

Gesprekstechnieken

Wat zijn sociale vaardigheden?

Definitie

- Vaardigheden, handelingen, acties, gedragingen, ...
- Die elke persoon nodig heeft
- Die mee onze kansen bepalen binnen onze maatschappij (gezin, werk, vrienden, ...)
- Opbouwende wijze om met andere mensen om te gaan

8 life – skills

- Beslissingen nemen, problemen oplossen
- Kritisch denken, creatief denken
- Positief zelfbeeld
- Omgaan met gevoelens
- Elkaar helpen (hulp vragen en aanbieden)
- Onderscheidingsvermogen (geweten, het verschil kennen tussen goed en kwaad)

Belang van sociale vaardigheden

Algemeen:

- Vergroten van assertiviteit
- Vergroten autonomie
- Vergroten communicatievaardigheden
- Vergroten kansen binnen onze maatschappij

Voor BatP' ers, hulpverleners en psychologen:

- Theoretische kennis is niet genoeg om een goede hulpverlener te zijn
 - Weten hoe je non- verbaal overkomt als je samenwerkt of in contact komt met anderen
 - Contact met mensen die zelf met hun sociale vaardigheden in de knoop liggen
 - Vaak jezelf tegenkomen tijdens het samenwerken met mensen → nood aan zelfkennis

Zijn sociale vaardigheden trainbaar

Gedragsverandering: oefening baart kunst

De 4 fases van het leerproces

Fase 1: Onbewust- onbekwaam

- Ze doen dingen zonder er werkelijk over na te denken of er bewust mee bezig te zijn
Voorbeeld: onervaren rijder zegt → autorijden is “makkelijk”

Fase 2: Bewust- onbekwaam

- Persoon in kwestie beseft dat hij een handeling nog niet goed beheerst en beseft dat hij nog een en ander moet leren.
- Hierdoor kan het zelfvertrouwen een deuk krijgen
Voorbeeld: voor de eerste keer rijles gaan volgen bij rijinstructeur

Fase 3: Bewust – bekwaam

- Bewust bezig zijn met het leren en toepassen van nieuwe vaardigheden
- Aanleren van communicatieve- vaardigheden is niet gemakkelijk: door
 - Geen systematisch aanleren
 - Geen leerkracht (enkel waar we ons aan spiegelen)

- o Gevaar om in de 2^{de} fase te blijven steken (door her niet lukken van een vaardigheden → geraken ze gefrustreerd en geven ze het op)
- Kenmerkend van bewust – bewuste fase: bij elke handeling nog zeer bewust is van het eigen gedrag
- Sova- training= ideale omstandigheden
Je heel bewust stap voor stap beter leren gedragen → veilige basis gecreeërd waarop men kan terugvallen.

Fase 4: onbewust- bekwame

- Aangeleerde gedrag wordt door oefening en ervaring steeds onbewuster (aangeleerde gedrag gaat onderdeel uitmaken van normale gedragspatroon)
- Personen ontwikkelen daardoor een eigen stijl

Persoonlijkheid en gedragsverandering

- Persoonlijkheid = dynamische en dus steeds veranderend groeiproces. Elk leerproces en elk stukje kennis dat iemand verwerft, zorgen ervoor dat iemand verandert en groeit.
- Elk leerproces kan per definitie leiden tot grote en kleine persoonlijkheidsveranderingen.
- Communicatie is een dynamisch proces, waarbij de communicator en de omgeving elkaar voortdurend beïnvloeden
- De andere aanwezigen en de omgeving bepalen welke communicatiestijl gewenst is
- Mensen hanteren dus naast elkaar verschillende stijlen van communicatie in verschillende situaties , zonder dat dit tot een identiteitscrisis leidt.
- Flexibiliteit is dus een voorwaarde voor goede communicatie.

Professionaliteit en gedragverandering

- ons “vak” = communicatie (we kunnen ons beroep niet tegoei uitoefenen als we geen sociale vaardigheden bezitten)

besluit

- communicatie kan aangeleerd worden
- weerstand van tegenstanders berust vaak op drogerdenen →
- ken jezelf en blijf vooral jezelf
- leer de situatie kennen
- pas je communicatie aan

wat is communicatie

wat is communicatie??

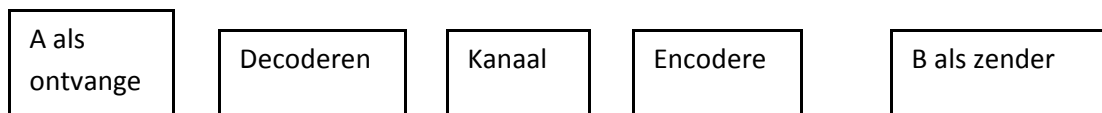
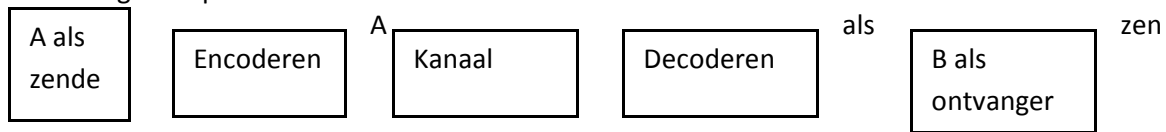
- Communicatie is het uitwisselen van informatie
 - o *Verbaal*: taal, woorden, zinnen, gesproken, geschreven
 - o *Non-verbaal*: volume van de stem, intonatie, lichaamshouding, gezichtsuitdrukking (alles wat niet met woorden gezegd wordt)
 - Non- verbale zegt vijf maal meer dan verbale communicatie
 - Communiceren doen we met alle vormen van gedrag
 - Zie hoofdstuk 2: non – verbale communicatie

Een definitie van communicatie

Communicatie is een uitwisseling van symbolische informatie die plaats vind tussen mensen die zich van elkaars

- *onmiddellijke* (= mensen in elkaars aanwezigheid) of

- *gemedieerde* (= brieven, é-mail, radio, tv, ...) aanwezigheid
- *bewust*(= mensen die zich bewust zijn van elkaars aanwezigheid communiceren altijd) zijn.
- Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd.



Communicatieruis

- Mis verstanden kunnen anders bedoelde dan de

Ruis

instaan omdat de zender een boodschap heel ontvanger die opvatte.

Interne ruis

- Ontstaat door
 - Persoonlijkheid
 - Situatie
 - Referentiekader
- Weet de zender wat hij wil zeggen
- Het referentiekader van de zender
- Gebrekkige uitdrukking van de zender, dubbelzinnig woordgebruik

Externe ruis

- Achtergrondgeluiden, slechte verbinding

Referentiekader= alle ervaringen die je in je leven al gehad hebt; zij kleuren hoe je naar de wereld kijkt, ze zijn voor iedereen anders

Interpreteren van communicatie

- Interpretaties en waarnemingen zijn sterk afhankelijk van onze ervaringen

- Niet enkel van belang hoe we iets waarnemen, ook wat we waarnemen
Vb: naam horen op een feestje
- Betekenis in taal
- Speelt grote rol bij interne ruis

Taalverwerving

- Kinderen categoriseren dingen zeer globaal
Vb: hond
- Voordeel: eenvoudig en spaart veel tijd (inschatten van gebaren herkennen van objecten)
- Nadeel: weinig genuanceerd en vooroordelen (eenzijdige kijk en vooroordelen)

Generalisatie en discriminatie

- Ontstaan van racisme

de 5 axioma's van Watzlawick

onmogelijkheid om niet te communiceren
