

GENERAL 02

# Communicatie- en presentatietechnieken

Om communicatieprocessen beter te begrijpen

[Start de cursus >](#)



Warsaw University  
of Technology



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





## GENERAL MODULE 2

# Communicatie- en presentatietechnieken

Deze module helpt je om communicatieprocessen beter te begrijpen. Ze laat je zien hoe belangrijk het is om de behoeften en wensen van je doelgroep te begrijpen. En het helpt je om effectieve manieren te vinden om met conflictsituaties om te gaan. Zo zul je gemakkelijker je ideeën op de best mogelijke manier kunnen overbrengen.

## Wat leer je in deze module

- 1 Je leert de centrale begrippen van communicatie kennen.
- 2 Je leert op een groepsgerichte manier te communiceren.
- 3 Je leert conflicten in de communicatie te vermijden.
- 4 Je verdiept je in de begrippen gewoon en niet-discriminerend taalgebruik.



# Samenvatting van het hoofdstuk

---

**1**

Wat is communicatie en waarom ontstaan conflicten?

---

**2**

Hoe kunnen we met conflicten omgaan?

---

**3**

Hoe kunnen we taal bewust gebruiken?

---

**4**

Nuttige communicatie technieken



**GENERAL**

**MODULE 2**

**Hoofdstuk 1**

# Wat is communicatie en waarom ontstaan conflicten?

We communiceren elke dag regelmatig, zowel verbaal als non-verbaal. We communiceren zelfs als we denken dat we dat niet doen. Het is dus belangrijk te begrijpen hoe communicatie werkt. In dit hoofdstuk gaan we in op communicatie, conflicten en de taal die we gebruiken. We vinden oplossingen om met conflicten om te gaan en leren om gewone en niet-discriminerende taal te gebruiken.

## Wat leer je in dit hoofdstuk

1 Je leert de centrale begrippen van communicatie kennen.

2





# Wat is communicatie?

---

Bij het horen van het woord communicatie denken de meeste mensen eerst aan een gesprek. Dat wil zeggen, twee of meer mensen die met elkaar praten.

Gesproken taal is een belangrijke manier om te communiceren. Maar dit is slechts één mogelijke manier om te communiceren. Mensen kunnen ook via tekens communiceren.

Bijvoorbeeld via gebaren en gezichtsuitdrukkingen. Of via geschreven tekens.

De definitie van communicatie is dus heel ruim.

***"Communicatie, de uitwisseling van betekenissen tussen personen via een gemeenschappelijk systeem van symbolen".***  
**(Encyclopedia Britannica)**

## Enkele andere definities van communicatie

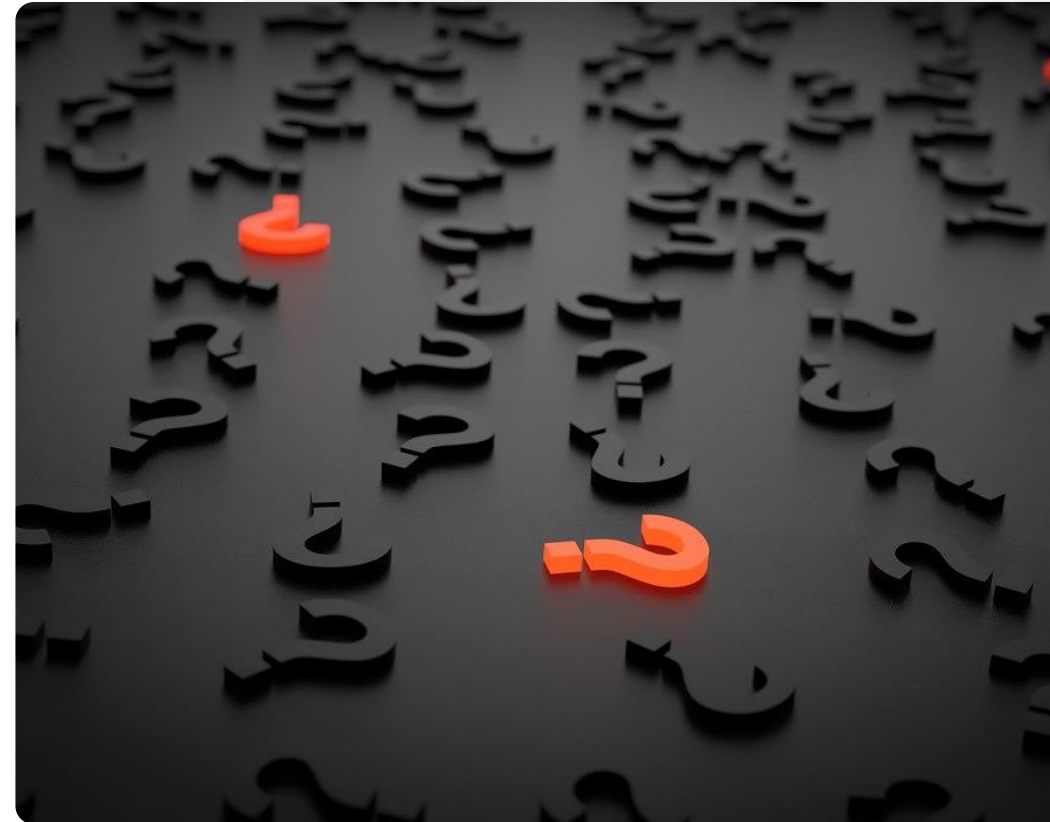
"Delen van ervaringen op basis van gemeenschappelijkheid".

**(Wilbur Lang Schramm)**

"Communicatie is een uitwisseling van feiten, ideeën, meningen, of emoties door twee of meer personen".

**(Newman & Summer)**

"Het is de uitwisseling van informatie en de overdracht van betekenissen." **(Katz & Khan)**





# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 1** Wat is communicatie en waarom ontstaan conflicten?

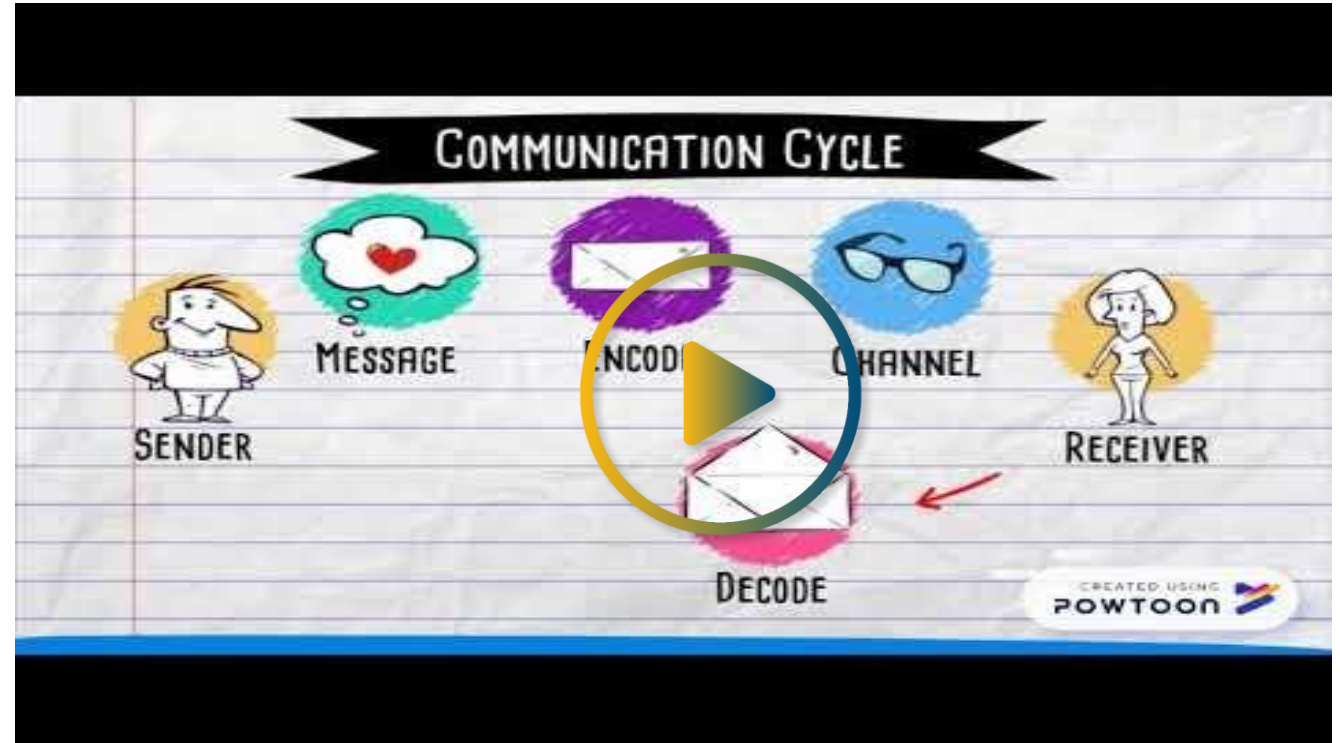
Communicatie is een complex proces. Wat zijn mogelijke manieren om te communiceren? (Kruis alle antwoorden aan die van toepassing zijn)

