

# 2

## Relatie en Communicatie

- 2.1 Wat is communicatie?
- 2.2 Zender en ontvanger
- 2.3 Inhouds- en betrekkningsniveau
- 2.4 De vier aspecten van communicatie
- 2.5 Verbale en non-verbale communicatie
- 2.6 Metacommunicatie
- 2.7 Relatie en beroep
- 2.8 Empathie

### Gedrag 40

Verbale communicatie 41

Non-verbale communicatie 41

Interpersoonlijke communicatie 41

Referentiekader 42

Interne ruis 42

Externe ruis 42

Inhoudsniveau 42

Betrekkningsniveau 43

Aspecten van communicatie 43

### Congruentie 44

Incongruentie 44

Ondersteunende gebaren 46

Representatieve gebaren 46

Expressieve gebaren 47

Persoonlijke ruimte 49

Morele zelfsturing 55

Manipuleren 56

Beroepscode 57

Bilijkheidstheorie 58

## Stappen

Een groep tweedejaarsstudenten uit Groningen heeft met het dispuut van hun jaarclub een vaste afspraak: elke eerste vrijdag van de maand gaan ze stappen. Lodewijk, net overgestapt van weg- en waterbouw Delft naar Groningen, gaat voor de eerste keer mee. Kees vraagt hem: 'Heb je je goed voorbereid?' 'Nou', antwoordt Lodewijk, 'da's niet nodig hoor, ik ben wel wat gewend.' Kees vraagt hem: 'Weet je het zeker, we

kunnen hem aardig raken.' Lodewijk zegt wat lacherig: 'Wat kan er nu helemaal gebeuren, in Delft waren we ook wel wat gewend!' Het is 4 uur 's nachts wanneer Kees naar een door de alcohol en vermoeidheid in slaap gevallen Lodewijk wijst en zegt: 'Ik denk dat hij niet helemaal begrepen heeft wat stappen in Groningen, met de jaarclub, inhoudt.'

### 2.1 Wat is communicatie?

De openingscasus laat zien dat communicatie niet zo eenvoudig is als het lijkt. De boodschap die overgebracht wordt, lijkt voor beide partijen helder, maar toch verstaan ze er beide iets geheel anders onder. Je kunt je voorstellen hoe interactie de relatie tussen twee personen kan beïnvloeden. In dit hoofdstuk lees je over de verschillende aspecten van communicatie. Leidraad hiervoor vormt de theorie van Watzlawick en zijn bekende uitgangspunt: alle gedrag is communicatie. De mens is betrokken bij, en onderdeel van ingewikkelde processen, waardoor hij vanaf het begin van zijn bestaan de 'communicatieregels' verwerft, zonder zich daarvan geheel bewust te zijn. Communicatie, het aangaan van relaties en het leggen van contact met de ander, is een noodzakelijke voorwaarde voor het menselijk leven en de maatschappelijke orde. Het gaat, kortom, om menselijk gedrag. Maar wat is nu precies die communicatie? Communicatie is kort gezegd: het uitwisselen van informatie. Het woord uitwisselen veronderstelt dat er minstens twee deelnemers aan de communicatie moeten zijn: een zender en een ontvanger. Hierover lees je meer in paragraaf 2.2.

#### Gedrag

Gedrag kun je omschrijven als het totaal van alle uiterlijk waarneembare handelingen van, en de innerlijke, niet-waarneembare processen in mensen. Er is een wisselwerking tussen de omstandigheden in en buiten de persoon; de wisselwerking tussen wat zich in hem afspeelt, zijn gedachten en gevoelens, en datgene wat aan de buitenkant zichtbaar is: zijn handelen. Wanneer je op zoek gaat naar de stromingen die gedrag en



gedragsbeïnvloeding onderzoeken, kom je onder andere terecht bij de communicatietheorie. Deze houdt zich bezig met waarneembaar gedrag. Daarbij is niet het waarom van het gedrag belangrijk, maar het h<sup>o</sup>e. Mensen gedragen zich in contact met anderen op een bepaalde manier en tijdens het contact worden boodschappen uitgewisseld, er vindt communicatie plaats. Dit gebeurt niet alleen via spraak. Zestig tot tachtig procent van onze communicatie vindt plaats door middel van lichaamstaal. Onderzoek heeft aangetoond dat de meeste mensen maar 7% oppikken van wat er in een gesprek wordt gezegd! De uitgewisselde informatie kan heel divers zijn: van treintijden tot een liefdesverklaring. Communicatie door middel van gesproken taal heet verbale communicatie. Communicatie via lichaamstaal wordt non-verbale communicatie genoemd. Communicatie vindt dus plaats door informatie uit te wisselen en tegelijkertijd elkaars verbale en non-verbale gedrag waar te nemen en te interpreteren. Zelfs als je niets doet, communiceer je; het is onmogelijk je neutraal te gedragen. Watzlawick formuleerde het zo: 'Al het menselijk gedrag in de aanwezigheid van een ander is communicatief, het is voor mensen onmogelijk om in elkaars aanwezigheid niet te communiceren.'

