



Foto: VLADGRIN. Shutterstock

COMMUNICATIE- THEORIE

Binnen de beroepspraktijk communiceer je veelvuldig. Je informeert zorgvragers, geeft advies of instrueert. Tijdens het communiceren heb je als doel dat de zorgvrager, je collega's of andere betrokkenen jouw boodschap begrijpen. Ook wil je de informatie die anderen jou verstrekken, juist kunnen interpreteren. Dit communicatieproces wordt door veel factoren beïnvloed. Zelfs als je niets zegt, communiceer je, bijvoorbeeld door de manier waarop je je armen kruist of door de afstand die je ten opzichte van je gesprekspartner inneemt. Ook hiermee geef je een boodschap af. Bovendien kan er tijdens de communicatie verwarring ontstaan. Je gesprekspartner en jij interpreteren elkaars boodschap dan niet op de bedoelde manier. Kennis over het communicatieproces zorgt dat je je bewust wordt van welke factoren een gesprek beïnvloeden en welke rol je hier zelf in speelt. Daarnaast biedt deze kennis handvatten om je communicatie af te stemmen op een specifieke doelgroep. De ene doelgroep of situatie vereist bijvoorbeeld schriftelijke communicatie, terwijl je bij een andere doelgroep meer lichaamstaal of gebaren zult gebruiken om je boodschap te ondersteunen.

LEERDOELEN

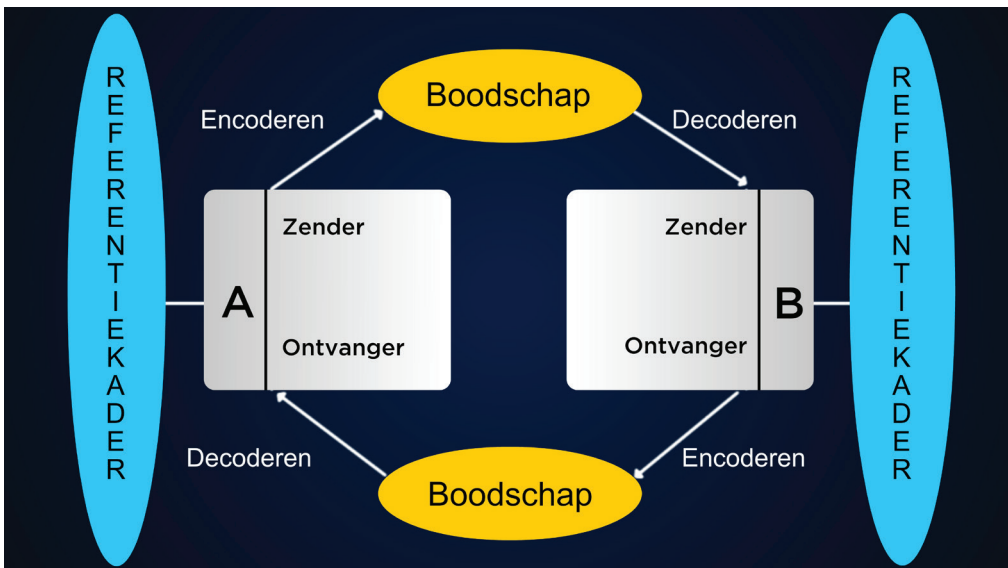
- Je kunt beschrijven hoe het communicatieproces verloopt en veelgebruikte termen hierbij, zoals encoderen en decoderen, uitleggen.
- Je kunt het verschil tussen verbale en non-verbale communicatie beschrijven en hier specifieke voorbeelden van geven.
- Je kunt aangeven hoe tijdens de communicatie verwarring kan ontstaan.
- Je kunt aangeven in welke zone specifieke communicatie plaatsvindt.
- Je kunt uitleggen hoe je als zorgverlener met overdracht en tegenoverdracht kunt omgaan.

