HOOFSTUK 2

KOMMUNIKASIE EN KLASKAMERKOMMUNIKASIE

2.1 INLEIDING

Die mens leef in 'n wêreld van kommunikasie. Hy bel iemand, gesels met 'n persoon wat langs hom in die klas sit, kyk na 'n opvoering, woon 'n lesing by. Hy gaan kyk na 'n film of na 'n program op televisie. Hy woon 'n kerkdiens of 'n politieke vergadering by, bespreek sy gevoelens met 'n vriend, koop kruideniersware en lees in 'n koerant van die geweld in Suid-Afrika.

Elkeen van hierdie aktiwiteite hou verband met kommunikasie. In elke geval was daar 'n bewustelike of onbewustelike boodskap oorgedra en is daar telkens 'n bewustelike of onbewustelike keuse gemaak van hoe om op te tree. Myers en Myers (1992:4) beweer dan ook dat die mens met 'n doel kommunikeer.

Kommunikasie bestaan reeds van die begin af. In die Bybel (God se Woord) leer ons dat die Here ons God geskep het deur middel van woorde (kommunikasie). In Genesis 1:3 staan geskrywe: "En God het gesê: Laat daar lig wees! En daar was lig." Met elke skeppingswoord wat die Here gespreek het, het Hy 'n spesifieke doel gehad. Aan die einde van Sy skeppingswerk kom God tot die slotsom dat alles wat Hy tot stand gebring het goed was. In Genesis 1:31 lees ons die volgende: "toe sien God alles wat Hy gemaak het, en - dit was goed."

God laat egter nie die skepping en die mens aan hulle lot oor na die sondeval nie want reg deur die Ou Testament lees ons van gebeure waar God met sy volk "praat" en hoe hy hulle lei. In die Nuwe Testament leer Jesus sy dissipels hoe om te bid, sodat hulle en ook ons vandag kan weet dat die weg van kommunikasie met die Here ons

Verlosser altyd oop is. Ons, as Christene, kan enige tyd tot God bid, ons kan Hom loof en prys vir sy wonderdade of 'n hulpkreet na Hom uitroep en Hy sal sy Vaderhand na ons uitreik.

God gee ons ook Sy Woord (die Bybel) waarmee Hy met ons kommunikeer, sodat ons Hom beter kan leer ken, Sy karakter kan verstaan en kan naspeur wat sy roeping vir ons lewens is. Jesus gee in Mattheus 22:37-40 die groot gebod van die liefde en daaruit weet ons dat God wil hê dat ons Hom sal liefhê met ons hele wese en ook ons naaste sal liefhê soos onsself. In ons hele lewe moet ons dus tot diens van die Here en ons naaste staan. In Romeine 14:8 staan geskrywe: "Want as ons lewe, leef ons tot eer van die Here; of as ons sterwe, sterf ons tot eer van die Here; of ons dan lewe en of ons sterwe, ons behoort aan die Here."

In Deuteronomium 11:19 gee die Here dan ook die opdrag dat die vaders hulle kinders moet onderrig in die beloftes deur gedurig daaroor te praat. Daar staan geskrywe: "en leer dit aan julle kinders deur daaroor te spreek as jy in jou huis sit en as jy op pad is en as jy gaan lê en as jy opstaan." Die mens kommunikeer met sy kind om hom te onderrig en toe te rus met dit wat hy nodig het om 'n vol en suksesvolle lewe te kan lei.

Ook Brooks (1974:3) beweer dat in menslike kommunikasie, net soos in kommunikasie tussen diere, die oogmerk is om suksesvol te lewe. Die kwaliteit van die mens se lewensbestaan hang onder andere af van kommunikasie. Deur effektiewe kommunikasie stel die mens homself in staat om 'n voller en 'n meer opbouende lewe te lei.

Met hierdie hoofstuk word gepoog om eerstens die begrip kommunikasie te definieer en breedvoerig te bespreek, waarna 'n oorsig van belangrike kommunikasiemodelle gegee word. Die komponente waaruit die kommunikasieproses bestaan, word verder volledig aan die hand van DeVito (1993:6-11) se kommunikasiemodel bespreek.

Die tweede deel van hierdie hoofstuk handel oor klaskamerkommunikasie. Daar word gepoog om die verband tussen onderrig en kommunikasie aan te toon deur te verwys

na die wesenstrekke van kommunikasie en onderrig. Die proses van kommunikasie tussen die onderriggewer en die leerder word aan die hand van Vreken (1993:4) se eenvoudige model vir klaskamerkommunikasie bespreek. Die laaste onderwerp van bespreking in hierdie hoofstuk is sommige van die faktore wat hierdie kommunikasieproses, in die klaskamer, in die wiele kan ry.

2.2 KOMMUNIKASIE GEDEFINIEER

Kritzinger (1971:329-330) verklaar die oorsprong en betekenis van die woord kommunikasie soos volg: Kommunikasie is afgelei van die Latynse woord "communico", wat afstam van die woord "communis", waar "com-" saam beteken en "-munis" tot diens of verplig voel tot diensgewing beteken. Talle woorde wat ook afstam van die woord dui op die saambinding van mense op die een of ander manier. Breed gesien, beteken dit verkeer of verbinding tussen mense in die geestelike sin, deur middel van byvoorbeeld taal of gebare.

Uit die literatuur is dit duidelik dat daar nie 'n enkele algemeen aanvaarde definisie vir kommunikasie is nie. Volgens Jansen en Steinberg (1991:2) is die waarskynlike verklaring hiervoor dat wetenskaplike praktyke 'n beplande en gedissiplineerde soeke na kennis aangaande die verskynsel kommunikasie insluit. Elke navorser baken sy studie af deur 'n probleemvraag te definieer. Die definiëring van hierdie probleemvraag word weer beïnvloed deur die navorser se teoretiese benadering. Omdat die konseptualisering van die probleemvraag die empiriese ondersoek voorafgaan, sal die oogpunt waaruit daar na kommunikasie gekyk is en waaruit die probleemvraag gedefinieer is, die hele proses beïnvloed. 'n Verdere verklaring is die feit dat kommunikasie uit soveel fasette bestaan, dat dit veroorsaak dat daar nie 'n volledige of finale beskouing gevind kan word nie. Elke teoretiese benadering gee dus uiteraard 'n beperkte beskouing wat slegs sekere aspekte van die verskynsel beklemtoon (Jansen & Steinberg, 1991:2; Myers & Myers, 1992:10).

Ook Littlejohn (1989:3) verwys daarna dat as ons na die wye verskeidenheid

kommunikasieteorieë kyk dit 'n refleksie is van die kompleksiteit van kommunikasie as verskynsel. Om te soek na 'n "beste" teorie om kommunikasie te beskryf en te verklaar is nie 'n goeie idee nie, aangesien kommunikasie nie 'n enkele handeling is nie, maar 'n proses wat uit 'n aantal komplekse optredes bestaan.

Daar is baie gebruike van die term kommunikasie wat nie direk die mens of dier insluit nie, soos byvoorbeeld elektroniese stroombane. Vir die doel van hierdie skripsie word verder menslike kommunikasie geïmpliseer wanneer van kommunikasie gepraat word.

Die werkwoord kommunikeer beteken volgens Williams (1989:10) vir die meeste mense: om gedagtes, gevoelens en inligting uit te ruil; om iets bekend te maak; om algemeen te maak of om 'n simpatieke verhouding te hê. Net so word onder die selfstandige naamwoord kommunikasie die volgende verstaan: die uitruil van simbole, algemene boodskappe en inligting; die proses van uitruil tussen individue deur middel van 'n gemeenskaplike simbolesisteem; die kuns om idees uit te druk en die wetenskap van inligtingoordrag.

"Human communication concists of a procedure by which the original thought or concept in the mind of the speaker is coded into sounds and words, transmitted over a more or less noisy channel, and then decoded at the other end to form the image which is received by the listener." (Van Mentz, 1990:21). Ook Taylor (1991:246) lê klem op die feit dat kommunikasie uit die stuur en ontvang van boodskappe bestaan. Om te kan kommunikeer moet 'n persoon dus in staat wees om boodskappe te stuur wat sy idees, opvattings, gevoelens, behoeftes en belangstellings getrou weergee. Verder moet hy ook oor die vermoë beskik om boodskappe op so 'n wyse te ontvang dat 'n ander persoon se idees en opvattings reg verstaan word.

Ook DeVito (1993:2) sluit aan by die bogenoemde omskrywings van kommunikasie. Hy voeg egter 'n paar aspekte by om sy definisie meer volledig te maak, naamlik:

(a) menslike kommunikasie word altyd deur "geraas" verwring,

(b) kommunikasie vind altyd in 'n sekere konteks plaas,

(c) kommunikasie het altyd 'n sekere uitwerking en

(d) dit bied die geleentheid vir terugvoer.

Samevattend lyk DeVito se omskrywing na die mees volledige, daarom sal in hierdie studie van DeVito se omskrywing van die begrip "kommunikasie" gebruik gemaak word.

