



Iemand die volstrekt geen vragen stelt, maar wel permanent aan het woord is of een conversatie waarbij je merkt langs elkaar heen te praten. Het voeren van een echt goed gesprek blijkt zo makkelijk nog niet. Organisatiecoach Wicher Schols schreef een gids om te helpen.

Door Maud Beucker Andreae

## ONGEMAKKELIJKE GESPREKKEN

**E**en welgemeende ellebooggroet wordt door Wicher Schols (39) gevolgd door een sprintje naar buiten. Hij is vergeten de batterij van zijn speedbike mee te nemen, 'en die dingen zijn behoorlijk duur'. Schols is komen fietsen vanuit zijn woonplaats Maarssen naar het kantoor van The School of Life in Amsterdam. Hij is partner bij dit instituut, waar cursussen worden gegeven op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Soepel kletst Schols het begin weg, onder andere door een gezamenlijke connectie aan te halen. Voor zichzelf lijkt hij *De gouden gespreksgids* dus niet te hebben geschreven; hij verstaat de kunst van de babbel prima.

**Wie is de doelgroep van uw boek?** 'Op zich val ik ook in de doelgroep hoor, het is geen *how to chitchat*-boek. Ik heb het geschreven met de deelnemers aan mijn programma's in mijn achterhoofd. Dertigers en veertigers die bezig zijn met persoonlijke ontwikkeling.'

**Gesprekken hebben altijd drie niveaus: inhoud, proces, relatie.**

**Met de voorbeelden die u aanhaalt, zoals 'hoe ga je om met een dominant persoon' en 'wat zeg je op een feestje waar je niemand kent', lijkt het boek gericht op de meer introverte, teruggetrokken mens.** 'Het gaat denk ik niet zozeer om extravertie versus introvertie, als wel om primaire versus secundaire types. Die laatste zijn mensen die na een feestje of sollicitatiegesprek op de fiets terug naar huis vaak denken: "Shit, dat had ik moeten zeggen." Het muisje met de bokshandschoenen, dat op de omslag staat, verbeeldt hen denk ik goed.'

**Iets wat u vaak aanhaalt als oplossing van ongemak is metacommunicatie, oftewel benoemen van het gesprek. Waardoor helpt dat zo goed?** 'Doordat je op zo'n moment op een objectieve manier duidt wat er gebeurt tussen gesprekspartners. Hierdoor wordt het bewustzijn van het gesprek verruimd.'

'Het lastige is dat je dan op twee niveaus tegelijk in het gesprek moet zitten en dat vraagt enige geestelijke lenigheid. Als je midden in een ongemakkelijke situatie zit, zoals bij botte feedback of een onverdraaglijke stilte, kun je niet goed meer nadenken over wat er gebeurt. Het vraagt om con-

trole, maar zoals je bij autorijden eerst alleen kunt sturen en pas later leert tegelijk te schakelen, komt het leren benoemen wat er tijdens een gesprek gebeurt pas geleidelijk. Door te oefenen en je bewust te worden van de mogelijkheid van metacommunicatie, zul je je in gesprekken uiteindelijk ontwikkelen van onbewuste onbekwaamheid naar onbewuste bekwaamheid, oftewel: dan zal het benoemen moeiteloos gaan.'

**U stelt dat iedere relatie, vriendschap, werkrelatie of liefde een zogeheten emotionele bankrekening heeft. Wat is dat?** 'Als de emotionele bankrekening goed gevuld is, heb je een relatie waarop je kunt bouwen, waarin het makkelijker is om kritisch tegen elkaar te zijn en samen minder leuke dingen mee te maken. Sta je in de min, dan pas je je te veel aan, durf je geen moeilijke vragen te stellen en ben je het altijd maar eens met de ander, ook als je een andere mening hebt. Bij een negatief saldo voelt alles al snel als sneer, tik of lullige opmerking. Als je iemand wel vertrouwt, denk je eerder: ach, ze zal het wel goed bedoeld hebben, of: hij zat gewoon even niet zo lekker in zijn vel. Ook het kunnen verdragen van stiltes hangt samen met de emotionele bankrekening.'

**Wicher Schols vindt dat je prima kunt uitspreken dat je langs elkaar heen praat.**

**Wat kun je doen als de emotionele rekening in de min staat?** 'Het bespreken, maar niet in het heetst van de strijd en het liefst met hulp van subtekst. Subtekst vertelt wat je niet zegt met woorden, je kunt het zien als een gebaar. Stel, je hebt een goede vriend bij wie je je niet meer zo op je gemak voelt, dan kun je zeggen dat je het daarover wilt hebben bij een etentje, jij tracteert. Door dat laatste gebaar geef je waardering, tegelijk is duidelijk dat er wel iets aan de hand is.'

**U stelt in het boek dat er in gesprekken altijd sprake is van een inhouds-, proces- en relatieniveau. Hoe werkt dat?** 'Het inhoudelijke niveau gaat over wat er besproken wordt. Dit is de inhoud van een overleg, een update of elk ander gesprek. Het procesniveau gaat over de manier waarop er overlegd wordt, dit gaat over de agenda, de volgorde en het timemanagement en ook over de rollen en taken die de gesprekspartners hebben in het gesprek.'

'Het relationele niveau is wat er gebeurt tussen de gesprekspartners. Dit niveau kun je uitdiepen door te achterhalen hoe de gesprekspartners zich hebben gevoeld in de verschillende delen van de bijeenkomst. Maar ook *chitchat*, spreken over schijnbaar onbelangrijke dingen, hoort bij het relationele niveau.'

