

Van weerstand naar draagvlak

Gesprekstechnieken bij spanning en verschillen van inzicht

Hoe draag je bij aan een open gesprek over diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid?

Gesprekken over inclusie, samenwerking of cultuurverandering kunnen spanningen of twijfel oproepen. Juist dan bepaalt je reactie hoe het gesprek verder verloopt. Deze kaart helpt je om nieuwsgierig, onderzoekend en constructief in gesprek te blijven, óók wanneer perspectieven uiteenlopen.

Drie reacties op spanning

Onder spanning reageren we vaak snel door direct te gaan uitleggen, oplossen of overtuigen. Terwijl draagvlak pas ontstaat wanneer mensen zich éérst gehoord, serieus genomen en betrokken voelen. Hieronder zijn drie mogelijke reacties op spanning en hun effect weergegeven. Uiteindelijk draait het erom inzicht te krijgen in hoe jij reageert onder spanning en wat dat doet met de mensen om je heen. In het volgende onderdeel vertalen we dat naar concrete handvatten voor de praktijk.

Reactie	Effect op het gesprek	Voorbeeldreactie op “Diversiteit gaat ten koste van kwaliteit.”
Overtuigen	Je probeert direct uit te leggen, corrigeren of overtuigen. Hierdoor kunnen mensen tegenover elkaar komen te staan.	“Onderzoek laat juist zien dat diversiteit kwaliteit kan versterken.”
Parkeren	Je erkent het punt kort en gaat verder. Dit kan op het moment rust geven, maar de onderliggende zorg blijft vaak onbesproken.	“Dank, we nemen dit punt mee.”
Onderzoeken	Je verkent nieuwsgierig wat iemand bedoelt, voelt of belangrijk vindt. Dit opent het gesprek en vergroot betrokkenheid.	“Wat verstaan we eigenlijk onder kwaliteit?”



Hoe houd je het gesprek open?

Wanneer spanning ontstaat, helpt het om te vertragen, te luisteren en te onderzoeken. Dat betekent niet dat je het direct met iemand eens hoeft te zijn. Onderzoeken betekent dat je beter probeert te begrijpen wat iemand bedoelt, voelt of belangrijk vindt. Zo ontstaat ruimte voor nuance, reflectie en wederzijds begrip. De volgende gesprekstechnieken kunnen daarbij helpen. Bekijk de achterkant voor gesprekstechnieken.



Middel	Functie	Voorbeelden & uitleg
(Non)verbale reacties	Laat actief zien dat je luistert, aandacht hebt voor wat de ander zegt. Dit moedigt de ander aan om verder te vertellen en helpt ruimte en rust in het gesprek te houden.	• Lichaamstaal, oogcontact, intonatie • Woorden als “hmm...”, “oh?” of “ja” • Stiltes (durven) laten vallen • Gebruik maken van herhaling: “Je zei...” of het herhalen van één woord.
Samenvatten & parafraseren	Laat merken dat je probeert te begrijpen wat de ander bedoelt, voelt of belangrijk vindt. Door samen te vatten of in eigen woorden te herhalen, nodig je de ander uit om verder te vertellen.	Start bijvoorbeeld met: “Als ik het goed begrijp...” Dit kan betrekking hebben op de inhoud, maar ook op emoties of processen die je de ander hoort beschrijven. Je kunt dit ook wel ‘erkennen zonder instemmen’ noemen. Je laat zien dat je gehoord hebt wat de ander zegt, zonder direct mee te bewegen of tegenin te gaan. Daardoor ontstaat vaak meer ruimte om samen te onderzoeken wat er speelt.
Doorvragen	Inhoud helder krijgen en beter begrijpen wat er voor de ander speelt. Gebruik deze techniek om meer zicht te krijgen op de inbreng, visie of zorgen van de ander.	Gebruik vragen met: wie, wat, waar, wanneer en hoe. Een ‘waarom’-vraag kan voelen als verantwoording afleggen. Vraag liever: “Wat maakt dat..?” Geheugensteuntjes: • Vertragen: “Kun je daar iets meer over zeggen/vertellen?” • Specificeren: “Wanneer zie je dat gebeuren?”, “Waar zit je zorg precies?”, “Wat maakt dit lastig voor je?” • Waarden benoemen: “Welke waarde staat hier voor jou op het spel?” • Collectiveren: “Wie herkent dit nog meer?”

Eerst onderzoeken, dan richting geven

Onderzoeken betekent niet dat je eindeloos neutraal blijft of geen keuzes maakt. Het verschil zit vaak in de volgorde. Wanneer er eerst ruimte is voor onderzoek en erkenning, ontstaat meestal meer ruimte om te verhelderen, context te geven of richting te bepalen. Bijvoorbeeld: “Zal ik delen wat we hierover weten vanuit data of ervaring?” of “Ik stel voor dat we dit proberen en later evalueren.”

In het kort – wat kun je direct doen bij spanning?

WEL ✓

- Luisteren
- Samenvatten
- Doorvragen
- Gevoelens / behoeften erkennen

NIET ✗

- Oplossen
- Overtuigen
- Uitleggen
- Verdedigen