

# Sociale Vaardigheden 3 - HR Support

Communicatieniveaus

# Sociale -H R



Communicatieniveaus:  
Theorie &  
info vaardigheidsproef



# Theorie

In deze ppt behandelen we het thema 'communicatieniveaus'.

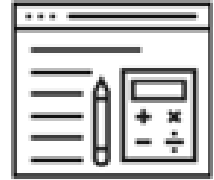
In deze les komt de **theorie** aan bod en ook enkele **oefeningen**.

In de volgende les **oefenen** we op de vaardigheidsproef.

- Je hoeft deze oefeningen (opdracht) NIET in te dienen.
- Zowel de theorie als de oefeningen bereiden je voor op de **vaardigheidsproef communicatieniveaus** die je zal uitvoeren in een volgende les

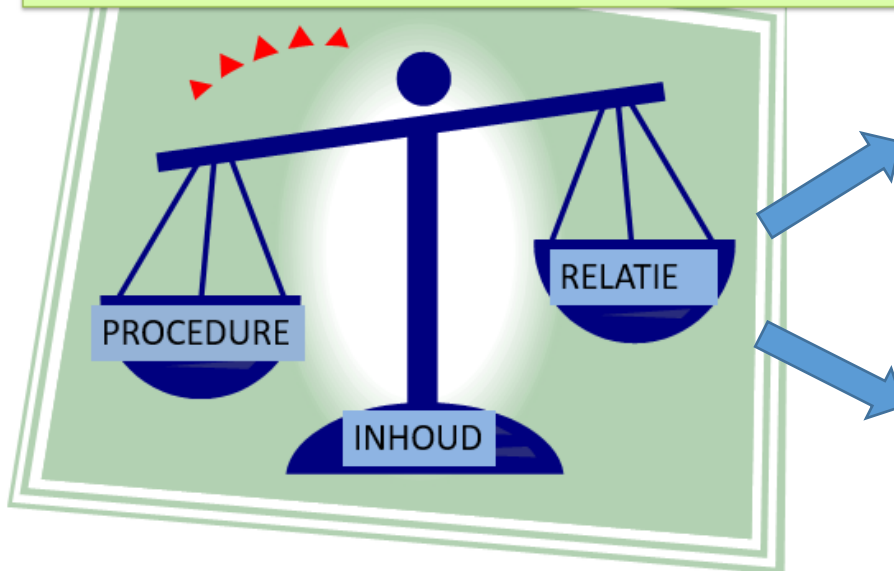
→ Neem deze lessen en oefeningen dus serieus, en des te beter zal de VDP lopen!

