zo eenvoudig mogelijk duidelijk te maken welk gedrag onacceptabel is. 'Nee' is nee en genuanceerde verhalen passen niet op dit moment. Wie niet accepteert dat voor jou een grens is bereikt, maar je toch probeert over te halen heeft meestal niet het beste met je voor.

Als je 'nee' zegt pas dan op dat je dat niet ontkracht door non-verbale signalen, bijvoorbeeld door er vriendelijk bij te glimlachen. Spreek duidelijk en kijk naar iemand. Soms is weggaan het duidelijkst wat je kunt doen. Als je een grens stelt zal er ongetwijfeld spanning ontstaan. Pas op dat je toch maar toegeeft om die spanning te laten afnemen.

Hoofdstuk 4 Conflicten

Moeilijke situaties

Conflicten vinden we meestal vervelend. Daarom vermijden we ze, geven we tegen onze zin toe en zijn we niet assertief "om de lieve vrede " te bewaren. Maar is deze lieve vrede wel zo lief? Meestal gaat de ontevredenheid onderhuids door en komt die op de meest onverwachte momenten weer tevoorschijn: steken onder water, gespannen stiltes, dwars liggen om het dwars liggen etc.

Omdat velen onder ons niet geleerd hebben goed met ruzies om te gaan, zie je vaak het volgende gedragspatroon optreden bij mensen: men ontloopt, vermijdt of trekt zich terug. Men dekt de dingen toe, men forceert of zoekt een compromis. Dit alles afhankelijk van het belang van het probleem of de energie die je ervoor over hebt.

Wat is een ruzie eigenlijk?

De kern van een conflict is: ik wil dit en de ander wil dat niet. Gevolg van dit verschil: er ontstaat een tegenstelling, wrijving of spanning vol met beladen stiltes. Je voelt je verkrampd en gemaakt in de omgang. Het contact is onecht en er zijn angstige gevoelens. Hoe ga je hier nu mee om. Hoe kom je hier uit? Het lijkt vaak alsof je in een vicieuze cirkel zit. Inzicht kan onder andere helpen om eruit te komen.

Wat betekent een conflict voor jou?

Je krijgt op deze vraag een helder antwoord als je eens stilstaat bij de volgende vragen: waar denk je nou aan bij de woorden agressie, kwaadheid, boosheid, woede? Misschien is het wel angst?

Wat maakt je bang? Waar ben je het meest bang voor: voor de woede in jezelf of in de ander?

Wat zou je het liefst willen leren: je eigen kwaadheid uiten of leren omgaan met de kwaadheid van een ander?

Wanneer was je trouwens voor het laatst kwaad? Roep de situatie nog eens in herinnering.

Wat voelde je en wat deed je?.

Bestaat er in je leven nu een sluimerend conflict, een onoplosbaar conflict, een conflict dat je wegstopt??

Kies een conflict, zie de persoon voor je, kijk deze aan. Zet hem of haar een paar meter van je af. Denk eraan jij bent nu even de regisseur van dit drama.

Wat zou je willen zeggen? Voel je sterk, voel de levenskracht door je heen stromen. En zeg vervolgens wat je wilt zeggen.

Hoe reageert deze persoon????

Gebruikte wapens in een conflict

Onderstaand volgt een rijtje van enige slechte stijlen bij het ruzie maken. Zodra je ziet welke stijl iemand hanteert, kun je misschien gemakkelijker het conflict hanteren.

- *zegeltjes sparen*: opkroppen en dan later ontploffen
- *psyscho-analyse*: je zegt dat wel, maar volgens mij ben je bang om...
- *afmakertje*: goed hoor jij hebt gelijk
- *etiketteren*: je bent nu eenmaal een luie donder
- *Atoombom op Lutjebroek*: dreigen met gevolgen die niet in verhouding staan met het geschil. B.v. iemand komt een keer te laat en je dreigt met ontslag.
- *Stekels opzetten*: ja hoor. Ik doe het toch nooit goed. Je moet ook altijd mij hebben.
- *Schuldgevoel oproepen*: door jou kan ik nooit.... Jij houdt nooit rekening met me.
- *Breekbaar*: hou op ik kan er niet tegen. Ik krijg er hoofdpijn van.

Herken je een van deze stijlen bij jezelf of bij anderen personen?

Welke wapens gebruik jij? Voor welke valkuilen ben je bang?

En welke manieren kun je wel goed bij de ander?

Functies van conflicten

Hoewel bijna niemand graag een conflict aangaat, moet toch gezegd worden dat ruzie een positief effect kan hebben. Enkele positieve effecten:

- standpunten worden (eindelijk) duidelijk uitgesproken
- je leert je eigen grenzen beter kennen en bewaken: hoeveel invloed kun je op de ander (en laat je op jezelf) uitoefenen
- ruzie kan opluchten: voorkomt het opkroppen

Tips voor het aangaan en omgaan met conflicten

Geen enkele formule kan natuurlijk meteen de ruzie uit de wereld helpen. Maar daarentegen is het wel mogelijk een bepaald gedrag te vertonen wat helpt goed uit de strijd te komen.

- NU: praat over dingen van nu. het moet gaan over dit moment. Dus vermijd: jij doet altijd/nooit.... Ik heb je al 100 keer gezegd....
- Zeg duidelijk wat jij wilt: 'IK' in plaats van 'jij'. Het moet nu eenmaal gebeuren
- Haal er geen derden bij: 'Klaas vindt ook dat je ..'
- Luister: 'Als ik het goed begrepen heb dan..'
- Gebruik de regels van feedback (vat samen en vraag of het goed is samengevat) en het assertief gedrag

Assertiviteit is het opkomen voor je persoonlijke belangen, het uitdrukking geven aan (uiten van) je gevoelens, gedachten en wensen op een gepaste manier (het durven zeggen van wat je denkt, voelt en wilt).

Dit op basis van respect. Respect voor je eigen belangen én respect voor de belangen van de ander.

In principe is assertiviteit gericht op het openhouden van de communicatie (omgang) met anderen en zal assertiviteit (door de eerlijkheid, directheid en openheid) de communicatie stimuleren.

→ Assertiviteit is wel: vragen om iets, waarbij je de mogelijkheid openhoudt om tot een compromis te komen als er twee belangen botsen.

→ Assertiviteit is niet: ten koste van alles krijgen wat je wilt of de ander overdonderen.

Assertiviteit is dus wezenlijk iets anders als egoïsme of agressie!!

Tot slot: soms kan een conflict niet opgelost worden. Wat dan? De keuze is aan jou: je kunt hierna op 2 manieren verder leven: bitter of beter

Hoofdstuk 5 OMGAAN MET VERSCHILLENDE TYPEN KLANTEN / MENSEN

Hoe ga je om met:

- mensen van het stagebedrijf → ben je afhankelijk van voor je slagen! Goed luisteren, doen wat je gevraagd wordt. Opletten op hoe het werkt op stal, wel of geen weerwoord, etc.
- collega's → meer als vrienden, opletten met mensen die 'boven' je staan!
- experts → stel je geïnteresseerd op en luister goed, stel eventueel vragen.
- klanten → die behandelen we hier uitgebreid, aangezien jullie daar als 'paardenmensen' waarschijnlijk veel mee te maken gaan krijgen. En die omgang met klanten is ook erg belangrijk.

Een klantgerichte uitstraling wordt grotendeels bepaald door persoonlijke eigenschappen als 'zelfstandigheid', 'communicatief', 'inventief' en 'stressbestendig'. Verder spelen factoren als: 'betrouwbaarheid', 'verantwoordelijkheidsgevoel' en 'eerlijkheid' een grote rol om de loyaliteit van de klant te waarborgen.

