

# Verzoeken

(samenvatting)

Het naar elkaar uiten van de wederzijdse gevoelens en behoeften, zorgt er in de meeste gevallen al voor dat er een andere kwaliteit van contact ontstaat dan wanneer er oordelen over en weer naar elkaar worden uitgesproken. De trippende ego's die van alles vinden, maken plaats voor gestripte ego's die met elkaar delen waar het voor de gesprekspartners in de kern om gaat. Hoe nu verder?

## Het formuleren van een verzoek.

Met alleen het benoemen van wat je feitelijk hebt waargenomen en het delen van je gevoelens en/of behoeften ben je er nog niet. Uiteraard geeft dit helderheid over de eventuele aanwezige verschillen in perspectief en beleving. Om daadwerkelijk tot nieuwe stappen te komen, is het van belang om ook een concreet verzoek aan jezelf en/of de ander te doen. Wat wil je nu dat er gaat gebeuren? Hoe ziet dit er concreet uit? En wat is dan je daadwerkelijke verzoek?



Een verzoek is wat anders dan bijvoorbeeld een vraag, een hint of een eis. Het verzoek heeft concrete vormvoorwaarden op basis waarvan je het verzoek definieert. Deze vormvoorwaarden zijn als volgt:

### **Het antwoord JA en NEE is allebei even OK!**

Met mijn verzoek wil ik degene aan wie ik het verzoek doe de volledige keuzevrijheid laten om 'JA' of 'NEE' te antwoorden. Ik kies daarom voor woorden die zowel de 'JA' als de 'NEE' uitnodigen. Bijvoorbeeld: "Is het werkbaar voor jou om...?". Welk antwoord er ook komt, er is geen sanctie aan verbonden. Nu niet en in de toekomst niet. Realiseer je dat de 'NEE' geen afwijzing is van jou als persoon maar alleen een 'NEE' is op de door jou voorgestelde aanpak. Er staat nog iets in de weg voor de ander om 'JA' te kunnen antwoorden.

### **Deel wat maakt dat het voor jou van belang is.**

Ik zorg dat het voor de ander duidelijk is waarom ik vraag wat ik vraag. In andere woorden: ik benoem mijn behoefte(n). Bijvoorbeeld: "Ik geniet enorm van samenwerking en creativiteit en wil je daarom vragen om na de vergadering van aanstaande dinsdag een afspraak van een half uur in te plannen om samen aan een nieuw voorstel te werken. Is dat werkbaar voor jou?"



### ***Ik vertel wat ik wel wil in plaats van wat ik niet wil.***

Met het woord 'niet' geef je geen concrete richting aan je wensen. Stel dat iemand op een zevensprong staat en je zegt "Ga niet direct naar rechts", weet de ander dan waar diegene naartoe heeft te gaan? In mijn optiek niet. Vertel daarom wat je wel wilt. Dus in plaats van te zeggen "Ik wil niet dat de vergadering te lang gaat duren vandaag", uit je "Ben je bereid om de vergadering voor 16.00 af te sluiten?". Realiseer je overigens ook dat ons brein moeite heeft met het horen van het woord 'niet'. Daarom gaan mensen vaak juist harder schreeuwen als je hen vraagt om niet zo te schreeuwen. Je brein hoort namelijk "Schreeuw hard" in plaats van "Schreeuw niet zo hard".

### ***Mijn verzoek is helder, duidelijk en concreet.***

Ken je het acroniem PLATO? De letters staan voor Persoon, Locatie, Actie, Tijd en Object. In je verzoek beantwoord je de vragen wie erbij betrokken zijn, wat de locatie is, hoe de actie die je vraagt er concreet uitziet, op welk tijdstip en wat ervoor nodig is. Zo maak je je verzoek spathelder en weet de ander waar hij/zij 'JA' of 'NEE' op gaat zeggen. "Zou je nu twee dingen willen noemen die je waardeert in de samenwerking met mij?". Komt PLATO je bekend voor? Dat kan kloppen. Het formuleren van een verzoek vraagt namelijk dezelfde helderheid en objectiviteit als een waarneming.