## 2.2 Zender en ontvanger

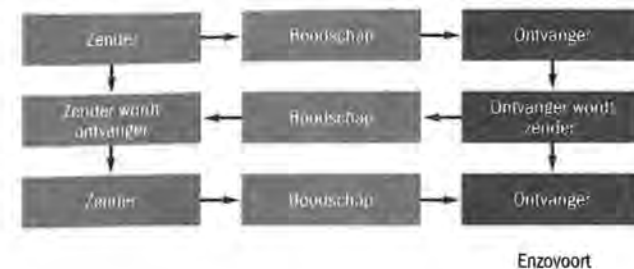
Communicatie is circulair, wat impliceert dat er een voortdurende beïnvloeding is. Elke vorm van gedrag is een reactie op het gedrag van een ander. De ander reageert op zijn beurt weer op de eerste persoon, enzovoort.

Wanneer twee gelijkwaardige gesprekspartners met elkaar communiceren, noem je dit interpersoonlijke communicatie. Jij als zender zendt een boodschap en de ander ontvangt deze. Jij stelt de boodschap samen, je codeert deze en verzendt die. De ander als ontvanger krijgt de boodschap en decodeert deze. Dit lijkt gemakkelijker dan het in werkelijkheid vaak is. Jij

Verbale  
communicatie  
Non-verbale  
communicatie

Inter-  
persoonlijke  
communicatie

FIGUUR 2.1 Communicatie is circulair



als zender wordt bij het maken, het coderen, van je boodschap beïnvloed door allerlei persoonlijke ervaringen en aspecten, zoals jouw manier van waarnemen, je behoeften, je zelfbeeld (zie hoofdstuk 4, paragraaf 4.2), je emoties, gevoelens en je referentiekader.

Referentie-  
kader

Jouw referentiekader is het geheel van je waarden, normen, ervaringen, overtuigingen, motivaties, opvoeding, karakter, en opleiding. Het waarnemen wordt voor een groot deel door jouw referentiekader beïnvloed. Er kunnen gemakkelijk misverstanden ontstaan, doordat je als zender je boodschap anders bedoelde dan de ontvanger hem opvatte. Het misverstand kan zowel bij jou, de zender, als bij de ander, de ontvanger, ontstaan. Aangezien de waarneming, referentiekaders en behoeften van mensen niet gelijk zijn, zit er altijd een betekenisverschil in de boodschap.

Interne ruis

Dit wordt interne ruis genoemd. Door interne ruis kan een goedbedoeld grapje helemaal verkeerd worden opgevat.

Externe ruis

Externe ruis treedt op wanneer de omgeving belemmerend werkt op de communicatie, bijvoorbeeld als er tijdens het gesprek een ambulance met loeiende sirene langsrijdt, of als het gesprek in een discotheek plaatsvindt.



## 2.3 Inhouds- en betrekkingniveau

Inhoudsniveau

De inhoud van een boodschap wordt het inhoudsniveau genoemd. Het inhoudsniveau geeft aan wát de boodschap is en meestal komt deze verbaal tot uiting. Een voorbeeld van een boodschap met een duidelijke inhoud is: 'Doe de deur even dicht.' Je weet als ontvanger van de boodschap wat de zender van je verwacht (de deur dichtdoen). Naast de strikte inhoud heeft communicatie een relationele kant. De relatie of betrekking die je met de ander, bijvoorbeeld een vriend, klant of collega

hebt, geeft kleur aan de communicatie. Deze bepaalt mede hoe je communiceert. Dit noemen we het betrekkningsniveau. Het betrekkningsniveau geeft aan hoe de boodschap wordt overgebracht. Dit gebeurt onder andere met non-verbale communicatie. Je kunt een boodschap met dezelfde inhoud dus op verschillende manieren overbrengen. De inhoud van de zin 'wat zie je er weer bijzonder uit vandaag' kan positief overkomen wanneer die met een glimlach uitgesproken wordt. Dezelfde zin met daarbij een gefronst voorhoofd en een keurende blik komt een stuk minder positief over op de ander. De wijze waarop de boodschap overkomt, wordt in grote mate bepaald door de intonatie en de manier waarop de boodschap wordt ingeleed. Als je een commando krijgt 'Doe de deur dicht!', dan voelt dat voor jou als ontvanger heel anders dan wanneer op zachttaardige wijze gevraagd wordt: 'Wil je de deur even dichtdoen, asjeblijft?' De boodschap krijgt een bepaalde gevoelswaarde. Je ziet dat de inhoud van de boodschap nog steeds het dichtdoen van de deur is, maar de manier waarop dit gebeurt, kleurt de relatie (betrekking) tussen zender en ontvanger. Het is dus belangrijk je ervan bewust te zijn hoe je de boodschap overbrengt.

**Betrekkningsniveau**

## 2.4 De vier aspecten van communicatie

Naast de zakelijke kant van informatie uitwisselen (de inhoud), is er een relationele kant, de betrekking, zoals je hebt kunnen lezen in voorgaande paragraaf. De zender van de boodschap geeft in zijn communicatie ook aan hoe de relatie is met de ontvanger.

Schulz von Thun (2010) heeft naast de inhoud en de betrekkningsaspecten van de boodschap, die hij het zakelijke en relationele aspect noemt, aandacht voor het expressieve en appellerende aspect van de communicatie. Hij noemt ze de vier aspecten van de communicatie:

- het zakelijke aspect
- het expressieve aspect
- het relationele aspect
- het appellerende aspect

**Aspecten van communicatie**

In een model ziet het eruit als weergegeven in figuur 2.2.