**In werksituaties blijken mensen vaak op verschillende niveaus en dus langs elkaar heen te praten. Hoe los je dit op?** 'Ten eerste door



te weten dat die drie niveaus er zijn en dat de context daar ook een rol in speelt. De context zit er als een soort cirkel omheen; stel wij troffen elkaar voor een geschil in de rechtbank, dan zouden we heel anders tegenover elkaar zitten dan nu. Maar in elk geval geldt: wanneer je merkt dat je niet op elkaars frequentie zit, bijvoorbeeld doordat beiden steeds hetzelfde zeggen, kun je een procesinterventie doen. Spreek uit dat je merkt dat jullie langs elkaar heen lijken te praten.'

'Een andere manier is om even in te stappen op het niveau van je gesprekspartner door mee te gaan in de relatie, bijvoorbeeld: "Waar ga jij voetbal kijken?" Of: "Wat een mooie ring draag je." Of ga juist naar het proces, bijvoorbeeld door positieve feedback te geven.'

**Een voor velen bekende situatie: stel je vertelt iemand dat je moeder gediagnosticeerd is met Alzheimer en deze persoon 'toept over' dat haar buurman dit ook heeft. 'Ik noem dit in het boek communicatie. Sommige mensen zijn een ster in dit overtoepen. Doet een goede vriend of vriendin dit vaker, dan mag je het best benoemen. Bij een onbekende, waarbij de emotionele bankrekening nog niet gevuld is, pas je dat minder snel toe. Je kunt, eventueel na enige gevoelsreflectie als: "Wat naar,**

zeg"; je eigen verhaal gewoon weer vervolgen. De kans is groot dat zij uiteindelijk wel doorvraagt.'

'Een ander bekend fenomeen is vastzitten aan een enorme ouwehoer, die continu aan het woord is en niks aan jou vraagt. Dan mag je best op een gegeven moment opstappen, begeleid door een subtekst, zoals "Ik haal nog even wat drinken".'

**Auteur Simon Kuper beschreef in The Financial Times dat hij op een feestje een aardige man ontmoette met wie hij een geanimeerd gesprek had over het Britse zorgstelsel, waarbij Kuper vooral zelf aan het woord was. Toen hij daarna de gastheer aanschoot en zei: "Wat een aardige vent", vertelde deze hem dat de man een Nobelprijs voor Geneeskunde had gekregen. Voor Kuper vrij gênant en tegelijkertijd intrigerend dat de man vooral hem liet praten.** 'Ja deze Nobelprijs-winnaar geeft het goede voorbeeld. Als je zo in de wereld staat, leer je meer dan wanneer je zelf het woord neemt. Ook voor een expert is het vaak veel interessanter om de perceptie van de relatieve leek te horen.'

**Een andere ongemakkelijke situatie is wanneer je in een viergesprek zit en degene die op de praatstoel zit, kijkt slechts één ander aan. Als jij die blikvanger bent, wat moet je dan doen?** 'Als je het wilt benoemen, is dat in elk geval niet het moment. Wat je wel kunt doen, is subtieler; je kunt bijvoorbeeld zelf steeds wisselend naar de anderen kijken of de aandacht verleggen door een van de anderen in het gesprek te betrekken. Een derde mogelijkheid is opstaan: "Ik ga even een toetje pakken", of: "Ik moet even naar de

wc." Dan moet de praatstoel zich wel op iemand anders richten. Zo open je het gesprek. Maar als het vaker gebeurt, bijvoorbeeld in een vriendengroep, is benoemen uiteindelijk wel nuttig.'

**Hebt u een goed alternatief voor de saaie hoe-gaat-hetvraag?** 'De verantwoordelijkheid voor een leuk gesprek ligt niet zozeer bij de vrager als wel bij de beantwoorder. Ga als ontvanger, bij algemene vragen als 'hoe is het', in op iets specifiek. Mag iets onbenulligs zijn. Van "Ik heb gister toch een goddelijke risotto gemaakt!" tot je verwondering over de nieuwe vriendin van André Hazes of, zoals Ross in een *Friends*-aflevering zegt, "I saw a very big pigeon today!" Het zal allemaal waarschijnlijk tot een leuker gesprek leiden dan wanneer je over je werkdruk begint.'

**Auteur Lale Gül schrijft in Ik ga leven: 'Taal is een belangrijk hulpmiddel voor het onmogelijke, elkaar begrijpen.' Bent u het daarmee eens?** 'Ik snap wat ze bedoelt, maar ben het er niet mee eens. Taal is vaak het enige wat we hebben. In haar uitspraak zit bovendien een oordeel. Als ze het naar zichzelf trekt en zegt "Ik ben verdrietig of gefrustreerd dat mijn boodschap soms niet goed overkomt", weet je wat er in haar omgaat. Dat zou waarschijnlijk tot meer begrip leiden.'

**Uw boek draait om het oplossen van sociaal ongemak. Maar dat mag toch niet verdwijnen? Het levert ook grappige situaties op in boeken en films.** 'Zeker weten. Bovendien zijn andermans ongemakkelijke verhalen smullen, ze leveren juist goede gesprekken op. Dit soort verhalen verbindt mensen ook. Er zit veel kwetsbaars in die verhalen, iedereen herkent het ongemak.' □

*De gouden gespreksgids, Uitgeverij Ten Have, 21 euro.*