Omgang met de klant

Een paardenhouderij of paardensportbedrijf kan niet bestaan zonder klanten. Deze klanten zullen zich gevraagd of ongevraagd met de bedrijfsvoering willen bemoeien. Alvorens vast te kunnen stellen of en in hoeverre je mening van de klant invloed laat uitoefenen op de bedrijfsvoering, is het van belang om helder te hebben welk doel je met je bedrijf nastreeft.

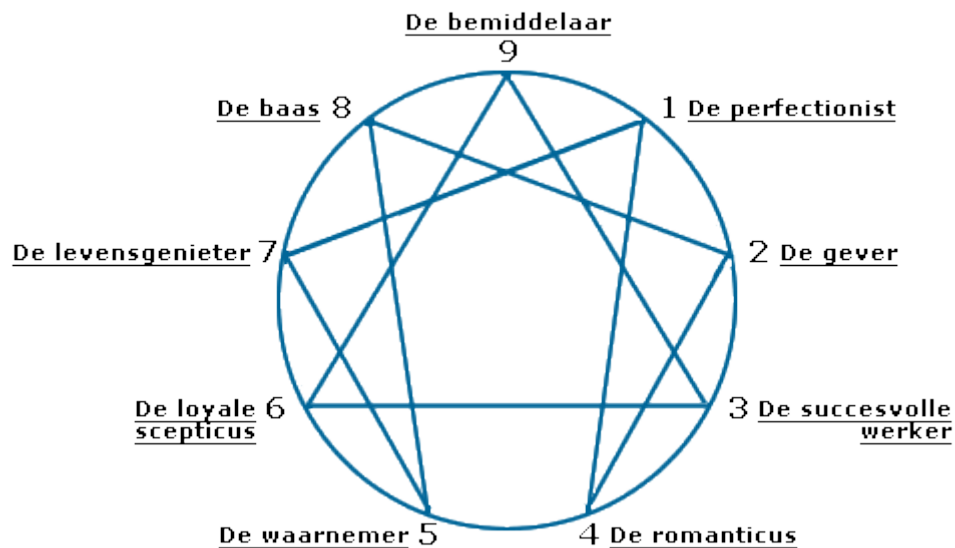
Of je het advies van je klanten gebruikt ter verbetering van je bedrijfsvoering zal per geval verschillen. Wensen en klachten van je klanten kunnen op heel verschillende gebieden naar voren komen. De klachten en wensen die je klanten uiten, hangen samen met de dienstverlening die op jouw bedrijf geleverd wordt. Ongeacht het bedrijfstype ben en blijf je afhankelijk van je klandizie. Je klanten zullen een reactie op hun wensen en klachten van je verwachten. Je zult deze reactie altijd moeten toelichten. Op een manegebedrijf heb je met andere klanten te maken dan op een springstal, dus ook met andere wensen en klachten.

Verantwoordelijkheden naar de klant

De klant speelt dus een zeer belangrijke rol op het bedrijf. Om het vertrouwen van klanten te winnen en te behouden, moet je jezelf zodanig presenteren, dat je geloofwaardig overkomt.

Typen klanten

Het Enneagram is een eeuwenoude ervaringsleer die gebruikt wordt om gedrag bij mensen te herleiden. Het vertelt je iets over je sterke en zwakke punten, je drijfveren, je valkuilen en hoe diverse persoonlijkheidstypen zich tot elkaar verhouden. Het Enneagram gaat er van uit dat er negen persoonlijkheidstypen zijn. Elk persoonlijkheidstype heeft zijn eigen wijze van omgaan met gebeurtenissen.



1. De perfectionist

- kan goed evalueren
- vindt dat iets verantwoord en rationeel te staven moet zijn
- is kritisch in vraagstelling naar vooral definities en onderliggende principes
- kan goed redeneren, argumenteren en discussiëren
- overziet de consequenties van woorden en daden
- irriteert zich aan mensen die iets pretenderen te kunnen
- wil geen fouten maken, is bang ze te maken
- houdt niet van collega's die snel tevreden zijn
- ergert zich met name aan onkunde, nonchalance en domheid
- moeite met emotionele uitlating

2. De gever

- is spontaan: als iets er is, mag het er ook uit.
- voelt aan wat andere mensen nodig hebben
- is sociaalvaardig en vindt menselijk contact belangrijk
- heeft makkelijk contact met eigen emoties
- is persoonlijk geëngageerd, brengt diepgang in persoonlijke belangrijke relaties
- moeite met grenzen stellen aan hun 'behulpzaamheid'
- moeite met grenzen van anderen herkennen/respecteren
- moeite met doseren van emotionele explosies
- besteedt veel aandacht aan behoeften van anderen en soms te weinig aan zichzelf
- moet oppassen dat hij of zij niet te veel op zoek gaat naar waardering

3. De succesvolle werker

- vindt succes behalen belangrijk: the sky is the limit
- heeft wilskracht, waar een wil is, is een weg
- is effectief en efficiënt, de snelste weg is de beste; ongeacht de consequenties
- kan goed doelen realiseren
- kan complexiteit herleiden tot eenvoud
- voelt aan wat "in" is en wat de potentie daarvan is en kan hier goed op inspelen
- heeft positieve manier van praten, denken en doen en heeft dynamische en energieke verschijning
- vindt dat iets waardevol is als het nuttig is
- kan niet tegen falen
- kan moeilijk onderkennen wat niet goed gaat

4. De romanticus

- vindt mededogen belangrijk in deze wereld
- heeft gevoel voor esthetiek, iets moet mooi zijn
- authenticiteit is van belang
- is goed in analyseren, kan de vinger snel op de wond leggen
- heeft rijke verbeelding en ethische visie
- is afwisselend introvert en extrovert
- als hij of zij praat is er intense expressie van woorden en gebaren
- houdt niet van oppervlakkige contacten en small talk.
- creatief in hun levenswijze
- weet niet altijd een positief zelfbeeld te schetsen

5. De waarnemer

- is afstandelijk, mengt zich niet in andermans zaken.
- vindt zelfbeschikking een hoog goed: ik moet zelf bepalen wanneer ik iets (privé) deel met anderen
- kan zich goed verdiepen in bepaalde onderwerpen
- kan eigen vakkundigheid geduldig opbouwen
- kan goed alleen zijn
- weet complexiteit goed te ordenen
- is goed in concepten uitwerken
- is discreet en kan goed een geheim bewaren
- kan niet tegen afhankelijkheid

6. De loyale scepticus

- loyaliteit is een hoog goed, afspraak is afspraak
- vindt de praktische toepasbaarheid belangrijk, ik moet weten wat ik er mee kan
- vind kracht van belang, je moet in deze maatschappij sterk staan.
- is punctueel in concrete uitvoering van taken
- kan fouten goed detecteren
- is goed in het ontwerpen van structuur en procedures; zoekt naar concrete oplossingen
- heeft een hoog tempo van denken en meestal ook van doen en spreken
- kunnen de omgeving snel afscannen op wat er is, wie er zijn en of er wat loos is
- moeite met toegeven van eigen tekortkomingen en moeite met fouten maken

7. De levensgenieter

- is gefascineerd, de wereld is fascinerend
- functioneert minder goed wanneer hij of zij niet enthousiast is
- vindt het buitengewone aantrekkelijk en het gewone enggeestig
- is veelzijdig en ziet veel invalshoeken om iets te benaderen
- ziet diverse opties en is niet voor één gat te vangen

- is een vlotte prater en boeiende verteller
- kan ideeën genereren
- grenzen verleggen; is gericht op mogelijkheden en ziet potentieel; -ontwikkelt dan ook makkelijk een nieuwe visie
- heeft moeite met routine, beperkingen, maatregelen en ernst en grenzen
- praat veel over emoties maar toont ze zelden

8. De baas

- het resultaat is van belang
- is direct, uitstellen is afstellen
- heeft een uitdaging nodig
- heeft wilskracht, als ik iets wil dan krijg ik het gedaan
- de natuurlijk leider; kan goed delegeren
- kan de zwakke plek bij een ander goed detecteren
- is een gevatte prater met humor
- is beschermend; komt op voor zichzelf en vrienden
- heeft respect voor opponenten die hem durven te weerstaan en te bevechten
- wil niet emotioneel kwetsbaar zijn

