



1. Basisbegrippen

In dit hoofdstuk worden de *basisbegrippen* van het instrument communicatie van de comprof beschreven. Om deze begrippen gaat het binnen communicatietheorieën. De theorieën beschrijven de werkelijkheid van communicatie. De *werkelijkheid* staat voor echtheid, feitelijkheid of realiteit. Een *theorie* is een geheel van denkbepelden, hypothesen en verklaringen die in onderlinge samenhang worden beschreven. In de wetenschap is een theorie vaak een getoetst model ter verklaring van waarnemingen van de werkelijkheid. Theorieën proberen de *waarheid* te vinden. Op basis van een theorie kunnen aannames gemaakt worden over hoe te handelen in de toekomst. De basisbegrippen zijn de ‘uitgeklede’ versie van wat wetenschappers daar allemaal over te vertellen hebben. Een hopelijk goed gekozen en correct beschreven consensus.

1.0 Betekenisgeving

Voor elk levend wezen geldt dat het reageert op *prikkels* vanuit een situatie. Die prikkels worden waargenomen door de zintuigen. Als een zebra de geur opvangt van een leeuw, dan zet hij het op een lopen, want aan die geur van de leeuw hangt de betekenis ‘gevaar’. *Waarnemen* gaat aan *betekenisgeving* vooraf. Een mens kan vanuit vier oorsprongen betekenisgeving geven. Betekenisgeving komt voort uit de evolutie, net als de zebra

vlucht. Of juist uit rationeel denken door middel van argumentatie. Zo kan een mens beredeneren dat sommige angsten irrationeel zijn. Betekenisgeving kan zelfreferentieel zijn. Wat doet de prikkel met die persoon zelf? Maar betekenisgeving kan ook ontstaan vanuit een sociale omstandigheid. Wat doet de situatie met andere mensen? (Stichting Sezen, 2016). De prikkels worden ook wel als *stimulus* beschreven en de reactie als *response*.

Niets is waar en zelfs dat niet of toch wel?

Theorieën proberen de waarheid te vinden. Maar wat is de waarheid? Twee wetenschappelijke benaderingen kunnen daarin worden onderscheiden, die samen een schaal vormen volgens Griffin, auteur van een standaardwerk over communicatietheorie (2012).

Aan de ene kant is er de objectieve benadering. Volgens deze benadering is de waarheid eendimensionaal. De waarheid bestaat en valt te ontdekken. Daarvoor moet je als wetenschapper onbevooroordeelde metingen doen om zo oorzaak-en-gevolgrelaties te ontdekken. Aan de andere kant is er de interpretatieve benadering waarin verondersteld wordt dat mensen betekenissen creëren en daarin de waarheid construeren. Daarom kunnen er meer waarheden zijn.

Deze twee benaderingen leiden tot een verschillende manier van het verkrijgen van kennis. De *objectieve* manier door het statistisch verantwoord verzamelen van data aan de hand van hypothesen en de *interpretatieve* manier door redeneren en het analyseren van communicatieve handelingen. In dit boek komen beide benaderingen aan bod.

1.1 Zender

De *zender* is degene die als eerste de betekenis die hij heeft gegeven aan *iets* in de werkelijkheid omzet in tekens. Waarneembare betekenisgeving laat zich zien als *definitie van de situatie*. De vier oorsprongen van betekenisgeving nodigen of dwingen de zender zelfs om de situatie buiten zichzelf te brengen (Stichting Sezen, 2016). De zebra doet er goed aan te vluchten.

1.2 Ontvanger

De *ontvanger* is degene die de tekens van de zender opvangt. Als hij die tekens opvangt, dan geeft hij daar betekenis aan. Ook hij doet dat volgens de vier oorsprongen van betekenisgeving. Een zebra die niet zelf het gevaar heeft geroken, vlucht toch mee. Niet altijd vangt een ontvanger de tekens van de zender op, ook al is dat wel de bedoeling van de zender. Ontvangen betekenis wordt voor de ontvanger informatie.

1.3 Tekens

In *tekens* wordt de betekenis vastgelegd. Tekens zijn dragers van informatie. Een teken is een proces van betekeniscreatie. Bekende tekens zijn de 26 letters van het alfabet. Maar ook een handdruk is een teken of een schreeuw of een blieb.

Tekens kunnen zijn:

- visueel: zien, zoals geschreven taal en beeld.
- auditief: horen, zoals gesproken woord en klank.
- tactiel: voelen, zoals een handdruk, braille of warmteverschillen.
- olfactorisch: ruiken, zoals vieze of lekkere geuren.
- gustatorisch: proeven, zoals zoet en zout.
- technisch: mechanisch en elektronisch.

