

Communicatiefouten

Bij werkzaamheden, die in een team worden uitgevoerd, zoals het besturen van een vliegtuig of het uitvoeren van operaties in een ziekenhuis, spelen communicatiefouten een zeer grote rol bij het veroorzaken van fouten en staat altijd in de top 3 van hoofdoorzaken.

Hoe duidelijk en goed interpreteerbaar is hetgeen ik aan anderen vertel en hoe bewaak ik mijn manier van luisteren?

Communicatie is succesvol wanneer het bij de ontvanger opgeroepen effect beantwoordt aan de bedoelingen van de zender. Het is echter vaak zo dat de ontvanger niet datgene oppakt wat de zender bedoelt, maar er een andere bedoeling aan geeft.

In een rapport van de nachtdienst stond het volgende:
overdrukkelep van vacuümpomp 2a vervangen.

De dagdienst verving de overdrukkelep, terwijl de nachtdienst had bedoeld aan te geven dat zij het al geregeld hadden.

Schulz von Thun onderscheidt bij elke boodschap vier aspecten:

- Inhoud: Waarover geef ik informatie?
- Zelfopenbaring: Wat vertel ik over mijzelf?
 Bedoeld of onvrijwillig geeft een zender informatie over zichzelf, bijvoorbeeld dat hij zich vreselijk aan het ergeren is.
- Relatie: Wat vind ik van jou en hoe staan wij ten opzichte van elkaar?
- Beroep: Wat wil ik van jou?

Een voorbeeld:

Een man en vrouw hebben afgesproken bij iemand op bezoek te gaan.

Terwijl zij haar jas al heeft aangetrokken en haar man nog naar het journaal zit te kijken, vraagt de vrouw aan haar man:

“Hoe laat is het?”.

- Inhoud: Zij wil weten hoe laat het is.
- Zelfopenbaring: Ik heb haast!
- Relatie: Als ik jou niet aanspoor zijn wij morgen nog niet weg!
- Beroep: Sta nu op en ga mee!

De context kan een beetje duidelijk maken welk aspect of welke aspecten haar bedoeling was om uit te zenden. Een boodschap kan vele boodschappen tegelijk omvatten. Deze kunnen zowel expliciet als impliciet zijn. In het laatste geval worden zij bijvoorbeeld met behulp van mimiek of veranderingen in de toon uitgezonden.

Schulz von Thun geeft de ontvanger vier oren om wel of niet te gebruiken.

Zelfopenbaring
Wat is dat voor
iemand?
Wat is er met
hem aan de hand?

Relatie
Hoe hij met mij
praat! Wie denkt
hij voor zich
te hebben?



Inhoud
Waarover heeft
hij het?

Beroep
Wat moet ik doen,
denken, voelen
naar aanleiding van
zijn boodschap?

Afbeelding 3.2 Wij ontvangen met vier oren.

Afhankelijk van de grootte van het gebruikte oor kan de ontvanger uit het laatste voorbeeld op de vraag hoe laat het is als volgt redeneren:

Inhoud-oor:	Het is acht uur.
Zelfopenbaring-oor:	Zou zij haast hebben?
Relatie-oor:	Zit me niet zo op te jagen!
Beroep-oor:	Ik zal mijn jas pakken.

De ontvanger kan dus vier oren gebruiken en heeft de vrije keuze welk oor in welke mate. Het inhoud-oor wordt vooral door mannen en academici overmatig gebruikt. Bij deze ontvangers geldt dus niet het gezegde dat een goed verstaander aan een half woord genoeg heeft. Alles moet precies en volledig omschreven zijn om binnen te kunnen komen. Ooit hoorde ik over een afdelingschef “Die is zo sensitief als een blok beton”. Als je dat van een ander weet, kun je de boodschap er op aanpassen en bijvoorbeeld duidelijk uitspreken wat je van hem verwacht..

Als het relatie-oor ver uithangt, betreft de ontvanger alles op zichzelf, neemt alles persoonlijk op en voelt zich heel snel beledigd en aangevallen. We zeggen van iemand met een groot relatie-oor dat hij lange en gevoelige tenen heeft.

Het inschakelen van het zelfopenbaring-oor kan vruchtbaar zijn als anderen ons met verwijten en aanvallen overladen. “Wat is er met hem aan de hand dat hij zo tegen mij te keer gaat?”

Mensen met een groot beroep-oor proberen continu te ontdekken wat anderen van hen verwachten.

Trainingen kunnen deelnemers bruikbare feedback verschaffen als blijkt dat zij bij het zenden of ontvangen een of meer van de vier aspecten te veel of te weinig nadruk geven. Communiceren is een continu gevecht tegen verwarring en misinterpretatie en alle betrokkenen moeten daartegen blijven vechten.