

# Emotioneel gezond IN GESPREK

*Een verbindende en  
doelgerichte gespreksvoering  
in 5 stappen*

Ammy van Bedaf

b:k light

# INHOUD

<b>INLEIDING</b>	<b>15</b>
Leeswijzer	16
<b>1. HET CRUCIALE VERSCHIL TUSSEN HOREN EN LUISTEREN</b>	<b>19</b>
<b>Acht redenen waarom je het moeilijk kunt vinden om te luisteren</b>	<b>19</b>
1 Je denkt dat luisteren een passief proces is	19
2 Je let er niet op waarom de ander iets vertelt	20
3 Je denkt dat je direct moet reageren	21
4 Je eigen gedachten zitten in de weg	22
5 Je patronen van vroeger zitten in de weg	23
6 Je bent impulsief	23
7 Je praat over meningen in plaats van over argumenten	24
8 Voor jou is het niet belangrijk om wijzer te worden van een gesprek	26
<b>In hoeverre is luisteren te leren?</b>	<b>27</b>
<b>Non-verbale communicatie</b>	<b>28</b>
Intonatie en toonzetting	29
Lichaamshouding en gezichtsuitdrukking	30
<b>Samenvatting</b>	<b>32</b>
<b>2. IN PRINCIPE NIETS ZEGGEN</b>	<b>33</b>
<b>In principe niet meer praten</b>	<b>33</b>
Van een verwijt naar een verzoek	37
Waarom kan het moeilijk zijn om niets te zeggen?	38

Waarom reageren helemaal niet hoeft	40
Oefen en let op de reactie van de ander	44
<b>Stilte tijdens een gesprek</b>	<b>44</b>
<b>Hoe zit het met stalken?</b>	<b>46</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>47</b>
<b>3. VRAGEN STELLEN</b>	<b>48</b>
<b>Waarom zijn lang niet alle vragen echte vragen?</b>	<b>50</b>
Een als een vraag verpakt verwijt	50
Vragen die geen ruimte geven voor een eigen antwoord	52
<b>Van jouw vraagstelling hangt af wat voor reactie je krijgt</b>	<b>53</b>
Concrete vragen	54
Wat als je geen antwoord krijgt op jouw vraag?	56
Ben je tot antwoorden verplicht?	57
<b>Vragen die niet worden gesteld</b>	<b>59</b>
Wanneer binnen een relatie belangrijke vragen niet worden gesteld	61
<b>Kun je verkeerde vragen stellen?</b>	<b>62</b>
<b>Verschillende manieren van vraagstelling</b>	<b>62</b>
Open en gesloten vragen	63
Suggestieve vragen	66
Hang Yourself-vragen	66
Indirecte vragen	68
Vrijblijvende vragen	69
Verzoeken	70
Een voorstel doen	73
<b>Hoe weet je of iemand een kort of uitgebreid antwoord verlangt?</b>	<b>73</b>
Wie stelt de vraag?	73
In welke omstandigheden, setting of situatie wordt de vraag gesteld?	74
<b>Doorvragen</b>	<b>75</b>
Doorvragen bij woorden die je niet begrijpt	77

<b>Leren vragen te stellen</b>	<b>78</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>79</b>
<b>4. HET BELANG VAN JOUW WOORDKEUZE</b>	<b>81</b>
<b>Woorden die nuances in ons denkpatroon belemmeren</b>	<b>82</b>
'Alles', 'niets'	82
'Nooit', 'altijd'	82
'Niemand', 'iedereen'	83
<b>Woorden die een zin op een negatieve manier kunnen sturen</b>	<b>83</b>
'Dan': weerstand of verwijt	83
'Echt', 'dus', 'eens', 'wel'	84
Verkleinwoordjes	86
'Maar'	87
'Moeten'	89
'Dat weet ik al'	91
'Ze'	92
Vage verwijswaarden	93
<b>Herformuleren</b>	<b>93</b>
De gewenste situatie benoemen	95
Ondanks	95
<b>De betekenis van woorden</b>	<b>96</b>
Het effect van een grote woordenschat	97
'Proberen' en 'eigenlijk'	98
Persoonlijk gevoel bij een bepaald woord	99
<b>Samenvatting</b>	<b>99</b>
<b>5. MENINGSVERSCHILLEN EN CONFLICTEN</b>	<b>101</b>
<b>Ruzies</b>	<b>102</b>
Inhoudsniveau en betrekkningsniveau	104
Conflicten vermijden	105
Tegenspreken	105
<b>Hoe ziet een machtsstrijd eruit?</b>	<b>106</b>
De ander willen overtuigen	107

