
Eindredactie
Klaas Schermer
Ron van Hogen
Irma Onrust



Voor hulp- en dienstverleners

Communicatie Compleet

**Studieboek voor het hbo, met theorie,
praktijkvoorbeelden en opdrachten**



Noordhoff Uitgevers



Eerste druk

Communicatie Compleet Voor hulp- en dienstverleners

Studieboek voor het hbo, met theorie,
praktijkvoorbeelden en opdrachten

Barbara Buijten, Rien Elling, Herman Frijlink,
Mirjam Groen, Ron van Hogen (red.), Irma Onrust (red.),
Klaas Schermer (red.), Dorien Schilder

Eerste druk

Noordhoff Uitgevers Groningen / Houten

Omslagontwerp: Welmoet de Graaf

Omslagbeeld: iStockphoto

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13,
9700 VB Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

Met betrekking tot sommige teksten en/of illustratiemateriaal is het de uitgever, ondanks zorgvuldige inspanningen daartoe, niet gelukt eventuele rechthebbende(n) te achterhalen. Mocht u van mening zijn (auteurs)rechten te kunnen doen gelden op teksten en/of illustratiemateriaal in deze uitgave dan verzoeken wij u contact op te nemen met de uitgever.

Deze uitgave is gedrukt op FSC-papier.

0 / 14

© 2014 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische veeleenvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01-85284-9

ISBN 978-90-01-81673-5

NUR 810

Woord vooraf

Hulp- en dienstverlening gaat uit van een professioneel contact tussen hulpvrager en hulp- of dienstverlener. Professionele hulp- en dienstverlening is gericht op het doel dat zij in samenwerking nastreven: het probleem van de hulpvrager oplossen of beter beheersbaar maken. Om dit doel te bereiken, weet de hulpverlener een vertrouwensband met de hulpvrager op te bouwen en gaat hij methodisch te werk.


Onder hulpverleners verstaan we in dit boek: maatschappelijk werkers/ dienstverleners (mwd'ers), sociaalpedagogisch hulpverleners (sph'ers) en sociaaljuridisch dienstverleners (sjd'ers). Waar we de term 'hulpverlener' gebruiken, bedoelen we nadrukkelijk ook de dienstverlener.

Deze editie van *Communicatie Compleet* is gemaakt voor studenten in de hulp- en dienstverlening. Het boek bestaat uit eenentwintig hoofdstukken in vijf delen, waarmee zij zich kunnen bekwaamen in alle vormen van communicatie waarmee zij in hun beroepspraktijk worden geconfronteerd. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met opdrachten.

Bij dit boek hoort de website: www.communicatiecompleetvoorhulpverleners.noordhoff.nl. Daar kan de docent de uitwerkingen bij alle vragen en opdrachten uit het boek terugvinden. Verder bevat de website samenvattingen, checklists, extra opdrachten en taaltoetsen op het gebied van formuleren, spelling en interpunctie. Dit extra materiaal is ook toegankelijk voor studenten.



Aan dit boek hebben naast ons de volgende auteurs meegeschreven: Barbara Buijten, Rien Elling, Herman Frijlink, Mirjam Groen en Dorien Schilder. Zonder hun bijdrage zou dit boek niet compleet zijn geworden. Barbara Buijten bedankt Indira Huliselan, Noah Huliselan en Romy Snell voor hun enthousiasme en Martijn Dresselaars voor zijn meedenken over de praktijkvoorbeelden. Mirjam Groen bedankt Tineke Vorstman, Erik Ramaker en Sonja Aalbers voor het kritisch meelezen en aanleveren van praktijkvoorbeelden voor het hoofdstuk over reflecteren. Klaas Schermer wil van harte bedanken voor hun informatie en advies: Ellen Bruggeman, Mariëtte van Hees, Priska Hoek, Alice Nieuweboer, Zaed Nurin, Wigbert Schulte, Marlie Tebarts en Inge Tijssen. De dank van Dorien Schilder gaat uit naar Anjo Braamse en Petra de Bil voor hun betrokkenheid: zij hebben meegedacht, meegelezen en voorbeeldmateriaal aangedragen.



Het Nederlands kent vrouwelijke en mannelijke woordvormen (schrijver, schrijfster enzovoort) en verwijzingen naar die vormen (hij, zijn en zij, haar). In dit boek gebruiken we mannelijke vormen in een neutrale hoedanigheid, zonder onderscheid te willen maken tussen mannen en vrouwen. Wij hopen dat *Communicatie Compleet* studenten en studentes in de hulp- en dienstverlening in gelijke mate zal helpen bij de communicatieve aspecten van hun werk.

Amsterdam, januari 2014

De redacteurs,

Klaas Schermer
Ron van Hogen
Irma Onrust

Inhoud

Studiewijzer 11

DEEL 1

Communicatie als proces 15

1 Communicatiemodel 17

- 1.1 Wat is de relatie tussen communicatie en taal? 18
- 1.2 Wat zijn de doelen van communicatie? 19
- 1.3 Hoe verloopt het communicatieproces? 20
- 1.4 Waarom is het belangrijk de context van communicatie te kennen? 27
- 1.5 Waardoor kan communicatie mislukken? 28
- 1.6 Wat wordt bedoeld met non-verbale communicatie? 30
Vragen en opdrachten 32

2 Culturele aspecten van communicatie 35

- 2.1 Wat is cultuur? 36
- 2.2 Hoe wordt cultuur doorgegeven? 37
- 2.3 Wat is organisatiecultuur? 41
- 2.4 Welke invloed heeft cultuur op communicatie? 42
Vragen en opdrachten 47

DEEL 2

Mondelinge communicatie 49

3 Basisvaardigheden voor mondelinge communicatie 51

- 3.1 Wat zijn de doelen van professionele mondelinge communicatie? 52
- 3.2 Welke rollen zijn er en hoe worden ze verdeeld? 52
- 3.3 Welke professionele vormen van mondelinge communicatie zijn er? 54
- 3.4 Welke basisvaardigheden zijn nodig voor een professioneel gesprek? 56
- 3.5 Wat zijn de basisvaardigheden voor een mondelinge presentatie? 62
- 3.6 Gespreksaspecten 62
Vragen en opdrachten 64

4 Interview 67

- 4.1 Welke kenmerken heeft het interview? 68
- 4.2 Welke varianten van het interview kunnen we onderscheiden? 68
- 4.3 Hoe is een goed interview opgebouwd? 71
- 4.4 Wat zijn de valkuilen bij interviews? 74
- 4.5 Tips voor een goed interview 75
[Vragen en opdrachten 76](#)

5 Slechtnieuwsgesprek 79

- 5.1 Welke kenmerken heeft het slechtnieuwsgesprek? 80
- 5.2 In welke situaties voeren we een slechtnieuwsgesprek? 81
- 5.3 Hoe is een slechtnieuwsgesprek opgebouwd? 81
- 5.4 Wat zijn de valkuilen bij slechtnieuwsgesprekken? 83
- 5.5 Tips voor een slechtnieuwsgesprek 84
[Vragen en opdrachten 85](#)

6 Teamoverleg 89

- 6.1 Welke kenmerken heeft het teamoverleg? 90
- 6.2 Welke vormen van teamoverleg kunnen we onderscheiden? 91
- 6.3 Wat zijn de vaste elementen bij formeel teamoverleg? 92
- 6.4 Wat zijn de valkuilen bij teamoverleg? 95
- 6.5 Tips bij teamoverleg 95
[Vragen en opdrachten 97](#)

7 Onderhandelingsgesprek 99

- 7.1 Welke kenmerken heeft het onderhandelingsgesprek? 100
- 7.2 Welke factoren spelen een rol bij onderhandelingsstrategieën? 102
- 7.3 Welke onderhandelingsvarianten zijn er? 105
- 7.4 Wat zijn de valkuilen bij onderhandelingsgesprekken? 106
- 7.5 Tips voor een onderhandelingsgesprek 106
[Vragen en opdrachten 107](#)

