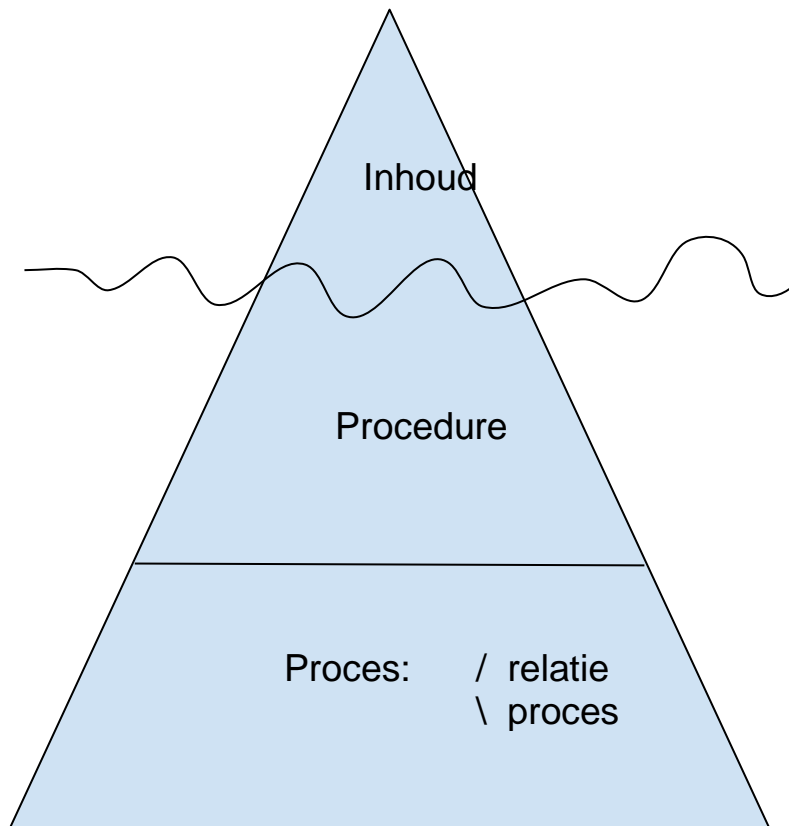


## Hand-out: Ijsbergmodel van de communicatie



**Inhoud:** Veel discussies worden gevoerd op het niveau van de inhoud. De ervaring leert dat de inhoud maar een klein deel van de kwaliteit van de communicatie bepaalt. Die kwaliteit komt voor een veel groter deel voort uit de niveaus 'onder water'. De niveaus waar vaak geen aandacht voor is in de discussie. Vandaar de vergelijking met de ijsberg: 1/10 is boven water, 9/10 onder water...

**Procedure:** Alle afspraken over de communicatie: wanneer, hoe, met wie, hoe lang etc etc.

**Proces:** Dit valt uiteen in twee delen:

- **Relatie:** er speelt iets tussen twee mensen of tussen delen van de groep, er is iets voorgevallen in het verleden, het vertrouwen is nog niet zo groot, je hebt verschillende verwachtingen van elkaar etc. Of juist positief: je gunt elkaar iets, je vertrouwt elkaar etc.
- **Emotie:** er is een emotie die nu opspeelt en de discussie beïnvloedt.

Over het algemeen kun je stellen dat hoe lager de verstoring optreedt hoe meer impact dat heeft op de kwaliteit van de communicatie.

Versie 0.1