

Communicatie en Drogredenen

Tab 4



Vier communicatie aspecten

- **Inhoudelijke aspect**
 - Datgene wat de deelnemer inhoudelijk wil overbrengen
- **Expressieve aspect**
 - Gedrag taalgebruik en uiting van emoties
- **Relationele aspect**
 - Omgang met elkaar, intonatie, mimiek, gebaren etc.
- **Appellerende aspect**
 - Kenbaar maken van verwachting van de ander
 - Direct appellerend ' Wil je even goed luisteren'
 - Verborgend appellerend ' Dat kan ik niet, dat weet ik niet'

Interventies mediator

- **Misinterpretatie en tunnelvisie bij partijen**
(sluit aan op negatief vooroordeel en men kan zelf bepalen welke informatie eruit wordt gefilterd)
- **Partijen neigen telkens terug te gaan naar de inhoud** (welles nietes)

Interventies:

- **Expressieve aspect:** *'Wat doet deze discussie met jullie?' of 'Ik zie dat je wegdraait, wat gebeurt er met je?'*
- **Relationele aspect:** *'Welke invloed heeft deze discussie op jullie relatie?'*
- **Appellerende aspect:** *'Wat willen jullie hiermee bereiken?' of 'Hoe willen jullie verder?'*



Samenwerkingsbeginsel

- **Kwantiteit** (hoeveelheid informatie)
- **Kwaliteit** (valide informatie)
- **Relatie** (relevantie)
- **Stijl** (duidelijkheid)

Vermijdt duistere uitdrukkingen, dubbelzinnigheid. Wees ordelijk en kort.

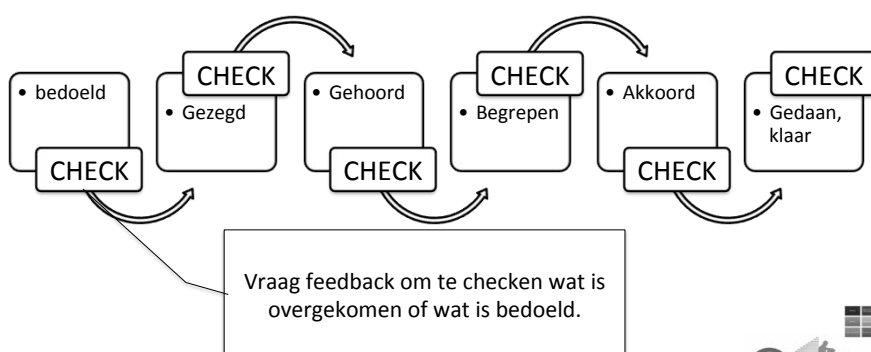


Gebruik van taal

- **Geslaagdheidsvoorwaarden van taalhandelingen (Searle)**
 - Betekenis (Bij een belofte volgt een handeling)
 - Voorbereidende voorwaarde (De zin van de taalhandeling)
 - Oprechtheidvoorwaarde (Nakomen belofte)

- **Beleefdheid in taalgebruik**
 - Wij drukken onze identiteit uit in ons taalgebruik
 - Face-keeping (voorkomen van gezichtsverlies in sociale interactie)
 - Directheid kan afschrikken indirect taalgebruik kan irritatie oproepen
 - Valkuil mediator: Meegaan met de ironie van een partij terwijl de ander dit niet oppikt.

De communicatiemuur: misverstanden in de communicatie



Drogredenen (verdraaien van standpunten)

- **Drogreden van de STOK (argumentum ad baculum)**

- A. 'Ik heb in het algemeen liever dat een werknemer gewoon aan het werk is op kantoor'
- B. 'Als jij mij niet meer mogelijkheden biedt om vaker thuis te werken, dan stap ik naar de directie'

- **B chanteert (of bedreigt) A**

- **Mediator kan ingaan op de uitspraak van B door hem bijvoorbeeld te vragen wat de reden is dat hij naar de directie wil stappen of wat het voor hem/haar betekent als hij/zij vaker thuis zou kunnen werken**



Drogredenen (verdraaien van standpunten)

- **Beroep op medelijden (argumentum ad misericordiam)**

- A. *'Jij kunt mij geen salarisverhoging weigeren: als jij eens wist hoe hard ik de afgelopen tijd gewerkt heb!'*

- **Dit argument wordt met name gebruikt om iets gedaan te krijgen van de ander**

- **Mediator kan ingaan op de uitspraak van A door hem bijvoorbeeld te vragen hoe belangrijk hij/zij het vindt om gewaardeerd te worden of zijn financiële positie is**



Drogredenen (verdraaien van standpunten)

