

# COMMUNICATIE, WAT IS HET EN WAT DOEN WE

db

→ Door: Fabia Hooykaas

**C**ommunicatie is een groot complex begrip. Communicatie is iets wat we allemaal en op elk moment doen. We zijn er dus heel erg vertrouwd mee. Misschien zou ik kunnen zeggen we weten niet beter en doen gewoon wat we gewend zijn te doen. Voor dat ik daar verder op in ga, wil ik u eerst een moeilijke, maar veel gebruikte, definitie is van de Wageningse sociaal psycholoog Frank Oomkes voorhouden:

*COMMUNICATIE IS DE UITWISSELING VAN SYMBOLISCHE INFORMATIE, DIE PLAATSVINDT TUSSEN MENSEN DIE ZICH BEWUST ZIJN VAN ELKAARS AANWEZIGHEID, ONMIDDELIJK OF GEMEDIEERD. DEZE INFORMATIE WORDT DEELS BEWUST, DEELS ONBEWUST GEGEVEN, ONTVANGEN EN GEÏNTERPRETEERD.*

Om het wat overzichtelijker te houden gaat het hier over communicatie tussen mensen. Veel mensen denken dat communicatie hetzelfde is als gebruik van taal. Op zich een logische gedachte maar deze is niet compleet. Taal beslaat een groot deel van communicatie want zo'n 70% van de dag zijn we bezig met praten, luisteren, lezen of schrijven. Het is dus een zeer belangrijke manier om informatie over te dragen. We hebben het hier over "verbale communicatie". Maar we spreken ook nog op een andere manier, namelijk met ons lichaam. In dit geval

spreken we van "non-verbale communicatie". Denk hierbij maar aan samengeknepen lippen, blozen, kloppende aders, de intonatie (cynisch), een glimlach en meer zaken die u vast zelf ook kunt verzinnen.

Verbale en non-verbale communicatie vormen bij fysieke ontmoetingen altijd een eenheid. Als verbale en non-verbale informatie niet overeenkomen dan zullen mensen eerder vertrouwen op de non-verbale informatie. Als mens hebben wij door de loop der tijd geleerd dat iemand wel kan zeggen wat hij wil maar dat het veel moeilijker is om de lichaamstaal te controleren. Lichaamstaal drukt soms het tegenovergestelde uit van wat we zeggen. En om het nog ingewikkelder te maken interpreteren we het non-verbale gedragen van anderen. Wij zijn ons dat meestal niet bewust. Bij een dergelijke interpretatie gaan we uit van onszelf. Je vormt dan zelf de norm.

Natuurlijk is het lang niet altijd zo dat taal en lichaamstaal niet op elkaar zijn

---

**zo'n 70% van de dag zijn we bezig met praten, luisteren, lezen of schrijven**

---

afgestemd. De juiste afstemming zet de boodschap die gegeven wordt kracht bij.

De psycholoog Mehrabian heeft onderzoek verricht en concludeerde dat mensen slechts voor 7% vertrouwen op de letterlijke inhoud van de boodschap (taal), voor 38% op stem eigenschappen, zoals intonatie, stemhoogte en spreeknelheid, en voor 55% op informatie die ze via lichaamstaal verkregen.

Als u goed en effectief wilt leren communiceren, zult u zich dus niet alleen moeten concentreren op uw taalgebruik. Uw lichaamstaal is een factor van belang. Maar, en niet minder belangrijk, ook de lichaamstaal van degene met wie u communiceert is van belang.

Gezien het enorme belang van communicatie, wil ik graag in de komende columns met u daarover van gedachten wisselen. Dat is een éénrichtingverkeer dus als u wat wilt inbrengen dat u graag besproken ziet dan bent u van harte welkom.

Contact opnemen via de mail is geen enkel probleem. Uw mail kunt u richten aan: [FABIA.HOOYKAAS@VERHIP.COM](mailto:FABIA.HOOYKAAS@VERHIP.COM)