

Met deze 4 communicatieniveaus praat je nooit meer langs elkaar heen

```
[et_pb_section fb_built="1" admin_label="section" _builder_version="3.22"] [et_pb_row admin_label="row" _builder_version="3.25" background_size="initial" background_position="top_left" background_repeat="repeat"] [et_pb_column type="4_4" _builder_version="3.25" custom_padding="|||" custom_padding__hover="|||"] [et_pb_text admin_label="Text" _builder_version="3.27.4" background_size="initial" background_position="top_left" background_repeat="repeat"]
```

Het zou heerlijk zijn als we [altijd soepeltjes met elkaar communiceren](#). Soepeltjes: objectief, doelgericht, op de inhoud van ons werk, zonder franje en vooral: zonder omwegen. Echter, we zijn allemaal unieke mensen die elk hun gebruiksaanwijzing en hun gevoelens hebben, gevoelens die ook onderling botsen. Maar als je elkaars communicatieniveau begrijpt kun je rekening houden met elkaars gevoelens en toch doelgericht communiceren.

Langs elkaar heen praten

Je hebt een van je mensen bij je geroepen omdat ze achter is geraakt op een belangrijk project.

Je zegt: 'Ik heb gehoord dat je achter bent geraakt op project X, daar wil ik graag met je over praten'.

Zij zegt: 'Ik heb privé nogal wat tegenslag gehad de laatste maanden en ik merk dat ik ontzettend moe ben geworden van al het gedoe. Het houdt me bezig en daar door ben ik ook in mijn werk minder strak in bijvoorbeeld mijn deadlines. Ik vergeet dingen.'

En jij zegt: 'Ik begrijp best dat mensen tegenslag kunnen hebben, maar er wordt ook van je verwacht dat je je voor de volle honderd procent voor de zaak inzet en dat je mij en anderen niet teleurstelt'.

Gevoelens en afspraken

Hier komen veel gevoelens vrij. Je hebt zo'n situatie zelf ook wel eens meegemaakt. Dat je bij je manager begrip zocht voor een situatie, dat hij of zij alleen maar op de gemaakte afspraken bleef hameren en er eigenlijk geen spat ruimte was voor de gevoelens waar jij op dat moment mee zat.

Deze medewerkster gaat niet met een gerust hart de deur uit. Er is geen begrip en vertrouwen ontstaan. Sterker nog, haar vertrouwen in haar manager kan beschadigd zijn. Ze troffen elkaar niet op dezelfde golflengte: de één praat over gevoelens, over moeilijkheden, over volhouden, de ander over de inhoud van de zaak, over nakomen van de gemaakte afspraken.

Botsende communicatieniveaus

Er zit een gelaagdheid in de dingen die we elkaar vertellen. De verschillende lagen van feiten en gevoelens lopen door elkaar heen en strijden om de aandacht. We communiceren op vier verschillende lagen met elkaar, op vier verschillende communicatieniveaus. Twee niveaus zijn goed hoorbaar en zichtbaar. Ze bevinden zich als het ware boven de wateroppervlakte.

Maar er zijn ook twee niveaus die niet direct zichtbaar zijn, twee niveaus die zich juist onder water bevinden. Veel theorieën over communicatie gebruiken de metafoer van de ijsberg: de ijsberg is de héle communicatie. Een deel daarvan is zichtbaar, steekt boven water uit. Een ander deel, vaak veel groter, bevindt zich onder water. En ijsbergen botsen altijd het eerst onder water op elkaar!

De vier communicatieniveaus

Je loopt gehaast even bij een van je mensen binnen en je vraagt hem: 'Kun je deze klus even snel klaren? Ik moet zo weer weg en heb er zelf nu geen tijd voor. Het heeft haast en de vorige keer deed je het ook prima.'

Je medewerker verzucht: 'Het is elke keer hetzelfde met jou, het lijkt wel alsof je me gebruikt als uitwijkplaats voor spoedklussen. Ik heb het al druk met andere zaken die ook op tijd

afmoeten.'

