



UNIVERSITEIT
GENT

COMMUNICATIE EN CONFLICTHANTERING

Stagegeverdag - Verstraeten Aaike - 26 november 2019

COMMUNICATIE

Elk gedrag is
communicatie

Communicatie brengt
een relatie tot stand

Er is wederzijdse
beïnvloeding



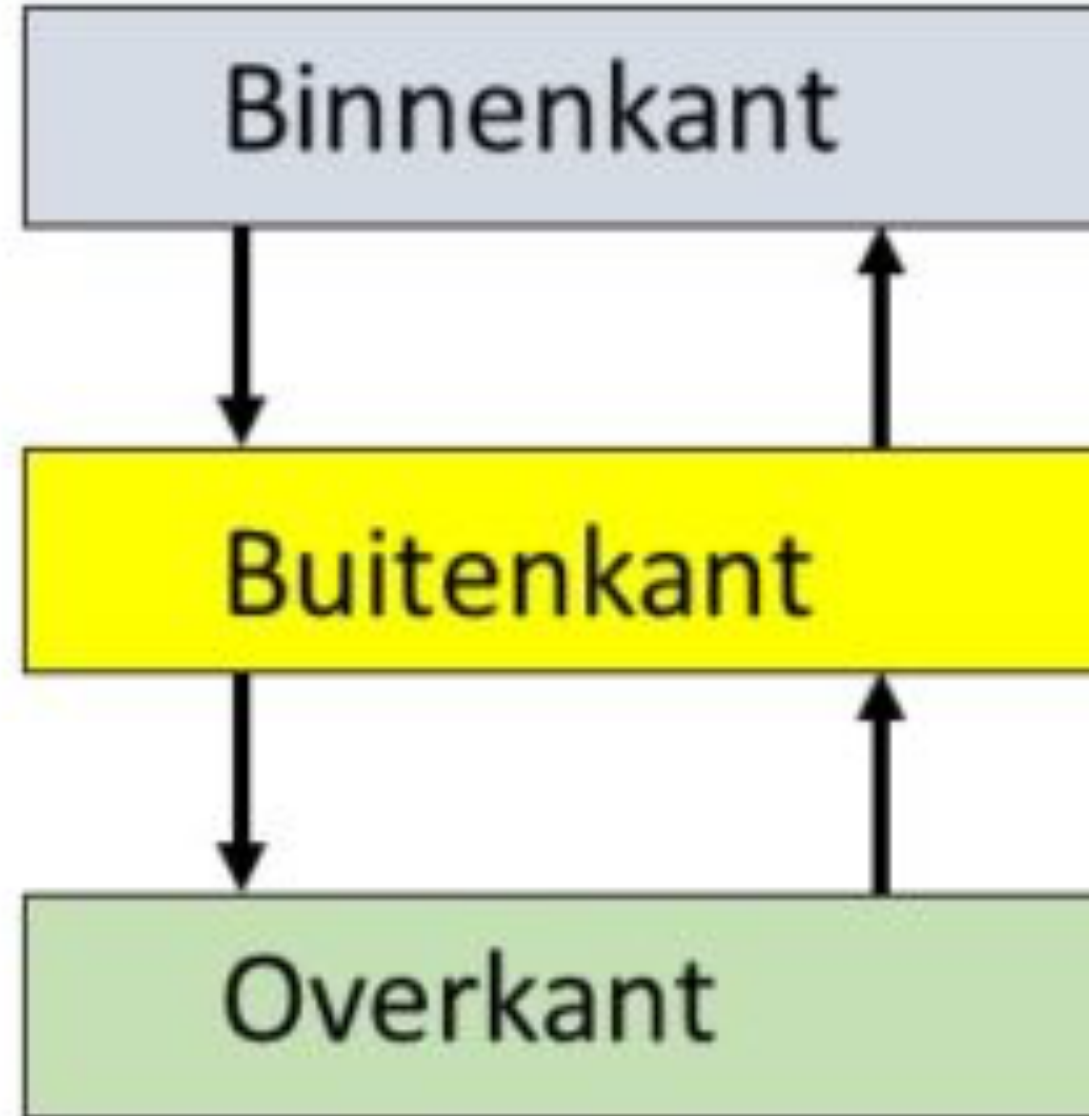
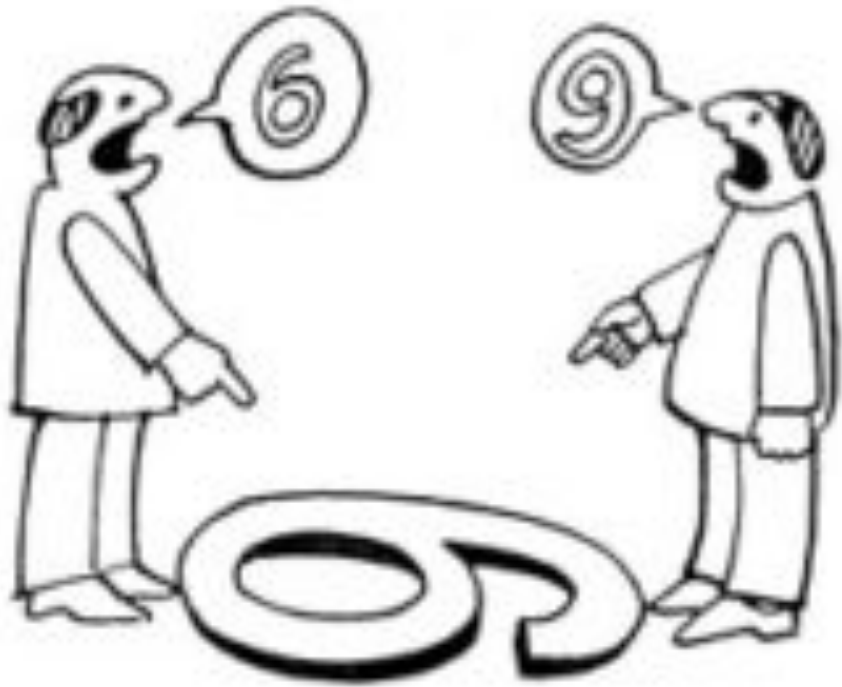
COMMUNICATIE IS ... (PAUL WATZLAWICK)

