

**918 informatie verzamelen -**

- blz 5 manieren om informatie te verzamelen - KLLV >  
1
- Kijken
  - Lezen
  - Luisteren
  - Vragen

**919 luistervaardigheden -**

- blz 5 **2 soorten -** - SELECTIEVE luistervaardigheden > de luisteraar kiest ervoor om aan bepaalde onderdelen vh  
1 gesprek bijzondere aandacht te schenken
- NIET-SELECTIEVE luistervaardigheden > de luisteraar oefent weinig invloed uit op het (verloop vh) gesprek, bv verbaal volgen.

**920 Selectieve luistervaardigheden -**

- blz 6 Doel vd selectieve vaardigheden:  
1.1
- extra aandacht voor sommige onderdelen vh gesprek
  - gesprek sturen
- selecteren > keuze maken

**921 Vragen stellen -**

- blz 6 soorten vragen - GOS >  
1.1
- GESLOTEN vragen > hebben beperkte antwoordmogelijkheden (meerkeuze, waar/onwaar). Beantwoorder bepaalt welk antwoord hij kiest.
  - OPEN vragen > geven ruimte met beantwoorden, initiatief ligt bij beantwoorder. Beginnen met HOE, WAT, WAAR. WAAROM-vragen worden vaak als suggestief of bedreigend gezien.
  - SUGGESTIEVE vragen > deze bevatten een veronderstelling vd vragensteller.
    - Bv: - ben je nog niet klaar met....
    - dus jij wil zeggen dat.....
    - maar je vindt toch ook dat....
  - Nadelen van open vragen >
    - antwoorden zijn nauwelijks te beheersen
    - doorvragen met open vragen kan irritatie opwekken
    - moeilijk om bij gespreksdoel te blijven
  - Nadelen van gesloten vragen >
    - beperkingen in de uitingen vd beantwoorder
    - vragen kunnen een suggestief karakter krijgen
    - communicatie wordt sterk geleid door de vragensteller
- Sommige nadelen kunnen hier als voordeel beschouwd worden voor de andere vraagkeuze.
- WAAROM > vraagt naar een reden of argument  
WAARDOOR > vraagt naar een oorzaak of een veroorzakende gebeurtenis



vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>927</b>	<b>Niet-Selectieve luistervaardigheden -</b>		
blz 11			- als de luisteraar weinig invloed uitoefent op het (verloop vh) gesprek
1.2			- luisteraar laat wel merken dat hij/zij aandachtig luistert - deelname vh gesprek is vooral reactief
			positief effect van aandachtig luisteren > - nodigt uit tot meer vertellen - voorkomt misverstanden
			Niet-Selectieve luistervaardigheden wordt onderverdeeld in > - non-verbaal gedrag - verbaal gedrag
			Selectieve luistervaardigheden heeft een pro-actief karakter, luisteraar toont hier mee initiatief om het gesprek te beïnvloeden.

<b>928</b>	<b>Non-verbaal gedrag -</b>		
blz 11			wordt vaak gezien als uitingsvorm voor belangstelling en aandacht en er worden de volgende vormen onderscheiden - GOLAS >
1.2.1			- GELAATSUITDRUKKING > - doel is stimulerend - meestal gekoppeld aan gevoelens
			- OOGCONTACT > - werkt uitnodigend of bevestigend - gebrek aan oogcontact duidt op onzekerheid - timing en hoeveelheid is essentieel.
			- LICHAAMSHOUDING > - ontspanning bij luisteraar zorgt voor ontspanning bij spreker - aandacht v luisteraar zorgt voor concentratie bij spreker, etc
			- AANMOEDIGENDE GEBAREN > - hoofdknikken en handgebaren kunnen stimuleren - timing, frequentie en soort gebaar is belangrijk
			- STILTES > werkt goed om de gedachten te ordenen.

<b>929</b>	<b>Verbaal gedrag -</b>		
blz 12			2 vormen -
1.2.2			- VERBAAL VOLGEN > Met verbale opmerkingen zoveel mogelijk aansluiten bij wat de spreker heeft gezegd. Dit betekent dat er geen nieuwe vragen worden gesteld tot de spreker zijn verhaal heeft afgemaakt en dient er balans gezocht te worden tussen - aanmoedigen vd spreker in de door spreker in de gewenste richting - sturen vd spreker door de luisteraar in gewenste richting bv "je meent het!", "en toen?", "hm, hm"
			- ACTIEF LUISTEREN > - Is de basis voor een goed gesprek. - Op het juiste moment met de juiste intonatie de juiste dingen zeggen of non-verbaal aangeven.
			LUISTEREN is moeilijk aan te leren SPREEKGEWOONTES zijn moeilijk af te leren

<b>930</b>	<b>Soorten interviews-</b>		
blz 13			INTERVIEW = vraaggesprek, informatie verkrijgen door tijdens het gesprek vooral vragen te stellen.
1.3			Drie soorten - GOH > - Gestandadiseerd interview of gestructureerd interview - Open of vrij interview - Half-gestandadiseerd interview
			De doelstelling bepaald de keuze van de interviewer.

