



D/2022/45/329 – ISBN 978 94 014 8743 6 – NUR 730, 810

Vormgeving omslag: Adept vormgeving
Vormgeving binnenwerk: Wendy De Haes
Auteursfoto: Tim De Backer

© Kristof Van Rossem & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2023.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij,
de boeken- en multimediodivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of openbaar gemaakt,
door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook,
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus

Vaartkom 41 bus 01.02

3000 Leuven

België

Postbus 23202

1100 DS Amsterdam

Nederland

www.lannoocampus.com

KRISTOF VAN ROSSEM

VRAAG

RAAK

BEWUST VRAGEN STELLEN
IN COMMUNICATIE

Lannoo
Campus

INHOUD

Inleiding. Boogschieten en vragen stellen. De raakvlakken	7
1 DE JUISTE VERWACHTINGEN	10
1.1 Het is goedbedoeld maar ...	12
1.2 Het eerste probleem betreft congruentie: we drukken ons niet altijd adequaat uit	14
1.3 Het tweede probleem betreft interpretatie: we weten niet hoe het bij de ander overkomt	14
1.4 Het derde probleem: de context is (te) verschillend	16
1.5 Het onbegrip is fundamenteel	20
1.6 Enkele gouden regels	21
2 DE JUISTE HOUDING	22
2.1 Het ‘vol’ alternatief: selectief luisteren	24
2.2 Het ‘leeg’ alternatief: beschikbaar luisteren	26
2.3 Het belang van achting en stilte	27
3 DE JUISTE TECHNIEK	30
3.1 Vragen stellen is sturen	32
3.2 Soorten vragen	34
3.3 Andere soorten vragen	46
3.4 Enkele gouden regels voor de goede vragensteller	51

4	DE JUISTE PIJL	58
4.1	De communicatiedriehoek	60
4.2	De gele pijl: doen	62
4.3	De rode pijl: voelen	72
4.4	De blauwe pijl: denken	87
5	DE JUISTE RICHTING	106
5.1	De gele pijl als startpunt	108
5.2	De rode pijl als startpunt	109
5.3	De blauwe pijl als startpunt	110
6	HET JUISTE RESULTAAT	130
6.1	Een succesvol deradicaliseringsproces	133
6.2	Een onverwachte mislukking	134
	Dankwoord	139
	Bibliografie	140
	Eindnoten	142

INLEIDING

Boogschieten en vragen stellen. De raakvlakken

Je hoort het kraken. De takjes breken onder je voetzolen. Verder geen geluid. Je bent hier nochtans niet alleen in dit bos. Je volgt in stilte enkele voorgangers. Mooi in rij achter de begeleider op het pad. Straks gaat het gebeuren: je initiatie in het boogschieten.

Je hoorde er al heel wat over en je las ook al ‘Zen in de kunst van het boogschieten’. Hierin wordt het boogschieten in verband gebracht met het Dhyana-boeddhisme, dat vooral in Japan is ontwikkeld. Boogschieten is dus helemaal geen potje mikken zoals bij darts. Het is eerder meditatief. Je bent het dichtst bij het doel als je jezelf niet op het doel concentreert.

‘Zo, we zijn er.’ Willem, de begeleider, haalt je uit je gedachten. Hij zegt verder niets. Je staat naast de anderen op een rij. Een aantal meters verder hangt een roos. Daarachter hangt een doek. Voor je ligt een boog. Volgens Willem is dat een barebow en is hij uit gelamineerd hout gemaakt. Iedereen kreeg dezelfde, alleen zijn sommige zwaarder dan andere. Dat gaat van 20 tot 24 pond. Die van jou trekt 22. Willem doet zijn ronde. Met de houding van een pastoor die de hostie uitdeelt, komt hij bij iedereen langs, kijkt je even in de ogen en geeft je dan drie verschillende pijlen. Wat heeft dit te betekenen?

Het is met vragen stellen net als met boogschieten: je kunt hier veel over lezen maar het gaat uiteindelijk om het doen. Het gaat om de pijl in de roos schieten, om de juiste vraag stellen op het juiste moment. Vanaf een afstand bekeken lijkt dat poepsimpel. Het gebeurt razendsnel, recht voor je neus. Maar wat gebeurt er als je de pijl recht voor je uit schiet? Wat gebeurt er precies als je een collega raakt met je vraag? Dat laat zich bijzonder moeilijk in taal beschrijven.¹ Het is immers vakwerk, belichaamde kennis. Een pianiste, een timmerman, een voetbalster: ze kunnen je wel wat vertellen over hun vak, maar het is al doende dat ze de kneepjes van het vak hebben geleerd.