1.1 Wat is communicatie?

Communicatie is een proces van informatie-uitwisseling. Om te kunnen communiceren zijn er minstens twee partijen nodig. Deze partijen worden de **zender** en de **ontvanger** genoemd. De zender is degene die de **boodschap** wil overbrengen. De ontvanger is degene die de boodschap ontvangt. Tijdens een gesprek wisselen deze twee partijen steeds van rol. Als degene die de boodschap ontvangt daarop reageert, dan verandert zijn rol van ontvanger naar zender. En dat gaat zo over en weer. Er is dan sprake van een terugkoppeling, ofwel **feedback** van communicatie.

1.1.1 Proces van communicatie

Om een boodschap over te brengen, moet degene die de boodschap geeft zijn best doen deze boodschap zo goed mogelijk uit te drukken. Dit noemen we **encoderen**. Daarnaast moet degene die de boodschap ontvangt zijn best doen om deze boodschap zo goed mogelijk te begrijpen. Dit noemen we **decoderen**. Een boodschap, informatie, kan door middel van taal (**verbaal**) worden overgebracht. Maar het kan ook **non-verbaal** gebeuren, door middel van lichaamstaal, gebaren of door je stem op een bepaalde manier te gebruiken. En er zijn ook onwillekeurige non-verbale boodschappen, zoals zweten en blozen.



Afbeelding 1.1 Proces van communicatie

1.1.2 Boodschap

Bij communicatie geeft één persoon een boodschap, die door een ander persoon wordt ontvangen. Die andere persoon geeft op zijn beurt weer een boodschap terug. Het zenden en ontvangen van een boodschap gebeurt meerdere keren tijdens het communiceren. Iemands rol verandert continu tijdens het communiceren. In een normaal gesprek zijn beide personen in feite tegelijkertijd zender en ontvanger. Er is continu sprake van interactie. Bij communicatie kan een boodschap zowel verbaal als non-verbaal zijn.

Als zorgverlener kun je verschillende doelen hebben met het zenden van een boodschap. Je kunt je collega's of de zorgvrager willen informeren of voorlichten, bijvoorbeeld over de gezondheidstoestand of een naderend onderzoek. Ook kun je zorgvragers of je collega's willen instrueren. Je leert ze dan stapsgewijs aan hoe ze bijvoorbeeld een bepaald materiaal kunnen hanteren of een handeling kunnen uitvoeren. Soms wil je een zorgvrager activeren, bijvoorbeeld om meer te gaan bewegen, om iets te ondernemen of om te stoppen met roken.

1.1.3 Encoderen

Een zender heeft een bepaalde gedachte. Deze gedachte verpakt hij in woorden en door de woorden uit te spreken, verstuurt hij een boodschap. Het verpakken van de boodschap noem je encoderen. Een zender kan zijn boodschap ook op andere manieren verpakken. Een journalist verpakt zijn boodschap bijvoorbeeld in een tekst voor een krant. Een kunstenaar verpakt zijn boodschap bijvoorbeeld in een schilderij. Een boodschap kan ook verpakt worden in lichaamstaal of houding. Een ontevreden zorgvrager verpakt zijn boodschap bijvoorbeeld door met zijn of haar armen over elkaar te zitten.

1.1.4 Decoderen

Als ontvanger decodeer je de boodschap. Dit betekent dat je een boodschap uitpakt en ontcijfert om te begrijpen wat de zender bedoelt.

Om te onthouden: een zender encodeert zijn boodschap. Een ontvanger decodeert de boodschap van de zender. Een zender kiest zijn eigen manier om de boodschap te verpakken. De ontvanger kiest daarop weer zijn eigen manier om de boodschap te ontcijferen. Het kan dus voorkomen dat een ontvanger de boodschap anders opvat dan de zender bedoeld had. Om erachter te komen wat de zender *precies* bedoelt, kan het nodig zijn dat de ontvanger vragen stelt.

Voorbeeld

Lieke wil een zorgvrager, meneer Dalou, vertellen dat hij zijn rollator niet op de gang mag laten staan. Dit blokkeert de vluchtroute in geval van brand. Lieke encodeert deze gedachte en zendt de boodschap: 'Meneer Dalou, u kunt uw rollator niet zo op de gang laten staan.' Meneer Dalou ontcijfert deze boodschap en interpreteert haar als een 'verbod'. Weer iets wat hij niet mag binnen dit verpleeghuis. Hij baalt er flink van hier 'opgesloten' te zitten.