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>931</b>	<b>Open interview / vrij interview -</b>		
blz 13 1.3.1			<p>hier ligt alleen het thema vast en heeft de volgende structuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviewer stelt een open vraag</li> <li>- Geïnterviewde beantwoordt de open vraag</li> <li>- Interviewer stuurt het gesprek door in te gaan op de relevante onderdelen van antwoord.</li> </ul>
<b>932</b>	<b>Half-gestandaardiseerd interview -</b>		
blz 13 1.3.2			<p>Het thema wordt verdeeld in subthema's, daarna wordt per subthema dezelfde werkwijze gehanteerd als bij het open interview.</p>
<b>933</b>	<b>Gestandaardiseerd interview / gestructureerd interview -</b>		
blz 13 1.3.3			<p>is een vragenlijst of enquête waarbij het volgende vastligt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de vragen</li> <li>- de antwoordcategorieën</li> <li>- de volgorde van de vragen</li> </ul>
<b>934</b>	<b>Fasen van interview -</b>		
blz 14 1.4	<b>fasen in voorbereiden, afnemen en verwerken -</b>		<p>De verkregen informatie moet voldoen aan 3 eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VOLLEDIGHEID &gt; alle relevante informatie moet verkregen zijn</li> <li>- BETROUWBAARHEID &gt; informatie moet degelijk onderbouwd zijn</li> <li>- RELEVANTIE &gt; informatie moet zinvol zijn voor de lezer/ontvanger</li> </ul> <p>Factoren die volledigheid en betrouwbaarheid van informatie beïnvloeden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eigen presentatie tijdens interview (bv vraagvolgorde)</li> <li>- intrepitatie van antwoorden (bv fout door niet doorvragen)</li> <li>- noteren van antwoorden (bv toevoegen van subjectiviteit)</li> </ul> <p>Er zijn de volgende fasen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. VOORBEREIDEN &gt; Bestaat meestal uit het maken van afspraak en opstellen van inleiding tot het interview. Er gelden hier dezelfde eisen als die voor een inleiding op een zakelijk gesprek, en die bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- opening</li> <li>- doelaanduiding</li> <li>- vooruitblik</li> <li>- randvoorwaarden</li> </ul> </li> <li>2. INTERVIEW HOUDEN &gt; hier worden de vragen gesteld die tot gewenste informatie moeten leiden.</li> <li>3. RESULTATEN VASTLEGGEN &gt; Moeilijkheid hier is dat de interviewer het al druk genoeg heeft met luisteren, voortgang bewaken en vragen stellen. Een hulpmiddel is dan een bandopname maken, die kunnen achteraf goed vergeleken worden.</li> </ol>
<b>935</b>	<b>Fasen van interview -</b>		
blz 14 1.4.2	<b>fasen tijdens een interview -</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- INLEIDING &gt; hier creëert men een ontspannen sfeer en geeft de inleiding ("wat we samen gaan bespreken")</li> <li>- ZAKELIJKE KERN</li> <li>- AFSLUITING</li> </ul> <p>Te concrete, direct, confronterende uitspraken en suggestieve vragen moeten worden vermeden als het kan.</p>

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>941</b>	<b>Interview extra info uit Casus -</b>		
blz 19 1.6.3	<b>doorvragen -</b>	In de volgende situaties is doorvragen een goede techniek:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het antwoord is onduidelijk.</li> <li>- Het antwoord is niet volledig.</li> <li>- Het antwoord is niet een antwoord op de vraag.</li> <li>- De geïnterviewde geeft een sociaal wenselijk antwoord</li> <li>- De geïnterviewde geeft een antwoord uit beleefdheid</li> <li>- Het antwoord is vertekend, bijvoorbeeld door teruggaan in de herinnering.</li> </ul> <p>Manieren van doorvragen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niet sturend doorvragen</li> <li>- Algemeen doorvragen</li> <li>- Specifiek doorvragen</li> <li>- Antwoorden herhalen of samenvatten</li> </ul>
<b>PCA</b>	<b>Hoofdstuk: 2 Informatie overdragen</b>		
<b>944</b>	<b>Informatie overdragen -</b>		
blz 21 2		gebeurt door de zender en kan dmv:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mondeling &gt; presentatie geven</li> <li>- schriftelijk &gt; rapportage of instructie</li> </ul>

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>945</b>	<b>Zendvaardigheden -</b>		
blz 22		belangrijk is >	
2.1		- Communicatieve vaardigheden	
		- Voorbereiding	
		- Oriëntatie	
		- Doelgroep	
		zendervaaderigheden worden verdeeld in de volgende categoriën:	
		- ZENDER NEEMT INITIATIEF >	
		- informatie geven - BASS >	
		- Bondigheid	
		- Aantrekkelijkheid	
		- Structuur aanbrengen	
		- Stijl > korte zinnen, rustig spreken	
		- verzoeken/opdrachten > wat, plan, zeg het op 3 manieren - ASA >	
		- Assertief	
		- Subassertief > te weinig assertief	
		- Aggressief of autoritair	
		- kritiek geven > moet zijn >	
		- duidelijk / open / eerlijk / niet persoonlijk / inhoudelijk / open / eerlijk / concreet / abstract	
		!! kritiek op gedrag is moeilijker dan kritiek op een mening	
		- situatie verduidelijken > metacommunicatie	
		- hardop denken > uitspreken v eigen gedachtenproces > effect >	
		- men merkt wat in zender omgaat	
		- zender blokkeert niet	
		- zender laat geen stilte vallen	
		- samenwerking wordt gestimuleerd	
		- ZENDER REAGEERT >	
		- instemmen of weigeren > belangrijke elementen zijn >	
		- duidelijkheid / stelligheid / argumentatie / herhaling vd weigering	
		- reageren op kritiek > adviezen >	
		- kijk eerst of het terecht is	
		- als terecht: mening/gedrag aanpassen en aangeven dat dit gebeurt	
		- niet terecht: meningsverschil constateren en samenwerken om op te lossen	
		VOORAL NIET:	
		- kritiek met kritiek bestrijden	
		- verontschuldigen	
		- verdedigen	

<b>946</b>	<b>Zendvaardigheden -</b>		
blz 25	<b>informatie geven -</b>	vier mogelijkheden - ACIP >	
2.1.1		- Argumenteren	
		- Corresponderen	
		- Instrueren	
		- Presenteren	

<b>947</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven -</b>		
blz 25	<b>argumenteren -</b>	ARGUMENT > is een uitspraak met als doel de ondersteuning ve standpunt.	
2.1.1.1		ARGUMENTATIE bestaat altijd uit twee elementen: een standpunt en een argument.	
		STANDPUNT kan gaan over een >	
		- Feit (waar, waarschijnlijk, onwaar)	
		- Aansporing	
		- Mening	