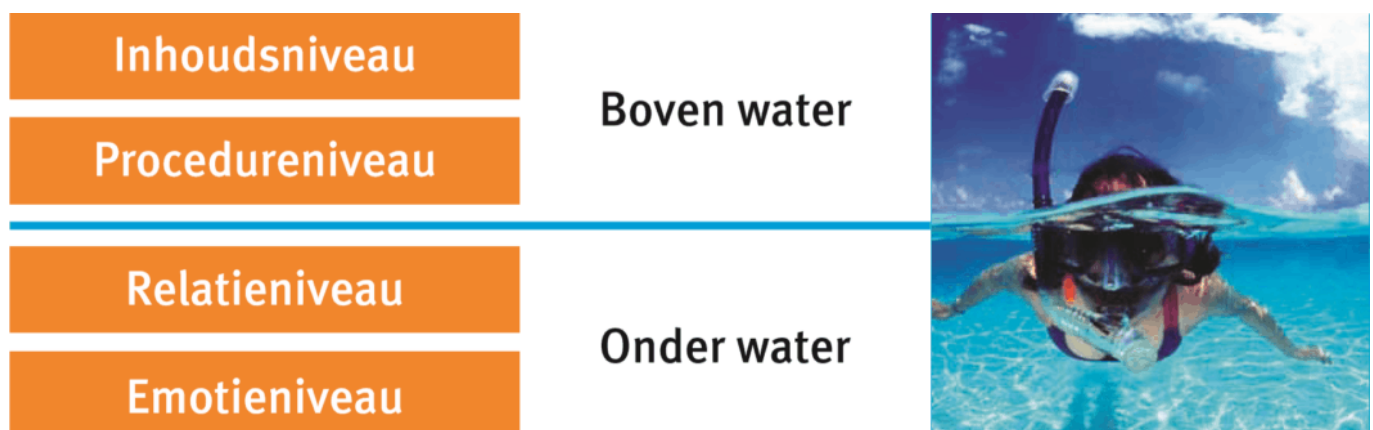
Jij zegt: 'Ja, maar de vorige keer ging het zo goed, het moet nu toch ook eenvoudig even te doen zijn?' En je voelt wat irritatie opkomen over zijn reactie. Je denkt: 'maar hij moet toch begrijpen dat het een spoedklus is en dat de wereld soms net even iets anders in elkaar zit'.

Hij zegt: 'Ik baal er gewoon van dat het elke keer zo gaat' en zwijgt vervolgens.

Jij zegt (misschien wat directiever dan je wilt): 'Sorry, ik begrijp je, maar het kan nu even niet anders' en je loopt de deur uit in het vertrouwen dat hij de klus voor je zal klaren. Dus geef je de klus aan hem omdat jij geen tijd hebt en hij het de vorige keer ook zo voortreffelijk heeft gedaan. Jij hebt het over de klus. Over iets wat gewoon moet gebeuren om de doelen te halen. En hij baalt ervan. 'Dit gebeurt nou elke keer.'

Hij heeft het over jullie relatie, over de manier waarop je met hem omgaat. Jij communiceert met hem over iets wat volgens jou logisch is, over wat zich boven water bevindt. Hij communiceert met jou over de wijze waarop je hem behandelt, over wat zich onder water bevindt.

Om te begrijpen wat er hier gebeurt, is het onderstaande model zeer bruikbaar. Het model geeft de vier niveaus aan waarop we communiceren én het geeft aan of dat niveau boven of onder water zit.



Inhoudsniveau

Op dit niveau communiceer je met de ander over feiten, over de inhoud. 'Het gaat over deze en deze klus'. Wanneer je allebei over dezelfde, meetbare feiten praat, is er niets aan de hand. Ook niet als je verschillend denkt over de feiten. De discussie hierover speelt zich boven water af. De feiten, de inhoud, zijn objectief zichtbaar voor beiden.

Procedureniveau

Op dit niveau praat je met de ander over de procedure, over de manier waarop je iets wilt aanpakken. 'Ik moet zo weer weg en heb er zelf nu geen tijd voor.' Weggaan naar een andere verplichting heeft binnen jouw procedure een hogere prioriteit dan zelf de klus even af te werken.

Ook dit speelt zich grotendeels boven de waterlijn af. Het gaat over de volgorde van handelingen en jij en je gesprekspartner kunnen daar best van mening over verschillen. Het blijft een meetbaar proces waarin voors en tegens rustig en zonder al te veel emotionele lading kunnen worden afgemeten. Kúnnen. Want er gebeurt meer op de volgende twee niveaus die zich onder water bevinden

Relatieniveau

Op dit niveau praat je over de wijze waarop je met elkaar samenwerkt of 'samen bent'. 'Het is altijd hetzelfde met jou, het lijkt wel alsof je me gebruikt als uitwijkplaats voor spoedklussen'.

Dit soort opmerkingen speelt zich al onder de waterlijn af. Als je niet aanvoelt wat je gesprekspartner bedoelt en je gaat onverstoort verder op je weg, dan ontstaan er (onuitgesproken) meningsverschillen, misschien wel barsten in de samenwerking.

Er zit een lading op wat de een vertelt. Een lading die iets belangrijks zegt over de kwaliteit van jullie relatie. Merk de lading bij de ander op en gooi je communicatie anker uit: 'wat is er precies aan de hand?'

Emotieniveau

Op dit niveau praat je over emotie. Over hoe jij of de ander iets ervaart. 'Ik baal er gewoon van dat dit elke keer zo gaat.' Als jij in dit voorbeeld iets zegt over de inhoud, de ander zegt iets over de emotie en de ze emotie wordt door jou niet opgepikt, dan ontstaan er fricties in de samenwerking.

In dit voorbeeld voelt hij zich waarschijnlijk niet gezien. En daar baalt hij van. Jij gaat daar in je haast aan voorbij: 'Sorry, ik begrijp je (helemaal niet dus...), maar, het kan nu even niet anders'.

Eigenlijk zeg je: 'Shut up and do your job', waarmee je zijn ontevredenheid op relatieniveau bevestigt. Ook hier geldt weer: Merk de lading bij de ander op en gooi je communicatie anker uit.