8 Mondelinge presentatie 109

- 8.1 Welke kenmerken heeft de presentatie? 110
- 8.2 Welke varianten van de presentatie kunnen we onderscheiden? 110
- 8.3 Hoe is een goede presentatie opgebouwd? 111
- 8.4 Wat zijn de valkuilen bij mondelinge presentaties? 116
- 8.5 Tips voor een mondelinge presentatie 117
 - Vragen en opdrachten 118

DEEL 3

Schriftelijke communicatie 121

9 Schriftelijk rapporteren 123

- 9.1 Waarom zou iemand jouw tekst willen lezen? 124
- 9.2 Hoe schrijf je voor een lezer met weinig tijd? 126
- 9.3 Waarom zou de lezer jou geloven? 129
- 9.4 Waarop moet je letten bij elk onderdeel van het rapport? 138
- 9.5 Checklist vaste onderdelen rapport 142
 - Vragen en opdrachten 145

10 Nieuwe media in de hulpverlening 149

- 10.1 Wat verstaan we onder nieuwe media en wat is hun functie? 150
- 10.2 Wat is het doel van nieuwe media en wie zijn hun gebruikers? 151
- 10.3 Hoe gebruik je nieuwe media? 151
- 10.4 Wat zijn de voor- en nadelen van het gebruik van nieuwe media? 153
- 10.5 Hoe ga je om met nieuwe media? 154
 - Vragen en opdrachten 155

DEEL 4

Communicatie binnen de hulpverlening 157

11 Hulp verlenen 159

- 11.1 Wat is hulpverlening? 160
- 11.2 Waar richt de hulpverlener zich op? 166

- 11.3 Hoe werk je als hulpverlener? 169
- 11.4 Over welke competenties moet je als hulpverlener beschikken? 178
[Vragen en opdrachten 183](#)

12 Begeleiden en ondersteunen 187

- 12.1 Wat is psychologische begeleiding? 188
- 12.2 Wat is 'coaching' en welke rol heeft de professional? 190
- 12.3 Wat is psychosociale begeleiding? 196
- 12.4 Wat is 'mediation' en welke rol heeft de professional? 198
- 12.5 Wat is de zin van dwang bij hulpverlening? 201
[Vragen en opdrachten 204](#)

13 Plannen voor hulp- en dienstverlening 207

- 13.1 Stap 1 Doe de intake 208
- 13.2 Stap 2 Bepaal de leefsituatie 210
- 13.3 Stap 3 Analyseer de probleemsituatie 212
- 13.4 Stap 4 Definieer het probleem 215
- 13.5 Stap 5 Formuleer de doelstelling 215
- 13.6 Stap 6 Bedenk het plan van aanpak 216
- 13.7 Stap 7 Bespreek het plan met de cliënt 217
- 13.8 Stap 8 Evalueer het resultaat en het proces; pas het plan aan 218
- 13.9 Checklist plan voor hulp- en dienstverlening 219
[Vragen en opdrachten 220](#)

14 Een hulpverleningsgesprek voeren 223

- 14.1 Hoe voer je een adviserend hulpverleningsgesprek? 224
- 14.2 Hoe voer je een motiverend hulpverleningsgesprek? 230
- 14.3 Wanneer werk je oplossingsgericht? 235
- 14.4 Wanneer werk je met 'empowerment'? 239
- 14.5 Waar moet je op letten bij interculturele gespreksvoering? 242
- 14.6 Wat kun je doen tegen weerstand en agressie in een gesprek? 246
- 14.7 Hoe rond je een hulpverleningsgesprek af? 253
- 14.8 Hoe evalueer je het begeleidingsproces in een hulpverleningsgesprek? 253
[Vragen en opdrachten 256](#)

15 Formulieren en brieven namens de cliënt 261

- 15.1 Conventies voor zakelijke brieven 263
- 15.2 Sociale context 268
- 15.3 Juridische context 273
- 15.4 Formulieren en brieven als interventiemiddel 281
 - Vragen en opdrachten 287

16 Schriftelijk rapporteren in de hulp- en dienstverlening 291

- 16.1 Wie leest het hulpverleningsrapport? 292
- 16.2 Hoe houd je rekening met de rechten en belangen van de cliënt? 293
- 16.3 Welke vorm hebben rapporten in de hulp- en dienstverlening? 297
- 16.4 Wat neem je op in het rapport, wat niet en hoe doe je dat? 303
- 16.5 Waar moet je op letten in de taal die je gebruikt? 306
 - Vragen en opdrachten 308

17 Teamoverleg in de hulpverlening 311

- 17.1 Hoe communiceer je in teamoverleg op gelijk niveau? 312
- 17.2 Hoe communiceer je in teamoverleg op ongelijk niveau? 313
- 17.3 Wat zijn de vaste structuren bij teamoverleg binnen de hulpverlening? 315
- 17.4 Wat zijn de valkuilen bij teamoverleg binnen de hulpverlening? 316
- 17.5 Tips bij teamoverleg binnen de hulpverlening 317
 - Vragen en opdrachten 318

18 Reflecteren 321

- 18.1 Waarom reflecteren op communicatie? 322
- 18.2 Wat wordt bedoeld met een 'lerende professional'? 323
- 18.3 Wat is reflectie? 323
 - Vragen en opdrachten 330

DEEL 5

Taalnormen en taalregels 333

19 Vier visies op formuleren 335

- 19.1 Hoe schrijf ik een passende tekst? 336
 - 19.2 Hoe schrijf ik een begrijpelijke tekst? 340
 - 19.3 Hoe schrijf ik een correcte tekst? 347
 - 19.4 Hoe schrijf ik een aantrekkelijke tekst? 357
- Vragen en opdrachten 361

20 Spelling van het Nederlands 365

- 20.1 Het *Groene Boekje* 366
 - 20.2 Spelling en uitspraak 366
 - 20.3 Spelling en vormovereenkomst 368
 - 20.4 Spelling en de geschiedenis van een woord 374
 - 20.5 Spelling en de herkomst van een woord 375
 - 20.6 Spelling van samenstellingen 376
 - 20.7 Spelling van werkwoordsvormen 380
 - 20.8 Hoofdletters 384
- Vragen en opdrachten 388

21 Interpunctie en andere tekens voor de lezer 391

- 21.1 Leestekens om zinnen te structureren 392
 - 21.2 Leestekens om extra informatie te markeren 403
 - 21.3 Leestekens om woorden te accentueren 404
 - 21.4 Leestekens om woorden in te korten of weg te laten 406
 - 21.5 Andere tekens voor de lezer 408
- Vragen en opdrachten 410

Literatuur 412

Illustratieverantwoording 417

Register 418

Over de auteurs 426

Studiewijzer

Hulp- en dienstverlening is ondenkbaar zonder belangstelling voor de communicatie met cliënten, binnen het team en met instellingen en instanties. Hulp- en dienstverleners moeten bedreven zijn in uiteenlopende vormen van communicatie. Zij voeren en leiden verkennende, adviserende, motiveerende en oplossingsgerichte gesprekken in verschillende fases van de hulpverlening. Zij nemen deel aan teamoverleg en intervisiegesprekken. Zij schrijven plannen voor de hulp- of dienstverlening en rapporten over het resultaat en het proces. Zij schrijven brieven namens de cliënt – aan allerlei instanties. Zij reflecteren op het eigen handelen als professional en op de ontwikkeling van hun communicatieve competenties. *Communicatie Compleet* is een studieboek dat de student kan gebruiken om zich voor te bereiden op vragen die de praktijk aan hem stelt.

Deze editie van *Communicatie Compleet* is speciaal samengesteld voor hbo-studenten hulp- en dienstverlening. Het boek bestaat uit vijf delen. Elk deel en elk hoofdstuk kun je afzonderlijk lezen, op de momenten dat je daar behoefte aan hebt – bijvoorbeeld in verband met een project, rapport, gesprek, overleg of presentatie. Bij elk hoofdstuk krijg je vragen en opdrachten. Bij het boek hoort een website: www.communicatiecompleetvoorhulpverleners.noordhoff.nl.



