



**In een gesloten
mond komen
geen vliegen.**



Micquel De Cervantes





Communicatie doet er toe!

Jos Arets



1. Communicatie

2. Trainen versus sturen

3. Professionals bereiken



**Wat is
communicatie?**

***‘Communicatie is het scheppen
van gemeenschappelijke
betekenis.’***

Redeker





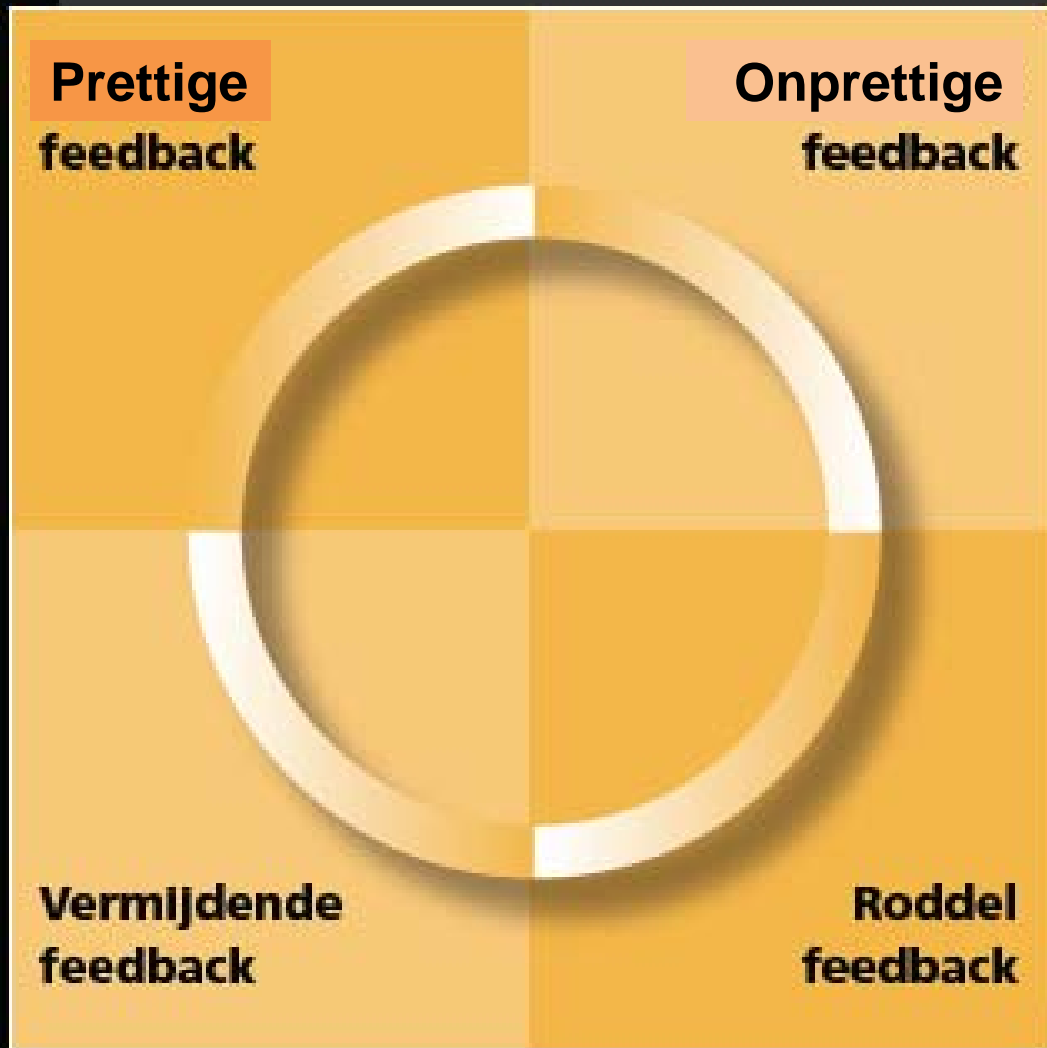
*In een
bepaalde
context!*

- **Transactioneel**
- **Gevoelsmatig**
- **Persoonlijk**
- **Instrumenteel**

**Kenmerken
van
communicatie**

Competentie: Attitude kennis en vaardigheden

10
9
8
7
6
5
4
3
2
1



Feedback²

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Zelfvertrouwen: Eigen effectiviteit, Gedrag, Resultaten

**Wanneer een domkop ons
prijst, dan is hij in onze
ogen niet zo dom meer.**

Wertheimer

- **Vermijdende feedback.**

Via vermijdende feedback wordt gehoopt dat de ander de indirecte signalen toch oppikt en hier zelf iets mee doet. Zo werkt het echter meestal niet.

