

Bewegen is Gedrag

Rudy Leenders, Roel van Beusekom en Ivo Dokman

De ene klas is de andere niet en het is soms verbazingwekkend om te merken hoe gemakkelijk het lesgeven gaat in de ene groep en hoe moeizaam het is binnen een andere klas, de docent is immers dezelfde.

In dit programma gaan we in op een aantal factoren die een rol spelen tijdens het beïnvloedingsproces dat wij onderwijs noemen.

We onderscheiden de rol van de docent en zijn/haar invloed op de groep, we gaan in op de groepsdynamische processen binnen een klas en bekijken de effecten van interventies vanuit de intentie en op het effect.

Wij starten door met elkaar in de sportzaal te beginnen. Vanuit onze achtergrond speelt bewegen een belangrijke rol om menselijk gedrag te duiden en te beïnvloeden. Het gedrag dat mensen laten zien in bewegen, heeft grote overeenkomsten met de wijze van doen in het dagelijks leven (ADL). Dit gegeven gebruiken wij als aangrijpingspunt om mensen bewust te maken van hun gedrag. Wanneer er een wens ligt tot verandering, zullen wij ondersteunen en interveniëren om een gedragsverandering en – behoud te realiseren (zie o.a. ASE-model).

In het programma staan we nadrukkelijk stil bij “ruimte nemen en ruimte geven”.

Dit betekent voor de docent; op welke manier en wanneer stel ik grenzen, maak ik afspraken en hoe consequent ga ik daarmee om (ruimte nemen) ten opzichte van oprechte interesse en complimenten naar de deelnemers, empathisch vermogen etc (ruimte geven). Een docent is altijd op zoek naar een optimale balans, waarbij een groep, team of klas tevreden is, jij als docent tevreden bent, én er het gewenste resultaat (uitslag / cijfers etc) gehaald kan worden.

Uit steeds meer onderzoek komt naar voren dat het ‘proces’ in een groep, team of klas heel erg belangrijk is en dat veilige en goede sfeer een voorwaarde is om te komen tot leren en niet andersom.

Dit leidt tot de vraag: op welke manier kun je invloed uitoefenen op dit groepsproces en wat is de rol van de trainer of docent, een groep, team of klas en over welke competenties, naast vakinhoudelijke expertise, moet een trainer of docent dan beschikken?

Korte introductie van Rudy, Roel en Ivo:

- Rudy is Psychomotorisch therapeut en is werkzaam als gedragtherapeut bij jongeren. Rudy is 5 jaar geleden afgestudeerd en in diverse contexten werkervaring opgedaan. Roel is Psychomotorisch therapeut en heeft vanuit die hoedanigheid ruim 25 jaar ervaring met diverse gedrags- en psychische problematieken. Daarnaast is hij opleidingsdocent aan Calo – Windesheim. Hij werkt in de opleiding Psychomotorische therapie en Bewegingsagogie en is kerndocent in de gezamenlijke propedeuse van de Calo.
- Ivo is docent Lichamelijke Opvoeding en heeft ruim 10 jaar ervaring in het voortgezet onderwijs. Daarnaast is hij opleidingsdocent aan Calo – Windesheim. Hij werkt in de lerarenopleiding Lichamelijke Opvoeding, geeft trainingen in projectmanagement, teambuilding en coaching- & begeleidingsvaardigheden.

In de bijgevoegde artikelen en teksten staat achtergrond informatie over de onderwerpen en thema's die bij ons aan bod kunnen komen. Dit is afhankelijk van de groep, het team of de klas. Dit heeft altijd een directe relatie met de trainer of docent.

We hopen dat u een prettige en waardevolle training heeft en houden ons altijd aanbevolen voor suggesties en verbeteringen.

Vriendelijke groeten

Rudy, Roel en Ivo

INHOUD

VOORWOORD.....	1
1. GEDRAG EN HET ASE - MODEL	3
2. 5 FASES VAN TEAMBUILDING.....	4-5
3. SOCIOMETRIE EN SOCIOGRAM	6-7
4. HET PUBERBREIN ONTRAADSELD; DE LAATSTE GROEISTUIPEN	8-10
5. BEWEGINGSTHEMA'S IN DE PSYCHO MOTORISCHE THERAPIE (PMT).	11-12
6. COACHINGS- EN BEGELEIDINGSVAARDIGHEDEN	13-14
7. L&Ving model.....	15-16
8. COMMUNICATIE EN SOCIALE VAARDIGHEDEN.....	17-18

Gedrag

Uit Wikipedia, de vrije encyclopedie

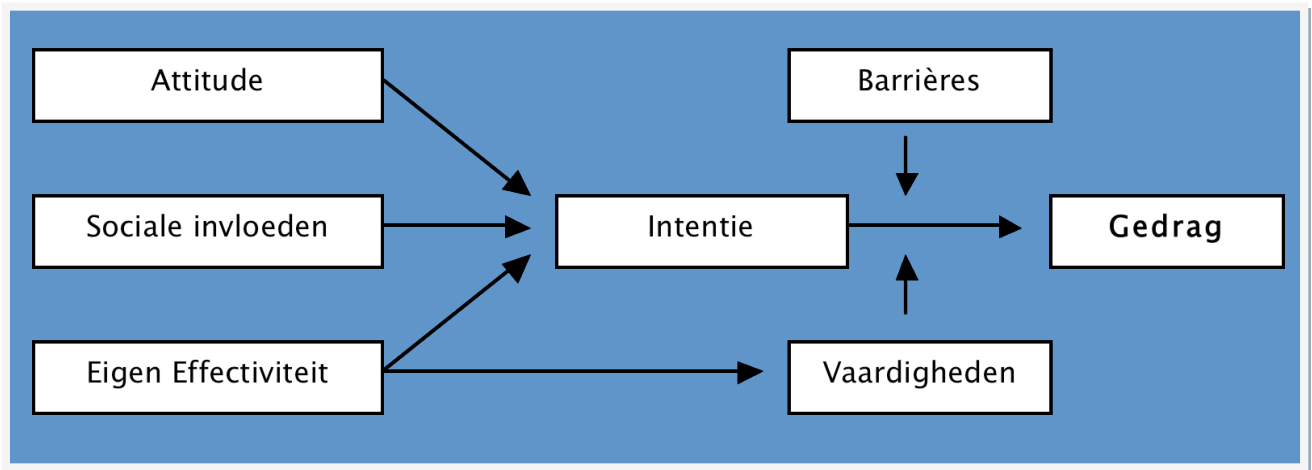
Het gedrag verwijst naar de acties of de reacties van een voorwerp of een organisme, gewoonlijk met betrekking tot de omgeving.

Het gedrag kan bewust of onbewust, openlijk of heimelijk, en vrijwillig of onvrijwillig zijn. Het gedrag wordt bepaald door het endocriene systeem en het zenuwstelsel. De complexiteit van het gedrag van een organisme is verwant met de complexiteit van zijn zenuwstelsel. Over het algemeen hebben de organismen met complexe zenuwstelsels een grotere capaciteit om nieuwe reacties te leren en zo hun gedrag aan te passen.

Het gedrag van mensen (en andere organismen of zelfs mechanismen) valt binnen een waaier van "algemeen" (veel voorkomend) gedrag, ongebruikelijk gedrag (zonderling), aanvaardbaar gedrag en onaanvaardbaar gedrag. Acceptatie van gedrag wordt geëvalueerd met betrekking tot sociale normen en zijn door diverse middelen van sociale controle geregeld.

Het menselijk gedrag wordt bestudeerd in de gedragswetenschappen: psychologie, sociologie, antropologie.

