**Verbale en**

**non-verbale communicatie**

**Ontvanger**

**Zender**

**Met zijn referentiekader:**

* **Waarden en normen**
* **Gevoelens**
* **Vroegere ervaringen**
* **Verwachtingen**

**Met zijn referentiekader:**

* **Waarden en normen**
* **Gevoelens**
* **Vroegere ervaringen**
* **Verwachtingen**