

Vier communicatieniveaus

In een gesprek is sprake van vier communicatieniveaus. De manier waarop (niet) gecommuniceerd wordt op deze niveaus, beïnvloedt de effectiviteit van de communicatie en besluitvorming.

Hieronder staan de vier communicatieniveaus met op elk niveau een aantal analysevragen en een voorbeeldzin.



Inhoud

De inhoud van een gesprek is het onderwerp waar het gesprek over gaat.

- Is het gespreksthema duidelijk toegelicht? Is het onderwerp goed afgebakend?
- Worden alle argumenten genoemd?
- Wordt er gebruik gemaakt van de aanwezige kennis en ervaring van de deelnemers? Hoe?
- Praat iedereen over hetzelfde thema/aspect van het onderwerp?

⇒ Verloopt het gesprek “moeizaam”? Ga een niveau dieper...

Procedure

De procedure geeft de manier aan waarop er over de inhoud gesproken wordt.

- Is het doel van het gesprek helder?
- Is afgesproken besluiten worden genomen?
- Zijn er duidelijke tijdsafspraken? Hoe wordt hiermee omgegaan?
- Voorbeeld: ik hoor u zeggen dat u erop terugkomt/de OR heeft behoefte aan een concrete afspraak/kunt u aangeven wanneer en hoe....

⇒ Verloopt het gesprek “moeizaam”? Ga een niveau dieper...

Interactie

Het interactieniveau gaat over de communicatie tussen de gesprekspartners. Hoe gaat men met elkaar om?

- Wie heeft invloed en wie niet?
- Komt iedereen aan bod? Waardoor wel of niet?
- Wie haakt er af? Wanneer? Wat gebeurt er op dat moment?
- Voorbeeld: we praten nu al 20 minuten over dit onderwerp en ik merk op dat niet iedereen aan de discussie bijdraagt.... (terug naar boven)...zullen we de volgende keer het opnieuw agenderen?

⇒ Verloopt het gesprek “moeizaam”? Ga een niveau dieper...

Gevoelens

Wat er gebeurt op inhoud, procedure en interactieniveau roept allerlei gevoelens op bij de deelnemers. Gevoelens van blijdschap, tevredenheid, openheid, maar ook van teleurstelling, frustratie, boosheid, eenzaamheid of verdriet.

- Wie zegt iets over hoe hij zich voelt? Hoe?
- Wie vraagt naar hoe anderen erbij zitten of zich voelen?
- Wie toont begrip voor hoe anderen zich voelen?
- Voorbeeld: ik hoor u steeds harder praten...mag ik vragen wat u in deze discussie zo opwindt?