Gelijk willen krijgen	109
Verwijten	112
De ander in de rede vallen, niet laten uitpraten	117
De ander willen laten stoppen met praten	118
Het verschil tussen oordelen, beoordelen, veroordelen	119
‘Hij begon’	120
<b>Hoe onttrek je je aan een machtsstrijd of ruzie?</b>	<b>122</b>
Een codewoord afspreken	122
Het gesprek aangaan	123
<b>Een machtsstrijd voorkomen</b>	<b>125</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>126</b>
<b>6. DIT IS EEN GEZONDE GESPREKSVOERING</b>	<b>128</b>
<b>Vorbereiden</b>	<b>129</b>
Betrokkenheid	131
<b>Je houding</b>	<b>132</b>
Interesse en belangstelling tonen	132
Er emotioneel voor de ander kunnen zijn	136
Serieus nemen en serieus genomen worden	137
<b>Een gesprek aangaan</b>	<b>138</b>
Discussiëren	138
Gesprekken met wildvreemden	139
<b>Tijdens het gesprek</b>	<b>140</b>
Naam van de ander noemen	140
De kracht van positieve woorden	141
Gevoelsreflectie	141
<b>Samenvatting</b>	<b>143</b>
<b>7. BELANGRIJKE VAARDIGHEDEN</b>	<b>144</b>
<b>Metacommunicatie</b>	<b>144</b>
<b>Tentatief of veronderstellend communiceren</b>	<b>145</b>
<b>Je mening delen</b>	<b>146</b>
<b>Overleggen en onderhandelen</b>	<b>147</b>

Overleggen	147
Onderhandelen	148
<b>Aan kunnen geven dat iets onaanvaardbaar is</b>	<b>149</b>
Nee zeggen	149
Grenzen aangeven	152
<b>Feedback geven en ontvangen</b>	<b>155</b>
<b>Complimenten geven en krijgen</b>	<b>157</b>
<b>Afspraken maken</b>	<b>158</b>
Een afspraak maken om geld te lenen	159
Een afspraak maken om iets samen te gaan doen	160
Een afspraak verzetten of afzeggen	161
<b>Excuses aanbieden</b>	<b>163</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>164</b>

## **8. HOE ZIET EEN EMOTIONEEL ONGEZONDE GESPREKSVOERING ERUIT**

	165
<b>Overrompelen</b>	<b>165</b>
<b>Bot spreken</b>	<b>166</b>
<b>Wegnuanceren en wegpraten</b>	<b>167</b>
<b>Ontmoedigen</b>	<b>168</b>
<b>Een gesprek overnemen</b>	<b>171</b>
<b>Bedoelingen</b>	<b>172</b>
Niet zeggen wat je bedoelt	172
Het was niet zo bedoeld	172
Het was goed bedoeld	172
<b>In de derde persoon over jezelf praten</b>	<b>173</b>
<b>Jargon gebruiken</b>	<b>174</b>
<b>Grapjes die niet zo leuk zijn</b>	<b>176</b>
<b>Dooddoeners</b>	<b>177</b>
<b>Drogredenen</b>	<b>178</b>
<b>'Fout' of 'stom'</b>	<b>179</b>
<b>Paradoxale boodschap</b>	<b>179</b>
<b>Controlebehoefte</b>	<b>180</b>

Ongevraagd advies	181
Je ergens mee bemoeien	184
Het gesprek domineren	186
Te snel conclusies trekken	189
<b>Hard praten om te intimideren</b>	<b>190</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>191</b>
<b>9. TE VEEL OF TE WEINIG PRATEN</b>	<b>192</b>
<b>Praten gaat niet makkelijk</b>	<b>192</b>
Woorden gebruiken zonder echt iets te zeggen	193
Je kunt niet met de ander praten	193
De ander praat niet veel	194
<b>Er wordt te veel gepraat</b>	<b>195</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>198</b>
<b>10. ONWAARHEDEN</b>	<b>199</b>
<b>Liegen</b>	<b>199</b>
Leugentje om bestwil	202
<b>Manipuleren</b>	<b>203</b>
<b>Wat is eerlijkheid?</b>	<b>207</b>
Waarheid	207
Openheid, autonomie en privacy	208
Directheid	210
Duidelijkheid	211
Verhullend taalgebruik	212
<b>Samenvatting</b>	<b>213</b>
<b>11. ESSENTIËLE ACHTERGRONDKENNIS</b>	<b>215</b>
<b>Rollen die we kunnen aannemen</b>	<b>215</b>
Redderrol	215
Slachtofferrol	221
Clownrol	222
Ouderrol, kindrol en volwassenrol	223

