



## Communiceren

13 mei 2008

Communiceren is de sleutel tot vele oplossingen, zegt men. Eerst maar even de definitie. Communicatie is een proces om kennis uit te wisselen en bestaat uit de volgende processtappen. Communiceren is: info -> coderen -> zenden -> ontvangen -> decoderen -> info. Je moet dan wel controleren of de info zoals de ontvanger die uitlegt nog hetzelfde is zoals de zender die heeft bedoeld. Dit doe je door terugkoppelen van de ontvanger naar de zender. In eerste instantie of het bericht is ontvangen, in tweede instantie of de boodschap is begrepen.

### Ruis in de communicatie

Als in de communicatieprocesketen één stap ontbreekt, dan vindt er geen communicatie (informatieoverdracht) plaats. Er is sprake van ruis als er bij het verzenden, ontvangen of decoderen iets mis gaat. De zender gebruikt (onbewust) woorden of beelden die in een verkeerde context kunnen worden geplaatst. Daarnaast kan de 'hulp' van derden die zich mengen in de communicatie de ontvanger op het verkeerde been zetten en daarmee, bedoeld dan wel onbedoeld, ruis veroorzaken. Misschien kent u de uitlatingen in een oudejaarsconference van Youp van 't Hek over een bepaald type alcoholvrij bier.

### Uitleg van de boodschap

Tot slot heb je natuurlijk ontvangers die de speelruimte, ontstaan door slechte terugkoppeling, bewust gebruiken om de boodschap anders uit leggen. Als mijn ouders mij vroeger zeiden dat ik 'op tijd' thuis moest zijn zonder daarbij het tijdstip te noemen, kwam het (sporadisch) wel eens voor dat ik daar bewust mijn eigen uitleg aan gaf. Als ik daarop vervolgens door mijn vader werd aangesproken, diende ik hem fijntjes van antwoord door te stellen dat hij maar helderder moest communiceren. Vreemd genoeg werd ik dan meestal direct op mijn wenken bediend.

### Marsroute

Het gebruik van voorbeelden is ook risicovol natuurlijk! Zo zouden criticasters kunnen stellen dat ik communicatie (gezien de door mij genoemde voorbeelden) niet serieus zou nemen. Niets is minder waar en er is nog voldoende te verbeteren aan de communicatie van de gemeente. De complimenten bij de laatste raadsvergadering bevestigden de juistheid van de marsroute. Terugkoppelen is ook een vak apart trouwens. Zo zien we ons als gemeente regelmatig bijeenkomsten beleggen om het terugkoppelen te faciliteren; controleren of de communicatie goed is verlopen.

### Vind er wat van!

Ook voor het peilen van de mening is dat essentieel natuurlijk. Het zal u wellicht niet verbazen dat juist ondergetekende dit punt benadrukt. Maar daar wringt nu juist de schoen. Ik heb het al vaker gezegd en geschreven: als je wordt opgeroepen er wat van te vinden! Vind er dan ook wat van! Laat de reactie niet alleen over aan de criticasters, maar laat ook je reactie horen als die positief is. Ze zijn er, vooral de afgelopen weken over de Ekokathedraal bijvoorbeeld.. Oeps, weer een voorbeeld, als dat maar goed gaat!

Ik zie uw reacties met belangstelling tegemoet!

Rik Gommers