Communicatie als proces

Het eerste deel gaat in op communicatie als proces, waarin zender en ontvanger boodschappen uitwisselen en waarbij van alles mis kan gaan. Speciale aandacht is er voor de culturele aspecten. Hoe communiceer je met cliënten en collega's die een andere culturele achtergrond hebben? Wat is de invloed van de organisatiecultuur? Hoe kun je zo communiceren dat je bijdraagt aan het succes van de hulpverlening?

Mondelinge communicatie

Het tweede deel begint met de basisvaardigheden waarover je moet beschikken om adequaat te communiceren. Wat doe je precies als je informatie geeft, vraagt of uitwisselt? Wat is jouw rol in een gesprek en hoe vervul je die rol? Aan de orde komen het vraaggelichte gesprek (interview), het slecht-nieuwsgesprek, het onderhandelingsgesprek en teamoverleg.

Tijdens je opleiding en in je latere beroep moet je regelmatig een mondelinge presentatie houden: over de organisatie van de verslavingszorg, het werkproces bij een bepaalde instelling, de omgang met agressie en dergelijke. Dit deel eindigt met aanwijzingen en tips voor mondelinge presentaties.

Schriftelijke communicatie

Het derde deel bevat hoofdstukken over schriftelijke rapportage en de omgang met nieuwe media. Tijdens je opleiding en in je latere beroep moet je regelmatig rapporteren, bijvoorbeeld over de resultaten en het proces

van de hulp- of dienstverlening. Hoe krijg je voor elkaar dat jouw rapport leesbaar is voor lezers met weinig tijd? In het hoofdstuk *Nieuwe media in de hulpverlening* leer je hoe je kunt profiteren van communicatiemogelijkheden via de nieuwe media.

Communicatie binnen de hulp- en dienstverlening

Het vierde deel begint met de kenmerken van hulpverlening en communicatieve competenties waarover de hulpverlener moet beschikken. Het hoofdstuk over psychologische en psychosociale begeleiding, *coaching* en *mediation* gaat dieper in op de begeleidings- en ondersteuningsaspecten van die competenties.

Hulp wordt niet in het wilde weg verleend, maar vanuit een plan voor de hulp- of dienstverlening. Hoe verzorg je de intake, hoe analyseer en definieer je het probleem, hoe kom je tot het plan van aanpak, hoe evalueer je het proces en stel je het plan bij?

In de meeste vormen van hulpverlening is het gesprek het belangrijkste instrument waarover de hulpverlener kan beschikken. In dit deel wordt daarom volop aandacht gegeven aan het voeren van hulpverleningsgesprekken: verkennend, adviserend, motiverend en oplossingsgericht. Hoe kun je omgaan met weerstand of zelfs agressie in een gesprek met een cliënt? Soms is het nodig de cliënt te ondersteunen als hij een formulier moet invullen of een brief moet schrijven naar instanties, bijvoorbeeld op het gebied van huur, wonen, voorzieningen (Wmo, AWBZ), werk, inkomen (UWV, DWI) en riskante schulden. Hoe kun je hem helpen? Waar moet je op letten als je deze communicatietask van de cliënt overneemt?

In de hulpverlening wordt veel gerapporteerd. Wat neem je op in het rapport en hoe doe je dat? Hoe ga je om met bronnen? Wie leest het hulpverleningsrapport? Hoe houd je rekening met de belangen en rechten van de cliënt? Waar moet je op letten in de taal die je gebruikt?

Teamoverleg van hulpverleners kent zijn eigen valkuilen. In aansluiting op het algemene hoofdstuk over teamoverleg bevat dit deel daarom een hoofdstuk over communicatie binnen het teamoverleg van hulpverleners. Reflectie op de communicatie en het handelen als hulpverlener sluit het beroeps-specifieke deel van dit boek af.

Taalnormen en taalregels

Deel vijf legt de focus op taalnormen en taalregels. Ook als hulpverlener moet je foutloos en voor verschillende doelgroepen kunnen schrijven. Weinig is zo irritant als een rapport vol taal- en spelfouten. Er zijn vier gezichtspunten van waaruit je naar teksten leert kijken: een tekst moet passen bij de communicatieve situatie; een tekst moet daarnaast begrijpelijk en correct zijn, en aantrekkelijk voor de lezer.

Dit deel sluit af met hoofdstukken over spelling en interpunctie. Waar vind je de juiste spelling van een woord? Op welke regels is die spelling gebaseerd? Hoe maak je nooit meer fouten in de spelling van de werkwoordsvormen? Leestekens zijn aanwijzingen voor de lezer. Zonder leestekens kan een tekst verkeerd begrepen worden. Wanneer plaats je een komma of een ander leesteken?



Bij dit boek hoort de website: www.communicatiecompleetvoorhulpverleners.noordhoff.nl. Daar vind je samenvattingen, uitwerkingen bij de boekopdrachten, checklists, extra vragen en opdrachten, en taaltoetsen op het gebied van formuleren, spelling en interpunctie.

DEEL 1

Communicatie als proces

- 1 Communicatiemodel
- 2 Culturele aspecten van communicatie

Deel 2

Mondelinge communicatie

- 3 Basisvaardigheden voor mondelinge communicatie
- 4 Interview
- 5 Slechtnieuwsgesprek
- 6 Teamoverleg
- 7 Onderhandelingsgesprek
- 8 Mondelinge presentatie

DEEL 3

Schriftelijke communicatie

- 9 Schriftelijk rapporteren
- 10 Nieuwe media in de hulpverlening

DEEL 4

Communicatie binnen de hulpverlening

- 11 Hulp verlenen
- 12 Begeleiden en ondersteunen
- 13 Plannen voor hulp- en dienstverlening
- 14 Een hulpverleningsgesprek voeren
- 15 Formulieren en brieven namens de cliënt
- 16 Schriftelijk rapporteren in de hulp- en dienstverlening
- 17 Teamoverleg in de hulpverlening
- 18 Reflecteren

DEEL 5

Taalnormen en taalregels

- 19 Vier visies op formuleren
- 20 Spelling van het Nederlands
- 21 Interpunctie en andere tekens voor de lezer

Deel 1

Communicatie als proces

- 1 Communicatiemodel
- 2 Culturele aspecten van communicatie

Deel 2

Mondelinge communicatie

- 3 Basisvaardigheden voor mondelinge communicatie
- 4 Interview
- 5 Slechtnieuwsgesprek
- 6 Teamoverleg
- 7 Onderhandelingsgesprek
- 8 Mondelinge presentatie

Deel 3

Schriftelijke communicatie

- 9 Schriftelijk rapporteren
- 10 Nieuwe media in de hulpverlening

Deel 4

Communicatie binnen de hulpverlening

- 11 Hulp verlenen
- 12 Begeleiden en ondersteunen
- 13 Plannen voor hulp- en dienstverlening
- 14 Een hulpverleningsgesprek voeren
- 15 Formulieren en brieven namens de cliënt
- 16 Schriftelijk rapporteren in de hulp- en dienstverlening
- 17 Teamoverleg in de hulpverlening
- 18 Reflecteren

Deel 5

Taalnormen en taalregels

- 19 Vier visies op formuleren
- 20 Spelling van het Nederlands
- 21 Interpunctie en andere tekens voor de lezer

DEEL 1

Communicatie als proces

Deel 1 gaat over het communicatieproces. Tal van factoren bepalen hoe de communicatie verloopt en of signalen overkomen zoals ze zijn bedoeld. De hoofdstukken 1 en 2 gaan in op deze factoren.

Hoofdstuk 1 beschrijft communicatie als een proces waarin gedachten of gevoelens worden vertaald in signalen en door anderen worden waargenomen en geïnterpreteerd. Het uiten en begrijpen van gedachten en gevoelens is een algemeen menselijke kwaliteit die we al jong ontwikkelen. Taal is essentieel voor communicatie, maar hoe we iemands bedoelingen interpreteren, hangt ook af van non-verbale signalen. In communicatie beïnvloedt de context hoe een gesprek verloopt: wie spreken met elkaar, vanuit welke positie en rol en met welk doel? Helaas worden beoogde doelen niet altijd bereikt: communicatie kan mislukken. Hoe boodschappen overkomen hangt mede af van de communicatieve kwaliteit, persoonlijkheid en cultuur van de betrokkenen.

