Communicatie niveaus

Wanneer een team met elkaar in gesprek is, bijvb. tijdens een werkoverleg of een vergadering kunnen teamleden het gevoel hebben dat het 'niet lekker loopt'. Of het resultaat van de bijeenkomst is niet bevredigen. Of er lijkt iets aan de hand in de onderstroom, wat niet helemaal duidelijk is e lastig om de vinger erachter te krijgen. Een manier om er achter te komen, is te gaan letten op de vier niveaus van de communicatie.

Vier niveaus van communicatie
Inhoud is het gespreksonderwerp: de taak waar het team voor staat : het probleem dat opgelost moet worden. Is alle informatie beschikbaar? Hebben we het wel over hetzelfde?
Procedure is de manier waarop het gespreksonderwerp besproken wordt. Is er een voorzitter? Hoe worden besluiten genomen?
Interactie is hoe mensen met elkaar omgaan. Negeren mensen elkaar? Praten telkens dezelfde mensen? Is het merkbaar als mensen elkaar niet mogen? Hoe werken we samen?
Gevoel is hoe teamleden met het gevoel van zichzelf en anderen omgaan. Mogen gevoelens besproken worden? Vraagt iemand er wel eens naar? Hoe staat het met jouw gevoel? Is dat privé of heeft het te maken met de bijeenkomst?

Alle niveaus lopen voortdurend door elk teamgesprek heen. Soms zijn er storingen op één of meerdere niveaus. Het is de kunst om die storing op hetzelfde niveau als waar de storing zich bevindt aan te vliegen. En niet stiekem op een ander niveau dat gemakkelijker lijkt. Het gemakkelijkst praten mensen over de inhoud en de procedure. Praten over gevoelens of hoe we met elkaar omgaan, vindt men veelal lastig en/of zinloos. Zinloos is het zeker niet. Teamresultaten zijn beter en worden sneller gerealiseerd, naarmate een team beter in staat is op alle communicatieniveaus met elkaar te (durven) communiceren.

Stap 2
Houd een teamvergadering

Stap 3
Iedereen vult na afloop van de bijeenkomst onderstaande vragenlijst in.

Vragenlijst teambijeenkomst

Ken elke uitspraak een getalswaarde tussen 1 en 7 toe, waarbij 1 staat voor 'zeer mee eens' en 7 voor 'zeer mee oneens' Voor de uitspraken 7,10, 12, 13, 14, 16, 18 en 20 geldt het omgekeerde; daar betekent 1 'zeer mee oneens' en 7 'zeer mee eens'.

1. Het doel, de onderwerpen en de procedure zijn van tevoren duidelijk met elkaar afgesproken.
2. Iedereen kwam voldoende aan bod.
3. Er werd over eigen gevoelens gesproken, en anderen gingen daarop door.
4. Van tijd tot tijd kwam tussentijds de procedure van de bijeenkomst aan de orde.
5. Men uitte rechtstreekse waardering of kritiek ten aanzien van elkaar in het gesprek.
6. Onderwerpen werden eerst geanalyseerd, voordat oplossingen of besluiten volgden.
7. De meeste teamleden voelden zich überhaupt niet op hun gemak.
8. Het onderwerp was goed afgebakend en werd toegelicht door iemand die goed over het onderwerp geïnformeerd was.
9. De teamleden zaten er 'constructief' bij, gelet op houding, gezichtsuitdrukking en gebaren.
10. Het was niet duidelijk welke onderwerpen prioriteit hadden.
11. De teamleden gingen met elkaar in gesprek door te vragen naar achtergronden van vragen, opmerkingen en gegeven informatie.
12. Niet iedereen sprak over hetzelfde aspect van het onderwerp.
13. Er werd bij de besluitvorming geen rekening gehouden met de minderheid die het pleit verloor of dreigde te verliezen.
14. Niemand vroeg naar de gevoelens van de ander.
15. De besluiten die we hebben genomen en de consequenties daarvan, waren goed doordacht en voor iedereen duidelijk.
16. Het doel van het gesprek en de onderwerpen bleek niet voor iedereen duidelijk te zijn.
17. Er werd regelmatig samengevat (samenvattingen komen immers vaak terecht in notulen of afsprakenlijstjes)
18. Er werd niet naar iedereen in dezelfde mate geluisterd.
19. Hoe dingen werden gezegd (stemgebruik felheid, voorzichtigheid, kortheid of langdravendheid) was positief.
20. Het was niet duidelijk wat de voorzitter of gespreksleider tot zijn rol beschouwde en dus van de overigen verwachtte.
21. Het resultaat van de bijeenkomst was goed.

Stap 4
Tel voor de score op inhoudsniveau de waarden bij de vragen 8, 12, 15, 16 en 21 bij elkaar op.
Tel voor de score op procedureniveau de waarden bij de vragen 1, 4, 6, 10, 17 en 20 bij elkaar op.
Tel voor de score op interactieniveau de waarden bij de vragen 2, 5, 11, 13 en 18 bij elkaar op.

Tel voor de score op gevoelsniveau de waarden bij de vragen 3, 7, 9, 14 en 19 bij elkaar op. Voor de eindscore tel je de waarden bij alle vragen bij elkaar op. Hoe lager de score, des te beter de teambijeenkomst.

Stap 5
Bespreek de resultaten. in hoeverre zijn jullie het met elkaar eens? Kunnen jullie verschillende meningen hierover of de feedback van elkaar accepteren? En kunnen jullie verbeteringen bespreken voor de volgende keer?