- **Roddelfeedback.**

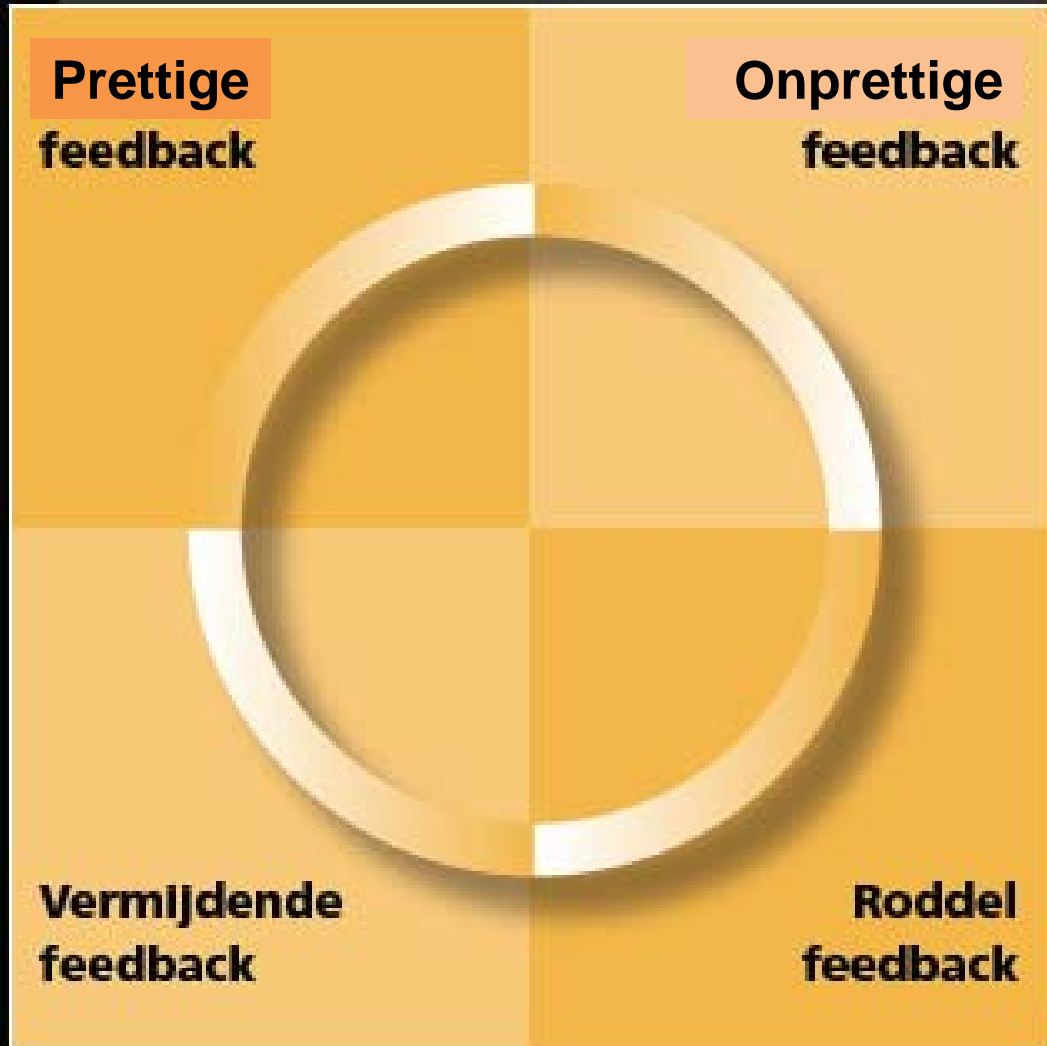
Via roddelfeedback wordt getoetst of anderen jouw mening delen. Blijf niet te lang in roddelfeedback hangen, want dat is ongemakkelijk voor jezelf en voor de ander. Daarom ontstaat vaak een natuurlijk moment waarop roddelfeedback wordt doorbroken.

- **Onprettige feedback**

Als de negatieve effecten van het niet gewenste gedrag van de ander te groot worden, is het geven van onprettige feedback onvermijdelijk.

