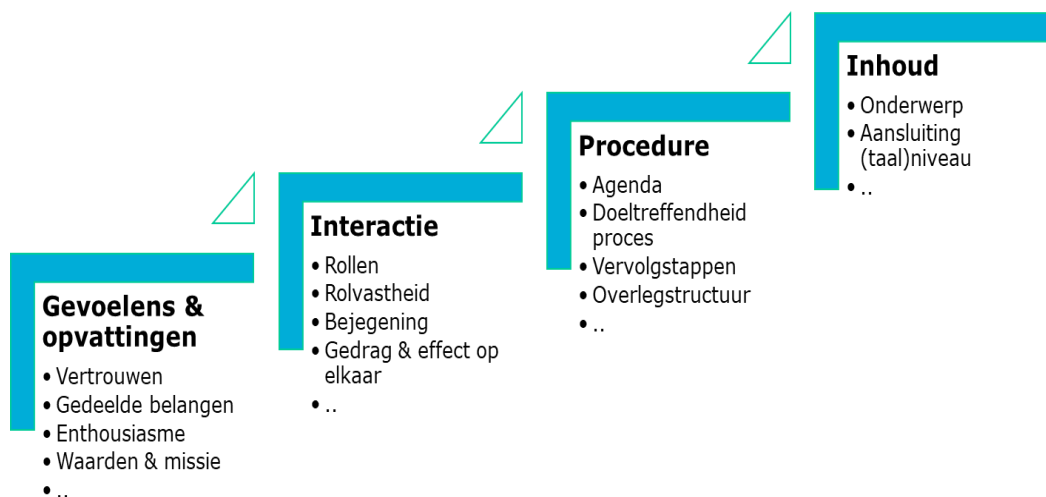


Communicatieniveaus

In gesprekken communiceren we bewust en onbewust op vier niveaus: inhoud, procedure, interactie en gevoelens & opvattingen. Elk van deze lagen biedt een weg om aan te sluiten en ook een weg om een eventueel vastgelopen gesprek 'los te trekken'.



Beweging krijgen in een gesprek dat vastloopt

Stel dat je in gesprek op inhoudelijk vlak vastloopt, dan kan bijvoorbeeld een procesopmerking de ogenschijnlijke impasse doorbreken. Of bespreek de interactie of dat wat je voelt met elkaar. Uit de reactie van de ander zal blijken wat er op de andere laag bij de ander speelt. De weg voor open communicatie is weer vrij!

Het lukt soms simpelweg op als je het met elkaar eens kunt zijn dat je het op de inhoud oneens bent..

Tips per niveau

Inhoud: Ga door op het onderwerp: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD)

- "Ik denk dat dit een goed voorstel is. Hoe is dat voor jou?"
- Vat samen, vraag door en verken zodat je elkaar beter begrijpt.

Procedure: Stel een agenda voor, structureer de vergadering of bespreking:

- "Zullen we eerst dit ... en dan dat doen?"
- Geef een volgorde van gespreksonderwerpen aan.

Interactie: Bespreek wat er gebeurt tussen jullie, hoe je met elkaar omgaat en wat het effect op jou is:

- "Als ik een argument aandraag weerleg jij het steeds."
- "Ik heb de neiging me te verdedigen, dat voelt onaangenaam."
- "Hoe ik de zaken aankaart sluit volgens mij niet aan op wat jij nodig hebt. Klopt dat?"
- Bespreek wat de samenwerking typeert. Is dat hoe het goed werkt?

Gevoelens & opvattingen: Benoem gevoelens van jezelf en/of bespreek die van de ander:

- "Wat voel jij hierbij op dit moment?"
- Benoem wat je denkt dat de ander voelt en toets dit.