



Beeld: VLADGRIN. Shutterstock

COMMUNICATIE- THEORIE

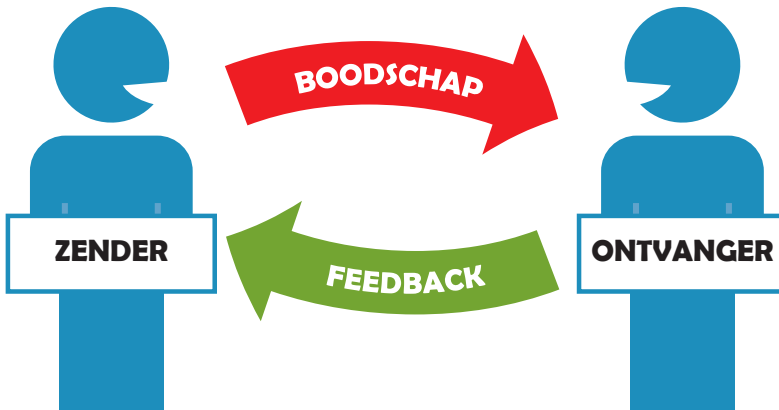
Binnen de beroepspraktijk communiceer je regelmatig. Je informeert zorgvragers, je geeft ze advies of instructies. Tijdens het communiceren heb je als doel dat de zorgvrager, je collega's of andere betrokkenen jouw boodschap begrijpen. Ook wil je de informatie die anderen jou verstrekken, juist kunnen 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 ervoor dat je je bewust wordt van welke factoren een gesprek beïnvloeden en welke rol je hierin zelf 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. Vanuit je rol als 'communicator' treed je op als aanspreekpunt. Je informeert, stelt vragen, ondersteunt en begeleidt zorgvragers. Hiervoor ontwikkel je communicatievaardigheden en leer je de communicatie af te stemmen.

LEERDOELEN

- Je kunt beschrijven hoe het communicatieproces verloopt en veelgebruikte termen hierbij, zoals coderen en decoderen, uitleggen.
- Je kunt de verschillende vormen van communicatie benoemen en 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 en de verschillende vormen van ruis toelichten.
- Je kunt aangeven in welke zone specifieke communicatie plaatsvindt.
- Je kunt de verschillende aspecten van communicatie herkennen.

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.



Afbeelding 1.1 Basisproces van communicatie: zender-boodschap-ontvanger-feedback

Beeld: PDQ Digital Media Solutions Ltd. Pearson Education Ltd

Als je in gesprek bent, veranderen de twee partijen steeds van rol. Als degene die de boodschap ontvangt reageert, dan wisselt zijn rol van ontvanger naar zender. En dat wisselt steeds weer. We spreken dan van **interactie**. Ook kan er sprake zijn van een terugkoppeling. Dat noemen we ook wel **feedback** van communicatie.

1.1.1 Proces van communicatie

Om een boodschap over te brengen, moet de zender van de boodschap wel zijn best doen die zo goed mogelijk over te brengen. Dit noemen we **coderen**. Ook moet de ontvanger die de boodschap ontvangt, zo veel mogelijk zijn best doen om de boodschap te begrijpen. Dit heet **decoderen**. Een boodschap, informatie, kan door middel van taal (**verbaal**) worden overgebracht. Je kunt ook een boodschap **non-verbaal** overbrengen. Dat gebeurt bijvoorbeeld met lichaamstaal, gebaren of door je stem aan te passen. Sommige boodschappen zijn onwillekeurig non-verbaal, denk aan zweeten en blozen.

1.1.2 Boodschap

Het zenden en ontvangen van een boodschap gebeurt meerdere keren als je communiceert. Iemands rol verandert dus ook steeds tijdens het communiceren. Als je in gesprek bent, zijn beide deelnemers aan het gesprek zowel de zender als de ontvanger. Eén persoon stuurt een boodschap, die door een ander persoon wordt ontvangen. Vervolgens zendt die andere persoon weer een boodschap terug. Er is hierdoor voortdurend sprake van interactie. Een boodschap kan zowel verbaal als non-verbaal zijn.