1. er altijd
2. inhoud en relatie
3. bepaald door interpunctie
4. digitaal en analoog
5. symmetrisch of complementair

→ 5 axioma's mét verstoringen

1. MEN KAN NIET NIET COMMUNICEREN

- Alle gedrag is communicatie
- Communicatie beïnvloedt altijd
- Afwezigheid/stilte 'spreekt'
- We worden beïnvloed, beïnvloeden en verkrijgen een effect dat ons weer beïnvloedt



Denken, willen, voelen,
weten, ervaren enz.

Verbale en non-verbale
communicatie

De ander reageert op
jouw buitenkant

2. COMMUNICATIE IS DUBBEL: INHOUD EN RELATIE/BETREKKING

Inhoud van de boodschap

- Letterlijke boodschap
- Concrete info

Relatie met de ander

- Hoe zie ik mijzelf?
- Hoe zie ik jou?
- Hoe wil ik dat jij mij ziet?

Verstoringsen?

slechte relatie

onенigheid over de inhoud

relatie neutraliseren

Een stagiair komt laattijdig toe in de consultatiekamer en laat de deur open. De stagegever reageert:

- roepend en kort: “deur dicht”
- vriendelijk: “zou je de deur willen sluiten”
- wijzend naar de deur

*Als ik spreek,
zegt dat iets over hoe ik
wil dat jij mij behandelt.*

3. INTERPUNCTIE

Een gebeurtenis is de opeenvolging van:
stimulus – respons – bekrachtiging

De stagegever zegt de stagiair is sympathiek

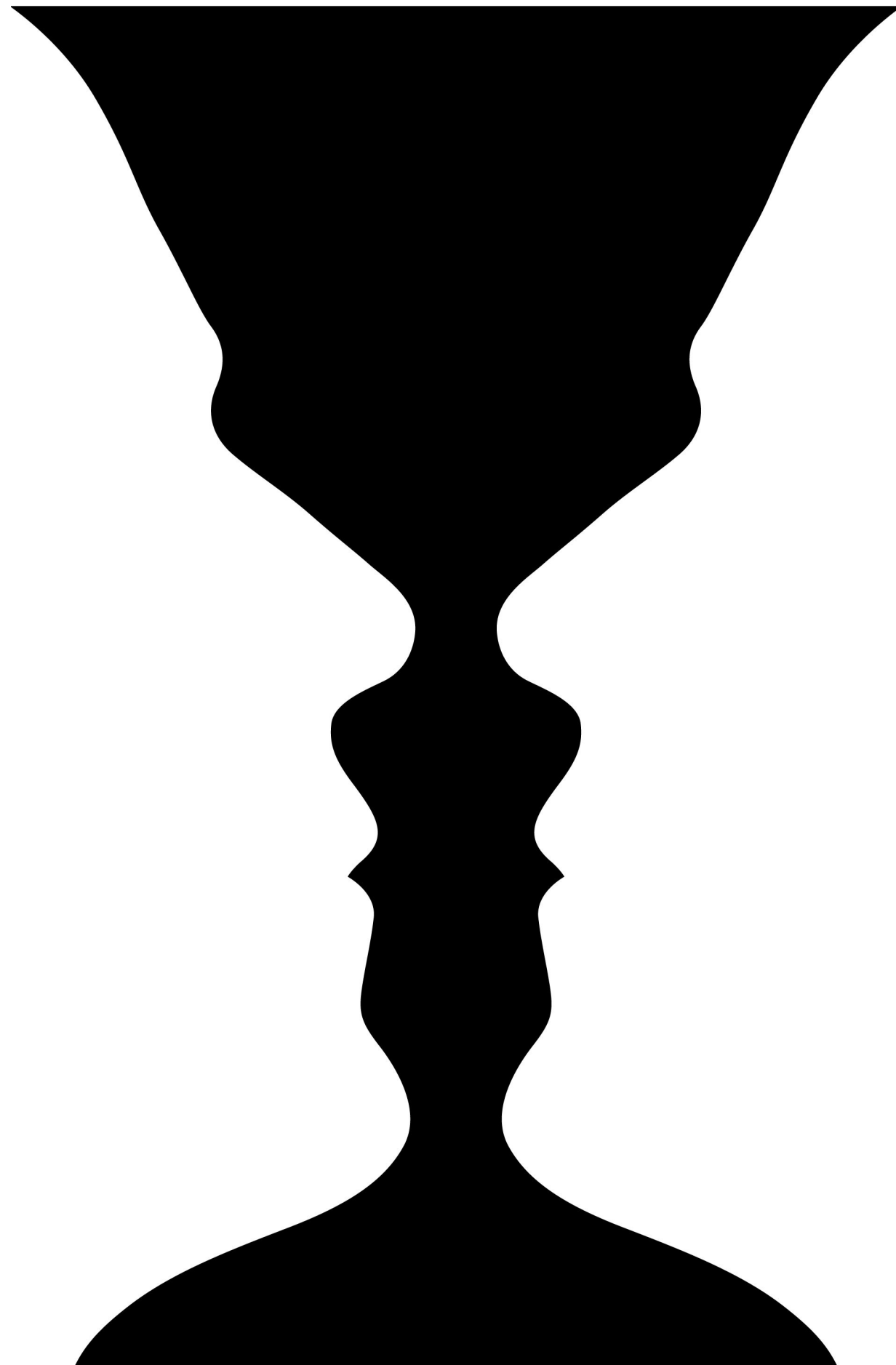
Verstoringsen?