# Samenwerkingsrelaties:



THEORIE

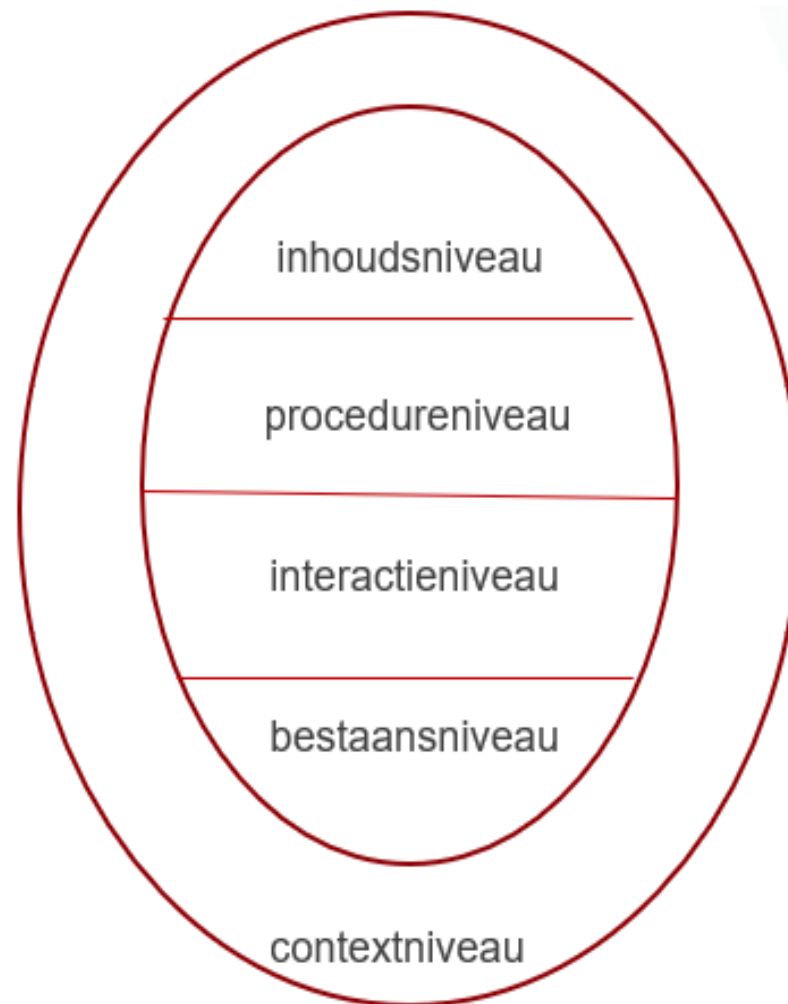
## 3 DIMENSIES



Individuele dimensie : BESTAAN

Collectieve dimensie : INTERACTIE

# Communicatieniveaus



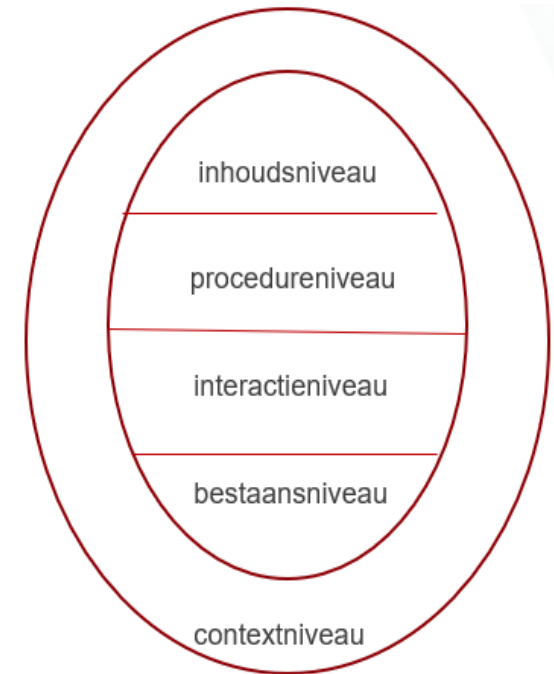
**INHOUD** : **Waar gaat het over?** onderwerp, doelstelling, het **WAT**

**PROCEDURE**: **Op welke manier gaan we te werk?**  
werkwijze, wie, wanneer, het **HOE**

**INTERACTIE**: aandacht voor het groepsproces **Hoe gaan we met elkaar om?**  
(**groepsdynamische** processen! *TUSSEN* groepsleden)

**BESTAANS**: aandacht voor het individu, **Wie zijn we voor elkaar?** (**individuele** processen, *BINNEN* groepslid)

Voor tussenkomsten per niveau zie volgende slides + word document 'interventies op de verschillende niveaus'



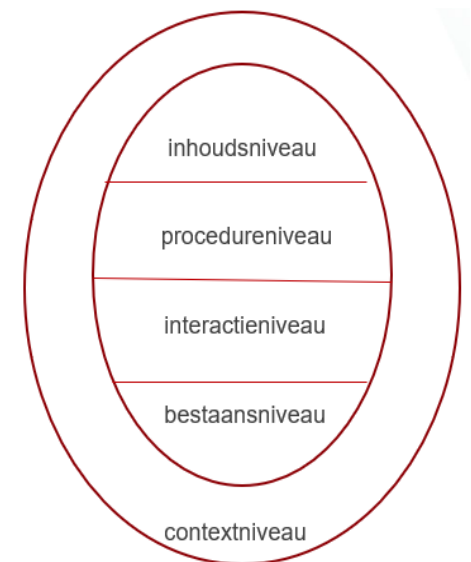


**CONTEXT:** invloeden vanuit de omgeving, bijvoorbeeld organisatiecontext, cultuur, samenleving, persoonlijke situatie van elk groepslid,...