Competentie: Attitude kennis en vaardigheden

10
9
8
7
6
5
4
3
2
1



Feedback²

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Zelfvertrouwen: Eigen effectiviteit, Gedrag, Resultaten

Drie mythen over communicatie

- **Alle problemen van de wereld zijn communicatieproblemen.**
- **Alle problemen van de wereld kunnen worden opgelost door meer en betere communicatie.**
- **Communicatie kost niets.**



1. **Communicatie**

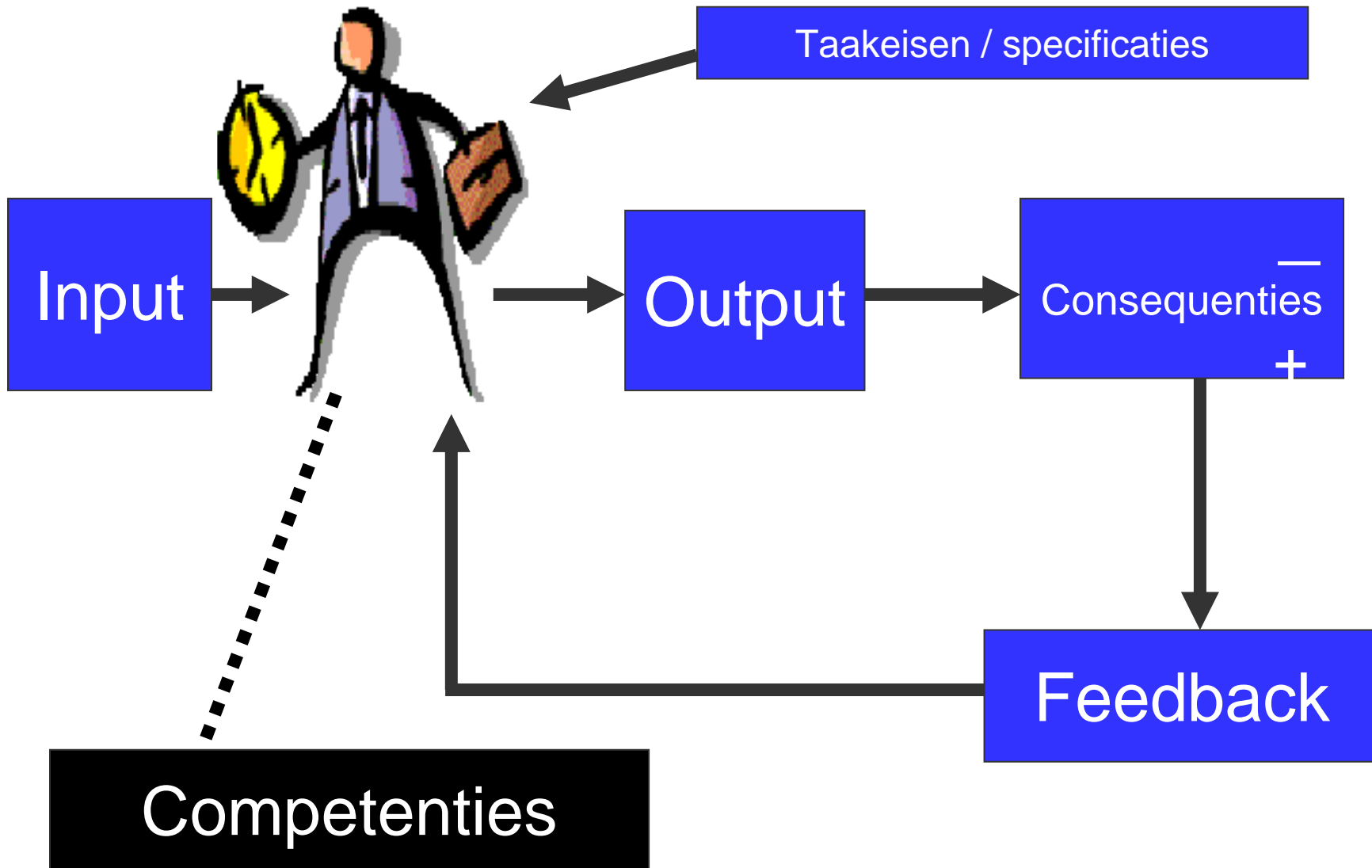
2. **Trainen versus
sturen**

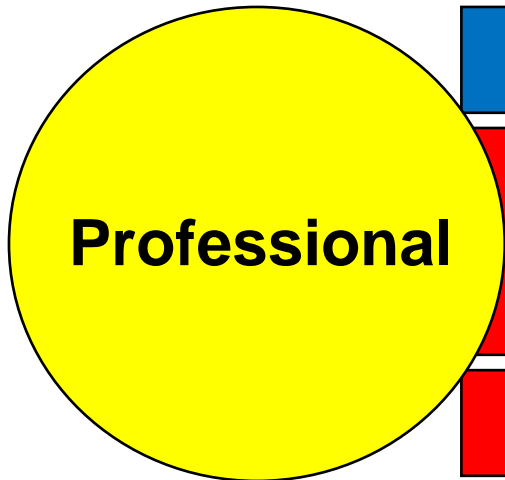
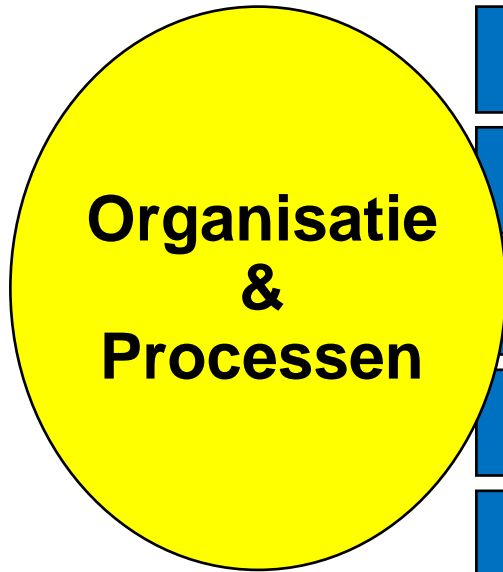
3. **Professionals bereiken**