**FIGUUR 2.2** De vier aspecten van de boodschap – een psychologisch model van de menselijke communicatie



Bron: Schulz von Thun

Hierna vind je deze vier aspecten beknopt uitgewerkt.

Het **zakelijke aspect** bevat zakelijke informatie zoals het weergeven van feiten. Bijvoorbeeld: 'Ik heb vandaag boodschappen gedaan.' Het zakelijke aspect komt overeen met het inhoudsniveau uit paragraaf 2.3. Over het algemeen kun je stellen: iedere boodschap heeft een zakelijk aspect. Bij het **relationele aspect** blijkt uit de boodschap hoe de zender tegenover

de ontvanger staat, wat hij van die ander vindt als persoon. Uit de manier waarop de zender iets zegt, uit de intonatie en uit de non-verbale signalen kan de ontvanger opmaken hoe de zender tegenover hem staat. Hij interpreteert de boodschap. Voor het relationele aspect van de boodschap is de ontvanger meestal bijzonder gevoelig.

Het **expressieve aspect** voegt iets persoonlijks toe aan het gesprek. Je laat iets zien van jezelf, bijvoorbeeld of je somber bent, of blij. Dit is deels bewust, bijvoorbeeld in een sollicitatiegesprek wanneer je jezelf van je beste kant wilt laten zien. Dit noemen we zelfpresentatie. Maar het expressieve aspect kan ook onbewuste zelfonthulling zijn, bijvoorbeeld wanneer je in hetzelfde sollicitatiegesprek nerveus bent, waardoor je stem trilt. En dat terwijl er voor de functie stressbestendigheid wordt gevraagd...

Het **appellerende aspect** kun je zien als het impliciete doel in het gesprek. Je doet een beroep op de ander, je verwacht bijvoorbeeld medewerking. Dit appel kan helder of onduidelijk zijn. Helder is het wanneer de informatie in de vorm van orders of instructies wordt gegeven. Onduidelijk is het wanneer de zender niet voor zijn doel, appel wil uitkomen, omdat dit misschien pijnlijk voor hem is. De ontvanger kan ingaan op het appel of het negeren. Er zijn nog twee belangrijke kenmerken van het relationele aspect, de manier waarop mensen in de communicatie met elkaar omgaan. Deze twee kenmerken zijn 'waardering' en 'sturen of bevoogden' (Schulz von Thun, 2010). Deze zorgen vaak voor een verstoring van de relatie.

De relatie kan op een positieve of negatieve manier worden beïnvloed. Wanneer de zender waardering toont voor de ontvanger, laat hij merken dat hij de ontvanger als een eerbare persoon beschouwt en dat hij hem met respect bejegt (ook al is hij het niet met de ander eens). De ontvanger van de boodschap zal dit opmerken of aanvoelen. Hij krijgt het gevoel dat hij gewaardeerd en respectvol behandeld wordt.

Geef de zender echter een boodschap af waaruit geringschatting blijkt voor de ontvanger dan voelt de laatste zich minderwaardig behandeld. Hij krijgt de boodschap dat hij er niet toe doet en voelt zich vernederd of niet serieus genomen.

Het andere kenmerk, sturen of bevoogden heeft een vergelijkbare invloed op de relatie. Wanneer de zender in hoge mate sturend is in zijn boodschap en hij er dus duidelijk op uit is de ontvanger te beïnvloeden, zal de ontvanger daarop geprikkeld reageren. Hij wil niet gestuurd worden en de boodschap roept daarom weerstand op. Geef de zender echter de boodschap af dat hij de ontvanger voldoende vrijheid geeft om een eigen beslissing te nemen, dan zal de ontvanger dat waarderen en gebruikmaken van deze mogelijkheid. Dit laatste beïnvloedt de relatie positief.

## 2.5 Verbale en non-verbale communicatie

Onderzoek heeft uitgewezen dat non-verbale communicatie een vijf keer zo grote overtuigingskracht heeft als verbale communicatie. Wanneer woord en lichaamstaal elkaar tegenspreken, wordt de lichaamstaal dus eerder geloofd. Als je met gebalde vuisten, strakke kaken, een boze blik en een rood aangelopen hoofd zegt dat je helemaal niet boos bent, word je vast niet geloofd. Je lichaam laat immers het tegendeel zien.

Woord en lichaamstaal kunnen elkaar versterken wanneer ze met elkaar overeenkomen. Deze overeenkomst wordt congruentie genoemd. Incongruentie is het tegengestelde daarvan: woord en lichaamstaal spreken

**Congruentie**  
**Incongruentie**

De woorden die iemand uitspreekt geven de inhoud van een boodschap weer, de lichaamstaal bepaalt hoe de ander de boodschap interpreteert. Woorden kun je kiezen; je kunt zelf bepalen wat je wel en wat je niet zegt. Lichaamstaal is echter veel moeilijker onder controle te houden, je toont deze vaak onbewust en het is een afspiegeling van wat je werkelijk voelt. Met woorden kun je een andere boodschap uitzenden, maar je lichaamstaal verloochent je gevoelens meestal niet en wordt daarom eerder geloofd. Elk contact begint met non-verbale communicatie. Je stemt je houding namelijk af op de ander. In de trein ga je naar buiten kijken of lezen als je geen zin hebt in contact. Je sluit je daardoor af en geeft non-verbaal aan dat je geen contact wilt. Als je dit juist wel wilt, kun je bijvoorbeeld oogcontact maken met een medereiziger, of in dezelfde houding gaan zitten als hij of zij. Als de ander zijn benen over elkaar slaat doe jij dit ook, wanneer hij gaat verzitten doe jij dit eveneens. Na verloop van tijd gaat dit automatisch. Voorwaarde hiervoor is wel dat je elkaar aardig vindt of denkt te vinden. Als je naar iemand kijkt die je erg aardig vindt, worden je pupillen groter. De zender noch de ontvanger is zich hiervan bewust, maar de ontvanger neemt de informatie onbewust wel op en krijgt positieve gevoelens voor de zender. Onderzoek heeft aangetoond dat uit twee foto's waarop hetzelfde portret te zien was, de proefpersonen de foto kozen waarop het model grotere pupillen had.

