13 Communicatieproblemen

1 *Effectieve communicatie*

 Wanneer de ontvanger de juiste betekenis geeft aan de boodschap van de zender – dus de boodschap opvat zoals de zender hem bedoeld heeft – is er sprake van effectieve communicatie. Lees de volgende drie korte gesprekjes. Beantwoord voor elk gesprekje:

 – welke betekenis de ontvanger geeft aan de woorden van de zender.

 – of er sprake is van effectieve communicatie. Motiveer je antwoord.

 a Joke zegt tegen haar collega Harm, terwijl ze haar wenkbrauwen fronst: ‘Weet je echt zeker dat je het nu over mevrouw Kok hebt?’ Harm antwoordt boos: ‘Natuurlijk weet ik dat zeker, ik ben toch niet gek.’

 b Terwijl Jasintha meneer De Wit helpt, zegt ze geïrriteerd tegen hem: ‘U moet wel even meewerken hoor, zo kan ik u niet helpen.’ De heer De Wit antwoordt laconiek: ‘Nou, dan laat je het toch? Ik zit er niet mee.’

 c Laura (4) vraagt aan haar moeder; ‘Mam, wat is doodgaan?’ Haar moeder antwoordt een beetje verbaasd over deze vraag: ‘Tja, dat is net zoiets als heel lang slapen. Je wordt dan nooit meer wakker.’ ’s Avonds bij het naar bed gaan stribbelt Laura behoorlijk tegen. ‘Laura wil niet slapen,’ zegt ze.

2 Communicatieproblemen kunnen optreden:

 – door verschil in achtergrond en gewoonten tussen zender en ontvanger;

 – bij ‘vertalen’ van de boodschap door de zender;

 – door beperkingen van de zintuigen en/of het spraakorgaan;

 – bij begrijpen van de boodschap door de ontvanger;

 – door ruis van binnenuit bij de zender of de ontvanger;

 – door ruis van buitenaf.

 In de volgende situaties is telkens sprake van een van deze communicatieproblemen. Van welke?

 a Meneer Van Dijk heeft afasie. (Afasie is een ernstige stoornis in het spreekvermogen.) Hierdoor is het voor verzorgende Amal moeilijk om hem te begrijpen.

 b Als mevrouw Faber eenmaal aan het praten is, is ze niet meer te stoppen. Verzorgende Job merkt dat hij dan nauwelijks meer naar haar luistert.

 c Luca kan haar vriendin Sandra maar nauwelijks verstaan in de kantine van hun school. De muziek staat wel erg hard en bovendien praat iedereen er luid doorheen.

 d Wanneer verzorgende Bianca aan meneer Mulder uitlegt hoe hij zijn medicijnen moet innemen, begrijpt hij er maar weinig van. Bianca gebruikt allerlei woorden die hij niet kent.

 e Anouk, verzorgende, begrijpt niet altijd wat haar collega Ellen zegt, omdat zij dialect spreekt.

 f Sharon helpt mevrouw Van der Velde, maar heeft ondertussen barstende hoofdpijn. Ze kan zich daarom slecht concentreren op wat mevrouw Van der Velde haar vertelt.

 g De heer Shamir is slechthorend. Als gevolg daarvan verstaat hij soms niet wat je tegen hem zegt.

 h In een teamvergadering is het moeilijk om de gedachtegang van verzorgende Karim te volgen, omdat hij zijn gedachten niet ordent voor hij begint te praten. Zijn verhaal komt daardoor nogal eens onsamenhangend over.

 i Wanneer meneer Steur niet begrijpt wat verzorgende Marja tegen hem zegt, durft hij dat niet te laten merken. Hij is bang dat zij hem dom vindt.

 j Wanneer Hanneke een opnamegesprek met mevrouw Abels voert, is de enige ruimte waar ze kunnen gaan zitten de conversatiezaal. Een rustig gesprek wordt het dan ook niet; herhaaldelijk worden ze gestoord.

3 *Ruis*

 a Geef drie voorbeelden van externe ruis in een gesprek tussen een verzorgende en een zorgvrager.

 b Geef ook drie voorbeelden van interne ruis in een gesprek tussen een verzorgende en een zorgvrager.

 c Waarom is het belangrijk ruis in contact met zorgvragers zoveel mogelijk te voorkomen?

 d Kun jij als verzorgende iets doen of nalaten om ruis te voorkomen? Motiveer je antwoord.