318

Verklaring van de gebruikte begrippen

**Gegevens** : de argumentatie om de aannemelijkheid van het standpunt te vergroten

**Rechtvaardiging** : een uitspraak over de relatie tussen argument(en) en standpunt

**Ondersteuning** : een uitspraak die de juistheid van rechtvaardiging aannemelijk(er) moet maken in de vorm van voorbeelden en verwijzingen

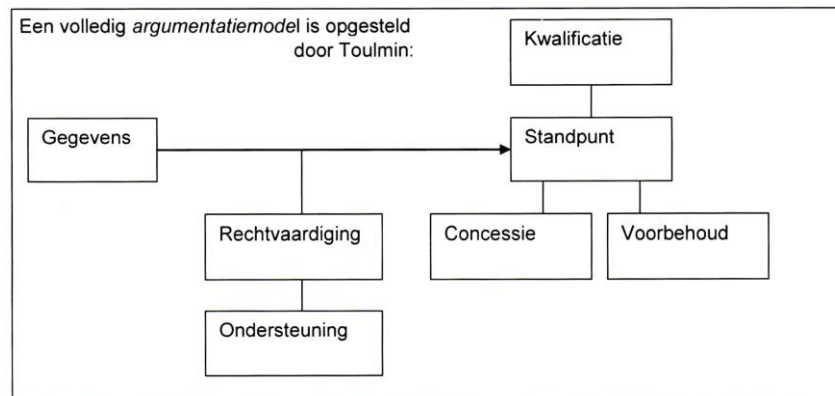
**Kwalificatie** : een uitspraak over de sterkte van de relatie tussen standpunt en argument(en) in termen van: beslist, zeker, mogelijk, wellicht

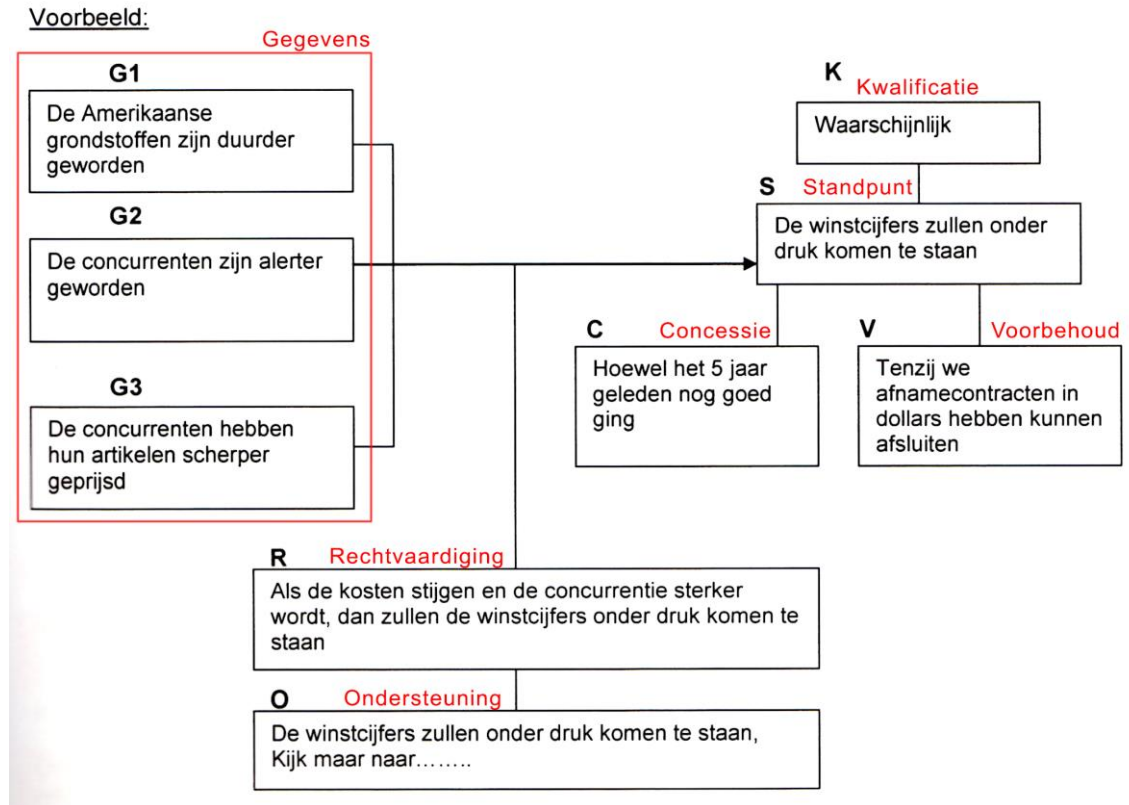
**Standpunt** : de betreffende uitspraak weergegeven als een feit, een mening, een aansporing

**Concessie** : een uitspraak waarin vooruit wordt gelopen op eventuele tegenargumenten van de ontvangers met beginwoorden zoals: hoewel, ondanks, toch

**Voorbehoud** : een uitspraak die de beslistheid van het standpunt relativeert, waardoor aanpassing van het standpunt mogelijk is.

317





## 950 Zendvaardigheden - informatie geven -

blz 27 presenteren -  
2.1.1.2

is een bijzondere uiting van zendvaardigheden, zender heeft voortdurend het initiatief. Het is niet de bedoeling dat er veel interactie is.