#### NON-VERBAAL FLIRTEN

Flirten kun je heel goed non-verbaal doen. Stel je voor dat je in een café bevindt en iemand ziet met wie je wel in contact zou willen komen. Enkele 'adviezen' om contact te leggen zonder iets te zeggen, zijn:

- Probeer oogcontact te krijgen, maar kijk niet langer dan drie seconden naar iemand.

- Laat je ogen niet over iemands hele lichaam dwalen; kijk alleen naar het gezicht.
- Glimlach naar de ander.
- Raak de ander niet aan.
- Draai je lichaam naar de ander toe.
- Ga hetzelfde drinken als de ander.
- Beweeg hetzelfde als de ander; spiegel hem.

Houding en oogcontact zijn twee van de non-verbale uitingen, de andere zijn: gezichtsuitdrukkingen bij emoties, gebaren, kleding, intonatie van de stem, lichaamshouding en persoonlijke of fysieke afstand.

## 2.6 Metacommunicatie

Communiceren over de kwaliteit van de communicatie heet metacommunicatie. Je stelt de wijze van communiceren aan de orde. Wanneer doe je dit? Bijvoorbeeld wanneer je ontevreden bent over een gesprek dat je hebt gevoerd. Je kunt ontevreden zijn wanneer er ruzie dreigt, als een gesprek ontspoord, of als het gesprek te lang duurt. In een dergelijk geval is het raadzaam het gesprek korte tijd te beëindigen en samen de manier waarop je met elkaar communiceerde te onderzoeken. Dat kun je doen door te zeggen: 'Ik onderbreek het gesprek. Ik wil het nu even niet over de inhoud van dit gesprek hebben, maar over de wijze waarop we het gesprek voeren. Ik vind dat we elkaar moeten laten uitpraten en beter naar elkaar moeten luisteren.' Op deze manier geef je als het ware feedback op het betrekingsniveau van het gesprek. Van metacommunicatie kun je meteen resultaat verwachten; je zult het gesprek kunnen voortzetten op een andere, positievere wijze.

Je kunt ook een positieve reden hebben om over de kwaliteit van de communicatie te praten, bijvoorbeeld wanneer het gesprek tegen je verwachting in bijzonder goed verloopt. Ook dan kun je het gesprek even stopzetten en aangeven hoe jij vindt dat je met elkaar op betrekingsniveau communiceert. Dit stimuleert het contact en bevordert de relatie met de ander. (Over feedback lees je ook in hoofdstuk 5.)

## 2.7 Relatie en beroep

Onder relatie kun je de verhouding tussen personen, zaken of begrippen verstaan. Deze verhouding kun je ook omschrijven als de onderlinge betrekking tot elkaar ofwel: hoe de personen, zaken of begrippen onderling met elkaar verband houden. Met relatie wordt in dit hoofdstuk de relatie tussen personen bedoeld, en niet die tot bijvoorbeeld dieren, instellingen, maatschappelijke, politieke of religieuze vraagstukken.





## 4.4 Gespreksvaardigheden

Gespreksvaardigheden zijn de professionele vaardigheden die je inzet om:

- het gesprek dat je beroepsmatig voert, te reguleren (proces) en op gang te houden, zodat je het **gespreksdoel** bereikt
- het contact met je gesprekspartner te leggen en te onderhouden, zodanig dat deze zich begrepen en gehoord voelt en op zijn beurt ook begrip heeft voor jou en je doel. Er is sprake van **wederkerigheid**

Jij bent als gespreksleider verantwoordelijk voor een ordelijk en doelgericht verloop van het gesprek. De regulerende, relationele en gespreksvaardigheden helpen je daarbij. De vaardigheden die achtereenvolgens in de volgende paragrafen aan de orde komen, zijn: vragen stellen, luisteren, samenvatten, concretiseren, en nuanceren.

## 4.5 Vragen stellen

Vragen stellen, met elkaar in gesprek zijn, lijkt een vaardigheid die we allemaal beheersen. Je doet het immers dagelijks.

In hoofdstuk 2 heb je gelezen dat er grofweg twee manieren zijn om onze gevoelens of meningen aan anderen kenbaar te maken, non-verbaal en verbaal. Vragen stellen doe je mondeling, maar gezichtsuitdrukking, gebaren en lichaamshouding spelen daarbij een grote, ondersteunende rol. Stel dat iemand je met een glimlach op zijn gezicht vertelt dat zijn oma net is overleden. Dan klopt de verbale boodschap niet met het non-verbale signaal. Dit noemen we **incongruentie**.