ASE - model



Schematische weergave van het ASE-model (De Vries et al., 1988, 1992; Kok et al., 1991).

De 5 fases van teambuilding

Tekst: John Volkers

Coachen nummer 3, 2003

Teambuilding is een proces. Het staat voor bouwen aan, voor ontwikkeling van. Het is een dynamische aangelegenheid. Teambuilder Peter Murphy benoemt in zijn voordrachten de vijf fases van het leven van de groep en de ontwikkeling van het team.

De meestercoach uit Uden, die zijn leven lang al studeert op de grote plus van de verzameling der krachten, is aanhanger van het Tuckmanmodel, een Amerikaanse aanpak. Tuckman - met de onderzoekers Carron, Schulz, Drexler en Sibbet een van de grote namen in de wetenschappelijke wereld van teambuilding - onderscheidt vijf stadia van ontwikkeling 'die elke keer weer terugkomen, die je met een beetje je best doen in een uurtje of een dag zelfs kunt naspelen'. De vijf fases, van 'de geboorte tot het sterven' van de groep, hebben prachtig allitererende, Engelse benamingen: *forming*, *storming*, *norming*, *performing* en ten slotte *adjourning*. Het gaat om voortdurende veranderingen in de cohesie van de groep en het team.

Forming

'In de eerste fase, *forming*, is er sprake van oriëntatie op de taak en op elkaar. Het gaat om de vorming van de groep. De groepsleden proberen te achterhalen wat ieders kwaliteiten zijn. Ze tasten elkaar af, ze snuffelen aan elkaar. Ze zijn nog onzeker over hun rol en geven zich daarom nog niet helemaal bloot. De coach is in die fase de absolute leider, hij is de man achter het stuur. Hij richt zich voornamelijk op individuele gesprekken, waarin taken worden doorgesproken en functies worden toegekend.'

Storming

'De tweede fase is die van *storming*, het zoeken naar consensus en het testen van elkaars grenzen. Het is de weerstandsfase, een heel belangrijke fase. Er bestaat spanning, polarisatie en conflictstof. Wie heeft hier de macht? Deze periode is noodzakelijk voor verdere groei. De groepsleden hebben de gelegenheid elkaar te leren kennen door discussies en stevige woorden. Bedoeld om uit te zoeken wie de controle en de status bezit. Je mag niet te lang in deze fase blijven hangen, want dat kan je als coach, maar ook als team de kop kosten. Veel teams slagen er maar niet in om door deze fase heen te komen. Het was het Feyenoord van Arie Haan. Ik heb het er met assistentcoach John Metgod over gehad, bij de cursus coach betaald voetbal. Hij herkende veel uit die tijd.' 'Toen Leo Beenhakker bij Feyenoord kwam, was het team al heel lang in die tweede fase, de fase van het conflict. Beenhakker heeft ze daar doorheen geloodst. Dat is zijn grote verdienste. Daarna zijn ze eindelijk gaan presteren. Ze kwamen als groep in de cohesiefase en werden ten slotte in de prestatiefase, de *performing* periode, landskampioen. Maar daarvoor bleven ze maar in de *storming* fase hangen.'

Norming

De derde fase is die van *norming*, de normering, het bereiken van consensus. Er moet worden gecommuniceerd, er ontstaat cohesie. Het groepsklimaat is er een van samenwerking. 'Het gaat in die derde fase, de *norming*, om de oplossingen voor de conflicten uit de vorige fase. Die worden in de groep gegooid. Het goed beëindigen hiervan is nodig voor het verkrijgen van respect of, beter nog, waardering voor elkaars kwaliteiten. In deze fase komt ook de pikorde binnen een groep tot stand.'

Performing

De vierde fase, *performing*, is de periode van het wedstrijdoptreden, van het presteren. 'De groepsleden hebben in de vorige fase letterlijk leren leven met elkaar. Van die ervaring profiteren ze in de vierde fase. De groep weet wat men aan elkaar heeft. De rollen en functies zijn bekend, de structuur van de groep is stabiel. Alles is gereed om de energie te bundelen voor het bereiken van de beoogde prestatie. De groep is er klaar voor.'

Adjourning

De vijfde fase, *adjourning*, is die van het reces, het uiteengaan. 'De groep voelt geen betrokkenheid meer, maar binnen het team is wel voldoening en waardering dat het allemaal is gelukt. Eigenlijk is elke verandering in de samenstelling van de groep – routiniërs stoppen, jonge talenten stromen in – een klein beetje het einde van een groep.' 'Je begint daarna weer bij fase één. Met de komst van nieuwe groepsleden dient de coach te beseffen dat in feite de bovenstaande cyclus weer begint. Meestal gaat het dan wel sneller, omdat binnen de groepscultuur een aantal overeengekomen regels niet meer ter discussie zal staan. De oude groepsleden zullen de nieuwe hierop wijzen.' 'De vijfde fase treedt ook in als het groepsdoel sterk verandert: bij promotie of degradatie. Dat is niet dramatisch. Vaak veranderen, bij degradatie bijvoorbeeld, de omgeving en de organisatie van en rond een team op drastische wijze.'

Twee leiderschapstypen

Murphy betoogt dat in de door hem uitgewerkte, vijfdelige Tuckman-aanpak de derde en vierde fase een groot belang vertegenwoordigen voor de coach. Hij moet dan luisteren en kijken naar hoe de groepsleden en teamgenoten zich onderling verhouden. Het zal hem inzicht bieden in 'het beest' dat in de groep schuilgaat. Bij de coaching van die twee processen (*norming en performing*) gaat het om twee types van leiderschap: de taakgerichte leider en de sociaal-emotionele, de persoonsgerichte leider. Die rollen zijn in de topsport meestal verdeeld over verschillende mensen. In familietermen: de taakgerichte leider is de vaderfiguur, de sociaal-emotionele begeleider is de moeder van de groep, de figuur van de arm om de schouder. 'De taakgerichte leider moet als de sleutelfiguur worden beschouwd. Sport is nu eenmaal een taakgerichte activiteit. Het is duidelijk dat de coach die voornaamste rol bekleedt. Soms is de sociaal-emotionele, de persoonsgerichte rol in te vullen door de manager of een oudspeler. Ook de arts of de fysiotherapeut kan die rol vervullen. Het belangrijkste is dat het duidelijk is wie deze rollen speelt en dat er samenwerking bestaat tussen de mensen die deze taak op zich hebben genomen.'

Complexiteit

Bij de Nederlandse vrouwenhockeyploeg – het best presterende nationale sportteam van deze voorolympische zomer – is die rolverdeling zelfs officieel ingevuld, met coach Marc Lammers en teambuilder Bill Gillissen. 'Als we praten over gouden medailles, over top van de wereld, kun je je afvragen of het teambuildingsproces nog wel kan worden geleid door die ene coach.' 'Natuurlijk blijft die de *leading indicator*, maar als je de complexiteit van de tegenwoordige begeleiding ziet dan is er ruimte voor een aanpak als bij de hockeyvrouwen, met Bill Gillissen. Als je vijftien speelsters in je team hebt, hoe wil je dan iedere speler, elke combinatie van spelers goed in kaart brengen? Dat kun je niet in je eentje. Want het is zo belangrijk dat je het talent van die speler juist aanspreekt. En de omstandigheden en de omgeving creëert, waarin die speler zijn talenten tot hun kan laten komen.' 'Dat is voor mij de essentiële vraag. Ben jij als coach in staat om in die *teamsetting* dat talent van die sporter aan te spreken, zodanig dat je weet wat dat specifieke talent is en zodanig dat je een omgeving creëert waarin die sporter zich kan manifesteren? Simpel gesteld: waarom zet ik die vent linksbuiten? Omdat hij daar het beste tot zijn recht komt. En dan zet ik hem niet rechtsachter.'