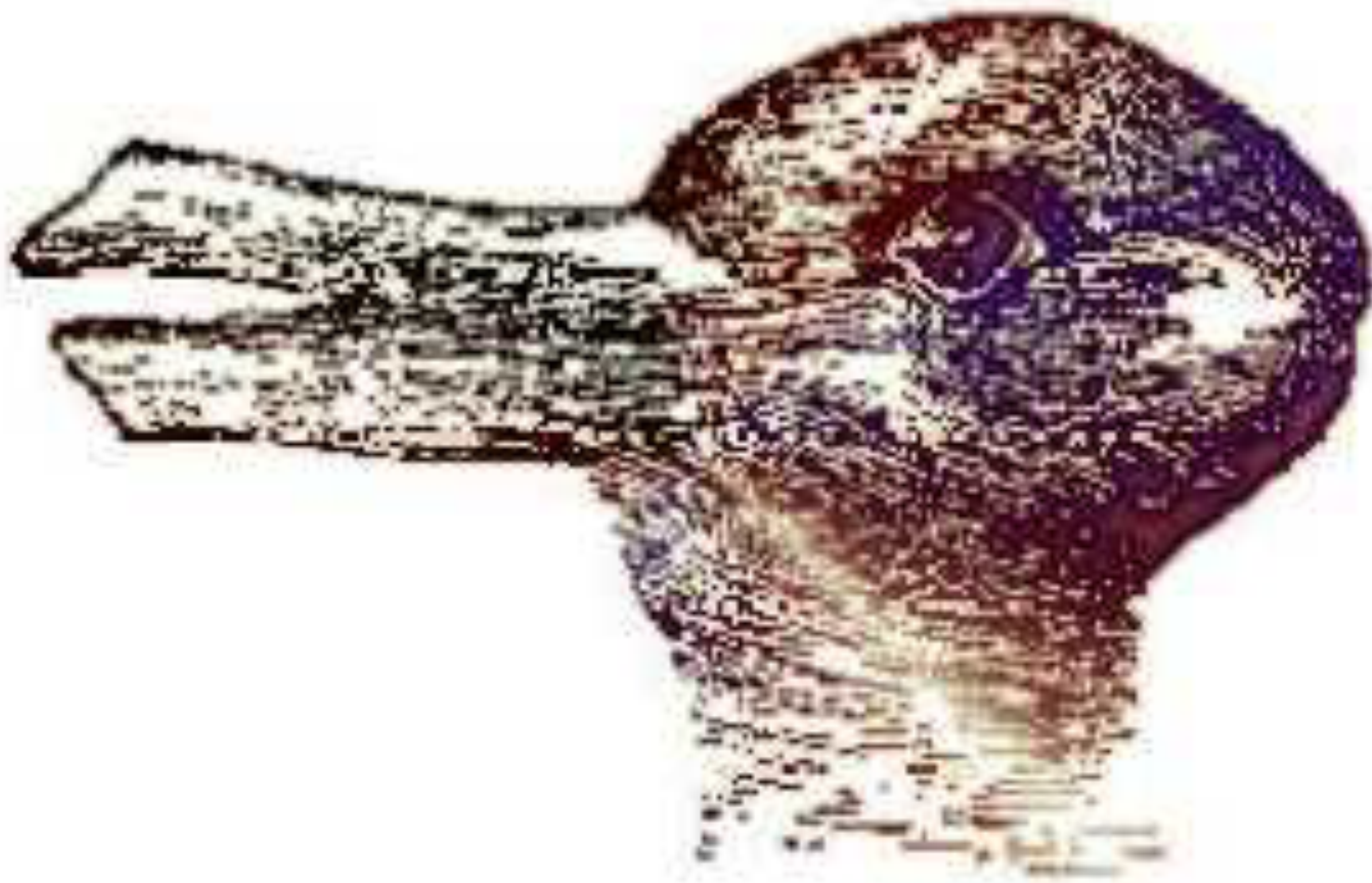
rechtvaardiging
self fulfilling prophecy
dwang

















NEEM ANNA MEE!

(ALTIJD NAVRAGEN, NOOIT AANNEMEN)

HEY ANNA!
GA JE MEE?