"Geven ve presentatie" kan twee dingen betekenen:

1. spreken in het openbaar over een zelfgekozen onderwerp
2. de ondersteunende visualisatie

PRESENTATIE > is een vorm van spreken in het openbaar, waarbij gebruik gemaakt wordt van visualisatie, met de volgende opbouw:

a. VOORBEREIDING

- oriëntatie, doelen, publiek, randvoorwaarden
- globale bepaling v inhoud en structuur
- uitschrijven vd tekst, uiterlijkste structuur, inleiding, overgangen, slot
- van tekst naar spreeschema
- visuele ondersteuning
- proefdraaien

b. PRESENTATIE

- hanteren spreeschema
- verbaal gedrag > Tempo, Intonatie, Volume
- non-verbaal gedrag > Houding, Oogcontact, Gebaren

c. VISUELE ONDERSTEUNING

- inhoud visualiseren > bord, flip-over, overheadprojectie, beamer
- visuele middelen > overheadsheets, dia's, hand-out, demo, voorwerpen



<b>951</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven -</b>		
------------	--	--	--

blz 28 2.1.1.3	<b>instrueren -</b>	is communicatie met als doel de ontvanger vd informatie te instrueren over wat er gedaan moet worden. De zender hier precies moet weten wat het gewenste resultaat is!! Doel > moet duidelijk zijn! Geven van instructies.	
		Een instructie moet aangeven wat de zender vd ontvanger verwacht aan acties en mag maar voor één uitleg vatbaar zijn. Structuur is ook belangrijk en gesprekstechnieken kunnen ondersteunen. Altijd controleren of de instructie het gewenste resultaat heeft.	
		** SMART > hulpmiddel om intrepetatieverschillen te voorkomen en is: - Specifiek - Meetbaar - Acceptabel - Realistisch -Tijdgebonden	

<b>952</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven -</b>		
------------	--	--	--

blz 29 2.1.1.4	<b>corresponderen -</b>	is een schriftelijke communicatie in vorm ve brief en wordt vooral gebruikt om informatie uit te wisselen. Een brief geeft een beeld vd zender. Er spelen expressieve en relationele aspecten ve boodschap een rol in.	
		Aandachtspunten: - doel, onderwerp en adres - structuur - startegische schrijven - verminderen van tegenstellingen, oprechtheid	
		Bij lezersperspectief wordt vaak een ik-vorm gebruikt en toespelingen gemaakt op jullie....	

<b>953</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven -</b>		
------------	--	--	--

blz 29 2.1.2	<b>oriëntatie op de doelgroep -</b>	de doelgroep is hier: - toehoorders ve presentatie - lezers ve tekst	
		Oriëntatie op de doelgroep is van groot belang omdat hiermee wordt vastgesteld op welke manier, met welke woorden en andere uitingen de doelen vd informatieopdrachten kunnen worden bereikt. Daarbij houden we ook rekening met het doel vd communicatie: - DOELEN vd ZENDER > - beleidsdoelen > aanleiding tot de communicatie - communicatieve doelen > (MAIPI) - Motiverend > gedrag beïnvloeden - Affectief > gevoel overbrengen - Informatief > eenrichtingverkeer, informeren ve ander - Persuasief > overtuigen - Instructief > bv eenvoudige handelsroutines bespreken - DOELGROEP voor wie het bedoeld is	
		kenmerken waar men rekening mee houdt: - voorkennis over beleidsdoelen, zender en/of onderwerp - meningen, voorkeuren en emoties - samenstelling - doelen vd doelgroep	
		mogelijkheden om de doelgroep te leren kennen: - beeldvorming (= subjectief) - ontvangers ondervragen - informatie inwinnen - voorbeelden bestuderen	

<b>954</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven - oriëntatie op de doelgroep -</b>		
------------	---	--	--

blz 29 2.1.2	<b>schaduwlezers -</b>	groepen ontvangers voor wie de informatie niet bestemd is, maar die de informatie wel ontvangen.
-----------------	------------------------	--

<b>955</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven -</b>		
------------	--	--	--

blz 30 2.1.3	<b>structuur -</b>	Structuur aanbrengen kan met een bouwplan, twee typen: - VOORLOPIGE bouwplan > - voorgeschreven indeling > bv lay-out vd uitgaande brieven - conventionele indeling > bv brieven/rapporten - vaste structuren > probleem, maatregel, evaluatie, handeling en onderzoek - eigen structuren - UITGEWERKTE bouwplan > gedetailleerdheid wordt bepaald door situatie, het moment, ervaring of samenwerking.
-----------------	--------------------	---

<b>956</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven -</b>		
------------	--	--	--

blz 30 2.1.4	<b>doelen vd zender -</b>	Indeling kan naar: 1. manier van BEÏNVLOEDEN > (MAIP) - Motiverend > gedrag beïnvloeden - Affectief > gevoel overbrengen - Informatief > eenrichtingverkeer, informeren ve ander - Persuasief > overtuigen - Instructief > bv eenvoudige handelsroutines bespreken 2. naar BELANGRIJKHEID > - hoofddoel - ondersteunend doel 3. naar REIKWEIDTE > - beleidsdoelen / algemene doelen - communicatieve doelen
-----------------	---------------------------	---

<b>957</b>	<b>Zendvaardigheden - informatie geven -</b>		
------------	--	--	--

blz 31 2.1.5	<b>effectiviteit vd informatie -</b>	effectief = doeltreffend er zijn twee doelen > zender en ontvanger  SYMMETRISCHE doelen > als zender en ontvanger dezelfde bedoeling hebben met de communicatie  mate v overeenstemming in de doelen wordt uitgedrukt in - ICUT > - Identiek - Complementair > gelijke doelsoorten - Uiteenlopend > geen overeenstemming over gewenst resultaat - Tegengesteld  factoren voor de effectiviteit ve instructieve communicatie - VJJD > - Volledigheid vd instructie - Juiste mate van gedetailleerdheid - Juiste volgorde - Duidelijk taalgebruik  effectiviteit v persuasieve en motiverende communicatie wordt beïnvloed door - BANSS > - Beloning - Argumentatie - Normen en waarden - Saamhorigheid - Straf
-----------------	--------------------------------------	---

