

Oefening 2

NON-VERBALE COMMUNICATIE



SITUERING

Communicatie: welke invloed heeft mijn non-verbale communicatie (communicatie via je lichaamstaal) op wat ik zeg of de indruk die ik maak



DEELNEMERS

Variabel, maar wel bij voorkeur een even getal door de aard van de oefening
Wordt uitgevoerd per 2, minstens 2 deelnemers



MATERIAAL

Bijlage 1: Achtergrondinfo non-verbale communicatie



TIJD

15 - 30 minuten

DOELSTELLINGEN

- Zelfinzicht over woordgebruik, adempauzes, stemgebruik en intonatie
- Inzien hoe anderen mij ervaren
- Oefenen met verschillende vormen van non-verbale communicatie



VERLOOP

Deel 1

De trainer:

1. Geeft de instructie aan de deelnemers om per 2 te gaan staan.
2. Legt de situatie voor aan de groep.

Bv.: een huishoudhulp heeft per ongeluk een vaas laten vallen en moet dit meedelen aan haar/zijn klant.

Oefening 2

3. Vraagt aan de koppels om zich op te delen in de huishoudhulp en de klant.

Vraagt aan de 'huishoudhulpen' om dit op 3 verschillende manieren mee te delen:

- A: Heel onzeker en onderdanig, zij/hij excuseert zich uitvoerig.
- B: Zegt dat zij/hij de vaas heeft laten vallen omdat de klant ze op een verkeerde plaats had neergezet.
- C: Excuseert zich en zegt op een heel rustige manier wat er gebeurd is.

4. Bespreekt de oefening met de deelnemers.

Volgende vragen kunnen daarbij gesteld worden:

- Hoe voelde mededeling A, B en C voor de huishoudhulp?
- Hoe voelde de klant zich bij de verschillende manieren?
- Wat is volgens jullie de beste manier?

Deel 2

De trainer:

1. Laat de deelnemers in hetzelfde groepje zitten, maar laat ze nu wisselen van rol. De huishoudhulp van daarnet wordt m.a.w. klant en omgekeerd.

2. De huishoudhulp geeft de assertieve mededeling (manier C) aan de klant over de vaas en doet dat op 2 verschillende manieren:

- A: Praat heel snel en met een hoge(re) stem dan gewoonlijk, laat ook weinig ademruimte bij het spreken.
- B: Vertelt nu hetzelfde, maar op een heel rustige gecontroleerde manier, met adempauzes én een eerder diepe/lagere stem (normale spreektoon).

3. Vraagt aan de deelnemers hoe ze deze oefening hebben ervaren en rondt af meteen korte uiteenzetting over stemgeluid, intonatie en adempauzes in een gesprek (**Bijlage 1**).

4. Kan hierbij de link maken naar de oefeningen over assertiviteit.