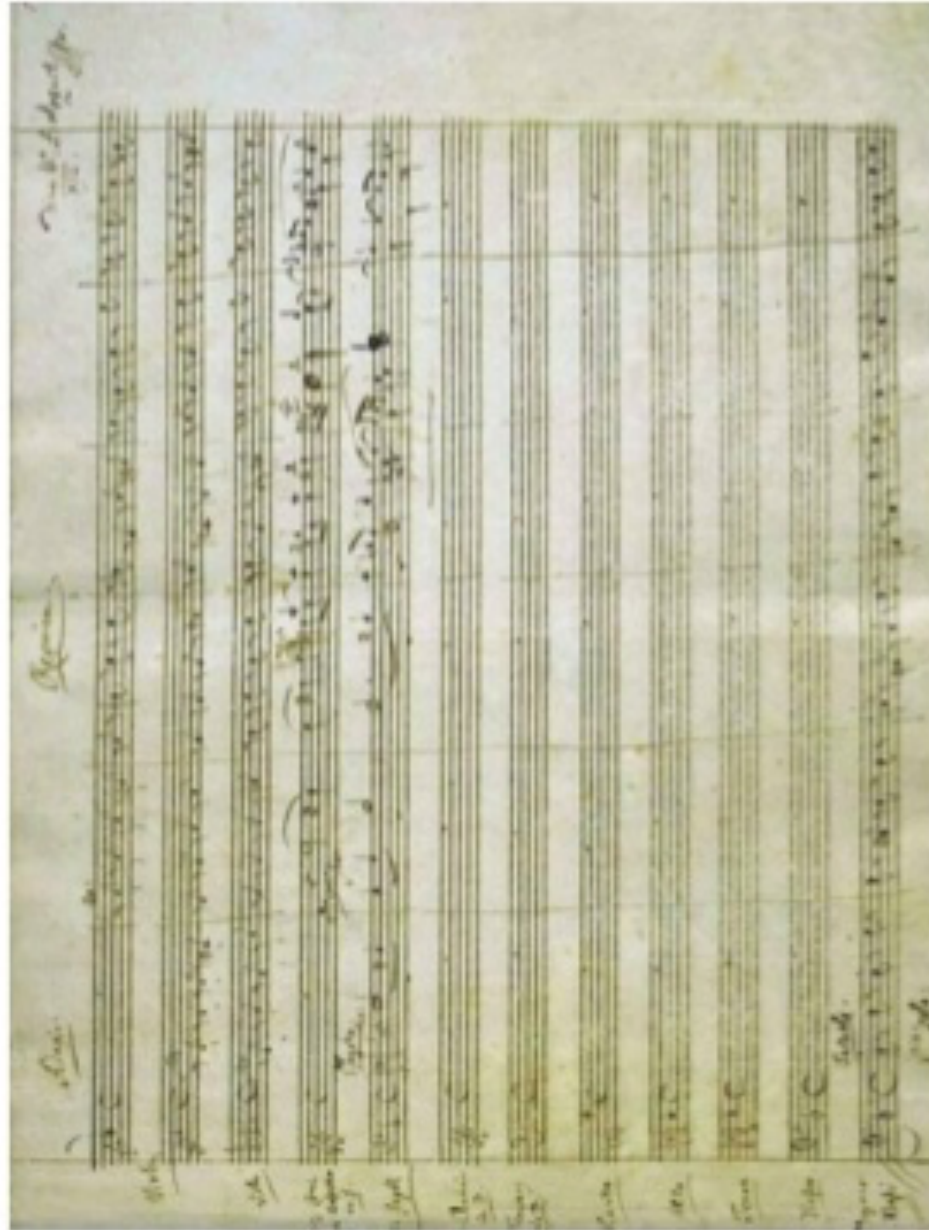
LAAT OMA THUIS!

(OORDELEN, MENINGEN EN AANNAMES/ADVIEZEN)

BEDANKT, HOOR!

