H6; Communicatieproces

§6.1 De definitie van communicatie

Bij communicatie worden gedachten tussen personen uitgewisseld.

**Communicatieproces =** een proces waarbij minimaal 2 personen of organisaties bij betrokken zijn.

Communicatie vindt plaats om de volgende redenen:

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

Kan plaatsvinden uit **belangstelling** of omdat een organisatie **gegevens** ergens van **nodig heeft**.

Ook kan je informatie **verzamelen**.

1. **Geven van informatie**

Als iets of iemand om informatie vraagt. Dit gebeurt ook zonder dat er om informatie is gevraagd.

1. **Beïnvloeden van houding of gedrag**

Bv; klanten winnen door middel van reclame.

Elk communicatie proces verloopt volgens een ongeveer vast patroon. Het ZMBO-model.

**ZMBO-model =** de Zender stuurt met behulp van een Medium een Boodschap naar één of meerdere Ontvangers.

**Zender en ontvanger**

De persoon die in het communicatieproces iets aan een ander laat weten, is de zender. De zender wil dat de ontvanger de verkregen informatie ook begrijpt, dus verdiept de zender zich in de ontvanger en stemt de informatie af op de kennis/interesses van de ontvanger. (juiste taal, geen vaktermen etc.)

De zender moet ook wat betreft de verzendmethode, het **medium**, rekening houden met de ontvangers. Kies de juiste media voor de informatie.

**Medium(middel)**

Datgene wat nodig is om de boodschap over te dragen. Het medium geeft de wijze weer waarop de boodschap wordt overgedragen. Telefoon, e-mail, radio, tv etc.

**Boodschap**

De boodschap bevat **de feitelijk inhoud** van de communicatie; de inhoud is voor de ontvanger te registreren, te horen of te zien. een boodschap wordt met een **bepaalde intentie/doel** verstuurd.

Als iemand een boodschap stuurt moet diegene nadenken over:

* Hoe wil ik overkomen?
* Op wat voor manier benader ik de ontvangers?
* Wat zijn de gewenste reacties van de ontvangers?

Dit soort vragen en de antwoorden daarop worden ook wel de **functies** of **aspecten** van een **boodschap** genoemd.

De 4 aspecten/functies van een boodschap:

* **Referentiële functie**
* Verwijzen naar de **inhoud**. De informatie bevat feiten, meningen, gebeurtenissen en verschijnselen.
* De zender probeert de boodschap af te stemmen op de ontvanger, daarbij is de vraag of de boodschap interessant of relevant is voor de ontvanger heel belangrijk.
* Op welke manier wordt de boodschap overgedragen? Eenvoudig, moeilijk, kort of uitgebreid? Etc.
* **Expressieve functie**
* De expressieve functie is het deel van de boodschap dat een **beeld van de zender** geeft.
* Zender geeft informatie over ‘zichzelf’. Er wordt informatie gegeven over wie, wat en hoe de zender is.
* De zender wordt een persoon met normen, waarden en gevoelens.
* **Relationele functie**
* Door communicatie ontstaat er een **relatie tussen zender en ontvanger.**
* Deze functie zegt iets over de manier waarop beide partijen elkaar waarderen en de mate waarin de zender de ontvanger stuurt of juist vrijlaat.
* Geeft aan hoe de zender over de ontvanger denkt.
* **Appellerende functie**
* Welk **effect** de zender bij de ontvanger wil bereiken.
* Het appellerende effect doet een beroep op de ontvanger om **iets te doen, iets te laten** of om een bepaald **standpunt in** **te nemen.**

§6.2 Uitbreiding van het ZMBO-model

**Coderen en decoderen**

Doel van de zender is dat de ontvanger de boodschap begrijpt, de zender spant zich in om de boodschap vorm te geven.

Coderen en decoderen spelen zich af in de hoofden van de zender en ontvanger.

**Coderen =** het vormgeven van de boodschap. (gedachten en gevoelens worden omgezet in woorden, beelden en lichaamstaal)

**Decoderen =** het vertalen van de boodschap door de ontvanger, dit moet hij doen om de boodschap te kunnen begrijpen.

**Coderingsproces =** ideeën, gedachten of gevoelens omzetten in begrijpelijke tekens. De tekens zijn nodig om betekenis te geven aan alles wat hij wil overbrengen.

Nadat de ontvanger de boodschap heeft gedecodeerd, gaat hij de boodschap **interpreteren =** zichzelf afvragen wat voor waarde de boodschap voor hem heeft.

**Referentiekader =** gevoelens, normen, waarden en ideeën of meningen waarnaar een persoon zich in zijn handelen en opvattingen richt. (hoe een persoon tegen de wereld aankijkt.)

Een referentiekader ontstaat door: biologische factoren, ervaringen, milieu, opleiding en opvoeding.

Het werkt als een soort **filter**, het haalt uit de ontvangen informatie de elementen die niet in het referentiekader passen.

Zender en ontvanger kunnen beide last hebben van het filter, voor de zender werkt het filter belemmerden als hij geen rekening houd met de ontvanger.

Voor een goed verloop van communicatie is een gemeenschappelijke achtergrond of ervaring nodig.