Meneer Dalou encodeert deze gedachte en zendt de boodschap: 'Ik mag hier ook niks.' Lieke beseft dat de boodschap niet is overgekomen zoals ze bedoeld had. Het ging om de veiligheid, niet om een verbod. Ze encodeert deze gedachte en zendt de boodschap: 'Het gaat om de brandveiligheid, meneer Dalou. Als er brand uitbreekt, kunnen mensen struikelen over uw rollator.' Meneer Dalou ontcijfert deze boodschap en komt tot de conclusie dat het niet om weer een verbod gaat. Mensen die door zijn toedoen zouden omkomen bij een brand ... dat zou vreselijk zijn. Meneer Dalou zet deze gedachte om en zendt de boodschap: 'Oh, zeg dat dan meteen. In dat geval zet ik mijn rollator voortaan wel gewoon in mijn kamer.'

1.2 Vormen van communicatie

Om op een effectieve manier te communiceren, is het van belang dat alle vormen van communicatie begrepen worden. In veel gevallen is het genoeg dat de gesproken woorden (dit wordt mondelinge communicatie genoemd) begrepen worden. Toch zal het vaak voorkomen dat er ook informatie doorgegeven wordt via andere vormen van communicatie. Denk bijvoorbeeld aan non-verbale communicatie zoals lichaamstaal, of schriftelijke communicatie. Bij deze vormen van communicatie is het van belang om te kunnen inschatten wat nu precies bedoeld wordt. Vooral het non-verbale gedeelte van communicatie kan de betekenis van het verbale gedeelte dusdanig veranderen, dat het essentieel is dat ook dit deel begrepen wordt. Een moeilijkheid hierbij is dat er grote verschillen zijn in non-verbale communicatie tussen verschillende culturen. Het begrijpen van deze signalen is dus niet altijd even voor de hand liggend. Omdat je als zorgverlener in aanraking komt met heel veel verschillende mensen, is het zeer belangrijk dat je elkaar goed kunt begrijpen. Dit houdt ook in dat je de verschillende vormen van communicatie kunt onderscheiden en zelf kunt hanteren.

1.2.1 Verbale communicatie

Verbale communicatie is contact leggen door middel van woorden. Woorden kunnen op verschillende manieren worden geuit, zowel geschreven als gesproken. Als je praat, gebruik je je stem en woorden als communicatiemiddel. Wanneer je een brief schrijft, schrijf of typ je woorden. Gebarentaal valt ook onder verbale communicatie. De gebaren die gemaakt worden, hebben een vaste betekenis. De gebaren hebben dus een directe relatie met woorden.

Mondelinge communicatie

Mondelinge communicatie omvat alle communicatie waarbij we spreken. De personen die het gesprek voeren, hoeven hiervoor niet in levenden lijve aanwezig te zijn. Mondelinge communicatie kan bijvoorbeeld ook via de telefoon of Skype. Kenmerkend is dat er sprake is van tweerichtingsverkeer. Je zegt iets – de boodschap – en de ander reageert hierop. De ander kan dan direct om opheldering vragen als iets niet duidelijk is. Maar er zijn ook eenrichtingsvormen denkbaar, bijvoorbeeld een (opname) van een lezing.



Foto: Merel Hulzink

Afbeelding 1.2 Voorbeeld van mondelinge communicatie

Een voordeel van mondelinge communicatie is dat je kunt bepalen op welke toon je de boodschap overbrengt. De toon van je stem kan helpen om de boodschap op de juiste manier over te brengen. Intonatie, stemvolume en gebaren voegen iets toe aan wat je zegt.