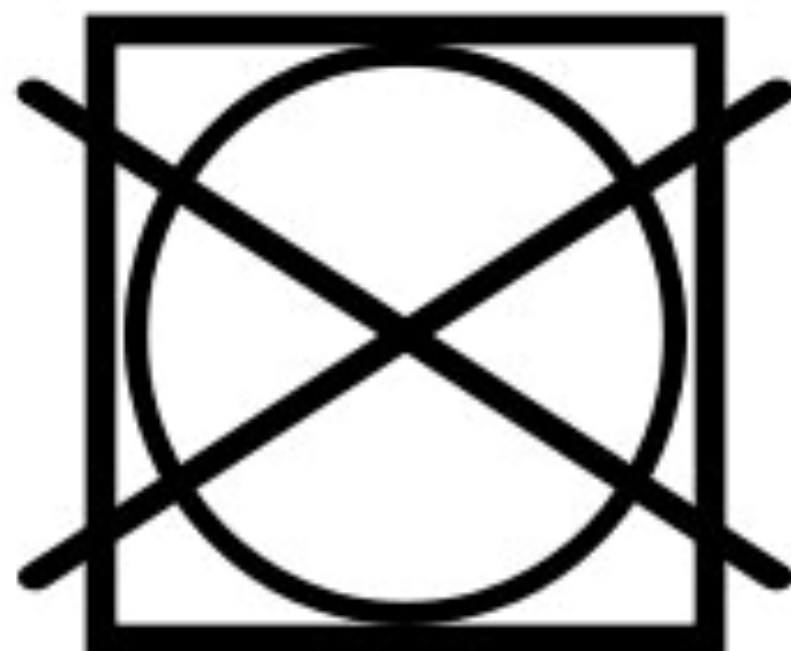
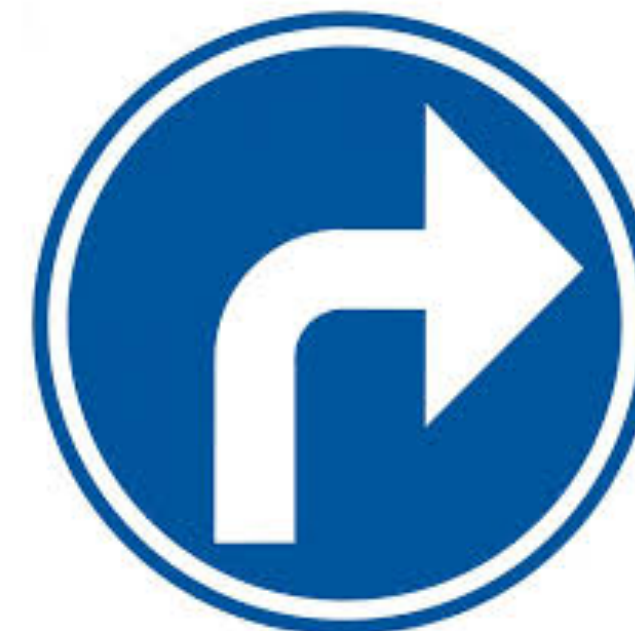


4. COMMUNICATIE IS DIGITAAL EN ANALOOG



THE BRAILLE ALPHABET												
⠁	⠃	⠉	⠇	⠑	⠓	⠕	⠗	⠙	⠋	⠍	⠎	⠚
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m
⠠	⠡	⠢	⠣	⠤	⠥	⠦	⠧	⠨	⠩	⠪	⠫	⠬
n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	y	z
NUMBERS												
⠼	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠
#	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	⠠	Literary Code
⠼	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	⠠	Nemeth Code
#	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	⠠	Nemeth Code

68



Verstoringsen

paradoxale communicatie

dubbele binding









De voeten vertellen waar de geest heen wil.



5. COMMUNICATIE IS SYMMETRISCH OF COMPLEMENTAIR

Symmetrisch

Gelijkheid in relatie

Even goed/slecht

Complementair

Verschillen in relatie

Superieur-inferieur

-> Afwisseling van beide dynamieken nastreven

Verstoringen:

- beiden leidend
- beiden volgend
- zo gelijk mogelijk
- verstarring

https://www.youtube.com/watch?v=O5VA_8Kk-yg&feature=youtu.be



**Thinking out of the box is pas
mogelijk als je je 'box' kent...**

CONFLICT



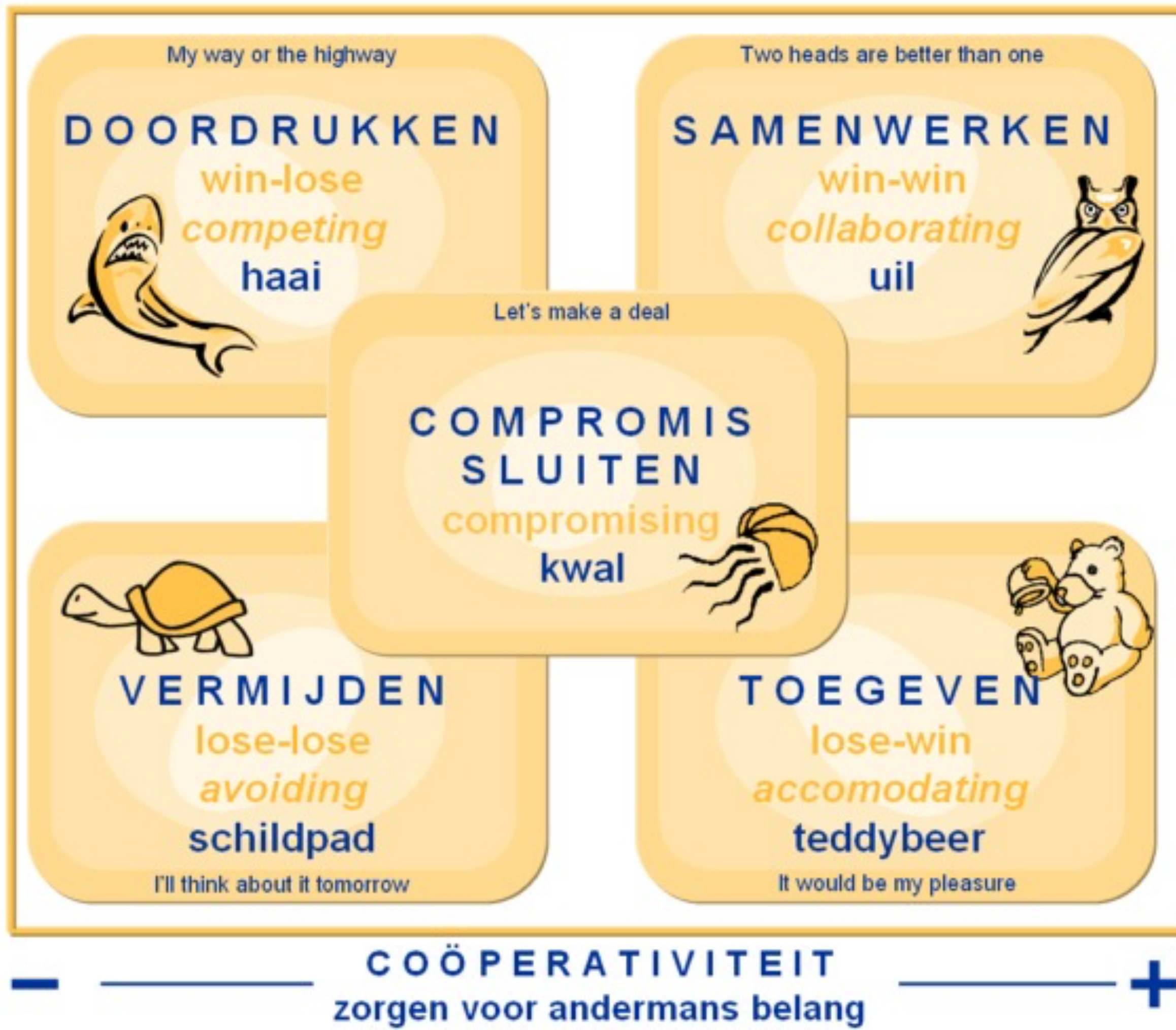
Negatief?





CONFLICTSTIJLEN VAN THOMAS & KILMANN

ASERTIVITEIT
zorgen voor eigen belang





Welke stijlen zagen we?
Welke stijl had succes?
Zou deze stijl altijd succes hebben?