Striving talents

'Dat is de essentie van coaching bij teambuilding. Die sporter moet zich kunnen manifesteren met de specifieke talenten die hij heeft. Je zoekt, zeker in de Nederlandse sport, naar *striving talents*, de mannen of vrouwen met de diepe drive, de mensen die kunnen wedijveren. Veel Nederlandse teams hebben moeite die wedijver te genereren.' 'Zo is het ook met denktalent en ten slotte met empathisch talent, invoelend vermogen. Sporters moeten op bepaalde momenten in de schoenen van de ander kunnen gaan staan. De *striver* moet ook eens door de ogen van die andere speler kunnen kijken, hem begrijpen. Dat is de ware essentie van het team. Anders heb je alleen maar individuen in het veld staan. En die zijn met zijn allen nooit sterker dan de som der delen.' 'Het gaat om het bouwen van een uitgebalanceerd team. Het is net als een hartslag: daarin zitten een piek en een dal in de grafiek. Maar het gemiddelde is geen rechte lijn, een rechte lijn bij een hartslag betekent dat je dood bent. Het gaat om een golf, en teams maken het verschil door de uiteinden. Je hebt de extremen, de verschilmakers,

nodig om beter te zijn. Tien keer hetzelfde of verschillend, daaraan heb je niks. Het onverwachte hoort in een team te zitten, anders is de balans niet goed.'

Sociometrie en sociogram

Breng de verhoudingen in uw team, groep of klas in kaart

Wat medewerkers, spelers of leerlingen doen en zeggen heeft niet alleen met hun eigen visie te maken. Het heeft ook alles van doen met de relatie die zij hebben met de anderen. Voor u is het belangrijk om meer te weten te komen over de onderlinge verhoudingen die bestaan in uw team, groep of klas. Hiertoe kunt u een sociogram maken. Een sociogram is een grafische weergave van de voorkeuren van de groepsleden aan de hand van een specifiek selectiecriteria. Met behulp van het sociogram kunt u een overzicht krijgen van de sociale structuur in uw team, groep of klas en een beeld ontwikkelen van hoe de interpersoonlijke relaties liggen. Het sociogram wordt veel gebruikt in het onderwijs om de verhoudingen binnen de groep duidelijk te krijgen. Een voorbeeld daarvan kunt u hier vinden.

Het sociogram

Om een sociogram te maken laat u uw medewerkers, spelers of leerlingen een vragenlijst invullen waarin u vragen stelt over specifieke verhoudingen tussen de verschillende personen. Dit moeten multiple-choice vragen zijn waarbij één antwoord mogelijk is. Stel bij elke vraag de positieve en negatieve variant.

De antwoorden kunt u vervolgens uitzetten in een matrix. Vragen die u zou kunnen stellen zijn:

1. Sympathie

Met wie werk je het liefst samen? En met wie het minst graag?

Met welke collega, medespeler of medeleerling praat je het meest? En met welke collega, medespeler of medeleerling het minst?

Met welke collega, medespeler of medeleerling ben je vaak in strijd? Met wie heb je nooit een conflict?

Welke collega, medespeler of medeleerling mag je erg graag? Wie vind je het minst sympathiek?

Van wie zou je het vertrek het meest betreuen? Wie zie je het liefst gaan?

Wie zet zich naar jouw idee het meeste in? Wie loopt de kantjes eraf?

Met wie ben je het vaak oneens? Met wie heb je vaak overeenstemming?

2. Machtsverhouding

Welke collega, medespeler of medeleerling neemt het meeste en wie het minste initiatief?

Wie praat er gewoonlijk het meest en wie het minst in de vergadering, overleg of les?

Wie heeft de meeste invloed in het team, groep of klas? Wie stelt zich afwachtend op?

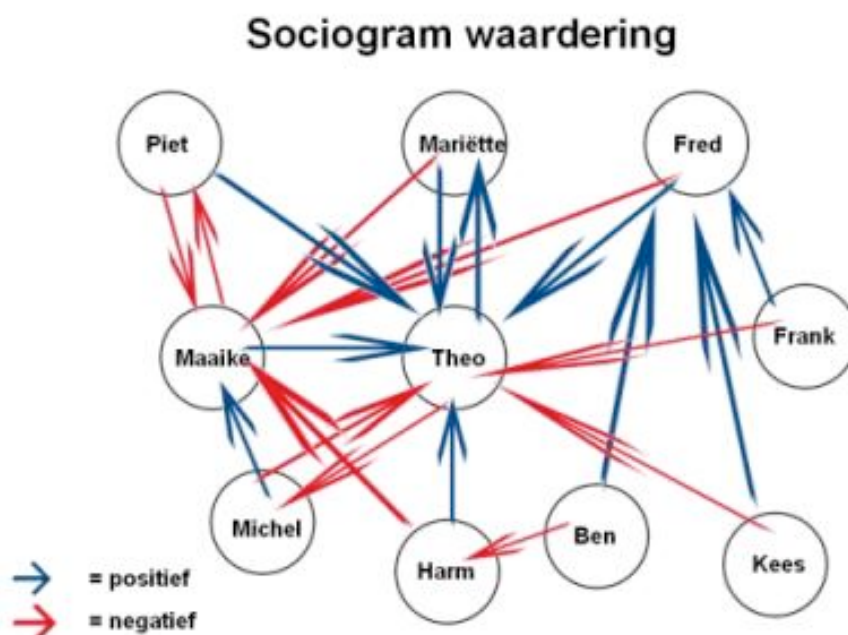
Sympathie en machtsverhouding

De antwoorden die u krijgt van verschillende medewerkers, spelers of leerlingen geven al een beeld over – in dit geval – de onderlinge sympathie en de machtsverhouding in uw team, groep of klas. Het is belangrijk dat u aan uw medewerkers, spelers of leerlingen laat weten dat de antwoorden zeer vertrouwelijk zullen worden behandeld. (Om er zeker van te zijn dat er geen sociaal wenselijke antwoorden worden ingevuld, kunt u ook de hulp inschakelen van een onafhankelijk bureau die de antwoorden anoniem voor u verwerkt in een sociogram).

Vervolgens kunt u de antwoorden per categorie (sympathie, machtsverhouding,...) uitzetten in een sociomatrix. Hieronder ziet u zo'n matrix. Als een medewerker, speler of leerling (in de linker kolom) zich positief uitsprekt over een bepaalde collega, medespeler of medeleerling, zet u bij die persoon een plusje. Bij de collega, medespeler of medeleerling over wie hij zich negatief uitsprekt, plaatst u een minnetje.

Sociomatrix waardering	Piet	Mariette	Fred	Maaïke	Theo	Frank	Michel	Harm	Ben	Kees
Piet				-	+					
Mariette				-	+					
Fred				-	+					
Maaïke	-				+					
Theo		+					-			
Frank			+		-					
Michel				+	-					
Harm				-	+					
Ben			+					-		
Kees			+		-					

Deze matrix geeft u al een goed overzicht met betrekking tot de verhoudingen. In de matrix kunt u aan het aantal plusjes zien wie het best ligt in de groep, het team of de klas en wie een bepalende positie heeft. U kunt dit verder uitwerken in een pijldiagram:



In bovenstaand voorbeeld kunt u zien dat Theo blijkbaar flink wat beroering teweeg brengt. Hij krijgt de meeste sympathie en heeft ook een aantal tegenstanders. Maaïke is blijkbaar het minst populair. Kees, Ben en Frank vallen niet zoveel op. Ze worden door niemand positief of negatief beoordeeld.

