

# Verbeter uw mondelinge communicatie in vier stappen

## Effectieve mondelinge communicatie vereist een goede voorbereiding



### CHECKLIST

Publicatiedatum:  
19 december 2024

U bent zich er misschien niet direct van bewust, maar u besteedt een groot deel van uw werkdag aan mondelinge communicatie. Van informele gesprekken bij de koffieautomaat, tot formele gesprekken met werknemers. Die formele gesprekken zijn er in allerlei soorten en maten, met een positievere of negatievere insteek. Of denk aan gesprekken voor een groep. In alle gevallen geldt: goed voorbereiden helpt om elk gesprek in goede banen te leiden. Helemaal als het in een andere taal dan uw moedertaal is.

Deze toolbox belicht verschillende aspecten van mondelinge communicatie, en biedt handige tools en heldere informatie waarmee u zich goed kunt voorbereiden.

#### Deze toolbox bestaat uit de volgende stappen:

Mondelinge communicatie in het algemeen	p.2
Mondelinge communicatie in individuele gesprekken	p.4
Mondelinge communicatie naar groepen	p.6
Mondelinge communicatie in andere talen	p.9

# Effectieve mondelinge communicatie vereist goede voorbereiding

Of het nu gaat om een individuele gesprek met een werknemer, een presentatie voor een groep, een persconferentie of een telefoongesprek in het Nederlands of een andere taal; mondeling goed voor de dag komen is lastig, maar belangrijk om toch goed te doen. Deze toolbox helpt u om uw mondelinge communicatie zorgvuldig en correct aan te pakken.



## Gesprekshandleidingen

Naast de tools hieronder, hebben we op Rendement Online ook een groot aantal gesprekshandleidingen beschikbaar, voor allerlei mogelijke situaties. [Bekijk hier de gesprekshandleidingen.](#)

## Stap 1 Download de interactieve checklist



CHECKLIST

[Verbeter uw mondelinge communicatie in vier stappen](#)

De interactieve inhoudsopgave heeft u nu voor u. Hierin staan alle onderdelen van deze toolbox benoemd. Elke titel bevat de link naar het betreffende onderdeel op Rendement Online. Deze inhoudsopgave is ook te gebruiken als checklist: u kunt items afvinken als u wilt bijhouden welke onderdelen u heeft afgerond.

### Opmerkingen

## Stap 2 Mondelinge communicatie in het algemeen



VIDEO

[Het juiste communicatiemiddel voor formele berichten](#)

Volgens de wet mag u alle moderne communicatiemiddelen gebruiken voor formele berichten. Maar de verzender moet bewijzen dat het bericht ook daadwerkelijk ontvangen is. Jurry Brand licht de mogelijkheden toe, in 1 minuut. Bekijk de video.

### Opmerkingen

**ARTIKEL**

### [De effectiviteit van verschillende communicatielijnen](#)

We leven in een wereld met steeds meer, al dan niet digitale, communicatiemogelijkheden. 'Mooi', denkt u wellicht, 'des te meer manieren om te communiceren!'. Alle opties, en de snelheid van die opties, maken de communicatie echter niet direct eenvoudiger of effectiever. Al helemaal niet in (project)teams met meerdere personen. In dit verdiepingsartikel leest u hoe u al die communicatielijnen op een effectieve manier kunt onderhouden en gebruiken.

#### Opmerkingen

**INFOGRAPHIC**

### [Ruis in de communicatie](#)

Helder communiceren is een vak apart. Er kunnen namelijk op allerlei manieren storingen ontstaan. Deze 'ruis' kan bedoeld (intentioneel) of onbedoeld zijn (non-intentioneel), intern (binnen het communicatieproces) of extern (een externe factor). Dit schema laat zien waarom uw boodschap soms niet aankomt.

#### Opmerkingen

**ARTIKEL**

### [Communicatietechnieken voor managers](#)

'Ik kan het wel blijven herhalen, maar mijn medewerkers begrijpen het toch niet'... een uitspraak die u had kunnen bezigen? Vaak geven leidinggevendenden hun medewerkers de schuld als er iets niet goed gaat, maar de belangrijke eerste vraag is of zij er wel op een juiste manier over hebben gecommuniceerd aan hun medewerkers. In dit artikel leest u enkele handige technieken om daarvoor te zorgen.

