

# Theorie Communicatie

## De drie momenten van communicatie

Bijna beschamend om dit thema te bespreken want het is zo oud en zo basic... Alsof je tegen iemand moet vertellen dat je aan een stuur moet draaien om een auto van richting te doen veranderen. Desalniettemin, het is wel de basis van auto rijden of in dit geval van communiceren.

- 🕒 Moment 1: er is een zender die iets wil overbrengen.
- 🕒 Moment 2: de boodschap, zodra die zender iets zegt (verbaal of non-verbaal).
- 🕒 Moment 3: een ontvanger, iemand die de boodschap binnen krijgt.

Deze drie momenten vertonen echter 'ruis' die er voor zorgt dat dit proces lastig loopt.

- 🕒 Vooronderstellingen bij de zender of ontvanger.
- 🕒 Een stijl van communiceren die verschilt.
- 🕒 Een geschiedenis bij beide gesprekspartners, van zichzelf en onderling.

Ruis genoeg! Vreemd dat er überhaupt nog boodschappen duidelijk overkomen.

De inhoud van de boodschap kan hierdoor verschillend zijn op die drie momenten. Een heel algemeen voorbeeld maakt dit al snel duidelijk.

*Een man vindt zijn partner aantrekkelijk (fase 1) en zegt daarom tegen haar: "ge ziet er goed uit vandaag" (fase 2) waarop de dame reageert: "anders niet of wat?" (fase 3).*

Of hoe relatiecommunicatie de dingen snel duidelijk maken.

# De drie onderdelen van communicatie die samen leiden tot het doel / resultaat / effect

## 6 Proces en resultaat

Als een voetbalploeg een wedstrijd wint, worden er bij de nabespreking steeds twee aspecten geëvalueerd: wat was het resultaat van de wedstrijd én hoe er is gespeeld.

M.a.w. bij het beoefenen van sport is men tegelijk proces- en resultaatgericht. Men is actief betrokken bij de vraag wat het resultaat is (wat was de eindscore) en hoe het verlopen is (welke veldbezetting, strategie bij stilstaande fasen, inzet, mentaliteit, techniek, ...).

## 6 Inhoud

Wat men bij een voetbalwedstrijd nooit bespreekt is de inhoud: 22 personen die achter een bal aan hollen, onder het toezien van een man in het zwart. Dezelfde redenering gaat op voor zwemmers (tijd en afstand, maar ook beenbeweging, ademhaling, armstand , ...) hardlopers, wielrenners en dartspelers. Ook hier besteedt men geen aandacht aan inhoud: lopen, fietsen of zwemmen van punt A naar punt B.

Bij communicatie daarentegen zijn we veel meer betrokken bij de inhoud dan bij het proces. Een kind kan haarscherp een ruzie weergeven tussen papa en mama maar zal niet kunnen verklaren waarom het zo gelopen is, waar de ouders slecht beginnen communiceren zijn.

Het resultaat van een gesprek wordt ook wel in rekening genomen, maar enkel op het einde van een gesprek. En zelfs dan wordt dit resultaat beschouwd als een gevolg dat buiten de wil van de gesprekspartners ligt, als een eindscore waar we geen invloed op hebben.

## 6 Relatie

Elke boodschap draagt ook een relatie in zich. Als iemand zegt: 'Kan je dit even regelen voor me?', dan hoor je daarin welke relatie beide partijen t.a.v. elkaar hebben. Blijkbaar is er sprake van een ondergeschiktheid van de ontvanger.

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

Of het is met een bijzonder lieve toon gezegd, waardoor je zou kunnen concluderen dat de relatie toch nog anders is.

Uiteraard is het moeilijk perfect af te leiden, zeker is wel, elke communicatievorm draagt een relatie met zich mee.

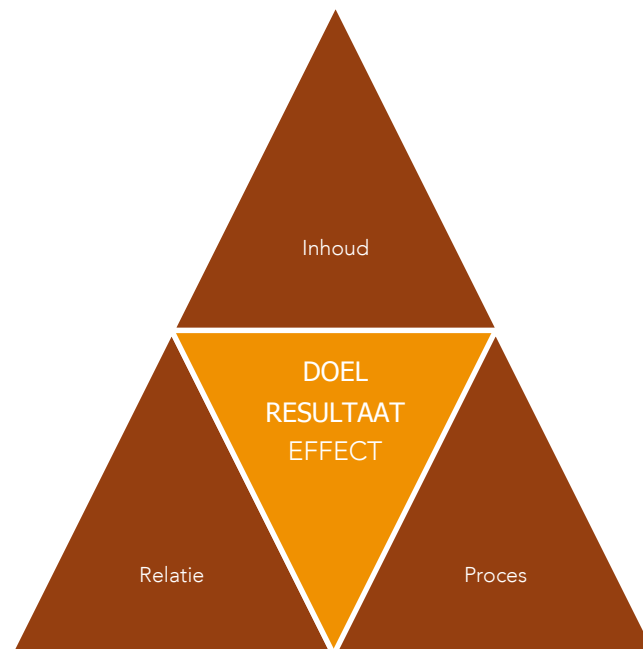
Het relatieaspect heeft te maken met volgende aspecten:

- ⦿ Hoe zie ik mezelf?
- ⦿ Hoe zie ik de ander?
- ⦿ Hoe voel ik me bij onze relatie op dit moment?
- ⦿ Hoe ziet de ander zichzelf?
- ⦿ Hoe ziet de ander mij?
- ⦿ Hoe voelt de ander zich in onze relatie?

De emoties die mensen hebben (en vaak in de weg staan van de inhoud) zitten in dit onderdeel. Dus is het erg belangrijk om dit derde aspect veel aandacht te geven.

Proces, inhoud en relatie zijn de drie onderdelen die leiden tot een resultaat van een gesprek. Of een doel (vooropgesteld) of een effect (reactie). Dit alles samen is de communicatiedriehoek.

## De communicatiedriehoek



Member of the Cameleon Group

# Visie Theorie Communicatie

Communiceren doen we allemaal, de hele dag door. We zien de voordelen van goede communicatie en de gevolgen van slechte communicatie. We merken wanneer een conversatie de verkeerde kant opgaat en voelen aan als een gesprek prettig verloopt. We merken veel in communicatie, maar toch is het moeilijk om deze zelf in de hand te houden.

Nochtans is communicatie een vaardigheid die je kan leren, net zoals we een sportieve vaardigheid kunnen aanleren of een technische bekwaamheid om met een machine om te gaan. Het veronderstelt alleen de kennis, de vaardigheden en het inzicht, waarbij we hier vooral gericht zijn op het inzicht.

Maar de hoofdboodschap is: dit is te leren!

Toegegeven, de ene is waarschijnlijk wat sneller thuis in de technieken en speelt als het ware met de mogelijkheden, maar de basis is door iedereen aan te leren. Net zoals talen, machines en hobby's: door te oefenen!

Waarom is het zo belangrijk dit aan te geven? Omdat dit je op je verantwoordelijkheid wijst. Jij hebt evenveel verantwoordelijkheid als je gesprekspartner om het gesprek goed te laten lopen. Misschien zelfs meer, want jij leest dit document! Net zoals je niet tegen de printer mag zeggen: "Dit is jouw schuld, dom ding!" Blijkbaar doe jij dan iets niet goed. Zo ook bij communicatie.