Het sociogram geeft u een globaal beeld van de teamverhoudingen, groep of verhoudingen in de klas. Houd er rekening mee dat de uitslag moment- en contextgebonden is. Het resultaat is ook nogal subjectief en houdt geen rekening met de hoeveelheid sympathie die de personen voor elkaar voelen. Telkens als er belangrijke veranderingen zijn staan de verhoudingen weer op scherp.

Bron: *Managers Online.nl* (Frank van Marwijk)

Het puberbrein ontraadseld: de laatste groeistuipen

Tekst: Marilse Eerkens

J/M Pubers januari 2007

Kinderen van 16 kiesgerechtigd? Nee, vindt de Maastrichtse hoogleraar neuropsychologie en psychobiologie Jelle Jolles. Hun brein is op die leeftijd namelijk nog niet in staat om de consequenties van hun keuze te overzien.

Tot voor enkele jaren geleden ging de wetenschap ervan uit dat het brein volgroeid was op twaalfjarige leeftijd. Inmiddels is onder meer met behulp van MRI-scans aangetoond dat de ontwikkeling van de hersenen doorloopt tot na het 20ste levensjaar. In de vroege en late puberteit vinden de grootste veranderingen plaats, vooral in de voorste hersendelen, de zogenoemde prefrontale cortex. Dit gebied heeft alles te maken met de plannings- en controlefuncties. Iemand met een volledig ontwikkelde prefrontale cortex is in staat om:

- prioriteiten te stellen
- bepaalde doelen te halen door zelf initiatieven te nemen
- de gevolgen te overzien van het eigen handelen en daarmee dus ook de mogelijkheid om zich voor te kunnen stellen wat zijn gedrag voor gevolgen heeft voor een ander of voor de maatschappij
- impulsieve neigingen te onderdrukken
- emoties in bedwang te houden
- keuzes te kunnen maken op grond van rationele, sociale en emotionele criteria
- te anticiperen op acties van anderen, zowel op korte als op lange termijn.

Vroege adolescentie

Om in dit ideale stadium aan te komen, doorloopt het puberbrein drie fasen.

De eerste fase, de zogeheten vroege adolescentie, loopt van ongeveer 10 tot 15 jaar - het begin en de eindtijd verschilt per kind. In deze fase worden kinderen beïnvloed door hormonen én door het proces van de hersenrijping. Ze zijn door dit hele proces verhoogd emotioneel en reageren gevoeliger op allerlei zaken. Tegelijkertijd zijn ze erg gericht op het bevredigen van hun directe behoefte. Ze zoeken een smaaksensatie, een emotionele sensatie, een lichamelijk sensatie en ze willen alles het liefst hier en nu beleven. Zin in chocola betekent: nu een Mars kopen!

Middel-adolescentie

In de tweede fase, de middel-adolescentie die loopt van ongeveer 14 tot 16 jaar, zijn pubers geneigd om veel risico's te nemen: ze willen graag dingen doen die hen een gevoel van sensatie geven en letten daarbij niet op de consequenties van hun gedrag. Jelle Jolles geeft het voorbeeld van een onervaren vijftienjarige jongen die met zijn snowboard langs de rand van een zwarte piste glijdt. Hij ziet in tegenstelling tot zijn moeder die onder aan de helling staat, geen enkel gevaar. De hele situatie roept geen angstbeelden bij hem op, gewoon omdat hij de consequenties van een mogelijk ongeluk niet kan overzien. Sterker nog, hij bedenkt niet eens dat de kans groot is dat er een ongeluk gebeurt. En als hij zich dat toevallig toch realiseert, dan blijft dat een 'plat' beeld. Het voorgestelde ongeluk roept helemaal geen emoties bij hem op.

Late adolescentie

In de derde fase, de zogenoemde late adolescentie die loopt van 16 tot ongeveer 22 jaar, vindt het integratieproces plaats. Dat zorgt er uiteindelijk voor dat mensen complexer gedrag kunnen gaan vertonen. De adolescenten leren geleidelijk aan meer rekening te houden met de sociale en emotionele gevolgen van hun gedrag, maar ook met de lange-termijn-effecten. Deze hele ontwikkeling gaat gepaard met een verfijning van de organisatie in het brein. Dat heeft uiteindelijk tot gevolg dat de jong volwassene steeds meer grip krijgt op zijn eigen doen en laten en in staat is weloverwogen keuzes te maken, zichzelf te evalueren en zo nodig zijn gedrag aan te passen aan de geldende sociale norm. Zo zal een jong-volwassene wiens prefrontale cortex al tamelijk ver ontwikkeld is, beter weerstand kunnen bieden aan de sociale druk om iets te doen waar hij eigenlijk niet helemaal achter staat, dan een puber.

Dit werd op een mooie manier duidelijk gemaakt door de onderzoekers Gardner en Steinberg. In een experiment lieten zij drie verschillende groepen een computerspelletje spelen waarbij de deelnemers moesten doen alsof ze aan het autorijden waren. De eerste groep bestond uit adolescenten tussen de

13 en de 16, de tweede groep uit jeugdigen tussen de 18 en 22 jaar en de derde groep uit volwassenen ouder dan 24. Halverwege het spel kwam er een vriend of vriendin over de schouder meekijken. Opvallend was dat alle drie de groepen even goed 'reden' als ze alleen waren, maar dat met name de adolescenten tussen 13 en 16 véél roekelozer werden als hun vriend of vriendin met hen meekeek. De jeugdigen hadden minder last van dit effect - zij werden hooguit iets roekelozer - en de volwassenen veranderden hun gedrag niet.

Seks en gevoel

Voor een ander voorbeeld van het nog niet volledig ontwikkelde puberbrein wijst Jolles op de soms nogal onverschillige en botte manier waarop pubers omgaan met seksuele gevoelens van hun leeftijdgenoten. Hij haalt een filmpje aan dat werd gemaakt door Mijn-Kind-Online-hoofdredacteur Justine Pardoën en Remco Pijpers, specialist jeugd en internet van KPN Remco. Op dat filmpje vertelt een dertienjarig meisje hoe zij via de msn, onder dreiging van geweld van jongens die ze redelijk goed kende, werd gedwongen om zich voor de webcam uit te kleden. Haar blootfoto's werden vervolgens verspreid onder vrienden en binnen de kortste keren had het hele dorp ze gezien. Jolles: 'Die jongens die dat doen, zien seks vooral als spel. Die bleken niet in staat zich in te leven in de verstrekkende gevolgen die dat heeft voor dit meisje. Bij hen is, misschien onder druk van hun vrienden, seks en gevoel nog volledig van elkaar losgekoppeld.'