Het belang van het stellen van vragen is: het willen weten en begrijpen wat een ander denkt, wat hij bedoelt, wat hij voelt, wat hij wil en waarom hij iets vindt. De vragensteller geeft door het stellen van vragen aandacht en richting aan een gesprek. Wil je de ander zijn verhaal laten vertellen of wil je de door jou gewenste informatie boven tafel krijgen? Hiervoor heb je professioneel gereedschap, in de vorm van verschillende soorten vragen.

### 4.5.1 De functie van vragen stellen

Het stellen van vragen heeft meerdere functies:

- Informatie verkrijgen. Daarbij kun je denken aan het vragen naar een gevoel of een mening, maar ook naar een kort, eenduidig antwoord.
- Ruimte scheppen voor de gesprekspartner om zijn verhaal te doen.
- De ander aan het denken zetten. De vragen die je stelt geven de ander de mogelijkheid om de situatie te bekijken vanuit een nieuw en breder perspectief. Jouw 'frisse blik' zet de ander aan het denken. Hij heeft de mogelijkheid om uit de eigen, beperkende 'gedachtekring' te stappen.

- Zaken verhelderen die niet duidelijk zijn. Dit kan de ander helpen om zijn gedachten en wensen onder woorden te brengen.
- Wanneer je aandacht geeft door vragen te stellen, laat je zien dat je aandachtig bent naar de ander.

### 4.5.2 Soorten vragen

De wijze waarop je vragen stelt, hangt samen met het doel van het gesprek. Er zijn verschillende soorten vragen. Deze helpen je om een goed gesprek te voeren en je gespreksdoel te bereiken. Je kunt de volgende vragen onderscheiden:

- open vragen
- gesloten vragen
- waarom-vragen
- suggestieve vragen
- verdiepende vragen
- verbredende vragen
- vragen ter verduidelijking (het 'doorvragen')

In de paragrafen hierna volgt een toelichting op elk van de vragen.

#### Open vragen

Open vragen nodigen uit tot vertellen. Deze vorm van vragen geeft de gesprekspartner ruimte en vrijheid om een keuze te maken uit verschillende mogelijkheden om te antwoorden. Hij kan naar eigen keuze rationeel of gevoelsmatig op de vraag ingaan. Hij kan een direct antwoord geven of het juist ontwijken. De functie van een open vraag is de gesprekspartner te stimuleren om te praten. Een open vraag wordt gebruikt om de mening en/of het gevoel van de gesprekspartner te achterhalen. Pas wel op, want door het stellen van een open vraag kun je je gesprekspartner ongewild verleiden tot het uitweiden over een onderwerp dat eigenlijk niet aan de orde is, of waar jij het als vragensteller eigenlijk niet over wilt hebben. Open vragen kenmerken zich doordat ze meestal beginnen met een vraagwoord. Vraagwoorden zijn bijvoorbeeld: wie, wat, waar, waardoor, waarom, wanneer, welke, en hoe. We geven een voorbeeld van vragen van de medewerker van een reisbureau:

Waar wilt u naartoe reizen?  
Hoe wilt u reizen naar uw vakantiebestemming?  
Wat voor soort vakantie heeft u voor ogen?  
Waar liggen uw interesses?  
Wanneer wilt u vertrekken?

#### Gesloten vragen

Op een gesloten vraag krijg je meestal een kort antwoord, zoals: ja, nee, goed, slecht, of misschien. Degene aan wie je de vraag stelt, zal zich niet uitgenodigd voelen om nog verder te vertellen. Gesloten vragen geven eenduidige informatie, houden het gesprek kort en dwingen tot een duidelijke uitspraak. Gesloten vragen kom je bijvoorbeeld tegen in enquêtes of vragenlijsten, juist omdat ze om een eenduidig antwoord vragen. Cliché-vragen zijn meestal gesloten vragen, bijvoorbeeld: 'Heb je goed geslapen?' Dit soort vragen is meer bedoeld als een uiting van beleefdheid dan als een vraag waarop daadwerkelijk antwoord wordt verwacht. Kenmerk van een gesloten vraag is dat deze begint met de persoonsvorm. Weer in het reisbureau:

Cliché-vragen

Wilt u naar de zon?  
Kiest u voor een all inclusive vakantie?  
Vertrekt u volgende week?

Al deze vragen kunnen met ja of nee beantwoord worden. De vragensteller heeft genoeg aan een kort antwoord. Een variant van de gesloten vraag is de keuzevraag. Als vragensteller geef je twee opties waaruit de ander kan kiezen. Je begrijpt dat daarmee de ruimte en de mogelijkheden voor de ander beperkt worden. De vragensteller beïnvloedt het antwoord. Opnieuw bij het reisbureau:

Wilt u naar de zon of naar de sneeuw?  
Reist u met het vliegtuig of met de bus?  
Wilt u een hotel of een appartement?

Samenvattend kun je stellen dat er een verschil is in de functie van het stellen van gesloten en van open vragen. Als je je aandacht speciaal wilt richten op de mening of gevoelens van een ander, dan kun je de vragen beginnen met woorden als: 'Hoe denkt u over...?' 'Wat vindt u van...?' of 'Kunt u iets meer vertellen over...?' Deze vragen zijn richtinggevend, ze geven ruimte en kunnen tegelijkertijd de ander uitnodigen dieper in te gaan op een bepaald onderwerp. Bij deze open vragen kan de vragensteller bepalen hoeveel ruimte hij de gesprekspartner biedt.