9. De bemiddelaar

- vindt verbondenheid en eenheid in de groep belangrijk
- streeft harmonie, balans en evenwicht.
- als de sfeer niet goed is, voel ik me onprettig
- vindt mensen evenwaardig, in de basis is ieder mens even belangrijk
- gelooft in goedheid van mensen, in ieder mens zit iets goeds
- is behulpzaam, zorgzaam en dienstverlenend; kan goed onpartijdig zijn
- is een geduldige en meestal ook een harde werker; is veelzijdig en relativerend
- is meestal vriendelijk en straalt volgens de omgeving rust uit; wordt niet snel echt kwaad
- heeft moeite met conflicten waarbij hij of zij persoonlijk is betrokken
- kan niet goed 'nee' zeggen en grenzen stellen

Schematische weergave van pluspunten en valkuilen

	Goed in	Stress van	Stijl van leidinggeven	Groeipunt
Type 1 Perfectionist	Rationaliseren, normeren	Mag geen fouten maken	Weloverwogen, argumenterend correct, veeleisend	Type 7 losser, toelaten van humor, plezier als doel op zichzelf
Type 2 Gever	Empathie, gevoelsuiting	Moet aardig gevonden worden	Met gevoel, betrokken wil expliciete waardering ontvangen. Geen typische leider	Type 4 Echtheid van invoelen van pijn van de ander
Type 3 Succesvolle werker	Resultaatgericht, enthousiasme	Moeten scoren	Positief, dynamisch, het doel heiligt de middelen	Type 6 Loyaler, kritischer
Type 4 Romanticus	Ethische visie, rijke verbeelding	Zien van ellende van een ander	Weinig structureel Geen leider van nature	Type 1 rationeler
Type 5 Waarnemer	Specialisatie, discretie	Inbreuk op eigen privacy	Inhoudelijk gericht Geen leider van origine	Type 8 Naar buiten treden
Type 6 Sceptisch Loyalist	Oplossen problemen	Geen controle over situatie hebben	Op basis van regels en procedures, loyaal, moeite met delegeren	Type 9 Rustiger, meer vertrouwen hebben in omgeving
Type 7 Levensgenieter	Ideeën genereren	Beperking van eigen vrijheid	Losjes, geen grote behoefte aan leiderschap	Type 5 Stilstaan, ook bij minder leuke zaken
Type 8 Baas	Obstakels overwinnen, delegeren	Eigen zwakte	Natuurlijke Leider, zelfverzekerd, ongeduldig	Type 2 Empatischer, uiten van gevoelens
Type 9 Bemiddelaar	Harmonie bewaren, bemiddelen	Conflicten, nee zeggen	Rust uitstralend, bindende factor, niet altijd duidelijk	Type 3 Doelgerichter, voor zichzelf leren opkomen

Hoofdstuk 6 KLACHTEN

Klachtenbehandeling

Als een klant met een klacht komt, wil hij dat je zijn probleem oplost. Dat is dan ook het doel van klachtenbehandeling. Daarnaast heeft elk bedrijf graag tevreden klanten en een goede reputatie. Dat betekent niet dat het bedrijf maar alles moet toegeven en dat de klant altijd gelijk heeft. Het resultaat moet zijn dat zowel de klant als jij tevreden kunnen zijn.

Je kent ze wel, de types die altijd iets te klagen hebben. Wat je ook doet, het is nooit goed. Gelukkig is maar een klein deel van de mensen zo.

Mond-tot-mondreclame kan positief zijn voor je bedrijf maar ook negatief. Mensen vertellen aan gemiddeld zeven anderen over hun slechte ervaringen. Daarmee krijg je een slecht imago en dat is niet gemakkelijk te veranderen. Neem elke klacht dus serieus. Door klachten goed af te handelen bouw je een positief imago op, kun je je product of dienst verbeteren en voorkom je vervolklachten.

Kun je een klacht niet zelf volledig afhandelen, schakel dan een collega of superieur in. Misschien heb je niet voldoende kennis of bevoegdheden om de klacht te verhelpen. Houd wel de vinger aan de pols en controleer achteraf of alles naar wens is opgelost. Dat geldt zowel voor mondelinge als schriftelijke klachten.

Mondelinge klachten

Een klachtengesprek heeft gewoonlijk het volgende verloop:

1. De klager vertelt wat de klacht is en licht deze toe.
2. Je vat het verhaal samen, herhaalt de klacht en toont begrip voor eventuele emoties.
3. Je gaat na of de klacht terecht is door de klacht te analyseren. Stel open vragen, gesloten vragen, keuzevragen en/of controlevragen.
4. Zoek een oplossing en stel de klant tevreden. Bij een onterechte klacht overtuig je de klager van zijn ongelijk en kom je met een compromis.
5. Ga na of de klant tevreden gesteld is met deze oplossing.
6. Onderneem actie om de klacht te verhelpen.

Let tijdens het gesprek op non-verbale signalen van de klager. Je kunt daaruit opmaken of hij erg geëmotioneerd is. Iemand die erg boos is, begroet je anders dan iemand die lachend binnenkomt.

Schriftelijke klachten

Het doel van een klachtenbrief is natuurlijk niet het klagen zelf, of het signaleren van een probleem. Je wilt met je brief bereiken dat de ontvanger het probleem oplost, of je schadeloos stelt.

Als je een klachtenbrief ontvangt, bepaal je eerst of de klacht gegrond is of niet. Beantwoord de klacht, gegrond of niet, altijd.

Als de klacht gegrond blijkt, is het bijna altijd mogelijk een oplossing te vinden, die de klant tevreden zal stellen. De antwoordbrief heeft dan als doel het vertrouwen van de klant te herstellen.

Is de klacht sterk overtrokken of ongegrond, dan kan je de klant niet tevreden stellen. Goede klanten die het bedrijf niet graag verliest, kun je een compromis voorstellen. Gewoonlijk wordt een ongegrond klacht afgewezen. Of de klant behouden blijft, hangt onder andere af van de formulering van de afwijzing.

Zet de klacht centraal en niet de klager en probeer de afwijzing zo sympathiek mogelijk te formuleren. Kweek begrip voor je standpunt. Probeer te voorkomen dat de klant de afwijzing als een persoonlijke nederlaag ervaart.

Hoofdstuk 7 GESPREEKSTECHNIEKEN

Een gesprek leiden

Tijdens de opening van een gesprek moeten de *doelen* van een gesprek worden vastgesteld en moet er een basis worden gelegd voor *samenwerking*.

- Creëer een goede sfeer: praat even wat over koetjes en kalfjes.
- Spreek wederzijds de verwachtingen en doelen uit.
- Schets globaal het verloop van het gesprek (de agenda).
- Bepaal (indien nodig) een gezamenlijk referentiekader: 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 optimaal 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? Voer dan een *meta*-gesprek. Je benoemt expliciet wat er niet klopt en bespreekt dat, bijvoorbeeld door te zeggen 'Ik merk dat we niet aan de kern van de zaak toekomen. 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.

Met hardop denken:

- bevorder je de openheid: 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 geblokkeerd worden;
- biedt je je 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 kunnen jullie bepalen of alle doelen gehaald zijn of dat er een vervolgspraak gemaakt moet worden. Daarnaast kan in sommige gevallen een metagesprek over hoe je gesprekspartner het gesprek ervaren heeft, erg zinvol zijn.

Boodschappen overdragen en ontvangen

Feitelijke informatie overdragen en ontvangen

- Houd het kort.
- Zorg voor een ordelijke en overzichtelijke structuur.
Bepaal vooraf wat je wanneer gaat zeggen en geef tijdens het gesprek aan wat wanneer komt. Je kunt ook structuur aanbrengen door hardop te denken en te benoemen wat je zegt.
- Stem je taalgebruik af op het niveau en het referentiekader 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 kunnen wijzen op desinteresse of onbegrip.

