

## M&O in Balans, 7<sup>e</sup> druk, vwo, Hoofdstuk 7 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*).

Functies boodschap: *referentiële functie* (het gaat om de inhoud), *expressieve functie* (de zender in de boodschap laat iets van zichzelf zien), *relationele functie* (er gebeurt iets met de relatie tussen zender en ontvanger) en *appellerende functie* (er wordt een beroep gedaan op de ontvanger).

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*.

*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*.

*Ruis* is iedere verstoring of ongunstige beïnvloeding tijdens het transport van een boodschap. We onderscheiden: externe ruis (oorzaak ligt in de omgeving); interne ruis (oorzaak ligt bij de zender of ontvanger); non-intentionele ruis (niet-bedoelde ruis) en intentionele ruis.

*Redundantie* is overtolligheid of overbodigheid, "teveel", in de communicatie.

*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.

*Verticale communicatie* verloopt verticaal tussen hogere en lagere functies:

- van hoog naar laag gaat: top-down.
- van laag naar hoog: bottom-up.

*Horizontale communicatie* is communicatie tussen werknemers van verschillende afdelingen van gelijk niveau.

*Diagonale communicatie* is communicatie tussen werknemers van verschillende afdelingen van ongelijk niveau.