Omgevingsfactoren

Als dit gedrag te maken heeft met nog niet volgroeide hersenen, betekent dat dan dat er niets aan te doen is? Nee. Uit hersenonderzoek bij eenjarige puber-tweelingen blijkt dat zij, ondanks hun identieke genenpakket, toch verschillende hersenstructuren hebben. En die verschillen zie je vooral in de gebieden die in de puberteit verder tot ontwikkeling komen, zoals de prefrontale schors. Daaruit kun je concluderen dat omgevingsfactoren een belangrijke rol spelen bij het tot ontwikkeling komen van de hersenen. Sterker nog: zonder de juiste omgeving, vindt er geen optimale groei plaats in het brein. Hoe ziet zo'n goede omgeving er dan uit? Jolles: 'Ouders en leerkrachten zouden pubers vaker moeten uitleggen wat het gevolg is van hun gedrag. Die jongens die dat meisje dwongen zich uit te kleden voor de webcam, moet je bijvoorbeeld leren dat seks niet alleen een spel is, maar ook alles met gevoel te maken heeft. Dit soort attitudes moeten thuis en op school voortdurend ter sprake komen. Ander voorbeeld: Als je als moeder van een veertienjarige dochter merkt dat ze haar voormalige hartsvriendin niet wil uitnodigen op haar verjaardag, trek dan niet je schouders op. Leg uit dat dit nogal hard kan aankomen bij die vriendin. Laat haar een voorstelling maken van het gevoel dat ze zelf zou hebben in zo'n situatie. Het zal er misschien niet meteen toe leiden dat ze haar ex-vriendin zal uitnodigen, maar het feit dat ze zich meer heeft ingeleefd in de ander, helpt haar om een verantwoorde keuze te maken. Hierdoor zal haar brein zich verder ontwikkelen met als gevolg dat zij in de toekomst makkelijker een weloverwogen beslissing kan nemen.'

School en studiehuis

Ook scholen zouden volgens Jolles meer rekening moeten houden met het puberbrein. Op zijn minst zouden ze vraagtekens kunnen zetten bij het studiehuis dat van kinderen veel vraagt op het gebied van plannen en organiseren. Relatief simpele vormen van planning zijn volgens hem al mogelijk als kinderen op de basisschool zitten. Maar de complexere vormen van plannen - anticiperen, plannen voor de langere termijn - die nodig zijn voor het studiehuis, zijn uitgerekend vaardigheden die pas helemaal aan het einde van de hersenontwikkeling gaan rijpen. Datzelfde geldt voor het vermogen om de consequenties van bepaalde beslissingen te overzien. Maar ondertussen moeten adolescenten wel zeer cruciale beslissingen nemen over het studieprofiel dat ze willen gaan volgen. Een goede begeleiding waarin pubers wordt gewezen op de consequenties van hun keuze, is dan op zijn minst noodzakelijk. Jolles maakt zich om die reden zorgen over de ontwikkeling binnen het onderwijs die ertoe leidt dat de leraar steeds meer verwordt tot een soort conciërge die alleen nog maar toezicht houdt. Want los van de begeleidende en motiverende rol die een leraar zou moeten spelen bij het nemen van cruciale beslissingen, zijn pubers volgens hem ook zeer gebaat bij een docent die hen weet te inspireren. Die iets bij hen raakt. Die de stof als het even kan laat aansluiten bij datgene wat ze op die leeftijd heel interessant vinden: de liefde, de omgangsvormen tussen verschillende seksen, humor, sensatie, dat soort zaken. Als het de emoties maar beroert.

Slaappatroon

Een verhaal apart is het slaappatroon van pubers. Naarmate de puberteit vordert, zorgt het brein ervoor dat het mechanisme dat ons slapen en waken regelt, anders gaat werken. Zo wordt melatonine, een hormoon dat simpel gezegd ervoor moet zorgen dat we slaperig worden, later

afgescheiden. Een puber wordt dus later moe. Desalniettemin heeft hij veel slaap nodig om alle prikkels van de vorige dag te kunnen verwerken. En veel betekent méér dan acht uur. Idealiter zouden scholen hun lesrooster moeten aanpassen aan dit verschuivende patroon. Want een adolescent die om elf uur naar bed gaat, zit waarschijnlijk niet echt fit in de schoolbanken om half negen. Is de begintijd niet aan te passen, dan zouden scholen volgens Jolles in ieder geval moeten proberen om belangrijke activiteiten waar veel aandacht voor nodig is - nieuwe stof, proefwerken en examens bijvoorbeeld - wat later in te roosteren. Dan zijn de hersens beter in vorm. Ouders zouden de slaap van hun pubers kunnen bevorderen door hen aan te moedigen om hun brein een uur voor het slapen gaan tot rust te laten komen. Dat betekent: een uur - en liefst twee uur -? voor het slapen geen geestelijke inspanningen verrichten die het brein sterk activeren. Geen interactieve computerspelletjes voor het slapengaan dus!

Ieder een eigen tempo

Tot slot wijst Jolles er nog op dat ieder brein zich op zijn eigen tempo ontwikkelt. Jolles: 'Je hoeft niet altijd in te grijpen als je zoon of dochter even niet op de gemiddelde koers zit. Er zijn nou eenmaal heel veel verschillende cognitieve functies. Als een kind in een bepaalde functie wat achter is, kan het best zijn dat hij of zij in een andere functie juist weer wat beter is. In veel gevallen is het gewoon een kwestie van rijping van het brein.'

Bewegingsthema's in de Psycho Motorische Therapie (PMT)

Bron: Pauline Fellingner

Bewegingsthema's in de PMT

Onderstaande tekst is een bewerking van het oorspronkelijke artikel van Pauline Fellingner. Er zijn delen weggelaten, aangezien deze bedoeld zijn voor studenten uit de PMT opleiding.

PMT doelen liggen op het psychosociale vlak. Om het gehele psychosociale leven in kaart te brengen en daarmee alle mogelijk psychosociale problemen, hulpvragen en doelen te ordenen, zijn er 7 thema's geformuleerd. Deze 7 thema's "dekken" het hele psycho-sociale terrein af. Alle andere psycho-sociale doelen zijn afgeleid van deze 7 hoofdthema's.

Hieronder staan ze benoemd:

- Motorische instrumentele sensibiliteit (M.I.S.)
- Motorische sociale sensibiliteit (M.S.S.)
- Ruimte
- Kracht
- Lichaamsbeleving
- Vertrouwen
- Relaxatie

M.I.S.

Motorische instrumentele sensibiliteit betekent de gevoeligheid van iemand voor het materiële, voor de voorwerpen (het andere) om hem heen. Sommige mensen stoten zich vaak of hebben weinig tot geen gevoel voor de hardheid, zachtheid, afstand van / tot de dingen. Zoals je met een rugzak op, in de trein soms tegen anderen opbotst, omdat je even wat minder M.I.,S. had met je rugzak op. Of zoals je een dag kunt hebben waarbij je je meer dan anders stoot, iets om laat vallen, tegen iets aanloopt, iets stuk maakt....Je bent die dag wat minder goed in contact met de dingen om je heen. Mensen die vanwege welke psychopathologie dan ook, teveel naar binnen gekeerd zijn, zijn ook minder in contact met hetgeen om hen heen is.

M.S.S.

Motorische sociale sensibiliteit is de gevoeligheid die iemand heeft voor de sociale context om hem heen. Voor de ander om hem heen. Het gaat dan om het kunnen maken van contact met anderen, kunnen samenwerken met anderen, om de afstand en nabijheid die je inneemt ten opzichte van anderen, Maar ook het hanteren van sociale grenzen, assertiviteit, nee kunnen zeggen, leiding nemen, leiding geven, leiding volgen, rekening houden met elkaar, wachten op elkaar, luisteren naar elkaar, elkaar verdragen, etc... Binnen de PMT worden binnen dit thema heel veel doelen, werkpunten en activiteiten gehanteerd; hier ligt vaak een probleem bij onze hulpvragers.

Ruimte

Hierbij gaat het om het (durven) innemen van ruimte, het delen van ruimte, het bewegen door de ruimte, het maken van een eigen plek, het opeisen van ruimte, etc. Ruimte is hierbij ook een plek, een plaats, een speelveld, Kijk maar eens bij een speeltuintje in je buurt; je zult zien dat sommige kinderen met groot gemak door de hele speeltuin bewegen, de schommel durven opeisen, de baas van de glijbaan zijn, of het grote grasveld in bezit nemen. Anderen blijven wat meer aan de zijkant of verdwijnen gauw, als er haantjes de voorsten aankomen. Ze nemen nauwelijks plek in op het grasveld...Zo iets is ook te zien in kleedkamers, (wie neemt hoeveel plek in op de banken, aan de kapstokken), in de klas, in de kantine, in de trein...Mensen gaan verschillend met ruimte om.

