

M&O in Balans, 7^e druk, havo, Hoofdstuk 6 Communicatieproces Samenvatting d.d. 31-12-2013

Het *communicatieproces* vindt plaats vanwege: het vragen van informatie, het geven van informatie en het beïnvloeden van houding of gedrag.

Verloop communicatieproces: de *Zender* stuurt met behulp van een *Medium* een *Boodschap* naar één of meer ontvangers (*ZMBO-model*).

Het *medium* of middel is datgene wat nodig is om de boodschap over te dragen.

Het vormgeven van de boodschap is *coderen*. Dit vindt plaats in het *coderingsproces*.

Decoderen is het vertalen van de boodschap door de ontvanger. De ontvanger moet de boodschap decoderen en *interpreteren* om die te kunnen begrijpen.

De mix 'gevoelens, waarden, normen en ideeën of meningen' van deze elementen noemen we het *referentiekader* van een persoon. Dit werkt als een *filter*.

Ruis is iedere verstoring of ongunstige beïnvloeding tijdens het transport van een boodschap.

Redundantie is overtoelligheid of overbodigheid, "teveel", in de communicatie.

Feedback is de reactie van de ontvanger op de boodschap van de zender.

Als de zender vervolgens weer reageert op de feedback van de ontvanger is er sprake van *terugkoppeling*.

Als uit de gegeven feedback blijkt dat de ontvanger de boodschap duidelijk heeft begrepen, kan de zender verder gaan met zijn boodschap, dit heet de *follow-up*.

Cultuur is geheel van waarden, normen, gewoonten die zijn aangeleerd. Het Hofstedemodel kent een aantal *culturele dimensies*. Dit zijn machtsafstand, femininiteit tegenover masculiniteit, individualisme tegenover collectivisme, onzekerheidsvermijding en lange of korte termijnvisie.

Interculturele miscommunicatie ontstaat vaak doordat je onvoldoende kennis hebt van andere culturen.