### ***Het is uitvoerbaar.***

Ik zorg ervoor dat mijn verzoek ook daadwerkelijk uitvoerbaar is voor de betrokkene. Als je aan je oma van 90, die geen mobiele telefoon heeft, vraagt om je even een SMS te sturen met de adresgegevens van je tante, zal dit waarschijnlijk niet uitvoerbaar voor haar zijn.

### ***Staat op zichzelf.***

In mijn verzoek maak ik geen vergelijking met andere momenten of acties. "Wil je het verslag wat netter opstellen dan de vorige keer?", is een voorbeeld van een vergelijking. Wat weet de ontvanger van je verzoek nu daadwerkelijk? Het verzoek "Ben je bereid om in het verslag één soort lettertype te gebruiken?", geeft veel meer helderheid.

### ***Is gericht aan een specifiek persoon.***

Eigenlijk spreekt deze vormvoorwaarde voor zich. Uiteraard zijn er zaken die je graag aan meerdere mensen tegelijk zou willen vragen. Dit vraagt echter om een andere vorm met een specifiek bijpassend proces.



## OEFENING

Om je te ondersteunen bij het oefenen met het formuleren van een verzoek, vraag ik je de volgende oordelen, hints en vragen te vertalen in zo objectief mogelijke verzoeken.

- Jij bent altijd te laat! Kun je niet één keer op tijd komen?
- Jij bent zo ongelooflijk netjes en gestructureerd! Het zou geweldig zijn als iemand als jij elke dag de keuken zou opruimen!
- Wat ben je toch arrogant! Het zou enorm schelen als je voor de afwisseling eens naar een ander zou luisteren!
- Jij bent zo verrassend creatief, maar nooit bereid om mij te helpen.

### Verschillende vormen van een verzoek.

Er zijn diverse vormen van verzoeken. Er zijn verzoeken die erop gericht zijn om tot een concrete nieuwe actie te komen. Daarnaast zijn er verzoeken waarbij het je intentie is om de kwaliteit van de relatie in stand te houden of juist te verbeteren. Het actieverzoek is op het eerste gericht, de overige drie van de onderstaande verzoeken zijn van het tweede soort.

- **Concrete actieverzoeken**

*Bijvoorbeeld:*

“Ben je bereid om mij vandaag voor 16.00 uur de agendapunten voor de vergadering van maandag te mailen?”

- **Derde alternatief voorstellen**

*Bijvoorbeeld:*

“Volgens mij gaat het om zorgvuldigheid, contact, voortgang en van betekenis zijn. Klopt dat? Hoe is het voor jou om samen in kaart te brengen welke klanten we binnen twee weken uitnodigen voor een persoonlijk gesprek en welke klanten we een brief sturen waarin we aangeven dat we binnen zes weken contact met hen opnemen?”



- **Verbindingsverzoeken**

*Bijvoorbeeld:*

“Ik zie je wenkbrauwen omhooggaan en dat je je stoel iets achteruitschuift. Zou je mij willen vertellen wat er nu in je omgaat?”

- **Empathisch gissen**

*Bijvoorbeeld:*

“Ben je verbaasd omdat vertrouwen en respect voor jou heel belangrijk zijn? Klopt dat?”

### REFLECTIEVRAAG

*Ter verdieping van de bovenstaande stof wil ik je vragen om na te denken over de verschillen tussen de 'WWH'-vragen (wat, wanneer, hoe, ...) en de vier soorten verzoeken die hierboven staan vermeld. Uiteraard kun je deze reflectie zelfstandig doen. Het kan ook boeiend zijn om dit met een andere deelnemer aan de training te doen om zo meer verschillende inzichten te oogsten en samen de stof te verdiepen.*

