**VPS Personeel, Organisatie Communicatie**

**Antwoorden opgavenboek**

**Hoofdstuk 14**

**Opgave 14.1**

A Stelling II is onjuist, want het doel van communicatie is het beïnvloeden van één of meer mensen door informatie naar hen te zenden. Stelling I is wel juist.

**Opgave 14.2**

C Bij kinesthetische communicatie gaat de zender of ontvanger vooral af op zijn gevoel.

**Opgave 14.3**

D Bij digitale communicatie gaat de zender of ontvanger vooral af op zijn logisch denken. Bij visuele communicatie gaat de zender of ontvanger vooral af op wat hij ziet. Bij auditieve communicatie gaat de zender of ontvanger vooral af op wat hij hoort.

**Opgave 14.4**

B Stelling I is onjuist, want passief luisteren is juist heel belangrijk bij communicatie. Passief luisteren houdt namelijk in dat men de ander zijn verhaal laat doen en alle informatie rustig verwerkt, zonder de gesprekspartner in de rede te vallen met vragen en/of opmerkingen. Stelling II is wel juist.

**Opgave 14.5**

1. Communicatie is het opzettelijk of onopzettelijk zenden van een boodschap, die een reactie oproept.
2. Het doel van communicatie is het beïnvloeden van één of meer mensen door informatie naar hen te zenden.
3. Drie bestanddelen:

* de boodschap;
* de zender van de boodschap;
* de ontvanger van de boodschap.

**Opgave 14.6**

Communicatiestijlen:

* visuele communicatie; bij deze stijl laat de ‘communicator’ zich vooral leiden door wat hij ziet;
* auditieve communicatie; hierbij laat de zender of ontvanger zich vooral name leiden door ‘geluid’, dus door wat hij hoort of zelf zegt;
* kinesthetische communicatie, waarbij de communicator voornamelijk afgaat op zijn gevoel;
* digitale communicatie; bij deze stijl vertrouwt de zender of ontvanger vooral op zijn logisch denken.

**Opgave 14.7**

Belangrijkste luistervaardigheden:

* passief kunnen luisteren;
* actief kunnen luisteren;
* aandacht geven;
* inlevingsvermogen tonen.