**INHOUD : Waar gaat het over?** onderwerp, doelstelling, het WAT

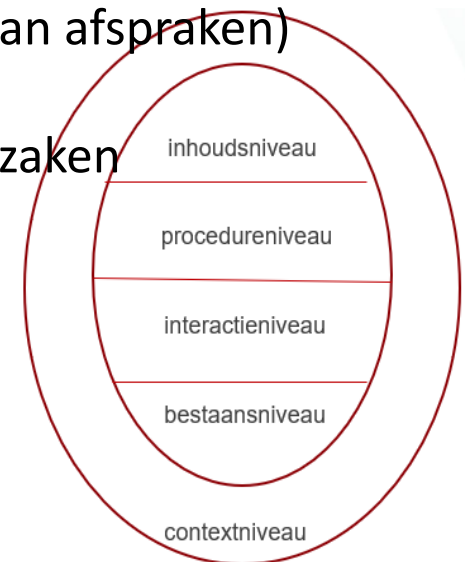
➤ Voorbeelden interventies op dit niveau:

- luisteren, samenvatten, informatie opvragen of geven, meningen geven/opvragen, voorstellen doen/opvragen, deskundigheid tonen, aansluiten...



**PROCEDURE: Op welke manier gaan we te werk?** werkwijze, wie, wanneer, het **HOE** Voorbeelden interventies op dit niveau:

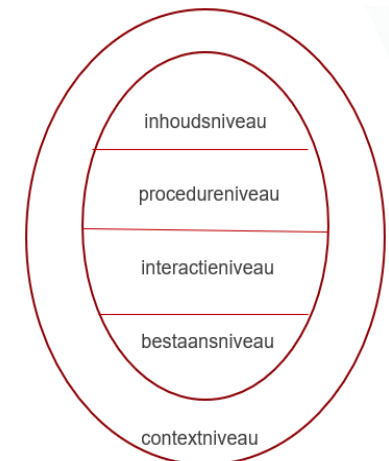
- Een goede structuur aanbieden (zorgen voor de juiste randvoorwaarden; locatie, infrastructuur, duur, frequentie van de bijeenkomsten)
- Goede timing en tijdsbewaking
- Een programma opmaken en eventueel aanpassen aan de groep
- Agenda overlopen en bewaken (grenzen stellen)
- Een methodiek of werkwijze afspreken
- Afspraken maken over manier van deelnemen, leiden, opvolgen, ...
- Zorgvuldigheid in nakomen van afspraken (opvolging van afspraken)
- Storingen voorrang geven
- Sterkte/zwakte analyse, olijsten negatieve, positieve zaken
- Conclusie
- ...





**INTERACTIE:** aandacht voor het groepsproces **Hoe gaan we met elkaar om?**  
(**groepsdynamische** processen! *TUSSEN* groepsleden)

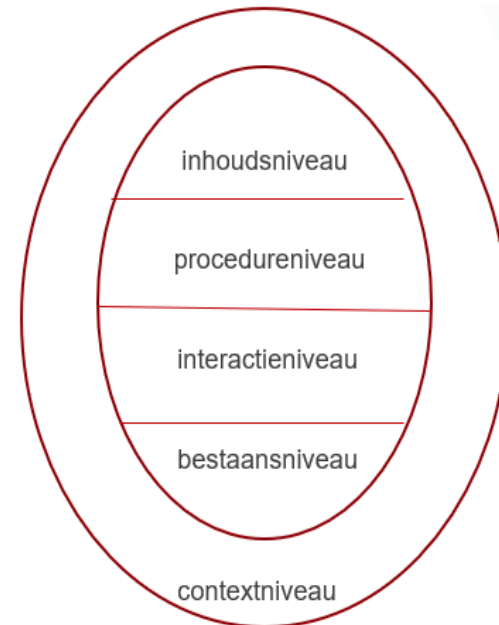
- Voorbeelden interventies op dit niveau:
  - Kennismaking en begroeting
  - Veilig leer- en groeiklimaat
  - Ruimte voor uitwisseling: mogelijkheden voor herkenning en erkenning
  - Open en directe communicatie stimuleren
  - Iedereen aan het woord
  - Luisteren naar elkaar
  - Aansluiten bij ervaring en beleving van de groepsleden (vragen naar de ervaringen van de groep)
  - Positief bekrachtigen van ieders inbreng, herkenning bij elkaar stimuleren
  - Weerstand serieus nemen
  - Elk groepslid betrekken
  - Ieders mening vragen
  - ...
  - ...