- **Persoonlijk aanval (argumentum ad hominum)**
 - Dit argument wordt met name gebruikt om iemand te beletten zijn standpunt of twijfel naar voren te brengen
 - De aanvallende partij kan zo duidelijk maken dat verdere discussie geen zin meer heeft
 - Mediator dient waakzaam te zijn, geeft makkelijk aanleiding tot escalatie van het conflict
- **Drie vormen van ad hominum:**
 - De persoonlijke aanval
 - De circumstantial-variant
 - De tu quoque



Drogredenen (verdraaien van standpunten)

- **Ad hominum (1) De persoonlijke aanval**
 - De ander wordt direct als persoon aangevallen
 - A. *Bijv: 'jij bent volledig onberekenbaar'* (geen inhoudelijke informatie over een kwestie die centraal staat, maar geeft een expliciet en ongunstig oordeel over de ander als persoon)
- **Mediator zou kunnen spiegelen**



Drogredenen (verdraaien van standpunten)

- **Ad hominum (2) De circumstantial-variant**

- indirecte persoonlijke aanval

- Er wordt geprobeerd iemand uit te sluiten van verdere deelname aan de discussie door hem aan te wijzen dat hij belangen heeft bij het innemen van een specifiek standpunt

A. *Bijv: 'natuurlijk ben jij ervoor dat ik overgeplaatst word naar een andere afdeling, want dan kan jij mijn plaats innemen'*

- **Mediator zou kunnen vragen: Leg eens uit wat je daar mee bedoelt?**



Drogredenen (verdraaien van standpunten)

- **Ad hominum (3) De tu quoque**

- De ander wordt direct als persoon aangevallen

- partij laat weten dat de ander geen recht van spreken heeft omdat hij/zij zelf een slecht voorbeeld is van het gedrag dat hij/zij bij de ander afkeurt

A. *'Jij drinkt tijdens je werk'*

B. *'hoor eens wie het zegt: jij bent zelf meermalen betrapt en officieel aangesproken op het drinken tijdens werktijd'*



Drogredenen (verdraaien van standpunten)

- **Verschuiven van de bewijslast**

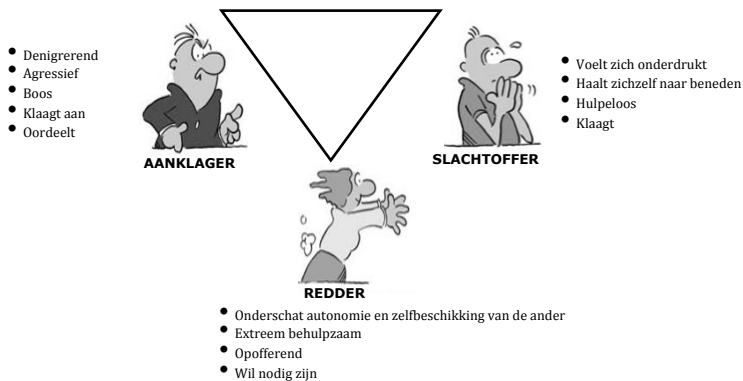
- Partij die een standpunt naar voren brengt, dient dit desgevraagd te verdedigen
 - *'bewijs jij maar eens dat ik ongelijk heb'*

- **Drogreden van de stroman**

- Een aanval op een standpunt moet betrekking hebben op het standpunt dat ook werkelijk door de andere partij naar voren is gebracht
 - Partij geeft standpunt van de ander vertekend weer of schuift hem/haar een fictief standpunt in de schoenen



Reddersdriehoek:



Gedragsverandering

- **Aandacht voor nieuw gedrag**
 - Duidelijkheid en begrip over nieuw gedrag
- **Verandering van gedrag**
 - Aangeleerd gedrag veranderen in gepland gedrag door interventies mediator *'Ik zie je dit weer doen, wat is er nodig om dit niet meer te doen, of wat is de reden?'*
- **Behoud van nieuw gedrag**
 - Inspelen op mogelijke situaties van terugval in oud gedrag *'Stel dat je toch weer door je collega wordt gevraagd om een biertje te drinken, hoe ga je daar dan mee om?'*



Gedragsverandering

Drie aspecten bepalen succes gedragsverandering

- **Attitude, gericht op de ander.** Verklein de weerstandskrachten en vergroot de veranderkrachten. Stel vragen over de overwegingen om gedragsverandering tot stand te brengen
- **Subjectieve norm.** Invloed van de sociale omgeving op oud en nieuw gedrag
- **Gedragscontrole.** Door motivatie en concrete voorzieningen te scheppen



Soorten communicatie

- **Verbale communicatie**
 - Taal, gesproken, gehoorde of geschreven woorden
- **Non verbale communicatie**
 - Mimiek, lichaamsbewegingen, ademhaling, oogcontact, tonaliteit
- **Meta communicatie**
 - Inzicht krijgen of brengen in de wijze van communiceren



Vragen?