2.3 DIE VLAKKE VAN KOMMUNIKASIE

Kommunikasie word ook geanaliseer in terme van die vlakke en die breë sosiale konteks waarin dit plaasvind. Hierdie vlakke van kommunikasie word nou oorsigtelik bespreek.

2.3.1 INTRAPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE

Die eerste vlak van kommunikasie is op intrapersoonlike vlak. In hierdie geval vind kommunikasie "in" die mens (brein) plaas. Hy leer homself beter ken deur met homself te kommunikeer, vrae te stel, te redeneer, homself te oortuig en besluite te neem. Die innerlike gesprek wat plaasvind tydens die lees van klasaantekeninge of om na te dink oor 'n saak is algemene voorbeelde van intrapersoonlike kommunikasie wat 'n persoon met homself voer (DeVito, 1993:4; Williams, 1989:33).

Dit is in die brein waar betekenis aan simbole gegee word. Hier word inligting aangaande die wêreld, wat sintuiglik waargeneem is, verwerk. Die effek van hierdie prosesse word in die mens se gedrag waargeneem. Intrapersoonlike kommunikasie is dus die basis waarop alle ander vlakke van kommunikasie funksioneer (Brooks, 1974:10; Myers & Myers, 1992:7).

2.3.2 INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE

Die tweede vlak van kommunikasie is waar kommunikasie tussen twee mense geskied. Die twee kommunikeerders is spesifiek bewus van mekaar en elkeen stel homself bloot aan die ander een. Dit is op hierdie vlak van kommunikasie wat 'n persoonlike verhouding tot stand kom en ontwikkel of tot niet gaan. 'n Onderhoud, twee vriende wat in 'n koffiekroeg sit en kuier en 'n telefoongesprek is voorbeelde van interpersoonlike kommunikasie (Brooks, 1974:10; DeVito, 1993:5).

Myers en Myers (1992:8) sluit by hierdie definisie aan maar beklemtoon verder die feit dat daar tydens hierdie vlak van kommunikasie wisselwerking plaasvind tussen die mens en sy "omgewing". Hierdie "omgewing" kan vriende, familie, medewerkers en vreemdelinge insluit (vergelyk ook Williams, 1989:33).

2.3.3 KLEINGROEPKOMMUNIKASIE

Kleingroepkommunikasie vind plaas tussen meer as twee, maar gewoonlik nie meer as vyf-en-twintig individue nie. Elke persoon in die groep kry 'n geleentheid om aktief deel te neem aan die gesprek deur met ander te kommunikeer, probleme op te los of nuwe idees te skep en inligting uit te ruil (Brooks, 1974:11; DeVito, 1993:5; Williams, 1989:33).

2.3.4 GROOTGROEPKOMMUNIKASIE

Grootgroepkommunikasie vind plaas wanneer een of meer persone met 'n groep van meer as vyf-en-twintig persone kommunikeer (Williams, 1989:29).

2.3.5 PUBLIEKE EN MASSAKOMMUNIKASIE

Publieke kommunikasie sluit spreker-gehoor-tipe kommunikasie sowel as

massakommunikasie in. In albei gevalle tree die gehoor slegs as ontvanger van die boodskap op. Die spreker voer 'n monoloog en stel die gehoor in kennis aangaande 'n sekere onderwerp, hy probeer hulle oortuig om iets te koop of hy probeer om hulle opinies of oortuigings te verander (Brooks, 1974:11; DeVito, 1993:5; Williams, 1989:35).

Massakommunikasie is gerig op relatief groot heterogene en anonieme groepe mense. Dit verwys na die massaverspreiding van 'n identiese aantal kopieë van dieselfde boodskap. Tegnologie speel hier 'n belangrike rol, want boodskappe kan mense nou baie vinnig bereik deur gebruik van die televisie, radio, koerante, tydskrifte, boeke ens. (Brooks, 1974:12; Myers &Myers, 1992:9).

2.4 WESENSTREKKE VAN KOMMUNIKASIE

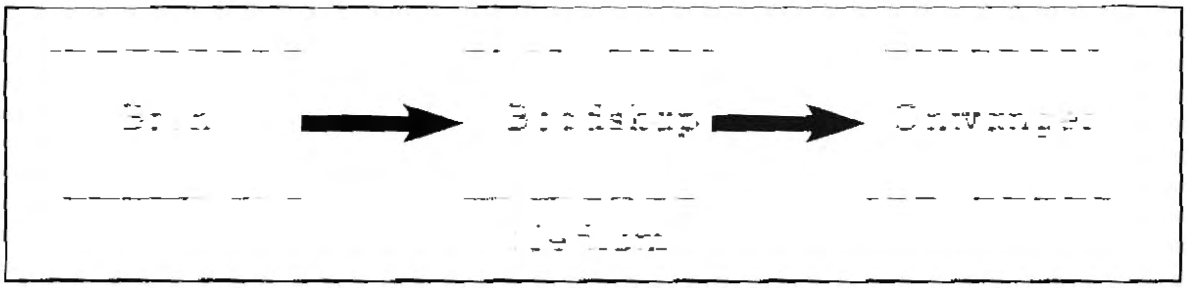
Die wesenstrekke wat kommunikasie as handeling so kompleks maak word in hierdie paragraaf bespreek.

2.4.1 KOMMUNIKASIE IS 'N PROSES

Berlo (soos aangehaal deur Brooks en Friedrich, 1973:6) sê in verband met kommunikasie as proses die volgende: "If we accept the concept of process, we view events and relationships as dinamic, on-going, ever-changing, continious. When we label something as a process, we also mean that it does not have a beginning, an end or a fixed sequence of events. It is not static, at rest. It is moving. The ingredients within a process interact; each affects all of the others." Kommunikasie as proses het dus geen definitiewe begin of eindpunt nie (Seiler *et al.*, 1984:4).

Kommunikasie is 'n aktiwiteit wat plaasvind waardeur mense 'n invloed op mekaar het. Die sukses daarvan hang af van die aantal verbandhoudende elemente in die proses. Williams (1989:12) gee 'n eenvoudige diagrammatiese voorstelling (figuur 2.1) van die basiese kommunikasieproses. Die diagram toon die verwantskap aan tussen die bron (of sender), die boodskap en die ontvanger, waar die woord "boodskap"

gebruik word om die versameling simbole wat tussen die kommunikeerders gestuur (oorgedra) word te beskryf. Die boodskap word deur middel van 'n medium oorgedra. Dit is dus duidelik dat die sukses van kommunikasie deur elkeen van die elemente beïnvloed word.



Figuur 2.1. 'n Basiese kommunikasieproses

2.4.2 KOMMUNIKASIE IS SIMBOLIES

Betekenis kan nie direk oorgedra word nie. Die mens kan fisies net simbole uitruil deur van byvoorbeeld klanke as woorde, geskrewe woorde, gebare en tekens (byvoorbeeld padtekens) gebruik te maak. Kommunikasie sal egter nie effektief plaasvind as die kommunikeerders nie dieselfde betekenis aan simbole heg nie (Hurt *et al.*, 1978:14; Williams, 1989:11).

2.4.3 KOMMUNIKASIE VIND ALTYD MET 'N DOEL PLAAS

Die mens kommunikeer om homself te ontdek. Deur kommunikasie leer die mens meer van homself sowel as sy verhouding tot die wêreld ken. Dit is hierdie kennis wat hy van homself en sy omgewing inwin wat die mens se persoonlikheid tot volwassenheid laat ontwikkel. Die mens laat geld sy persoonlikheid bewustelik en onbewustelik op ander deur middel van kommunikasie. Hoe beter elke persoon se kommunikasievaardighede ontwikkel is, hoe makliker kan hy homself aan ander bekendstel en homself dus instaat stel om in gesonde, betekenisvolle verhoudings met ander te staan. Volgens kenners is daar 'n direkte verband tussen die kwaliteit van

kommunikasie en die kwaliteit van lewe (Brooks, 1974:4; Myers & Myers, 1992:4).

Die mens kommunikeer om meer van ander te leer en om onsekerhede aangaande sy verhouding met mense om hom uit die weg te ruim. Wat ander sê en doen beïnvloed die mens (kind) se gedrag en hy sal daarvolgens optree. Die mens is 'n sosiale wese wat 'n behoefte het om effektief met ander te kommunikeer. Sosiale behoeftes word dus deur kommunikasie bevredig (Brooks, 1974:4; Myers & Myers, 1992:4).

Die mens kommunikeer om meer van die wêreld om hom te wete te kom. Die kind ontdek die wêreld deur byvoorbeeld skooltake uit te werk, deur te lees of deur te kyk na videobande. Deur informele gesprekke met mede-leerlinge, familie en vriende kan hy meer leer van hoe die wêreld vandag is, hoe dit 'n paar dekades gelede was en hoe dit moontlik in die toekoms gaan wees (Myers & Myers, 1992:4).