- Schrijven
- Praten
- Gedachten lezen
- Gebaren
- Gezichtsuitdrukkingen
- Per telefoon



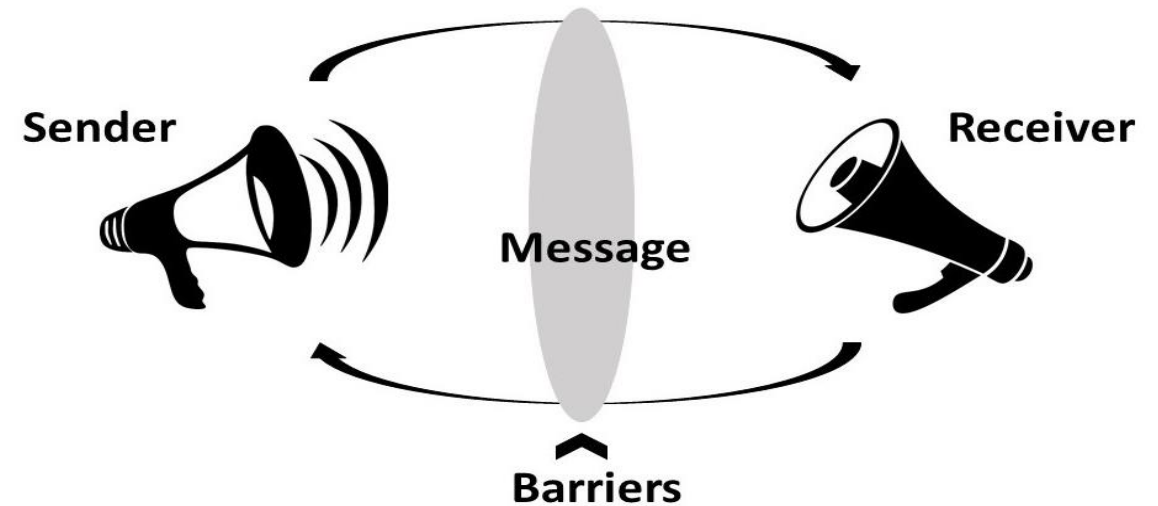
## Proces van communicatie

Communicatie houdt in dat twee of meer mensen informatie uitwisselen. Dit kan op verschillende manieren gebeuren. Om dit proces beter te begrijpen, kunnen we een model gebruiken om het te illustreren. In dit model maken we onderscheid tussen de **zender** en de **ontvanger**. Laten we eens kijken hoe het proces in zijn werk gaat.



## Uitdagingen in de communicatie

Zoals we in de video zagen, kan communicatie opgevat worden als de uitwisseling van informatie tussen twee mensen. De boodschap wordt door de zender versleuteld en moet door de ontvanger ontsleuteld worden. Deze ontcijfering kan echter alleen correct gebeuren als beiden dezelfde tekens gebruiken. En beiden hetzelfde begrip van die tekens hebben. Om op deze problemen te wijzen, zullen we het vaak over barrières hebben. Maar hierover later meer.



## Praktijkvoorbeeld

Teresa (83) krijgt bezoek van haar kleindochter. Ze helpt haar met de nieuwe smartphone. Teresa gebruikt de smartphone om de foto's te bekijken die haar kinderen en kleinkinderen haar sturen.

Teresa's kleindochter zegt: "Kijk, het is heel eenvoudig. Veeg naar links, ga naar de app, scroll naar beneden en dan kun je antwoorden! Ik kan het heel snel!"

Welke hindernissen en problemen zouden er kunnen zijn bij deze interactie? Denk eerst voor jezelf na. Ga dan verder met het voorbeeld op de volgende bladzijde.


*Als je meer wilt leren over het werken met technologie, kijk dan eens naar de [SMART modules](#).*

*In het bijzonder kunnen Teresa en haar kleindochter samen SMART\_01, SMART\_02 en SMART\_03 gebruiken om te leren over en te oefenen met het gebruik van een smartphone voor het beheren van gesprekken en het communiceren via sms en e-mail.*




# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** | **MODULE 2** | **Hoofdstuk 1** Wat is communicatie en waarom ontstaan conflicten?

Wat denk je dat Teresa's kleindochter zou moeten doen, zodat Teresa haar beter kan begrijpen?

- Ontdek zelf waar mogelijke communicatiebarrières kunnen zijn, en neem bij onzekerheid die barrières weg.
- Zorg ervoor dat de technische termen (bv. app) ook door Teresa begrepen worden, en kies misschien andere, gemakkelijkere woorden.
- Spreek supersnel, zodat de uitleg snel voorbij is.
- Neem wat tijd en laat de uitleg zien en demonstreren.





# Soorten communicatie

---

Nu gaan we de verschillende soorten communicatie nader bekijken. We zullen ook zien dat elke soort enkele voordelen en enkele nadelen heeft.



Spraakcommunicatie



Geschreven communicatie



Non-verbale Communicatie



# Gesproken communicatie

---

Gesproken communicatie omvat persoonlijke gesprekken, toespraken, telefoongesprekken, video's, radio, televisie. In gesproken communicatie wordt de boodschap beïnvloed door de toon van de stem, het volume, de snelheid en de duidelijkheid van spreken.



## Voordelen

- Het is tijdbesparend en brengt snelle feedback.
- In een persoonlijk gesprek kun je, door gezichtsuitdrukking en lichaamstaal te lezen, beoordelen of wat gezegd wordt te vertrouwen is of niet.
- Het is kostenbesparend omdat je geen papier of computer enz. nodig hebt.



## Nadelen

- Angst voor vervorming van de boodschap
- Geen blijvende verslagen
- Ongeschikt voor langdurige communicatie, emotionele barrières;
- Spontane reacties.

## Voorbeeld

---

Als je een aanvraag doet bij een overheidsorganisatie, moet je een formulier invullen met veel kolommen en snelkoppelingen. Als je vragen hebt, is het zeker beter om gesproken communicatie te kiezen. Gesproken communicatie is interactief en biedt de mogelijkheid om dingen in je eigen woorden te beschrijven, vragen te stellen en heel snel feedback te krijgen.

Als je de voordelen van gesproken communicatie duidelijk wilt zien, probeer dan eens een ingewikkelde kwestie waarover je onzeker bent op te schrijven. Het zal veel tijd kosten en het antwoord zal vaak niet bevredigend voor je zijn.



# Geschreven communicatie

---

In schriftelijke communicatie worden tekens of symbolen gebruikt. Een geschreven boodschap kan gedrukt of handgeschreven zijn. Een boodschap kan overgebracht worden via e-mail, brief, verslag, memo, enz. Bij schriftelijke communicatie wordt de boodschap beïnvloed door de gebruikte woordenschat en grammatica, de schrijfstijl, en de precisie en duidelijkheid van de taal.



