Hoofdstuk 6 Paragraaf 1

Bij communicatie worden gedachten tussen personen uitgewisseld: iemand laat iemand anders iets weten of wil van iemand anders iets weten.

Het communicatieproces is een proces waarbij minimaal 2 personen of organisaties betrokken zijn.

Communicatie vindt plaats om de volgende redenen:

1. Het vragen om informatie
2. Het geven van informatie
3. Het beïnvloeden van houding of gedrag
4. **Het vragen om informatie**

Het vragen om informatie kan plaatsvinden uit belangstelling of omdat een organisatie gegevens van iemand of andere organisatie nodig heeft. Ook wordt er informatie verzameld bij het ontwikkelen van een nieuw product.

1. **Geven van informatie**

Het geven van informatie vindt plaats als iemand of een andere organisatie erom vraagt. Maar het kan ook zonder dat er wordt omgevraagd bijv. reclamefolder.

1. **Beïnvloeden van houding of gedrag**

Voorbeelden hiervan zijn: een bedrijf die klanten wil winnen, een antirookcampagne van de overheid of een manager die probeert door een gesprek een conflict op te lossen

Paragraaf 2

De Zender stuurt met behulp van een Medium een Boodschap naar één of meer Ontvangers ZMBO-model

De persoon of organisatie die in het communicatieproces iets aan een ander laat weten is de zender. De zender wil dat de ontvanger de verkregen informatie begrijpt.

Het medium is datgene wat nodig is om de boodschap over te dragen. Het geeft de wijze aan waarom een boodschap wordt overgedragen. Het wordt ook wel middel genoemd.

De boodschap bevat de feitelijke inhoud van de communicatie. De inhoud is voor de ontvanger te registreren, te horen of te zien. De zender verstuurt een boodschap met een bepaald doel. Daarbij moet hij over een aantal dingen nadenken zoals:

* Hoe wil ik (of de organisatie) overkomen ?
* Op wat voor manier benader ik (of de organisatie) de ontvangers ?
* Wat zijn de gewenste reacties van de ontvanger ?

Aspecten die een belangrijke rol spelen bij de werking van het ZMBO-model:

* Coderen en decoderen
* Referentiekader
* Feedback
* Terugkoppeling
* Follow-up

**Coderen en decoderen:**

De zender verstuurt een boodschap naar de ontvanger. Het doel van de zender is dat de ontvanger de boodschap begrijpt. Het vormgeven van de boodschap wordt coderen genoemd. De zender codeert gedachten en gevoelens naar woorden, beelden en/of lichaamstaal.

Decoderen is het vertalen van de boodschap door te ontvanger. De ontvanger moet de boodschap decoderen om die te kunnen begrijpen.

Het omzetten van gevoelens en gedachten naar woorden etc. wordt coderingsproces genoemd. Als een ontvanger een boodschap heeft gedecodeerd begint hij met interpreteren het zichzelf afvragen wat voor waarde de boodschap voor hem heeft.

**Referentiekader:**

Bij het coderen en decoderen speelt het referentiekader een rol. Iedere persoon heft eigen gevoelens, waarden, normen en ideeën of meningen. De mix van deze elementen noemen we het referentiekader van een persoon ofwel het referentiekader van een persoon is de manier waarop die persoon tegen de wereld aankijkt. Dit wordt gevormd door biologische factoren, ervaringen, milieu, opleiding en opvoeding. Het werkt als een soort filter. Sommige dingen komen niet over. Bij de zender werkt de filter belemmerend wanneer hij geen rekening houdt met het referentiekader van de ontvanger.

**Feedback:**

Feedback is de reactie van de ontvanger op de boodschap van de zender. Feedback is de informatie die de zender krijgt over het resultaat van zijn communicatie. Het is een belangrijk hulpmiddel voor de zender om na te gaan of dat wat hij bedoelde ook werkelijk is overgekomen.

**Terugkoppeling:**

Als de zender vervolgens weer reageert op de feedback van de ontvanger is er sprake van terugkoppeling. Als de ontvanger de boodschap begrijpt van de zender is er een feedback waarop geen terugkoppeling hoeft te volgen. Begrijpt de ontvanger de boodschap niet van de zender dan zal er een terugkoppeling komen.

**Follow-up:**

Als uit de gegeven blijkt dat de ontvanger de boodschap duidelijk heeft begrepen kan de zender verder gaan met de boodschap. Dat wordt follow-up genoemd. Het gesprek kan ook op een later tijdstip verdergaan.

Paragraaf 3

Communicatieprocessen verlopen niet altijd vlekkeloos. Personen kunnen langs elkaar heen praten of aan elkaar ergeren. Andere belangrijke oorzaken zijn ruis en redundantie.

**Ruis:**

Ruis is iedere verstoring of ongunstige beïnvloeding tijdens het transport van een boodschap. Dingen die het belemmeren van het goed ontvangen van de boodschap verstoren heet ruis. De oorzaak van ruis kan liggen bij de omgeving (de temperatuur die te hoog/laag is in een examenzaal), de zender (slechte kopie van een factuur) of de ontvanger (krakende telefoonlijst/slechte internetverbinding).

**Redundantie:**

Dit kunnen we omschrijven als overtolligheid of overbodigheid in de communicatie. Communicatie heeft behoefte aan redundantie. Een tekst waar geen voorbeelden staan of dingen worden herhaald is moeilijk te begrijpen. De lezer moet dan af en toe terugbladeren om te kijken waar het over ging. In de mondelinge communicatie is dit nog belangrijker. De ontvanger kan niet terugbladeren om te kijken waar het over ging. Vaak wordt er bewust overtolligheid aan de boodschap toegevoegd om het beter over te laten komen functionele redundantie.

Als de informatie niet nodig is om het beter te snappen maar het is er wel disfunctionele redundantie

Paragraaf 4

Binnen een organisatie vindt formele communicatie plaats in verschillende richtingen. We kunnen onderscheid maken in:

* Verticale communicatie (hierbij is sprake van bottom-up en top-down)
* Horizontale communicatie
* Diagonale communicatie

**Verticale communicatie:**

De communicatie vind plaats tussen hogere en lagere functies. Wanneer de communicatie van hoog naar laag gaat top-down. Andersom noemen we het bottom-up. Met bottom-up maken de medewerkers hun meningen en voorkeuren duidelijk naar hun managers. Bij top-down stuurt de manager de informatie naar de medewerkers. Een voordeel is dat er bijna geen misverstanden ontstaan. Een nadeel is dat de communicatie erg lang duurt.

**Horizontale communicatie:**

Horizontale communicatie bevordert de samenwerking tussen afdelingen. Het gaat tussen communicatie van werknemers van gelijk niveau. Het wordt ook wel passerelle genoemd. Het voordeel van deze communicatie is dat het erg snel gaat. Een nadeel is dat de communicatie buiten de managers omgaat. Het kan strijdig zijn met de doelen of ingaan tegen de opdrachten van de manager.

**Diagonale communicatie:**

Net als bij horizontale communicatie gaat het bij diagonale communicatie om uitwisseling tussen verschillende afdelingen. Maar hierbij zijn werknemers van ongelijk niveau betrokken. Een voordeel is dat het erg snel gaat. Een nadeel het gaat helemaal buiten de lijnen om.