Als zorgverlener kun je meerdere doelen hebben met het zenden van een boodschap. Allereerst kun je je collega's of de zorgvrager informeren of voorlichten over iets, bijvoorbeeld over de gezondheidstoestand of een onderzoek. Daarnaast kun je zorgvragers of je collega's aanwijzingen geven. Je leert hun dan bijvoorbeeld stap voor stap aan hoe ze een bepaald voorwerp kunnen gebruiken of hoe ze een handeling moeten uitvoeren. Soms wil je echter een zorgvrager activeren. Dat kun je doen door iemand aan te sporen meer te gaan bewegen, om iets te ondernemen of bijvoorbeeld om te stoppen met roken.

1.1.3 Coderen

Als zender van een boodschap heb je een bepaalde gedachte die je wilt zenden. Deze gedachte verpak je in woorden en zodra je de woorden daadwerkelijk uitsprekt, verstuur je de boodschap. Dit verpakken van een boodschap, is coderen. Je kunt een boodschap op meerdere manieren verpakken, coderen. Een boodschap kan namelijk ook verpakt worden in je lichaamstaal of houding. Een ontevreden zorgvrager kan zijn boodschap verpakken door met zijn armen over elkaar te gaan zitten. Als de zender een journalist is, dan verpakt hij zijn boodschap bijvoorbeeld in een tekst voor een krant. Een kunstenaar ten slotte verpakt zijn boodschap bijvoorbeeld in een schilderij.

1.1.4 Decoderen

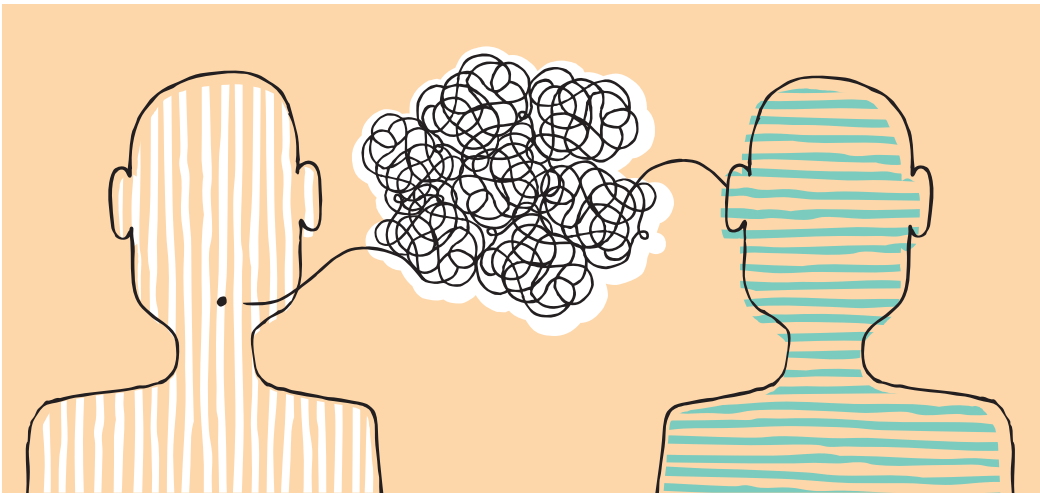
Als je als ontvanger een boodschap uitpakt en ontcijfert om te begrijpen wat de zender bedoelt, ben je aan het decoderen. Als ontvanger decodeer je dus de boodschap van de zender.

Onthoud: een zender codeert zijn boodschap. Een ontvanger decodeert vervolgens de boodschap van de zender. De zender kiest steeds zelf hoe hij zijn boodschap verpakt. De ontvanger kiest vervolgens weer zijn eigen manier om die boodschap

zo te ontcijferen dat hij de boodschap begrijpt. Hierdoor kan het gebeuren dat de ontvanger een boodschap anders ontcijfert dan de gedachte die de zender had met de boodschap. Het kan voor de ontvanger nodig zijn om erachter te komen wat de zender *precies* bedoelt. Dit kun je doen door als ontvanger vragen te stellen aan de zender.

1.1.5 Referentiekader

Coderen en decoderen lijken vanzelfsprekend, maar het zijn ingewikkelde processen. Naast de vaststaande betekenis van een woord, heeft het ook altijd een gevoelswaarde, die afhankelijk is van iemands eigen ervaring. Woorden maken deel uit van iemands **referentiekader**: een geheel van normen, waarden en opvattingen op basis waarvan we onze omgeving waarnemen, handelen en beoordelen. Door verschillen in referentiekaders kan een boodschap anders begrepen worden door de ontvanger dan hoe de zender de boodschap had bedoeld.



