

## Communicatie

Als je communiceert draag je informatie over. In de theorie over communicatie heet deze informatie de boodschap. De persoon die de boodschap aan iemand anders overdraagt wordt de zender genoemd en de persoon die de boodschap ontvangt de ontvanger.

Hierbij denk je meestal als eerste aan praten. Communiceren met woorden en je stem wordt 'verbale communicatie' genoemd. Je kan ook informatie overdragen zonder woorden. Door te zwijgen, iemand niet aan te kijken, de kleren die je draagt, te zuchten... In die gevallen is er sprake van non-verbale communicatie.

Non-verbale communicatie is belangrijker dan je op het eerste gezicht zou denken. Bij het uiten van gevoelens is het zo dat:

- 55% van de communicatie uit lichaamstaal bestaat,
- 38% geuit wordt door de stemklank,
- slechts 7% gecommuniceerd wordt via woorden.

## Miscommunicatie

Het begrijpen van de boodschap die de zender stuurt is niet zo makkelijk voor de ontvanger. Het hangt af van verschillende factoren.

- **Referentiekader.** De ontvanger kan je boodschap verkeerd begrijpen door zijn geschiedenis en achtergrond. Of de zender schat door zijn eigen referentiekader de ontvanger verkeerd in.
- **Externe ruis.** De ontvanger kan je boodschap verkeerd begrijpen omdat hij wordt afgeleid door externe factoren: een slechte verbinding, een huilend kind...
- **Interne ruis.** Ook interne factoren kunnen ertoe leiden dat de ontvanger de boodschap niet begrijpt zoals de zender het bedoeld. Hij kan onjuiste verwachtingen koesteren, bezig zijn met z'n eigen gedachten, te weinig voorkennis hebben over het onderwerp...

(Meer informatie over de communicatietheorie en non-verbale communicatie vind je op [www.lichaamstaal.com](http://www.lichaamstaal.com))

## **Communicatie naar je vrijwilligers**

Communicatie is natuurlijk heel breed. Het kan een telefoontje zijn, een clubblad en een vergadering met de vrijwilligers. Voor elke vorm van communicatie zijn vijf voorvragen belangrijk. Maar daaraan vooraf gaat zelfs nog een vraag: Wat is je doel met de vrijwilligers? Daar moet namelijk alle communicatie ten dienste van staan.

### **Vijf voorvragen:**

#### **1. Doel?**

Ga eerst na wát je met de boodschap wil bereiken. Mensen hebben de neiging om te communiceren terwijl ze niet eens weten wat ze willen. Wat wil je concreet bereiken?

#### **2. Door Wie?**

Beslis of je het communiceren zelf op je neemt of dat je het overlaat aan anderen. Het is namelijk belangrijk om de leefwereld (referentiekader!) van de ontvanger te kennen.

#### **3. Voor wie?**

Ga na met wíe je wil communiceren. Denk niet dat je je doel kan bereiken door naar iedereen één en dezelfde boodschap te zenden. De doelgroepen (clubleiding, kerkeraad, ouders,...) hebben andere behoeften en een verschillend referentiekader. Zijn er dus grote verschillen binnen de vrijwilligersgroep? Bijvoorbeeld in soort taak/functie, werkplek, doelgroep, hoeveel jaar ze al actief zijn, plek in de organisatie,...? In welke groepen zou je de totale groep onder willen verdelen?

#### **4. Wat?**

Hoe formuleer je je boodschap? Besef dat de ontvanger niet alleen op de inhoud van je boodschap let, maar ook op de vorm. Een slordig opgestelde brief bijvoorbeeld, kan bij de ontvanger de indruk wekken dat hij niet 'belangrijk' is voor jou. Vergeet ook niet dat mensen de neiging hebben om in de boodschap de boodschapper te zien. Wie een eerlijke en evenwichtige boodschap verspreidt, wordt sneller beschouwd als een evenwichtig persoon en komt geloofwaardiger over.

Wat is voor de verschillende (doel)groepen belangrijk of gewenst om te weten? Bijvoorbeeld om hun werk goed te kunnen doen en om betrokken te blijven? Welke info hebben ze nodig om te beginnen, welke info moeten ze regelmatig krijgen en waar kunnen ze terecht met vragen?

#### **5. Hoe?**

Op welke manier breng je de info bij de vrijwilliger? Kies een communicatiemiddel: e-mail, gesprek, telefoontje, rondzendbrief, maandbladje... Bij regelmatige informatievoorziening is het goed om ervoor te zorgen dat dit op een voorspelbare manier gebeurt. Maak het aantrekkelijk voor het oog!