#### De waarom-vraag

De waarom-vraag is een open vraag en kan heel effectief zijn als je achterliggende redenen van gedrag wilt weten. Mensen hebben immers allerlei beweegredenen om iets te doen of niet te doen. Toch kan het stellen van een waarom-vraag, vooral aan het begin van een gesprek, als bedreigend worden ervaren. De ander kan het opvatten alsof hij ter verantwoording wordt geroepen. De kans bestaat dat hij zich daarom defensief gaat opstellen. Het stellen van de waarom-vraag kan eindeloze discussies oproepen, waarin de gesprekspartners telkens hun handelen trachten te rechtvaardigen en verdedigen, zoals in de volgende situatie:

Vrouw: 'Waarom doe jij nooit eens iets in het huishouden?'  
Man: 'Ik doe alles wat je me vraagt.'  
Vrouw: 'Waarom moet ik je alles vragen?'  
Man: 'Waarom geef je me geen ruimte om het op mijn manier te doen?'  
Vrouw: 'Ik vraag me af waarom ik met je getrouwd ben.'

Waar het vooral om gaat is, hoe je een waarom-vraag stelt. Een waarom-vraag komt al snel streng en verwijtend over: 'Waarom heb je je rapportage nog niet af?' Het kan ook meer uitnodigend: 'Goh, ik vraag me af waarom je je rapportage nog niet af hebt.' Je toon en non-verbale gedrag kunnen de vraag zachtheid geven.

#### Suggestieve vragen

Suggestieve vragen zijn vragen die (een deel van) het antwoord al bevatten. Wanneer je een suggestieve vraag stelt, ga je al uit van een bepaalde veronderstelling. Deze suggestieve vragen kunnen zowel open als gesloten zijn. Bij het antwoorden is de gesprekspartner niet vrij, hij wordt als het ware in een bepaalde richting geduwd. Let maar eens op vragenstellers in

praatprogramma's op de televisie, zij maken veel gebruik van suggestieve vragen. Een suggestieve vraag kan irritatie oproepen, of kan als dwingend worden ervaren.

Opnieuw in het reisbureau:

U wilt vast een weekje naar de zon?  
U reist zeker met het vliegtuig?  
Ik neem aan dat u een all inclusive arrangement wilt?  
U hebt uw reisverzekering natuurlijk al geregeld?

De vragen hebben het antwoord al in zich, er wordt niet van de klant verwacht dat hij meer (of andere) informatie geeft.

#### Verdiepende vragen

Met een verdiepende vraag blijf je binnen het referentiekader van het antwoord van de ander en ga je verder op het onderwerp in. Je probeert meer te weten te komen over het onderwerp dat ter sprake komt. Je gaat als het ware de diepte in. Als voorbeeld een situatie in een kantoor:

Systeembeheerder: 'U hebt me verteld dat het programma dat u gebruikt, niet goed werkt. Wat is er aan de hand?'  
Klant: 'Ja, dat klopt. Steeds wanneer ik lekker aan het werk ben, loopt de boel vast en kan ik niets meer doen.'  
Systeembeheerder: 'Hoe vaak loopt het programma vast en wat gebeurt er dan precies?'

De systeembeheerder blijft als vragensteller bij het onderwerp. Hij verdiept het thema, namelijk het vastlopen van het programma. Hij haalt als het ware de kern, bijvoorbeeld een woord of een zinsdeel, uit het antwoord en stelt hierover een vraag. Dit heeft een verdiepend effect.

Verdiepend  
effect

#### Verbreedende vragen

De vragensteller kan het onderwerp ook loslaten en een vraag stellen die buiten het referentiekader van de gesprekspartner ligt. Dit soort vragen noem je verbreedende vragen.

Systeembeheerder: 'U hebt me verteld dat het programma dat u gebruikt, niet goed werkt. Wat is er aan de hand?'  
Klant: 'Ja, dat klopt. Steeds wanneer ik lekker aan het werk ben loopt de boel vast en kan ik niets meer doen.'  
Systeembeheerder: 'Hoe oud is de computer eigenlijk en wie is verantwoordelijk voor het onderhoud?'

De systeembeheerder gaat niet verder in op het vastlopen van het programma, maar hij verbreedt het gesprek door te vragen naar de leeftijd en het onderhoud van de computer.

Met open en gesloten vragen bepaalt de vragensteller de mate waarin de gesprekspartner de ruimte krijgt om te antwoorden. Met verdiepende en verbreedende vragen bepaalt hij de richting van het gesprek.

#### Doorvragen

Wanneer de informatie die je gesprekspartner al gegeven heeft niet duidelijk is, moet je, zeker als professional, doorvragen om een vollediger beeld

te krijgen. Dit doe je bijvoorbeeld met een vraag als: 'Hoe bedoelt u?' of: 'Kunt u daar een voorbeeld van geven?'

Doorvragen kan lastig zijn, maar het is soms de enige manier om de gewenste informatie boven tafel te krijgen. Je kunt ervoor kiezen om wel of niet door te vragen. Als blijkt dat iemand bewust niet het achterste van zijn tong laat zien, kun je het zo laten. Maar wanneer de ontbrekende informatie belangrijk voor jou is, kun je besluiten om door te vragen.