Zender en ontvanger passen zich aan elkaar aan.

**Feedback =** 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. De ontvanger kan pas feedback geven als hij de boodschap heeft gedecodeerd en geïnterpreteerd. Feedback is een belangrijk hulpmiddel voor de zender om na te gaan of dat wat hij bedoelde, ook zo is overgekomen.  
**Terugkoppeling =**  als de zender vervolgens weer reageert op de feedback van de ontvanger. Het is in feite het vervolg van het communicatieproces.

**Follow-up =** als uit de feedback blijkt dat de ontvanger de boodschap heeft begrepen, kan de zender verder gaan met zijn boodschap.

ANDERE BETEKENIS: een gesprek wordt vervolgd op een later tijdstip wegens tijdgebrek.

§6.3 Verstorende elementen in het ZMBO-model

Communicatiestoornissen: referentiekader, ruis en redundantie.

**Ruis =** iedere ver**storing** op ongunstige beïnvloeding tijdens het transport van een boodschap.

De oorzaak van ruis kan liggen bij de: omgeving, zender of ontvanger.

1. **Externe ruis:**

De **oorzaak** van de ruis ligt **in** de **omgeving.** (bv. geluid en licht)

1. **Interne ruis:**

De **oorzaak** van de ruis ligt **bij** de **zender of ontvanger**.

1. **Non-intentionele ruis:**

Ruis die **niet opzettelijk** als ruis bedoeld is.

1. **Intentionele ruis:**

Ruis die door de zender of ontvanger **opzettelijk** wordt veroorzaakt.

**Redundantie =** overtolligheid/overbodigheid 🡪 een ‘teveel’ in communicatie.

Tekst zonder voorbeelden of zonder dat er iets wordt herhaald is compact. De tekst kan moeilijk te begrijpen zijn.

**Functionele redundantie =** Vaak wordt er bewust overtolligheid aan de boodschap toegevoegd om ze beter over te laten komen.

**Disfunctionele redundantie =** afdwalen van het onderwerp en irrelevante details behandelen. 🡪 wekt ergernis op en heeft een negatieve invloed op de communicatie.

§6.4 Richting van de communicatie

Binnen een organisatie vindt veel formele communicatie plaats in verschillende richtingen.

**Formele communicatie** = communicatie met betrekking tot de organisatie.

**Verticale communicatie =** communicatie die verticaal verloopt tussen hogere en lagere functies.

**Bottom-up communicatie =** Medewerkers maken hun meningen en voorkeuren duidelijk naar hun managers.   
Informatiestroom gaat van de werkvloer naar het management. Werknemers hebben inspraak in uitvoering van taken. De urenlijsten en orderbronnen gaan ook van onder naar boven zodat er verantwoording kan worden afgelegd.

**Top-down communicatie =** het management stuurt informatie naar de werkvloer.

Informatiestroom om beleidsbeslissingen voor medewerkers te verantwoorden en begrijpelijk te maken en om opdrachten te verstrekken.

Verticale communicatie verloopt via de hiërarchische lijnen.

**Voordeel** =e rg duidelijk, alle communicatie verloopt via een stapje hoger of lager en iedereen weet wie die moet aanspreken. Er kunnen zowat geen misverstanden ontstaan.

**Nadeel** = communicatie kan erg lang duren en is erg star.

Vooral in grote organisaties kan deze manier van communicatie veel tijd kosten.

**Horizontale communicatie =** communicatie tussen werknemers van gelijk niveau. 🡪 bevordert de samenwerking tussen afdelingen.

Horizontale communicatie wordt ook wel **passerelle(**smalle loopbrug**)** genoemd.

Horizontale communicatie verloopt niet via de hiërarchische lijnen, maar direct tussen de werknemers op gelijk niveau.

**Voordeel =** communicatie gaat erg snel.

**Nadeel =** de communicatie vindt buiten de manager om plaats.

Het kan zijn dat er afspraken worden gemaakt die in strijd zijn met de doelen of ingaan tegen de opdrachten van de hogere manager.

Wel bruikbaar als het om eenvoudige zaken gaat of om het uitwisselen van informatie. Werknemers moeten de hogere manager wel inlichten als er afspraken worden gemaakt.

**Diagonale communicatie** = het gaat bij diagonale communicatie om uitwisseling tussen verschillende afdelingen. Alleen bij deze communicatie zijn werknemers van ongelijk niveau betrokken.

(bv. Magazijnmedewerker praat met manager productieafdeling over de opslag van het magazijn.)

**Voordeel =** het is erg snel.

**Nadeel =** deze communicatie gaat helemaal buiten de hiërarchische lijnen om.

Er kunnen afspraken tussen afdelingen worden gemaakt, die strijdig zijn met wensen of afspraken van de ene manager.

(bv. De verkoper Buitenland spreekt iets af met Hoofd Administratie dat mogelijk strijdig is met de wensen van de manager Verkoop of de directie.)

Contacten als deze zijn nuttig als het gaat om het verstrekken van informatie, maar in geen geval mag er sprake zijn van het gegeven van opdrachten of het afleggen van veranwoording.