

Verschillende lagen van communicatie

Het belang van inzetten op betrekingsboodschap

Wanneer we een relatie aangaan, communiceren we automatisch. Er zitten verschillende niveau's en lagen in onze communicatie. Paul Watzlawick (Villach, 25 juli 1921 - Palo Alto (Californië), 31 maart 2007) was een Oostenrijks-Amerikaanse psycholoog en filoloog die bekendstaat als een van 's werelds meest vooraanstaande communicatiewetenschappers. Hij is vooral bekend door de door hem opgestelde vijf communicatieaxioma's. Hij sprak onder andere over een inhoudsniveau en betrekingsniveau in communicatie. Deze twee niveaus zijn steeds tegelijkertijd aanwezig.

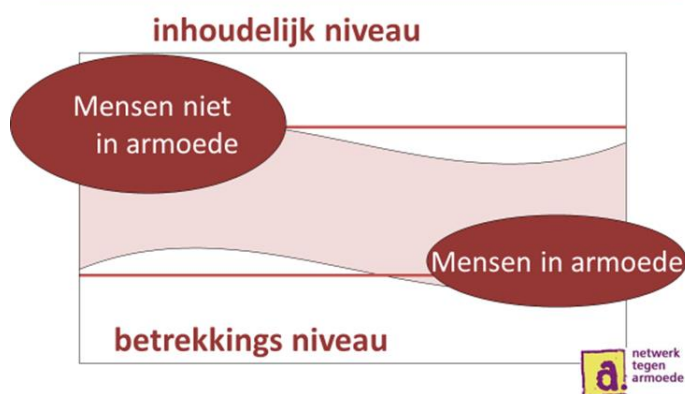
- Inhoudsniveau

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

- Betrekingsniveau

HOE het gezegd wordt. Op betrekingsniveau wordt aangegeven hoe de inhoud moet worden opgevat door degene die de boodschap ontvangt. Op betrekingsniveau geeft de zender van de boodschap indirect aan hoe hij zichzelf ziet in relatie tot de ander. Het betrekingsniveau komt tot uiting in de intonatie, non-verbale uitingen en de context. Zo zal bv een vader op een andere manier of toon tegen zijn zoon zeggen om de deur dicht te doen dan tegen zijn baas. Zo kan dezelfde boodschap dezelfde informatieve inhoud op tientallen manieren gezegd worden; oftewel het betrekingsniveau. Dit kan variëren van vleidend en vriendelijk tot minachtend, bevelend, agressief etc.

Niveaus van Communicatie



In de intermenselijke communicatie en zeker ook binnen een hulpverleningsrelatie, is het betrekkningsniveau minstens zo belangrijk als het inhoudsniveau. Over het algemeen liggen problemen en conflicten tussen mensen vaak meer op betrekknings- dan op inhoudsniveau. Mensen in armoede hechten vaak ook meer belang aan dit betrekkningsniveau. Wanneer men zich kwetsbaar of onzeker voelt, is het des te belangrijk om als hulpverlener in te zetten op de ander geruystellen en aandacht te hebben over hoe je op de ander overkomt.

“Wanneer we aan iemand in armoede vragen hoe het eerste gesprek in het OCMW was, horen we vaak volgende reacties ‘De assistent was heel vriendelijk’. ‘De maatschappelijk werker deed uit de hoogte’ ‘De maatschappelijk werker gaf mij het gevoel dat ik dom was.’ Er wordt in eerste instantie aandacht gegeven aan het betrekkningsniveau. Pas in tweede instantie komen volgende reacties: ‘De assistent zei dat ik nu deze stappen moet zetten.’ ‘De maatschappelijk werker legde mij uit hoe ik een huurwaarborg kon aanvragen.’ Dit duidt hoe belangrijk het betrekkningsniveau is. Toch zien we dat niet alle hulpverleners hier bewust mee omgaan.”

Bij meningsverschillen lijkt het vaak te gaan over 'wie heeft gelijk' op inhoudsniveau (wie geeft de beste informatie/inhoud), terwijl het vaak een wezenlijker onderliggend gegeven betreft: het betrekkningsniveau, namelijk 'wie krijgt gelijk' in de zin van wie is de baas, wie heeft meer macht. Watzlawick stelt dat de enige manier om het eigenlijke probleem op te lossen een gesprek over de communicatie zelf oftewel metacommunicatie is. Metacommunicatie is het praten over het praten, communiceren over de onderlinge betrekking. Bovengenoemde betrekkningsproblemen kunnen namelijk nooit op inhoudsniveau worden opgelost. Ook dit kan je als hulpverlener helpen.