Hoe weet je nu of er informatie mist? Kort gezegd moet een antwoord voldoen aan een aantal criteria. Het antwoord moet ten eerste volledig zijn, ten tweede geldig en ten derde relevant.

- Volledig: is de vraag beantwoord, heeft de ander alles verteld?
- Geldig: betekent het antwoord echt wat je denkt dat het betekent?
- Relevant: heeft het antwoord betrekking op de gestelde vraag?



Doorvragen is, zoals gezegd, in een aantal gevallen lastig. Het vereist tact en oefening. Je wilt niet onbeleefd zijn of iemand aan een soort verhoor onderwerpen. Maar doorvragen kan ook opgevat worden als een teken van aandacht en interesse, bijvoorbeeld als je vraagt: 'Zou je daar eens iets meer over willen vertellen?'

#### 4.6 Luisteren

Luisteren is een activiteit die plaatsvindt in een relatie tussen een luisteraar en een zender. Uit de aandacht die de luisteraar heeft voor zijn gesprekspartner, blijkt of hij actief luistert. Dit uit zich zowel verbaal als non-verbaal. Aandachtig luisteren zorgt ervoor dat de luisteraar de informatie opneemt, waardoor hij zinnige vragen kan formuleren. Je zit met je gesprekspartner 'op dezelfde golflengte'. Er is aansluiting en hij voelt zich gehoord. Dit is een belangrijke voorwaarde voor een goed contact. Je kunt op een non-verbale manier laten zien dat je actief luistert, door middel van je lichaamshouding, die rustig en iets toegenegen is. Oogcontact is hierbij heel belangrijk; de ogen van de luisteraar moeten die van de ander regel-

matig ontmoeten. Door je gezichtsuitdrukking en door bijvoorbeeld af en toe te knikken, moedig je de ander aan meer te vertellen. Ook ondersteunende gebaren met de handen hebben dit effect.



Verbaal laten merken dat je actief luistert doe je door kleine aanmoedigingen te geven, bijvoorbeeld door 'Oh ja' te zeggen of te 'hummnen'. Het laatste woord of de laatste paar woorden van een zin herhalen stimuleert ook om meer informatie te geven. En vooral: niet onnodig onderbreken! Een voorbeeld van verbaal actief luisteren:

**Actief luisteren**

Werknemer: 'Na de elektriciteitsstoring kreeg ik het kopeerapparaat niet meer aan de gang.'

Werkgever: 'Niet meer aan de gang?'

Werknemer: 'Inderdaad. Ik heb van alles geprobeerd, maar niets heeft geholpen.'

Werkgever: 'En toen?'

Werknemer: 'Toen ben ik eerst maar een sigaretje gaan roken om te kalmeren.'

Werkgever: 'Hm, hm.'

Werknemer: 'Toen ik terugkwam was de monteur er en een halfuurtje later deed het apparaat het gelukkig weer.'

Werkgever: 'Gelukkig.'



Luisteren is niet alleen een zaak van gesprekstechniek, maar heeft ook een lichamelijke component, namelijk onze bloeddruk. Onderzoek heeft aangetoond dat deze stijgt wanneer je praat en daalt wanneer je luistert en/of aandacht geeft. Kennelijk geeft luisteren rust.

Als luisteraar kun je vanuit verschillende invalshoeken of posities luisteren. Je kunt luisteren als vriend, maar ook als leidinggevende of student. Je kunt luisteren naar de feiten, maar je kunt ook luisteren met en naar gevoel. De invalshoek die je kiest, is bepalend voor de kwaliteit en het resultaat van het gesprek dat je voert. In de volgende vier gespreksvormen worden de verschillende invalshoeken duidelijk (Scharmer, 2010).

- 1 **Downloading.** In deze vorm van luisteren hoor je alleen dat wat in je referentiekader past. Communicatieve kenmerken van het downloaden zijn onder andere: beleefd zijn, voorzichtig zijn naar de ander, niet zeggen wat je echt denkt. Om werkelijk contact te maken moet je een laagje dieper gaan.
- 2 **Feitelijk luisteren.** Deze vorm van luisteren is objectief. Je schort je oordeel op, je stelt je open. Je richt je op hetgeen verschilt van wat je al weet en wat nieuwe informatie voor je is. Op basis hiervan kun je je gedachten of je mening bijstellen. Kenmerk van het feitelijk luisteren is bijvoorbeeld het confronteren van de ander met jouw ideeën en meningen. Je noemt deze gespreksvorm ook wel debatteren.
- 3 **Empathisch luisteren.** Wanneer je je hoofd en hart hebt opengesteld dan ga je een laagje verder. In een dialoog met de ander kun je je via je inlevingsvermogen in de ander verplaatsen. Een belangrijk kenmerk van empathisch luisteren is reflectie, waarbij je jezelf en het effect dat jouw gedrag heeft op de ander centraal plaatst. Je voelt aan wat de ander zegt zonder dit direct te willen analyseren of (ver)oordelen.
- 4 **Generatief luisteren.** Het vierde niveau van luisteren. Hierin stel je niet alleen je geest en hart open zoals bij het feitelijk en empathisch luisteren, maar ook je wil. Je kunt ook spreken van 'flow'. Je staat in je kracht en voelt je als een vis in het water, het contact met de ander is een aanpakende uitdaging die je graag aangaat.