- Geef concrete voorbeelden om abstracte termen uit te leggen.
- Heel stellige uitspraken zijn niet bevorderlijk voor het ontstaan van een discussie.
- 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.

Persoonlijke gedachten en gevoelens overdragen

- Probeer eerst je 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 concreet mogelijk te maken
- Koppel je gevoelens zo veel mogelijk aan de situatie waarin je je bevindt, ga niet generaliseren.
- Als je al een waardeoordeel wilt geven, geef dan eerst de feiten en daarna pas je oordeel. Benadruk dat het om *jouw* oordeel gaat.
- Jouw gevoelens zijn gebaseerd op jouw interpretatie van de situatie. Je gesprekspartner kan het heel anders zien.

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.

Reageren op een verzoek of een opdracht

- 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.

Feedback geven

- Feedback heeft altijd betrekking op het hier en nu. Haal geen oude koeien uit de sloot.
- Geef feedback op (veranderbaar) gedrag, niet op een persoon.
- Benoem een gedrag concreet (geef een voorbeeld).
- Verwoord feedback in de ik-vorm.
- Kies het juiste moment.
- Wees eerlijk.

Reageren op feedback

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

Luisteren

Actief luisteren is niet alleen *horen* wat de ander zegt, maar ook proberen te *begrijpen* wat de ander zegt. Bovendien stellen luistervaardigheden je in staat de ander te laten weten dat je luistert, de ander zijn verhaal te laten vertellen, en wanneer dat nodig is te laten verduidelijken.

Je kunt actief luisteren door kleine aanmoedigingen ('hmhm', 'ja', 'ga verder') te geven, stiltes te laten vallen, vragen te stellen, te parafraseren, samen te vatten en gevoelens te reflecteren. Non-verbaal kun je laten weten dat je luistert met je gezichtsuitdrukking, oogcontact, lichaamstaal en aanmoedigende gebaren.

Tips vragen stellen

- Stel niet meer dan één vraag tegelijk (vermijd meervoudige vragen).
- Stel neutrale (niet-sturende) vragen:
 - Gebruik geen evaluatief geladen woorden
 - Geef geen voorbeeldantwoorden
 - Houd je eigen mening op de achtergrond
 - Voorkom vragen waarop sociaal wenselijk geantwoord wordt.
- Stel begrijpelijke vragen:
 - Gebruik de actieve vorm.
 - Gebruik enkelvoudige zinnen (dus geen bijzinnen).
 - Formuleer je vragen zo concreet mogelijk.
 - Stem je woordkeus af op je gesprekspartner.

Hoofdstuk 8 HET SCHRIJVEN VAN EEN SAMENVATTING

Een samenvatting is een weergave van de inhoud van een tekst in verkorte vorm. Die samenvatting moet zo duidelijk zijn dat iemand die de oorspronkelijke tekst niet kent, zich een goed beeld van die tekst kan vormen.

In een goede samenvatting blijft de gedachtegang van de schrijver behouden. Ook een eventuele terughoudende formulering van de auteur mag je niet aanpassen. Je mag dus in een samenvatting niet interpreteren. De structuur van de tekst handhaaf je ook zo veel mogelijk. Je geeft dus de hoofdgedachte van de afzonderlijke alinea's weer en zorgt ervoor dat het verband tussen de alinea's zo veel mogelijk ongewijzigd blijft. De zaken die niet van belang zijn voor de hoofdlijn van de tekst neem je niet op in de samenvatting, bijvoorbeeld herhalingen en voorbeelden.

Stappen bij het maken van een samenvatting van een geschreven tekst:

1. Noteer de bron van de tekst (titel artikel/boek, naam schrijver, jaar van uitgave en bij een boek de naam van de uitgever). Dit is in de eerste plaats handig voor jezelf, als je later nogmaals iets wilt nakijken. Maar het is ook zinvol voor iemand anders die de samenvatting leest en het origineel ook wil raadplegen.
2. Lees de tekst oriënterend door en let daarbij op structuuraanduiders.
3. Lees de tekst vervolgens aandachtig door en zoek eventuele onbekende woorden/zinnen op.
4. Breng een indeling aan in 'inleiding-kern-slot'.
5. Analyseer de titel, de inleiding en het slot. Daarmee achterhaal je het hoofdonderwerp van de tekst en (als het goed is) de conclusie. Noteer deze.
6. Lees de kern opnieuw door. Noteer of markeer de kernzin van elke alinea en onderstreep de signaalwoorden.
7. Voeg vervolgens alle gemarkeerde en/of genoteerde zinnen en woorden samen tot een kladsamenvatting. Gebruik daarbij al zoveel mogelijk goed lopende zinnen en geen telegramstijl.
8. Vergelijk je kladsamenvatting met het origineel en voeg eventueel nog wat belangrijke zaken toe die je in eerste instantie over het hoofd hebt gezien. Let erop of je kladsamenvatting de lijn van het origineel volgt, of de informatie juist is, of de samenvatting voldoende beknopt is en of de stijl vloeiend is.
9. Schrijf de definitieve samenvatting.

Hoofdstuk 9 DISCUSSIE

Discussiëren

Discussiëren doe als je een verschil van mening hebt. Met alleen roepen: "Ik vind dat we minder moeten vergaderen!", krijg je geen gelijk. Je moet je mening met argumenten kunnen onderbouwen, of je gebruikt tegenargumenten om het standpunt van de ander onderuit te halen. Als je een hbo-opleiding volgt, zul je veel samenwerkend moeten studeren en daar hoort discussiëren in projectgroepen bij.

Wat is discussiëren?

Als je discussieert, verschil je van mening met een ander en wil die persoon overtuigen van de juistheid van jouw standpunt. Beide partijen gebruiken argumenten om hun standpunt te verdedigen. Een belangrijk verschil met een betoog is dat je direct op elkaars argumenten moet reageren. Goed luisteren en snel denken dus!

Discussiëren is de mondelinge vorm van argumenteren. Argumenteer je op papier (of op het scherm) dan schrijf je een betoog.

Een discussie kun je oplossen of beslechten

Als je een discussie beslecht, laat je een derde persoon (bijvoorbeeld een scheidsrechter of je manager) de knoop doorhakken. Vaak zul je echter zelf een discussie willen oplossen. Dan wissel je met de ander argumenten uit om vast te stellen in hoeverre ieder standpunt verdedigbaar is. Je kijkt uiteindelijk samen wie er de beste argumenten heeft en dus de discussie wint.

Discussiëren en samenwerken

Discussiëren is een belangrijke vaardigheid als je samenwerkt. Je zult het immers niet altijd met je collega's eens zijn, maar er wel samen uit moeten komen. Het idee daarachter is dat je door deze vorm van onderwijs beter wordt voorbereid op je latere beroep. Je zult samen een resultaat moeten kunnen bereiken. Daarvoor zul je regelmatig de discussie met je medestudenten moeten aangaan.

De discussie over het 'hoe, wat en waarom' zal veel tijd in beslag nemen. Als je het goed doet, draagt een discussie bij aan een goed eindresultaat, doordat het beste standpunt boven komt drijven. In dat geval gebruik je de discussie om het resultaat van de groep als geheel te verbeteren.

Gaat het niet goed, kan de samenwerking uitlopen op één oeverloze discussie. Niemand wil zijn gelijk opgeven, en het gaat niet meer om het resultaat, maar om wie de discussie wint.

Soorten discussies

Een discussie kan verschillende doelen hebben.

Informeren: als je een informatieve discussie voert ben je er niet op gericht het met elkaar eens te worden, maar wil je horen hoe de anderen over het onderwerp denken.