1.4 Code

De regels die zeggen welke tekens je moet gebruiken om het bedoelde goed weer te geven, vormen de *code*. Grammatica is een code voor geschreven tekens. Zo wordt de code niet goed gehanteerd als je zebraa schrijft. Er zijn verschillende codes die talig of niet-talig kunnen zijn. Grammaticacodes liggen vast maar regels voor non-verbale communicatie vaak niet en dat kan voor miscommunicatie zorgen. Het kennen van codes is niet altijd vanzelfsprekend.

Een *lexicon* is een soort woordenboek van een tekensysteem, het repertoire van de afzonderlijke tekens.

1.5 Betekenisniveaus

Voor wie de tekens kent, ontstaat informatie. De inhoud daarvan is op drie niveaus te onderscheiden.

Pictogrammen

Een verkeersbord is een pictogram, een doorgaans visueel teken. De begrijpelijkheid ervan is van groot belang voor onze verkeersveiligheid. Barbara Hennequin (2005) ontwierp in haar masterstudie 'Een empirische benadering van de moeilijkheid van pictogrammen' een moeilijkheidsschaal voor verkeersborden. De schaal loopt in moeilijkheid op in vier typen: tekst en icoon, index, verzochte index en symbool.

Een tekstbord zegt in duidelijke letters wat er aan de hand is, bijvoorbeeld: fietspad. Bij het icoon is (duidelijk) een gelijkenis te herkennen met een object of persoon want het verwijst direct naar iets, een auto bijvoorbeeld.

Bij de index is er een indirect verband, bijvoorbeeld het bord met de vork en lepel dat aanduidt dat er een wegrestaurant nadert. Dit is herkenbaar doordat het attributen zijn waarmee gegeten wordt. Drie auto's achter elkaar is het teken van de file. Dit bord is echter niet iconisch maar indexicaal, er moet logisch worden geredeneerd dat meer auto's betekent dat er een file is.

Bij de verzochte index moet er wel veel worden geredeneerd zoals het bord met de ouderwetse stoomtrein. Wat het aangeeft, is de onbewaakte overgang. Maar probeer het bord met 5.4 t erop maar eens logisch te beredeneren. Het symbool berust puur op afspraken. Een voorrangsbord is hiervan een voorbeeld.

Hennequin vindt in haar onderzoek resultaten die haar moeilijkheidsschaal ondersteunen.

Het *syntactische* niveau is de code waarin de tekens gezet moeten worden om betekenisvol te worden. Je moet z e b r a schrijven in plaats van z e b r a a. Voor mensen met lees- en woordblindheid is het al een hele toer om de syntactische betekenis van woorden waar te nemen.

Het woord zebra is het symbool voor een dier met zwart-witte strepen, het *semantische* niveau. Bij semantische betekenis gaat het om interpretatie. Wat vertellen berichten afkomstig van een zender, de ontvanger over de wereld waarin hij leeft?

Daarna volgt de vraag wat de ontvanger met die kennis gaat doen en welk effect tekens hebben op het gedrag van de ontvanger. Als de zender zegt dat hij een mooi programma over zebra's ziet, gaat de ontvanger dan ook kijken? Dat is het *pragmatische* niveau.

De drie betekenisniveaus zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Zonder goede syntactische informatie geen goede semantische informatie en zonder deze weer geen goede pragmatische informatie.

Bij het ontstaan van elk betekenisniveau kan er iets mis gaan met de informatie die de ontvanger verkrijgt. De zender ziet over het hoofd dat zijn doelgroep geen Nederlands kan lezen, zodat de syntactische betekenis niet opgenomen kan worden. De ontvanger legt de woorden van de zender heel anders uit dan de zender dat doet waardoor de semantische betekenis een heel andere betekenis krijgt. Of de ontvanger begrijpt de zender zoals de zender het bedoelt, maar is toch echt niet van plan om te handelen zoals de zender dat graag ziet. Dan lukt het op pragmatisch niveau niet.

1.6 (En)coderen en decoderen

De zender moet *(en)coderen*. Dit is de betekenis die hij wil overbrengen, omzetten in tekens en het liefst in de goede code. De ontvanger moet *decoderen*. Dit is betekenis geven aan de tekens zodat hij begrijpt welke boodschap de zender aan hem wil overdragen. Als de zender het over een zebra wil hebben, zal hij de tekens *z e b r a* moeten kunnen uitspreken of opschrijven. De ontvanger zal vervolgens deze tekens moeten kunnen lezen of horen en over een kennisniveau moeten beschikken waardoor hij het woord zebra kan koppelen aan het object ‘dier met zwart-witte strepen’. Dit levert bij zebra niet zoveel problemen op, zelfs niet als de zender de code niet helemaal goed hanteert en zebraa schrijft. Maar bij het woord *quintadeen* raken de meeste ontvangers toch wel in de problemen. De ontvanger vertaalt en interpreteert. Bij het (en)-coderen en decoderen spelen twee lagen van betekenis een belangrijke rol: de denotatie en de connotatie.