## Voordelen

- Berichten kunnen vele malen bewerkt en herzien worden voor ze werkelijk verzonden worden.
- Het kan gebruikt worden om van elk verzonden (en ontvangen) bericht een verslag te maken, dat bewaard kan worden om later gelezen te worden.
- Een geschreven bericht wordt permanent vastgelegd, zodat er minder kans is op vervorming en verandering van de informatie.



## Nadelen

- Berichten brengen geen onmiddellijke feedback. Ze kosten meer tijd en zijn kostbaar.
- Geschreven berichten brengen niet gemakkelijk emotie of context over.

## Voorbeeld

---

Soms is het ook goed om voor schriftelijke communicatie te kiezen. Vooral bij geschillen kan het soms belangrijk zijn om iets op schrift te hebben waarnaar je kunt verwijzen. Het voordeel is ook dat je bewust de woorden kunt kiezen en ze eventueel veranderen. De woordkeuze is heel belangrijk en vooral bij geschillen is het belangrijk een vreedzame manier te kiezen om je uit te drukken. Dit is vaak heel uitdagend.



# Non-verbale communicatie

---

Non-verbale communicatie is het zenden of ontvangen van woordloze boodschappen, zoals gebaren, lichaamstaal, lichaamshouding, toon van de stem of gezichtsuitdrukkingen. Non-verbale communicatie heeft alles te maken met de lichaamstaal van de spreker, en het helpt de ontvanger bij het interpreteren van een verbale boodschap. Non-verbale communicatie heeft betrekking op uiterlijk, kleding, cosmetica, omgeving, grootte van de kamer, decoratie, lichaamstaal, gebaren, gezichtsuitdrukkingen, geluiden, spraakvolume en nog veel meer.



## Voordelen

- Emoties zijn gemakkelijk op te merken
- Goede aanvulling op gesproken communicatie, helpt om ironie, grapjes en emoties te waarderen



## Nadelen

- Onze beleving van anderen wordt vaak sterk beïnvloed door vooroordelen.
- Wat als sympathiek wordt ervaren is heel individueel.





## Voorbeeld

---

Stel je voor dat iemand je iets geeft wat je al heel lang wilt of dringend nodig hebt. Je lichaamstaal en gezichtsuitdrukking zullen meer dankbaarheid en vreugde uitdrukken dan je zou kunnen zeggen. Onze gezichtsuitdrukkingen vertellen ons veel over onze emoties, en hoe we ons voelen.






A close-up photograph of a person's hand holding a blue pen, poised to write on a document. The document features architectural drawings with various lines and shapes. The hand is wearing a grey, textured sweater sleeve. In the background, a white mug is visible on a wooden desk, slightly out of focus.

## ❖ Wist je dat?

Als je een presentatie geeft, is slechts 35% gesproken inhoud. Ongeveer 65% van je presentatie is non-verbale communicatie!


# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 1** Wat is communicatie en waarom ontstaan conflicten?

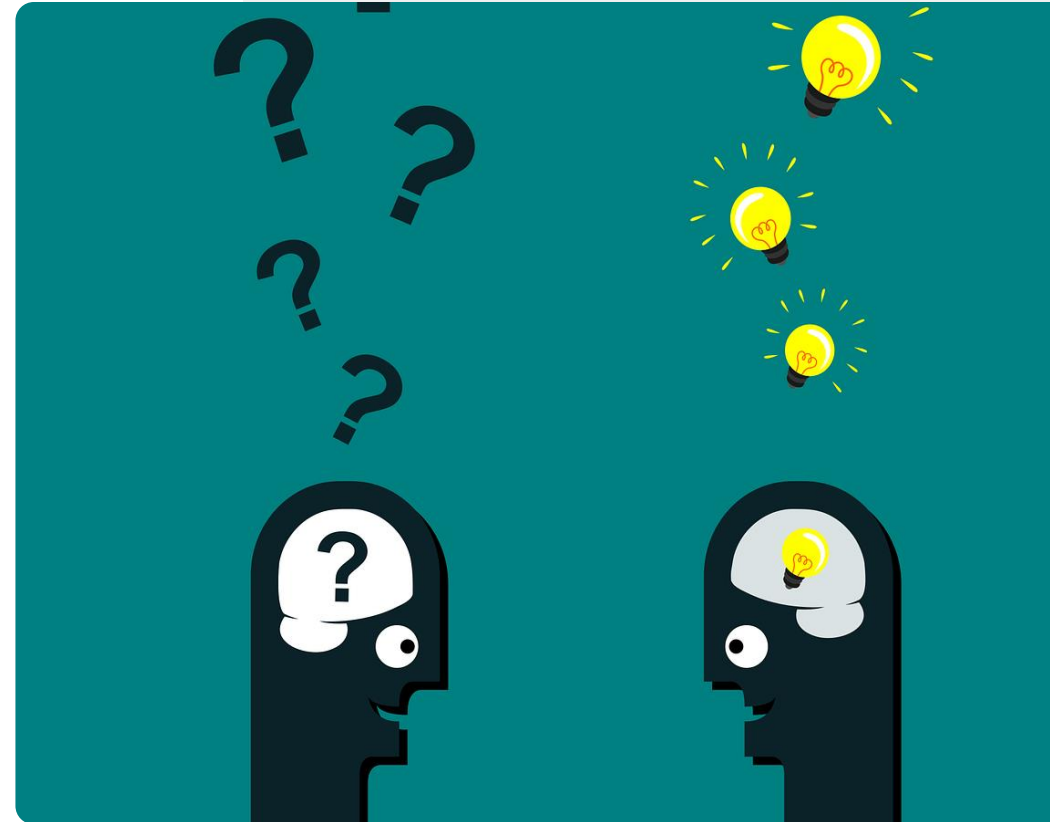
Gebaren en gezichtsuitdrukkingen spelen een heel grote rol in een gesprek. Welke gebaren worden vaak geïnterpreteerd als een teken van desinteresse of afwijzing?

- Tekenen plaatjes op een kladblok
- Lachen
- Knik
- Hoofdschudden
- Samengetrokken wenkbrauwen
- Oogcontact zoeken
- Kruisende armen



# Conflicten

Nu zullen we het over conflicten hebben. Conflicten komen in communicatie heel vaak voor. En als we denken aan de soorten communicatie die hierboven behandeld zijn, kunnen we ons heel goed voorstellen waarom er zo veel conflicten zijn.



## Belemmeringen

---

Soms gaat - ondanks onze beste bedoelingen - wat we proberen over te brengen verloren in de vertaling tussen twee mensen. We zeggen/schrijven het ene, maar de ander hoort/leest iets anders. En als gevolg daarvan kunnen misverstanden en conflicten ontstaan. Gelukkig kun je leren hoe je duidelijker en doeltreffender kunt communiceren om conflicten te vermijden.

Om succesvoller te zijn in communicatie, moeten we ons ervan bewust zijn dat belemmeringen voor communicatie aspecten of omstandigheden zijn die onze uitwisseling van informatie belemmeren. Laten we deze belemmeringen eens bekijken.





## Voorbeeld

---

Een situatie waarin vaak misverstanden ontstaan is wanneer we andere mensen iets vragen. Het is de moeite waard jezelf enkele van de volgende vragen te stellen. Hoe is mijn verzoek geformuleerd? Begrijpt de ander mijn verzoek als beleefd, en krijgt hij of zij de kans om nee te zeggen? Hoe formuleert de ander een weigering en wat roept dit emotioneel bij ons op? Al deze vragen hebben te maken met mogelijke misverstanden en conflicten.



# Fysieke belemmeringen

---

## Belemmeringen in de omgeving

Er zijn verschillende omgevings- en natuurlijke omstandigheden die als barrières werken tussen zender en ontvanger. Zo kunnen straatlawaai of telefoongesprekken de communicatie letterlijk verstoren.

Maar dit kan ook gebeuren door slecht handschrift/typewerk of te laat komen op een vergadering waardoor een spreker gestoord wordt of mensen informatie missen. Je kunt je voorstellen dat er vele manieren zijn om communicatie te verstoren.

## Afstand

Een belangrijke belemmering is de geografische afstand. Communicatie over grote afstanden wordt steeds normaler. De zender en de ontvanger moeten machines als medium inschakelen.

