

De twee communicatie-niveaus met een toelichting



Wat wordt gezegd (inhoudsniveau)

Verbaal communiceren

- Helder en beknopt; wat is je boodschap?
- Transparant en niet op basis van geruchten maar op feiten.
- Spreek voor jezelf.
- Actief luisteren-toepassen ANNA-, LSD en NIVEA.

Hoe het wordt gezegd (betrekkingsniveau)

Non-verbaal communiceren

- Open houding.
- Oogcontact.

Hoe het wordt gezegd: intonatie

- Stemgebruik.

Situatie

- Wie spreek je aan?
- Urgentie van het onderwerp.

Empathie en inlevingsvermogen gericht op samenwerking

Feedback geven en ontvangen