



Niveaus in communicatie

Communicatie kan plaatsvinden op diverse niveaus. Als een gesprek stroef verloopt, kun je het vlot trekken door te schakelen naar een ander niveau. Deze toelichting kan je helpen om de verschillende niveaus van communicatie beter te begrijpen.

Je kunt de volgende niveaus onderscheiden:

1. Het *inhoudsniveau* gaat over het onderwerp. Dit zijn de feiten en zaken waarover je communiceert. Meestal vindt een gesprek op inhoudsniveau plaats. Loopt het gesprek niet goed, dan kun je schakelen naar één van de andere niveaus.
2. Het *procedureniveau* gaat in op de manier waarop jullie de inhoud behandelen. Je kunt bijvoorbeeld op de volgende manieren schakelen naar het procedureniveau: 'Laten we even de doelen van dit gesprek verhelderen.' Of: 'Ik stel voor dat jij jouw argumenten eerst toelicht, dan zal ik daarna mijn visie uitleggen.'
3. Het *interactieniveau* draait om de manier waarop je in de communicatie met elkaar omgaat. Het gaat dus over de onderlinge verhoudingen. Je kunt op diverse manieren naar dit niveau schakelen, zoals: 'Het valt me op dat je me steeds in de rede valt. Graag wil ik dat je me eerst laat uitpraten.' Of: 'Je kijkt vaak op je horloge en je staart veel naar buiten. Daardoor krijg ik de indruk dat het je weinig interesseert wat ik zeg. Klopt dat?'
4. Het *gevoelsniveau* draait om de belevingen die je in een gesprekssituatie hebt. Bij communicatie spelen altijd gevoelens en verwachtingen mee. Je kunt hier bijvoorbeeld op de volgende manieren op inspringen: 'Aan de manier waarop je over ons vorige gesprek praat, merk ik dat je boos bent.' Of: 'Dit is al de derde keer dat ik je vraag of je me wilt laten uitpraten. Dat begint me behoorlijk te irriteren.'