Een nadeel van mondelinge communicatie is dat de persoon die de boodschap ontvangt, wellicht in korte tijd te veel informatie moet verwerken. De kans dat deze persoon, onder tijdsdruk, hoofdzaken en bijzaken van elkaar kan scheiden, is vrij klein. Ook denkt de ontvanger vaak dat hij alles heeft begrepen, terwijl dat achteraf toch niet zo blijkt te zijn.

Belangrijke aspecten van mondelinge communicatie

Taalgebruik afstemmen

Het is belangrijk dat je je taalgebruik afstemt op dat van de ander. De meeste mensen hebben een voorkeur voor een bepaald type woorden/termen. Dat kunnen gevoelstermen, visuele termen of gehoorstermen zijn:

- Een voeler spreekt in gevoelstermen en kan zijn gevoel gemakkelijk verwoorden, bijvoorbeeld: ‘Dit zit mij niet lekker, ik voel mij er niet prettig bij.’
- Iemand die visueel gericht is, drukt zijn gevoel voornamelijk uit in beeldtaal, bijvoorbeeld: ‘Ik zie het niet zitten om morgen terug te komen.’
- Iemand die een voorkeur heeft voor gehoorstermen, richt zich voornamelijk op geluiden en klanken, bijvoorbeeld: ‘Hoor ik het nou goed?’

Wanneer je een gesprek voert met iemand die voornamelijk specifieke termen gebruikt, is het belangrijk dat je ook op die manier reageert. Zo kan de andere persoon zich makkelijker herkennen in de boodschap die je wilt overbrengen.

Veronderstellingen

Een veronderstelling is een aanname, een zin die een actie of ervaring veronderstelt. Als je iemand vraagt: ‘Hoeveel last heb jij ervan?’, dan veronderstel je dat de ander ergens last van heeft. Wanneer je dezelfde vraag zonder veronderstelling stelt, luidt hij: ‘Heb jij er last van?’ Je moet je bewust zijn van de veronderstellingen die jouw uitspraken bevatten om misverstanden en onduidelijkheden te voorkomen.

Paralinguïstiek: de stem

Onder paralinguïstiek verstaan we de toon, intonatie, snelheid en duur waarmee mensen spreken. Wanneer je schreeuwt: 'Hé, kappen!', komt dat heel anders over dan wanneer je datzelfde fluistert. De toon waarop iets gezegd wordt, heeft dus invloed op de inhoud van wat er wordt gezegd. Afhankelijk van de situatie moet je een keuze maken of je op een normaal, hard of zacht volume praat. Als je voor een groep staat, kun je het beste wat luider spreken dan normaal. Ook als je iets wilt benadrukken, verhoog je het volume van je stem, om overtuigender over te komen. Wanneer je zachter gaat praten, wordt dat al snel geassocieerd met een serieuze of zware boodschap. Ook het gebruik van stiltes is belangrijk. De stilte nadat je de boodschap hebt verzonden, stelt de ontvanger in de gelegenheid om te verwerken wat je hebt gezegd. Intonatie is de nadruk die je op bepaalde woorden legt. Iemand die verschillende toonhoogtes gebruikt, is interessant om naar te luisteren. Als iemand constant op één toon praat, dwaal je als ontvanger al snel af. Het is daarom belangrijk dat je verschillende toonhoogtes gebruikt, duidelijk articuleert en geen stopwoorden gebruikt.

Schriftelijke communicatie

Schriftelijke communicatie is elke vorm van geschreven communicatie. Denk hierbij aan de tekst in folders, notulen, e-mails en brieven. Een notitieblaadje op je laptop plakken met de boodschap dat niemand eraan mag zitten, is ook een voorbeeld van schriftelijke communicatie.

Bij bijvoorbeeld ideeën en meningen is het belangrijk dat ze in correcte en duidelijke taal worden opgeschreven. Schriftelijke communicatie heeft veel voordelen. Een belangrijk voordeel is dat je de boodschap helder en duidelijk kunt formuleren. Je hebt tijd om na te denken over wat je wilt schrijven. Een ander voordeel is dat het een manier is om informatie in grote hoeveelheden te verspreiden. De artikelen in het personeelsblad of de interne nieuwsbrief zijn hier een voorbeeld van. Een nadeel van schriftelijke communicatie is dat er sprake is van eenrichtingsverkeer. Je weet niet of iemand de boodschap heeft ontvangen en hoe deze boodschap is overgekomen. Ook is schriftelijke communicatie onpersoonlijker dan bijvoorbeeld een gesprek.

