

## Hulpmiddelen bij het voeren van een dialoog

Een dialoog is een gesprek tussen verschillende mensen, waarin een vrije gedachtewisseling plaatsvindt, wat tot nieuwe inzichten leidt bij de betrokkenen. Kenmerkend is dat er betekenissen ontstaan die zonder dialoog niet tot stand hadden kunnen komen. Écht luisteren ligt aan de basis hiervan. Ontleend van het Latijns: 'dialogus' - dia/uiteen, logos/ woord.

### A Dialoogzinnen: van stopteken naar vraagteken

- 1 Blijf gronden in het onderliggende WAAROM i.p.v. focussen op het WAT. Deel je eigen WAAROM's met je gesprekspartner.  
Voorbeeld zinnen:  
"Het gaat mij om....."  
".....is voor mij heel belangrijk."  
".....is essentieel voor mij."
- 2 Bouw een lus door een vraag te stellen aan je gesprekspartner.  
Voorbeeld zinnen:  
"Hoe zie jij dat?"  
"Hoe is dat voor jou, als ik dat zeg?"  
"Zou je mij iets willen vertellen over hoe jij ..... wil vormgeven?"
- 3 Luister met volle focus naar de respons van je gesprekspartner en geef kort terug, wat je de ander hebt horen zeggen en/of wat je denkt dat hun WAAROM zou kunnen zijn. Check het af met "Klopt dat?"  
Voorbeeld zinnen:  
"Ik hoor je zeggen, dat je graag een nieuwe snelweg wil bouwen binnen de komende twee jaar. **Klopt dat?**"  
"Gaat het jou om meer **gemak** voor de automobilist. **Heb ik het accuraat gehoord?**"

### B Vermijd triggerzinnen! : van stelligheid naar openheid

1. U bent niet deskundig op dit vlak.
2. Als u meer ervaring had, zou u dit niet zeggen.
3. Complete onzin! Absurd!
4. Kom, kom, kom...U denkt toch niet, dat iemand dit serieus kan nemen?
5. Dat roept u altijd. Kunt u niet iets origineels verzinnen?
6. U zegt, dat u spreekt voor de meerderheid. Dat is duidelijk nergens op gefundeerd!
7. Had u maar de stukken gelezen...dan hadden wij een geïnformeerde discussie kunnen voeren.
8. U vertelt onwaarheden!
9. Wij weten allemaal, dat wat u zegt niet is wat u doet.
10. U vertraagt de boel alweer!

### **C Probeer te achterhalen welke behoefte bij de ander speelt en waarom.**

Maak daarvoor een behoeftekaart (zie voorbeeld)

Ruimte – Ondersteuning- Creativiteit – Beschutting  
Erkenning – Waardering – Gezondheid – Begrip  
Respect – voorspelbaarheid – Inspiratie – Groei  
Vertrouwen – Duurzaamheid – Erkenning – Autonomie  
Gelijkwaardigheid – Transformatie – Acceptatie – Voortgang  
Helderheid – Erbij horen – veiligheid – Geruststelling

### **D De empathische lus**

Hoe bouw ik een empathische lus? Dat doe ik door een gesloten vraag te stellen: 'Gaat het jou om ondersteuning?', 'Is samenwerking belangrijk voor je?' of "Wil je heel graag voortgang boeken? Klopt dat?".

Let op! Een empathische lus is altijd in de vragende vorm. Het is nooit een stelling zoals bijvoorbeeld 'Oh! Jij wilt zeker voortgang!'. Bij empathisch gissen heeft de ander alle ruimte om ja of nee te zeggen en/of meer informatie toe te voegen. Bijvoorbeeld: "Nee, het gaat mij niet om ondersteuning. Ik wil graag opschieten met dit project!" (behoefte : Voortgang)