



Wat is een Dialoog?

Naast conversatie, discussie & debat en *flow* (creativiteit) bestaat dialoog als vierde communicatievorm. Een dialoog is ideaal om met elkaar van gedachten te wisselen en te komen tot nieuwe inzichten. Het is samen bouwen om tot deze inzichten te komen. Hierbij gebruikmakend van de diversiteit in een groep mensen. Het is steeds onderzoeken wie het passende puzzelstukje heeft. Het helpt mensen om in een tijd van transitie de juiste keuzes te maken en de 'chaos' die een transitie met zich meebrengt enigszins te doorzien en handelingsperspectieven te bieden.

Kenmerken van een dialoog

Een dialoog kan je al met twee personen voeren – de interne dialoog niet meegeteld. Deelnemers aan een dialoog worden beschouwd als partners, als deelgenoot in de communicatie. Zij zijn geen tegen- of medestanders. Tussen de gesprekspartners is gelijkwaardigheid aanwezig. Zo gelden bijvoorbeeld de formele functies niet tijdens een dialoog. Bijdragen van een ieder tijdens de dialoog worden serieus genomen. De ander zegt niet zomaar iets. Vanuit zijn of haar context dan wel perspectief wordt een aanvulling gegeven op het voorgaande of iets nieuws gezegd. We proberen elkaar telkens te begrijpen. Zo nodig worden vragen gesteld om te achterhalen of begrepen wordt wat de ander heeft willen vertellen. Centraal staan de persoonlijke ervaringen, het eigen denken, voelen en beleven. Deze zaken krijgen een belangrijke plaats in de dialoog. Er zijn geen autoriteiten waar we op (zullen) terugvallen. Luisteren en doorvragen zijn belangrijker dan zelf aan het woord komen en te blijven. Zo letten we er goed op dat een ieder de kans krijgt om haar of zijn inbreng te hebben. We zijn allen verantwoordelijk om de 'behoeften' van de anderen te peilen en hieraan binnen redelijke grenzen tegemoet te komen. We houden rekening met elkaar en communiceren hier dan ook duidelijk over.

Het gaat er dus uitdrukkelijk niet om, om het met elkaar eens te zijn of te worden. Verschillen in visie, levenservaring en meningen die lijnrecht tegenover elkaar staan maken de dialoog alleen maar dynamischer en interessanter. We zoeken naar manieren om met de waargenomen verschillen constructief om te gaan. De onderliggende vraag is: Hoe komen we gezamenlijk verder? Het gaat om het begrijpen van een ieder en om te onderzoeken of er een 'gezamenlijke grond' – een basis is – die we delen. Het Engels heeft het dan zo treffend over een *common ground*. Om zo tot een dieper begrip te komen.

Als er stiltes vallen op een natuurlijk moment dan is dat behulpzaam voor het proces. In deze stiltes kunnen er nieuwe inzichten ontstaan die het begrip van het onderwerp ten goede komen en

de dialoog op een hoger niveau tillen. We proberen elkaar niet te overtuigen van eigen gelijk, maar we zoeken *samen* naar de juiste informatie, het heldere inzicht en de juiste interpretatie. We zetten ons niet in om een compromis te bereiken – polderen hoeft dus niet tijdens de dialoog. We proberen tot een beter begrip van elkaars visie, denkbeelden en ervaringen te komen. En we laten onze eigen ‘leefwereld’ bevragen door de deelnemers aan de dialoog. Zo hopen we tot een gezamenlijk en gedragen inzicht te komen dat de basis kan zijn voor vervolgacties, samenwerking, doelen en keuzes.

Onderstaand worden enkele belangrijke kenmerken van de dialoog opgesomd. Deze kenmerken zijn grotendeels al bovengenoemd beschreven. De kenmerken zijn als volgt:

- het tempo van de dialoog is aanmerkelijk lager dan van andere communicatievormen;
- momenten van rust en stilte vormen een belangrijk onderdeel van een goede dialoog. Het zorgt ervoor dat wat gezegd is begrepen kan worden. Om verbinding te leggen met wat zojuist gezegd en wat al bekend is. Om de gevolgen te begrijpen van wat net is verteld.
- deelnemers aan een dialoog nemen de verantwoordelijkheid voor de eigen inbreng. Dit zorgt ervoor dat een ieder zorgvuldiger is in woordkeuze, intentie en reactie. Deelnemers letten hiermee ook op de gevolgen van hun bijdrage aan de dialoog en handelen zorgvuldig;
- een goed gevoerde dialoog leidt tot nieuwe inzichten bij de deelnemers;
- een dialoog vereist grote alertheid en bewustzijn van de deelnemers. Het is een inspannende vorm van communiceren en de meeste mensen zijn deze vorm niet gewend. Maar: oefening baart kunst.