De belangrijke verschillen tussen schriftelijke en mondelinge communicatie zijn:

- Wanneer je mondeling communiceert, is er sprake van tweerichtingsverkeer (er is sprake van wisselwerking). Bij schriftelijke communicatie is er over het algemeen sprake van eenrichtingsverkeer.
- Wanneer je mondeling communiceert, moet je rekening houden met de hoeveelheid informatie die je wilt overbrengen. De ontvanger kan niet alles onthouden. Bij schriftelijke communicatie kan de ontvanger de tijd nemen om alles rustig door te lezen, waardoor je meer informatie kunt overbrengen.
- Mondelinge communicatie kost je meestal meer tijd dan schriftelijke communicatie. In een e-mail kun je bijvoorbeeld een grote hoeveelheid informatie naar verschillende mensen versturen. Als je die informatie mondeling gaat overbrengen, kost dat meer tijd omdat je dezelfde boodschap verschillende keren moet vertellen.
- Mondelinge communicatie is persoonlijker. Wanneer je iets opschrijft (schriftelijke communicatie) kan dat al snel als onpersoonlijk overkomen. Een voordeel van de boodschap opschrijven is dat de zender langer kan nadenken over de formulering van die boodschap.



Foto: Merel Hulzink

Afbeelding 1.3 Manieren van non-verbale communicatie

1.2.2 Non-verbale communicatie

Non-verbale communicatie is het uitwisselen van boodschappen zonder woorden te gebruiken. Je pikt non-verbale signalen op, en je geeft ze ook af. Als je in een ander land bent en de taal niet spreekt, dan wijs je bijvoorbeeld aan wat je wilt kopen. De verkoper begrijpt wat je wilt hebben en pakt het voor je in. Hier is sprake van enkel non-verbale communicatie.

Wanneer je spreekt – verbale communicatie – is er ook altijd sprake van non-verbale communicatie. Een voorbeeld hiervan is wanneer je ‘ja’ zegt en tegelijkertijd met je hoofd knikt.

Non-verbale signalen mogen dat wat je zegt – verbale communicatie – niet tegenspreken. Een voorbeeld van signalen die elkaar tegenspreken, is dat je zegt dat je alle tijd hebt voor je gesprekspartner, maar ondertussen steeds naar de klok kijkt. Je gesprekspartner leidt uit jouw non-verbale signalen af dat je haast hebt en dus eigenlijk geen tijd voor hem hebt. Het verschilt per situatie of je als ontvanger meer let op de verbale of non-verbale communicatie. Als je wacht op een toetsresultaat dat door de docent wordt voorgelezen, is voor jou de verbale communicatie het belangrijkste. Je wilt vooral weten welk cijfer je precies gehaald hebt. In dat geval let je minder op de non-verbale communicatie.

Voorbeeld

De non-verbale signalen hebben meestal meer invloed op de ontvanger dan dat wat er verbaal wordt gezegd. Een voorbeeld hiervan is een zorgvrager die zegt dat hij geen pijn heeft, maar die vervolgens zijn ogen dichtknijpt van de pijn. Uit zijn gelaatsuitdrukking maak jij op dat hij wel degelijk pijn heeft. Zijn gelaatsuitdrukking (de ogen dichtknijpen) weegt dus veel zwaarder dan zijn woorden ('Nee, ik heb geen pijn').

Onderzoek bevestigt de impact van non-verbale communicatie. De resultaten van onderzoek naar communicatie lopen uiteen, maar alle onderzoekers lijken het eens te zijn over een aantal aspecten:

- slechts een klein deel van de informatie wordt overgebracht via de woorden zelf;
- iets meer informatie wordt overgebracht via je stem en intonatie;
- veel informatie wordt overgebracht via lichaamstaal.