Een voorbeeld van een informatieve discussie: een discussie over een discussie over de visie van de afdeling over de software die het beste bruikbaar is om een game te maken. Er hoeft nog geen definitieve keuze gemaakt te worden.

Een besluit nemen: met een besluitvormende discussie is het doel tot een gezamenlijk besluit te komen. Ideaal gezien word je het met elkaar eens. Kom je er in de discussie niet uit, dan kun je gaan stemmen (behalve als je met zijn tweeën bent) of door te onderhandelen een compromis zoeken.

Een voorbeeld van een besluitvormende discussie: een goede werkverdeling bij het maken van een game. De tijd dringt, dus iedereen moet vandaag met zijn eigen taken aan de slag.

Fases in een discussie

Ideaal gezien heeft een discussie vier fases.

1. De confrontatie

Het wordt duidelijk dat de standpunten verschillen.

Bijvoorbeeld: Twee collega-verkopers praten over wat ze doen bij een kleine wijziging in de levering van de producten: gaan ze de klant bellen, ja of nee?

Verkoper A: "Je moet niet voor elk wissewasje de klant gaan bellen."

Verkoper B: "Juist wel! Je moet zorgen dat je veel contact hebt, en laten zien dat je betrokken bent."

Verkoper A: "Daarover verschillen we duidelijk van mening."

2. De opening

De discussie om het verschil van standpunt op te lossen begint. Je kunt afspraken maken over de spelregels van de discussie. Bijvoorbeeld dat je elkaar uit laat praten en goed naar elkaar luistert. In de opening kunnen beide partijen elkaar vragen stellen om elkaars standpunt concreet te krijgen.

Een van de verkopers zegt: "Laten we het daar over hebben. Het is belangrijk dat we hierin een lijn trekken. Wat stel jij precies voor?"

3. De argumentatie

Als je argumenteert lever je de bewijsvoering die je mening of standpunt onderbouwt.

Argumenten voor en tegen worden uitgewisseld. Hier begint dus eigenlijk pas de echte discussie.

Verkoper A: "Ik merk dat klanten het vervelend vinden als er iets verandert in hun bestelling. Als ze vooraf worden gewaarschuwd is het meestal geen probleem."

Verkoper B: "Dat kan wel zijn, maar de meeste klanten verwachten dat wij weten wanneer een verandering in de bestelling van belang is voor die klant."

4. De afsluiting

Je kijkt in hoeverre de discussie het meningsverschil heeft opgelost.

Verkoper A: "Zou het kunnen zijn dat het per klant verschillend is? Maar dat we per klant goed moeten bekijken of we het hem laten weten of niet?"

Verkoper B: "Een informerend mailtje kan eigenlijk nooit kwaad. Dat lijkt me in dit geval een goede oplossing."

Verkoper A: "Dat lijkt mij een werkbaar voorstel."

Deze vier fases zie je ook vaak terug in een schriftelijk betoog, in de krant bijvoorbeeld. De schrijver begint met zijn standpunt. Daarna leidt hij de rest van zijn tekst door te schrijven dat hij zijn standpunt met argumenten gaat verdedigen. Als de argumenten allemaal zijn toegelicht sluit hij af met iets als: "Nu is het wel duidelijk dat ik gelijk heb!" Vervolgens kan een lezer een brief schrijven naar de krant om het standpunt onderuit te halen. Dan heb je een discussie.

Spelregels voor een goede discussie

Het is belangrijk bij een discussie enkele spelregels in acht te houden. Een discussie kan anders uit de hand lopen en in het ergste geval uitlopen in een conflict. Vaak zul je op basis van een discussie een besluit nemen. Dan moet de discussie wel worden opgelost. Let voor een prettige en zinvolle discussie op een aantal punten:

- Laat elkaar uitpraten
- Luister naar elkaars argumenten
- Sta open voor elkaars mening
- Bestrijd argumenten op de inhoud, speel het niet op de persoon
- Haal er geen dingen bij die er niet bij horen
- Discussieer op basis van gelijkwaardigheid. Als een manager zijn autoriteit gebruikt, wordt de discussie niet opgelost maar beslecht
- Blijf rationeel en zorg ervoor dat je argumenten geldig en juist zijn. Een argument is juist als de inhoud klopt. Een argument is geldig als het gaat over het onderwerp waar je het over hebt
- Discussieer niet alleen om de discussie te winnen. Het gaat om het beste standpunt

Tips bij het discussiëren

- Als je argumenten gebruikt, is het je bedoeling ermee te overtuigen. Dat heeft maar voor een deel te maken met de geldigheid en juistheid van je argumenten. Maar gelijk hebben is daarmee niet altijd gelijk krijgen. Besteed daarom ook voldoende aandacht aan hoe je je argumenten presenteert. In een gesprek is je lichaamstaal minstens zo van belang.
- In een discussie kun je beter niet al je argumenten tegelijk op tafel gooien. Begin met een of twee goed onderbouwde argumenten. Houd wat achter de hand voor als je tegenargumenten krijgt
- Maak je standpunt en je argumenten herkenbaar voor de ander door de volgende woorden te gebruiken: want, omdat, indien, namelijk etc.
- Zeg niet "Ik vind" als het een argument is dat gestaafd wordt door een feit. Breng het stelliger. Bijvoorbeeld: "Het staat vast dat...", "Het is een gegeven dat..."
- Zeg juist wel "Ik vind" als het een waardeoordeel betreft.
- Als je je kunt voorbereiden op een discussie (bijvoorbeeld bij een vergadering) kun je alvast schriftelijk een betoog voorbereiden. Daarmee bereid je je voor op de discussie door je standpunt en de bijbehorende argumenten in een schema te zetten.
- Houd je hoofd koel en neem een pauze als de gemoederen te hoog oplopen.
- Je hoeft niet altijd en overal een discussie aan te gaan. Je kunt om uitstel vragen: "Dit is niet de tijd om hierover een discussie aan te gaan. Laten we dat bewaren voor de vergadering." Of, als het iets persoonlijks is de discussie afslaan: "Ik wil hierover niet discussiëren." of "Dit staat niet ter discussie."

Ondersteunende competenties bij het discussiëren

Overtuigingskracht: het gaat niet alleen om de inhoud van je argumenten, juist ook de manier waarop je het brengt is belangrijk

Analytisch vermogen: hoofd en bijzaken goed kunnen onderscheiden is belangrijk in het opzetten van een heldere argumentatie in je discussie

Kritisch zijn: je neemt niet zomaar alles voor waar aan en prikt door mooie woorden heen. Je kunt onwaarheden ontmaskeren. Ook kijk je goed of argumenten geldig en juist zijn, voordat je ze poneert of aanneemt

Openheid: je houdt altijd voor ogen waarom je discussieert: niet om gelijk te krijgen, maar om het beste standpunt aan te nemen. Daarom luister je goed naar de argumenten van anderen en bent bereid je mening bij te stellen als blijkt dat je geen gelijk hebt.

Hoofdstuk 10 PRESENTEREN

Beantwoord eerst drie basisvragen

Een succesvolle presentatie begint met een goede voorbereiding. Voordat je je presentatie inhoudelijk in de steigers zet, doe je er goed aan je te bezinnen op drie basisvragen:

1. Wie zijn je toehoorders?
2. Welk effect wil je bereiken?
3. Hoe stem je de boodschap optimaal af op doelgroep en doel?

Breng structuur in je verhaal

Een goede presentatie heeft een heldere structuur. Je helpt het publiek als je aan het begin vertelt wat ze kunnen verwachten en hoe je presentatie is opgebouwd.

Elk verhaal heeft een kop en een staart. De romp verbindt de twee uiteinden. We nemen de onderdelen onder de loep.

- Kop. De kop is het begin, hier geef je een inleiding op het onderwerp en een overzicht van wat je gaat vertellen. Hier ligt dé kans voor een verrassende opening.