Mense kommunikeer om mekaar tot hulp te wees. Wanneer twee mense met mekaar kommunikeer, is hulle besig om mekaar te help om tot selfkennis te kom. Die onderwyser verbind homself tot kommunikasie in die klaskamer en daarbuite, om so die kind te help om homself te verwesenlik en ook met die doel om om te gee en aan die kind se behoeftes te probeer voldoen (Myers & Myers, 1992:4).

Die mens kommunikeer om ander te oortuig of te beïnvloed of om eie oortuigings te toets en ander se invloed teen te staan. In die politiek en in alledaagse situasies word baie van oorreding gebruik gemaak, soos byvoorbeeld 'n politieke toespraak en hoe die spreker 'n groep mense van sy standpunt probeer oortuig (Brooks, 1974:4; Myers & Myers, 1992:4).

Die mens kommunikeer ook ter wille van vermaak en vir ontspanning. Deur byvoorbeeld na musiek te luister, na 'n filmvertoning te gaan kyk of net 'n roman te lees, neem 'n persoon deel aan kommunikasie met die doel om te ontspan. Wanneer iemand saam met ander persone ontspan en 'n grap met hulle deel kan dit sy

verhouding met hulle beïnvloed, al was die doel van kommunikasie slegs om te vermaak (Myers & Myers, 1992:4).

Uit die voorafgaande blyk dit dat die mens altyd besig is om te kommunikeer, hetsy intrapersoonlik of op een of ander vlak van kommunikasie met ander, om te ontspan of om inligting uit te ruil. Kommunikasie is dus 'n ingewikkelde proses wat geen begin of eindpunt het nie. Daar is ook 'n wye verskeidenheid faktore wat die sukses van hierdie kommunikasiehandeling kan beïnvloed.

Omdat kommunikasie so 'n ingewikkelde proses is word 'n paar kommunikasiemodelle bespreek, sodat daar vasgestel kan word uit watter komponente kommunikasie as 'n proses saamgestel is, en hoe elkeen van hierdie komponente die kommunikasieproses beïnvloed.

2.5 KOMMUNIKASIEMODELLE

2.5.1 WAT IS 'N MODEL

McQuail en Windahl (1987:2) definieer 'n model as 'n bewustelike vereenvoudigde beskrywing, in grafiese vorm, van 'n deel van die werklikheid. Na aanleiding hiervan stel Jansen en Steinberg (1991:8) dat modelle wat vir kommunikasie opgestel is 'n voorstelling gee van die verskynsel kommunikasie deur 'n sekere aspek daarvan te beklemtoon en die gemeenskaplike verwantskappe aan te toon. Die aspekte wat beklemtoon word, word beskou as die belangrikste komponente van die verskynsel vir die doel van elke spesifieke model of vir die studie van kommunikasie as sodanig. Die voorstelling van kommunikasie deur 'n model word gewoonlik diagrammaties of grafies gedoen, terwyl verbale of wiskundige simbole die relevante inligting oordra (vergelyk Singletary & Stone, 1988:16).

2.5.2 'N OORSIG VAN BELANGRIKE KOMMUNIKASIEMODELLE

Kommunikasiemodelle se oorsprong is in die vroeë jare van Amerikaanse kommunikasiestudies. Die modelle van Shannon en Weaver, Laswell, Osgood en Schramm is paar voorbeelde van hierdie vroeë studies (Jansen & Steinberg, 1991:8).

Van die mees algemene kommunikasiemodelle word verder bespreek.

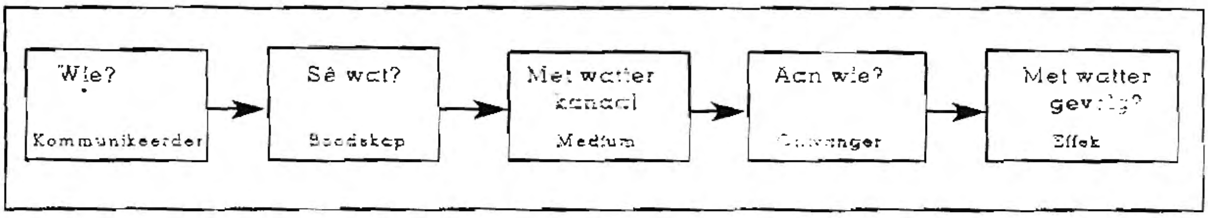
2.5.2.1 Lasswell se formule

Lasswell (soos na verwys deur Williams (1989:29)) het 'n verbale model vir kommunikasie ontwikkel wat uit 'n aantal vrae bestaan:

> *"Who says what?*
> *in what channel?*
> *to whom?*
> *With what effect?"*

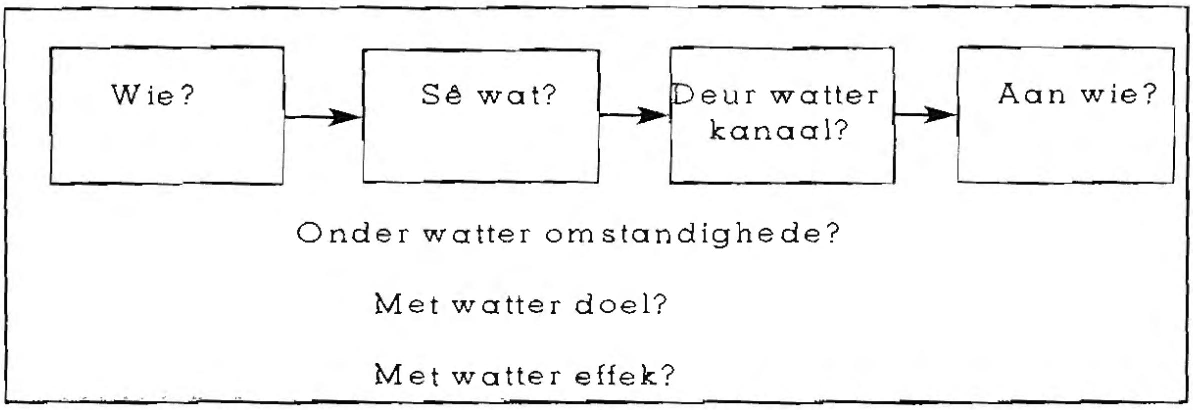
Lasswell verwys na 'n kanaal in plaas van 'n medium, waar die begrip "kanaal" verwys na 'n algemene tipe kommunikasie soos: om te kyk, taal of gedrukte media. Die begrip "medium" daarteenoor verwys na die fisiese basis van kommunikasie soos liggolwe, vibrasies of klankgolwe (Singletary & Stone, 1988:16; Williams, 1989:29).

In figuur 2.2 word die Lasswell-formule grafies deur McQuail en Windahl (1987:10) voorgestel.



Figuur 2.2 Lasswell se formule

Braddock (soos na verwys deur McQuail & Windahl (1987:11)) pas Lasswell se formule aan deur nog twee fasette by te voeg naamlik: die konteks waarin kommunikasie plaasvind en die doel van die kommunikasiehandeling. Hierdie aanpassing word grafies in figuur 2.3 voorgestel.

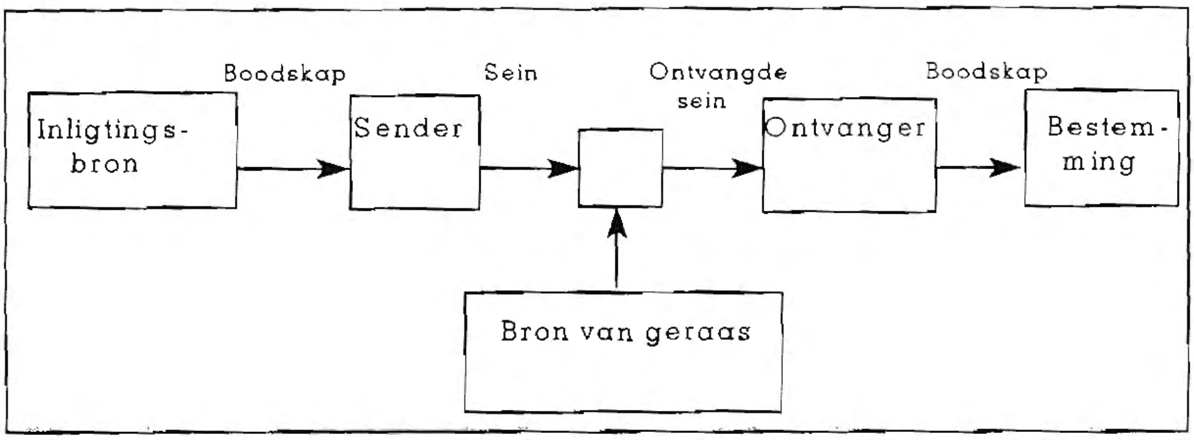


Figuur 2.3 Braddock se aanpassing van Lasswell se model

2.5.2.2 Shannon en Weaver se model

Hierdie model is die "oupa" van die meeste pogings wat aangewend is om die kommunikasieproses diagrammaties voor te stel. Shannon en Weaver se model is gevorm vanuit die inligtingsteorie en hulle beskryf kommunikasie as 'n lineêre proses wat in een rigting plaasvind. In hierdie model word die aandag vir die eerste keer gevestig op "geraas" of "ruis" wat 'n distorsie veroorsaak van die gestuurde boodskap. Dit is dan juis die onvermoë van kommunikeerders om te besef dat 'n gestuurde en ontvangde boodskap nie identies is nie, wat veroorsaak dat die kommunikasieproses misluk (Brooks, 1974:7; Myers & Myers, 1992:10; Singletary & Stone, 1988:16; Williams, 1989:27).

