

Hand-out | Communicatieniveaus

Inhoud

De inhoud is waar het gesprek over gaat, het gespreksonderwerp. In een vergadering de agendapunten die besproken worden, of het voorgenomen besluit waarover advies wordt gevraagd, etc.

- Doorvragen op mening of ideeën van de ander(en).
- Eigen mening of ideeën duidelijk en concreet naar voren brengen, onderbouwd met feitelijke argumenten.

Procedure

De procedure is de manier waarop over de inhoud wordt gesproken, of de manier waarop de cliëntenraad betrokken is bij het bespreken van inhoud.

Worden de agendapunten afgehandeld volgens de fasen van besluitvorming of worden er fasen over geslagen? Hoe wordt de cliëntenraad betrokken? Worden de afspraken uit de samenwerkingsoverkomst gevolgd; wordt de adviesprocedure gevolgd, wordt de cliëntenraad vroegtijdig betrokken, etc.

- Onderwerpen bespreken volgens fasen van besluitvorming, en afspraken volgen.
- Duidelijkheid creëren over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Interactie

Het interactieniveau gaat over wat er gebeurt tussen mensen, en hoe mensen met elkaar omgaan. Luistert een 'slecht-nieuwsbrenger' naar de reactie van de ander? Welke deelnemers aan de vergadering hebben invloed en welke niet? Gaan mensen respectvol met elkaar om of maken ze elkaar verwijten? Is er oog voor de onderlinge relatie?

- Benoem wat je opvalt in de interactie tijdens (overleg)vergadering; bespreek kort na wat er in de communicatie met elkaar of bestuurder gebeurde.

Gevoelens

Wat er gebeurt op inhoud, procedure en interactie-niveau roept allerlei gevoelens op bij de betrokkenen. Dat kunnen gevoelens zijn als blijdschap, tevredenheid, openheid, maar ook van teleurstelling, frustratie, boosheid, eenzaamheid of verdriet.

- Erken (bij jezelf en de ander) de emoties die worden opgeroepen door inhoud, procedure of interactie.