'Merk de lading op'.

Dat is niet voor iedereen even gemakkelijk. Managers met een beschouwende of directieve communicatiestijl laten weinig gevoelens zien gedurende een gesprek en hebben doorgaans de meeste moeite met het opmerken en durven benoemen van gevoelens.

Zichtbaar empathie tonen, als onderdeel van [Emotionele Intelligentie](#), staat bij hen niet altijd met stip op nummer één. Wat kun je doen als je van jezelf weet dat je je niet gemakkelijk in de ander kunt verplaatsen?

Weet je van jezelf dat je de 'lading' niet gemakkelijk oppikt, begin dan in elk geval met het volgende:

- Laat de ander rustig uitspreken, wees geduldig.
- Vraag door op dat wat je hoort, probeer te 'begrijpen' en laat 'OMA' thuis (Oordeel, Mening, Advies).
- Geef feedback op wat de ander zegt en probeer de gevoelens van de ander te verwoorden.

Zo ontwikkel je gaandeweg je antenne voor de ander en zijn of haar (onderliggende) emoties of belangen. Snorkelen helpt je hierbij.

Snorkelen naar de juiste communicatieniveau

Er is geen goede overeenstemming te bereiken op inhouds en procedureniveau, als er onder water op het relatie of emotieniveau onafgewerkte zaken zijn.

Je zult dus eerst exact moeten weten wat iemand bedoelt als hij of zij in het gesprek iets aan geeft over de relatie tussen jullie of over zijn of haar gevoel. Hier geldt dus dat je niet alleen je communicatie anker moet uitgooien, hier geldt ook dat je op onderzoek uitgaat naar wat er zich werkelijk afspeelt.

Je zult onder water moeten gaan snorkelen, kijken wat daar is. Op welke plek dreigen de ijsbergen te botsen? Je snorkelt naar beneden en vraagt 'He, ik hoor dat je baalt van mijn aanpak'. Tien tegen één dat je te horen krijgt dat dat zo is! Vervelend, maar ook prima. Eerst het hart luchten, dan weer over tot de orde van de dag.

Als het moet, snorkel eerst zelf naar beneden. Wat speelt zich af op relatie of emotieniveau bij de ander? Neem de tijd om de ander goed te begrijpen.

En als het weer kan: kom samen naar boven om verder te praten op inhouds of procedure niveau.

Wanneer kun je 'naar boven'? Als de ander gerustgesteld is. Als er weer vertrouwen is. Misschien denk je: 'Ja, maar bij 'man X' of 'vrouw Y' moet ik dat altijd doen, er is altijd wel iets aan de hand'. Dan wordt het tijd om 'er is altijd iets aan de hand' te gaan bespreken.

Want dat is een duidelijke verwijzing naar jouw ergernis op relatieniveau en over de samenwerking!



Communicatiestijlen en communicatieniveaus

We zeiden het al: je begint bij voorkeur zelf met snorkelen, omdat je daarmee ruimte geeft aan de ander om te vertellen wat er aan de hand is. Je bent pas echt effectief aan het communiceren als de ander eigenlijk niet eerst zijn of haar plaats hoeft te bevechten.

Want als je iemand tegenover je hebt die een beschouwende of coöperatieve stijl hanteert dan weet je dat het mensen zijn die niet zo gemakkelijk ruimte voor zichzelf opeisen. Je moet ze bevragen waardoor ze in staat gesteld worden 'omlaag' of 'omhoog' te bewegen. Hieronder een schema waarin communicatiestijlen en communicatieniveaus in één oogopslag zijn weergegeven

Directieve Communicatiestijl

Zal zich het snelst uiten op Inhoudsniveau

Beschouwende Communicatiestijl

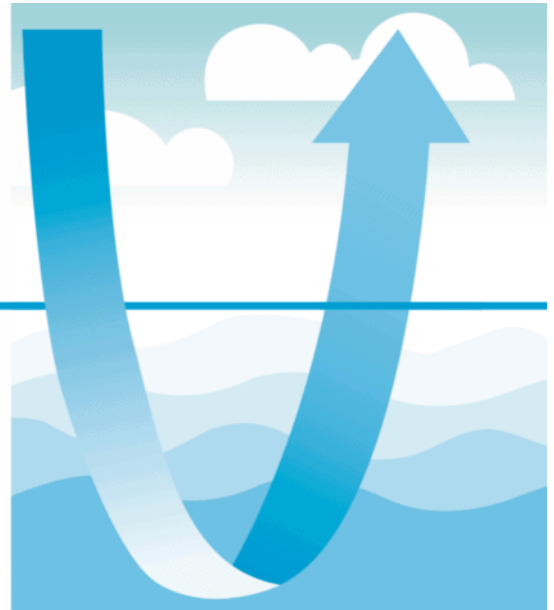
Zal zich het snelst uiten op Procedureniveau

Coöperatieve Communicatiestijl

Zal zich het snelst uiten op Relatieniveau

Expressieve Communicatiestijl

Zal zich het snelst uiten op Emotieniveau



[/et_pb_text][/et_pb_column][/et_pb_row][/et_pb_section]