<b>Assertiviteit</b>	225
<b>Authenticiteit</b>	226
<b>Begrijpen versus begrip hebben</b>	226
<b>De invloed van emoties</b>	227
<b>Vertrouwen ontwikkelen, inschatten en geven</b>	228
<b>Associaties</b>	229
<b>Beredeneren en rationaliseren</b>	230
<b>Oorzaak en gevolg</b>	231
<b>Zwart-witdenken</b>	232
<b>Perspectief</b>	234
<b>Projectie</b>	235
<b>Cognitieve attributietheorie</b>	239
<b>Cognitieve dissonantietheorie</b>	240
<b>Samenvatting</b>	241
<b>Literatuurlijst</b>	242
<b>Nawoord</b>	243
<b>Dankwoord</b>	244



## INLEIDING

Het is onmogelijk om *niet* te communiceren. Alles wat je doet of zegt, ook als je niets doet of zegt, heeft invloed. Ieder gedrag is een vorm van communicatie en iedere vorm van communicatie heeft effect op anderen. Als je weet hoe je zelf praat en hoe je op de ander overkomt, is het ook mogelijk om het effect van je eigen gedrag op de ander te beïnvloeden.

*Emotioneel gezond in gesprek. In 5 stappen naar een emotioneel gezonde en doelgerichte gespreksvoering* gaat niet over grammatica, maar over gespreksvoering, over hoe je werkelijk overkomt bij anderen, hoe je jouw omgeving op een positieve manier beïnvloedt en hoe je jouw doelen bereikt.

Het was aanvankelijk de bedoeling dat dit na *Stop liefdesverdriet* (2015, over emotionele pijn in relaties) mijn tweede boek zou worden. Het is het derde boek geworden. Nadat ik *Emotioneel gezond in gesprek* in concept klaar had, heb ik de twee hoofdstukken over gevoel en emotie eruit gehaald en daar een apart boek over geschreven. In *Grip op gevoel en emotie* (2023) leer je in vier stappen hoe je een gezond en evenwichtig gevoelsleven ontwikkelt. Om *Emotioneel gezond in gesprek* echt te kunnen toepassen, is het noodzakelijk dat je *Grip op gevoel en emotie* gelezen en toegepast hebt. **Er zit onder onze gespreksvoering namelijk meer weggestopte emotie dan we denken en onze gespreksvoering is de spiegel van onze emotionele ontwikkeling. Het werkt gelukkig ook andersom: door met**

**je gespreksvoering aan de slag te gaan, werk je aan je emotionele ontwikkeling.** Wil je toch graag nu *Emotioneel gezond in gesprek* lezen, dan kan dat. Ik raad je wel aan om daarna *Grip op gevoel en emotie* te lezen en toe te passen en om vervolgens nogmaals *Emotioneel gezond in gesprek* te lezen. Dan ben je er echt klaar voor om met de praktische toepassing aan de slag te gaan.

In *Grip op gevoel en emotie* lees je wat het cruciale verschil is tussen gevoel en emotie en hoe onze huidige emoties in onze jeugd zijn ontstaan. Als er in onze jeugd onvoldoende ruimte was om ons gevoel of onze emotie er te laten zijn, konden we niets anders dan deze wegstoppen. Maar ook wanneer we volwassen zijn, blijven we dat doen. We hebben dat niet door en weten niet beter. Later kunnen we dan worden getriggerd in die weggestopte gevoelens en emoties. Dat gebeurt bijvoorbeeld als we ons afgewezen, niet serieus genomen of in de steek gelaten voelen. Of als we onze controle kwijtraken. Dan kunnen we reageren op een manier die in geen enkele verhouding staat tot het gebeurde, namelijk in de vorm van een regressie. In vier concrete en praktische stappen leer je hoe je grip krijgt op je emotie en hoe je alsnog een gezond en evenwichtig gevoelsleven ontwikkelt.

