

Het Communicatieproces



Inleiding

Communiceren doen we allemaal, de hele dag door en op verschillende manieren (schriftelijk, mondeling en met gebaren). We zouden ons werk nooit kunnen uitvoeren als we niet meer zouden communiceren met elkaar. Immers, hoe zou je de ander iets moeten uitleggen zonder daarbij te praten of aanwijzingen te geven. Of, hoe moet je ooit begrijpen wat je baas bedoelt als hij niet communiceert met jou.

Wat is dat nou precies, dat communiceren? Communiceren is: het overbrengen van een boodschap (beeld) van de ene naar de andere persoon.

Zo'n beeld kan een instructie, uitleg, mededeling, vraag of opdracht zijn, maar ook bijvoorbeeld een melodie of een schreeuw. Steeds is het principe hetzelfde, je brengt van de een naar de ander een boodschap over. Het communiceren verloopt altijd volgens eenzelfde patroon. Dit noemen we het communicatiemodel. Hieronder zullen we de verschillende stappen uit dat model doorlopen.

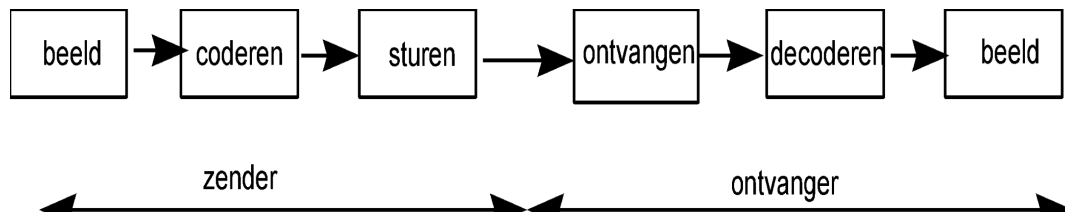
Het communicatiemodel

Om een beeld naar een ander over te brengen, is het in de eerste plaats noodzakelijk het te coderen. Zo'n codering kan heel verschillend zijn. Het overbrengen van een werkopdracht zal gebeuren door het onder woorden te brengen. In dit geval zijn woorden dus de code. Een melodie zal in notenschrift worden weergegeven. Om een nieuw te bouwen gebouw uit te beelden wordt vaak een maquette gemaakt. Nadat het beeld is gecodeerd, moet het worden verzonden. Dit zenden is bijvoorbeeld uitspreken van een zin en het afdrukken van een tekening. Uiteraard moet er dan ook een ontvanger zijn. Deze moet in staat en bereid zijn om het gecodeerde en uitgezonden beeld te ontvangen.

De volgende stap in het proces is nu, dat de code moet worden gedecodeerd. De woorden moeten worden begrepen, de tekening moet worden "gelezen". Tenslotte ontstaat er dan een beeld bij de ontvanger.

We kunnen dit geheel in schema brengen (wat op zichzelf weer een manier van coderen is).

Dit schema is:



Als alle aangegeven stappen zijn doorlopen, kunnen we in eerste instantie zeggen dat het communicatieproces voltooid is.

Er kunnen zich echter een aantal moeilijkheden en problemen tijdens het communiceren voordoen. Er zou anders ook niet zoveel over communicatie gesproken worden en denk ook aan het veel gebruikte woord communicatiestoornis.

Problemen bij het communiceren

Er ontstaan problemen als het beeld van de ontvanger niet gelijk is aan dat van de zender. Op vele plaatsen in het communicatieproces kan dan iets misgegaan zijn. In de eerste plaats is het denkbaar dat het beeld bij de zender zelf nog niet helemaal duidelijk is, als hij met zenden begint. Hij heeft nog niet alles helder op een rijtje staan of heeft de zaak nog niet goed overdacht.

Vervolgens is het mogelijk dat de zender niet zo erg goed kan coderen. Zijn woordenschat is te klein, zijn zinsbouw is niet zo goed of het dialect is onverstaanbaar. Dit gebeurt vaak bij mondelinge communicatie.

Een belangrijke oorzaak van problemen ontstaat in het kanaal waardoor de boodschap wordt uitgezonden. We spreken van ruis. Voorbeelden van ruis zijn:

- er wordt gesproken in een lawaaierige omgeving;
- er wordt koffie geschonken op het moment dat jij iets wil gaan zeggen;
- een voorbij denderende vrachtwagen die het spreken bijna onmogelijk maakt.

Bij ruis is dus altijd de vraag of de ander wel iets heeft ontvangen. Luistert de ander wel?