- Romp. De romp bevat de feitelijke boodschap, het is de kern van je verhaal. Hier vertel je wat je wilt vertellen of noem je de argumenten of onderbouwing voor je standpunt.

- Staart. In de staart, je raadt het al, vat je de boodschap nog eens samen. Je komt tot een conclusie en noemt eventuele aanbevelingen.

De kracht van een presentatie ligt meestal niet in een strakke verwoording van de boodschap. Toehoorders hebben behoefte aan herhaling en bevestiging.

Vijf manieren om te openen

Een goed begin is het halve werk. Dat is de gedachte achter een aantrekkelijke opening. Wie in de eerste minuten van de presentatie de aandacht weet te trekken, heeft grote kans dat het publiek aandachtig zal blijven luisteren.

1. Actualiteit

Nieuws is een prima binnenkomer. Zeker als het om een onderwerp gaat waar mensen direct mee te maken hebben. Neem een actueel bericht (liefst uit de krant van diezelfde dag) en gebruik het als kapstok voor je verhaal. Het nieuws moet natuurlijk wel iets met je onderwerp te maken hebben. Bovendien doet positief nieuws ("De Nederlandse economie trekt weer aan") het beter dan slecht nieuws.

2. Anekdote

Een anekdote is een kort verhaaltje met een grappige of verrassende kern. De kern symboliseert een diepere waarheid of een meer algemene gedachte die je kunt gebruiken als kapstok voor je verhaal. Een kort verhaaltje of anekdote aan het begin is tien keer leuker dan het obligate opdreunen van je boodschap. Anekdoten vind je overal om je heen: in de krant, in de kroeg, op het sportveld of in je bedrijf. Ook persoonlijke belevenissen doen het goed.

3. Metafoor

Een metafoor is een figuurlijke uitdrukking of beeld waarin je het onderwerp van je betoog kunt vangen. Een goede metafoor vinden, is lastig. Maar als je er eenmaal een hebt, is de zeggingskracht groot. Denk bijvoorbeeld aan Frits Bolkestein die Ad Melkert ooit vergeleek met 'Rupsje Nooitgenoeg', een figuur uit een kinderboek die gretig en onverzadigbaar is. Een veelgebruikte metafoor is de vergelijking. Je verlevendigt een droge opsomming van feiten en cijfers tot een beeld dat beklijft als je het tastbaar maakt in een herkenbaar voorbeeld. Journalisten maken er vaak gebruik van

4. Humor

Een grap als opening breekt het ijs en verhoogt de sfeer. In Amerika is het een beproefd middel om de aandacht te trekken en vast te houden. Nederlanders zijn wat terughoudender met grappen en grollen. Toch kan een grap goed werken. Maar dan moet je er wel 100 procent zeker van zijn dat hij aanslaat en begrepen wordt door het publiek. Niets is zo pijnlijk, voor jezelf en voor je toehoorders, als de doodse stilte na een grappig bedoelde binnenkomer. Ben je wel in voor een leuke grap? Probeer 'm eerst uit op een paar proefkonijnen en voorkom dat je je toehoorders (onbedoeld) beledigt. Let op! Met grappen over politiek of het religie krijg je misschien wel wat lachers op je hand, maar je loopt ook het risico dat anderen voorgoed afhaken. Hetzelfde geldt voor grappig bedoelde opmerkingen over het vrouwelijke geslacht: die kunnen écht niet meer.

5. Citaat

Waarom zelf zwoegen op een prachtige openingszin als anderen het wiel al hebben uitgevonden? Je kunt naar hartelust gebruik maken van andermans veren, zolang je de bron erbij vermeldt en niet doet alsof de volzinnen uit je eigen geniale brein komen. Raadpleeg de boekenkast of zoek naar citaten op het internet.

Vijf manieren om te eindigen

Vertrek met iets aardigs, dan blijf je in de gedachten van je publiek. Het belang van een goede hekkensluis is evident: wat je het laatst zegt, ligt vers in het geheugen.

1. Samenvatting

Vertel in maximaal vier of vijf zinnen wat je hebt verteld.

2. Stelling

Pak de kern van je verhaal samen in een stelling. Kies je voor deze vorm, dan moet er wel gelegenheid zijn voor discussie.

3. Belofte

Een positieve afsluiting doet het altijd goed. Heb je in je presentatie een wervend betoog gehouden voor een product of dienst, dan past daar prima de belofte bij dat met jouw product 'de toekomst beter zal zijn'.

4. Vraagteken

Zet je publiek aan het denken. Formuleer een prikkelende, intrigerende vraag en laat het antwoord achterwege. Wie deze vorm goed weet uit te werken, verlengt de levensduur van zijn presentatie aanzienlijk.

5. Maak het verhaal rond

Het mooiste is als je in de afsluiting van je verhaal teruggrijpt naar de opening. Dan maak je het verhaal rond. Heb je in de opening een citaat gebruikt, grijp er dan in de afsluiting nog even op terug om de zeggingskracht ervan nog eens te onderstrepen.

Oefen je Presentatietechniek

Met een mooi verhaal ben je er nog niet. Wie een presentatie verzorgt, houdt in zekere zin een performance. Je vraagt aandacht, dan moet je die aandacht ook verdienen.

Gebruik hulpmiddelen

Weet je dat je publiek meer oog is dan oor? De boodschap voor sprekers is dan ook: laat zien wat je zegt. In jullie opdracht voor de volgende les ga je powerpoint gebruiken.

Succesfactoren bij presentaties

Of een presentatie slaagt, hangt niet alleen af van de inhoud van je betoog maar ook van de manier waarop je de boodschap overbrengt. We zetten de belangrijkste succesfactoren op een rijtje:

- Ken je publiek

Weet wie je voor je hebt: of je ze met 'u' of 'jullie' moet aanspreken, of ze in zijn voor een grap, wat ze weten van het onderwerp en of ze geïnteresseerd zijn in wat je te zeggen hebt.

- Weet wat je gaat zeggen

Ook al ben je nog zo'n spreektalent, je doet er goed aan om tenminste het begin en het einde van je verhaal op papier te zetten. Oefen en schaaft je presentatie bij. Houd tijdens het spreken een spiekbriefje bij de hand met de kernwoorden van je verhaal. Verspil je tijd niet met wat mensen al weten, geef ze iets nieuws, verrassends en laat hun fantasie werken.

- Breng structuur in je verhaal

Hanteer een duidelijke verhaallijn. Maak gebruik van de methoden om je verhaal te structureren.

- Gebruik beelden

Eén keer zien is beter dan 1.000 keer horen. Heb je leuke dia's of voorwerpen die je betoog kunnen ondersteunen, laat ze zien! Houd intussen wel contact met je publiek en zorg dat je met de apparatuur kunt omgaan. Niets is zo tenenkrommend als sprekers die staan te stuntelen met beamers of overheadprojectors.

- Maak contact

Het gaat er niet alleen om wat je zegt, maar ook hoe je het zegt. Regel één is contact te maken met je publiek: stel vragen, houd oogcontact, loop rond, laat mensen stemmen op een stelling door de vinger op de steken. Kortom: betrek je gehoor actief bij je verhaal. Laat niet alleen je mond maar ook je lichaam spreken. Gebruik handen en voeten om het betoog te illustreren en onderstreep de boodschap met mimiek en gezichtuitdrukking.

Toets leerstof:

- basisbegrippen communicatie (h.1 PN)
- omgaan met verschillende typen mensen
- samenvattingen maken (h.11 PN)
- presenteren
- 'mijn' manier van communiceren
- klachten & boosheid / conflictsituatie
- Discussieren

(eindcijfer COMM = 50 % dossier + 50 % toets)

BRONNEN:

- <http://www.innernet.org>
- <http://studietips.leidenuniv.nl/spreken/conflict.htm>
- <http://www.carrieretijger.nl/functioneren/communiceren/mondeling/vaardigheden/discussieren>
- <http://www.leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/presentatie/>

BIJLAGEN

1.