Hoofdstuk 2 behandelt de invloed van cultuur op communicatie. Het laat zien hoe cultuur wordt doorgegeven, hoe de cultuur waarin we zijn opgegroeid bepaalt wat we voelen en denken, wat we uiten en hoe we dat doen. Onze cultuur beïnvloedt bovendien de non-verbale signalen die we bewust en onbewust aan elkaar geven en bij elkaar waarnemen en interpreteren. Omdat het boek gaat over de communicatie tussen beroepsbeoefenaren, behandelt dit hoofdstuk ook de rol van de organisatiecultuur en de invloed daarvan op de manier van communiceren van de hulpverlener.

Vakmatig een
gesprek voeren met
iemand die een heel
ander beroep
uitoefent, is
vergelijkbaar met
communiceren in een
vreemde taal.

1 Communicatiemodel

Klaas Schermer

Communiceren doen we elke dag: met familieleden, vrienden, studiegenoten, collega's, cliënten enzovoort. Sommigen spreek je elke dag, anderen zo nu en dan. Mensen communiceren ook wel met dieren, bijvoorbeeld met hun kat of hond. Verder communiceren we met apparaten; niet door er tegen te praten, maar door er op een andere manier informatie aan door te geven. Dat gebeurt bij de bediening van elk apparaat: van de afstandsbediening en de telefoon tot de nieuwe auto en het vliegtuig. Apparaten kunnen ook onderling communiceren, zoals computers in een netwerk. Dit boek gaat over menselijke communicatie, en dan vooral over communicatie waarmee je vanuit jouw beroep te maken hebt: de uitwisseling van informatie met collega's, cliënten en leidinggevenden.

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende aspecten:

- communicatie en taal
- de doelen van communicatie
- communicatie als proces
- invloed van de context
- non-verbale communicatie

1.1 Wat is de relatie tussen communicatie en taal?

1

Communicatie

Herkenbare signalen

Van het begrip ‘communicatie’ zijn vele definities in omloop. Dit hangt samen met de verschillende invalshoeken, vanuit de verschillende vakgebieden die zich met communicatie bezighouden. Bij communicatie is er in ieder geval sprake van uitwisseling van informatie over situaties, gebeurtenissen, gedachten of gevoelens. Deze uitwisseling vindt plaats via herkenbare signalen, omdat informatie immers ‘ontvangen’ moet worden. Voorbeelden van herkenbare signalen zijn: geluiden, afbeeldingen, letters op papier, bewegingen van het lichaam.

Communiceren is zo ongeveer het eerste wat je leert. Als baby hoorde je geluiden en zag je gezichten. Je reageerde met reflexen. In de eerste maanden beperkte zich dat tot lachen, met je ogen iets of iemand volgen en spastische arm- en beenbewegingen. Daarna kwamen de zogenoemde comfortgeluidjes (‘eheh’, ‘uhuh’). Vervolgens begon je te ‘brabbelen’ (onverstaanbare woordjes). Na het eerste jaar ging je woorden duidelijker napraten – en al gauw kletste je jouw moeder de oren van het hoofd. Dit intrigerende leerproces wordt beschreven in de taalkunde en in de ontwikkelingspsychologie (Kohnstamm, 2011).

Dyslexie

Dyspraxie

Vanaf vijf, zes jaar begon je met lezen en schrijven. In deze fase, of soms al eerder, kunnen problemen zichtbaar worden. Bijvoorbeeld dyslexie: het verschil tussen sommige klanken en letters niet herkennen en deze niet in de goede volgorde kunnen zetten om woorden te vormen, waardoor moeite ontstaat met lezen en schrijven. Een ander probleem is dyspraxie: moeite hebben met de productie van juiste klanken door een verkeerde aansturing van de mondspieren. Tijdige diagnose, hulp en oefening kunnen deze problemen slechts ten dele oplossen (Dorren, 2011a).

De aandacht van een baby voor de moeder is aangeboren. Cruciaal voor deze aandacht zijn de genen die het kind deelt met de moeder, waardoor bewegingen, de vorm van het gezicht en vooral de specifieke geur, smaak en geluiden van de moeder worden herkend. Dit verschijnsel wordt ook waargenomen bij dieren (Zuidema, 2005). Volgens de Amerikaanse taalkundige Noam Chomsky is het vermogen een taal te leren ook aangeboren (Chomsky, 2000). We gaan hier niet in op de controverse tussen Chomsky en andere taalonderzoekers, die de taalontwikkeling voor honderd procent als het resultaat van een leerproces zien (Tomasello, 2008).

Welke taal of welk dialect je spreekt, geeft aan waar je vandaan komt. Het is ook een indicatie van je maatschappelijke status.

Moedertaal

De taal die je als kind leert, is je moedertaal. In Nederland is dat een dialect of streektaal als Twents, Limburgs, Zeeuws of een erkende taal als het Fries, Nederlands, Surinaams, Marokkaans, Turks of een andere taal die op de wereld wordt gesproken. Een taal kent verschillende dialecten, niet

omgekeerd. Een taal heeft een standaard, een vastgelegde spreek- en schrijfwijze en vastgelegde woordbetekenissen; een dialect geeft die zekerheden niet.

Steeds meer kinderen worden meertalig opgevoed. Hoewel soms wordt beweerd dat tweetaligheid leidt tot slechte beheersing van beide talen, blijkt uit onderzoek dat meertaligheid de taalvaardigheid kan bevorderen (Nortier, 2009).

Welke taal of welk dialect je spreekt, geeft aan waar je vandaan komt. Het is ook een indicatie van je maatschappelijke status. Mensen die alleen standaardnederlands denken te hanteren, kijken soms neer op mensen die een dialect spreken of fouten maken in de uitspraak of grammatica van het Nederlands. Een foute klemtoon, zoals *normaliter* laten rijmen op *gieter* in plaats van op *ster*, of de fout geformuleerde klacht *hun verdienen meer als mij* of *ik irriteer mij aan hem* zetten de spreker te kijk als minder ontwikkeld, en dat – ongetwijfeld ten onrechte – niet alleen op taalgebied.

Op de tv en in de krant kom je veel fouten tegen. Taalkundigen als Jan Stroop en Joop van der Horst zien fouten die op grote schaal of door gezaghebbende Nederlanders gemaakt worden, als een bron van taalverandering (Van der Horst, 2008; Stroop, 2010). Op den duur kunnen taalfouten ingeburgerd raken en tot de standaardtaal gaan behoren.

Er zijn mensen die proberen hun gesprekspartner te imponeren door vreemde en moeilijke woorden te gebruiken. Hopelijk spreken ze die woorden dan wel correct uit.

Meertalig

Standaard-
nederlands

1

Volgens cultuursocioloog Norbert Elias is taal niets anders dan ‘klank geworden menselijke relaties’.

Over de relatie tussen communicatie en taal zijn boekenkasten gevuld. Het is voldoende hier vast te stellen dat mensen, net als dieren, onderling communiceren over allerlei onderwerpen en dat ze daarvoor gebruikmaken van taal. Volgens cultuursocioloog Norbert Elias is taal niets anders dan ‘klank geworden menselijke relaties’ (Elias, 1982).

1.2 Wat zijn de doelen van communicatie?

Baby's huilen als ze honger hebben, zodat de moeder wordt gealarmeerd. Dieren geven elkaar signalen als er gevaar dreigt. Dankzij deze informatie kunnen de juiste maatregelen worden genomen: de kudde slaat op de vlucht; moeder maakt een flesje klaar.