Figuur 2.4 stel die lineêre eenrigting proses van kommunikasie voor. Die eerste stap in die proses is die inligtingsbron wat 'n boodskap ontwikkel wat gekommunikeer moet word. In die volgende stap skakel die sender die boodskap in 'n sein om. Die sein moet aanpas by die kanaal wat na die ontvanger lei. Die ontvanger rekonstrueer 'n



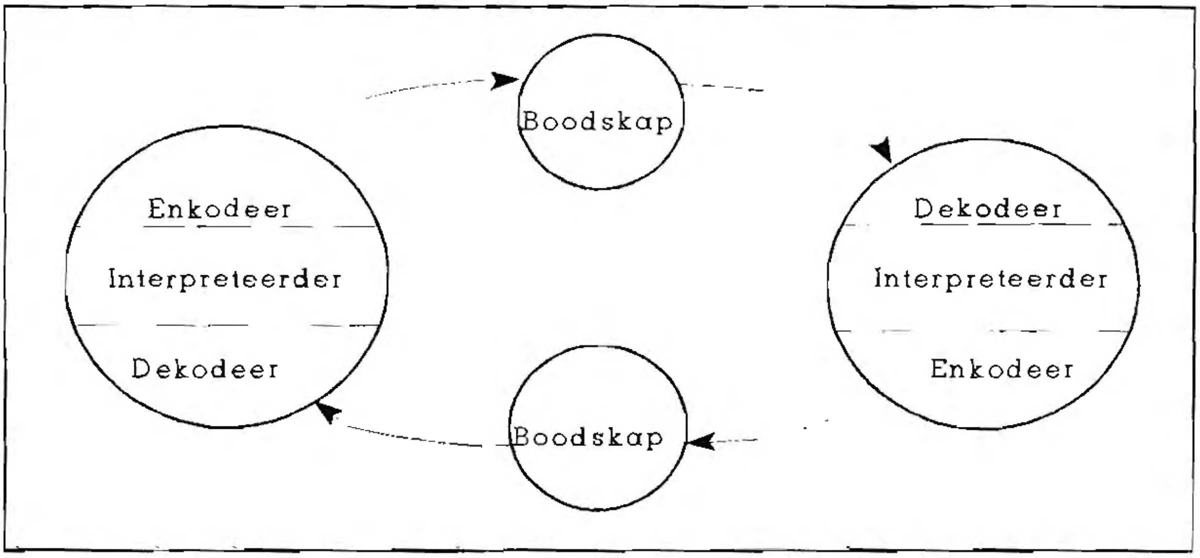
Figuur 2.4 Shannon en Weaver se model

boodskap uit die sein en die boodskap bereik die bestemming. Die ontvangde boodskap is egter onderhewig aan distorsie (versteuring) as gevolg van die "geraas" (steuring of ruis).

DeFleur (soos aangehaal deur McQuail & Windahl (1987:12-14))pas Shannon en Weaver se model verder aan deur by te voeg dat kommunikasie plaasvind wanneer daar gedeelde betekenis tussen die boodskap wat gestuur is en die een wat ontvang is, voorkom. Hy maak in sy aangepaste model voorsiening vir terugvoer, sodat die inligtingsbron sy kommunikasiehandeling kan aanpas by diè van die ontvanger.

2.5.2.3 Osgood en Scramm se sirkulêre model

In hierdie model word die klem geplaas op die deelnemers van die kommunikasiehandeling, wat as gelyke deelnemers gesien kan word. Hulle voer identiese funksies uit, naamlik enkodering, dekodering en interpretering. Kortliks kan die enkoderingsfunksie gesien word as deel van die stuur van die boodskap en dekodering as die ontvang van die boodskap. Die interpreteringsfunksie word volvoer deur die bron en die bestemming van die kommunikasieproses (McQuail & Windahl, 1987:14-15).



Figuur 2.5 Osgood en Scramm se sirkulêre model

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat daar verskillende modelle vir kommunikasie as verskynsel is. Wesenlik verskil hierdie modelle egter nie veel van mekaar nie, want die basiese komponente naamlik: sender, boodskap en ontvanger is in al die modelle teenwoordig. Om hierdie proses van menslike kommunikasie beter te verstaan, gaan nou in meer besonderhede na die komponente van menslike kommunikasie gekyk word.

2.6 DIE KOMPONENTE VAN MENSLIKE KOMMUNIKASIE

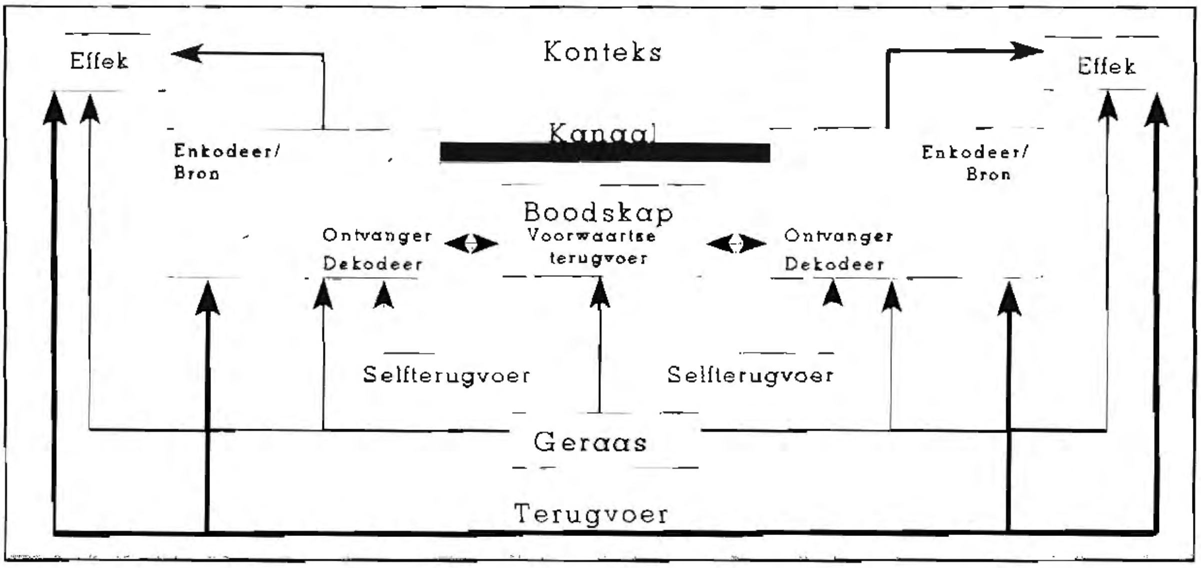
Aangesien DeVito (1993:6-11) se model die komponente van die menslike kommunikasieproses baie duidelik weergee, sal sy weergawe gebruik word om die komponente van kommunikasie te beskryf en dit beter te verstaan.

2.6.1 DIE KOMMUNIKASIEKONTEKS

Kommunikasie vind altyd plaas binne 'n spesifieke milieu en in sekere omstandighede. Hierdie milieu en omstandighede vorm die konteks waarin kommunikasie plaasvind. Die konteks, wat uit ten minste vier aspekte naamlik: die fisiese, kulturele, sosiaal-

psigologiese en die temporele bestaan, beïnvloed dit wat gesê word en hoe dit gesê word grootliks.

De Vito se model word grafies in figuur 2.6 voorgestel.



Figuur 2.6 DeVito se model vir menslike kommunikasie

De Vito (1993:7) gee 'n kort samevatting van die vier aspekte waaruit die konteks van kommunikasie bestaan:

- Die fisiese konteks is die konkrete omgewing waarin die sender van die boodskap hom bevind. Neem byvoorbeeld 'n klaskamer teenoor 'n gimnasium of 'n kerk teenoor 'n nagklub.

- Die kulturele konteks sluit die lewenswyse van 'n groep mense, hulle oortuigings, gedrag en manier van kommunikasie in. 'n Groep mense sal byvoorbeeld hulle eie maatstaf ontwikkel van wat hulle as reg of verkeerd beskou.

- Die sosiaal-psigologiese konteks sluit in die verskil in status tussen die

kommunikeerders, asook die formaliteit of informaliteit van die situasie. 'n Kind sal anders kommunikeer met sy beste vriend as met sy onderwyser.

- Die temporele konteks is die spesifieke tydgleuf waarin die boodskap ontvang word. Ons praat nie dieselfde na ons in kennis gestel is van 'n familielid se dood as wanneer ons pas gehoor het van 'n kompetisie wat ons gewen het nie.