**BESTAANS:** aandacht voor het individu, **Wie zijn we voor elkaar?** (individuele processen, *BINNEN* groepslid)

➤ Voorbeelden interventies op dit niveau:

- Acceptatie (rekening houden met ieders eigenheid en talenten)
- Ondersteunen en stimuleren (stimuleren om gevoelens te uiten)
- Spiegelen, feedback en confrontatie (persoonsgerichte interventies)
- Openheid (stimuleren)
- Groepsleden aanspreken op kwaliteiten
- Feedback en complimenten geven
- Erkenning tonen voor elk individu
- ...



# O e f e n i n g :

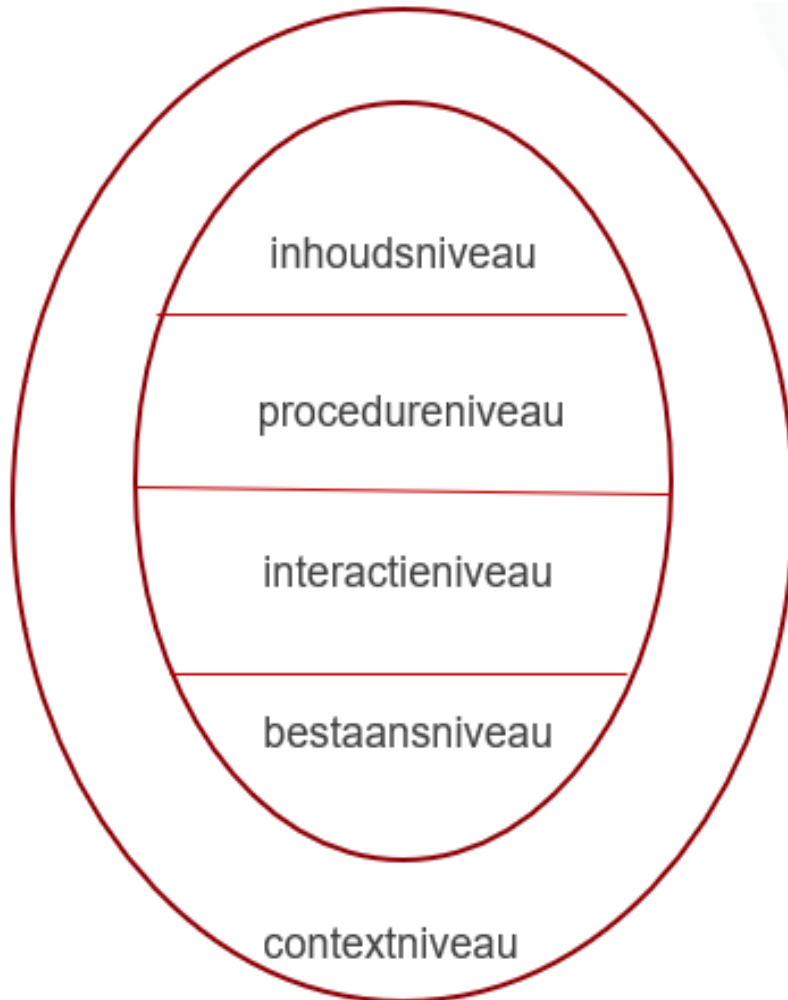
We verdelen de klasruimte in 3 delen, elke deel vertegenwoordigt 1 communicatieniveau

- Procedure
- Interactie
- Bestaans

Er volgen quotes

Opdracht: Verplaats je fysiek in de ruimte naar het niveau waarop jij denkt dat de quote betrekking heeft

# Tussenkomsten



Oefening bekijk de 2 video's:

- Welke tussenkomsten zie je op welk niveau?
- Zoek voorbeelden van elk niveau (inhoud, procedure, interactie en bestaan)

[Teamoverleg](#)

[Classic: de salesmeeting in Congo Afrika](#)

# Overzicht

- ✓ Communicatie niveaus
  - Inhoudsniveau
  - Procedure niveau
  - Interactie niveau
  - Bestaansniveau

# Bronnenlijst

## Bron

Remmerswaal, J. (2013). *Handboek groepsdynamica: Een inleiding op theorie en praktijk*. Amsterdam: Nelissen.

## Beeldmateriaal

- Jocre Moviemakers (5 okt 2009) Teamoverleg (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
  - Link : <https://www.youtube.com/watch?v=6Gc-atZhdxA>
- Classic (20 december 2016) De salesmeeting in Congo Afrika, opgevraagd van <http://www.youtube.com>
  - Link: <https://www.youtube.com/watch?v=VV-yQJ8y6PE>

# Vragen

