***Communiceren op 3 niveaus***

Inleiding

Soms merk je dat een gesprek vast dreigt te lopen. Meningen verschillen en het gesprek kenmerkt zich door het steeds herhalen van standpunten en informatie. De enige verandering die je ziet is dat er steeds scherper wordt geargumenteerd en dat het gesprek bol staat van de ‘metaboodschappen’. Daarnaast kunnen gesprekken stroef lopen omdat er iets tussen jou en je gesprekspartner speelt of waar je denkt dat er iets aan de hand is. Allemaal situaties waar een ‘interventie’ dan lucht kan geven.

Drie niveaus in communicatie

Met interventies maak je iets dat in de weg zit op een bepaald niveau bespreekbaar. Er zijn in communicatie drie niveaus: inhoud, emotie en intentie.

**Inhoud** – WAT er gezegd wordt. Het inhoudsniveau betreft de informatie zelf, de inhoud, het bericht of mededeling

**Emotie –** op het emotionele niveau speelt zich de communicatie over onze gevoelens af. Gevoelens tegenover onszelf, ons werk, de situatie, elkaar.

**Intentie –** op het intentionele niveau speelt zich de openlijke of (soms ook voor onszelf) verborgen bedoeling af van de communicatie. Met andere woorden: waarom iets wordt gezegd zoals het wordt gezegd, wat steekt erachter? Op dit niveau zit argwaan, het vertrouwen, het wantrouwen, lichaamstaal, respect, mee – of tegenwerken, openlijke of verborgen concurrentie, vechten of samenwerken, vriend of vijand.

Herkenbaar?  
Op het emotie en intentieniveau wordt aangegeven hoe de inhoud moet worden opgevat door de ontvanger. Het gevoel komt tot uiting in de intonatie, non-verbale uitingen en de context. Zo zal ik als vader op een andere manier of toon tegen mijn zoon zeggen om de deur dicht te doen (na het al vijf keer gevraagd te hebben) dan tegen een klant. Zo kan dezelfde boodschap c.q. dezelfde informatieve inhoud op tientallen manieren gezegd worden; oftewel het emotie en intentieniveau. Dit kan variëren van vleiend en vriendelijk tot minachtend, bevelend, agressief, betweterig, instrumenteel enzovoort.

Oplossing

De enige manier om het eigenlijke probleem op te lossen is een ‘interventie’, een gesprek over de communicatie zelf oftewel metacommunicatie. Metacommunicatie is het praten over het praten, communiceren over de onderlinge betrekking. **Gevoelsproblemen kunnen namelijk nooit op inhoudsniveau worden opgelost.**

Bij metacommunicatie sta je dus stil bij de (vermoedelijke) onderliggende gevoelens. Je zegt bijvoorbeeld: “ik hoor je ja zeggen en tegelijkertijd straal je uit dat je er echt geen zin in hebt….klopt dat en kun je daar iets over vertellen?” of “je zegt dat je perse niet wil gaan verhuizen, maar ik heb het gevoel dat er heel andere dingen een rol spelen….hoe zie jij dat..?” Let er op dat je bij een interventie alleen open vragen stelt! Op dit moment in het gesprek ben je dus afgestapt van de inhoud en begint er een nieuw gesprek. Pas als de interventie is geslaagd kun je weer terug naar de inhoud die dan vaak met een glimlach en speels gemak kan worden opgelost.

Succes met oefenen.

Martin