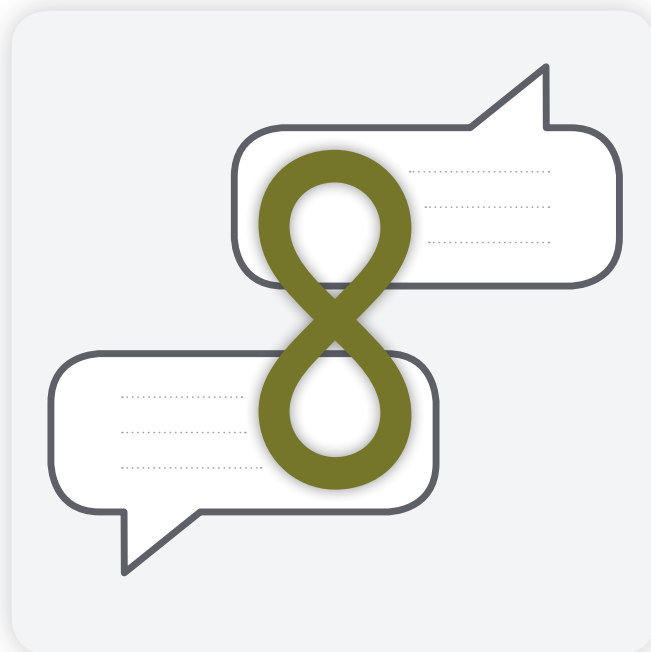


### Het nut van een vraagteken.

Een verzoek eindigt altijd met een vraagteken. Het vraagteken is voor mij de olie van de dialoog. Ik gooi met mijn oordelen juist steeds nieuwe olie op het vuur, terwijl ik het vraagteken juist gebruik om het gesprek gesmeerd te laten verlopen. Elke keer dat je tijdens een dialoog een mening of een constatering uit, vergroot je de kans dat het



gesprek stagneert of zelfs helemaal stopt. In schrijftaal eindig je een zin met een punt. Als je echter tijdens een gesprek afsluit met een vraagteken, in plaats van met een punt, vergroot je daarmee de kans dat de dialoog doorgaat en de verbinding tussen jou en je gesprekspartner sterker wordt. Dit teken ik regelmatig door middel van een lemniscaat.



Uiteraard is niet alleen jouw intentie maar ook de soort vraag van belang. Er zijn namelijk 'vragen' en 'vragen'. De vragen waar ik op doel zijn niet de WWH-vragen (wat, waarom, hoe, ...). Het

gaat mij juist om het stellen van vragen die een ander doel hebben dan het verzamelen van feitelijke details. Deze vragen heb ik in dit document verzoeken genoemd.

## OEFENING

Om je bewustzijn rondom de kracht van het vraagteken nog verder te vergroten, wil ik je vragen om gericht te luisteren naar gesprekken om jou heen. Dit kunnen gesprekken in je directe omgeving zijn of op bijvoorbeeld de radio of televisie. Luister in hoeverre er sprake is van een dialoog die geworteld is in oprechte wederzijdse nieuwsgierigheid. Of hoor je dat de gesprekspartners met elkaar in discussie zijn of een debat voeren? Met geen enkele vorm is iets mis. De vraag is alleen in hoeverre er een bewuste keuze wordt gemaakt voor de betreffende vorm en deze keuze bijdraagt aan het beoogde resultaat.



## Durf te dromen!

Als het om verzoeken gaat, wil ik je graag uitdagen om te durven dromen. Waarom? Omdat het soms spannend is om jezelf voor te stellen dat je vraagt om datgene wat je graag wilt. Door de wijze waarop de meesten van ons geconditioneerd zijn, lijkt het namelijk vaak veiliger om de kudde te volgen dan je eigen pad in te slaan. Stel jezelf eens voor hoe het voor jou is als je vraagt om wat je wilt. Wat voel je in je lijf? Waar voel je dit in je lichaam? Adem een paar keer diep vanuit je buik als je een bepaalde spanning merkt. Als de spanning vermindert, vraag je dan eens af wat er 'in een ideale wereld' zou gebeuren als je (in je gedachten...) zou vragen om wat je werkelijk wilt?