Vaak blijkt dit niet het geval. De ander is met zijn eigen gedachten bezig, is afgeleid of geïrriteerd. Soms ook luistert hij al niet meer omdat hij al vermoedt wat de ander wil gaan zeggen. Ruis wordt dus veroorzaakt omdat er blokkades optreden.

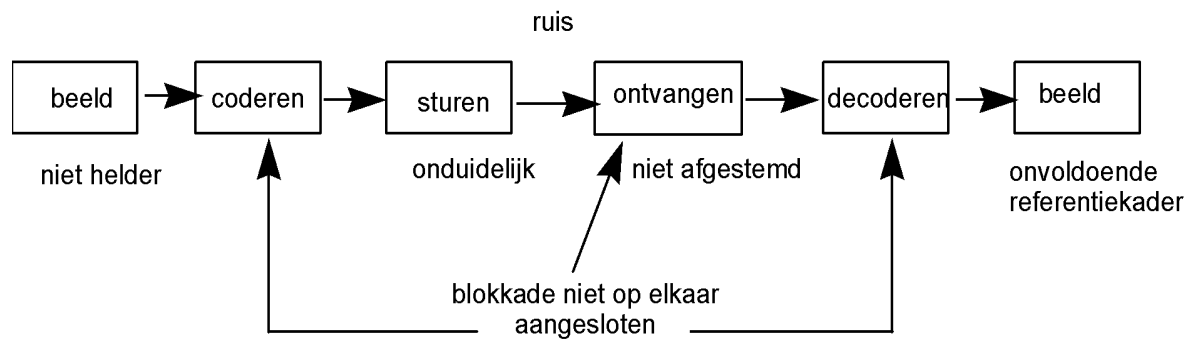
Wordt er wel geluisterd, dan is het de vraag of de ontvanger decodeert volgens dezelfde regels die de zender heeft gebruikt bij het coderen. Hier ligt een grote moeilijkheid in het communicatieproces.

Duidelijk is dit als bijvoorbeeld iemand in het Frans een boodschap uitzendt, terwijl de ontvanger alleen Nederlands verstaat. Dit ligt zo voor de hand dat iedereen het onmiddellijk als een storing herkent. Maar lang niet altijd is het zo eenvoudig. Soms realiseren we ons niet dat vaktaal of dialect bij sommige personen de communicatie kunnen belemmeren.

Wat de een onder verantwoordelijkheid van de operator verstaat, hoeft niet voor de ander te gelden.

Een volgende stap in het communicatieproces, is de vraag of de ontvanger de boodschap wel kan "plaatsen", heeft hij voldoende begrip van de achtergrond (referentiekader) van waaruit de boodschap wordt verzonden. Iemand die een verhaal van een mijnwerker hoort begrijpt het pas goed als hij zelf ooit eens onder de grond is geweest.

Wanneer we het nog eens opnieuw in een schema plaatsen ziet het er als volgt uit:



Wanneer we dit schema bekijken kun je je afvragen of er ooit wel iets goed verloopt tijdens het communiceren. In de praktijk blijkt het dan ook vaak mis te gaan en misschien nog vaker dan we ons realiseren.

Realiseer je de problemen die tijdens het proces zich voor kunnen doen en houdt er zoveel mogelijk rekening mee door:

- pas beginnen te praten als je je eigen beeld helder hebt;
- vermijd bij bepaalde groepen vaktaal en/of dialect;
- stop met praten als er ruis is;
- let op de ander of hij luistert, uit veel non-verbale reacties kun je afleiden of hij je begrijpt (manier van kijken, houding);
- geef zo nodig achtergrond informatie.

Niet alleen de zender kan ervoor zorgen dat de boodschap begrepen wordt, ook de ontvanger kan hierbij een rol spelen. Om te controleren of het beeld dat verzonden is goed ontvangen is kunnen we de ontvanger bijvoorbeeld vragen om een herhaling. In situaties waar het juist overkomen van de boodschap van levensbelang is (leger, scheepvaart), is het terug melden een vast onderdeel.

Ook in ons werk kunnen we controleren of het beeld is overgekomen en overeenstemt met het beeld dat bedoeld werd uit te zenden. De ontvanger kan dan simpelweg zoiets zeggen als: "zou je me nog eens kunnen zeggen wat jij verstaat onder...", of "wat betekent eigenlijk..."

Beide deelnemers aan het proces hebben belang bij een geslaagde communicatie. Toetsing kan door beide personen gebeuren en kan nauwelijks te vaak worden gedaan. Immers, onze communicatie zit vol met stoornissen.

Dus, we spreken van geslaagde communicatie als: het beeld van de ontvanger gelijk is aan het beeld van de zender, terwijl de zender dat weet.