



HBU: auteur 'Oneindig veel invloed'

Gekalibreerde vragen

Gekalibreerde vragen maken dat je gesprekspartner weet waar voor jou het probleem ligt zonder dat je daar zelf direct over verteld. Daardoor zorgt deze vraag niet voor een tegenaanval maar voor een verbinding. De vragen sturen jullie gesprek met de indruk dat je gesprekspartner deze richting zelf aangeeft.

Creëer de illusie van controle. Kalibreer je vragen om een conflict in een samenwerking om te zetten.

Twee woorden

Twee woorden om een vraag mee te beginnen lijkt misschien een beetje mager als munitie, maar vertrouw erop. Met 'Wat' en 'Hoe' zijn bijna alle vragen te kalibreren. 'Ziet dit eruit als iets wat jou zou aanstaan?' kan veranderen in 'Wat denk je ervan: zou dit voor jou werken?' Je kunt zelfs vragen, 'Wat denk je ervan, zou dit niet voor jou werken?' Waarschijnlijk krijg je met die vraag behoorlijk wat nuttige informatie van los van de andere partij.

Ook iets scherp als 'Waarom heb je het gedaan?' kan worden gekalibreerd tot 'Wat heeft je ertoe gebracht om het te doen?' Dat neemt de emotie weg en maakt de vraag minder beschuldigend.

Je moet gekalibreerde vragen vroeg en vaak inzetten; een paar ervan zul je aan het begin van bijna elke onderhandeling gebruiken. 'Wat is het grootste probleem waar je tegenaan loopt?' is daar een van. Het brengt de andere partij ertoe om jou iets over zichzelf te onthullen, wat cruciaal is voor elke onderhandeling omdat elke onderhandeling een proces van informatie verzamelen is.

Hier volgen een paar andere goede vragen om achter de hand te houden. Ik gebruik ze bij bijna elke onderhandeling:

- Wat is hier belangrijk aan voor jou?
- Hoe kan ik helpen om dit beter te maken voor ons?
- Hoe zou je willen dat ik te werk ga?
- Wat is het dat ons in deze situatie heeft doen belanden?
- Hoe kunnen we dit probleem oplossen?
- Wat is het doel/Wat proberen we hier te bereiken?
- Hoe moet ik dat voor elkaar krijgen?

Met een goed geformuleerde gekalibreerde vraag breng je over dat je wilt wat de andere partij wil, maar zijn informatie nodig hebt om het probleem op te lossen. Dit is erg aantrekkelijk voor assertieve of egoïstische gesprekspartners.

Je vraagt niet alleen impliciet om hulp – wat goodwill oproept en de ander minder defensief maakt – je creëert ook een situatie waarin je voorheen recalcitrante gesprekspartner zijn mentale en emotionele hulpbronnen inzet om jouw problemen op te lossen. Het is de eerste stap om je gesprekspartner jouw manier – en de obstakels die daarbij komen kijken – als zijn eigen manier te laten internaliseren. Daarmee beweeg je hem ertoe een oplossing te bedenken.

Dit materiaal is onderdeel van het Boek 'Oneindig veel Invloed' geschreven door adviseur en entertrainer Hielke Boersma. De OR-expert voor elke OR, PVT en COR.