

Inhoud

1	WAT IS COMMUNICATIE?	9
	Mistige berichtgeving – De ramp met de Koersk	9
	Communiceren is niet eenvoudig	10
	<i>Obstakels bij communicatie</i>	11
	<i>De boodschap: bevat ze harde of zachte informatie?</i>	17
	Kies het juiste medium	19
	<i>Persoonlijke communicatie</i>	19
	<i>Geschreven communicatie</i>	20
	<i>Elektronische communicatie</i>	21
	<i>Wat onderzoek ons leert over de keuze van het medium</i>	23
	Vier invalshoeken bij communicatie	25
	Een grootmeester in communicatie weet dat ...	27
2	WAT JE TE VERTELLEN HEBT	29
	Een schrikwekkende boodschap – Iedereen kan aids krijgen!	29
	Geef de juiste boodschap	30
	Spreek klare taal	30
	Plan en organiseer	34
	Zoek een relationeel evenwicht	35
	Toon respect	38
	Gebruik je creativiteit	40
	Wees overtuigend	41
	<i>Hoe breng je een overtuigende boodschap?</i>	41
	<i>Waarom is overtuigen zo belangrijk?</i>	42
	<i>Waarmee houd je rekening als je wilt overtuigen?</i>	43

Welke eigenschappen heeft een goede 'overtuiger'?	43
Een grootmeester in communicatie weet dat ...	47
3 OMGAAN MET MENSEN	49
Communiceren doe je niet alleen – De ploeg van Pomeleto	49
De gekleurde omgang met anderen	50
Het belang van de omgang met anderen	51
De interactie hangt samen met de relatie	52
<i>Vrienden op het werk</i>	54
<i>Relaties smeden groepen</i>	54
Oerpatronen in communicatie	56
<i>Oerpatroon van macht</i>	57
<i>Oerpatroon van het partnerschap</i>	58
Vier communicatiestijlen in de omgang met anderen	60
<i>Communiceren als een leider</i>	60
<i>Communiceren als een coach</i>	61
<i>Communiceren als een criticus</i>	62
<i>Communiceren als een luisteraar</i>	64
Mannen versus vrouwen: 'report talk' versus 'rapport talk'	65
Een grootmeester in communicatie weet dat ...	68
4 PERCEPTIE IS NIET ALTIJD REALITEIT	69
Elkaar begrijpen is niet vanzelfsprekend – Rudolf versus Adolf	69
Elkaar begrijpen	70
Factoren die onze perceptie beïnvloeden	71
Ieder zijn gekleurde bril	73
<i>Stel je in de plaats van de ander</i>	74
Subjectieve perceptie	75

Dé oplossing: luisteren	77
<i>Het belang van actief luisteren</i>	79
<i>Wat verhindert effectief luisteren?</i>	80
<i>Hoe kun je actief luisteren?</i>	82
Een grootmeester in communicatie weet dat ...	83
 5 LEREN VAN ELKAAR	 85
Feedback mist soms zijn doel – Een mislukt etentje	85
Geef toch eens feedback ...	86
Feedback als thermostaat	88
Wat is feedback precies?	89
<i>Feedback verschilt van kritiek</i>	90
Rijk worden door feedback te geven ...	92
Hoe ga je om met de feedback die je krijgt?	93
Geef feedback volgens de METTRO-principes	95
Feedback: een geschenk uit de hemel	97
Een grootmeester in communicatie weet dat ...	101
 6 ONTWIKKEL JE COMMUNICATIEGEVOEL	 103
Hoe het zeker niet moet ... – De sluiting van Renault	103
Waarom goed communiceren zo belangrijk is	104
Zeg wat je te zeggen hebt!	106
<i>Schat je publiek vooraf goed in</i>	106
<i>Trek de aandacht</i>	107
<i>Laat zien dat je achter je boodschap staat</i>	108
Waarom we goed moeten luisteren	108
Breng structuur in je verhaal	111
Maak je bedoeling duidelijk	112
Een grootmeester in communicatie weet dat ...	115

7 MEER DAN WOORDEN: NON-VERBALE COMMUNICATIE	117
Op signalen inspelen – In de showroom	117
Non-verbaal communiceren	119
<i>Een brede lading ...</i>	119
<i>Welke non-verbale signalen zijn er?</i>	120
Non-verbaal gedrag: een extraatje	127
Andere cultuur, andere codes?	129
Een grootmeester in communicatie weet dat ...	132
8 COMMUNICATIE IN MOEILIJKE TIJDEN	133
Met vallen en opstaan	133
Als collega's roddelen	134
<i>Roddels gedragen door het informele netwerk</i>	135
<i>Een remedie tegen roddels: de VWO-aanpak</i>	136
Communiceren met ontevreden klanten	137
<i>Kruip in de huid van je klant</i>	138
<i>Communiqueer voor er problemen zijn</i>	139
<i>Als het dan toch moeilijk wordt</i>	142
Communiceren tijdens veranderingen	143
<i>Praat erover</i>	143
<i>Sluit een pact met je veranderkampioenen</i>	144
<i>Geef de richting aan</i>	145
<i>Geef het tijd</i>	146
<i>Kies voor eenvoud en herhaling</i>	146
Een grootmeester in communicatie weet dat ...	148
EINDNOTEN	149
OVER DE REEK EN DE AUTEURS	173