

12) Betrekkingsniveau en inhoudsniveau

Als mensen met elkaar communiceren, doen ze dat op drie niveaus: op inhoudsniveau, op betrekkingsniveau en op metaniveau. Het inhoudsniveau gaat over de boodschap die uitgesproken, geschreven of verbeeld wordt. De boodschap die ogenschijnlijk het doel is van de communicatie. Het zijn de feitelijke woorden of beelden die voor iedereen leesbaar en waarneembaar zijn. Het is de boodschap die als het ware boven de waterlijn wordt uitgezonden.

Onder die waterlijn ligt het betrekkingsniveau. Bij communicatie op betrekkingsniveau wordt uitgewisseld hoe de relatie is tussen de mensen die communiceren.

Bij het metaniveau communiceren mensen over de communicatie zelf. Ze gaan als een helikopter boven het proces hangen, en kijken hoe ze met elkaar in gesprek zijn. Inhoudsniveau en betrekkingsniveau spelen zich af op hetzelfde niveau, metaniveau is een niveau hoger. Metaniveau is met een helicopterview naar de communicatie kijken.

In dit stuk ga ik in op betrekkingsniveau en op inhoudsniveau van communicatie. In een apart hoofdstuk wordt uitgelegd hoe metacommunicatie werkt.

Het bijzondere bij communicatie is dat de ontvanger gevoeliger is voor wat er op betrekkingsniveau wordt gecommuniceerd, dan wat er op inhoudsniveau wordt gecommuniceerd. Het signaal hoe de persoon de ander ziet, wordt duidelijker opgevangen dan de gesproken woorden. Dat laat zich illustreren aan de hand van een eenvoudig voorbeeld. Als een collega in woorden tegen je zegt: 'Zoals altijd heb je weer hele bij-

25) Geeft of roept op

In situaties kunnen mensen tegen elkaar zeggen: 'Je geeft mij het gevoel dat....' Bijvoorbeeld: 'Je geeft mij het gevoel dat ik niet belangrijk ben.' Of: 'Je geeft mij het gevoel dat ik minder ben.' Dat zijn vervelende gevoelens. Toch deugt de boodschap niet. Met deze formulering zeg je dat de ander aan jou het gevoel geeft. Maar als we naar het ontstaan van gevoelens kijken, dan kunnen ze niet gegeven worden door een ander. Een gevoel ontstaat in jezelf als gevolg van een aantal interne processen. Een betere formulering in zo'n geval is: 'Jij roept in mij het gevoel op dat ik niet belangrijk ben.' 'Jij roept in mij het gevoel op dat ik minder ben.' De formulering maakt een wezenlijk verschil. Bijvoorbeeld in situaties waarin de ander beschuldigd wordt van het veroorzaken van verdriet waar geweld op volgt, is de formulering van kritisch belang. In gewelddadige relaties komt voor dat er gezegd wordt: 'Jij zorgt ervoor dat ik boos word. Daardoor word ik agressief. Jij zorgt ervoor dat ik je ga slaan.' Dit is een fundamenteel onjuiste formulering over het ontstaan van emoties en gedrag.

Men is niet verantwoordelijk voor het gedrag van de ander maar men kan wel een reactie bij de ander oproepen. Dat toont de Amerikaanse psycholoog Timothy Leary aan met zijn 'Roos van Leary'. Het kenmerk van interactie tussen mensen is dat mensen op elkaar reageren. De één geeft, al dan niet bewust, een boodschap af aan de ander. Deze persoon vangt de boodschap op, interpreteert de boodschap en reageert. De reactie van de ontvanger kan bewust of onbewust zijn. Soms is de reactie verbaal, soms non-verbaal.

37) Interventies

Het is de kern van het werk van een coach, trainer of adviseur: proces-interventies plegen. Maar wat zijn interventies eigenlijk? Op welk moment zet je een interventie in? En hoe zien interventies er uit?

Interventies zijn ingrepen in het proces in een groep of bij een individu, waarbij je de gelegenheid creëert voor verbetering. Een interventie is een steen in de vijver gooien; de actie van de coach of trainer die beweging brengt bij de groep of het individu. Het kan door een verhelderende vraag te stellen, of door feed-back te geven op wat je ziet gebeuren. Het kan gericht en direct, en zelfs provocerend. Soms door je verwondering uit te spreken met een zin als: 'Er speelt hier iets maar ik krijg er geen vinger achter, kan iemand mij helpen?'

De begeleiding van de groep of het individu is altijd gericht op verbeteringen. Als trainer en coach reik je middelen aan om de verandering tot stand te brengen. Elke stap die je zet in het proces naar de verbetering, is feitelijk een interventie. Interventies dienen zorgvuldig te gebeuren. Ze moeten positief bijdragen aan de verandering. Dat betekent sterk genoeg zijn om de verandering te bewerkstelligen. Tegelijkertijd moet de interventie zodanig zijn, dat de interventie de gecoachte of de cursist niet bang maakt, waardoor deze zich afsluit.

Er zijn een paar regels die altijd van toepassing zijn:

- 1) Een interventie is gebaseerd op **historie**. Geen enkele interventie komt uit de lucht vallen. De interventie komt voort uit wat de coach of trainer waarneemt, en waar volgens hem een ingreep nodig is.