In *Emotioneel gezond in gesprek* leer je in vijf stappen hoe je een emotioneel gezonde gespreksvoering ontwikkelt:

- 1 Luisteren (hoofdstuk 1)
- 2 In principe niet praten (hoofdstuk 2)
- 3 Vragen stellen (hoofdstuk 3)
- 4 Je bewust worden van je woordkeuze (hoofdstuk 4)
- 5 Je onttrekken aan een machtsstrijd (hoofdstuk 5)

### **Leeswijzer**

Sommige zinnen zijn **vetgedrukt**, zoals hiervoor. Dit zijn belangrijke zinnen, kernzinnen.

Ik deel citaten van cliënten in dit boek, soms met mijn eigen reactie erbij. De woorden van cliënten zijn *cursief*, mijn eventuele reactie volgt er direct op. Citaten zijn geanonimiseerd en de namen zijn fictief. In de voorbeelden zijn plaatsaanduidingen veranderd en zijn situaties op verschillende manieren onherkenbaar gemaakt.

Je kunt dit boek het beste van begin tot eind lezen. In latere hoofdstukken ga ik namelijk uit van kennis uit eerdere hoofdstukken. Zelf arceer ik tijdens het lezen van een boek graag de actiepunten en gedragsveranderingen. Nadat ik een boek helemaal heb gelezen zoek ik het eerste actiepunt of de eerste gedragsverandering weer op en dan ga ik daarmee aan de slag. Het is *learning by doing*.

In dit boek ga je lezen hoe je een gespreksvoering ontwikkelt die je helpt om je doelen te bereiken, in je relatie, op je werk of op welk vlak dan ook. Nadat je dit boek hebt gelezen, kun je kijken welke aspecten van je gespreksvoering je bij jezelf zou willen veranderen. Schrijf ze op en kijk in welke volgorde je ze wilt aanleren. Welke vind je bijvoorbeeld het belangrijkste? Of het leukst? Of het makkelijkst? Ook kun je dit boek als naslagwerk gebruiken wanneer je je op een situatie wilt voorbereiden.

In hoofdstuk 1 tot en met 5 worden de vijf stappen besproken die nodig zijn om een emotioneel gezonde gespreksvoering te ontwikkelen: luisteren, in principe niet praten, vragen stellen, je bewust worden van het belang van je woordkeuze en je onttrekken aan een machtsstrijd. Hoofdstuk 6 beschrijft hoe die gezonde gespreksvoering er in de praktijk uitziet en in hoofdstuk 7 leer je wat belangrijke vaardigheden zijn die je helpen om goed te communiceren.

In hoofdstuk 8 beschrijf ik hoe een emotioneel *on*gezonde gespreksvoering eruitziet, zodat je die leert herkennen bij jezelf en bij anderen én leert hoe je kunt reageren als de ander op een onprettige manier communiceert. Vervolgens ga ik in op wat het betekent om

te veel of te weinig te praten (hoofdstuk 9) en op onwaarheden en eerlijkheid (hoofdstuk 10).

Het boek sluit af met hoofdstuk 11, dat vol staat met handige kennis op het gebied van gespreksvoering.

Zoals gezegd komen hierbij geregeld principes voorbij die uitgebreid besproken worden in *Grip op gevoel en emotie*. Ik raad je echter aan om dat boek eerst te lezen en toe te passen voordat je aan de praktische toepassing van *Emotioneel gezond in gesprek* begint. Pas als je emotioneel gezond bent, zul je echt een emotioneel gezonde gespreksvoering kunnen ontwikkelen. Als je de ontwikkeling die beschreven wordt in *Grip op gevoel en emotie* niet hebt doorgemaakt, blijft de toepassing van de stappen in *Emotioneel gezond in gesprek* oppervlakkig en zal het resultaat niet beklijven, omdat je ingehaald zult blijven worden door je emoties.

## Hoofdstuk 1

# HET CRUCIALE VERSCHIL TUSSEN HOREN EN LUISTEREN

Goed luisteren is het begin van communicatie en stap 1 van het aanleren van een gezonde gespreksvoering.

Zo makkelijk het in theorie is om te luisteren, zo lastig kan het in de praktijk zijn. In dit hoofdstuk laat ik je zien waarom luisteren niet altijd even makkelijk is en dat we in plaats daarvan eigenlijk vaak alleen horen.

### **Acht redenen waarom je het moeilijk kunt vinden om te luisteren**

In deze paragraaf bespreek ik een aantal redenen waarom het niet altijd lukt om goed te luisteren. Welke herken je bij jezelf?