Hier kunnen technische problemen ontstaan. Het komt ook voor dat te veel informatie in één keer wordt overgebracht en dat de technische hulpmiddelen niet geschikt zijn om ze te transporteren. Dan interpreteert de ontvanger de informatie vaak verkeerd.



## Meer communicatie belemmeringen

---



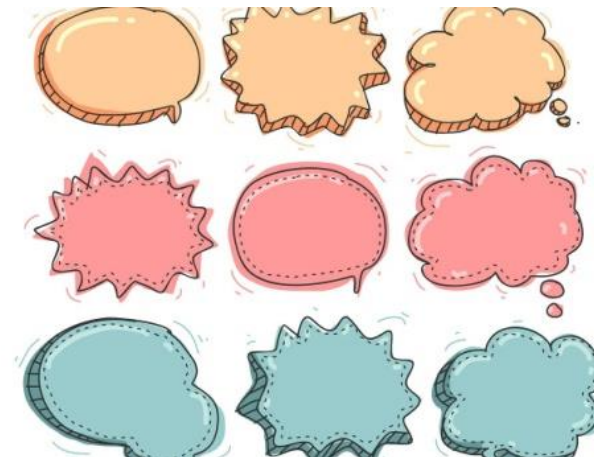
### Semantische en taal barrières

Gelijk klinkende woorden, meerdere uitspraken, meerdere betekenissen, verschillende talen, geen duidelijkheid in spreken, jargon gebruiken, niet specifiek zijn.



### Sociaal-psychologische belemmeringen

Verschillende houdingen en meningen, emoties, stress, ervaringsgebieden, groepsidentificatie, wantrouwen.



### Interculturele barrières

Verschillende talen, waarden, sociale relaties, gebaren of gewoonten.

## Voorbeeld

---

Mensen spreken verschillende dialecten en zelfs als ze dezelfde taal spreken, kunnen ze het moeilijk vinden elkaar te verstaan. Dit kan een gesprek erg belemmeren. Vaak stellen mensen geen vragen uit angst onbeleefd te zijn en ontstaan er ernstige misverstanden. Een soortgelijke situatie kan ontstaan als we praten op lawaaijerige straten of met slechte signaalontvangst.



# Samenvatting van het hoofdstuk

---

**1** Je hebt de centrale begrippen van communicatie geleerd.

---

**2** Je hebt geleerd hoe conflicten ontstaan bij communicatie.

---

# Hoofdstuk voltooid!

---

Gefeliciteerd! Je hebt dit hoofdstuk met succes afgerond!

## Samenvatting verkregen vaardigheden

---

- 1 Je hebt de kernbegrippen van communicatie geleerd.

---

- 2 Je hebt geleerd hoe conflicten ontstaan bij communicatie.



## Wat is het volgende?

---

In het volgende hoofdstuk kun je verder leren over communicatie.

[Opnieuw](#)

[Volgende](#)







**GENERAL | MODULE 2 | Hoofdstuk 2**

## Hoe kunnen we met conflicten omgaan?

We zijn voortdurend bezig met communicatie. We communiceren verbaal en non-verbaal. We communiceren zelfs als we denken dat we dat niet doen. Het is dus belangrijk te begrijpen hoe communicatie werkt. In dit hoofdstuk zullen we communicatie, conflicten en de taal die we gebruiken onderzoeken. We vinden oplossingen om met conflicten om te gaan en leren om gewone en niet-discriminerende taal te gebruiken.





## Wat leer je in dit hoofdstuk

1

Je leert begrippen om conflicten in communicatie te vermijden.



## Beheersing van conflicten


---

We zien dat er veel hindernissen en mogelijke conflicten in onze communicatie zijn. Maar wat kunnen we doen om deze conflicten te vermijden en een prettige communicatie-omgeving te scheppen?




# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 2** Hoe kunnen we met conflicten omgaan?

In de video ontmoeten Eland, Beer, Konijn en Wasbeer elkaar direct op de brug. Sorteert de termen die de ontmoeting van elk tweetal het best beschrijven.



Wasbeer/Rabbit	Egocentrisch, confronterend, agressief en onverzettelijk
Beer / Eland	Positiv, empathisch, coöperatief, open-gedachten en oplossingsgericht

## Succesvol conflictbeheersing

---

Bij het omgaan met conflicten in communicatie kunnen we kiezen tussen verschillende benaderingen. De belangrijkste en onze favoriete manier is conflicten te vermijden voor ze ontstaan. Het is vaak al voldoende om nadrukkelijk en groepsgericht te handelen en enkele basisgegevens voor ogen te houden. We zullen je enkele voorbeelden laten zien.



### Preventie

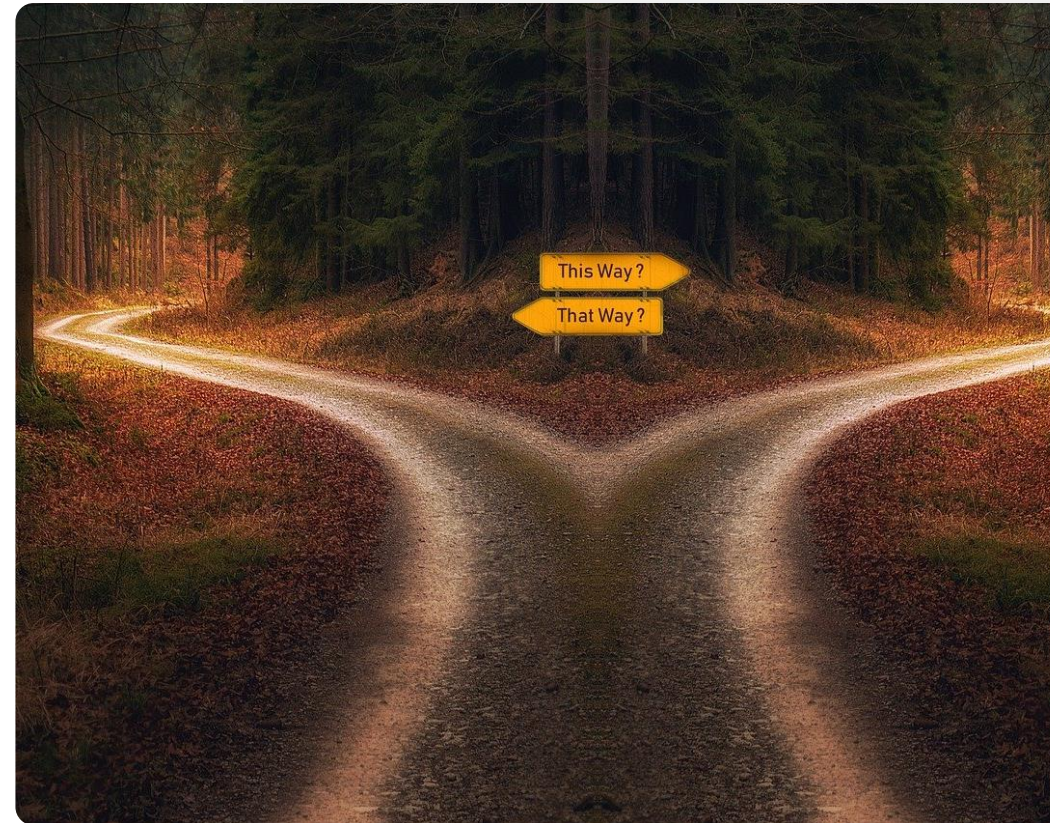
Voorkom conflicten voor ze ontstaan.



## Hoe kunnen we omgaan met conflicten?

---

Laten we beginnen met enkele tips over preventie. Op de volgende bladzijden vind je tips om communicatiebarrières te overwinnen. Deze tips zullen je helpen om het ontstaan van conflicten te voorkomen en je helpen op een slimme manier en met zelfvertrouwen te handelen.



## Tips om communicatiebarrières te overwinnen:

---

1

2

3



### Op individueel niveau

- Kies het meest geschikte kanaal voor de boodschap.
- Doe extra moeite om het standpunt van de ander te begrijpen.
- Let op non-verbale tekens - die van jezelf en van de andere sprekers.
- Wees een betrokken luisteraar.