Bij communicatie kan het gaan om de informatie over het onderwerp of om de relatie tussen de communicatiepartners. In een artikel op Wikipedia staat de informatie over het onderwerp centraal; ook in een instructie is dat het geval. In een sollicitatiegesprek is de relatie minstens even belangrijk: wordt dit wel een goede collega, past deze kandidaat wel bij onze organisatie? Sociale netwerken als Twitter, Facebook en Hyves maken duidelijk dat de relationele dimensie van communicatie een levensbehoefte is. Miljoenen mensen geven en ontvangen virtuele aandacht.



De Chinese muntjak leeft solitair of in paartjes. Door hun karakteristieke waarschuwingsgeluid worden ze ook wel blafherten genoemd

Naast beoogde doelen kan communicatie ook onbedoelde effecten hebben. Wie niet goed communiceert, kan grote schade toebrengen aan de belangen van de hulpvrager en de organisatie waarvoor hij werkt.

1.3 Hoe verloopt het communicatieproces?

Communicatie kan verbaal (met woorden) of non-verbaal plaatsvinden (met gebaren). Globaal gebeurt er bij communicatie het volgende:

- gedachten of gevoelens bewust ervaren
- deze gedachten of gevoelens willen overdragen aan anderen
- voor deze gedachten of gevoelens signalen zoeken die voor de ander herkenbaar zijn
- de juiste spieren in werking zetten om deze signalen te laten horen of zien

Er is ten minste één zender en er is ten minste één ontvanger van signalen. Bij mondelinge communicatie is er direct contact tussen de zender en de ontvanger. Bij schriftelijke communicatie is dat niet het geval: er is afstand in tijd en/of plaats.

1.3.1 Mondelinge communicatie

De zender vertaalt gedachten of gevoelens. Dit is het coderen van de gedachten of gevoelens. Daarvoor worden woorden gebruikt waarvan de betekenis is opgeslagen in het geheugen. Via de stembanden en de mond worden de gekozen woorden verklankt. De woorden verspreiden zich als geluidsgolven en worden opgevangen door de ontvanger, die de betekenis probeert te reconstrueren. Dit is de fase van het decoderen van de signalen. Daarna kan de ontvanger checken of hij de informatie goed heeft begrepen, door nu zelf als zender van signalen op te treden. Dit is de feedback van ontvanger naar zender. De informatie die de zender overbrengt wordt de boodschap genoemd (figuur 1.1).

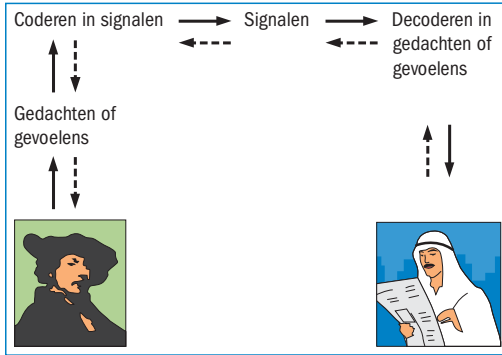
Coderen

Decoderen

Feedback

Boodschap

FIGUUR 1.1 Het communicatieproces



Legenda:

- = boodschap
- - - → = feedback

Elke dag kun je ervaren dat het mondelinge communicatieproces razendsnel verloopt, en zonder noemenswaardige problemen. Toch zijn er nogal wat condities waaraan moet worden voldaan om mondelinge communicatie succesvol te maken: aan de kant van de zender en aan die van de ontvanger.

Zendercondities

Met behulp van de eenvoudige casus 1.2 zetten we de zendercondities op een rij in tabel 1.3.

CASUS 1.2

Mondelinge communicatie

Een vreemdeling is verdwaald in een grote stad. Hij vraagt zich af hoe hij de plek kan vinden die hij zoekt.

TABEL 1.3 Zendercondities

1 Er moet een aanleiding zijn om te communiceren.	De vreemdeling is verdwaald en wil de plek vinden die hij zoekt.
2 De zender moet de behoefte voelen te communiceren.	De vreemdeling heeft alternatieven: blijven rondwalen, een stadsplattegrond raadplegen.
3 De zender moet de mogelijkheid hebben om signalen te zenden.	Zijn er mensen? Op aanspreekbare afstand? Is er niet te veel omgevingslawaai?
4 De zender moet de fysieke bekwaamheid hebben om signalen te zenden.	De vreemdeling heeft bijvoorbeeld niet een ernstig spraakgebrek.
5 De zender moet de geestelijke bekwaamheid hebben om signalen te zenden.	De vreemdeling heeft kennis van de taal, herinnert zich de juiste woorden en uitspraak voor zijn boodschap.



Wie de taal goed beheerst, voldoet beter aan de zendercondities dan iemand die daar op een of andere manier problemen mee heeft. Ervaring en oefening zijn nodig om het instrument taal beter onder de knie te krijgen. Sommige sprekers broddelen: zij spreken te snel en niet vloeiend, vaak zonder dat zelf in de gaten te hebben. Bij *grammaticaal* broddelen worden de zinnen chaotisch. Gaston Dorren (2011a), die op broddelen is gepromoveerd, geeft als voorbeeld:

‘Dat dat zijn dat zijn dus mensen die idrdad als als je als je na verlp na verloop van tijd nazluistert dan hoor je hele hoor je helemaal niet meer wat ze wat ze eigenlijk psies zeggen.’

Bij *fonologisch* broddelen worden woorden ingekort; ‘de Nederlandse regering’ wordt dan: ‘de Nese géring’ (Dorren, 2011a).

Door een spraakgebrek wordt het voor de spreker lastiger zich duidelijk uit te drukken, en voor de ontvanger om de boodschap te verstaan. Wie aan een spraakgebrek lijdt, doet er goed aan hulp in te roepen van een logopedist. Intensieve therapie kan de spreekvaardigheid vergroten.

Overigens hoeft broddelen een maatschappelijke carrière niet in de weg te staan: Jan Peter Balkenende schopte het tot meervoudig premier van Nederland en Dolf Jansen maakte er zijn handelsmerk van als cabaretier en tv- en radiopresentator (Dorren, 2011a). Ook stotteren hoeft maatschappelijk geen belemmering te zijn: cabaretier François Beckers denkt dat hij door het stotteren minder snel als gladjanus wordt gezien (Dorren, 2011a).

Doven en slechthorenden krijgen geen feedback van de eigen spraak via de oren; het gevolg is dat zij vaak monotoon of hard praten.

Spreektaal is anders dan schrijftaal. Als je gesprekken opneemt en uitschrijft wat mensen zeggen, kom je weinig volledige en correcte zinnen tegen. Bij beurtwisselingen komt het antwoord vaak al voor de vragensteller is uitgesproken (Berenst, 1994).

Ontvangercondities

De ontvangercondities zijn meestal symmetrisch aan de zendercondities (zie tabel 1.4).

TABEL 1.4 Ontvanger- en zendercondities

1 Er moet een aanleiding zijn om te communiceren.	In casus 1.2 wordt de aanleiding gevormd door de vraag van de vreemdeling.
2 De ontvanger moet bereid zijn om te luisteren.	Misschien voelt de aangesprokene zich bedreigd.
3 De ontvanger moet de gezonden signalen kunnen ontvangen.	De ontvanger is bijvoorbeeld in de nabijheid van de spreker en heeft geen last van omgevingssignalen.
4 De ontvanger moet de fysieke bekwaamheid hebben om de gezonden signalen te ontvangen.	Goed functionerende oren en zenuwen die signalen kunnen doorgeven aan de hersenen.
5 De ontvanger moet beschikken over voldoende taalvermogen.	Hij moet de gezonden signalen kunnen begrijpen.

Voor mondelinge communicatie moet aan allerlei voorwaarden worden voldaan; aan de kant van de zender en aan die van de ontvanger: op het gebied

van 'hardware' (hersenen, zenuwen, stembanden, oren, ogen, de omgeving) en op het gebied van de 'software' (inschatten van de situatie of het probleem, mogelijke oplossingen, kennis van de betekenis van signalen en van de taal).

Als je gesprekken opneemt en uitschrijft wat mensen zeggen, kom je weinig volledige en correcte zinnen tegen.