4 *Jouw communicatief gedrag als zender*

 Het volgende schema bevat een aantal beweringen over communicatief gedrag als zender. Probeer het schema zo eerlijk mogelijk in te vullen. Zet achter iedere bewering een kruisje in de kolom die voor jou van toepassing is.

|  |
| --- |
| **Beweringen over communicatief gedrag (zender)** |
| **Bewering** | **Nooit** | **Soms** | **Regelmatig** | **Meestal** | **Altijd** |
| Ik spreek duidelijk verstaanbaar. |  |  |  |  |  |
| Ik praat met mijn hand voor mijn mond. |  |  |  |  |  |
| Ik praat op dezelfde toon. |  |  |  |  |  |
| Ik vraag om een reactie. |  |  |  |  |  |
| Ik maak mijn zinnen niet af. |  |  |  |  |  |
| Ik praat te snel. |  |  |  |  |  |
| Ik praat te lang achter elkaar. |  |  |  |  |  |
| Ik raak de draad van mijn verhaal kwijt. |  |  |  |  |  |
| Ik praat in stelligheden (‘Zo is het!’). |  |  |  |  |  |
| Ik praat namens en voor anderen (‘Men vindt …’, ‘Anderen denken …’, ‘Iedereen vindt …’). |  |  |  |  |  |

5  *Jouw communicatief gedrag als ontvanger*

 Het volgende schema bevat een aantal beweringen over communicatief gedrag als ontvanger. Probeer het schema zo eerlijk mogelijk in te vullen. Zet achter iedere bewering een kruisje in de kolom die voor jou van toepassing is.

|  |
| --- |
| **Beweringen over communicatief gedrag (ontvanger)** |
| **Bewering** | **Nooit** | **Soms** | **Regelmatig** | **Meestal** | **Altijd** |
| Ik doe moeite om de ander te begrijpen. |  |  |  |  |  |
| Ik kijk mijn gesprekspartner niet aan. |  |  |  |  |  |
| Ik luister als de ander iets vertelt wat ik niet interessant vind. |  |  |  |  |  |
| Ik vind de ander belachelijk als hij een andere mening heeft. |  |  |  |  |  |
| Ik zeg dat ik de ander belachelijk/raar/gek/vind. |  |  |  |  |  |
| Ik gebruik het verhaal van een ander om mijn eigen verhaal te vertellen. |  |  |  |  |  |
| Ik val mijn gesprekspartner in de rede. |  |  |  |  |  |
| Ik ben al tijdens het verhaal van de ander mijn reactie aan het formuleren. |  |  |  |  |  |
| Ik controleer ik of ik iets goed heb begrepen. |  |  |  |  |  |
| Ik vraag door. |  |  |  |  |  |

6 We kennen grofweg twee soorten gesprekken: oppervlakkige en diepgaande gesprekken.

 a Wanneer noem jij een gesprek diepgaand? Bedenk of dit afhangt van het onderwerp, met wie je praat, hoe je praat, enzovoort.

 b Welke eisen stelt een dergelijk gesprek aan de zender?

 c Welke eisen stelt een dergelijk gesprek aan de ontvanger?

 d Wat vind jij moeilijk in de rol van zender? Waarom? Wat zou jij hierin nog willen leren?

 e Wat vind jij moeilijk in de rol van ontvanger? Waarom? Wat zou jij hierin nog willen leren?

 f Denk jij dat een diepgaand gesprek met een vriend(in) anders verloopt, andere eisen aan jou stelt als een diepgaand gesprek in een werksituatie waarin jij verzorgende bent? Licht je antwoord toe.

7 *Bespreken van je communicatiegedrag*

 Vorm tweetallen. Bespreek jullie antwoorden bij opdracht 4, 5 en 6 met elkaar.

 Is jouw studiegenoot het eens met jouw kijk op jouw manier van communiceren? Met welke punten is zij het eens? Met welke punten niet? Waarom? Vraag je klasgenoot naar voorbeelden die verduidelijken waarom zij er anders over denkt.

8 *Begrippen uit het communicatieschema*

 Lees het volgende gesprekje en leg aan de hand daarvan de volgende begrippen uit:

 – zender

 – ontvanger

 – vertalen

 – begrijpen

 – boodschap

 Verzorgende Anna: ‘Ik begrijp niet waar Jan nu zo lang blijft, mijn dienst zit erop en hij zou er allang moeten zijn.’

 Collega Christa: ‘Jan? Ach, die is wel vaker te laat. Zal ik even kijken of hij op zijn gsm te
bereiken is?’