ARTIKEL les 7

‘Communiceren met je paard, de basis van een goede vertrouwensband’

Dit stukje tekst schrijf ik om informatie door te geven en om jullie een idee te geven hoe de verhouding mens/paard bij de meeste mensen is, en wat daar anders aan zou moeten/kunnen.

Paarden in de natuur

Paarden in de natuur zijn wild en blijven wild, maar zijn niet veel anders als het paard wat wij nu kennen. Ze gebruiken dezelfde taal en hebben precies hetzelfde rangorde gedrag. Voor dat je beter met je paard om kan leren gaan moet je hier eerst wat vanaf weten, je moet weten wanneer je dominantie uitstraalt of wanneer je juist onderdanig overkomt, je moet weten hoe je het paard kan afstraffen voor fout gedrag, je moet vooral weten hoe je het paard beste kan belonen als het iets goed doet. Als je deze dingen weet dan weet je hoe je paard en jij met respect met elkaar om kunnen gaan en het allerbelangrijkste; dat je elkaar volledig vertrouwt. Want dat doen paarden in de natuur ook.

Wanneer straalt een paard dominantie uit?

Je kent vast wel de situatie met hengsten, de hengst ziet een merrie en zijn hals lijkt ineens wel een meter langer geworden! Dominante paarden zijn vaak heel groot, deze stralen kracht en zekerheid uit en maken zichzelf heel erg groot. Het mannelijke geslacht straalt dit het sterkste uit, bij merries komt het een stuk minder voor, maar ook deze kunnen heel dominant zijn. Maar omdat in de kudde meestal de hengsten de baas zijn, ook omdat deze meer kracht bezitten dan merries en daardoor beter de groep kunnen beschermen zijn deze vaak van nature toch net eventjes dominanter. Maar ook zie je wel eens een merrie als leider.

Wanneer straalt een paard onderdanigheid uit?

Een onderdanig paard is meestal te herkennen aan zijn achtervolgingsdrang. Hij zal gerust proberen de baas te zijn maar geeft snel op. Deze paarden zijn erg onzeker en houden hun hoofd toch meestal opvallend lager, hiermee geven ze aan dat ze zich overgeven. Als je laag bent maak je jezelf wat kleiner, bij paarden betekent je klein maken je onderdanig stellen, deze paarden zullen nooit leiden en ook nooit kunnen leiden.

Hoe straffen paarden elkaar in de natuur?

Op tv en in bladen zie je vaak kudde's rustig bij elkaar staan grazen, maar dat is even niet het beeld wat je moet voorstellen. Een groep met spelende veulens en drukke mama's die constant de veulens in de gaten houden is een beter beeld. Wanneer de leider van de groep of de moedermerrie van een veulen elkaar willen afstraffen doen ze dat meestal in eerste instantie door elkaar te dreigen met de oren duidelijk in de nek. Meestal is zo'n waarschuwing al genoeg, maar als de boodschap nog niet duidelijk was wordt er meestal wel een flinke bijt gegeven.

Schoppen in dit soort situaties komt niet voor, schoppen is een vorm van een echte aanval of verdediging. Deze komen alleen voor als een vreemde de kudde probeert binnen te komen , dan wordt er geslagen met voor en achterbenen en keihard gebeten net zo lang totdat er eentje heeft gewonnen. Dit zijn zeer heftige gevechten en kunnen tot dodend aan toe doorgaan. Schoppen als straf is eigenlijk al uitgesloten.

Hoe belonen paarden elkaar in de natuur?

Echt belonen kan je het niet noemen, maar wel een vorm van bevrediging van goed contact met elkaar. Paarden hebben vriendschappen nodig om te leren en om aandacht te krijgen en om te kunnen vertrouwen. Zonder vertrouwen van een soortgenoot in een gevaarlijke omgeving is er niemand die ze beschermen kan. Vriendschappen kunnen echte vriendschappen worden door veel contact met elkaar te hebben, samen te spelen en elkaar te knabbelen op fijne plaatsen. Paarden die bevriend zijn met elkaar zijn te herkennen aan het naast elkaar grazen en het constant dicht bij elkaar te willen blijven.

Communiceren met je paard op een manier die hij begrijpt

Nu je weet hoe paarden elkaar belonen en straffen staat jou hetzelfde te wachten! Je kunt niet met een paard praten zoals je tegen een mens praat, je kunt niet je slechte bui op hem botvieren, je moet niet slaan of schoppen. Als je echt respect wil van je paard en een goede vertrouwensband , moet je ten eerste bij jezelf erkennen wat je verkeerd doet. En dat is iets wat veel mensen al zo moeilijk vinden, terwijl het belangrijk is dat je altijd zelf stabiel bent als je met je paard bezig bent. Straf voor dezelfde dingen en beloon dezelfde dingen , anders snapt het paard je niet meer en krijg je misverstanden en dus miscommunicatie wat tevens ten koste van je rij/men/longeer kwaliteit gaat.

Men wil altijd maar hogerop komen, snel , gehaast alleen maar met zichzelf bezig. Maar wat vindt het paard ervan? als hij had kunnen praten had hij vast gezegd; ' Mens doe niet zo maf! , wat is het nut ervan? , het doet mij meer zeer dan goed'

Laten we eens vanuit het paard kijken;

Het heeft ten eerste al tien jaar nodig om te ontwikkelen tot zijn werkelijke top zonder blessure uitval gerekend. Dit betekent niet dat ze op hun zevende een grand – prix proefje feilloos kunnen lopen. De spierontwikkeling bouwt zich op per jaar en het paard is pas werkelijk uitgegroeid als hij acht jaar is en dus niet op zijn derde. Verder houdt het paard van vrolijk rondrennen op een groen weiland in plaats van rondjes lopen in een bak van 20x60 of kleiner. Van eentonigheid stompt het dier af , maar ook van alleen zijn zonder soortgenoten of contact ermee, in een stal van 4x4 hoort hij eigenlijk ook niet.

Als je dit zo allemaal bij elkaar opsomt, komt het er eigenlijk op neer dat wij er alles aan moeten doen om alleen al de omgeving van het paard zo vrij mogelijk voor hem moeten maken. Veel los laten lopen of 2 tot 3 keer per dag naar buiten en meer doen als een uur rijden alleen.

Conclusie van deze opsomming?

Voordat we het over het communiceren met het paard gaan hebben moeten we eerst zorgen voor de ideale leefomgeving, anders zal het paard zich niet genoeg op zijn gemak voelen om zich volledig aan je over te geven en dus te vertrouwen. Waar we dan voor moeten zorgen is dus volgens de opsomming:

1. Het paard de tijd geven te ontwikkelen tot zijn tiende jaar en de training stapje voor stapje aan moeten pakken.
2. Zorgen voor veel weidegang
3. Met zoveel mogelijk soortgenoten bij elkaar
4. Zorgen voor veel afwisseling in het werk.
5. Naast rijden veel aandacht besteden aan de rest van het welzijn van het paard.
6. Stabiel reageren op situaties

Communiceren met het paard/begrijpen van het paard

Nu we de ideale leefsituatie voor het paard hebben gecreëerd kunnen we ons gaan richten op het communiceren. Het paard is nu vrij genoeg en leeft op een vrij natuurlijke manier toch in gevangenschap, dit is voor ons de ideale situatie om te beginnen veel naar het paard te kijken. Dan kan je denken aan;

1. Welke positie heeft het paard in de kudde?
2. Wie zijn de maatjes van het paard?
3. Is het dominant of juist onderdanig opgesteld?
4. Hoe straft het paard andere paarden?
5. Hoe straffen andere paarden hem?
6. Hoe beloont hij andere paarden?
7. Hoe belonen andere paarden hem?
8. Het speelgedrag

Wanneer je dit allemaal van het paard weet kan je zelf aan de slag. Je kunt beginnen met simpel te proberen dominant of juist onderdanig te zijn.

