

Neem maar aan, dat je aannames doet.



Veerle
van Hemert

Luisteren
met lichaam
en taal



'Onbevangen ontmoeten' is voor mij een ontmoeting waarbij je van tevoren geen aannames doet. De gedachtes, wensen en meningen van jouw gesprekspartner delen zonder oordeel. Ik heb voor het mooie vak van omgevingsmanagement gekozen, omdat mijn kracht ligt in gespreksvoering. In mijn vorige werk voerde ik gesprekken met mensen voor wetenschappelijk onderzoek, met als doel zoveel mogelijk informatie te achterhalen over een gebeurtenis in hun leven. Daarvoor was het belangrijke dat ik heel open het gesprek in ging en zo min mogelijk van tevoren invulde. **Maar hoe doe je dat?**

Waarom 'onbevangen ontmoeten'?

Mensen die zich gehoord voelen in een gesprek, voelen zich serieus genomen, erkend en meegenomen in het proces.¹ We kunnen in ons vak geen rekening houden met de mening van alle stakeholders. Maar als iemand zich gehoord voelt door jou, heeft hij meer vertrouwen in jou en zal het proces soepeler verlopen.² Aannames kunnen in de weg staan als je goed wil luisteren, omdat je dingen voor een ander invult als je denkt al te weten hoe het zit.

Onbevangen ontmoeten, kan dat eigenlijk wel?

Hoe ga je een gesprek in zonder dat je aannames meeneemt? Aannames zijn veelal onbewust. Onze hersenen verwerken miljoenen stukjes informatie per seconde en aannames helpen ons om sneller beslissingen te nemen.³ Je merkt dit bijvoorbeeld bij het openen van een deur; iedereen heeft weleens staan trekken aan een deur die je moet duwen of andersom. Deze aanname doe je niet bewust, dit is iets dat jouw brein voor jou doet.

Je hebt geen invloed op de aannames die je doet. Wel heb je controle over jouw lichaamstaal en jouw woordkeuze, waardoor je die aannames zo min mogelijk mee neemt in het gesprek.

Dit artikel gaat over de voorbereiding vóór een gesprek om jouw aannames te minimaliseren en de technieken die je kunt toepassen om je aannames niet mee te nemen in het gesprek!

Voorbereiding: Lees je vooral NIET in!

Als je achtergrondkennis hebt stel je andere vragen en laat je informatie liggen. Simpel gezegd, als je iets al denkt te weten, zul je er niet naar vragen.⁴ Wat je wel voorbereidt is het doel van het gesprek en de vragen die je wilt stellen. Als omgevingsmanager weten we allemaal dat achtergrondinformatie over een project heel belangrijk is bij de gesprekken die je voert. Maar hoe minder je weet over wie je voor je hebt, hoe minder aannames je doet over zijn of haar ervaring. Jouw gesprekspartner krijgt dan de kans zelf te vertellen wie hij of zij is en waar zijn of haar behoeften liggen.

Ik zie het al, het is er weer zó een...

Zonder aannames starten is leuk bedacht, maar in de eerste 30 seconden van een ontmoeting vormt zich in jouw brein een beeld over iemand.⁵ Daarom moet je in je taalgebruik letten op hōe je dingen zegt, zodat die aannames niet de boventoon voeren. Wanneer iemand vertelt dat de straat vorige week open lag, denk je misschien direct dat dat vervelend was. Maar

Wil je meer weten over aannames met betrekking tot je mindset, check dan [hier](#) ons artikel van vorig jaar.

1. DPG Media Privacy Gate. (z.d.). [LINK](#).
 2. Terje Karlsen, J., Græe, K. and Jensvold Massaoud, M. (2008), "Building trust in project stakeholder relationships", Baltic Journal of Management, Vol. 3 No. 1, pp. 7-22. [LINK](#).
 3. Stangor, C., & Crandall, C. S. (Eds.). (2013). Stereotyping and prejudice. Psychology Press.
 4. Cormac McGrath, Per J. Palmgren & Matilda Lijedahl (2019) Twelve tips for conducting qualitative research interviews, Medical Teacher, 41:9, 1002-1006, DOI: 10.1080/0142159X.2018.1497149.
 5. Psycholoog.nl. (z.d.). Het belang van een eerste indruk. [LINK](#).

misschien wil jouw gesprekspartner wel vertellen dat het toen wél goed geregeld was vergeleken met hoe de werkzaamheden nu gaan. In plaats van: 'wat vervelend!', vraag je: 'hoe was dat voor u?'