Afbeelding 1.2 Bij het coderen van een boodschap is ook het referentiekader van belang

Beeld: 168727, Shutterstock

Voorbeeld

Sanne en Willeke verzorgen samen mevrouw Hemels tijdens de ochtendzorg. Terwijl Sanne in gesprek gaat met mevrouw Hemels en haar alvast helpt met het uittrekken van de nachtkleding, vraagt ze aan Willeke: 'Wil jij even de handdoeken en schone kleding pakken?'

Sanne heeft in dit geval de gedachte gehad dat het handig zou zijn als Willeke de spullen pakt, aangezien zij al was gestart met het ontkleden van mevrouw Hemels. Deze gedachte heeft ze gecodeerd en de boodschap verzonden.

Willeke ontcijfert, decodeert, de boodschap en denkt: Waarom doet ze het niet zelf, mij weer lekker het werk laten doen! Ze codeert deze gedachte en zendt een boodschap aan Sanne: 'Pffff, lekker dan, dat kun je toch zelf ook wel doen?'

Sanne merkt de irritatie in de boodschap van Willeke en zet deze gedachte om in de volgende boodschap: 'Ik merk dat je geïrriteerd bent, maar ik vroeg het jou omdat ik al was begonnen met het ontkleden van mevrouw Hemels. We kunnen het ook omdraaien, dan zoek ik de spullen bij elkaar terwijl jij mevrouw Hemels alvast helpt.'

Willeke decodeert deze boodschap en beseft dat er geen reden tot irritatie is. Ze heeft te snel conclusies getrokken en biedt haar excuses aan.

1.2 Vormen van communicatie

Het is belangrijk om alle vormen van communicatie te begrijpen zodat je op een effectieve manier communiceert. Vaak is het voldoende om de gesproken woorden te begrijpen. Dit noemen we mondelinge communicatie. Naast mondelinge communicatie kan het ook voorkomen dat informatie doorgegeven wordt via andere vormen van communicatie, zoals non-verbale communicatie. Bij non-verbale communicatie kun je bijvoorbeeld denken aan lichaamstaal. Het is bij deze vormen van communicatie belangrijk dat je inschat wat er precies bedoeld wordt. Vooral bij non-verbale communicatie kan de betekenis van het gesproken (verbale) gedeelte zo veranderen, dat het belangrijk is te begrijpen wat het verbale deel inhoudt. Er zijn echter grote verschillen in non-verbale communicatie tussen verschillende culturen. Dat maakt het extra lastig. Het begrijpen van deze signalen is dus niet altijd voor de hand liggend. Als zorgverlener kom je in aanraking met heel veel verschillende mensen en culturen, daarom is het zeer belangrijk dat je elkaar goed begrijpt. Dit houdt ook in dat je de verschillende vormen van communicatie (verbaal, non-verbaal) goed moet kunnen onderscheiden en ook zelf kunt hanteren.

1.2.1 Verbale communicatie

Woorden kunnen op verschillende manieren worden geuit, zowel geschreven als gesproken. Verbale communicatie is contact leggen met woorden. Als je praat, gebruik je je stem in combinatie met woorden als communicatiemiddel. Schrijf je een e-mail, dan schrijf of typ je woorden. Een ander voorbeeld van verbale communicatie is gebarentaal. Alle gebaren die gemaakt worden, hebben een vaste betekenis. De gebaren hebben daardoor dus een directe relatie met woorden.

Mondelinge communicatie

Alle communicatie waarbij we spreken, noemen we mondelinge communicatie. Mondelinge communicatie kan bijvoorbeeld ook via de telefoon of Skype; de personen die het gesprek voeren, hoeven dus niet in levenden lijve aanwezig te zijn. Een kenmerk is: er is sprake van tweerichtingsverkeer. Je zegt iets – de boodschap – en de ander reageert hierop. Degene die reageert, kan dan direct om opheldering vragen als iets niet duidelijk is. Soms is er echter sprake van eenrichtingsverkeer, bijvoorbeeld bij (een opname van) een lezing.

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



Afbeelding 1.3 Voorbeeld van mondelinge communicatie

Beeld: Shutterstock

Een nadeel van mondelinge communicatie is dat de persoon die de boodschap ontvangt misschien in korte tijd wel te veel informatie moet verwerken. Het is dan lastig voor deze persoon om, onder tijdsdruk, hoofdzaken en bijzaken van elkaar te scheiden. Ook denkt de ontvanger vaak dat hij alles wat er gezegd is snapt, terwijl dat achteraf toch niet zo blijkt te zijn.

