

Oefening – 4 Kanten van een Boodschap

De vraag is - op welke manier ben jij geneigd te communiceren? Hoeveel aandacht geef je aan elk van de vier verschillende "oren"? De volgende test bestaat uit twaalf situaties waarbij je moet kiezen tussen vier alternatieven. Vink het antwoord aan dat het dichtst bij jouw eigen mogelijke reactie in de gegeven situatie komt. Houd hierbij voor ogen dat er geen "juiste" of "foute" antwoorden zijn; het is belangrijk om spontaan antwoord te geven. Daarna is het de bedoeling dat je je resultaten aangeeft in de scoretabel op de laatste pagina.

Situatie 1

Je moet een tijdje op je beurt wachten bij de bakker. Wanneer het eindelijk jouw beurt is geef je snel je bestelling door. De dame achter de toonbank fronst en zegt: "Kalm aan, het lijkt wel alsof iedereen vandaag zo'n haast heeft!"

- a) Je bent het met haar eens dat mensen vandaag de dag haastig zijn.
- b) Je ergert je omdat de dame in de bakkerij je onbeleefd behandelt in plaats van dat ze opschiet.
- c) Je zegt tegen de dame dat jij geen haast hebt.
- d) Je kan je voorstellen hoe stressvol het is om in de schoenen van de winkelbediende te staan.

Situatie 2

In de gang kom je een collega van een andere afdeling tegen. Je herinnert je dat je deze collega vorig jaar hebt ontmoet tijdens een training. De collega groet je niet.

- a) Je vermoedt dat hij/zij aan iets anders loopt te denken en jou niet opmerkt.
- b) Je denkt dat het volkomen normaal is dat mensen elkaar zich na verloop van tijd niet meer herinneren.
- c) Je denkt dat het heel onbeleefd is van je collega om jou te negeren.
- d) Je gaat ervan uit dat je collega even met rust gelaten wil worden.

Situatie 3

Je vriend M. heeft je uitgenodigd voor een feestje. Iemand van het andere geslacht, en die je niet kent, vraagt aan je: "Hoe ken jij M.?"

- a) Je denkt dat hij/zij een sociaal persoon is die het leuk vindt om contact te maken met anderen.
- b) Je krijgt het idee dat hij/zij in je geïnteresseerd is en je wilt leren kennen.
- c) Je gaat ervan uit dat hij/zij bijna niemand kent op dit feestje en je neemt bewust de tijd om met hem/haar contact te maken.
- d) Je denkt na over hoe lang je M. al kent, je beantwoordt de vraag, en je denkt er verder niet over na.

Situatie 4

Een collega met wie je niet direct samenwerkt, komt je kantoor binnen voor een vergadering en zegt: "Wat is het hier bedompt."

- a) Je beseft "Dit kan kloppen. We hebben gisteren de ramen niet open gedaan."
- b) Het is je duidelijk dat de collega wil dat je het raam opent.
- c) Je krijgt het idee dat frisse lucht heel belangrijk is voor je collega.
- d) Je denkt dat hij/zij dan maar beter jouw kantoor kan verlaten als de lucht hem/haar niet bevalt.

Situatie 5

Op een warme zomeravond kom je thuis, moe en gestrest van een lange dag werken. Je partner vraagt of je niet liever eerst gaat douchen. Hij/zij wil je hiermee duidelijk maken:

- a) dat je stinkt
- b) dat hij/zij bezorgd is over hoe jij je voelt en hoopt dat een douche je goed zal doen.
- c) dat een douche nemen je zal ontspannen na een stressvolle dag.
- d) dat je zou moeten douchen.

Situatie 6

Je wordt gebeld door een klant. De klant vertelt je, op een hele ironische manier: "Wat fijn om je even te spreken! Ik probeer je al de hele morgen te bereiken maar de lijn was steeds bezet!" Je antwoordt

- a) op geïrriteerde manier: "Wat kan ik daaraan doen?"
- b) op een hele begripvolle manier: "Het komt nu niet zo goed uit."
- c) je probeert het enigszins goed te maken voor de klant door te zeggen: "Het spijt me voor het ongemak. Hoe kan u helpen?"
- d) op een neutrale manier: "Hoe kan u helpen?"