<b>958</b>	<b>Mondeling informatie overdragen -</b>		
------------	--	--	--

blz 32 2.2.1	<b>presentatie -</b>	Algemene aanpak is als volgt:  1. Voorbereiding - oriëntatie: doelen, publiek, randvoorwaarden (SMART toepassen); - globale bepaling van inhoud en structuur > boeiend maken - uitschrijven van de tekst: uiterlijke structuur, inleiding, overgangspassages, slot; - van tekst naar spreekschema; - visuele ondersteuning; - proefdraaien.  2. Presentatie - hanteren van het spreekschema; - verbaal gedrag: tempo, volume, intonatie; - non-verbaal gedrag: houding, gebaren, oogcontact.  3. Visuele ondersteuning - inhoud visualiseren: bord, flip-over, overheadprojector, beamer; - visuele middelen: overheadsheets, dia's, hand-outs, demonstratie, voorwerpen.	
-----------------	----------------------	--	--

<b>959</b>	<b>Mondeling informatie overdragen - presentatie -</b>		
------------	--	--	--

blz 34 2.2.1.2	<b>presenteren -</b>	1. hanteren vh spreekschema > is een samenvatting én bevat aanwijzingen voor het gebruik van een hulpmiddelen. 2. verbaal gedrag > tempo, volume, intonatie > boeiend taalgebruik en stemgebruik hierin ook afwisselen anders wordt het saai 3. non-verbaal gedrag > Houding, Oogcontact, Gebaren > zoek de balans op tussen - bewegen of op een plek staan - beweging vd handen - relevante en aangeleerde gebaren - gehele publiek in ogenschouw nemen of een klein deel	
-------------------	----------------------	--	--

<b>960</b>	<b>Mondeling informatie overdragen - presentatie -</b>		
------------	--	--	--

blz 35 2.2.1.3	<b>visuele ondersteuning -</b>	1. Inhoud visualiseren > mbv flip-over, overheadprojector, beamer - met mate gebruiken - tekst-beeld integratie > visualisatie moet aanvullende informatie bevatten - juiste medium gebruiken 2. Visuele middelen > er is geen vast regel of er hand-outs e.d. moeten zijn, hier zal per presentatie bekeken moeten worden of zulke extra's toegevoegde waarde hebben. Die afweging gebeurt in de voorbereiding.	
-------------------	--------------------------------	--	--

<b>961</b>	<b>Mondeling informatie overdragen -</b>		
------------	--	--	--

blz 36 2.2.2	<b>instructieve communicatie -</b>	doel > het geven van instructies.  INSTRUCTIE > moet aangeven wat de zender vd ontvanger verwacht aan acties en mag maar voor één uitleg vatbaar zijn.  Hulpmiddel om intrepretatieverschillen te voorkomen > SMART. Belangrijk > - structuur vd instructie - handelingsstructuur - gesprekstechnieken werken ondersteunend - controleren of instructie het gewenste effect heeft > dmv proefpersonen	
-----------------	------------------------------------	---	--

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>962</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 37 2.3.1	<b>eisen -</b>	Let op >	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EFFECTIVITEIT &gt; welk doel wordt nagestreefd</li> <li>- EFFICIËNTY &gt; welke manier passen we toe om het doel te bereiken</li> </ul> <p>EFFECTIVITEIT kan door volgende factoren worden beïnvloed bij - IPI &gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. INFORMATIEVE communicatie - IBAS &gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie laten aansluiten bij voorkennis</li> <li>- Boeiende manier presenteren</li> <li>- Aansluitend taalgebruik</li> <li>- Structureren van informatie</li> </ul> </li> <li>2. PERSUASIEVE en MOTIVERENDE communicatie - BANSS &gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beloning</li> <li>- Argumentatie</li> <li>- Normen en waarden</li> <li>- Saamhorigheid (wij-gevoel)</li> <li>- Straf</li> </ul> </li> <li>3. INSTRUMENTIEVE communicatie - VJJD &gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volledigheid vd instructie</li> <li>- Juiste mate v gedetailleerdheid</li> <li>- Juiste volgorde</li> <li>- Duidelijk taakgebruik</li> </ul> </li> </ol>

<b>963</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 38 2.3.2	<b>schrijfstrategieën -</b>	algemene tips:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- maak een globaal gedetailleerd bouwplan</li> <li>- werk gefaseerd, van globaal &gt; detail</li> <li>- maak planning in tijd en werkzaamheden</li> <li>- kritisch zijn op resultaat</li> <li>- lezer is een gast</li> </ul>

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>964</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 39 2.3.3	<b>versie -</b>		<p>is een tekst, die nog niet af hoeft te zijn en nog aangepast kan worden.</p> <p>Met aanpassingen bedoelen we:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- correcties</li> <li>- aanvullingen</li> <li>- uitbreidingen</li> <li>- nadere detaillering</li> <li>- structuurverbeteringen</li> <li>- opnemen in literatuurlijst</li> <li>- schrijven ve managementsamenvatting</li> </ul> <p>Hulpmiddel bij verbeteren &gt; hoeveel open vragen kunnen er bij iedere onderwerp of begrip gesteld worden.</p> <p>TOPISCHE VRAGEN &gt; zijn vragen die leiden tot nadere specificatie vh begrip en hebben als functie dat er een toelichting of uitleg gegeven kan worden vh begrip. Dus als het onderwerp nog moet worden verkend. Deze toelichting kan gegeven worden mbv &gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. synoniemen &gt; begrippen die dezelfde betekenins hebben</li> <li>2. treffen ve vergelijking &gt; zoeken naar een ander begrip waarmee het uit te leggen begrip gelijkenis vertoont.</li> <li>3. analogie &gt; hiermee kunnen overeenkomsten en verschillen met een situatie of begrip uit een ander vakgebied worden beschreven.</li> <li>4. omschrijven van het doel of van de activiteiten vd doel</li> <li>5. voorbeelden geven</li> <li>6. opsomming geven v onderdelen</li> <li>7. tonen ve afbeelding</li> <li>8. uitleggen vd werking vh begrip</li> <li>9. ontleden in onderdelen</li> <li>10. combinatie v alle bovenstaande</li> </ol>