Daar bestaan 'n onderlinge wisselwerking tussen hierdie vier aspekte. Elke aspek beïnvloed een of meer van die ander aspekte en word ook self weer deur die ander beïnvloed. So byvoorbeeld sal iemand wat laat vir 'n klas opdaag (temporele konteks), die onderriggewer se mate van vriendelikheid (sosiaal psigologiese konteks) teenoor hom beïnvloed. Die fisiese omgewing, soos byvoorbeeld die klaskamer, die atletiekbaan, die kerk of saal sal leerlinge se kommunikasie grootliks beïnvloed. Daar word byvoorbeeld nie op dieselfde manier en oor dieselfde onderwerp langs die rugbyveld gepraat as in die klaskamer nie. Dieselfde persoon sal byvoorbeeld in 'n kerk heel anders kommunikeer as tussen vriende by 'n braaivleisparty.

2.6.2 DIE BRON-ONTVANGER

Elke persoon in die kommunikasiehandeling is beide bron(sender) en ontvanger (byvoorbeeld luisteraar) van die boodskap. Boodskappe word gestuur deur te praat, te skryf en gebare te maak, terwyl boodskappe ontvang word deur te luister, te lees of van ander sintuie gebruik te maak (byvoorbeeld reuk). Wanneer 'n boodskap gestuur word, word daar ook boodskappe terug ontvang deur middel van selfterugvoering en terugvoering van die ontvanger af. Hier speel die nie-verbale gedrag van die ontvanger ook 'n groot rol. Die sender van 'n boodskap sal terwyl hy besig is om te praat die gehoor dophou vir reaksies, terwyl hy hierdie nie-verbale boodskappe ontsyfer tree hy dus as 'n ontvanger op.

2.6.3 ENKODERING EN DEKODERING

Enkodering is die handeling wat uitgevoer word om 'n boodskap in kodevorm te stel. Dit is die omskakeling van idees, gedagtes of gevoelens in woorde, skrif of gebare. Dekodering is weer die handeling van ontvang en interpretering van boodskappe. Dit is die "vertaal" of omskakeling van boodskappe wat in die vorm van klankgolwe, woorde op papier of gebare ontvang is na idees, gedagtes of gevoelens wat die sender probeer oordra. Hierdie handeling (enkodering en dekodering) word gelyktydig deur die sender sowel as die ontvanger uitgevoer. Met ander woorde terwyl die sender besig is om 'n boodskap oor te dra "vertaal" en dekodeer hy die boodskappe wat hy ontvang deur selfterugvoering en terugvoer vanaf die ontvanger. Net so gee die ontvanger, terwyl hy besig is om die die boodskap te ontvang, alreeds terugvoering aan die sender.

2.6.4 KOMMUNIKASIEVAARDIGHEID

Dit is die persoon se vermoë om effektief te kommunikeer. Die persoon moet kennis dra van die konteks waarin kommunikasie plaasvind en weet dat hierdie konteks 'n rol speel in die inhoud van en die vorm wat kommunikasie aanneem. Ook moet die kommunikeerder die reëls van nie-verbale kommunikasie goed verstaan. Hierdie kennis sal 'n persoon se kommunikasievaardigheid verbeter, wat weer sy kanse tot effektiewe kommunikasie sal verbeter.

Kommunikasievaardigheid is ook verwant aan kultuur. So sal die beginsels van effektiewe kommunikasie verskil van kultuur tot kultuur. Hier kan byvoorbeeld genoem word dat oogkontak in sekere kulture baie belangrik is vir effektiewe kommunikasie en dat ander kulture oogkontak vermy, omdat dit hulle manier is om respek te betoon. Die proses van kommunikasie kan dus bemoeilik word wanneer twee persone van hierdie verskillende kulture met mekaar probeer kommunikeer.

2.6.5 BOODSKAPPE EN KANALE

Boodskappe kan baie vorme aanneem en word oorgedra of ontvang deur een of meer sensoriese sintuig. Die feit dat die mens verbaal en nie-verbaal kommunikeer maak die kommunikasieproses baie meer kompleks. Betekenis of bedoelings word oorgedra deur middel van woorde, die klere wat ons aantrek, ons manier van praat, loop, glimlag, ensovoorts.

Die kommunikasiekanaal is die medium waardeur 'n boodskap oorgedra word. Kommunikasie vind gewoonlik plaas deur van twee of meer kanale gelyktydig gebruik te maak. In 'n gesprek word daar gepraat en geluister (verbale kanaal) en van gebare gebruik gemaak wat visueel ontvang word (visuele kanaal). In kommunikasie word selfs die vermoë om te ruik (reukkanaal) en fisiese kontak (aanrakingskanaal) gebruik as kanale om boodskappe oor te dra.

2.6.6 TERUGVOER EN VOORWAARTSE TERUGVOER

Terwyl 'n persoon besig is om 'n boodskap te kommunikeer, ontvang hy gedurig terugvoer van homself en van ander persone wat aan die kommunikasiehandeling deelneem.

Wanneer 'n persoon aan homself terugvoer verskaf, noem ons dit selfterugvoer. Selfterugvoer vind plaas terwyl die sender besig is om te kommunikeer, hy hoor homself praat, hy voel hoe hy beweeg of lees wat hy geskryf het en pas so sy kommunikasiehandeling aan. Net so kan die sender sy boodskap aanpas vanaf die terugvoer wat hy van sy "gehoor" ontvang. Hierdie terugvoer kan verbaal of nie-verbaal wees. 'n Gehoor spreek met hul gesigsuitdrukkings en hul liggaamshouding boekdele en die sender kan vinnig agterkom of sy boodskap die mense verveel en of hy hulle volle aandag het.

Voorwaartse terugvoer is inligting aangaande boodskappe wat gestuur gaan word.

Dit is wanneer 'n inleiding of voorrede gegee word aangaande die inligting wat volg. Voorbeelde hiervan is: "Ek kan verkeerd wees maar ...," of "Moenie tot die verkeerde gevolgtrekking kom nie, maar ... ." Al hierdie boodskappe sê dus iets oor die inligting wat gaan volg.

2.6.7 GERAAS OF RUIS

Geraas of ruis is 'n steuring wat die boodskap wat gestuur word vervorm en dus veroorsaak dat die ontvanger die boodskap nie suiwer ontvang nie. Die mate waarin die gestuurde en ontvangde boodskap van mekaar verskil, is vir ons 'n aanduiding van die mate van geraas (ruis) wat teenwoordig is. Geraas kan fisies van aard wees, waar daar byvoorbeeld ander mense is wat hard praat of die geraas van die verkeer. Geraas kan psigologies wees, mense vorm vooropgestelde idees of hulle gedagtes kan afdwaal. Laastens kan geraas ook semanties wees, boodskappe kan byvoorbeeld verkeerd verstaan word.

Geraas of ruis kan nooit volkome uit die weg geruim word nie, maar dit kan op verskeie maniere verminder word. Kommunikeerders sal helderder kommunikeer as hulle leer om hul taal meer presies te gebruik. Hulle moet hul vaardighede ten opsigte van die stuur en ontvang van nie-verbale boodskappe verbeter en hulle moet luister- en terugvoervaardighede meer effektief aanwend.

2.6.8 EFFEK

Kommunikasie het altyd 'n sekere effek op die persone wat daaraan deelneem. Deur kommunikasie kan 'n persoon nuwe vaardighede aanleer, hy kan kennis verwerf of sy bestaande kennis uitbrei. Deur kommunikasie kan 'n persoon tot ander insigte gelei word, sy oortuigings kan verander of sy waardesisteem aangepas word. Kommunikasie kan ook 'n persoon se gevoelens aanspreek, byvoorbeeld wanneer "'n slegte boodskap" die ontvanger in trane laat uitbars.

Uit hierdie bespreking is dit duidelik dat die effektiwiteit van die kommunikasieproses deur 'n wye verskeidenheid faktore beïnvloed word. Vir effektiewe kommunikasie om plaas te vind, is dit nodig dat die kommunikeerder soveel moontlik kennis van hierdie aspekte moet hê en dan ook hierdie kennis moet toepas.

2.7 KOMMUNIKASIE IN DIE KLASKAMER

2.7.1 INLEIDING

Aangesien die begrip kommunikasie as handeling nou duidelik gedefinieer is en die komponente waaruit die proses bestaan duidelik bekend is, word nou verder gekyk na hoe hierdie proses in die klaskamer van toepassing is.

Kommunikasie word nou vanuit 'n nuwe gesigspunt naamlik die didaktiese gedefinieer. Die aard en wese van kommunikasie en onderrig sal vergelyk word om te bepaal of kommunikasie (dialoog) en onderrig wedersyds impliserend is.

'n Model vir klaskamerkommunikasie word gegee waarin die rol van die leerling meer spesifiek bespreek sal word. Daar sal ook spesifiek aandag gegee word aan die faktore wat klaskamerkommunikasie kan belemmer.