# Tips om communicatiebarrières te overwinnen:

1

2

3



## Voor praktische barrières

- Zorg voor geschikte zitplaatsen.
- Zorg voor zichtbaarheid en hoorbaarheid.
- Zorg voor een comfortabele omgeving
- Beperk visuele/mondelijke afleiding tot een minimum.

# Tips om communicatiebarrières te overwinnen:

---

1

2

3



## Voor semantische barrières

- Gebruik eenvoudige, niet-discriminerende taal
- Gebruik symbolen en grafieken om de boodschap te visualiseren.
- Wees een actieve luisteraar en geef opbouwende feedback.

## Tips om communicatiebarrières te overwinnen:



### Voor sociaal-psychologische belemmeringen

- Vraag aandacht en wek motivatie op.
- Bied hulp en empathie
- Beheers je emoties



## Tips om communicatiebarrières te overwinnen:




### Voor grensoverschrijdende culturele barrières:

- Het begrip voor andere tradities en gewoonten bevorderen
- Geef interculturele training
- Vermijd grapjes of sarcasme
- Wees voorzichtig met het vertalen van lichaamstaal - stel vragen als je het niet begrijpt.


# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 2** Hoe kunnen we met conflicten omgaan?

Na het doornemen van deze punten. Wat hadden Eland en Beer kunnen doen?

- Houd hun emoties in bedwang.
- Leer kung-fu.
- Als de beer de eland eerst gezien had. Hij had hem onmiddellijk moeten duwen.
- Probeer elkaars perspectief te begrijpen.

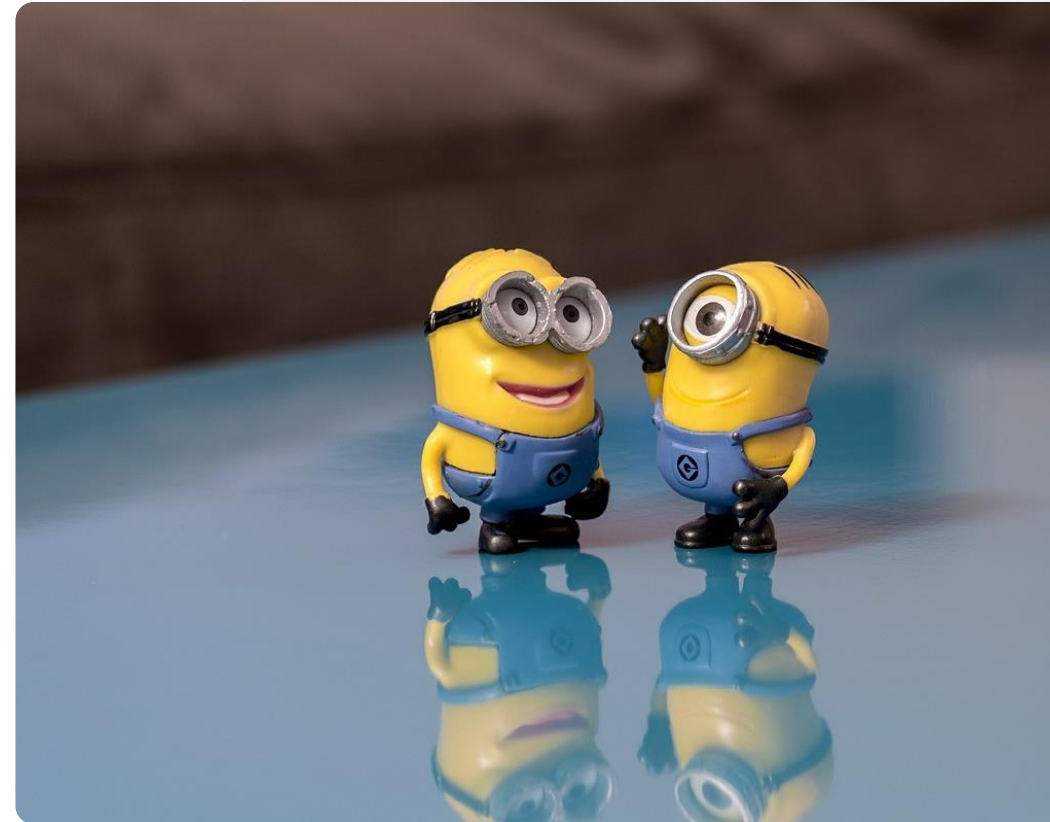




## Tips voor preventie

Als je de laatste paar bladzijden aandachtig gelezen hebt, weet je hopelijk al dat de sleutel tot succesvolle communicatie empathie is. Empathie betekent gevoelig zijn voor de behoeften en gewoonten van je communicatiepartners. Nadenken over je eigen positie helpt je om de juiste uitstraling en houding te tonen en geeft je de kans om op een empathische manier te handelen.

Het vermijden van discriminatie helpt je om iedereen in je publiek op te nemen en een comfortabele sfeer te scheppen. Op de volgende bladzijden gaan we nader in op enkele technieken om dit te bereiken.



# Samenvatting van het hoofdstuk

---

1

Je hebt begrippen geleerd om conflicten in de communicatie te vermijden.

---

# Hoofdstuk voltooid!

---

Gefeliciteerd! Je hebt dit hoofdstuk met succes afgerond!

## Samenvatting van vaardigheden

---

1

Je hebt begrepen geleerd om conflicten in de communicatie te vermijden.



## Wat is het volgende?

---

In het volgende hoofdstuk kun je verder leren over communicatie.

[Opnieuw](#)

[Volgende](#)





## GENERAL | MODULE 2 | Hoofdstuk 3

# Hoe kunnen we taal bewust gebruiken?

We gebruiken taal zo natuurlijk dat we er vaak niet bij stilstaan wat woorden eigenlijk betekenen. Er zijn veel termen die mensen uitsluiten of discrimineren, ook al hebben we niet de bedoeling dat te doen. In het volgende hoofdstuk maken we je vertrouwd met het begrip duidelijke taal en niet-discriminerend taalgebruik.

## Wat leer je in dit hoofdstuk

1 Je onderzoekt de concepten van duidelijke taal.

2







## Wat is duidelijke taal?

Als we schrijven of spreken, gebruiken we vaak technische termen of jargon. En vooral als we schrijven, stoppen we veel informatie in één zin. Dit maakt het voor veel mensen moeilijk om de belangrijke informatie te vinden of ons te begrijpen. In dit hoofdstuk introduceren we daarom het begrip Gewone Taal.



# Discriminatie

---

Laten we eerst de term "discriminatie" verduidelijken. Zoals we in de definitie hiernaast kunnen zien, is discriminatie gebaseerd op ongelijk handelen of spreken.

Discriminatie kan het gevolg zijn van ideologieën als racisme, seksisme, leeftijdsisme, antisemitisme, homofobie, klassisme, invalidisme en nog veel meer.

Mensen worden gezien als deel van een grote groep en niet meer als individuele menselijke wezens.

Ook het negeren van speciale behoeften kan tot discriminatie en uitsluiting leiden.

***“Discriminatie, de bedoelde of bereikte verschillende behandeling van personen of sociale groepen omwille van bepaalde algemene eigenschappen”.***

**(Encyclopedia Britannica)**



## Gewone taal

---



### Semantische barrières

Mensen, kranten of boeken zijn vaak moeilijk te begrijpen. Ongebruikelijke, academische woorden of lange zinnen met veel uitspraken zijn voor velen overweldigend.



### Gewone taal

Gebruik eenvoudige taal. Vraag jezelf af of je kortere zinnen of eenvoudiger woorden kunt kiezen. Dit helpt ook mensen die geen moedertaalspreker zijn.

## Belangrijkste elementen van gewone taal


---

Dit zijn sleutelementen voor het gebruik van duidelijke taal. Het is nuttig om na te denken over wat de werkelijk belangrijke boodschap is.

