Intervisie en de VECON BUSINESS SCHOOL, bijlage 7

**Meer over gesprekken**

Het voeren van goede gesprekken is niet eenvoudig. In deze bijlage een aantal knelpunten en een intermezzo dat de moeite van het lezen meer dan waard is.

**Knelpunten in communicatie**

***Knelpunten mentale modellen***

Vaak hebben mensen beelden in hun hoofd. Beelden van de werkelijkheid. Die beelden bepalen hun werkelijkheid. Dit zijn zelden dingen die worden benoemd, maar ze bepalen wel hoe iemand over een zaak denkt of naar iemand anders kijkt. Deze beelden zijn in de loop van de tijd gegroeid en ze zijn en worden niet gestaafd door waarnemingen: het is de bril die je altijd op hebt en daardoor niet meer ziet. Soms delen hele bevolkingsgroepen hetzelfde mentale model. Twee voorbeelden:

Voetballers zijn dom is een eerste model. Of dat zo is, is niet relevant, het beeld bestond bij een groot aantal mensen. Dat beeld werd nog gevoed door een aantal voetballers die bij interviews niet goed uit hun woorden konden komen, of die uitsluitend dialect spraken. Zelfs de meeste sportverslaggevers redeneerden een tijd geleden vanuit dit model. Toen er dan ook een voetballer was die de universiteit had bezocht en afgemaakt, werd tot vervelens toe bij ieder wedstrijdverslag herhaald genoemd dat deze speler doctorandus was.

Groepen jongeren zijn gevaarlijk. As je ergens met een groep jongen in de stad loopt, zie je veel mensen naar de andere kant van de straat verhuizen, om, zodra ze die groep gepasseerd zijn, weer terug te gaan naar de kant waar ze oorspronkelijk liepen. En dat terwijl de groep zich niet anders gedraagt dan iedere groep, of het nu jongeren of ouderen zijn. Een beetje luidruchtig en tamelijk op zichzelf gericht.

Bewustwording van mentale modellen, zowel bij jezelf als bij anderen, kan je helpen de communicatie te verbeteren en kan ervoor zorgen dat je over de zaak zelf in gesprek komt in plaats van over het beeld dat van die zaak bestaat.

***Knelpunten oordelend taalgebruik***

Een andere belemmering in communicatie is het gebruik van oordelend taalgebruik. Woorden als ‘goed’, ‘normaal’ of ‘altijd’ geven aan dat de ander voldoet of afwijkt van jouw norm, een oordeel dus. Als je die woorden bewust gebruikt, is er niets mee aan de hand, maar vaak worden ze onbewust gebruikt en hebben ze voor de ontvanger een andere betekenis dan voor jou. Ze creëren ook een verschil in positie, doordat jij je kennelijk het recht toe-eigent om te oordelen. Bovendien maken ze, door de veralgemenisering, kwesties groter, meer beladen.

De vraag is: hoe kun je die beladenheid eraf halen. Over het algemeen geldt: houd je bij de waarneming die je hebt gedaan, dat is duidelijk en het meest herkenbaar voor de ander.

***Knelpunten persoon of zaak***

Als derde knelpunt de verwarring tussen persoon en zaak. Dat is een tweezijdig probleem: zowel de spreker als de luisteraar kunnen die verwarring veroorzaken. De oplossing hiervoor is hetzelfde probleem als bij het vorige knelpunt: blijf bij je waarnemingen. Voorbeeld: iemand heeft tijdens een vergadering regelmatig onderonsjes met zijn buur. Je kunt dan zeggen: Je bent erg vervelend. Als je met ‘je bent’ begint, beschrijf je geen incident, maar iets van de persoon. Beter is dan: ‘ik zie dat je regelmatig met andere dingen bezig bent’. Dan is het aan de ander om erop te reageren, maar je valt hem niet meteen persoonlijk aan.

***Knelpunten vertroebelen***

Als laatste knelpunt het vertroebelen. Eigenlijk is vertroebelen een manier om jezelf buiten het gesprek te plaatsen. Voorbeelden als het gebruik van ‘men’ en ‘ze’ in plaats van ‘ik’ en ‘jij’. Maar ook door het algemeen en/of groter te maken: ‘de leerlingen vinden’ of ‘ik en velen met mij’ maken dat je de aandacht van jezelf afleidt en dat je niet helemaal verantwoordelijk bent voor wat je daarna gaat zeggen. Dring erop aan, dat mensen voor zichzelf spreken, hoe moeilijk dat soms ook is.

Echt fnuikend voor goede communicatie zijn uitlatingen als ‘er wordt gezegd’. Daarmee plaats je je als spreker helemaal buiten het onderwerp en je je vermijdt dat jouw opvatting over de kwestie onderwerp van gesprek wordt.

**Intermezzo**

***Intermezzo: de goede vraag***

Een goede vraag reikt vér. Een goede vraag doet iets met de degene aan wie de vraag gesteld wordt, maar ook met de vragensteller zelf. Sterker nog: een goede vraag doet ook zelf iets: want een goede vraag deugt. En deugen verbind ik met: doen waartoe iets geschapen is. Zoals een schaar deugt als die goed knipt, en een stoel deugt als die goed zit. Enzovoorts. Een vraag die deugt, is een vraag die oprecht nieuwsgierig is naar het antwoord passend bij de inhoud van de vraag. Een goede vraag is nooit op zoek naar een ander antwoord dan in haarzelf al besloten lag. Een vraag die deugt, is een integere vraag, een vraag zonder dubbele bodem of een dubbele agenda, een vraag die niet veinst of een valstrik is.

***De steller***

Een goede vraag zegt iets over de eigen oriëntatie van de vragensteller. Een goede vraag onthult. De steller geeft in de formulering van de vraag aan waar hij of zij in is geïnteresseerd, onzeker over is, over gerust gesteld wil worden, aarzelingen bij heeft, passie voor toont, of compassie mee heeft.

***Een goede vraag is uitdrukking van betrokkenheid, van empathie, van commitment.***

Een goede vraag toont ook iets van de deskundigheid van de steller die immers in de vraag tot uitdrukking brengt over het vermogen te beschikken om te scheiden tussen wat belangrijk is en wat er niet toe doet. Een goede vraag is daarmee uitdrukking van serieuze reflectie aan de kant van de steller: een goede vraag kan weliswaar spontaan opkomen maar passeert toch altijd, hoe snel ook, eerst de eigen kritische toets. Een goede vraag wordt altijd gesteld door iemand die weet wat hij of zij wil. Want als je weet wat je weten wilt en waarom, weet je wat je vragen moet.

***De bevraagde***

Een goede vraag nodigt degene aan wie ze gesteld wordt, uit, en wel … om te vertellen, om uit te leggen, om aan te tonen, om te bewijzen, om trots te zijn, om te weerleggen, om aarzeling te tonen, om onvermogen te bekennen.

Een goede vraag ‘dwingt’ tot nadenken over dingen die misschien helemaal niet in beeld waren en nu, door die specifieke vraag, opeens tot de werkelijkheid de bevraagde gaan horen. Als zodanig rekt een goede vraag het referentiekader van degene van wie een antwoord wordt verwacht per definitie op.

Een goede vraag verandert het persoonlijk perspectief van de bevraagde en noopt hem of haar tot herordening.

Een goede vraag trotseert routines en reflexen en stoort zich aan het verwachte. Een goede vraag neemt immers de bekende feiten niet langer voor lief maar zet de boel op scherp. Een goede vraag beschiet als een voltreffer de veilig gewaande behuizing. Een goede vraag veroorzaakt een fundamentele aantasting van de bestaande ordeningen en hiërarchieën.