#### **1 Je denkt dat luisteren een passief proces is**

Veel mensen denken dat luisteren vanzelf gaat, dat je er geen moeite voor hoeft te doen. Helaas. Als we geluiden waarnemen zonder dat we daar moeite voor hoeven doen, is dat niet luisteren maar horen. Er is een cruciaal verschil tussen horen en luisteren: horen is een passief proces. Je doet het automatisch en als vanzelf. Luisteren is een actief proces.

Ik vond van mezelf dat ik wel goed kon luisteren, maar ik kreeg toch ook weleens te horen: “Je luistert niet.” Terwijl ik daarna letterlijk kon herhalen wat de ander gezegd had. Daar baalde die ander dan weer van ... Toch had degene die dat zei gelijk. Ik hoorde namelijk wel wat de ander had gezegd, maar in mijn hoofd was ik op dat moment altijd al bezig met het voorbereiden van mijn reactie op wat er op dat moment gezegd werd, waardoor ik nooit iets deed met de opmerking van de ander. Ik luisterde dus niet echt.

## **2 Je let er niet op waarom de ander iets vertelt**

Als je vooral gefocust bent op hoe je het beste kunt reageren op wat de ander zegt, op welke argumenten je kunt gebruiken om jouw mening te delen, luister je niet echt naar de ander maar vooral naar jezelf. Pas als je echt gefocust bent op de ander, als je leert om je mond te houden, kun je luisteren. Ervaar wat de opmerking van de ander met je doet en laat dat bezinken. Zo geef je de ander de ruimte om te spreken en jezelf om te luisteren. In hoofdstuk 2 (In principe niets zeggen) ga ik hier verder op in.

Als je goed luistert, doe je dat met de intentie om de bedoelingen van de ander te achterhalen, om te begrijpen wat de ander wil zeggen of bedoelt te zeggen. Dat kun je doen door vragen te stellen over wat de ander zegt. Inhoudelijke vragen zoals: *Wanneer was dat? Met wie was je toen?* Hoe iemand aan de informatie is gekomen kan vaak ook interessant zijn: *Hoe weet je dat?* Of een vraag over wat het met de ander deed: *Hoe voelde je je toen?* Op het stellen van vragen ga ik in hoofdstuk 3 (Vragen stellen) in.

In plaats van dat we oprecht willen ontdekken wat de ander bedoelt, zijn we vaak al bezig met het – in gedachten – formuleren van ons eigen antwoord, zonder goed te luisteren naar wat de ander zegt. Zonder op de non-verbale signalen te letten die de ander uitstraalt. Omdat dat onze bedoeling ook helemaal niet is. Het is ons doel niet, omdat we te druk zijn met onszelf.

Onze (vaak onbewuste) bedoeling is om de ander te overtuigen van onze mening. Daarom luisteren we niet zo goed als we wel zouden kunnen en behoren te doen, ook in ons eigen belang. Ons eigen verhaal kennen we immers al. Door niet goed te luisteren missen we een groot deel van andermans verhaal.

Als je daarentegen luistert, denk je na over wat de ander heeft gezegd, weeg je voor jezelf af wat de ander heeft gezegd en ga je het vergelijken met hoe je er zelf over denkt. En in een aantal gevallen pas je jouw mening of (een paar van) je argumenten aan.

**Mensen die luisteren, zijn niet alleen gefocust op horen wat de ander zegt, maar willen ook oprecht de mening van de ander weten – en vooral de argumenten waarop die mening is gebaseerd.** Daar kunnen ze op doorvragen, voor verduidelijking of voor verdieping, ze kunnen vervolgens hun eigen mening geven en daarna nadenken over argumenten voor of argumenten tegen ten aanzien van de beide meningen. Zodra ze andermans mening hebben gehoord, gaan ze er dan ook eerst over nadenken in plaats van er direct op te reageren.

### **3 Je denkt dat je direct moet reageren**

Wanneer je je op de ander richt, kijk dan ook goed hoe die non-verbaal, dat wil zeggen zonder woorden, communiceert. Zie bijvoorbeeld hoe de ander nadenkt, zucht, wegstijgt, slikt, tranen in de ogen heeft, ergernis toont, bloost, twijfelt, noem maar op. Dat helpt je om te bepalen of je nu wilt reageren of later, en hoe je dat wilt doen. Het is lang niet altijd nodig om nú te reageren. **Luisteren bestaat namelijk uit vijf verschillende stappen:**

- a. WAT heeft de ander gezegd?**
- b. Wat DOET dit met mij?**
- c. WIL ik wel reageren?**
- d. Zo ja: HOE zou ik willen reageren?**
- e. WANNEER kan ik het beste reageren?**