

# Van oordeel naar onderzoek

Gwenda Schlundt Bodien

Mensen hebben in een fractie van een seconde hun meningen en oordelen gevormd. Echter, in een progressiegericht gesprek heeft de professional een onderzoekende houding en geen oordelende. De progressiegerichte mindset gaat van oordeel naar onderzoek. Wat is dat principe? Waarom is het een belangrijk onderdeel van progressiegericht werken? Wat levert het op als het lukt om een onderzoekende houding te hebben? Wat is er lastig aan het omschakelen van oordeel naar onderzoek? En tenslotte, hoe doe je het? Welke technieken en hulpmiddelen zijn beschikbaar om het voor elkaar te krijgen? Daarover gaat dit artikel.

## Wat is dat principe “van oordeel naar onderzoek”?

Mensen hebben op basis van slechts 2 seconden al een beeld, een oordeel, een idee over iemand anders. Thin slicing wordt dit genoemd (in [dit stukje](#) kun je daarover meer lezen). Een progressiegerichte professional hanteert echter een houding van niet weten. Die houding betekent niet dat je geen ideeën, meningen of oordelen hebt. Het betekent dat je je ideeën, meningen en oordelen niet gebruikt in je interactie met je gesprekspartner. Dat je ze aan de kant legt en ze relativeert. In plaats van te koersen op je oordeel en je oordeel leidend te laten zijn in je vervolginteractie met de persoon, leg je dat oordeel aan de kant en ga je het perspectief van de ander onderzoeken. Op een uitnodigende, nieuwsgierige manier stel je vragen met de bedoeling de ander beter te gaan begrijpen. En de onderliggende houding daarbij is oprechte vriendelijkheid en openheid. Je beweegt vaak automatisch non-verbaal naar de ander toe als je zijn perspectief wilt begrijpen. Je beweegt vaak automatisch non-verbaal van de ander af als je hem beoordeelt.

## Waarom is het belangrijk?

Als mensen al binnen 2 seconden een mening en een oordeel over iemand anders hebben, waarom zouden we de moeite doen om dat oordeel geen rol te laten spelen in onze interacties? Het is dan toch veel makkelijker om die oordelen juist wel direct op tafel te leggen? De reden waarom de progressiegerichte aanpak pleit voor onderzoeken in plaats van oordelen is dat als mensen ervaren dat hun perspectief serieus wordt genomen en oordeelloos wordt onderzocht, zij vrij snel tot steeds constructievere ideeën komen. Ze hoeven zich nergens tegen te verdedigen, alle aandacht kan uitgaan naar de verdere ontwikkeling van hun eigen perspectief op hun situatie.

Een oordeel leidt de aandacht af van de progressie die de gesprekspartner wil boeken naar de mening en oordeel van de professional over de gesprekspartner. Mensen zijn vrij goed in het oppikken of iemand anders een oordeel over ons heeft en of dat een positief of een negatief oordeel is. En als we dat oordeel ervaren, dan gaat onze aandacht uit naar dat oordeel van de ander. Vervolgens gaan we reageren op het oordeel, of het nu wordt uitgesproken of niet. Dat leidt tot verdedigende reacties, tot aanvallende reacties en tot het stagneren van de eigen gedachtegang ten aanzien van het onderwerp van gesprek.

Als het oordeel van de professional vervolgens leidend wordt in het gesprek, heeft dat vaak dit soort effecten:

1. de professional is veel aan het woord, legt zijn oordeel uit en onderbouwt die en de gesprekspartner luistert en wordt in een reagerende positie gedrukt.
2. de gesprekspartner gaat zich verdedigen en verontschuldigen of de professional aanvallen en gaat zich minder competent voelen
3. de professional stelt suggestieve vragen, waarin de mening en het oordeel van hemzelf doorklinkt, waardoor de cliënt een “hang yourself”-gevoel ervaart
4. de gesprekspartner gaat de professional zien als expert ten aanzien van het probleem dat hij zelf heeft en gaat vragen om advies, wordt minder zelfredzaam
5. de zoektocht naar eigen oplossingen blokkeert, want de creatieve gedachten van de gesprekspartner stikken

### **Wat levert het op?**

Wat levert het op als het de professional lukt om zijn oordelen en meningen even te parkeren en op een uitnodigende en onderzoekende manier in gesprek te gaan? Mensen hebben de neiging om terug te geven wat ze krijgen. Als de professional hun perspectief serieus neemt en niet veroordeeld, dan hebben ze de neiging om wat de professional doet en vraagt ook serieus te nemen. De progressiegerichte professional stelt doelgerichte vragen, waarmee de gewenste progressie in de toekomst steeds helderder wordt, de progressie die in het verleden al is geboekt duidelijk wordt en de progressie die de gesprekspartner nu al ervaart steeds helder wordt. Daardoor komt de gesprekspartner op allerlei ideeën ten aanzien van wat werkt. Wat werkt voor hemzelf om zijn gewenste progressie in de toekomst stap voor stap dichterbij te brengen. Een onderzoekende houding van de professional leidt dus tot progressie bij de gesprekspartner en tot een constructieve samenwerking tussen professional en gesprekspartner.