2.7.2 BEGRIPSOMSKRYWING

2.7.2.1 Kommunikasie vanuit 'n didaktiese perspektief

Volgens Botha en Van Rensburg (1985:68) is kommunikasie vir die opvoeding die tweerigtingverkeer, gesprek of dialoog wat volg omdat die opvoeder en die opvoedeling hulself in 'n verhouding tot mekaar bevind. Die opvoeder en opvoedeling staan in 'n verhouding tot mekaar omdat hulle in dieselfde situasie, naamlik die opvoedingsituasie is. Kommunikasie is dus die wisselwerkende en wederkerige uitruil van boodskappe tussen die opvoeder en die opvoedeling met die doel om opvoeding

te laat plaasvind.

2.7.2.2 Opvoeding en kommunikasie

Hills (1986:1) beskou opvoeding as 'n kommunikasieproses tussen die gemeenskap en 'n individu, waar die standaarde van die samelewing en hul kennis aan die individu gekommunikeer word. Botha en Van Rensburg (1985:68) sluit aan by Hills en hulle kom tot die slotsom dat die opvoedingsituasie as 'n kommunikasiesituasie en 'n dialogiese situasie beskou kan word.

2.7.2.3 Onderrig en kommunikasie

Onderrig is volgens Moore (1989:6) die handeling van iemand wat probeer om ander te help om tot hulle volle potensiaal te ontwikkel in alle aspekte van die lewe. Die onderriggewer maak dus kennis aan die leerder bekend wat hom (die leerder) toerus om sy plek in die samelewing te kan volstaan.

Volgens Steyn (1988:247) en Fenstermacher (1986:38) is die interaksie wat tussen die onderriggewer en die leerder plaasvind een van die wesenstrekke van onderrig. Effektiewe onderrig kan dus nie sonder menslik begeleide interaksie (kommunikasie) plaasvind nie.

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat onderrig kommunikasie impliseer. Onderrig kan dus nie plaasvind sonder kommunikasie nie. Wanneer die onderriggewer voor 'n aantal leerders in 'n klas staan, moet hy van een of ander proses gebruik maak om inligting aan hulle bekend te stel. Die enigste proses wat hy kan gebruik is een of ander vorm van kommunikasie.

2.7.2.4 Klaskamerkommunikasie

Die kommunikasieproses wat in die klaskamer plaasvind is nie anders as die kommunikasieproses wat daar buite plaasvind nie. Die enigste wesenlike verskil is dat kommunikasie binne die klaskamer leer moet fasiliteer. Terwyl kommunikasie buite die klaskamer nie noodwendig hierdie doel voor oë het nie (Botha & Van Rensburg, 1985:69). Wanneer dus verder van klaskamerkommunikasie gepraat word, word bedoel kommunikasie wat in die klaskamer plaasvind en wat daarop gemik is om leer te laat plaasvind.

2.7.3 DIE VERBAND TUSSEN ONDERRIG EN KOMMUNIKASIE

Om na 'n verband tussen onderrig en kommunikasie te soek, moet daar eers na die wesenstrekke van hierdie twee handelinge gekyk word.

Vanuit die kommunikasiemodelle is tot die slotsom gekom dat kommunikasie slegs plaasvind as daar twee partye betrokke is, naamlik die bron (kommunikeerder) en die ontvanger (bestemming). Verder is daar altyd 'n boodskap betrokke by kommunikasie. Effektiewe kommunikasie vind plaas wanneer die ontvanger die boodskap ontvang en dieselfde betekenis daaraan heg as wat die sender bedoel het.

Fenstermacher (1986:38) gee in sy definisie van onderrig die volgende as wesenstrekke van onderrig:

- "there is a person, P, who posesses some"
- "content, C, and who"
- "intends to convey or impart C to"
- "a person, R, who initially lacks C, such that
- "P and R engage in a relationship for the purpose of R's acquiring C."

Dit is dus duidelik dat daar interaksie tussen die leerder en die onderriggewer moet plaasvind sodat die leerinhoud deur die leerder bemeester word. Hierdie interaksie

is dan ook niks anders as kommunikasie nie.

Botha en Van Rensburg (1985:69) sluit aan by Fenstermacher se definisie vir onderrig en maak die gevolgtrekking dat die onderrigsituasie ook as 'n kommunikasie- of dialogiese situasie beskou kan word. Onderrig is dus afhanklik van kommunikasie.

Ook Joubert (1991:202) beweer dat daar 'n onlosmaaklike verband tussen onderrig en kommunikasie is. Die kwaliteit van die onderrig-leergebeure word bepaal deur die kwaliteit van die interaktiewe begeleiding van die onderwyser. Hoe meer kennis die onderwyser besit aangaande die kommunikasieveranderlikes wat inwerk tydens die interaktiewe begeleiding van die onderwyser, hoe meer effektief sal onderrig kan plaasvind.

As ons dus na die wesenstrekke kyk kan ons duidelik sien dat daar 'n noue verband tussen kommunikasie en onderrig is. Waar die onderwyser dus in die klaskamer alles so wil organiseer dat leer sal plaasvind, is onderrig sonder kommunikasie nie moontlik nie.

Die mens is 'n sosiale wese: hy kan nie, nie kommunikeer nie. Sonder kommunikasie sou die mens nie volkome mens kon wees nie (Botha & Van Rensburg, 1985:69; Taylor, 1991:245). Kommunikasie is dus 'n essensie van menswees. Net so is opvoeding ook 'n essensie van menswees omdat die mens nie volkome verwesenlik kan word sonder opvoeding nie. Dit is dus duidelik dat die mens die verband tussen kommunikasie en opvoeding is.

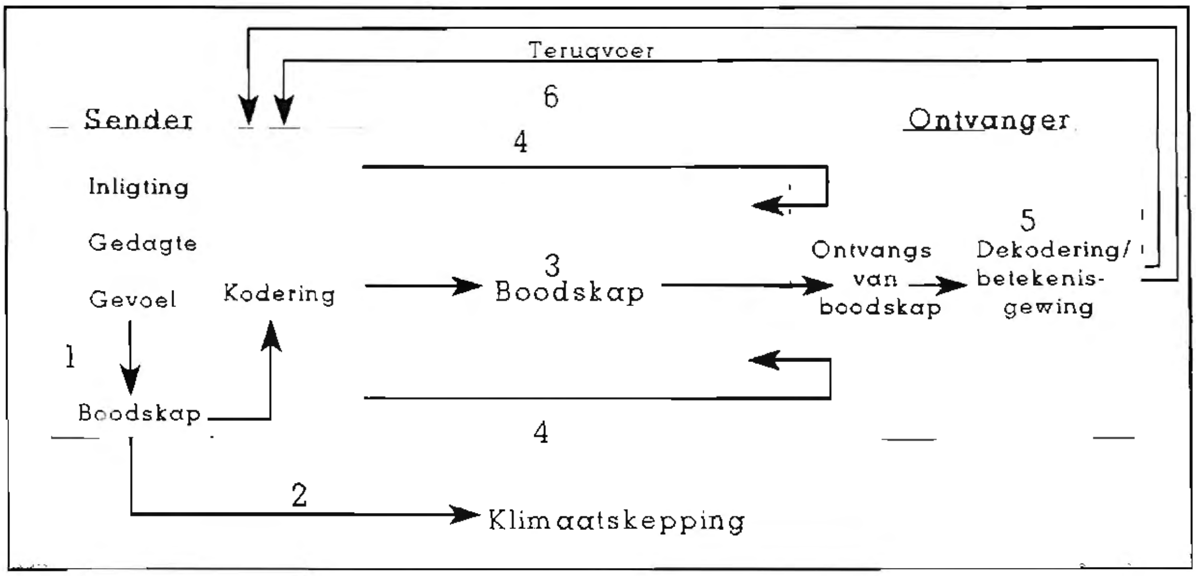
Die vraag is nou of kommunikasie sonder opvoeding moontlik is? Botha en Van Rensburg (1985:70) stel dat die mens nie met taal gebore word nie. Taal en die vermoë om te kommunikeer word deur middel van opvoeding aangeleer. Opvoeding maak dus kommunikasie moontlik en kommunikasie maak opvoeding moontlik.

2.8 MODELLE VIR KLASKAMERKOMMUNIKASIE

Hills (1986:7) gee 'n eenvoudige toepassing van Shannon en Weaver se model van kommunikasie vir onderrig. Hierdie kommunikasiemodel bestaan uit die volgende komponente: die bron, enkodering, kanaal van kommunikasie, geraas (ruis), dekodering en uitset, terugvoer en onderwyser-leerling interaksie.

Seiler *et al.* (1984:5) gee egter 'n meer volledige model vir kommunikasie in die klaskamer. Die rol wat die omgewing op kommunikasie speel, dit wil sê klasklimaat, word ook deur hulle uitgelig.

Vreken (1993:4) gee 'n eenvoudige voorstelling van die kommunikasieproses wat tussen die onderriggewer en die leerder plaasvind (figuur 2.7). In hierdie model word die onderiggewer se rol in die kommunikasieproses uitgelig en word die onderrigvaardighede waaroor hy behoort te beskik vanuit vyf verskillende fasette of momente van die kommunikasieproses beskou.