Mijn
communicatie
ben

ik





Doelen

Ontwerp

Management

**Organisatie-
niveau**

Organisatie-
doelen

Organisatie-
ontwerp

Management
van de
organisatie-

**Proces-
niveau**

Proces-
doelen

Proces-
ontwerp

Management
van de
processen

**Niveau
functie /
performer**

Functie-
doelen

Functie-
ontwerp

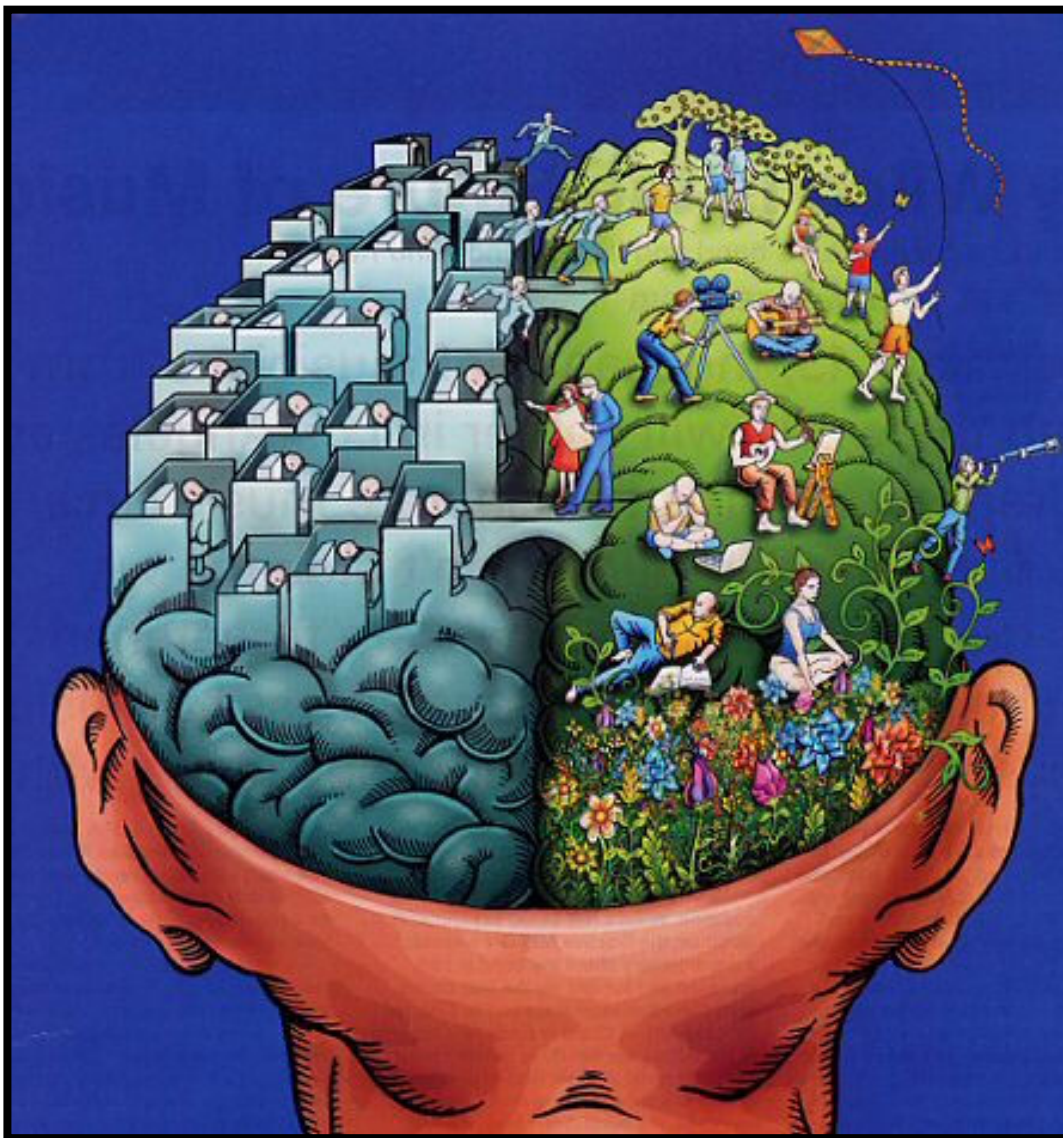
Management
van de
functie



Didactisch of verbaal optimisme



**Niet
de kennis
er in
slaan!**



**Groeien & ontwikkelen &
(zelf)sturen**



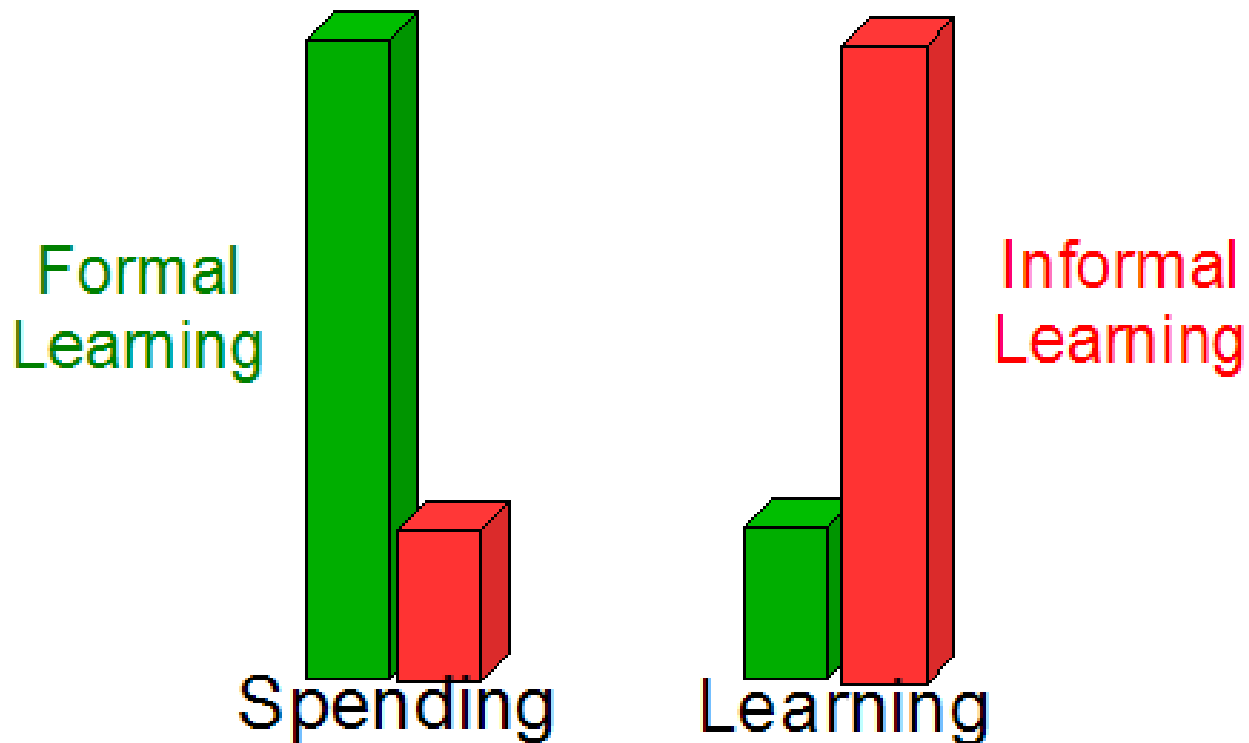
1. Communicatie

2. Trainen versus sturen

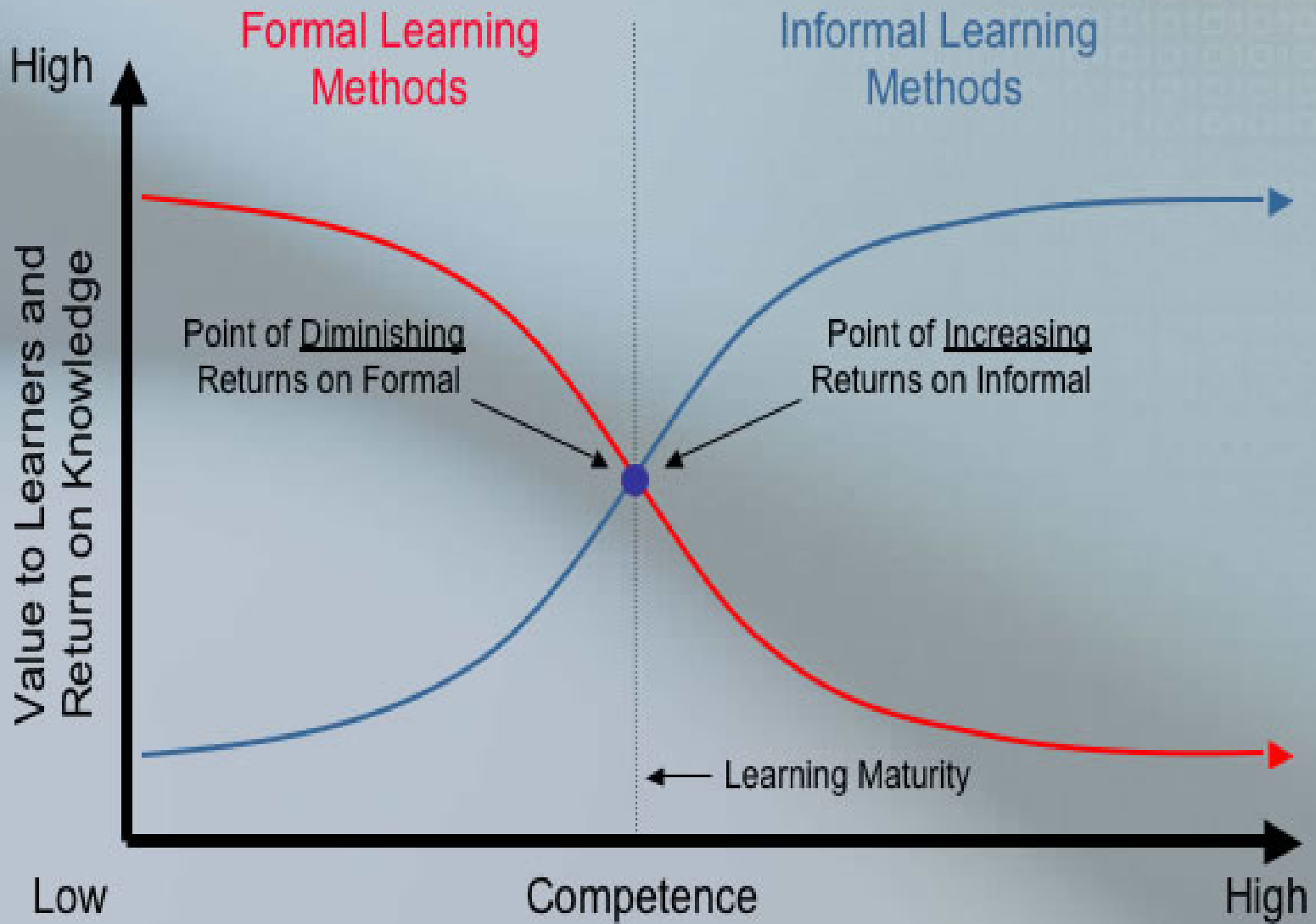
**3. Professionals
bereiken**



De uitgavenparadox bij training



Informeel leren





www.hyves.net.nl

www.myspace.com

www.facebook.com

Geen websites meer...

- **Competente professionals met zelfvertrouwen / veiligheid**
- **Managen van de omgeving**
- **Nadruk op informeel leren**
- **Focus op communities**



Communicatie doet er toe!