<b>965</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 41 2.3.4	<b>review -</b>		<p>REVIEW = herziening, de tekst wordt herzien, bekeken, waarbij men de bedoeling heeft een oordeel te geven over de mate waarin de tekst aansluit bij de doelstelling en over de manier hoe deze is uitgewerkt. Het moet worden &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- georganiseerd en voorbereid</li> <li>- uitgevoerd en verwerkt</li> </ul> <p>Aspecten voor een goede review&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respectvol aangeven welke passage, voorbeelden, figuren, structuren zijn niet duidelijk</li> <li>- respectvol aangeven wat het euvel precies is</li> <li>- respectvol aangeven wat is de oplossing is</li> </ul>

<b>966</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 41 2.3.5	<b>taalgebruik -</b>		<p>eisen - BACDAD &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beperkt gebruik maken v gemeenplaatsen</li> <li>- Aanspreken op het niveau en de positie vd ontvanger</li> <li>- Compact</li> <li>- Duidelijk in de uiterlijk kenmerken zoals structuur</li> <li>- Aansluitend bij eerdere communicatie</li> <li>- Duidelijk in innerlijke kernmerken zoals precieze weergave v feiten</li> </ul> <p>Brieven hebben de volgende kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adressering</li> <li>- gegevens voor de administratie</li> <li>- aanhef</li> <li>- boodschap</li> <li>- slotzin</li> <li>- ondertekening</li> </ul>

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>967</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 43	<b>visualisering v</b>		wordt gebruikt voor:
2.3.7	<b>informatie -</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- informatie weer te geven</li> <li>- aandacht te krijgen</li> <li>- aandacht te sturen</li> </ul>
			<p>Eisen voor goede illustraties én tabellen moeten <b>JUIST</b> zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- op juiste plaats met juiste vermelding en beschrijving</li> <li>- logisch</li> <li>- duidelijk info geven</li> <li>- passen bij de informatie</li> </ul>

<b>968</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 42	<b>opmaak van tekst</b>		doel > tonen waar verschillende onderdelen beginnen, eindigen en wat hun onderlinge verhouding
2.3.8	<b>(lay-out) -</b>		<p>is. Dit kan mbv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nieuwe regel</li> <li>- witregel</li> <li>- afwijking in de typografie</li> <li>- kopjes</li> <li>- lijnen</li> <li>- nieuwe pagina</li> </ul> <p>aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opsommingstekens betekeninsvol gebruiken</li> <li>- niet veel onderstrepingen en hoofdletters</li> <li>- keuze maken tussen eigen lay-out of een geprogrammeerde lay-out</li> <li>- afwijkingen ook afwijkend aangeven</li> <li>- illustraties zorgvuldig kiezen</li> </ul>

<b>969</b>	<b>Schriftelijk informatie overdragen -</b>		
blz 43	<b>onderdelen ve</b>		Rapporten moeten soms voldoen aan voorgeschreven eisen, maar er is vaak vrijheid om te kiezen,
2.3.8	<b>rapport -</b>		<p>maar bevat wel altijd EEN OF MEERDERE van de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- omslag</li> <li>- titelpagina</li> <li>- samenvatting (vooraf)</li> <li>- inhoudsopgave</li> <li>- lijst v gebruikte figuren</li> <li>- lijst v gebruikte afkortingen</li> <li>- verklarende woordenlijst</li> <li>- inleiding</li> <li>- hoofdstukken, paragrafen en subparagrafen</li> <li>- conclusies</li> <li>- aanbevelingen</li> <li>- voetnoten</li> <li>- literatuurlijst</li> <li>- bijlagen</li> <li>- index</li> </ul>

blz 57 **taken en rollen in een vergadering -** VERGADERING > moet een doel hebben. Dit doel wordt in agenda en eventueel begeleidend schrijven tot uiting gebracht.  
 3.1.1 **een vergadering -** AGENDA = wat moet er gegaan worden (latijn).

Vaste agendapunten zijn o.a.:

- opening en bespreking agenda
- notulen vorige vergadering bespreken
- w.v.t.t.k. = wat er verder ter tafel komt
- rondvraag
- afspraken en afsluiting

Wisselende punten vd agenda > komen meestal nadat de voorzitter een inleiding heeft gegeven. Agendapunten worden allen bij uitzondering toegevoegd ingeval van hoge urgentie. Indiërs vd agendapunten presenteren of toelichten deze ook zelf.

Wijze van bespreken:

- beeldvormende en meningsvormende fase > technieken zijn >
  - brainstormen
  - delphi-techniek > iedereen reageert schriftelijk
  - nominale groepstechniek > iedereen brengt eigen oplossing aan waarop commentaar wordt gegeven.
- commentatiërende fase
- besluitvormende fase
- planningsfase

De structuur die in een bepaalde fase gekozen wordt moet passen bij de aard vd fase.

Besluitvorming wordt weleens onderverdeeld in:

- signaleren vd huidige ongewenste situatie
- huidige situatie omschrijven (IST)
- gewenste situatie omschrijven (SOLL)
- bezwaren formuleren
- bedenken oplossingen
- toetsen vd oplossingen aan uitgangspunten
- nemen ve besluit
- taakverdeling
- evaluatie

320

	Voor	Tijdens	Na
<b>Voorzitter</b>	Oriëntatie op deelnemers	Openen van de vergadering	Controle op verslag
	Opstellen agenda	Structureren van de vergadering	Controle op versturen verslag
	Oriëntatie op agendapunten	Inventariseren en ordenen	Controle op afspraken
	Oriëntatie op procedures	Meningsverschillen hanteren	
	Organiseren vergadering	Zorgen voor een goede sfeer	
	Overleg met notulist		
	Maken besprekingsschema		
<b>Deelnemer</b>	Oriëntatie op agendapunten	Meewerken aan structuur	Notulen controleren
	Oriëntatie op bespreking agendapunten	Bijdragen structureren	Afspraken nakomen
		Bijdragen aan goede sfeer	
<b>Notulist</b>	Oriëntatie op verslag	Maken van aantekeningen	Maken van verslag
	Oriëntatie op deelnemers	Maken van besluitenlijst	
	Oriëntatie op agendapunten		
	Oriëntatie op extra gegevens		