Situatie 7

Je hebt een afspraak gemaakt met je baas omdat je enkele werkgerelateerde vragen hebt. Als je het kantoor binnenkomt, kijkt je baas je niet aan en hij/zij gaat door met werken, starend naar het computerscherm, terwijl hij/zij zegt: "Zeg het maar, ik luister".

- a) Je probeert het kort te houden om je baas niet te lang op te houden.
- b) Je krijgt het idee dat je baas momenteel onder grote druk staat. Dus hij/zij wil twee dingen tegelijkertijd doen.
- c) Je vindt het erg onbeschoft van je baas dat hij/zij doorgaat met werken terwijl je tegen hem/haar praat.
- d) Terwijl jij je vragen stelt merk je niet dat je baas naar het computerscherm blijft staren.

Situatie 8

Tijdens een levendige discussie met je vrienden zegt een vriend(in) nogal heftig tegen je: "Nu ben je me drie keer achterelkaar in de rede gevallen."

- a) Je snapt dat je vriend(in) geïrriteerd is omdat hij/zij in de rede werd gevallen.
- b) Je denkt na of het klopt dat je je vriend(in) al drie keer in de rede bent gevallen.
- c) Je probeert je vriend(in) niet weer te onderbreken.
- d) Je voelt je beschaamd.

Situatie 9

Je werkt nu bijna een jaar in een werkgroep die nieuwe software ontwikkelt. Vandaag presenteer jij de eerste resultaten van jullie werk aan de manager van de afdeling. Als je klaar bent met de presentatie, vraagt de lijnmanager aan je: "Dus jij en je team hebben hier een heel jaar voor nodig gehad?"

- a) Je antwoordt: "Ja zeker, dit soort software ontwikkelen kost meer tijd dan verwacht."
- b) Je voelt het ongeduld van je lijnmanager en je antwoordt: "We hopen dat het vanaf hier een stuk sneller zal lopen. We gaan er alles aan doen om het project op tijd af te ronden."
- c) Je krijgt het idee dat je lijnmanager onder grote druk staat en je antwoordt: "Ik weet dat we bijna geen tijd meer hebben. Ik kan begrijpen dat je deze resultaten liever wat eerder had gekregen."
- d) Hoewel je zijn/haar opmerking behoorlijk beledigend vindt, doe je je best om niet te laten merken hoe boos je over deze stomme vraag bent.

Situatie 10

Wanneer je collega, met wie je op neutrale voet staat, de lijst met de oproepdiensten van jouw team bekijkt, zegt hij: "Interessant, ik zie jouw naam nergens staan in de kolom voor de vrijdag-diensten." Dat klopt, want je doet geen diensten op vrijdag omdat je collega Steve heeft aangeboden om jouw vrijdag-diensten over te nemen als jij zijn maandag-diensten doet. Je hebt dit aanbod van harte aangenomen.

- Je antwoordt: "Ja, ik heb diensten geruild met Steve, maar als je wilt, kan ik wel een paar vrijdag-diensten ruilen met jou."
- Je ergert je aan het feit dat je collega ervan uitgaat dat je je niet collegiaal opstelt.
- Je antwoordt: "Dat klopt. Steve neemt mijn vrijdag-diensten en ik ga dan zijn maandag-diensten doen."
- Je begrijpt dat je collega denkt dat het niet eerlijk is dat jij geen vrijdag-diensten neemt en je legt uit hoe deze situatie zo ontstaan is.