1

<https://www.youtube.com/watch?v=aL1nVUze2Vw>



2

<https://www.youtube.com/watch?v=LA-3c3trdEQ>

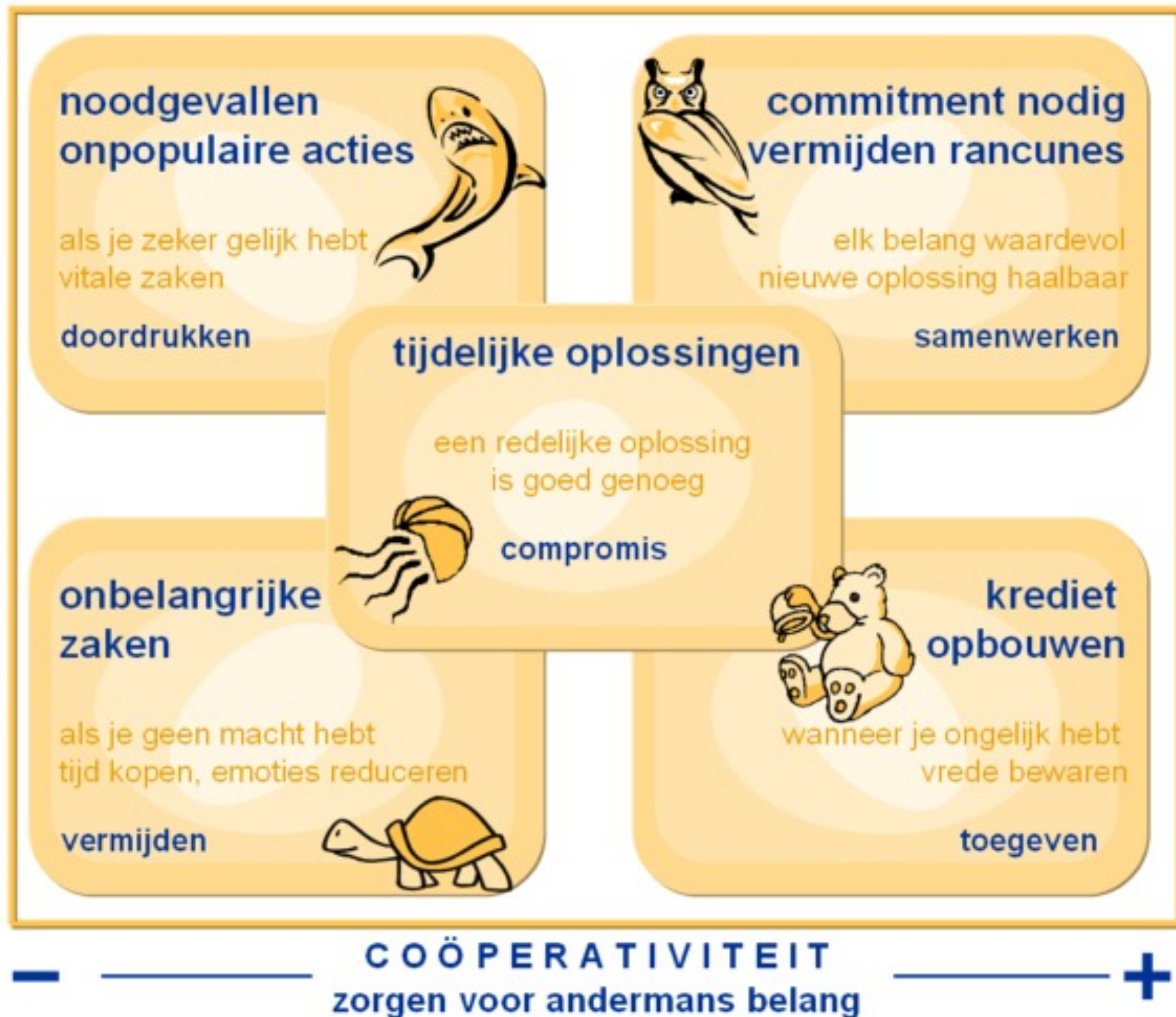
3

<https://www.youtube.com/watch?v=oxTXpMAV0Y8>

4
<https://www.youtube.com/watch?v=I7k0jyqRSBE>

5
<https://www.youtube.com/watch?v=a5nd7566nBc>

+
 ————
 ASSERTIVITEIT
 ————
 -
 zorgen voor eigen belang



DOE DE TEST

The biggest
communication problem
is we do not listen to
understand.
We listen to reply.

BE DANKT

Q&A



Search ID: cwln5578

"Don't worry, I welcome stupid questions
because I have plenty of stupid answers."

CONTACTPERSONEN STAGE

Stagecommissie

Voorzitter Prof. dr. Jimmy Saunders

Stagecoördinator Lut Dhont - stage.di@ugent.be – 09/264 77 73

Kennismakingsstage 2e master

Prof. dr. Sylvie Daminet

Stagecoördinator [gezelschapsdieren](#)

Prof. dr. Luc Van Ham

Stagecoördinator [paard](#)

Prof. dr. Frank Gasthuys

Stagecoördinator [herkauwers](#)

Prof. dr. Lieven Vlaminck

Stagecoördinator [varken, pluimvee, konijn, aquacultuur](#)

Prof. dr. Dominiek Maes

Onderzoeksstage

Prof. dr. Annemie Decostere

International Relations Office

Voorzitter Prof. dr. Dominiek Maes

Beleidsmedewerker Internationalisering Pieter Pauwels - internatvetmed@ugent.be - 09/264 77 72



UNIVERSITEIT
GENT