#### Opmerkingen

**V & A**

### [Hoe herken ik foute argumentatie?](#)

Een argument lijkt hierbij op het eerste gezicht in orde, maar is het niet. Een discussie of overleg kan daardoor aardig worden geschaad. Als u zulke denkfouten in de argumentatie kunt herkennen en benoemen, is er al een hoop gewonnen. Sommige drogredenen worden namelijk bewust gebruikt om zaken te verhullen of anders voor te stellen. Aan de hand van deze Vraag & Antwoord kunt u de logica achter een redenering beter vinden en begrijpen, zodat u een stuk sterker in de discussie staat.

#### Opmerkingen

## Stap 3 Mondelinge communicatie in individuele gesprekken

**ARTIKEL**

### [Waarom zijn effectieve gesprekstechnieken zo belangrijk?](#)

Google eens op wat een manager of leidinggevende een goede of slechte leider maakt. Het woord dat verreweg het meest voorkomt in deze lijstjes is 'communicatie'. Communicatie kan het verschil maken tussen geïnspireerde, bevrogen medewerkers en gedemotiveerde werknemers die geen zin meer hebben om mee te denken met het wel en wee van uw organisatie. Het leren van effectieve gesprekstechnieken kan u helpen om in allerlei situaties te zorgen dat uw mondelinge communicatie het gewenste resultaat heeft. Dit verdiepingsartikel licht dit uitgebreid toe, en geeft herkenbare voorbeelden.

#### Opmerkingen

**CHECKLIST**

### [Gespreksvaardigheden: van luisteren tot feedback geven](#)

Of u met een gesprek het vooraf gestelde doel behaalt, hangt in sterke mate af van uw eigen gespreksvaardigheden. Gelukkig kunt u die met een aantal praktische tips prima verder ontwikkelen. Met behulp van deze checklist kunt u ervoor zorgen dat u met een gesprek het vooraf gestelde doel behaalt.

#### Opmerkingen



## GESPREKSHANDLEIDING

### [Voer een gedegen adviesgesprek](#)

Als professional voert u regelmatig gesprekken waarbij u een advies moet uitbrengen. Hoe goed uw advies soms ook is, als u dit niet op een goede manier brengt, kan het zo in de wind worden geslagen. Een goede voorbereiding en kennis van uw gesprekspartner en zijn verwachtingen van het gesprek en uw advies kunnen u helpen om het advies goed te laten landen. Gebruik deze gesprekshandleiding om een gedegen adviesgesprek te voeren.

#### Opmerkingen



## NIEUWS

### [Een positieve draai geven aan een grimmig gesprek](#)

Professionals zitten regelmatig met diverse partijen om de tafel. Die partijen hebben allemaal hun eigen agenda en belangen. Het is dan ook onvermijdelijk dat men soms lijnrecht tegenover elkaar komt te staan. De tips in dit nieuwsartikel kunnen helpen om een gesprek dat de verkeerde kant opgaat weer bij te sturen.

#### Opmerkingen



## ARTIKEL

### [Laat slechtnieuwsgesprekken toch goed verlopen](#)

Slechtnieuwsgesprekken zijn waarschijnlijk de gesprekken waar u het meest tegen opziet. U moet in zulke gesprekken namelijk iets vertellen wat niet leuk gevonden gaat worden. Toch zijn dit qua structuur en gespreksverloop misschien wel de makkelijkste formele gesprekken om te houden: ze verlopen meestal via hetzelfde, voorspelbare patroon. Het is de uitdaging om dit patroon te herkennen en daar op de juiste manier op in te spelen. Dit verdiepingsartikel beschrijft dat patroon, en hoe u het beste om kunt gaan met alle fases ervan.

#### Opmerkingen

**NIEUWS**

### [Spelregels voor een discussie tussen werknemers](#)

Het kan gebeuren dat er tussen collega's een discussie ontstaat. Het is dan belangrijk om overtuigend te argumenteren. Een discussie is meestal mondeling, maar kan ook ontstaan bij digitale communicatie. De oorzaak is dan het ontbreken van non-verbale signalen. In dit nieuwsartikel leest u hoe u een discussie zo vruchtbaar mogelijk kunt laten verlopen.