Kracht

Binnen het thema kracht wordt er gewerkt aan het doseren van kracht, of het leveren van kracht, of het (durven) inzetten van kracht, of juist het bewegen met minder kracht (en bv. meer gemak....) Kracht gebruik kan voor iemand die impulsief is, vaak te veel en/of te heftig zijn (soms leiden tot agressiviteit), maar voor een ander is kracht gebruik heel beladen en gerelateerd aan schuld en daderschap, aan aanvallend zijn en ruzie. De truc is om controle te kunnen hebben (te kunnen kiezen) over de kracht die je wilt inzetten bij je handelen.

Kortom, overal waarbij een teveel of een te weinig, of een te ongecontroleerde hoeveel kracht wordt gebruikt, kan het zinvol zijn om hier een doel op te maken.

Lichaamsbeleving

Dit beweegthema spreekt haast voor zichzelf. Het gaat hierbij om hetgeen je aan en van je lijf kan beleven, voelen, waarnemen en betekenis kan geven, tijdens je bewegen en handelen. Soms gaat het over negatieve lichaamsbelevingen, waarbij het een doel kan zijn om je lijf weer meer te gaan waarderen. Soms gaat het over onbekende lichaamssignalen die je kunnen helpen om op tijd te stoppen met activiteiten, werk of andere handelingen. Bv. de astmapatiënt die beter kan aanvoelen wanneer hij weer benauwd wordt en bijtijds maatregelen kan nemen. Of de workaholic die beter voelt wanneer hij weer te lang teveel stress heeft. Soms gaat het binnen dit thema over je lichaam tonen, je lichaam (beter) te leren kennen of over je lichaam (en/of emoties) te voelen. Ook hierover worden in de PMT, zeker binnen Lichaamsgeoriënteerde methodieken (LGM), veel doelen geformuleerd.

Vertrouwen

Het gaat hierbij zowel om vertrouwen in jezelf, als om vertrouwen in de ander / het andere. Als er bij iemand problemen liggen op dit gebied, wordt (een sub-)doel omtrent dit beweegthema geformuleerd. Het vertrouwen kan te veel zijn, te weinig zijn of zich beperken op een bepaald gebied: jezelf of de ander wel vertrouwen in de zaal, maar niet in het water. Heel vaak weten mensen ook niet hoe het bij hen zelf zit met vertrouwen in zichzelf en/of de ander; dat zal je dan middels een verkennend doel binnen dit beweegthema kunnen uitzoeken. Ook is het dan interessant waarop voor iemand vertrouwen of wantrouwen is gebaseerd.

Relaxatie

Relaxatie is een ander woord voor ontspanning en heeft dan ook alles te maken met het wel / niet / meer / minder ontspannen zijn. Het kunnen ontspannen, het weten wanneer spanning / ontspanning goed of slecht voor je is, het toepassen van ontspanningstechnieken, het ervaren van spanning en ontspanning, het controle hebben over je eigen spanning en ontspanning en (heel belangrijk:) het weten wat jou doet ontspannen (drijven in warm water, een potje badminton, liggen op een matje, luisteren naar muziek:

Benodigde coachings- en begeleidingsvaardigheden

Actief luisterende houding: een belangrijke voorwaarde voor het kunnen begeleiden is de actief luisterende houding. Dit is kort samengevat:

Echte interesse: openheid en nieuwsgierigheid en het kunnen en willen waarnemen vanuit het referentiekader van de student.

Uit laten spreken: de deelnemer / leerling niet te snel onderbreken of met een oordeel confronteren. Rustig laten uitspreken.

Open vragen stellen (willen, denken, voelen): door het stellen van open vragen stimuleert de begeleider de gedachtegang van de deelnemer / leerling en laat hem/haar merken aanwezig en geïnteresseerd te zijn.

Doorvragen: doorvragen op bepaalde punten geeft ook de echte interesse aan. Doorvragen kan de begeleider helpen om te controleren of de eigen interpretaties overeenkomen met die van de deelnemer / leerling.

Non-verbaal reageren: de begeleider moet zich bewust zijn van de eigen houding en oogcontact hebben met de deelnemer /leerling. De afkorting SOFTEN kan daarbij handig zijn: (S)mile, (O)pen posture, lean (F)orward, (T)ouch, (E)yecontact, (N)od.

Zwijgen: rust en stiltes kunnen voor de deelnemer / leerling zeer behulpzaam zijn. Hij/zij krijgt de tijd even na te denken/zelfreflectie. Zwijgen is voor veel begeleiders erg moeilijk.

Acceptatie: het gaat erom dat de deelnemer / leerling het gevoel heeft volledig geaccepteerd te zijn door de begeleider, dat hij/zij zich veilig voelt. De begeleider aanvaardt de deelnemer / leerling als, in ontwikkeling zijnde persoon. Acceptatie vraagt om een grondhouding van respect. De begeleider moet blijven uitgaan van de behoeften van de deelnemer / leerling, en moet zich onthouden van (voor) oordelen. Dit is lastig, want de begeleider heeft ook een eigen manier van denken, voelen, handelen en willen.

Empathie (inlevend vermogen): empathie heeft verschillende functies. De begeleider laat merken dat hij/zij de deelnemer / leerling begrijpt. De openheid van het gesprek en de veiligheid wordt daarmee vergroot. Door empathisch te reageren kan de begeleider nagaan of de verkregen inzichten juist zijn; het is een controle of hij/zij echt begrijpt wat de deelnemer / leerling bedoelt. Door het geven van een empathische reactie werkt de begeleider op het gevoelsniveau en daar zit vaak het aangrijpingspunt voor een verdere verkenning van de wezenlijke vraag of probleem waar de deelnemer / leerling mee kampt.

Concretiseren: de begeleider moet voorkomen dat de deelnemer / leerling blijft hangen in vage beschrijvingen. Door concretiseren kan belangrijke informatie naar voren komen; wat globaal en algemeen was, wordt concreet. In supervisie wordt deze fase ook wel de bewustwordingsfase genoemd. Door het concretiseren is de deelnemer / leerling meer in staat bij hem/haar te komen.

Echtheid: deze vaardigheid hangt nauw samen met acceptatie. Het betreft het vermogen van de begeleider om als persoon in te komen. De begeleider moet zich bewust zijn van eigen gevoelens, en moet deze kunnen hanteren en dat wil ook zeggen gebruiken. Jezelf als instrument gebruiken, zodat de feedback niet als een verwijt overkomt. Feedback moet aansluiten bij de mogelijkheden van de deelnemer / leerling.

Confronteren: het betreft hier het benoemen van discrepanties tussen denken/willen/handelen/voelen, tussen non-verbaal en verbaal. Door het benoemen van discrepanties wordt helder waar de kern van het probleem ligt en dat geeft weer mogelijkheden tot verandering.

(Helpen) generaliseren: samen met de begeleider komt de deelnemer / leerling bij de "clou". Er vindt uitbreiding plaats naar andere situaties; het wezenlijke wordt ontdekt. Deelnemer / leerling en begeleider proberen samen een soort patroon te ontdekken dat zich vaker voordoet dan alleen in de

specifieke situatie. Het doel is alles in een “breder” perspectief te plaatsen. Vragen als; komt dit vaker voor, kom je dit alleen in stage tegen, hoe kun je met de nieuwe vaardigheid in andere soortgelijke situaties omgaan? Als de deelnemer / leerling, met behulp van de begeleider, gaat generaliseren wordt hem/haar de mogelijkheid geboden om nieuwe inzichten zelf verder uit te bouwen en de eigen leerweg te verbreden of verdiepen. Voorwaarde is dat de deelnemer / leerling de ervaringen voldoende geconcretiseerd heeft.