Ook met emoties invullen voor een ander moet je voorzichtig zijn. Door bijvoorbeeld te stellen dat iemand boos is, kan iemand zich totaal onbegrepen voelen. Zelfs als iemand zich wel boos voelt, kan de aanname tot frustratie leiden. Misschien wil iemand dat de focus niet ligt op de emotie, maar op datgene wat de emotie heeft veroorzaakt. In plaats van de aanname te doen, kun je vragen: 'hoe voelt u zich daarbij?'



Op het puntje van je stoel...

Onderzoek toont aan dat mensen zich meer op hun gemak voelen als de lichaamstaal van hun gesprekspartner zich spiegelt naar die van hen.⁶ Onder lichaamstaal verstaan we je lichaamshouding, de gebaren die je maakt, je gezichtsuitdrukkingen en zelfs je ademhaling. De standaard dingen zoals oogcontact maken en knikken zijn natuurlijk belangrijk. Maar wist je dat je ook non-verbale signalen geeft door de fysieke ruimte die je in beslag neemt? Mensen die ergens boos over zijn en daarom heel graag iets willen zeggen, zitten

in een 'actieve' houding; gespannen en voorover. Ze willen gehoord worden en onbewust nemen ze ook fysiek ruimte in. Het tegenovergestelde is ook waar; door wat meer naar achter te leunen en te ontspannen geef je jouw gesprekspartner ook fysiek de ruimte om zijn verhaal te doen.⁷ Overdrijf hierin niet, want ongeïnteresseerd onderuitgezakt zitten heeft weer een totaal ander effect.

Neem aan dat je aannames niet kloppen

Als je alle stappen die hiervoor genoemd worden opvolgt, kun je toch nog iemand verkeerd begrijpen. Door tussentijds samen te vatten controleer je of je jouw gesprekspartner goed begrepen hebt. Dit geeft jouw gesprekspartner de ruimte om te herstellen waar nodig. Maar boven alles geeft het een duidelijk signaal af dat je echt geïnteresseerd bent, waardoor jouw gesprekspartner zich nog beter gehoord voelt.

Onbevangen, maar niet naïef

Naar mijns inziens ben je een goede omgevingsmanager als je door het toepassen van deze technieken jouw gesprekspartner een veilige ruimte biedt om al zijn of haar zorgen, klachten en ideeën kwijt te kunnen. De persoon voelt zich gehoord en er is geen oordeel. Maar wat een omgevingsmanager niet is, is naïef. Als omgevingsmanager sta je voor jouw project en opdrachtgever. Voor de opdrachtgever zoek je de weg van de minste weerstand, zodat het voor iedereen een fijn en snel traject kan zijn. En hoe vind je de weg van de minste weerstand?

Door te luisteren!

Oh dat is heel vervelend. Wat was er aan de hand dan?

De weg was vorige week opgebroken!

Ah, dat zal het telecombedrijf zijn geweest met glasvezel. Hoe heeft u dat ervaren, zo'n opgebroken weg?

OMGEVINGSMANAGER

BURGER

OMGEVINGSMANAGER

- Je vult in dat de ervaring **VERVELEND** was
- Je laat **NIET ZIEN** dat je weet wat er **SPEELT** in de wijk
- Je **LAAT ZIEN** dat je weet wat er **SPEELT** in de wijk
- Je stelt een **OPEN VRAAG** aan de bewoner om zelf de ervaring te delen

Is je interesse gewekt? Meld je dan **hier** aan voor de **workshop Luisteren met lichaam en taal op 13 oktober!**

4. Methodiek: Afstemmen en rapport maken | Blankestijn & Partners. (z.d.). Blankestijn & Partners. [LINK](#).
5. Borg, J. (2009). Body language: 7 easy lessons to master the silent language. FT press.