Belangrijke aspecten van mondelinge communicatie

Taalgebruik afstemmen

Stem je taalgebruik af op het taalgebruik van de ander. De meeste mensen hebben namelijk een voorkeur voor bepaalde woorden/termen. Denk aan gevoelstermen, visuele termen of gehoorstermen, zoals deze:

- Een voeler spreekt vooral in gevoelstermen en kan zijn gevoel gemakkelijk verwoorden, bijvoorbeeld met deze zin: ‘Dit zit mij niet lekker, ik voel mij er niet prettig bij.’
- Is iemand meer visueel gericht, dan drukt hij zijn gevoel voornamelijk uit in beeldtaal, bijvoorbeeld: ‘Ik zie het niet zitten om morgen terug te komen.’
- Heeft iemand meer voorkeur voor gehoorstermen, dan richt diegene zich voornamelijk op geluiden en klanken, bijvoorbeeld: ‘Hoor ik het nou goed?’

Voer je dus een gesprek met iemand die vooral specifieke termen gebruikt, dan is het belangrijk dat jij vervolgens ook op die manier reageert. Dan kan de ander zich makkelijker herkennen in de boodschap die je wilt overbrengen.

Interpreteren

Verbale communicatie kan misgaan als de ontvanger de woorden anders of verkeerd interpreteert. Om interpretatiefouten te voorkomen, is het van belang regelmatig gebruik te maken van feedback. Interpretatiefouten kunnen bijvoorbeeld ontstaan bij het gebruiken van:

- moeilijke woorden die de ander niet kent of vakjargon (vaktaal);

- abstracte of onduidelijke woorden, zoals flexibiliteit, betrokkenheid, proactief;
- woorden die een mening of emotie uitdrukken, zoals stom, leuk, zwaar, geweldig;
- woorden die emoties en nare herinneringen kunnen oproepen, zoals verslaving, zelfdoding, echtscheiding, huiselijk geweld;
- woorden die meerdere betekenissen hebben, zoals arm (lichaamsdeel/niet rijk) of kussen (hoofdkussen/zoenen).

Veronderstellingen

Wanneer je aan iemand het volgende vraagt: ‘Hoeveel last heb jij ervan?’, dan veronderstel je dat de ander ergens last van heeft. Een veronderstelling is een aanname, een zin die een actie of ervaring veronderstelt. Als je dezelfde vraag nu eens zonder veronderstelling stelt, dan luidt hij als volgt: ‘Heb jij er last van?’ Om misverstanden en onduidelijkheden te voorkomen is het dus erg belangrijk je bewust te zijn van de veronderstellingen die je uitspreekt.

Toon

Onder toon verstaan we intonatie, volume, snelheid en de duur waarmee mensen spreken. Als je bijvoorbeeld schreeuwt: ‘Hé, kappen!’, dan komt dat heel anders over dan als je datzelfde op fluisterton zegt. De toon waarop je iets zegt, heeft dus vervolgens invloed op de inhoud van wat er wordt gezegd. Bij intonatie leg je de nadruk op bepaalde woorden. Iemand die verschillende toonhoogtes gebruikt, is interessant om naar te luisteren. Praat je namelijk constant op één toon, dan dwalen de gedachten van de ontvanger snel af. Daarom is het belangrijk dat je verschillende toonhoogtes gebruikt, altijd duidelijk articuleert en geen stopwoorden gebruikt. Of je vervolgens op een normaal, hard of zacht volume praat, hangt af van de situatie. Sta je voor een groep, dan kun je het beste wat harder spreken dan normaal. Wil je iets benadrukken, dan verhoog je juist het volume van je stem. Zo kom je overtuigender over. Ga je juist zachter praten, dan wordt dat al snel geassocieerd met een zware of serieuze boodschap. Daarnaast is het gebruik van stiltes belangrijk. Laat je een stilte vallen nadat je de boodschap hebt verzonden, dan geef je de ontvanger bewust de tijd om te verwerken wat je net hebt gezegd.

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.

Belangrijke verschillen tussen schriftelijke en mondelinge communicatie zijn:

- Wanneer je mondeling communiceert, is er meestal 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 zou 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 voor-