**Soorten communicatie**

**Oriëntatie**

In de vorige lessen heb je al kennis gemaakt met verschillende soorten

Communicatie. Voordat je met het lezen van dit

boek begon, wist je al dat je kon communiceren door te spreken of te schrijven.

Het hangt van de situatie af of je iemand een brief schrijft of naar de telefoon

grijpt. Alhoewel het voeren van een telefoongesprek veel sneller is. In de

dagelijkse praktijk worden mondelinge en schriftelijke communicatie

gecombineerd. Bijvoorbeeld: je komt ’s ochtends op je werk en vindt daar een

briefje waar op staat wat je moet doen. Als de instructie niet duidelijk is, zul je

degene die het briefje heeft geschreven om verduidelijking vragen.

**Leerdoelen**

Na deze les:

– kun je het verschil aangeven tussen verbale en non-verbale communicatie,

schriftelijke en mondelinge communicatie, en interne en externe communicatie;

- kun je voorbeelden noemen van deze zes soorten communicatie.

**Verbale communicatie**

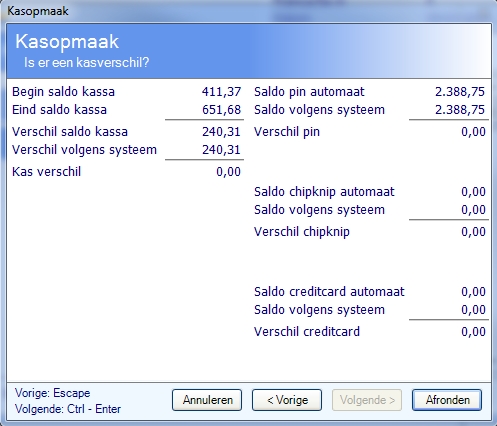
Verbaal communiceren wil zeggen met woorden informatie overdragen. Verbaal

communiceren kun je dus zowel schriftelijk als mondeling doen. Hierna zie je

voorbeelden van kasopmaakformulier. Deze informatie wordt in alle

winkels schriftelijk vastgelegd. Je zou je baas ook elke week een mondeling

verslag van dezelfde gegevens kunnen geven. Maar of hij dit onthoudt?!



**Non-verbale communicatie**

De weekstaat is een duidelijk voorbeeld van verbale communicatie. Immers, in

de weekstaat wordt informatie door middel van woorden schriftelijk vastgelegd.

Bij deze schriftelijke communicatievorm, het invullen van een formulier,

ontbreekt een heel belangrijk deel van de communicatie: de non-verbale

communicatie.

Communicatie vindt niet alleen plaats door middel van woorden. Je kunt door

het geven van een knipoog duidelijk maken dat je iemand aardig vindt. Met je

lichaamshouding, gezichtsuitdrukking, gebaren en stemgebruik druk je ook iets

uit. Zelfs je uiterlijk speelt een rol! Zo is smerige werkkleding en stinkend

personeel antireclame voor een bedrijf.

Woorden vormen maar een heel klein deel van de communicatie. De rest wordt

gevormd door de non-verbale communicatie. Non-verbale communicatie heeft

de volgende doelen:

– ondersteuning van hetgeen je zegt, bijvoorbeeld je hand opsteken als je

iemand groet;

– aanvulling op hetgeen je vertelt, bijvoorbeeld een lach bij een ‘vervelende’

opmerking geeft aan dat de opmerking niet zo vervelend bedoeld is.

Verbale en non-verbale informatie, dus woorden en gebaren, uitdrukking,

houding, enzovoort moeten met elkaar in overeenstemming zijn. Want als de

verbale en de non-verbale informatie tegengesteld is, dan wint de non-verbale

communicatie.

Dus als je tijdens je sollicitatie gesprek rustig en kalm spreekt maar daarbij veel

onrustige zenuwachtige gebaren maakt, je ogen neerslaat en met je handen

friemelt, kom je over als een zeer nerveus type.

Andersom: stotter of haper je een beetje maar heb verder rust in je houding en

je lichaam, dan kom je over als een betrouwbaar, kalm en rustig type. Misschien

heb je in dit verband de uitdrukking: ‘Het maakt niet uit wat je zegt, maar hoe je

het zegt’ wel eens gehoord. Doe er je voordeel mee!

**Interne en externe communicatie**

Naast mondelinge en schriftelijke communicatie kun je de communicatie nog

verder indelen. In (loon)bedrijven is er uitwisseling van informatie tussen jou en

je collega’s. De informatie blijft binnen het bedrijf. Daarom spreken we van

interne communicatie. Als je contacten hebt met klanten en leveranciers is er

sprake van externe communicatie.

Je hebt gezien dat er verschillende soorten communicatie zijn:

mondeling/schriftelijk, verbaal/non-verbaal en intern/extern. We kunnen ons

voorstellen dat deze begrippen niet allemaal even eenvoudig zijn. Om de

begrippen goed te leren begrijpen kun je de volgende opdrachten maken.

**Opdracht 1.5A Communicatievormen**

a Hierna worden een aantal vormen van communicatie genoemd. Verdeel ze

over twee kolommen: Mondeling en Schriftelijk.

tweegesprek – notities – rapporten – toespraak – brochures – rondleiding –

prikbord – telefoon – circulaires – draaiboek – brieven – instructie –

advertenties – persbericht – baliegesprek – faxpost – telegram – memo’s –

verslagen – formulieren – vergadering – notulen – bezoek – nota – congres –

jaarverslag – folders – e-mail – bijeenkomst – persconferentie –

personeelsblad – nieuwsbrief – verkoopgesprek

**Opdracht 1.5B**

In een gesprek zie je je ontvanger. Als je ziet dat hij/zij je niet begrijpt, kun

je je boodschap bijstellen: je toon veranderen, een andere

gezichtsuitdrukking aannemen, enzovoort. Belangrijke dingen kun je

benadrukken door harder of zachter te spreken, of even te pauzeren. Maar

zodra je een woord hebt uitgesproken, is het weg.

Lees de tekst nog eens goed door en beantwoord dan de volgende vragen:

– Het gaat hier over mondelinge/schriftelijke communicatie .

– Je toon veranderen, een andere gezichtsuitdrukking aannemen,

belangrijke dingen benadrukken door harder of zachter te spreken, of even

te pauzeren, is verbale/non-verbale communicatie.

– Wat is het nadeel van mondelinge communicatie?

**Opdracht 1.5C**

Als je schrijft, zie je je ontvanger niet. Je mist directe terugkoppeling. Maar

je hebt andere non-verbale middelen om je boodschap te versterken:

woorden onderstrepen, vet of cursief afdrukken, of extra regels overslaan.

Door aandacht voor de inhoud en presentatie kan de schriftelijke

boodschap toch goed overkomen. En wat je geschreven hebt, kan een

grote afstand overbruggen en lang bewaard blijven.

– Welk voordeel heeft schriftelijke communicatie boven mondelinge

communicatie?

\* Welk nadeel van schriftelijke communicatie ken je?

\* Welke schriftelijke communicatie kom je in je dagelijkse werk tegen?

Bespreek het antwoord van deze vraag met je klasgenoten, zijn er grote

verschillen?

**Opdracht 1.5D**

Bespreek de volgende stellingen met je klasgenoten:

– Het maakt niet uit hoe je er op je werk uitziet, als je je werk maar goed

doet!

– Loonbedrijven moeten eisen stellen aan de kleding die hun werknemers

dragen.

– Als ik in een slecht humeur ben, merkt de klant dat ook!