- Vraag je af wat echt nodig is.
- Leg uit wat je luisteraars kunnen verwachten.
- Gebruik korte zinnen en alinea's.
- Gebruik gewone en alledaagse woorden.
- Gebruik actief taalgebruik, geen passief.
- Gebruik "jij" en andere voornaamwoorden.


# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 3** Hoe kunnen we taal bewust gebruiken?

"Gesproken communicatie is een uiterst verfijnd proces dat waarschijnlijk uniek is op onze planeet en het resultaat is van een lange evolutionaire ontwikkeling van het menselijk taalvermogen." Deze zin is lang en onnodig ingewikkeld. Wat zijn de kernboodschappen en hoe zouden die in eenvoudige taal uitgedrukt kunnen worden?

- Waarschijnlijk kunnen alleen mensen zo spreken.
- Taal is een complex proces.
- Evolutionaire ontwikkelingen leveren verfijnde resultaten op.
- De aarde communiceert via het menselijk taalvermogen.
- De menselijke taal heeft zich in de loop van vele jaren ontwikkeld.



## Citaat

---



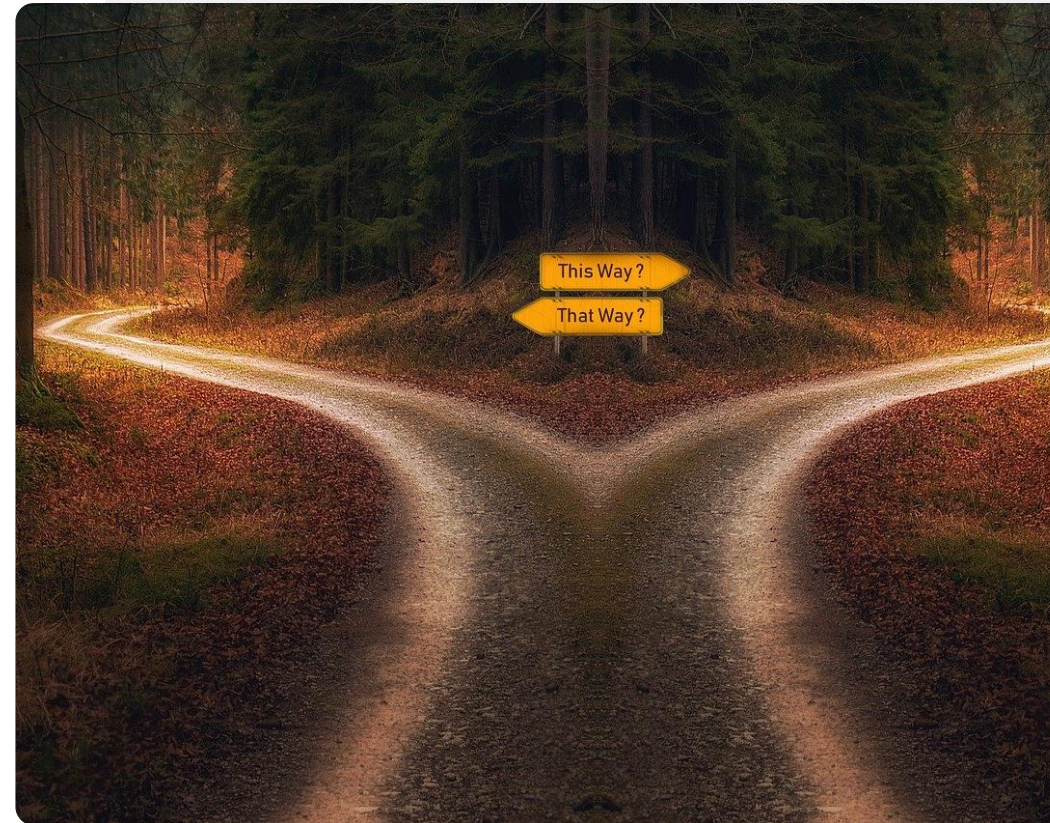
*"Het is geen babypraat, en ook geen vereenvoudigde versie van de Engelse taal. Schrijvers van gewoon Engels laten hun publiek zich concentreren op de boodschap in plaats van afgeleid te worden door ingewikkeld taalgebruik."*

Robert Eagleson

## Wat is niet-discriminerend taalgebruik?

---

Taal is niet neutraal, want ze weerspiegelt onze sociale omstandigheden. Zo kan taal ook kwetsend of uitsluitend zijn. Maar onze taal verandert ook steeds weer. In dit hoofdstuk bekijken we het begrip niet-discriminerende taal.





# Niet-discriminerend taalgebruik

---



## Kwetsend en onwetend gedrag

Er wordt vaak discriminerend taalgebruik gebruikt. En vaak herkennen we het niet, omdat er veel discriminerende termen en woorden in ons dagelijks taalgebruik voorkomen.



## Niet-discriminerend taalgebruik

Denk na over je eigen positie en heb oog voor de behoeften en wensen van andere mensen. Niet-discriminerend taalgebruik bevordert inclusie.

## Kernelementen van niet-discriminerend taalgebruik

---

Niet-discriminerend taalgebruik heeft veel te maken met empathie. Het is een menselijke behoefte om je gesprekspartner geen kwaad te doen. Ook al zijn sommige uitdrukkingen in het begin nieuw, ze zullen snel vertrouwd raken.

- Houd rekening met de wensen en behoeften van mensen die gediscrimineerd worden.
- Begrijp dat alledaags taalgebruik soms discriminerend is .
- Accepteer dat woorden die voor jou normaal zijn, voor anderen kwetsend kunnen zijn.
- Vermijd stereotypering van geslachtsrollen.
- Vermijd het benadrukken van minderheidsgroepen, tenzij het noodzakelijk is.

## Voorbeelden voor niet-discriminerend taalgebruik

---



### Gangbare versie

- Elke deelnemer is verantwoordelijk voor het materiaal dat hem in bruikleen wordt gegeven
- Onder de studenten bevinden zich oudere huisvrouwen
- Een oude man



### Alternatief

- Deelnemers zijn verantwoordelijk voor het materiaal dat ze lenen
- Tot de leerlingen behoren ook ouderen
- Een man

## Voorbeeld

---

Laten we eens kijken naar de zin "Elke deelnemer is verantwoordelijk voor het materiaal dat hem ter beschikking gesteld wordt". De kritiek op de zin is dat hij alleen het mannelijk voornaamwoord "hem" gebruikt. Dit kan uitsluitend zijn voor vrouwelijke deelnemers. Het zou beter zijn om hem/haar te gebruiken of hem helemaal niet aan te spreken. Zoals hier: "Deelnemers zijn verantwoordelijk voor het materiaal dat ze lenen".





## Voorbeeld

---

"Tot de studenten behoren ook oudere huisvrouwen". Bij deze zin hangt het er natuurlijk sterk van af wat we willen zeggen. Als het specifiek over huisvrouwen gaat, is de zin waar. Maar vaak als we mensen aanspreken, weten we niet eens welke rol ze hebben. Bijvoorbeeld, in het geval van oudere vrouwen werd lang aangenomen dat ze allemaal huisvrouw waren. Maar als we de rol van de personen niet kennen of als die er voor de uitspraak niet toe doet, is het altijd een goed idee om zulke toeschrijvingen te vermijden. Zo vermijden we mensen te beledigen.





## Voorbeeld

---

Dit lijkt nogal op de uitdrukking "een oude man". Ook hier is de vraag: is de leeftijd van de man belangrijk en speelt die een rol in wat ik wil zeggen? Zo niet, dan kunnen we deze informatie gewoon weglaten. Vaak worden bepaalde ideeën geassocieerd met het bijvoeglijk naamwoord "oud". Bijvoorbeeld, dat mensen hulpeloos zijn of gebreken hebben. De persoon krijgt dan vaak te maken met vooroordelen. Het weglaten van overbodige beschrijvingen kan ons helpen discriminatie te voorkomen en mensen beter als individuen waar te nemen.