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>982</b>	<b>Informatie delen - communiceren in groepen -</b>		
blz 61 3.1.2	<b>soorten gedrag -</b>	Twee soorten >	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. TAAKGERICHT gedrag &gt; heeft te maken met acties, vaardigheden en technieken die gericht zijn op de doelstelling tijdens communicatie.</li> <li>2. MENSGERICHT gedrag &gt; heeft te maken met de manier waarop de communicatoren omgaan met gevoelens, meningen en gedrag van andere gespreksdeelnemers.</li> </ol> <p>Daarnaast zijn er specifieke manieren van reageren &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- positieven en negatieve feedback geven</li> <li>- bij feedback geven zoveel mogelijk ik-vorm gebruiken</li> <li>- bij feedback constructieve adviezen van verbetering meegeven</li> <li>- gebruik metacommunicatie (=communiceren over de wijze vh communiceren)</li> <li>- expliciet zijn bij geven van kritiek</li> <li>- maak verschil tussen persoon en inhoud</li> <li>- gebruik juiste gespreksvaardigheden bij juiste reacties</li> </ul> <p>Als deelnemers niet serieus genoeg zijn kan de voorzitter ervoor kiezen de vergadering formeler te laten verlopen.</p>

<b>983</b>	<b>Informatie delen - communiceren in groepen -</b>		
blz 62 3.1.3	<b>regulerende vaardigheden -</b>	is de vaardigheden die nodig zijn om een gesprek, een vergadering in goede banen te leiden. Dit zijn:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gesprek/vergadering openen, doelen noemen en tijdsduur vaststellen</li> <li>- procedures voorstellen</li> <li>- verloop vh gesprek sturen, structuur handhaven, time keeping</li> <li>- evaluatie</li> <li>- afsluiten</li> </ul>

<b>984</b>	<b>Informatie delen - communiceren in groepen -</b>		
blz 62 3.1.4	<b>expressieve en relationele boodschap -</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appelerende boodschap &gt; zet aan tot gewenst gedrag</li> <li>2. Referentiele boodschap &gt; betreft de inhoud</li> <li>3. Expressieve boodschap &gt; geeft aan hoe de zender er tegenaan kijkt: "ik vind..."</li> <li>4. Relationele boodschap &gt; beschrijft relatie tussen zender en ontvanger, bv "jij vindt jezelf zo slim...." of "jij bent een van mijn klanten"</li> </ol> <p>Belangrijk: Zender moet ALTIJD GELOOFWAARDIG overkomen. De volgende aspecten zijn van belang voor de geloofwaardigheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- imponeergedrag</li> <li>- façadegedrag</li> <li>- aanspreekvorm</li> <li>- appeleren op het wij-gevoel</li> <li>- veronderstellingen over kennis, taalvaardigheid, normen en waarden</li> <li>- respect voor de eigenwaarde</li> <li>- respect voor de zelfbescherming</li> </ul>	

<b>985</b>	<b>Omgaan met belangen -</b>		
blz 63 3.2.1	<b>effectiviteit vd communicatie -</b>	EFFECTIVITEIT vd communicatie > is de mate waarin een doel gerealiseerd wordt, dit kan voor zender en ontvanger heel andere doelen zijn en dus apart gemeten worden. Wordt beïnvloed doot de volgende factoren:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- situatie &gt; onderhandelaars willen niet gelijk stelling innemen</li> <li>- stijl</li> <li>- motivatie</li> <li>- techniek</li> <li>- overeenstemming</li> </ul>



blz 64 **conflicthantering** - conflict - verschil van mening (komt soms ook emotie bekijken)  
 3.2.2 Conflicthantering maakt de weg vrij voor een effectieve communicatie.  
 Elke (dreigende) conflictsituatie heeft de volgende kenmerken - GGAMTT >

- Geschilpunt
- (nog) Geen afspraken over oplossingsprocedures
- Afhankelijkheid van de gesprekspartners onderling (ze hebben elkaar nodig)
- Machtverskil
- Tegengestelde belangen
- Tijdsdruk

Conflicthantering kan als volgt, waarbij men rekening houdt met >

- belang vd eigen mening
- belang vd de mening vd gesprekspartner

Conflicthantering zelf begint al bij het voeren vd communicatie, dat geldt voor ontvanger én zender.

Oplossing bij ontstaan ve conflict:

- een conflicthanteringsgesprek met de onderdelen > opening, onderzoek, onderhandeling en afronding.
- inzet ve bemiddelaar, deze streeft 2 doelen na >
  - het verminderen van de spanning in het conflict
  - oplossen ve conflict

321

manier	eigen belang	belang gesprekspartner
vermijden	weinig	weinig
aanpassen	weinig	veel
onderhandelen	tamelijk veel	tamelijk veel
vechten	veel	weinig
samenwerken	veel	veel

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
<b>987</b>	<b>Omgaan met belangen -</b>		
blz 65 3.2.3	<b>onderhandelen -</b>	ONDERHANDELAARSGEDRAG > Het gaat hierom vooral bij het vinden van balans tussen het eigenbelang en het belang vd gesprekspartner, uit zich in het voortdurend maken van keuzes:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alleen eigen positie waarborgen of samenwerken</li> <li>- verstrekken of verwerven van informatie</li> <li>- vasthouden aan eigen uitgangspunten of flexibel zijn, e.d.</li> </ul> <p>ONDERHANDELAARSRUIMTE &gt; dit is de ruimte tussen wat met maximaal wil en men zeker niet wil. In deze er niet meer is stop je met onderhandelen. ! Is de ruimte tussen het hoogste punt van de koper en het laagste punt van de verkoper.</p> <p>ONDERHANDELAARSSITUATIES is o.a. afhankelijk van &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het aantal deelnemers</li> <li>- de kwestie waarover onderhandeld moet worden</li> <li>- de relatie tussen de gesprekspartners</li> </ul> <p>ONDERHANDELAARSSVAARDIGHEDEN &gt; onderhandelaar kan invloed uitoefenen op - SPORS &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sfeer</li> <li>- Posities</li> <li>- Onderhandelingsruimte</li> <li>- Reikwijdte vd volmacht</li> <li>- Structuur</li> </ul> <p>FASE IN EEN ONDERHANDELINGSGESPREK &gt; de volgende fasen zijn er - VIVDBA &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voobereiding</li> <li>- Inleidende</li> <li>- Verkennende</li> <li>- Discussie</li> <li>- Beslissing</li> <li>- Afronding</li> </ul> <p>WEERSTANDSPUNT &gt; Het minimale resultaat dat een onderhandelaar wil behalen.</p>