#### Opmerkingen

## Stap 4 Mondelinge communicatie naar groepen

**NIEUWS**

### [Overtuigen met een kort en krachtig verhaal](#)

Lange vergaderingen, miscommunicatie op de werkvloer of projecten die maar niet van de grond komen, bent u liever kwijt dan rijk. Een belangrijke oorzaak hiervan is de drang naar volledigheid. U brengt hierin verandering door kort, helder en overtuigend uw verhaal te vertellen en anderen te overtuigen. De eerste stap is stilstaan bij uw publiek. Zet die eerste stap met behulp van de informatie in dit nieuwsartikel.

#### Opmerkingen

**ARTIKEL**

### [Zo maakt u een gesprek met een groep effectiever](#)

Voert u een gesprek niet met één persoon, maar met een groep mensen, dan wordt het gelijk veel moeilijker om dit gesprek echt effectief te laten zijn. U weet dat u uw manier van communiceren moet aanpassen aan de ontvanger. Maar als er tien ontvangers zijn, met allemaal hun eigen voorkeursstijl, hoe doet u dit dan? Dit verdiepingsartikel helpt u op weg om het gesprek aan te gaan met een groep, en toch uw boodschap over te brengen.

#### Opmerkingen

**INFOGRAPHIC**

### [Valkuilen bij een hybride lezing](#)

Met de groeiende populariteit van thuiswerken komt het ook vaker voor dat mensen conferenties, lezingen en seminars vanuit huis bijwonen. Organiseert u zo'n hybride bijeenkomst, voorkom dan dat u in één van de valkuilen trapt die in deze infographic staan weergegeven.

#### Opmerkingen

**NIEUWS**

### [Voorkom gapen en knikkebollen bij online presentatie](#)

Mensen die zeggen dat ze bij een online presentatie even goed bij de les kunnen blijven als bij een fysieke presentatie, nemen waarschijnlijk een loopje met de waarheid. Bij het geven van een online presentatie moet de spreker dan ook wat extra trucs uit de hoge hoed trekken. Dit nieuwsartikel onthult enkele van die trucs.

#### Opmerkingen

**NIEUWS**

### [Mogelijke misverstanden, met dank aan managementtaal](#)

Soms lijken werknemers – ondanks vlammende betogen van hun manager – bijzonder ongemotiveerd om te doen wat hun gevraagd is. De kans is groot dat het 'mooie praatje' bol stond van de managementtaal. Werknemers hebben hierdoor vaak geen idee wat de bedoeling is én wat hun rol is. Lees in dit nieuwsartikel hoe u op uw woorden kunt letten, zodat dit u niet overkomt.

#### Opmerkingen

**INFOGRAPHIC**[Een webinar organiseren](#)

Wilt u een seminar van uw organisatie bereikbaar maken voor een groter publiek, dat bijvoorbeeld verder weg woont of thuiswerkt? Organiseer dan een webinar! Technisch is er een hoop mogelijk, maar er komt bij het organiseren van een webinar ook een hoop kijken. Bekijk het in deze infographic.

**Opmerkingen****INFOGRAPHIC**[Persconferentie](#)

Een complex onderwerp, belangrijk nieuws dat veel mensen aangaat of gewoon een productpresentatie: er zijn verschillende redenen om een persconferentie te beleggen. Bekijk in deze infographic waar u op moet letten bij deze mondelinge toelichting van uw persbericht.

**Opmerkingen****ARTIKEL**[Zakelijke podcast: waar moet u op letten?](#)

Het is belangrijk om te communiceren met zakelijke relaties, en daarbij kunnen podcasts een handig middel zijn. Dit zijn een soort radio-uitzendingen over een bepaald onderwerp. Uw organisatie kan ze in eigen beheer produceren en op allerlei kanalen publiceren. Maak daarvoor wel eerst een goed plan. Dit verdiepingsartikel helpt u op weg bij het opstellen daarvan.

**Opmerkingen**



## Stap 5 Mondelinge communicatie in andere talen



V & A

### [Kunnen wij Engels verplichten binnen de organisatie?](#)

Als uw organisatie statutair in Nederland is gevestigd, zullen in ieder geval de officiële documenten in het Nederlands beschikbaar moeten zijn. Het is wel voor te stellen dat Engels als voertaal handig is in een internationaal opererende organisatie. Maar om het verplicht te stellen, is een wel erg vergaande stap. In deze Vraag & Antwoord leest u wanneer het wel, en wanneer het niet toegestaan is.

