

Tip voor mondelinge communicatie

Dit hulpmiddel bevat praktische tips om u te helpen uw mondelinge communicatievaardigheden te verbeteren. Bekijk elk van de onderstaande tips en oefen de tips die het meest relevant zijn voor uw leerbehoeften.

Algemene tips

- Praat langzamer en spreek woorden duidelijk en correct uit.
- Varieer met toonhoogte, toon en volume om belangrijke woorden of zinnen te benadrukken.
- Neem jezelf sprekend op en luister dan naar de opname om je toonhoogte, toonhoogte, snelheid en volume te analyseren.
- Pas het volume van uw stem aan uw publiek aan (spreek bijvoorbeeld zacht als u één-op-één praat; spreek luider als u tegen een grotere groep of door een kamer heen praat).
- Wees u bewust van uw spraak om opvulwoorden te vermijden (bv. um, uh, ah, zoals, wel, enz.).
- Organiseer uw gedachten en ideeën voordat u spreekt (schrijf bijvoorbeeld aantekeningen over wat u wilt zeggen).

Tips voor een hoger niveau

- Gebruik gewone woorden in plaats van technische termen of acroniemen om te communiceren.
- Herhaal in uw eigen woorden wat de spreker zei en stel vragen ter verduidelijking (bijv. "Ik weet zeker dat ik het goed begrijp. U zegt _____?").
- Stem uw gesprek of boodschap af op uw publiek (wanneer u bijvoorbeeld problemen van klanten behandelt, luister dan, leef mee en probeer oplossingen te bieden).
- Blijf bij uw presentatie voor een groep gefocust op uw kernboodschap door de deelnemers aan het beoogde doel te herinneren als de discussie ontspoot.
- Verschillende benaderingen gebruiken bij het overbrengen van een belangrijke boodschap (bv. diagrammen, persoonlijke voorbeelden, enz.).
- Schrijf tijdens uw presentatie belangrijke punten of zinnen op om u te helpen uw presentatie te onthouden. Kijk naar je aantekeningen, maar lees ze niet te lang door.

- Onderbreek niet wanneer iemand anders aan het woord is.
- Concentreer u op de boodschap van de spreker en weersta afleidingen om uw aandacht op het luisteren te richten.
- Reageer non-verbaal om begrip en interesse te tonen tijdens de communicatie (bv. knikken met het hoofd, glimlachen, enz.).
- Maak oogcontact als je luistert of met mensen praat.
- Stel vragen totdat u zeker weet dat u begrijpt wat er wordt gezegd.
- Wees specifiek bij het stellen van vragen en het geven van antwoorden.
- Maak aantekeningen om te onthouden wat er wordt gecommuniceerd.

- Pauzeer op belangrijke punten tijdens een lange toespraak of presentatie om een belangrijk punt te benadrukken en het publiek wat tijd te geven om na te denken.
- Blijf kalm, haal diep adem en reageer beleefd wanneer u te maken krijgt met een emotionele of moeilijke situatie. Verwijder uzelf zo nodig tijdelijk tot u uw mening op een kalme, duidelijke en niet-oordelende manier kunt uiten.
- Gebruik de actieve stem, die directer is omdat de nadruk ligt op de persoon of het ding, in plaats van de passieve stem (zeg bijvoorbeeld "Ik maak het verslag morgen af" in plaats van "Het verslag wordt morgen afgemaakt").
- Gebruik "ik"-uitspraken (bv. "ik denk", "ik moet", of "ik voel"), in tegenstelling tot "jij"-uitspraken (bv. "je zou moeten", "je bent", of "je hebt niet"), om gevoelens en veronderstellingen te verduidelijken die problemen kunnen omringen.
- Gebruik bijwoorden (bv. langzaam, extreem, luid, enz.) en bijvoeglijke naamwoorden (bv. koud, klein, goed, enz.) om meer betekenis en informatie te geven over waar je het over hebt.
- Trek geen overhaaste conclusies wanneer u naar anderen luistert; sta open voor de ideeën van anderen en stop niet met luisteren als u het er niet mee eens bent.