Als aan een voorwaarde niet wordt voldaan, ontstaan haperingen in de communicatie. In casus 1.2 ontstaan deze bijvoorbeeld als de vreemdeling niemand durft aan te spreken, een spraakgebrek heeft of de juiste woorden niet kan vinden. Haperingen ontstaan ook wanneer de mensen weggelopen als zij worden aangesproken, slechthorend zijn of als zij de taal van de vreemdeling niet verstaan.

Gelukkig gaat spreken in de eigen taal bijna iedereen gemakkelijk af. In een vreemde taal kan de zoektocht naar de juiste woorden en uitspraak problemen opleveren. Vakmatig een gesprek voeren met iemand die een heel ander beroep uitoefent, is vergelijkbaar met communiceren in een vreemde taal.

**Haperingen
in de
communicatie**

Feedback

Communicatie zonder feedback stopt vrijwel onmiddellijk. Kan de zender niet waarnemen of de boodschap is ontvangen en wordt begrepen, dan zal hij of de boodschap herhalen, of zijn poging tot communicatie staken. De zender wil weten of er effect optreedt als gevolg van de boodschap: of het doel is bereikt, of in ieder geval dichterbij komt.

Zodra de ontvanger zelf zender wordt, vindt interactie plaats en kunnen de gesprekspartners het beoogde einddoel in gezamenlijkheid nastreven. De aangesproken voorbijganger in onze casus stelt misschien vragen. De verdwaalde vreemdeling haalt mogelijk een stadsplattegrond tevoorschijn. Samen zoeken ze op die uitgevouwen plattegrond uit waar ze zich nu bevinden. De vreemdeling wijst aan waar hij heen moet of laat misschien een briefje zien met een adres erop. De voorbijganger wijst de straat of de wijk aan, of gebaart de vreemdeling met hem mee te lopen.

Interactie

Vakmatig een gesprek voeren met iemand die een heel ander beroep uitoefent, is vergelijkbaar met communiceren in een vreemde taal.

Feedbackcondities

Kort samengevat zijn de feedbackcondities:

- 1 De ontvanger van signalen moet de boodschap ontvangen.
- 2 De ontvanger van signalen moet de boodschap begrijpen.
- 3 De ontvanger van signalen moet bereid zijn te reageren.
- 4 De ontvanger van de boodschap moet signalen uitzenden naar degene die de boodschap uitzond.
- 5 Degene die de boodschap uitzond, moet deze signalen ontvangen en begrijpen.

Contact tussen zender en ontvanger

Bij direct contact tussen zender en ontvanger (zichtcontact, telefonisch contact) wordt meestal aan deze voorwaarden voldaan. Het contact kan expres of onbedoeld worden verbroken, voor de ontvanger zijn reactie (feedback) heeft kunnen geven. Het kan ook een fractie later misgaan: als de ontvanger van de boodschap wel reageert, maar de zender de reactie niet meer kan waarnemen. Wie wel eens vanuit de auto of de trein een telefoongesprek heeft gevoerd, weet dat het contact verloren kan gaan. Zelfs als de verbinding onbedoeld wordt verbroken, kan de ander de indruk krijgen dat het contact niet langer op prijs wordt gesteld.

Dit betekent dat bij belangrijke gesprekken de situatie en manier van communiceren zo moeten worden gekozen, dat ongestoorde feedback mogelijk is. Om die reden wordt een gesprek waar veel van afhangt bij voorkeur in een gesloten kamer gevoerd.

1.3.2 Schriftelijke communicatie

Het algemene communicatiemodel (zie figuur 1.1) geldt ook voor schriftelijke communicatie. Net als bij mondelinge communicatie moet de zender zijn gedachten in woorden kunnen vertalen. Daarnaast moet de zender die woorden in tekens kunnen noteren: kunnen schrijven. Eeuwenlang en in allerlei culturen was de kunst van het schrijven voorbehouden aan een kaste van klerken en geleerden. Nu is schrijven een basisvaardigheid.

Schrijftaal

In schrijftaal corresponderen klanken met tekens: letters (a, b, c enzovoort) of een combinatie van letters (au, oe, ie, eu enzovoort). Met deze tekens worden de woorden opgeschreven die de zinnen vormen. In zinnen wordt gebruikgemaakt van interpunctietekens. Deze helpen de lezer om de tekst volgens de bedoeling te lezen (zie ook hoofdstuk 23). In sommige culturen worden geen klanken, maar complete begrippen via een teken weergegeven (China, Japan). Het Chinese schrift bestaat uit ongeveer 50.000 tekens.

Analfabeten

De ontvanger moet de opgeschreven tekens kunnen lezen. Ook lezen is pas sinds enkele eeuwen een algemene vaardigheid geworden. Toch zijn er nog omvangrijke groepen halve en hele analfabeten, ook in ons land. Zij zijn wel naar school geweest, maar hebben niet goed leren schrijven en lezen. Door slimme manipulaties ('Ik heb geen bril bij me, wilt u even voorlezen wat daar staat?') weten zij hun gebrek te verhullen. Goede lezers lezen niet spellend (teken voor teken), maar voorspellend. Zij hebben niet alle tekens nodig om een woord te herkennen. De lezer van dit boek leest ook voorspellend: de letters mnstr prsdnt zijn genoeg om het woord minister-president te herkennen (Van de Laarschot, 1997).

Feedback organiseren

Bij schriftelijke communicatie is feedback niet vanzelfsprekend. De lezer kan besluiten elke reactie op de boodschap voor zich te houden. Er is dan geen tweezijdigheid in de communicatie, waardoor er onduidelijkheid of ontevredenheid kan ontstaan aan de kant van de lezer of aan die van de schrijver. Om dit te voorkomen, kan de schrijver de feedback organiseren: expliciet vragen om feedback. In een e-mail kun je vragen wat de lezer vindt van een idee of een voorstel. Ook bij de presentatie van een rapport kun je vragen om een reactie; je kunt zelfs aangeven op welke aspecten je feedback verwacht en voor welke datum je die wilt ontvangen.

We kijken nu naar de verschillen met mondelinge communicatie en naar het gebruik van pictogrammen.



liefde



voorspoed

levensduur
verjaardag
leeftijd

Teken de Chinese karakters na in de lege vakken

Verschillen tussen schriftelijke en mondelinge communicatie

Schriftelijke communicatie vereist dat de zender de tekens kent, de motorische bewegingen kan maken om deze te vormen of aan te klikken en dat de ontvanger kan lezen. Bij mondelinge communicatie wordt volstaan met het eigen lichaam als instrument, bij schriftelijke communicatie zijn hulpmiddelen nodig: een pen of toetsenbord en een medium dat de tekens draagt. Deze tekstdrager moet worden overgedragen aan de ontvanger, zodat deze de tekens kan ontcijferen.

Het versturen van boodschappen naar verafgelegen gebieden was eeuwenlang een tijdrovend en gevaarlijk karwei. Feedback ('boodschap ontvangen en begrepen') kon dagen, weken en zelfs maanden en jaren vergen. Ook daarin heeft de elektronica verandering gebracht: via e-mail en msn en dergelijke kunnen zender en ontvanger direct op elkaar reageren. In de beroepsmatige communicatie biedt deze waaier van mogelijkheden grote

Tekstdrager

kansen: snelle communicatie met hulpvragers, collega's of andere belangrijke relaties is niet meer aan tijd en plaats gebonden. Een duidelijk verschil met gesproken taal is de mogelijkheid de gebruikte woorden nog eens te overwegen en desnoods te veranderen. Sprekers maken hun zinnen niet altijd af, gebruiken soms verkeerde woorden of spreken een woord fout uit. Een schrijver kan zijn tekst eindeloos verbeteren en verfraaien. In voorbeeld 1.5 zie je hoe een uitdrukking wordt verhaspeld.

VOORBEELD 1.5

Een uitdrukking verhaspelen

Een ex-minister sprak in een interview de volgende woorden: 'Op die manier leg je de wortel aan de bijl van de onafhankelijkheid van dit instituut.'