Figuur 2.7 Vreken se klaskamerkommunikasiemodel

Vir die doel van hierdie skripsie sal hierdie model verder vir klaskamerkommunikasie gebruik word. Daar sal egter net met meer aandag na die rol wat die leerling in die

klaskamerkommunikasieproses speel gekyk word.

2.8.1 FASET 1: KODERING VAN DIE BOODSKAP

Alhoewel die onderwyser gewoonlik die kommunikasieproses inisieer, kan enige iemand in die klaskamer die sender van die boodskap wees. Die kodering van die boodskap wat oorgedra word vind in twee stappe plaas. Die sender moet die inligting, idees, gevoelens, gedagtes ens. wat hy wil oordra of bekendstel in sy gedagtes omskakel na 'n verstaanbare boodskap. Wanneer 'n onderwyser 'n spesifieke skoolvak onderrig sal die inhoud van die boodskap grootliks bepaal word deur die doelstellings en inhoude van die voorgeskrewe sillabus.

Daar moet in ag geneem word dat die sender van die boodskap se houding teenoor die vak, die lewe, die leerlinge, die gemeenskap, ens. in die algemeen gewoonlik op nie-verbale wyse saam met die inhoud oorgedra word.

Die tweede stap is om die boodskap wat in die gedagtes gevorm is in kodevorm om te sit. Die boodskap moet dus in so 'n vorm omgeskakel word dat die leerling dit verstaan en daaruit kan leer. Voorbeelde hiervan is spraak, transparante, videos aantekeninge, ensovoorts. Nie-verbale kommunikasie versterk, verander of pas hierdie boodskappe aan. Kodering is dus die proses om 'n spesifieke boodskap aan die leerling "openbaar" te maak. Net so word die leerlinge se respons op die boodskap gekodeer om byvoorbeeld aan die onderwyser te toon dat hulle begeleidingsnood ervaar.

Dit is die onderwyser se verantwoordelikheid om te verseker dat die kodering van die boodskap so plaasvind dat die leerlinge dit sal kan ontvang, verstaan en dekodeer. Die onderwyser kan homself hiervan gewis deur vrae soos die volgende aan homself te vra:

"Verstaan die leerlinge die betekenis van al die vakterme wat gebruik word?"

"Is die leerling se vlak van voorkennis voldoende om die gekodeerde boodskappe te kan verstaan?"

Hierdie maatreëls is nodig om te sorg dat die koderings- en die enkoderingsprosesse by mekaar aanpas, anders sal effektiewe kommunikasie (onderrig) nie kan plaasvind nie (Hills, 1986:7-8; Hurt et al., 1978:23-25; Seiler et al., 1984:7; Vreken, 1993:4).

2.8.2 FASET 2: KLIMAATSKEPPING

Die onderwyser moet 'n klimaat of omgewing skep wat kommunikasie en dus ook leer bevorder. Dit hou 'n stil, rustige fisiese omgewing in waar daar genoeg vars lug is. Wanneer die leerlinge gemaklik is en daar nie steurings is wat die leerlinge kan irriteer nie, sal leer bevorder word. Selfs faktore soos: waar die leerling sit (voor of agter) en hoe ver die leerlinge van mekaar af sit, beïnvloed die klasklimaat (Seiler et al., 1984:8; Vreken, 1993:4).

Verder moet die onderwyser 'n positiewe psigo-sosiologiese omgewing skep. Dit wil sê 'n gunstige leerklimaat moet teenwoordig wees. Taakgerigtheid, deelname, wedersydse aanvaarding en vertroue tussen die onderriggewer en die leerder, asook goeie klasbeheer is faktore wat 'n belangrike rol speel. Wanneer die onderwyser byvoorbeeld sy vak met belangstelling en entoesiasme aanbied, sal dit die klimaat positief beïnvloed (Seiler et al., 1984:8; Vreken, 1993:4).

2.8.3 FASET 3: OORDRAG VAN DIE BOODSKAP

Hier word bedoel die oordrag of bekendstelling van die boodskap aan die leerder. In die klaskamersituasie word boodskappe gewoonlik oorgedra deur die onderriggewer of die leerder wat iets sê. Daar moet egter opgelet word dat die konsep "boodskap" baie meer as net woorde behels. Wat die onderwyser of leerder sê is baie keer nie die belangrikste boodskap wat oorgedra word in die kommunkasiesituasie nie. Die manier hoe iets gesê word kommunikeer soms baie meer as die woorde self. Die

onderiggewer moet dus oor 'n wye aantal vaardighede beskik om te probeer verseker dat die leerling die boodskap helder en duidelik ontvang. Belangrike vaardighede waaraan die onderwyser moet aandag skenk, is onder andere: sy taalvaardighede, sy spraakvaardigheid, sy nie-verbale gedrag en sy vermoë om die boodskap sonder enige vaagheid en onderbrekings oor te dra (Hills, 1986:8-9; Hurt et al., 1978:25; Seiler et al., 1984:7; Vreken, 1993:4).

Nog 'n belangrike vaardigheid waaroor die onderwyser moet beskik is die vermoë om die regte kommunikasiekanaal te kies vir die oordrag van die boodskap. Die onderwyser kan van sy stem as kanaal gebruik maak in kombinasie met verskeie ander visuele metodes, waarvan die skryfbord die eenvoudigste is. Dit impliseer dan nog 'n vaardigheid waaroor die onderwyser moet beskik en dit is die gebruik van onderwysmedia (Hills, 1986:8-9; Hurt *et al.*, 1978:25; Seiler *et al.*, 1984:7).

Daar is 'n groot verskeidenheid onderwysmedia waaruit die onderwyser kan kies om sy boodskap oor te dra. Dit sluit visuele onderwysmedia waaronder die volgende resorteer, in: die skryfbord, prente, grafiese voorstellings, gedrukte handboeke, werkboeke, skyfies, transparante, strookfilms ens.. Dit sluit ook ouditiewe onderwysmedia in, byvoorbeeld die radio, bandopnemers en ook taallaboratoriums. Verder word ook van oudivisuele onderwysmedia gebruik gemaak wat byvoorbeeld die televisie en die elektroniese rekenaar insluit (Henning, 1992:50; Hills, 1986:8-9).

Interpersoonlike kommunikasie en kommunikasie met behulp van onderwysmedia het gemeenskaplike eienskappe, maar hulle verskil egter drasties van mekaar ten opsigte van die mate wat dit moontlik is om spontane terugvoer te gee. Kommunikasie met behulp van onderwysmedia kan die leerder tot 'n groot mate beperk om spontane terugvoer te gee. Die leerder kan dus nie dadelik aantoon dat hy begeleidingsnood ervaar nie, wat effektiewe onderrig nadelig kan beïnvloed. Die onderwyser moet dus sy keuse van onderwysmedia deeglik deurdink (Hurt et al., 1978:25).

2.8.4 FASET 4: GEREEDMAKING VAN DIE LEERLING

Vir effektiewe onderrig om plaas te vind, moet die leerling aandag gee en gereed wees om die boodskap te ontvang. Die onderriggewer moet sy leerling se aandag rig en voorberei, sodat hy die boodskap op positiewe wyse kan ontvang (Vreken, 1993:5).

Motivering speel 'n belangrike rol by die wek van belangstelling en om die leerling se aandag te behou. Nuuskierigheid is 'n natuurlike eienskap van die mens. Belangstelling sal dus gewek word deur leerinhoud nuut, anders en interessant aan te bied. So kan die onderwyser wat geïnteresseerd en entoesiasties oor sy vak is en hierdie entoesiasme aan sy leerlinge kommunikeer, die leerlinge se aandag wek deur van 'n interessante inleidingsmoment gebruik te maak. Onderwysers moet daarteen waak om 'n taak of inleiding herhaaldelik te gebruik, dit raak vervelig en die leerlinge sal "afskakel" (Hills,1986:28).

Die onderriggewer moet egter ook deeglik seker maak dat die leerinhoud by die leerlinge se ontwikkelingsvlak aanpas en dat hulle oor die nodige voorkennis beskik om die boodskap te kan verstaan en te dekodeer. As die leerinhoud bo die leerling se "vuurmaakplek" is, sal hy nie in staat wees om aandag te gee nie. Die inhoud moet egter ook 'n uitdaging aan die leerlinge bied (Hills, 1986:31).

2.8.5 FASET 5: DEKODERING OF BETEKENISGEWING

Wanneer die leerling 'n boodskap ontvang het, moet hy dit nog dekodeer. Dekodering behels dat die leerling die boodskap sal interpreteer en 'n bepaalde betekenis daaraan sal gee. Die leerling moet hierdie nuwe inligting wat aan hom gekommunikeer word, verwerk, dit assimileer en met voorkennis integreer. Dit sluit in dat verbande met voorkennis gelê moet word en dat die leerling hierdie nuwe kennis moet toepas. Die onderwyser kan die leerlinge in hierdie stap begelei deur gerigte denkvrae te vrae waardeur die leerling gelei (gedwing) word om die regte denkhandeling uit te voer. Met hierdie begeleiding sal die leerling later leer om hierdie

denkvrae aan homself te rig en so aktief denkend betrokke te wees by dit wat aan hom gekommunikeer word. Wanneer die leerling dan aktief betrokke is by die kommunikasiehandeling word leer bevorder (Vreken, 1993:5).

