

Ook als het spannend wordt in een gesprek, of als je minder leuk nieuws te brengen hebt, is het een menselijke neiging om te gaan praten. Méér argumenten. Méér toelichting. Heel soms helpt dat, maar meestal niet.

Vaak is het effectiever om te zeggen wat je te zeggen hebt, en dan K.O.E.

In veel gesprekken is het van belang dat de ander ten minste evenveel, maar liefst nog meer praat dan jij. Bijvoorbeeld bij koopgesprekken, al denkt de beginnende professional nogal eens dat je vooral toegevoegde waarde levert door veel te vertellen.

In gesprekken kun je je een virtuele schaakklok voorstellen. Bij schaakwedstrijden wordt een dubbele klok gebruikt om bij te houden hoelang de spelers over hun zet denken. Na een zet slaat een speler op de klok, zodat zijn eigen klok stopt, en de klok van de tegenstander begint te tikken.

Stel jezelf tijdens een gesprek af en toe de vraag hoe de stand van de schaakklok is. Heb jij langer gesproken dan de opdrachtgever? Als het een koopgesprek is, dan zit er iets niet goed. Als je merkt dat je wat te veel aan het woord geweest bent, stel dan een open vraag. Zo komt de ander meer aan het woord.

Wanneer gebruik je K.O.E. bij het vinden van opdrachtgevers?

- Als je de ander wilt laten denken, bijvoorbeeld direct nadat je vraagt om aanbevelingen van bestaande klanten.
- Na het stellen van de wondervraag: ‘Wat verandert er in de organisatie?’
- Na het stellen van de vraag ‘En wat nog meer...?’
- Bij het onderhandelen.
- Als derde stap bij Benoemen Wat Is.



Open je mond alleen als je zeker weet dat wat je gaat zeggen mooier is dan de stilte.

7.5 Prikkelraadtaal

In een goed gesprek stel je soms kritische vragen. Je moet niet te voorzichtig zijn en vragen voor je houden. Anderzijds is het wel zaak om zorgvuldig te zijn, en goed te bedenken hoe je vragen stelt. Namelijk op zo'n manier dat je de ander niet kwetst.

Sommige taalconstructies roepen bijna automatisch weerstand op. Het is fijn als je ze kent en vermijdt.

Waarom...

Het woord *waarom* heeft een aanvallende connotatie. Met de vraag *waarom* ontstaat impliciet een onderzoek naar schuldigen. Uiteraard speelt de intonatie ook hier een grote rol.

- Waarom is de vergadering uitgelopen?
- Waarom is dat nog niet gebeurd?
- Waarom is dat een probleem?



Hoewel de vraag op zich vaak wel degelijk interessant is, maakt het woord *waarom* dat de vraag niet op iedereen als veilig en plezierig overkomt. Een zachter alternatief voor *waarom* is *hoe komt het*. Daarmee nodig je de ander als het ware uit om samen naar de oorzaken te kijken.

- Hoe komt het dat de vergadering is uitgelopen?
- Hoe komt het dat dit nog niet gebeurd is?
- Hoe komt het dat dit een probleem is?

Ja, maar...

Een ander woord dat op onbewust niveau weerstand op kan roepen, is *maar*. *Ja, maar...* betekent vaak: *nee, want...* En op onbewust niveau voelen de meeste gesprekspartners dat haarfijn aan.

- ‘De soep is lekker, maar hij is een beetje zout’ betekent vaak: ‘Ik vind de soep niet zo lekker, want hij is te zout.’
- ‘Ja, Jan is een geschikte persoon, maar hij past niet bij het team’ kun je vertalen als: ‘Jan is niet geschikt, want hij past niet bij het team.’
- ‘Ik wil dit weekend wel mee naar je moeder, maar...’ betekent: ‘Ik ga liever niet mee.’

Onbewust verwachten mensen na een *ja, maar...* vaak een aanval. En een aanval roept automatisch een verdediging op.

Maar wat zeg je dan? Een alternatief voor *ja, maar...* is heel simpel: *ja, en...*