## Meer informatie

---



Hier vind je meer informatie en voorbeelden over niet-discriminerend taalgebruik:

<https://www.hr.uwa.edu.au/policies/policies/equity/language>

## Voorbeeld

---

Teresa (83) woont met haar twee vrienden Tom en Maria een lezing in het stadhuis bij. Een jonge man spreekt over technologie en digitalisering.


Hij zegt: "Alle oude mensen hebben hulp nodig. Ze begrijpen deze nieuwe technologie niet en bovendien hebben ze geen belangstelling om ermee om te gaan."

Teresa en haar vrienden zijn erg ontdaan door deze uitspraak. Herinner je het eerste voorbeeld met Teresa en haar kleindochter. Wat moet de jongeman anders doen?




# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 3**

De man...

- moet oudere mensen als een heterogene groep zien. Hij moet beseffen dat hij het heeft over alleenstaande individuen met specifieke ervaringen.
- ...moeten uitspreken. De drie vrienden zijn tenslotte oud.
- ...omdat hij niet weet dat Teresa een smartphone heeft en die gebruikt, zou hij onderscheid moeten maken en geen overhaast oordeel vellen.



# Samenvatting van het hoofdstuk

---

**1**

Je hebt de concepten van duidelijke taal verkend.

---

**2**

Je hebt de concepten van niet-discriminerend taalgebruik geleerd.

---



# Hoofdstuk voltooid!

---

Gefeliciteerd! Je hebt dit hoofdstuk met succes afgerond!

## Samenvatting van vaardigheden

---

1

Je hebt de concepten van duidelijke taal verkend.

2

Je hebt de concepten van niet-discriminerend taalgebruik geleerd.

## Wat is het volgende?

---

In het volgende hoofdstuk kun je verder leren over communicatie.

[Opnieuw](#)

[Volgende](#)





**GENERAL | MODULE 2 | Hoofdstuk 4**

## Nuttige communicatietechnieken

Naast het bewuste gebruik van taal zijn er verschillende communicatietechnieken en -methoden. Ze zijn bedoeld om ons te helpen inhoud beter te begrijpen en over te brengen. En ze scheppen een betere sfeer en zorgen er zo voor dat wij en onze gesprekspartners ons op ons gemak voelen. We laten je in het volgende kennismaken met enkele technieken.

## Wat leer je in dit hoofdstuk

1 Je verkent de concepten van actief luisteren.

2

3





## Wat is Actief Luisteren?

---

We hebben je enkele aanwijzingen gegeven die je zullen helpen om conflicten in de communicatie te vermijden en op een empathische manier te handelen. Waar het om gaat is dat je de individuele persoon ziet en probeert zijn behoeften te begrijpen.

De volgende communicatietechniek helpt je om die behoeften te begrijpen. Ze heet Actief Luisteren.

Je kunt Actief Luisteren toepassen om een goede en opbouwende sfeer te scheppen. Maar je kunt het ook gebruiken om conflictsituaties te matigen.





## Actief luisteren

---

Communicatie gebeurt op verschillende niveaus. Die zitten allemaal vervat in de boodschap die de zender aan de ontvanger zendt. Behalve een feitelijk niveau (uitwisseling van feiten) bevat een boodschap altijd een oproep (Wat wil men met de boodschap bereiken?) en een relatie niveau (Hoe verhouden de sprekers zich tot elkaar?).

Communicatie bevat ook veel emoties, oordelen, veronderstellingen en voorkeuren. Er is dus een sterke emotionele component.

Het doel van actief luisteren is om dit emotionele niveau bewust waar te nemen.

- Dit betekent dat de aandacht gericht is op de emotionele waarde die de persoon toekent aan een gebeurtenis of voorval dat in werkelijkheid neutraal is.
- Bij luisteren is de aandacht gericht op wat ervaren wordt, wat gecodeerd wordt is wat emotioneel is. Men moet weten wat in een boodschap gecodeerd moet worden, daarom moet men zijn aandacht richten op wat belangrijk is.

# Actief luisteren

---

Bij actief luisteren gaat het er niet om dat je begrijpt wat de persoon zegt op een feitelijk niveau, maar dat je accepteert wat hij zegt zonder te oordelen en niet dat je een oplossing voor de problemen probeert te vinden.

De taak van de luisteraar is in de eerste plaats de persoon zover te krijgen dat hij zijn emotionele ervaringen onderzoekt, zodat hij zichzelf beter kan begrijpen en dus beter aanvaarden. Het gaat er niet om het werk in plaats van de persoon te doen, maar om hem of haar kennis te laten maken met het werk aan taken en hem of haar te ondersteunen om die te voltooien.

## De filosofie van Actief Luisteren is:

- Ieder mens is uniek, volmaakt, vrij en individueel. Twee mensen die in een vergelijkbare situatie verkeren reageren daarop afhankelijk van hun persoonlijkheid en op hun eigen speciale manier.
- Ieder mens heeft de nodige middelen in zich om zijn problemen op te lossen, zolang hij zich maar begrepen en geaccepteerd voelt.

## Actief luisteren

---

De video laat goed zien hoe Actief Luisteren werkt en waar je op moet letten. De video laat ook zien dat Actief Luisteren ook behulpzaam is bij het bijstaan van mensen in emotionele situaties.

*De video is in het Engels. Als je een andere taal wilt kiezen, klik dan op het kleine Wiel, dan op Ondertitels en dan op Automatisch gegenereerde vertaling. Dan kun je de taal van je voorkeur kiezen.*



# Actief luisteren – Preventie en Interventie

---

Je kunt Actief Luisteren gebruiken in je beroeps- en privé-leven. Na het een beetje geoefend te hebben, zul je merken hoe goed het werkt. Het helpt je om problemen in de communicatie te vermijden en om gevoelig te zijn. Maar je kunt het ook in moeilijke situaties gebruiken. De manier van Actief Luisteren schept vaak een ruimte waarin mensen toegang kunnen krijgen tot hun problemen.

## **Actief luisteren:**

- Helpt bij het vaststellen van behoeften en verwachtingen
- Ondersteunt mensen om hun eigen mogelijkheden te ontdekken
- Moedigt mensen aan verantwoordelijkheid te nemen
- Helpt bij het herkennen van emoties
- Helpt bij het scheppen van een goed communicatieklimaat
- Voorkomt conflicten
- Schept een opbouwende sfeer om conflicten op te lossen

# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 4** Nuttige communicatietechnieken

Welke van de volgende beweringen is waar?

- Bij actief luisteren gaat het vooral om feiten.
- Het is belangrijk bij Actief Luisteren om goed te luisteren en dan nauwkeurig te oordelen.
- Emoties zijn vaak erg behulpzaam, maar ze zijn soms moeilijk te begrijpen.





## Reflecteren en parafraseren

Als we communiceren is het vaak erg belangrijk om onze gesprekspartners te laten weten dat we hen begrijpen. In het volgende laten we je de gesprekstechniek van reflecteren en parafraseren zien. Net als Actief Luisteren helpen deze twee technieken je om conflicten te vermijden en op te lossen, en een prettige sfeer te scheppen. Als er negatieve emoties in het spel zijn en mensen zich onbegrepen voelen, helpt het om gevoelens te reflecteren en samen te vatten wat er gezegd is. Iedereen die serieus genomen wordt is meer bereid om aan een gezamenlijke oplossing te werken.



# Reflecterend

---



## Reflecterend

Reflecteren is een luistertechniek waarbij de luisteraar de veronderstelde emotionele toestand van de ander reflecteert om te laten zien dat hij probeert te begrijpen. De nadruk ligt op de emoties.



## Hoe helpt het

Reflectie is meestal de beste en gemakkelijkste manier om een proces van zelfkennis bij de ander te stimuleren.

## Reflecteren - Waarom wordt het gebruikt?

---

Reflecteren kan in veel gespreksituaties gebruikt worden. Hier zijn enkele argumenten waar je het voor kunt gebruiken. Onthoud dat het erom gaat dat je de emoties kunt herkennen en benoemen.

Reflecteren kan gebruikt worden:

- Om begrip te tonen voor wat de ander ons probeert te vertellen.
- Om de persoon in staat te stellen zijn onmiddellijke emotionele ervaring te herkennen.
- Om een hechte band te scheppen tussen de luisteraar en de persoon.
- Om hulp te bieden.