Wat zal Pim zeggen als ik...

Kan ik hem wel vragen om...

Pfff... Stel dat hij NEE zegt.

Durf aan een ander te vragen waar jij van droomt!

Toen ik voor het eerst startte met het formuleren van concrete actieverzoeken, oefende ik dit in mijn gedachten en liet ik de buitenwereld voor wat het was. Ik richtte mij niet concreet tot iemand. Ik creëerde zo tijd en ruimte voor mezelf om te voelen en te overwegen wat ik nu echt wilde vragen zonder dat ik dit daadwerkelijk deed. Eerst richtte ik me op het contact maken met de behoefte die ik zo graag wilde vervullen. Daarna maakte ik in mijn verbeelding een voorstelling van wat iemand zei of deed, wat tegemoetkwam aan deze wens van mij.

Zo kwam ik op verzoeken als:

- *"Ze zou kunnen beginnen om zelf verantwoordelijkheid te nemen."*
- en:
- *"Ik zou graag zien dat hij aardiger tegen me zou zijn, in plaats van koel en arrogant."*

Ik realiseerde mij echter dat deze verzoeken noch mijzelf noch een ander de duidelijkheid gaven over wat ik nou daadwerkelijk wilde vragen. Ik besepte dat ik dus een script voor deze film nodig had. Wat wil ik graag exact dat deze persoon zegt en doet?



Stel dat onder mijn eerste bovenstaande 'verzoek' mijn behoefte aan rust en ontspanning zit. Het resultaat van mijn eerste poging was de zin:

*"Ze zou kunnen beginnen om zelf verantwoordelijkheid te nemen".*

Het volledige script van wat ik graag zou willen, is dat mijn vriendin zelf in de auto stapt en zegt: *"Ik ga zo meteen naar de bank en vraag de bankmedewerker of ze mij uitlegt hoe de nieuwe pinautomaat werkt."* Nu ik dit voor me zie, wordt het concrete verzoek aan mijn vriendin:

***"Roos, ik ben heel erg moe en heb op dit moment een grote behoefte aan rust. Wil je vandaag zelf naar de bank gaan en de bankmedewerker vragen of ze je wil uitleggen hoe de nieuwe pinautomaat werkt?"***

In het tweede bovenstaande voorbeeld gaat het mij om verbinding en gelijkwaardigheid. Als eerste kwam bij mij naar boven:

*"Ik zou graag zien dat hij aardiger tegen me zou zijn, in plaats van koel en arrogant".*

Het volledige script van wat ik graag zou willen was dat mijn collega mijn kantoor binnenkomt en zegt: *"Goedemorgen! Voordat we zo meteen beginnen, wil ik even bij je checken hoe druk je het deze week hebt. Zou je me dat willen vertellen?"*. Het concrete actieverzoek dat ik aan mijn collega wil doen, klinkt dan als volgt:

***"Hallo Peter, ben je bereid om de volgende keer dat je met twee of meer dossiers mijn kantoor binnenkomt, mij eerst te begroeten en te vragen hoe druk ik het deze week heb, voordat je weer gaat? Dat helpt mij om een band met jou als collega te creëren waar ik mij prettig bij voel."***

## **Nee! Hoezo?**

'Vragen staat vrij'. Hetzelfde geldt voor het plaatsen van verzoeken. Zolang je de 'NEE' maar kunt horen, en je deze niet op jezelf betrekt, zal je merken dat er een wereld aan mogelijkheden voor je opengaat wanneer je je verzoeken durft te uiten.

Als je een keer een 'NEE' hoort waar je

moeite mee hebt, vraag je dan af wat de 'JA' waard is als de 'NEE' er niet mag zijn.

En... als de ander geen 'NEE' mag zeggen, durf je jezelf dan wel toe te staan dit te doen? Zou je daar nu eens over na willen denken? Uiteraard is zowel het antwoord 'JA' als

'NEE' even OK!

**JA & NEE!**  
even OK!

