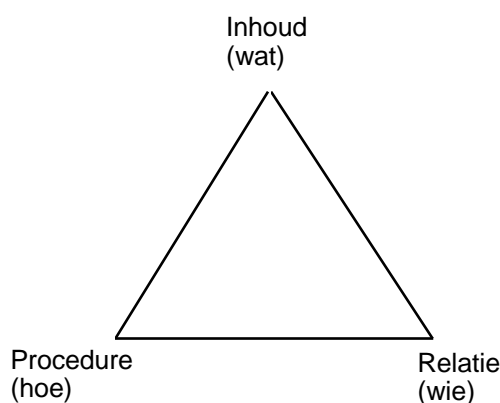


# Communicatieniveaus

## Inleiding

Bij gesprekken kan je soms het gevoel krijgen dat “het niet lekker loopt”, er hapert iets, maar je weet niet wat de oorzaak ervan is. Een manier om zo’n storing op het spoor te komen, is een systematische beschouwing van de drie niveaus van communicatie.



## 3 Niveaus

Wij gaan deze niveaus eens nader bekijken. Alle opmerkingen die gemaakt worden tijdens een gesprek kan je onderbrengen bij één van deze niveaus.

### 1. Inhoud

Alle opmerkingen die gemaakt worden over het gespreksonderwerp zelf, behoren tot deze categorie. Bij een doorsnee gesprek zullen deze inhoudelijke opmerkingen verreweg het grootste aandeel vormen.

### 2. Procedure

Hierbij gaat het om de manier waarop men het gespreksonderwerp behandelt (het hoe). Met name aan het begin van een gesprek dienen hierover duidelijke afspraken te worden gemaakt. Voor iedereen moet dit duidelijk zijn en men dient het ermee eens te zijn. Tijdens het verloop van het gesprek komen nieuwe procedurevoorstellen aan de orde als de voorgestelde procedure niet goed werkt of onvolledig is.

### 3. Relatie

Bij deze interactie gaat het om de wijze waarop de deelnemers in de groep met elkaar omgaan op dat moment, los van het gespreksonderwerp. Alle opmerkingen die deelnemers hierover maken, behoren tot dit niveau.

Meestal zijn dat echter maar weinig! Dat komt omdat de meeste mensen het niet gewend zijn om bijvoorbeeld iets over de sfeer in de groep te zeggen als hun die niet bevalt (bijvoorbeeld: “Ik zie dat jullie elkaar niet laten uitpraten”).

Dit aspect is wel altijd aanwezig, maar voornamelijk non-verbaal. Wanneer je dit in woorden gaat benoemen heet dit: metacommunicatie: communicatie over hoe je met elkaar omgaat, hoe de verhouding ligt.

Ook opmerkingen over gevoelens tussen deelnemers behoren tot het relatieniveau (bijvoorbeeld: "Ik vind het vervelend, dat ik zoveel aan het woord ben in deze groep").

Met behulp van deze niveaus worden storingen makkelijker op te sporen en bespreekbaar. In een groepsgesprek kan je op elk moment ingaan op een van deze niveaus. Storingen op het inhouds- en het procedureniveau zijn makkelijker bespreekbaar dan op relatieniveau. Vaak worden storingen op dit laatste niveau over de inhoud of de procedure uitgespeeld.

**Voorbeeld:**

- A wordt tijdens een groepsgesprek steeds afgekappt door B.
- A vindt dat vervelend (= relatieniveau), maar zegt daar niets van.
- In plaats daarvan speelt A het over de inhoud door bijvoorbeeld het steeds inhoudelijk oneens te zijn met B of over de procedure door bijvoorbeeld alle procedurevoorstellen van B meteen af te wijzen.
- C ziet het gebeuren tussen A en B, maar zegt daar niets van (relatieniveau). In plaats daarvan probeert ook hij de storing te verhelpen door bijvoorbeeld A via de inhoud of de procedure te steunen.

Tijdens het groepsgesprek blijft op deze manier de storing bestaan, omdat ze niet op het juiste niveau worden aangepakt. Hierdoor wordt het groepsgesprek minder effectief. Immers als A het met iets niet eens is omdat B het wel eens is, kost dit op de eerste plaats discussietijd en op de tweede plaats gaat het ten koste van de sfeer; de spanning is voelbaar en vermoeiend. Juist het verzwijgen van wat er op relatieniveau speelt, maakt een groepsgesprek of een vergadering zwaar.

Praten over hoe mensen met elkaar omgaan of over individuele gevoelens lijkt vaak niet gepast in een zakelijke bespreking, maar daar moet dan meestal wel aanzienlijke tol voor worden betaald!