### **Wat is er lastig aan?**

Een onderzoekende houding is niet altijd makkelijk. Zeker wanneer gesprekspartners dingen zeggen waar de professional zich aan ergert of hogelijk over verbaast, komt een oordeel veel sneller op in ons brein dan een onderzoekende vraag. Oordelen vormen zich in ons onbewuste. Voordat wij ons bewust zijn van het feit dat we een oordeel hebben, is dat oordeel er dus al lang. Dat maakt het ook nutteloos om van onszelf te vragen geen oordelen meer te hebben. Oordelen hebben we, of we dat nu willen of niet. Dat is ook efficiënt in veel situaties. Het is in onveilige situaties beter om een snel oordeel te hebben dat je moet maken dat je weg komt, dan dat het raadzaam zou zijn om de onveilige situatie eerst eens open en zonder oordeel te gaan onderzoeken. Als je boven aan de trap bijna naar beneden kukkelt is het beter om je oordeel over deze gevaarlijke situatie direct om te zetten in je vastklampen aan een leuning. Als je iemand met een mes op je ziet afkomen om die in je buik te steken is het een verstandig idee om die persoon met zijn mes snel te ontwijken. Dus het hebben van snelle oordelen helpt ons soms en maakt ons leven efficiënt. Maar in veel situaties waarin het beter werkt om het perspectief van je gesprekspartner te onderzoeken, hebben we die oordelen ook. En dan hebben we een manier nodig om onze oordelen geen rol te laten spelen in wat we zeggen en doen. Hoe doe je dat?

### **Hoe kom je van oordeel naar onderzoek?**

In de loop der jaren heb ik mensen die de progressiegerichte aanpak willen leren toepassen allerlei manieren horen uitleggen die voor hen werken om een onderzoekende houding aan te nemen in een gesprek. Ook heb ik zelf ervaring opgedaan met wat voor mij werkt om van oordeel naar onderzoek te komen en heb ik in wetenschappelijk onderzoek bruikbare technieken gevonden. Hier is de top 5 wat mij betreft:

1. Vorm een implementatie-intentie: "Als ik een oordeel bemerk bij mezelf, dan stel ik een onderzoekende vraag". Bijvoorbeeld de vraag: "Dat zeg je vast niet zomaar....vertel eens?" Een implementatie-intentie blijkt een hele goede manier te zijn om gewoontes te veranderen. In dit stukje schrijf ik daar meer over, evenals in de boeken *Ontwikkel je Mindset* en *Progressie door zelfcoaching*.
2. Stamp met je voet denkbeeldig op de grond of vang het oordeel denkbeeldig op uit de lucht en gooi het over je schouder. Door dit denkbeeldig te doen relativer je je eigen oordeel en leg je het terzijde als niet-relevant voor het vervolg van je gesprek.
3. Zeg "ja" in je hoofd op wat je gesprekspartner zegt. Door letterlijk "ja" te zeggen in je hoofd, straal je non-verbaal "ja" uit en komt je vervolgin interventie (een vraag of een samenvatting) automatisch vriendelijk en uitnodigend over.
4. Adopteer nieuwe assumpties over hoe mensen veranderen. In plaats van te denken dat mensen alleen veranderen als ze een confronterende spiegel voorgeschoteld krijgen, ga je ervan uit dat iedereen altijd een goede reden en logica heeft waarom hij zegt wat hij zegt en doet wat hij doet. Daarnaast ga je ervan uit dat het respectvol onderzoeken van die goede reden en die logica de ander uitnodigt tot een constructieve samenwerking met jou en dat dit razendsnelle verandering van zijn perspectief mogelijk maakt. Iedereen heeft goede intenties en door mensen te

behandelen alsof ze goede intenties hebben komen jij en je gesprekspartner er achter wat die goede intenties zijn, wat het positieve is waarop je gesprekspartner uit is.

5. Geef jezelf de opdracht om de kernwoorden van je gesprekspartner te moeten kunnen herhalen en diens perspectief te moeten kunnen samenvatten. Je brein kan niet twee dingen tegelijkertijd, dus je kunt niet én je oordeel naar voren brengen én de kernwoorden van de ander goed samenvatten en herhalen. Door jezelf de cognitieve taak te geven dat je het perspectief van de ander moet samenvatten als die is uitgesproken, moet je wel heel goed luisteren en krijgen oordelen minder kans geuit te worden.