<b>988</b>	<b>Effectieve tweegesprekken -</b>		
blz 68 3.2.3	<b>metacommunicatie -</b>	is de communicatie waarbij het gespreksonderwerp zelf het gesprek is, dus een gesprek over (het verloop van) het gesprek en bestaat uit de volgende stappen:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. parafreer wat de ander laatst gezegd heeft</li> <li>2. benoem de onduidelijkheid/misverstand</li> <li>3. geef aan, aan welke verwachting niet wordt voldaan</li> <li>4. geef aan wat gewenst is</li> <li>5. vang een eventuele teleurstelling op</li> <li>6. maar (nieuwe) afspraken over het gespreksverloop</li> <li>7. keer terug naar het oorspronkelijke gesprek</li> </ol> <p>Regels voor toepassen v metacommunicatie zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrijf het gedrag concreet</li> <li>- bespreek alleen veranderbaar gedrag</li> <li>- stel zaken vragenderwijs aan orde</li> <li>- schakel op tijd terug</li> </ul> <p>Metacommunicatie is wat anders als feedback !!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bij metacommunicatie is het onderwerp het VERLOOP vh gesprek</li> <li>- bij feedback is het onderwerp de INHOUD vh gesprek</li> </ul>

<b>989</b>	<b>Effectieve tweegesprekken -</b>		
------------	------------------------------------	--	--

blz 67 3.3.1	<b>Fasen ve gesprek -</b>	we onderscheiden globaal: - inleiding, opening, doelaanduiding, vooruitblik en randvoorwaarden - zakelijke kern met een vaste dan wel specifieke gespreksstructuur - afsluiting met samenvatting, vervolgspraak, social talk en afscheid  gespreksvaardigheden zijn: - structureren - stimuleren - overtuigen - motiveren - reageren op standpunten - reageren op kritiek - reageren op gedrag (hier valt metacommunicatie onder)	
-----------------	---------------------------	---	--

<b>990</b>	<b>Effectieve tweegesprekken -</b>		
------------	------------------------------------	--	--

blz 67 3.3.2	<b>zendervaardigheden en regulerende vaardigheden -</b>	ZENDERVAARDIGHEDEN > gespreksvaardigheden met gesprekstechnieken REGULERENDE VAARDIGHEDEN > sturen ve gesprek.	
-----------------	---	---	--

<b>991</b>	<b>Effectieve tweegesprekken -metacommunicatie -</b>		
------------	--	--	--

blz 68 3.3.3	<b>feedback -</b>	Regels voor het GEVEN van feedback zijn: 1. zorg dat feedback betrekking heeft op waargenomen, aanwijsbaar en VERANDERBAAR gedrag en niet op zijn persoon. 2. feedback moet specifiek, concreet en tijdig zijn 3. laat ruimte voor een reactie van de ander. 4. geef positieve én negatieve feedback 5. geef tips voor verbetering  Regels voor het ONTVANGEN van feedback zijn: 1. sta open voor feedback 2. luister naar wat de ander te zeggen heeft 3. check of de feedback door andere gesteund wordt 4. ga niet direct in de verdediging 5. bedenk altijd dat het niet persoonlijk is, maar gaat om het gedrag of boodschap	
-----------------	-------------------	---	--

vrg:	trefwoord	trefwrd onderverdeling	omschrijving
992	<b>Effectieve tweegesprekken - zakelijk gesprek -</b>		

- blz 70 **adviesgesprek -** we onderscheiden - ELD >  
 3.3.4.1 - TELL-AND-EXPLAIN of TELL-AND-SELL fasen >  
 - in kaart brengen vh probleem  
 - formulering vh advies  
 - bespreking vh advies  
 - TELL-AND-LISTEN fasen >  
 - in kaart brengen vh probleem  
 - aanbieden v een of meer oplossingen  
 - bespreking vd oplossingsalternatieven  
 - afsluiting  
 wordt toegepast als interactie het belangrijkste is.  
 - DILEMMA-COUNSELING fasen >  
 - probleem verhelderen  
 - opstellen ve actieplan

322

	wijze	probleem	oplossing
tell-and-explain	advies door expert	is duidelijk	is duidelijk
tell-and-listen	wisselwerking adviesvrager<>adviseur	niet helemaal duidelijk	is er nog niet
dilemma-counseling	ondersteuning door adviseur aan adviesvragen	niet duidelijk	is er nog niet

993	<b>Slecht-nieuws gesprek -</b>		
-----	--------------------------------	--	--

- blz 70 Slecht nieuw kan aan het begin of aan het einde ve gesprek gebracht worden, verder geldt het  
 3.3.4.2 volgende gespreksmodel >  
 - slecht nieuws mededelen  
 - reacties opvangen > heel belangrijk !!  
 - zoeken naar oplossingen
- PERSEVERATIE > voordurend bevestigen, het onvermogen om gedachten of acties aan te passen aan gewijzigde plannen.

PCA	<b>Hoofdstuk: 9 Overige info</b>		
-----	----------------------------------	--	--

999	<b>Diverse info -</b>		
-----	-----------------------	--	--

- blz 99 Bij verandering in overtuiging zijn anderen het moeilijkste te overtuigen.  
 9.9.9