# Reflecteren - Hoe wordt het gebruikt?

---

Reflecteren kan in veel gespreksituaties gebruikt worden. Maar hoe kunnen we deze communicatietechniek gebruiken?

- Emotionele ervaringen weergeven.
- Niet alleen aandacht schenken aan de verbale boodschap (wat met woorden gezegd werd) maar ook aan de non-verbale boodschap (wat overgebracht werd zonder expliciet gezegd te worden).
- De persoon volgen zonder te proberen diens standpunt in twijfel te trekken.
- De bedoeling van reflecteren is decoderen.
- Voorbeelden: "Voel je je alleen?" "Frustreer ik je?"  
"Ben je boos?"

# Emoties

---

We hebben het nu al een paar keer over emoties gehad. Om beter te begrijpen wat ze zijn en waarom we ze hebben, is hier een video. Emoties laten ons niet alleen lachen, huilen of boos worden. Ze helpen ons ook om wensen en behoeften te herkennen.


*De video is in het Engels. Als je een andere taal wilt kiezen, klik dan op het kleine Wiel, dan op Ondertitel en dan op Automatische vertaling. Dan kun je de taal van je voorkeur kiezen.*






# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** **MODULE 2** **Hoofdstuk 4** Nuttige communicatietechnieken

Welke van de volgende beweringen zijn waar?

- Emoties horen niet thuis in het communiceren.
- We kunnen boos reageren hoewel we eigenlijk verdrietig zijn.
- Emoties doen ons kwaad.
- Emoties kunnen overlappend zijn.
- Elke emotie is duidelijk herkenbaar.



# Parafraseren

---



## Parafraseren

Parafraseren is een techniek waarbij de luisteraar herhaalt wat in andere woorden gezegd is, om te laten zien dat de spreker begrepen is. Deze techniek concentreert zich op de inhoud.



## Hoe helpt het

Parafraseren helpt om belangrijke inhoud echt te begrijpen. Op deze manier kunnen veel conflicten vermeden worden.

# Parafraseren - Hoe wordt het gebruikt?

---

Parafraseren kan in veel gespreksituaties gebruikt worden. Het wordt gebruikt om zeker te weten dat je alles begrepen hebt. En om er zeker van te zijn dat je het goed begrepen hebt. Hier zijn wat ideeën over hoe je het kunt gebruiken

## Hoe wordt het gebruikt?

- Herhaal, met andere woorden, wat de ander gezegd heeft.
- Als je je vergist, corrigeert hij of zij je.

## Voorbeelden:

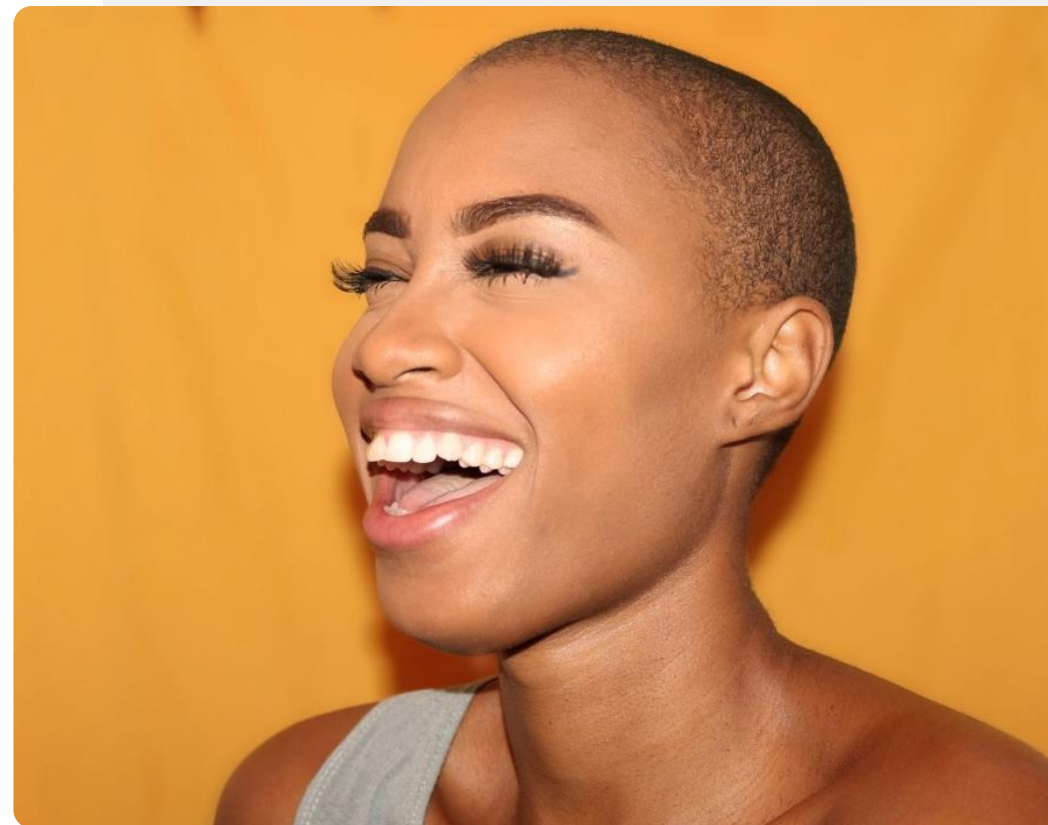
- Je zei dat ...
- Als ik het goed begrepen heb ...
- Is het juist om te zeggen dat ...
- Het lijkt me dus dat ...
- Ik denk dat ik begrepen heb dat ...

## Tussen preventie en interventie

We begonnen deze module met het bekijken van communicatieprocessen, te beginnen met basisbegrippen.

Communicatie betekent altijd omgaan met andere mensen en verschillende situaties. De begrippen die we hebben gepresenteerd kunnen een kader bieden om zelfbewust en groepsgericht te communiceren.

We geloven dat de belangrijkste sleutels tot betere communicatie ontmoeting op gelijk niveau, respect en kennis over discriminatie zijn.



# Checklist

---

Tot slot is hier een checklist die je kan helpen bij het communiceren in groepen. We wensen je veel succes!

- Help de ander om zijn of haar ervaringen te beschrijven.
- Help de persoon een probleem te benoemen en te omschrijven.
- Toon belangstelling voor wat de persoon zegt (gepaste toon, creëer een comfortabele sfeer).
- Waardeer de behoeften, capaciteiten en hulpbronnen van de persoon.
- Wees begripvol voor de belevingswereld van de persoon.
- Respecteer zwijgen.
- Probeer de persoon niet te beïnvloeden.
- Erken de grenzen van de ander door te luisteren.
- Stel vragen als iets niet begrepen wordt.





# Samenvatting van het hoofdstuk

---

**1**

Je hebt geleerd over de begrippen die bij Actief Luisteren horen.

---

**2**

Je hebt over nuttige communicatietechnieken geleerd.

---

# Hoofdstuk voltooid!

---

Gefeliciteerd! Je hebt dit hoofdstuk met succes afgerond!

## Samenvatting van vaardigheden

---

1

Je hebt de begrippen Actief Luisteren geleerd.

2

Je hebt geleerd wat nuttige communicatietechnieken zijn.

## Wat is het volgende?

---

In het volgende hoofdstuk kun je verder leren over communicatie.

**Opnieuw**

**Volgende**



# Module voltooid!

---

Gefeliciteerd! Je hebt deze module met succes afgerond!

## Je hebt het volgende geleerd:

---

**1**

Je hebt geleerd over enkele kernbegrippen van communicatie.

---

**2**

Je hebt concepten geleerd voor groepsgerichte communicatie

---

**3**

Je hebt concepten geleerd over eenvoudig en niet-discriminerend taalgebruik.

## Wat is het volgende?

---

Nu kun je dit hoofdstuk herhalen of onze studie-aanbeveling volgen door op een van de onderstaande knoppen te klikken:

**Opnieuw**

**Volgende**

