

Psychosociale gespreksvoering

De kunst van observatief
luisteren

Markus van Alphen

Tweede druk

Boom

**inclusief
website!**

Met behulp van onderstaande unieke activeringscode kun je een studentaccount aanmaken op www.psychosocialegespreksvoering.nl, voor toegang tot extra materiaal bij dit boek. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de eerste druk. Na activering heb je twee jaar toegang tot de website. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk worden geactiveerd.

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag
Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam
Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag
Beeld omslag: Benjavisa, Getty images

© M.F. van Alphen & Boom uitgevers Amsterdam, 2019

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 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 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

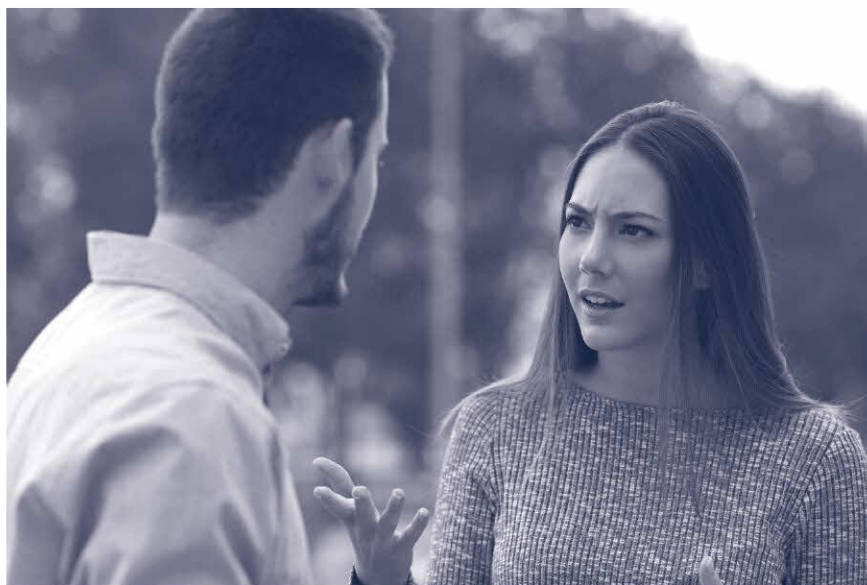
ISBN 978 90 244 2509 9
ISBN 978 90 244 2524 2 (e-book)
NUR 133

www.psychosocialegespreksvoering.nl
www.boomhogeronderwijs.nl

Communicatie – basisbeginselen en theorie

2

Hoe ziet het proces van communiceren eruit? Hoe komt een gesprek tot stand en welke uitdagingen kom je daarbij tegen? Deze vragen staan centraal in dit theoretisch hoofdstuk dat als volgt is opgebouwd: eerst het communicatieproces algemeen (paragraaf 2.1 tot en met 2.3), vervolgens de processen die zich tijdens het communicatieproces in het individu afspeelen en die de communicatie beïnvloeden (paragraaf 2.4 tot en met 2.6).



Afbeelding 2.1

2.1 Het communicatieproces

In een ideale wereld zouden mensen precies begrijpen wat zij van elkaar willen. Helaas blijkt al te vaak dat mensen juist *niet* begrijpen wat ze van elkaar willen. De meeste problemen tussen mensen zijn terug te voeren tot een probleem in de onderlinge communicatie. Om te begrijpen waar de uitdagingen zitten om

toch tot (wederzijds) begrip te komen, kijken we eerst naar het *proces* van communiceren.



Jargon & definities

Communicatie

Coderen: het omzetten van wat je wil zeggen naar een concrete formulering.

Zenden: het (motorisch) voortbrengen van spraak.

Ontvangen: het (mechanisch) horen van de woorden die een ander heeft uitgesproken.

Decoderen: het interpreteren van (of betekenis geven aan) de woorden die gehoord zijn.

Serieel: taken opeenvolgend uitvoeren: de een na de ander.

Paralleel: taken tegelijkertijd uitvoeren: naast elkaar doen.

Ruis: een stoorzender die ervoor zorgt dat een boodschap vervormd bij de ontvanger aankomt.

Schematisch ziet het communicatieproces eruit zoals in figuur 2.1. Je bedenkt wat je wilt zeggen, je formuleert de boodschap en brengt haar voort. Je zendt dit bericht dus uit en vervolgens wordt het door jouw gesprekspartner ontvangen. De gesprekspartner hoort niet alleen de woorden, maar geeft er ook betekenis aan. De boodschap wordt *gedecodeerd*. Daarna worden de rollen omgedraaid: je gesprekspartner reageert door een bericht naar jou te zenden. Zo ontstaat – door het continu wisselen van rol – een gesprek.

Maar er is altijd ruis op de lijn die ervoor zorgt dat de boodschap niet precies zo aankomt als dat zij is verzonden. Met andere woorden: de boodschap komt vervormd bij de ontvanger aan, die er vervolgens ook nog eens haar of zijn eigen kleur aan geeft. Ruis is dus een stoorzender op alle momenten in het communicatieproces en kent verschillende vormen.

2.1.1 Fysieke ruis

Ooit op een dansvloer geprobeerd een diepgaand gesprek te voeren? Soms is er in de omgeving te veel ander geluid, wat het moeilijk maakt om niet afgeleid te raken of om simpelweg te horen wat de ander zegt.

2.1.2 Fysiologische ruis

Fysiologische ruis ontstaat doordat de zintuigen niet in staat zijn de boodschap ongeschonden te ontvangen. Sommige mensen hebben een beter gehoor dan anderen. Mensen met tinnitus (continue piep of gezoem in het oor) of slechthorenden hebben meer moeite hun letterlijke ruis uit te filteren. Ook de zender kan zorgen voor fysiologische ruis: mensen verschillen in hoe duidelijk zij spreken. Heldere spraak is bijvoorbeeld makkelijker te begrijpen dan binnensmondse spraak.