#### Opmerkingen



NIEUWS

### [Deel managers zegt 'no way' tegen Engels op werk](#)

Voor werknemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn, is zeker niet bij alle organisaties draagvlak. Sterker nog: een deel van de leidinggevendenden weigert zelfs om Engels te spreken met werknemers. Hun argumenten leest u in dit nieuwsartikel.

#### Opmerkingen



NIEUWS

### [Tips om Engels te spreken zonder Nederlands accent](#)

Op de werkvloer is het niet ongebruikelijk om af en toe een woordje Engels te moeten spreken. Denk aan het contact met collega's uit het buitenland of een klant die geen Nederlands spreekt. Maar afkomen van dat steenkolenengels is nog niet zo makkelijk. Vooral de uitspraak van de th-klank blijft een uitdaging. Dit nieuwsartikel bevat handige tips om minder Nederlands te klinken in het Engels.

#### Opmerkingen

**NIEUWS**

### [Beleefd taalgebruik bij telefoneren in het Engels](#)

In Nederland in het Engels geholpen worden is bij sommige organisaties heel gewoon. In de horeca en bij sommige winkelketens bijvoorbeeld. Maar ook in het bedrijfsleven en onderwijsinstellingen kan Engels de voertaal zijn. Toch kan het afhandelen van telefoontjes in het Engels nog wel eens stroef verlopen. Met de standaardzinnen in dit nieuwsartikel kunt u Engelse telefoongesprekken een stuk soepeler laten verlopen.

#### Opmerkingen

**NIEUWS**

### [Veel mensen spreken überhaupt geen Duits](#)

Duitsland is voor Nederland nog steeds het belangrijkste exportland. Een goede kennis van de Duitse taal is dan ook zeer belangrijk, zeker voor organisaties die in het grensgebied met Duitsland opereren. Jaarlijks wordt de Dag van de Duitse taal georganiseerd, bedoeld om het Duits te promoten. Lees in dit nieuwsartikel waarom kennis van deze taal ook voor uw organisatie nog steeds relevant kan zijn.

#### Opmerkingen

**NIEUWS**

### [Apps om snel een vreemde taal te leren](#)

Het aanleren van een vreemde taal is vandaag de dag minder tijdrovend. Met verschillende gratis apps leert u snel en eenvoudig, wanneer het u uitkomt, de taal van uw keuze. Bovendien maakt het interactieve aspect het leren leuker. Dit nieuwsartikel zet enkele veelgebruikte apps op een rijtje.

#### Opmerkingen

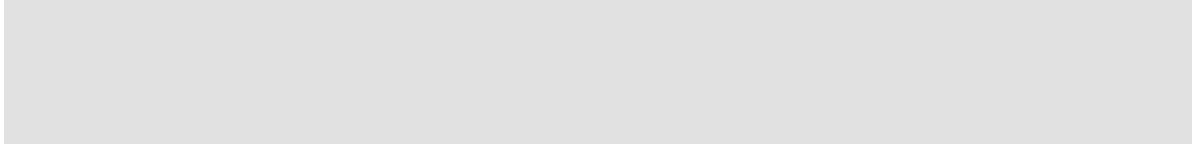


ARTIKEL

## Effectiever internationaal telefoneren

U kunt zich vast wel redden als u een eenvoudige e-mail of brief in het Engels of Duits moet opstellen. Maar het wordt wat anders als u moet praten in een vreemde taal. Wat gaat dat snel! Telefoneren in een andere taal of met een gesprekspartner uit een andere cultuur, is vooral een kwestie van een goede voorbereiding en een portie lef. Verdiep u in de cultuur en oefen in de vreemde taal, zodat u uw schroom overwint. In dit verdiepingsartikel leest u voorbeelden van telefoonetiquette in verschillende talen, en nog meer tips om het telefoongesprek zo effectief mogelijk te laten verlopen.

### Opmerkingen



#### **Toch nog vragen?**

Als u na het bestuderen van deze toolbox nog vragen heeft over mondelinge communicatie, kunt u die voorleggen aan de adviseurs van de adviesdesk. Stel als abonnee gratis uw vraag via [rendement.nl/adviesdesk](https://rendement.nl/adviesdesk) en ontvang binnen vijf werkdagen een antwoord.