Basisvoorwaarden voor het voeren van een dialoog

Niet iedereen kan aan een dialoog meedoen. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om een dialoog te voeren met iemand die sterke, onwrikbare vooroordelen en / of overtuigingen heeft. Deze persoon wil zijn/haar eigen denkbeelden en leefwereld niet onderzoeken. Zij/hij kan of wil niet meer luisteren naar anderen of aan zelfreflectie doen. Het is belangrijker om te onderzoeken of we zelf aan de voorwaarden voldoen dan deze vraag aan een ander te stellen. We moeten genoeg lef hebben om in de spiegel naar ons eigen gedrag te kijken en kunnen de andere deelnemers hiervoor gebruiken. Een dialoog vereist dus veel inlevingsvermogen en een veilige omgeving – ‘zelfkritiek’ heeft dit als voorwaarde nodig. Deelnemers aan de dialoog bieden elkaar deze veiligheid. Om deel te nemen aan een dialoog is een goede, persoonlijke voorbereiding nodig die uitmondt in enkele voorwaarden. Deze voorwaarden zijn als volgt:

- openstellen voor de ander;
- gevoelens (sympathie, wrevel, irritatie, compassie, etc.) (h)erkennen bij jezelf en de ander;
- opletten op eigen gedachten, bijvoorbeeld om te achterhalen of nog steeds de dialoog gevoerd kan worden (‘wil ik nog de dialoog voeren?’) en hier naar de deelnemers eerlijk over communiceren. Het is en blijft een veeleisende vorm van communiceren;
- de dialoog en het groepsproces serieus nemen en gevolgen aanvaarden, zodat de dialoog binnen de groep kan ‘stromen’ en we tot nieuwe inzichten kunnen komen.

Spelregels

Er zijn vijf 'basisregels' die gebruikt worden in een dialoog. Deze zijn als volgt:

1. Actief en goed luisteren - begrijp ik de ander wel zoals deze begrepen wil worden?
2. Uitstellen van oordelen (van jezelf en anderen) en het geven van meningen. Het opmerken van de eigen vooroordelen en vastgeroeste denkbeelden en deze ter discussie stellen;
3. Stel verhelderende vragen als dat nodig is, zorg ervoor dat je met (door)vragen de ander begrijpt;
4. Bouw voort op de inbreng van de andere deelnemers, respecteer de ander;
5. Hou het kort en bonding als je iets zegt, zorg dat anderen erbij blijven en betrek ze desnoods bij de dynamiek van de dialoog. Nodig ze uit om te reageren op het besprokene.



Delen, Dromen & Doen

De dialogen die wij voeren tijdens de Duurzaam Doen Dialogen hebben een centraal thema - bijvoorbeeld innovatief samenwerken - dat in drie delen wordt onderzocht: *Delen*, *Dromen* en *Doen*. In de vorengenoemde drie gedeelten gaat het van *Delen* naar *Dromen* en *Doen*. Bij het *Delen* vertellen de deelnemers wat ze weten over het thema en haken aan wat er al gezegd is. Tijdens het *Dromen* beschrijven ze hun gewenste ('gedroomde') toestand met betrekking tot het thema. *Doen* bestaat eruit dat we gezamenlijk de gewenste toestand(en) gaan waarmaken. We werken samen om dit voor elkaar te brengen. Elk gedeelte duurt circa 45 minuten. Samen met de introductie en afronding van de dialoog duurt een sessie ongeveer 3 uur.

Tot slot

Onderstaand worden nog enkele suggesties aan de hand gedaan om tot een goede dialoog te komen. Deze suggesties bepalen minder het 'succes' van een dialoog dan de vijf bovengenoemde basisregels, maar komen bij een juiste toepassing ervan wel de dialoog ten goede. Deze suggesties zijn in veel gevallen al bovenstaand beschreven, maar worden voor de duidelijkheid (nogmaals) hieronder opgesomd:

- actief luisteren naar de ander zonder hem of haar te onderbreken;
- tijdig reageren en terugkoppelen op een positieve wijze, geen kritiek leveren;
- terughoudend zijn met interpretaties, meningen en commentaar tot het moment dat dit gewenst of noodzakelijk is;
- een stilte laten vallen als deze ontstaat, de ander niet onderbreken als deze nadenkt. Niet praten om te praten;
- letten op het effect van wat gezegd of gedaan wordt en hier op een constructieve manier rekening mee houden. Er is een verschil tussen relatie en inhoud van de dialoog;
- een vinger aan de pols houden van innerlijke processen, grenzen stellen en bewaken;
- aandacht hebben voor de ander, hun betrokkenheid, belangen en gevoelens;
- respecteren van andermans gevoelens en opkomen voor wat jou werkelijk raakt;
- onderscheid maken tussen waarnemingen (bij ander en jezelf) en de interpretaties hiervan;
- bewust zijn van eigen (voor)oordelen tijdens de dialoog en deze constructief benutten om intensiever de dialoog te voeren.

Geraadpleegde bronnen

De Roode, P. Teamwork begint bij jezelf. De betekenis van dialoog voor de samenwerking binnen teams. Internet: www.pderoode.com/recensies.php

Van Aerschot, D. (2004). Dialoog(vaardigheden). Praktijkboek voor organisatieontwikkeling van de politie. Internet: users.telenet.be/dirk.van.aerschot/vlaamsbrabant/default.html.

Provincie Vlaams-Brabant