Het paard heb je los in een niet al te grote ruimte (na drie meter verlies je contact) en zelf sta je in het midden van de ruimte. Is het paard onderdanig? Dan kan je niks anders als dominant opstellen. Is het paard dominant? Dan zou je je dominant op moeten stellen om niet overlopen te worden.

Dominant opstellen:

Dit doe je door je groot te maken en je borstbeen een stukje naar voren te bewegen, bij hele grote paarden kan je de handen ook nog bovenop je hoofd houden. Wees op dit moment zeker van je zaak en straal dit ook uit. Terwijl je dit doet kijk je het paard goed aan.

Onderdanig opstellen:

Wanneer het paard zelf onderdanig is, maar daarnaast ook angstig en onzeker aangelegd kan je het vertrouwen krijgen door je onderdanig op te stellen. Dit doe je door je juist zo klein mogelijk te maken en op de grond te hurken en het paard niet aan te kijken, het beste kan je het hoofd tussen je benen verstoppen.

Wanneer je dominant opgesteld staat doe je het volgende:

Laat het paard doen wat jij wilt, blijf groot in je houding en drijf het paard vooruit , zweepje is toegestaan maar gebruik het slechts om het paard op afstand te houden. Als jij sneller gaat lopen moet het paard het ook doen, ga jij stilstaan dan moet hij het ook doen. In het begin mag je de stem gebruiken maar probeer dit op alleen lichaamsbeweging! De truc is dat je het paard precies hetzelfde als jouw doet en jou altijd volgt. Dan is de aandacht altijd bij jouw en zal het paard minder snel zijn interesse verliezen in wat het aan het doen is. Heel goed voor de relatie is ook enkele join – ups .

Het feit dat een paard je volgt en ook met interesse wil volgen betekend dat het dier je vertrouwd.

Wanneer je onderdanig bent opgesteld doe je het volgende:

Wacht tot het paard nieuwsgierig op je af komt, dit kan heel lang duren dus veel de tijd nemen en geduld hebben zijn een vereiste! Iets lekkers op zak hebben is ook erg handig, het beste zijn gewoon simpele brokjes.

Iedere keer dat het paard op je af komt bied je hem een brokje aan uit je hand, laat het dier het ook echt uit je hand pakken en niet van de grond! Het zal wat schuw reageren, maar als het paard de brokjes echt hebben wilt zal hij ze gerust van je pakken na een tijdje. Blijf zo stil mogelijk zitten en raak het dier nog niet aan, hoe ongeduldig je ook bent. Als het paard bij je blijft staan en na enkele keren nog steeds brokjes pakt kan je het proberen zachtjes te aaien op zijn hoofd. Als hij dit toelaat kan je proberen rustig op te staan, loopt hij weg? Dan begin je weer opnieuw.

Als hij wel blijft staan ga je het zachtjes aan raken beginnend bovenaan z'n hoofd en langzaam ga je ieder lichaamsdeeltje af, buik, benen , achterbenen en dan via de achterkant naar de andere kant. Als het paard het betasten niet toelaat op een bepaald lichaamsdeel of al wegloopt bij de eerste aanraking, begin je weer opnieuw of waar je gebleven was als het dier wel blijft staan. Als het paard toont dat hij zich gemakkelijk voelt door zijn hoofd te laten hangen en zachtjes te knauwen dan toont het dier vertrouwen in jou.

Als dit gelukt is kan je proberen of het paard achter je aan wilt lopen, het dier zelf is onderdanig dus zal jou nooit gaan leiden. Als het paard je volgt kan je het dier vragen om je heen te lopen , zelf loop je mee en beweeg je je eigen lijf mee met de bewegingen van het paard. Je zal nu merken dat het paard jou nu ook gaat volgen. Nu heb je in ieder geval het vertrouwen van het paard , door deze oefening regelmatig te herhalen zal je merken dat je steeds meer kunt gaan uitproberen op dit gebied. En dit is het begin van goede communicatie en dus een goede relatie met het paard; Grondwerk!

2.

Antwoordsamenvatting (bij les 7)

‘Communiceren met je paard, de basis van een goede vertrouwensband’.

Voordat je beter met je paard om kan leren gaan, moet je eerst wat weten van zijn gedrag en hoe je daar het beste mee om kunt gaan.

Een paard dat dominant is, maakt zich groot en straalt kracht en zekerheid uit. Vooral bij hengsten kom je dat tegen. Bij merries zie je dat veel minder vaak.

Een onderdanig paard maakt zich klein en houdt het hoofd opvallend laag.

In de natuur straffen paarden elkaar door in eerste instantie te dreigen met de oren in de nek. Werkt dat nog niet genoeg, dan wordt er wel eens een bijt gegeven.

Schoppen als straf is uitgesloten, dat wordt alleen gedaan bij een echte aanval ter verdediging.

Paarden belonen elkaar niet echt, maar goed contact met elkaar is een vorm van bevrediging. Paarden hebben vriendschappen nodig om te leren, om aandacht te krijgen en om elkaar te kunnen vertrouwen.

Hoe kun je nou goed communiceren met je paard? Straf het voor dezelfde dingen en beloon het voor dezelfde dingen. Anders krijg je miscommunicatie.

Voordat we echter goed met een paard kunnen communiceren, moeten we eerst zorgen dat we dicht in de buurt komen bij een, voor het paard, ideale leefomgeving. Een ideale leefomgeving voor een paard is een omgeving waarbij trainingen stapje voor stapje gaan, paarden veel los komen met soortgenoten, veel afwisseling in het werk aangeboden wordt en waarbij men denkt aan het welzijn van het paard.

Nu pas komt het communiceren met het paard. Begin zelf met je dominant of juist onderdanig te gedragen. Zet het paard los en ga zelf in het midden staan (niet in een te grote ruimte, na 3 meter verlies je al contact). Is het paard onderdanig, dan kun jij je dominant opstellen of bij een schuw paard, dan stel je je ook onderdanig op. Als het paard dominant is, dan moet jij je ook dominant opstellen.

Jezelf dominant opstellen doe je door jezelf groot te maken en je borstbeen wat voor voren te bewegen. Wees zeker van je zaak en straal dit ook uit, kijk het paard daarbij goed aan.

Jezelf onderdanig opstellen doe je door je zo klein mogelijk te maken, op de grond te hurken en het paard niet aan te kijken.

Wanneer je dominant opgesteld bent, drijf je het paard vooruit. De truc is dat het paard alleen op jouw lichaamsbeweging hetzelfde doet als jij en al je bewegingen volgt. Als dit lukt, betekent het dat het paard je vertrouwt.

Wanneer je onderdanig opgesteld bent, wacht je tot het paard op je afkomt, dan geef je het wat lekkers. Als het paard zijn hoofd laat hangen en zachtjes begint te knauwen, toont het dier vertrouwen in jou. Dit paard is onderdanig en zal zelf nooit gaan leiden, dus probeer of het dier met jou mee wil gaan.

Dit is het begin van goede communicatie (en dus een goede relatie) met het paard.

3.

Beoordelingsformulier Discussie

Naam	
Klas	
Cijfer	

Argumentatie (3 p.) - (feiten)kennis 1p. - aanvullende informatie 1p.	
Inhoud (2 p.) Relevante zaken	
Overtuigingskracht (2 p.)	
Spraak (2 p.)	
Kritisch zijn (1 p.)	
Totaal (10 p.)	

4.

Beoordelingsformulier Presentatie

Naam	
Klas	
Cijfer	

Inhoud (4 p.) - informatie 1p. - opbouw presentatie 1p. - juistheid informatie 1p. - aanvullende informatie 1p.	
Spraak (2 p.)	
Hulpmiddelen (2 p.)	
Manier van presenteren (1 p.)	
Houding voor de klas (1 p.)	
Totaal (10 p.)	