Bron: NOS, De Raad van Pieter, documentaire, 6 februari 2011

Op schrift zou de ex-minister uit voorbeeld 1.5 deze fout nooit hebben gemaakt, of hij zou de fout hebben opgemerkt en verbeterd. Toen hij nog minister was, zou zijn assistent dat hebben gedaan: 'Op die manier leg je de bijl aan de wortel van de onafhankelijkheid van dit instituut.' Verschillen tussen mondelinge en schriftelijke communicatie zijn er op alle aspecten (zie tabel 1.6).

TABEL 1.6 Verschillen tussen mondelinge en schriftelijke communicatie

Aspecten	Mondelinge communicatie (face to face, elektronisch)	Schriftelijke communicatie (op papier, elektronisch)
Doelen	Informatie geven, informatie zoeken of informatie uitwisselen	Informatie geven, eventueel met het verzoek een reactie te geven
Zender	<ul style="list-style-type: none"> De zender weet wie de ontvanger is en kan de inhoud daarop afstemmen Eenmaal gezegd, zijn woorden niet meer terug te draaien 	<ul style="list-style-type: none"> De zender weet niet altijd wie de ontvanger is en kan de inhoud daar dan niet op afstemmen De tekst kan eindeloos worden verbeterd
Signalen	<ul style="list-style-type: none"> Meestal slordige informatie door grammaticaal onjuiste zinnen en verkeerd woordgebruik Boodschap is inclusief non-verbale en niet bedoelde signalen Hoge snelheid van informatieoverdracht 	<ul style="list-style-type: none"> Meestal zeer precieze informatie via correcte tekst De tekst kan afbeeldingen bevatten Lage snelheid van informatieoverdracht (papier) en hoge snelheid (elektronisch)
Ontvanger	Non-verbale signalen beïnvloeden de ontvanger	De tekst bevat interpunctie: leestekens
Ruis	Tamelijk grote kans op ruis	Tekst kan verminkt raken of verloren gaan
Feedback	Directe feedback mogelijk, waardoor effecten van ruis en onjuiste interpretaties snel kunnen worden hersteld	Feedback is minder direct, maar kan preciezer zijn dan bij mondelinge communicatie; gevolgen van ruis worden pas later zichtbaar

Pictogrammen

In veel situaties wordt gebruikgemaakt van pictogrammen: in het verkeer, in de bouw en bijvoorbeeld in het restaurant om de wc te vinden. Pictogrammen hebben internationaal vaak dezelfde betekenis. Pictogrammen (beelden) nemen de plaats in van tekst, bijvoorbeeld een waarschuwing of een aanwijzing:



Pictogrammen zijn in alle landen gelijk

1.4 Waaron is het belangrijk de context van communicatie te kennen?

In speelfilms wordt de context kenbaar gemaakt met muziek. De muziek in films bestaat uit violen als begrepen moet worden dat de situatie romantisch is, paukeslagen als er gevaar dreigt, trompetgeschal als het gevaar is overwonnen. In het werkelijke leven ontbreekt deze service.

Om de context van communicatie te interpreteren, letten we op de volgende vier aspecten:

- 1 de *aanleiding*: iemand informeren, iemand terechtwijzen, iemands deskundigheid gebruiken, iemand tot actie bewegen of een besluit laten nemen
- 2 de *plaats van het gesprek*: thuis, in de collegezaal, op kantoor, buiten enzovoort
- 3 de *rollen van de deelnemers*: moeder en kind, chef en medewerker, verkoper en klant, arts en patiënt, het voltallige bestuur
- 4 de *tijd voor het gesprek*: vijf minuten, drie uur, desnoods tot diep in de nacht

Context van communicatie

In speelfilms wordt de context kenbaar gemaakt met muziek.

Aanleiding voor een gesprek

De aanleiding voor een gesprek en de rollen van de deelnemers maken duidelijk met wat voor gesprek we te maken hebben. Als Jan en Ali met elkaar praten, zegt dat minder dan wanneer we weten dat Ali voorzitter is van de sollicitatiecommissie en Jan de sollicitant die het bericht krijgt dat hij is afgewezen voor de functie. De aanleiding voor het gesprek bepaalt vaak de sfeer: van prettig en ontspannen tot onaangenaam en zeer moeilijk.

Om een gesprek goed te laten verlopen, is het belangrijk de context te kennen en zo mogelijk te beïnvloeden. Het is verstandig een manier van communiceren te kiezen die past bij de context: een andere plek en een andere toon voor een belangrijk, ingrijpend gesprek dan voor een gelukkige mededeling.

Sommige boodschappen lenen zich alleen voor mondelinge uitwisseling, andere beter voor schriftelijk contact.

1.5 Waardoor kan communicatie mislukken?

Ondanks de beste bedoelingen aan de kant van de zender en aan die van de ontvanger, kan communicatie toch mislukken. In de boodschap kan het woordgebruik aanleiding geven tot misverstanden. Ook kan er sprake zijn van verborgen boodschappen, die de ontvanger wel of niet in de gaten heeft, en van verschillen in cultuur, waardoor boodschappen niet goed worden begrepen. Daarnaast zijn er allerlei vormen van ruis die tot gevolg kunnen hebben dat de boodschap niet goed overkomt.

1.5.1 Verschillen in woordenschat

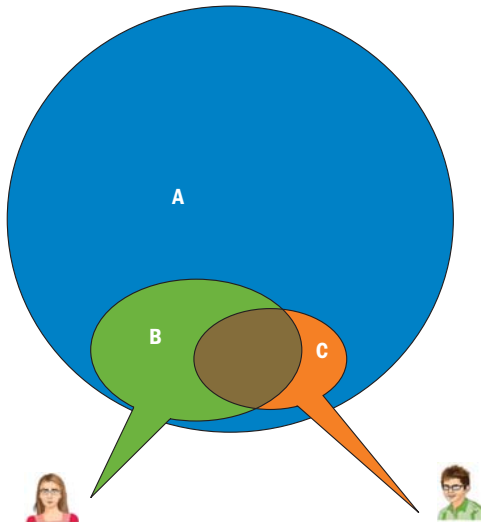
Voor communicatie is het belangrijk dat de zender voldoende woorden kent om zich uit te drukken en dat de ontvanger dezelfde woorden kent (zie figuur 1.7). Als de woordenschat van zender en ontvanger sterk uiteenloopt, kan dat een belemmering zijn voor de communicatie. Om de woorden van een ander te begrijpen, moet je die woorden kennen. De Woordenlijst Nederlandse Taal, het zogenoemde *Groene Boekje*, bevat ruim 17.000 woorden. Het zeer uitgebreide Woordenboek der Nederlandse Taal, waaraan ongeveer een eeuw lang is gewerkt, telt maar liefst 400.000 woorden, waarvan sommige teruggaan tot de middeleeuwen. Zelfs taalgeleerden kennen niet al die woorden. In die zin is iedereen een beetje analfabeet.

Om je in een vreemde taal te kunnen redden, is het kennen van een paar duizend alledaagse woorden een minimumvereiste. In je eigen taal ken je wellicht tien- tot twintigmaal zoveel woorden.

De woordenschat van de zender is nooit precies gelijk aan die van de ontvanger. Voor zover dat wel het geval is, kunnen woorden verschillen in betekenis of gevoelswaarde. Dat is niet alleen bij concrete woorden het geval (zoals *boek*, *kat* en *spruitjes*), het speelt zeker een rol bij abstracte woorden (zoals *loyaliteit*, *macht* en *god*). Miscommunicatie ligt altijd op de loer.

Soms is de verborgen laag het belangrijkste aspect van de boodschap.