Situatie 11

Thuis, tijdens het ontbijt met je gezin, lees je het zakelijke katern van de krant. Je partner vraagt je: "Wat is er zo interessant aan de krant?" Je antwoordt:

- "Je vindt het vervelend dat ik zit te lezen, of niet soms?"
- "Er staat een artikel in over hoe onze organisatie er nu voor staat."
- "Mag ik niet eens even een paar minuten de krant lezen?"
- "Oké schat, ik ben zo klaar."

Situatie 12

Tijdens een vergadering waarin besproken wordt hoe de werkverdeling verbeterd kan worden, doe jij een voorstel voor een meer flexibele verdeling van de taken. De heer Miller, een oudere collega, protesteert tegen je voorstel door te zeggen: "Dit is onmogelijk, dan wordt het alleen maar een gigantische chaos."

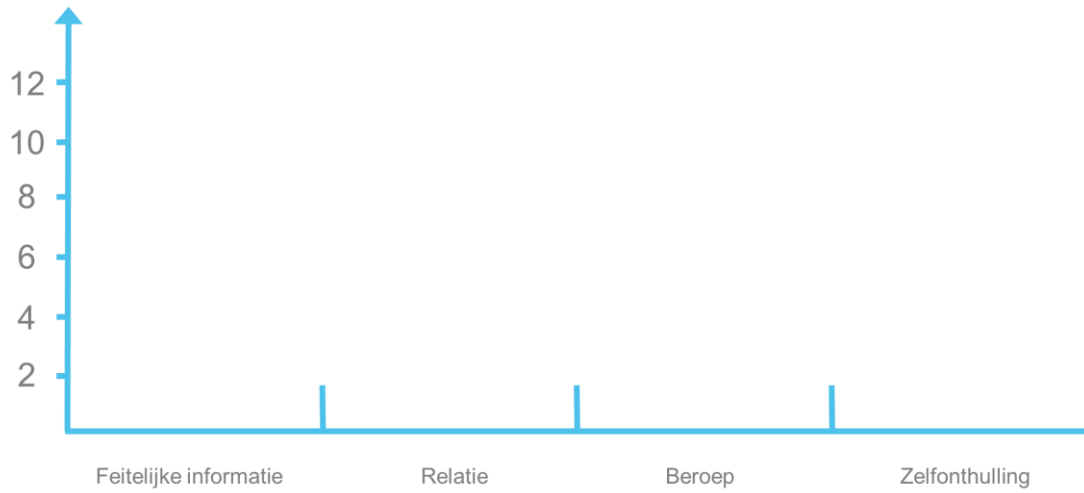
- Je bent geïrriteerd dat je collega je zo in de hoek zet vanwege je suggestie.
- Je probeert je voorstel zo te veranderen dat de heer Miller ermee akkoord kan gaan.
- Je blijft de voordelen van jouw oplossing uitleggen aan de heer Miller.
- Je onderkent dat de heer Miller grote waarde hecht aan de juiste procedures en je probeert erachter te komen wat hem precies dwars zit.

Evaluatie

Omcirkel de letters van je antwoorden in de onderstaande tabel. Tel daarna het aantal cirkels per rij op.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	laag / kant van communicatie	totaal
a	b	d	a	c	d	d	b	a	c	b	c	oor voor feitelijke informatie	
b	c	b	d	a	a	c	d	d	b	c	a	oor voor relaties	
c	d	c	b	d	c	a	c	b	a	d	b	oor voor beroep	
d	a	a	c	b	b	b	a	c	d	a	d	oor voor zelfonthulling	

Breng je totaalscores nu over naar de grafiek hieronder door een staafdiagram te maken. Je weet nu welk "oor" je geneigd bent te gebruiken bij het horen van boodschappen, oftewel, welke kant van communicatie overheerst bij jouw reacties en aan welke kant(en) van communicatie kan je nog werken?



Dit materiaal is in licentie gegeven aan het publiek onder Creative Common Attribution - ShareAlike 4.0 International Public License (Openbare Auteursrechtlicentie - ShareAlike 4.0 Internationale Publieke Licentie).

