

Inhoud, procedure, interactie en gevoel

Een handig hulpmiddel om naar jezelf en anderen te (leren) luisteren, is het maken van onderscheid in niveaus waarop mensen communiceren.

We onderscheiden er vier: inhoud, procedure, interactie en gevoel. Over inhoud en procedure praten we veel, vaak en makkelijk. Over interactie en gevoel veel minder.

Inhoud

- “Dus als ik je goed heb beluisterd zeg jij...”
- “Hoeveel mensen wonen in deze wijk?”
- “Ik denk dat de vraag net even anders ligt dan jij stelt, namelijk...”

Dit zijn voorbeelden van communicatieve uitingen op inhoudsniveau. Je benoemt waarover gesproken wordt, stelt vragen over het onderwerp, vat samen wat er gezegd is, toetst of je iets goed hebt begrepen, draagt een oplossing aan, etc.

Procedure

Procedurele uitingen gaan over de aanpak, over het maken van afspraken, het opstellen van een agenda, prioriteiten stellen en dergelijke:

- “Ik stel voor dat we eerst punt 5 behandelen en dan punt 3”
- “Wie van ons neemt op de bewonersavond het eerst het woord?”
- “Zonder toelichting zet ik geen paraaf”

Interactie

Communicatie op interactieniveau gaat over de wisselwerking tussen jou en de ander(en), jouw waarneming daarvan, de feedback daarop, de waardering die je ervoor hebt... Bijvoorbeeld:

- “We hebben nu zoveel met elkaar meegemaakt dat onze samenwerking niet meer stuk kan”
- “Ben jij tevreden over het verloop van deze bijeenkomst?”
- “Ik wil graag dat de mensen na afloop enthousiast de zaal verlaten”

Gevoel

Communicatie op gevoelsniveau gaat over gevoelens en emoties van jou en de ander. Je spreekt uit hoe je je voelt, wat iets met je doet; je nodigt anderen uit, zich uit te spreken; je vraagt daar naar, etc.

- “Als je je zo opstelt voel ik me in het nauw gedreven”
- “Ik voel me absoluut niet serieus genomen”
- “Ik ben opgelucht dat het voorstel erdoor is”

Onderscheiden

Het snel onderscheiden en duiden van de niveaus waarop iemand communiceert helpt je, zijn boodschap te begrijpen en je handelen daar op af te stemmen.

Veel misverstanden komen eruit voort dat mensen langs elkaar heen praten. Iemand zegt op gevoelsniveau: “ik voel me ongelukkig met deze gang van zaken” en jij walst er inhoudelijk overheen: “gegeven de omstandigheden was dit echt de beste oplossing”. Dat zal wel, maar dat doet geen recht aan de opmerking van de ander.

Communicatie verloopt beter, als je een opmerking op een bepaald niveau op datzelfde niveau beantwoordt en pas daarna eventueel doorvraagt.

“Wanneer komt mijn onderwerp aan bod?”

“Het staat gepland voor de vergadering van over vier weken. Komt dat nog steeds goed uit, of moet het eerder of juist later?”