De neutrale, vast omschreven betekenis is de *denotatie* van een teken of woord. De neutrale betekenis van een woord valt op te zoeken in het woordenboek. Andere neutrale betekenissen, zoals die van verkeersborden of gebarentaal, zijn te leren. Als in een communicatieproces alleen gewerkt wordt met de denotatie kunnen er minder misverstanden ontstaan. Dit is vaak het geval bij het overbrengen van feitelijke boodschappen, zoals in een werkinstructie of kookboek. Zolang iedereen dan maar bekend is met deze vaktermen.

Emoticons

Het gebruik van emoticons door de zender om zijn boodschap aan te vullen is, net als het inzetten van woorden, aan coderen en decoderen onderhevig. Francisco Yus (2014) onderzoekt in zijn artikel 'Not all emoticons are created equal' acht pragmatische functies van emoticons. Zo kunnen emoticons een signaal zijn voor de onderliggende houding die moeilijk in woorden is uit te drukken. Maar de emoticons kunnen ook kracht bijzetten bij de geschreven woorden of juist afzwakken. Ze kunnen dienen als grapje, als ironie of om een emotie toe te voegen aan de attitude of aan de geschreven woorden. Ze kunnen ook dienen om de intensiteit van een reeds beschreven emotie te communiceren. Yus constateert dan ook dat emoticons niet redundant zijn en niet irrelevant. Het tegendeel is waar. Ze hebben een brede range aan mogelijke functies die helpen om de tekst meer relevant te maken voor de ontvanger. Ze kunnen complementair zijn aan de tekst, de bedoelingen van de tekst vergroten maar ook tegenspreken.

Naast denotatie bestaat ook het begrip *connotatie*, de gevoelsmatige inhoud of bijbetekenis van een woord. Zo refereert de denotatie van het woord groen naar een bepaalde kleur, terwijl de connotatie kan inhouden 'onervaren' of 'nieuwkomer' zoals in 'hij is een groentje'. Ook veel connotatieve bijbetekenissen en gevoelswaarden worden door iedereen binnen eenzelfde cultuur op dezelfde manier geïnterpreteerd. Dit is de *vaste connotatieve betekenis*. De *variabele connotatieve betekenis* van een woord is echter persoonsgebonden.

Veel misverstanden en communicatiestoornissen ontstaan doordat zowel zender als ontvanger boodschappen interpreteren vanuit een verschillend gedachtesysteem en/of vanuit een andere externe omgeving.

1.7 Intentie

De comprof is als zender doelbewust bezig. Hij wil een resultaat bereiken. Hij wil bewust met een ontvanger in contact treden en daarmee communiceren, ook al is zijn poging niet altijd geslaagd. Dit is een intentioneel handelen, de *intentie*. Er is sprake van een *intentioneel contact*. Ook ontvangers hebben vaak de wens om een communicatief handelen te ontvangen. Betekenis kan echter ook onbewust, dus niet met opzet worden uitgedragen, zoals dat bij non-verbaal gedrag het geval kan zijn. Ook de ontvanger kan zonder het te willen betekenis verkrijgen uit situaties.

Intentie

	<i>Bedoeld door de zender</i>	<i>Niet-bedoeld door de zender</i>
<i>Bewust ontvangen</i>	Naar een commercial kijken	Conversatie afluisteren
<i>Niet-bewust ontvangen</i>	Passief luistergedrag in de klas	Indrukken opdoen op straat

Van der Meiden & Fauconnier (1994, p. 129)

Zo ontstaan verschillende situaties. De vraag is in welke situatie er sprake is van communicatie. Teleologische, doelgerichte denkers over communicatie denken daar anders over dan gedragswetenschappers.

1.8 Boodschap

De *boodschap* bevat de betekenis waarmee de zender graag een effect bij de ontvanger tot stand wil brengen. In dit boek is het de comprof die boodschappen verspreidt. De comprof encodeert intentioneel. Hierbij kan het gebeuren dat hij ook niet-intentionele boodschappen verspreidt.

1.9 Medium, kanaal, communicatiemiddel

Een *medium* is een drager van tekens. Om tekens te transporteren, worden ze omgezet in beeldpunten, luchttrillingen, lichtgolven en stroomstootjes. Dit transport gaat via het *kanaal*. Dit is de infrastructuur waardoor tekens van de ene plaats naar de andere getransporteerd kunnen worden.

Mensen zijn vaak drager van tekens maar maken ook gebruik van overdragers. In dat laatste geval is er sprake van *gemedieerde* communicatie. Als mensen zelf drager zijn, dan is er sprake van *primaire* tekens. Maken ze gebruik van overdragers dan gebruiken ze *secundaire* tekens. Bij secundaire tekens komt altijd een vorm van techniek kijken.