Hurt *et al.* (1978:19) is van mening dat hierdie dekoderingsproses uit vier fases bestaan naamlik:

- Sensoriese betrokkenheid. Die proses van dekodering begin wanneer sintuiglike waarnemings gemaak word, soos byvoorbeeld om iets te sien of te hoor. 'n Onderwyser se dekoderingsproses kan byvoorbeeld begin wanneer hy waarneem dat 'n leerling sy hand opsteek, of hoor hoe 'n leerling 'n vraag vra. Netso begin die leerling se dekoderingsproses wanneer hy die onderwyser dop hou, na sy stem luister of na transparante, muurkaarte ensovoorts kyk.

- Interpretasie. Nadat sensoriese waarnemings gemaak is word pulse na die brein gestuur om geïnterpreteer te word. Dit behels dat betekenis aan die boodskap gegee moet word. Die betekenis wat aan 'n boodskap geheg word, word beïnvloed deur die voorkennis omdat hierdie nuwe inligting met voorkennis geïntegreer moet word om dit later weer te kan toepas.

- Evaluering. Wanneer betekenis aan 'n boodskap gegee word, word die boodskap geëvalueer. 'n Leerling kan die vraag wat 'n onderwyser aan hom stel eers evalueer en dan besluit hoe om hierdie vraag te beantwoord.

- Terugvoer. Die vermoë om boodskappe akkuraat te enkodeer en te dekodeer hang af van 'n persoon se vermoë om die reaksies en terugvoer wat sy kommunikasie uitlok, te interpreteer.

Juis as gevolg van die feit dat terugvoer die enkodering en dekodering van boodskappe grootliks beïnvloed, word dit as 'n sesde faset by Vreken (1993:4-5) se model vir klaskamerkommunikasie gevoeg.

2.8.6 FASET 6: TERUGVOER

Vir die leerling sowel as die onderriggewer is terugvoer 'n belangrike aspek van die klaskamerkommunikasieproses. Die leerlinge moet deur terugvoer aantoon dat hulle die boodskap verstaan of dat hulle begeleidingsnood ervaar. Die onderriggewer kan nou op hierdie terugvoer wat hy van die leerlinge ontvang het reageer en besluit of hy die metode van oordrag van die leerinhoud moet aanpas. Richmond en McCroskey (1989:9) stel verder dat die bron (onderwyser) se gedagtes en aksies nou deur die ontvanger (leerlinge) se terugvoer bepaal word.

Terugvoer gee dus aan die onderwyser die geleentheid om te bepaal of die leerinhoud wat die leerlinge gedekodeer het (leeruitkoms) dieselfde is as wat bedoel is. Die onderwyser kan dus nou sy insette aanpas om so foute wat by die dekoderingsproses van die leerlinge ingesluip het uit te skakel of te verminder (Hills, 1986:10).

Terugvoer gee ook aan die leerling die geleentheid om seker te maak dat hy die boodskap reg verstaan en gekodeer het. As leerlinge dadelik begeleidingsnood kommunikeer of vrae vra kan foute in die dekoderingsproses dadelik reggestel word, wat leer sal bevorder omdat inligting reg gekodeer en gememoriseer word.

Hurt *et al.* (1978:20) som die belangrikheid van terugvoer op deur vier funksies wat terugvoer in die klaskamerkommunikasieproses volvoer uit te lig.

- Terugvoer help die onderwyser of die leerling om te bepaal of die boodskap wat hulle geformuleer en gestuur het sy doel bereik het.
- Terugvoer help ook die onderwyser en die leerling om te bepaal of die interpretasies wat hulle aan boodskappe gegee het akkuraat is.
- Terugvoer verhoog die vermoë van die leerling en onderwyser om telkens die mees suksesvolle enkoderings- en dekoderingshandelinge te gebruik.
- Wanneer terugvoer in die klaskamer toeneem, verhoog die onderwyser se wete dat effektiewe onderrig plaasgevind het. Net so neem die leerlinge se wete toe

dat hulle die boodskappe reg geïnterpreteer het en dat effektiewe leer plaasgevind het.

2.9 FAKTORE WAT EFFEKTIEWE KLASKAMERKOMMUNIKASIE BEÏNVLOED

Daar is verskeie faktore wat die effektiwiteit van die kommunikasieproses in die klaskamer beïnvloed en struikelblokke kan op enige stadium van die kommunikasieproses intree. Die probleem kan by die sender van die boodskap lê of by die ontvanger, daar kan ook probleme insluip wanneer die boodskap gestuur of geïnterpreteer word. Verder speel geraas ook 'n belangrike rol in die effektiwiteit van die kommunikasieproses in die klaskamer (Brooks, 1974:13).

Vir die doel van hierdie skripsie word die faktore wat die klaskamerkommunikasiehandeling "versteur" in drie kategorië verdeel. Eerstens sal na die steurings wat intree by die onderwyser of leerling as sender van 'n boodskap gekyk word. Tweedens sal na faktore wat die onderwyser of leerling as ontvanger van die boodskap beïnvloed en derdens sal na geraas (lawaai) as fisiese versteuring gekyk word.

2.9.1 STEURINGS WAT BY DIE KOMMUNIKEERDER INTREE

Kommunikasiehelderheid en kommunikasievrees speel 'n groot rol en kan effektiewe kommunikasie in die klaskamer in die wiele ry.

2.9.1.1 Kommunikasiehelderheid

Henning (1992:55-57) het 'n lys van faktore saamgestel wat veral die onderwyser, maar ook die leerling, se kommunikasie baie meer effektief kan maak indien hulle, hul eie kommunikasie kan monitor en hierdie faktore sover as moontlik uitskakel. Hierdie faktore word nou kortliks genoem.

- Gebruik van vaagheidsterme: hoe beter die onderwyser voorberei is, hoe minder sal hy van vaagheidsterme gebruik maak.
- Gebrek aan spraakvlotheid: onnodige herhaling, hortende pratery en onafgeronde sinne is voorbeelde hiervan.
- Onvolledige konteksskepping: die konteks waarin woorde en begrippe gebruik word, is belangrik vir effektiewe kommunikasie.
- Hinderlike aanwendsels of maniertjies: dit raak 'n irritasie en dit kan tot aandagsprobleme lei.

2.9.1.2 Kommunikasievrees

Kommunikasievrees is 'n angssindroom wat met werklike en/of geantisipeerde kommunikasie met 'n persoon of persone geassosieer word (McCroskey, 1977a:28). As 'n persoon 'n hoë mate van kommunikasievrees het, sal hy enige kommunikasie probeer vermy. Dit is dus duidelik dat effektiewe kommunikasie in so 'n geval nie moontlik sal wees nie. Hierdie onderwerp sal breedvoerig in Hoofstuk 3 bespreek word.

2.9.2 STEURINGS WAT INTREE BY DIE ONTVANGER VAN DIE BOODSKAP

Kommunikasievrees speel ook by die ontvang van boodskappe 'n rol. 'n Leerling met 'n hoë mate van kommunikasievrees sal chronies vrees dat daar van hom verwag sal word om 'n vraag te beantwoord en sal dus nie die leerinhoud effektief kan verwerk nie.

'n Verskil in agtergrond tussen die onderriggewer en die leerling kan volgens Henning (1992:56) veroorsaak dat die leerlinge die boodskap verkeerd vertolk. Effektiewe onderrig vind dus nie plaas nie.

Die leerlinge moet ook oor goeie luistervaardighede beskik om effektiewe kommunikasie in die klaskamer moontlik te maak (Henning, 1992:57).

2.9.3 GERAAS (RUIS)

Ruis is in alle kommunikasiesituasies teenwoordig en kan nooit volkome uitgeskakel word nie. In paragraaf 2.6.7 is ruis meer volledig bespreek.

2.10 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk het dit deeglik na vore gekom dat kommunikasie as proses onontbeerlik vir effektiewe onderrig is. Daar is gesien dat onderrig nie sonder begeleide interaksie kan plaasvind nie. Kommunikasie as verskynsel is op die klaskamersituasie toegepas, waar Vreken (1993:4) se model vir klaskamerkommunikasie in besonder bespreek is. 'n Sesde faset naamlik terugvoer, is by die vyf fasette van Vreken se model gevoeg.

Daar is ook ondersoek ingestel na 'n paar faktore wat hierdie kommunikasieproses in die wiele kan ry. Kommunikasievrees is uitgelig as 'n belangrike faktor wat die effektiwiteit van die kommunikasieproses grootliks kan benadeel. In hoofstuk drie sal in meer besonderhede na die verskynsel kommunikasievrees gekyk word.