Hier en nu situatie gebruiken: Er zijn verschillende mogelijkheden om het hier en nu te gebruiken. Welke parallelle processen doen zich voor in het begeleidingsproces en op welke manier kan hier een lerende situatie van worden gemaakt? De belangrijkste functie van het hier en nu gebruiken is dat er wordt ingegaan op voorbeelden die zich op dat moment voordoen, waardoor deze vaak heel indringend zijn. Er vindt tegelijkertijd een verbreding van de context plaats.

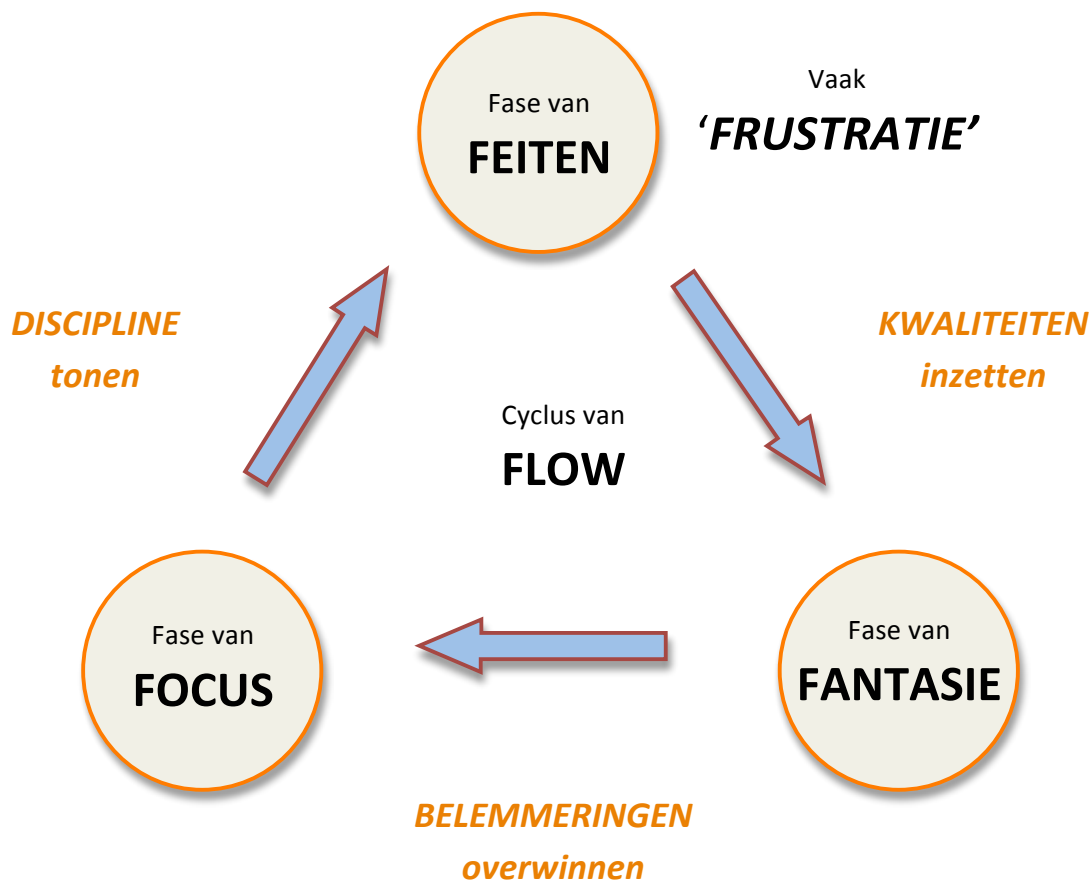
Helpen expliciteren: de belangrijkste functie van expliciteren is dat de essentie van het probleem of leerwens bewust wordt gemaakt. Vraagstukken worden nogmaals op een rij gezet en van verschillende kanten bekeken. Expliciteren kan de student op een dieper niveau van reflectie helpen. De deelnemer /leerling is nu in staat te verwoorden wat er toen gebeurde. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

L&Ving model: Op de volgende pagina vindt u het L&Ving model. Dit is een model dat u kunt gebruiken bij het coachen en begeleiden.

L&Ving model

B. Oldeboom en I. Dokman 2008

Onderstaand model kan ondersteunen bij het Leren en Veranderen (brengt 'Leven' en 'Beweging'). Dit kan op diverse niveaus (persoonlijk, team en organisatie) en op diverse onderwerpen (coaching – en begeleiding, didactiek, projectmatig werken, teambuilding en organisatie ontwikkeling). Het model is een verzameling van vele bestaande modellen en theorieën (KOLB, Korthagen, Covey, PDCA cyclus etc) Groot voordeel van het model is, dat de gebruikers sneller elkaars taal leren spreken. Belangrijk is wel om goed af te stemmen over welk onderwerp het gaat (bijv projectmatig werken) en over welk niveau (gaat het over jou persoonlijk, over het team of de organisatie). Bovendien is het model eenvoudig te onthouden; immers Leren en Veranderen doe je *FFF 'en*. Onder het model vindt u een toelichting.



Toelichting:

De 3 cirkels zijn de 3 fases in het model. Het is een cyclisch model dat als je het goed weet toe te passen, steeds op een niveau hoger komt (zie foto volgende pagina van de Bramante trap in Rome). Het gaat immers over Leren en Veranderen (groei). De tijdspanne waarin de cyclus doorlopen wordt hangt erg af van de persoon (of team, organisatie), het onderwerp en de complexiteit van het onderwerp. Daarover zo meer. Het is een cyclisch model en dat betekent dat het niet uitmaakt bij welke fase je begint. Wij hebben gemerkt dat het erg afhangt van de leerstijl van de gebruiker. Veel modellen en theorieën hanteren min of meer een soort 3-slag. Het is erg belangrijk om de huidige situatie of stand van zaken goed vast te stellen (fase van FEITEN). De meeste personen, teams en organisaties beginnen het liefst op deze manier. Hier zijn diverse middelen voor. Denk aan; 360 graden feedbackformulieren, teamscan, organisatie onderzoek etc. Hierna komt de fase van FANTASIE. Hierover wordt steeds meer bekend. Topsporters visualiseren hun topprestatie al ruim voordat het daadwerkelijk plaatsvindt. Ze beginnen met het 'einde voor ogen'. Topondernemers hebben een heel duidelijk beeld van waar het naar toe moet met hun bedrijf en zien het als het ware

voor zich. Echt je FANTASIE inzetten, betekent dat je buiten bestaande kaders moet durven 'dromen', Voor ons nuchtere Nederlanders valt dat niet mee..... Wanneer je als sporter of ondernemer eenmaal voor ogen hebt waar je naar toe wil en wat je wil bereiken, is het erg belangrijk om een duidelijk en realistisch (SMART) trainingsplan op te stellen of een bedrijfsplan/plan van aanpak. Dit noemen wij de fase van FOCUS. Je gaat heel planmatig te werk. Een topsporter bereidt zich vier jaar op een Olympische spelen voor. Heel vaak zijn lange termijn doelstellingen (FANTASIE), het woord zegt het al niet in 1 jaar te realiseren. Niet realistisch plannen leidt dan tot teleurstelling. Het kan echter wel helpen als er een vorm van FRUSTRATIE aanwezig is bij aanvang (FRUSTRATIE als motor van leren). Hiermee bedoelen we FRUSTRATIE in de meest ruime zin van het woord. Een paar (extreme) voorbeelden om het principe toe te lichten. Een hersenbloeding of hartinfarct is vaak een kentering in iemands leefstijl, een faillissement is een flinke tegenslag voor een ondernemer, problemen in je team zorgen voor veel negatieve publiciteit (bijv voetbalteam van Frankrijk bij WK 2010). De FRUSTRATIE zorgt er voor dat je echt anders naar zaken gaat kijken, je prioriteiten worden duidelijker en je hebt er meer voor over om je doelen te halen!