## 4.7 Samenvatten

Naast vragen stellen en luisteren, is samenvatten een belangrijke gespreksvaardigheid. Samenvatten is het in eigen woorden weergeven van de hoofdpunten van een gesprek. Dit doe je om te checken of je de informatie goed begrepen hebt, om begrip te tonen, om te ordenen en om je gesprekspartner aan te moedigen.

Je kunt samenvatten door in je eigen woorden de essentie weer te geven van wat er door de ander is gezegd. Hiermee rond je het gesprek af en vervolgens kun je een vraag stellen.

Bijvoorbeeld: 'Ik vat even samen wat we tot nu toe hebben besproken. U hebt aangegeven dat u erover denkt een opleiding te gaan volgen. U vraagt zich af of de kinderen daardoor minder aandacht zullen krijgen. Heb ik dit zo goed begrepen?'

Wanneer je alleen de inhoud, de feitelijkheden, van een gesprek samenvat, is dit een inhoudelijke samenvatting. In een samenvatting komen geen nieuwe zaken aan de orde, je ordent slechts wat eerder is gezegd. De vragensteller (luisteraar) geeft de kern van het verhaal of een deel ervan weer en de gesprekspartner kan aangeven of hij goed is begrepen.

Zoals gezegd zorgt een samenvatting voor ordening; de uitgesproken informatie wordt overzichtelijk weergegeven. Samenvatten heeft echter meer functies. Het geven van een samenvatting geeft ook rust. De vragensteller geeft de gesprekspartner de gelegenheid om even bij te komen en na te denken over hoe hij het gesprek wil vervolgen. De vragensteller laat met een goede samenvatting zien dat hij geïnteresseerd heeft geluisterd. Een samenvatting geven is een structurende vaardigheid, wanneer je in gesprek bent met iemand die veel praat, een echte 'spraakwaterval'. Door samen te vatten wat hij verteld heeft, houdt je de prater bij het onderwerp, hij kan dan niet verder uitweiden.

Er is een aantal manieren om samen te vatten. We hebben al de inhoudelijke samenvatting genoemd, waarin het gaat om de weergave van de inhoud en de feitelijkheden van het gesprek. Behalve de feitelijkheden kun je het gevoel van je gesprekspartner betrekken bij de samenvatting. Je kunt de gevoelens echter ook afzonderlijk samenvatten; dit heet een gevoelsreflectie of gevoelssamenvatting. Daarnaast is er de parafrase, daarin geef je kernachtig weer wat er besproken is.

Inhoudelijke  
samenvatting

### 4.7.1 Gevoelsreflectie

Een gevoelsreflectie of gevoelssamenvatting is een samenvatting van alleen de gevoelens die je hebt opgemerkt bij de ander. Je geeft aan welke emoties je hebt gezien, gemerkt en gehoord. Bijvoorbeeld: 'Ik zie dat het u emotioneert, wanneer u over uw kinderen praat.' De gesprekspartner wordt door het noemen van de emoties die hij toont, gestimuleerd om zich verder te uiten. Let op: het risico is aanwezig dat je je eigen interpretatie van andermans gevoelens geeft. Het volgende artikel laat zien dat je er met een gevoelsreflectie ook naast kunt zitten.

Gevoels-  
samenvatting



BRON: DE VOLKSKRANT, 5 MAART 2005, UIT EEN COLUMN DOOR MARTIN BRIL

## In de rechtszaal

(...)

De president had geen verdere vragen en keek naar zijn collega's. Een daarvan wilde nogmaals terug naar de twaalfde februari, en de Hells Angels uit Limburg die in Amsterdam langs waren geweest. Big Willem liet zich een nieuw bekertje water aanreiken. Hij leek ineens aan het einde van zijn Latijn.

'Ik ben het effetjes helemaal kwijt,' zei hij. 'mijn leven ligt overhoop. Er is zoveel gebeurd, ik ben het effetjes kwijt.' 'Dat kan ik me voorstellen,' zei de rechter. Willem boog naar de microfoon. 'Dat kunt u zich helemaal niet voorstellen,' zei hij fel. Daar had de rechtbank niet van terug. Weliswaar is veel bekend over de Hells Angels, maar wat er in de mannen zelf omgaat, weet niemand.

### 4.7.2 Parafrase

Een parafrase is het in eigen woorden weergeven van wat je tussen de regels door hebt gehoord en waargenomen. Je geeft aan wat de verteller niet expliciet gezegd heeft, maar volgens jou eigenlijk wel wil zeggen. Bijvoorbeeld: 'U hebt het gevoel dat u de kinderen tekortdoet?'

Om te parafaseren is het belangrijk dat je de ander begrijpt, je vertaalt immers zijn gevoelens. Hier is sprake van interpreteren en het gevaar daarbij is dat je dingen voor de ander gaat invullen, waardoor je parafrase suggestief wordt. Lees meer over interpreteren in hoofdstuk 1.

### 4.7.3 Herhalen

Wanneer je iets herhaalt, geef je letterlijk weer wat de ander gezegd heeft. Meestal herhaal je de laatste zin, een gedeelte van de laatste zin, of de laatste paar zinnen. Herhalen heeft dezelfde functie als het stellen van vragen, namelijk de ander aanmoedigen om meer te vertellen. Een valkuil is dat de vragensteller te vaak herhaalt, dit komt geforceerd over en kan de gesprekspartner gaan irriteren. Te vaak herhalen noem je papegaaien of echoën.

Papegaaien  
Echoën