FIGUUR 1.7 De gemeenschappelijke taal van gesprekspartners in een communicatieproces



A = Alle woorden, uitdrukkingen, gezegden, teksten (zoals gedichten) en grammaticale regels van een taal
 B = De taalonderdelen die persoon B kent en beheerst
 C = De taalonderdelen die persoon C kent en beheerst

1.5.2 Gelaagdheid in een tekst

Een tekst – gesproken of geschreven – bevat meer dan alleen informatie over het onderwerp. Een tekst geeft ook informatie over de relatie die er tussen de zender en de ontvanger bestaat. Neem de zin: ‘Ik heb jouw voorstel gelezen en moet zeggen dat ik het een voortreffelijk voorstel vind.’ Degene tegen wie dit wordt gezegd, zal dit ongetwijfeld een prettige mededeling vinden. Eens te meer als in het verleden zijn voorstellen altijd als onzinnig terzijde werden geschoven. Maar de spreker zegt meer dan dat het een goed voorstel is. Hij zegt ook: ‘Ik ben zo knap dat ik kan beoordelen dat het voorstel goed is!’ Een tekst doet in veel gevallen ook een beroep op de ontvanger. Als iemand zegt: ‘Ik vind dit een lastig probleem’, dan kan daarmee worden bedoeld: ‘Wil je me alsjeblieft helpen?’ Het kan ook zo zijn dat de zender liever niet verder wil praten over het onderwerp.

Soms is de verborgen laag het belangrijkste aspect van de boodschap. Als de ontvanger de verborgen boodschap over de relatie of het beroep niet in de gaten heeft, is de communicatie in dat opzicht mislukt.

Relatie

Beroep doen

1.5.3 Ruis

Door allerlei vormen van ruis kan het gebeuren dat een boodschap niet goed overkomt.

Interne ruis zit in de boodschap zelf. Bij mondelinge communicatie kan deze ruis worden veroorzaakt door haperingen, spreekfouten, gebrekkige articulatie enzovoort. Bij schriftelijke communicatie kan interne ruis ontstaan door schrijffouten, spelfouten, ongrammaticale zinnen, weggevalen letters, woorden, zinnen en tekstdelen.

Externe ruis komt van buiten. Bij mondelinge communicatie kan deze ruis ontstaan door geluiden en beelden uit de omgeving, bijvoorbeeld verkeerslawaai, een grote neus of een zenuwtrek van de gesprekspartner of een andere aanwezige die de aandacht afleidt. Bij schriftelijke communicatie

Interne ruis

Externe ruis

kan er ook externe ruis zijn: beschadigingen van de tekstdrager: het papier, het boek, een trillend beeldscherm. Soms lees je in de trein in een tijdschrift dat is blijven liggen en ontbreken er pagina's.

Bij mondelinge communicatie kan de ontvanger van verminkte signalen met behulp van directe feedback checken of hij de boodschap goed heeft ontvangen. Bij schriftelijke communicatie is directe feedback niet altijd mogelijk: de ontvanger leest een boodschap die per brief of in een rapport wordt verspreid immers later, soms veel later.

Directe feedback

1.6 Wat wordt bedoeld met non-verbale communicatie?

Signalen

Non-verbale communicatie is alle uitwisseling van informatie die niet via woorden plaatsvindt, maar met behulp van andere signalen, zoals:

- intonatie en volume, waargenomen met de oren
- lichaamshouding, gelaatsuitdrukkingen en gebaren, waargenomen met de ogen
- aanrakingen, waargenomen met de tastzin
- geurstoffen, waargenomen met de neus

Signalen kunnen misleidend zijn. Iemand kan lachen of boos kijken, terwijl hij onzeker is.

Non-verbale signalen

Non-verbale communicatie is oeroud. Het grommen van de hond en de kromme rug van de kat zeggen ons dat we op onze hoede moeten zijn.

Ook mensen maken gebruik van non-verbale signalen, al is het niet altijd duidelijk hoe we die moeten interpreteren. De cultuur heeft onze dierlijke, intuïtieve zekerheid weggenomen. Wat is de bedoeling van dat klopje op mijn schouder? Wat betekent die knipoog? Signalen kunnen misleidend zijn. Iemand kan lachen of boos kijken, terwijl hij onzeker is. Een verrukkelijk parfum kan een bange zweetlucht verhullen. Toch ontkomen we er niet aan om non-verbale signalen te duiden: we willen niets over het hoofd zien dat ons kan helpen onze doelen te bereiken.

Emoties

Vooral het stemgebruik en de lichaamstaal lijken ons te vertellen wat er met de zender aan de hand is. Emoties (woede, blijdschap, nervositeit, onzekerheid en dergelijke) herkennen we aan stemgebruik, gezichtsuitdrukking en gebaren.

Het gaat zelfs zo ver dat eerder geloof wordt gehecht aan de non-verbale signalen dan aan de woorden die iemand uit. Iemand die zegt: 'N-n-nee hoor, ik ben hele, helemaal niet eh zenuwachtig' en intussen rode vlekken in de hals vertoont, met de benen wiebelt en trillende handen heeft, geloven we niet op zijn woord. Psychologen letten op zulke signalen bij sollicitaties, onderhandelaars in het contact met de tegenpartij.

Zenders proberen vaak hun non-verbale signalen te manipuleren, om gesprekspartners om de tuin te leiden. Dit impliceert dat je voorzichtig moet zijn bij het interpreteren van non-verbale signalen.



Iedereen weet wat dit betekent

Gebaren kunnen een specifieke betekenis krijgen, zoals in onze cultuur: wegwerpgebaren om iets af te wijzen, zwaaien met de hand om te groeten, je beide handen links en rechts tegen je hoofd leggen en grote ogen opzetten om schrik aan te duiden.

Gebaren

Tabel 1.8 is een checklist voor zowel de zender als de ontvanger van de boodschap.

TABEL 1.8 Checklist zenden, ontvangen en feedback geven

Boodschap zenden	Boodschap ontvangen en feedback geven
Weet je zeker wat je wilt communiceren?	Begrijp je welke doelen de ander nastreeft?
Heb je helder voor ogen welk doel je wilt bereiken?	Houd je je eigen doelen en belangen in de gaten?
Weet je of dit de geschikte tijd en plaats is?	Is dit de geschikte tijd en plaats of kies je liever een ander moment of andere locatie?
Weet je zeker dat de ander wil luisteren?	Weet je zeker dat je wilt communiceren?
Ken je de culturele achtergrond van de ander?	Ken je de culturele achtergrond van de ander?
Kies je de juiste verbale en non-verbale signalen?	Herken je de verbale en non-verbale signalen?
Kun je je boodschap helder uiten?	Begrijp je de ander?
	Check je of je de ander goed hebt begrepen?

Vragen en opdrachten

1

-
- 1.1** Bij mondelinge communicatie is de afstand tussen gesprekspartners een beperking: die mag niet te groot zijn. Dankzij internet kunnen gesprekspartners elkaar tegenwoordig op afstand horen en zien. Is daarmee deze beperking opgeheven?
Neem een standpunt in. Geef argumenten.
- 1.2** In de algemene beschouwingen naar aanleiding van de *Miljoenennota 2011* riep een parlementariër tegen de minister-president: 'Doe eens normaal man.' De minister-president reageerde met: 'Doe jij zelf eens normaal man.' Analyseer deze communicatie met behulp van de begrippen context, rol en relatie.
- 1.3** In hoofdstuk 1 wordt onderscheid gemaakt tussen verbale en non-verbale communicatie.
- a** Horen pictogrammen bij verbale of bij non-verbale communicatie? Neem een standpunt in en geef argumenten.
 - b** Horen de gebaren die doven en slechthorenden gebruiken bij verbale of non-verbale communicatie? Neem een standpunt in en geef argumenten.
- 1.4** Bekijk het filmpje op YouTube waarin je in één minuut 26 personen voorbij ziet komen. De link hiervan vind je bij websites in de literatuuropgave.
- a** Schrijf op in welke stemming deze personen zijn. Bijvoorbeeld: angstig, bezorgd, boos, onzeker.
 - b** Vergelijk jouw lijst met die van je medestudenten. Zijn er overeenkomsten en verschillen?
 - c** Hebben jullie om dezelfde reden iemand boos, onzeker enzovoort genoemd? Bijvoorbeeld: doordat zij haar haar achter haar oren duwde, kwam ze onzeker over.
 - d** Bekijk het filmpje nog een keer. Vallen je nu dingen op die je de eerste keer niet hebt gezien?
-