Is het dan zo eenvoudig om te leren of te veranderen? Nee, natuurlijk niet. Het model is een hulpmiddel om personen, teams en organisaties te ondersteunen en dezelfde taal te spreken. De menselijke factor is echter doorslaggevend. Van FEITEN naar FANTASIE is het namelijk erg belangrijk om in te zoomen op, kennis te hebben van en het inzetten van je KWALITEITEN. Op persoonlijk niveau is het belangrijk om je eigen kwaliteiten en vaardigheden goed te kennen en in te zetten als zodanig. Als team en organisatie moet je complementair zijn (bijv op basis van de teamrollen van Belbin of kleuren van Caluwe voor organisaties). Een team met alleen maar verdedigende middenvelders zal nooit excelleren. Synergie ($1+1 = 3$ principe) is enorm belangrijk en zal alleen ontstaan als er respect en waardering is voor elkaars verschillende kwaliteiten en dat die volledig tot hun recht kunnen komen.

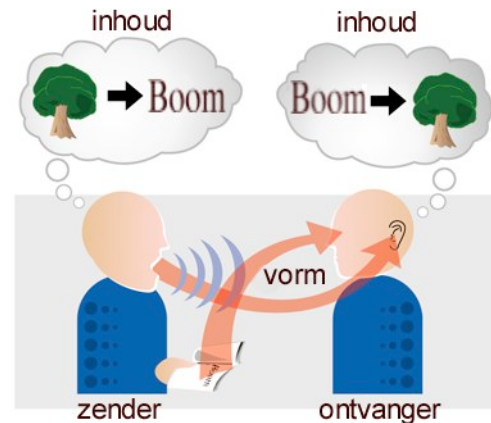
Van FANTASIE naar FEITEN is het belangrijk om zicht te hebben op de BELEMMERINGEN. Op persoonlijk niveau kun je veel hinder ondervinden vanuit je aangeleerde gedrag, normen en waarden (bijv. vanuit je opvoeding). Sluit dit aan bij jouw persoonlijk kwaliteiten, normen en waarden? Voor teams en organisaties kunnen bestaande kaders binnen een bedrijf erg hinderlijk zijn (regels, procedures of cultuur). Echt buiten kaders durven denken is voor veel mensen, teams en organisaties erg ingewikkeld. Natuurlijk moet je binnen de wettelijke regels blijven, maar heel vaak zijn er legio mogelijkheden om het op een andere manier te doen dan 'afgesproken binnen je team of organisatie' of zoals je ouders het vroeger hebben gedaan. Er leiden immers meer wegen naar Rome!! Deze BELEMMERINGEN overwinnen geeft ruimte voor nieuwe groei mogelijkheden en inzichten. Van FOCUS naar FEITEN is het erg belangrijk om je aan je persoonlijke ontwikkelingsplan of plan aanpak / businessplan te houden (uiteraard zijn door veranderende omstandigheden lichte verschuivingen mogelijk). De DISCIPLINE ontbreekt er nog wel eens aan. Een topsporter die er niet alles voor over heeft (geen alcohol, weinig feestjes, gezond eten, voldoende slaap etc), zal nooit zijn dromen waarmaken. Een team of organisatie waarin niet de neuzen dezelfde kant op staan, keihard gewerkt wordt en voor elkaar in de bres gesprongen wordt bij fouten en tegenslagen, zullen nooit hun doelen realiseren.



Communicatie en sociale vaardigheden

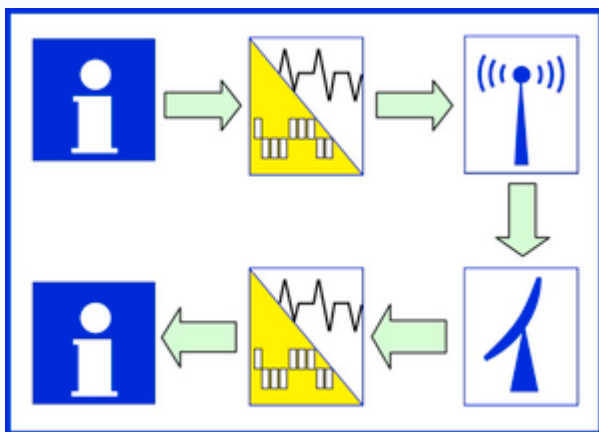
Uit Wikipedia, de vrije encyclopedie

Communicatie is een proces waarbij men tracht een bepaald begrip over te dragen uit het ene voorstellingskader (de zender of de bron waarin zij wordt vervaardigd) naar een ander (de ontvanger) door middel van informatie die, volgens afspraak, naar dat begrip verwijst. Communicatie vindt plaats met behulp van tekensystemen en andere uitdrukkingvormen. Vindt de communicatie plaats via beelden, dan heet deze vorm visualisatie; denk aan diagrammen, pictogrammen en kaarten.



Communicatieproces

Communicatie is een informatie-uitwisselingsproces. Het is een proces om kennis uit te wisselen. Communicatie bestaat uit de volgende stappen.



Communiceren = Info → coderen → zenden → ontvangen → decoderen → info

- **Coderen van informatie.** Informatie dient bewerkt te worden voordat ze verzonden kan worden. Dit bewerken (coderen) van informatie kan op velerlei manieren. Taal is een voorbeeld van een communicatiecode. Belangrijk voor het gebruik van een code is dat de
- **Terugkoppelen feedback** van de ontvanger naar de zender. In eerste instantie dat het bericht is ontvangen, in tweede instantie dat de boodschap is begrepen en in derde instantie dat het gevraagde wordt uitgevoerd. Iemand kan bijvoorbeeld per e-mail een boek bestellen. Gebruikelijk is dat de zender dan een ontvangstbevestiging terug krijgt, met bijvoorbeeld een bestelnummer en de datum waarop de bestelling thuis wordt afgeleverd.

Als in het communicatie-proces één stap ontbreekt, dan vindt er geen communicatie (informatieoverdracht) plaats. Er is sprake van **ruis** als er bij het verzenden, ontvangen of decoderen iets mis gaat. Op sommige vormen van ruis hebben we zelf invloed, op andere niet. Wanneer er sprake is van ruis waar we zelf geen invloed op hebben, dan spreken we over externe factoren. Men kan hierbij denken aan een telefoonlijn waar storing op is, of een vliegtuig dat laag over vliegt. Indien

er sprake is van ruis waar we wel invloed op hebben, dan spreken we over interne factoren. Hierbij kan men denken aan onduidelijk spreken en moeilijk taalgebruik.

Geslaagde communicatie: De bedoeling van de communicatie komt overeen met het effect. Met andere woorden: de bedoelde betekenis wordt opgemerkt door de ander.

Mislukte communicatie: De bedoeling en het effect van de communicatie zijn verschillend (en dat wordt niet opgemerkt).

Sociale vaardigheden

Met **sociale vaardigheid** bedoelt men doorgaans de menselijke eigenschap goed met je medemens