Toch is het mogelijk om over vragen stellen iets zinvol te lezen. Je vindt in dit boek een methode, een model en een techniek. Je zult leren dat elke formulering van een vraag een ander effect heeft. Als je vraagt: ‘Wat doet dat met jou?’, krijg je een beleving van je gesprekspartner. Als je vraagt: ‘Wat vind je hiervan?’, krijg je een opvatting. Dat zijn heel verschillende dingen.

Je hebt dus een technisch boek in de hand. Vragen stellen is een techniek die op effectiviteit is gericht. Dat kun je grotendeels in de vingers krijgen. Succes is echter niet honderd procent gegarandeerd. Menselijke communicatie is erg complex. Een perfect geformuleerde vraag als “Wat wil je bereiken?” kan op een bepaald moment toch in een verkeerd keelgat schieten. Ook intuïtie, feeling en mildheid zijn daarom belangrijk.

Je zult in dit boek heel wat ‘basics’ terugvinden over coaching en communicatie: luisteren, feedback geven, structureren, veiligheid bieden. De focus ligt op het microniveau: de interactie tussen mensen. Het effect van je vraagstelling op organisatieontwikkeling of maatschappelijke verandering is minder expliciet.

De stijl is geïnspireerd door Socrates en de socratische traditie. Een socratische manier van coachen houdt in dat je in eerste instantie je gesprekspartner aanspreekt op wat zij *zegt* en niet op wat je *denkt* dat zij zegt. Het gaat niet om jouw subjectieve interpretatie van wat ze niet zegt, wat ze bedoelt, wat ze verwacht enzovoort. Je gaat niet naar de diepte, je blijft dicht bij wat je letterlijk hoort en dicht bij de concrete ervaring van je gesprekspartner.

Het is ‘maieutiek’, verloskunde. Je assisteert bij de geboorte van de gedachten van de ander en je bent ervan doordrongen dat het baren van het kind niet jouw probleem is maar dat van de moeder. Je hebt inhoudelijk niets toe te voegen. Door je vragen maak je de geboorte gemakkelijker. Maar je moedigt ook aan om door te zetten als het wat minder gemakkelijk gaat. Je wilt dat je partner het zo verwoordt dat ze er tevreden mee is. Wat zij zegt is immers een uiting van wat ze denkt en daar is het je om te doen. Je wilt met je vragen niet alleen haar spreken maar ook haar denken verbeteren. Ook inspireren en ondersteunen zijn belangrijk, maar ze zijn ondergeschikt aan de opschonen van de bovenkamer.

Deze coachingsstijl is noch probleem-oplossend noch probleem-vermijndend. Een probleem is een confrontatie met jezelf en dus een bron van wijsheid. Door er helder en vanaf een afstand naar te kijken, ontwikkel je een perspectief dat je helpt vrij te zijn van deze ‘problemen’ (ze staan ondertussen al tussen aanhalingstekens). In plaats van lastige hindernissen op je weg naar het geluk of het succes, worden je ‘problemen’ belangrijke bronnen van inzicht. In dit boek leer je hoe je je gesprekspartner tot dit perspectief kunt verleiden.

Hoe doe je dat concreet? In het schema op de flap zie je de verschillende stappen. Het zijn ook de verschillende hoofdstukken op weg naar je doel.

Aan de slag! Maak je handen vrij om pijl en boog te ontvangen!

NB1: Overal waar ik in dit boek spreek over ‘zij/haar’, gaat dit evenzeer over personen die zich ‘hij/hem’ of ‘die/hen/hun’ laten noemen.


NB2: De casussen in het boek zijn gebaseerd op echt gebeurde verhalen. Alle namen zijn echter fictief.

1

DE JUISTE



VERWACHTINGEN



Een rijzige kerel aan je rechterkant – Harald bleek achteraf – spreekt je aan. ‘Raak hè!’, zegt hij tegen je. Je bent wat bescheidener: ‘We zullen wel zien, hè.’ Nick, een jongeman aan je linkerkant, zegt: ‘Het is niet zo gemakkelijk als het lijkt, hoor. Ik ben hier de derde keer voor deze initiatierreeks. Het is me tot nog toe maar een paar keer gelukt om in de roos te schieten. Maar het schieten gaat wel al veel beter.’ ‘Oh’, zeg je. ‘Ja,’ zegt hij, ‘ik kan niet goed in de roos schieten maar er zijn al veel minder pijlen die er helemaal naast zijn. Dus denk ik: ik ben op de goede weg.’ ‘Is in het doel zelf schieten dan het belangrijkste?’ vraag ik. ‘Dat is wel de bedoeling, maar er is zoveel meer daaromheen, niet?’ Je knikt, al begrijp je niet goed wat Nick bedoelt met ‘niet?’. Harald blijkt het wel begrepen te hebben. Je ziet hem een beetje meewarig ‘nee’ knikken, alsof hij wil zeggen: ‘Wacht maar tot ik aan zet ben.’ Maar of hij dat echt bedoelt?

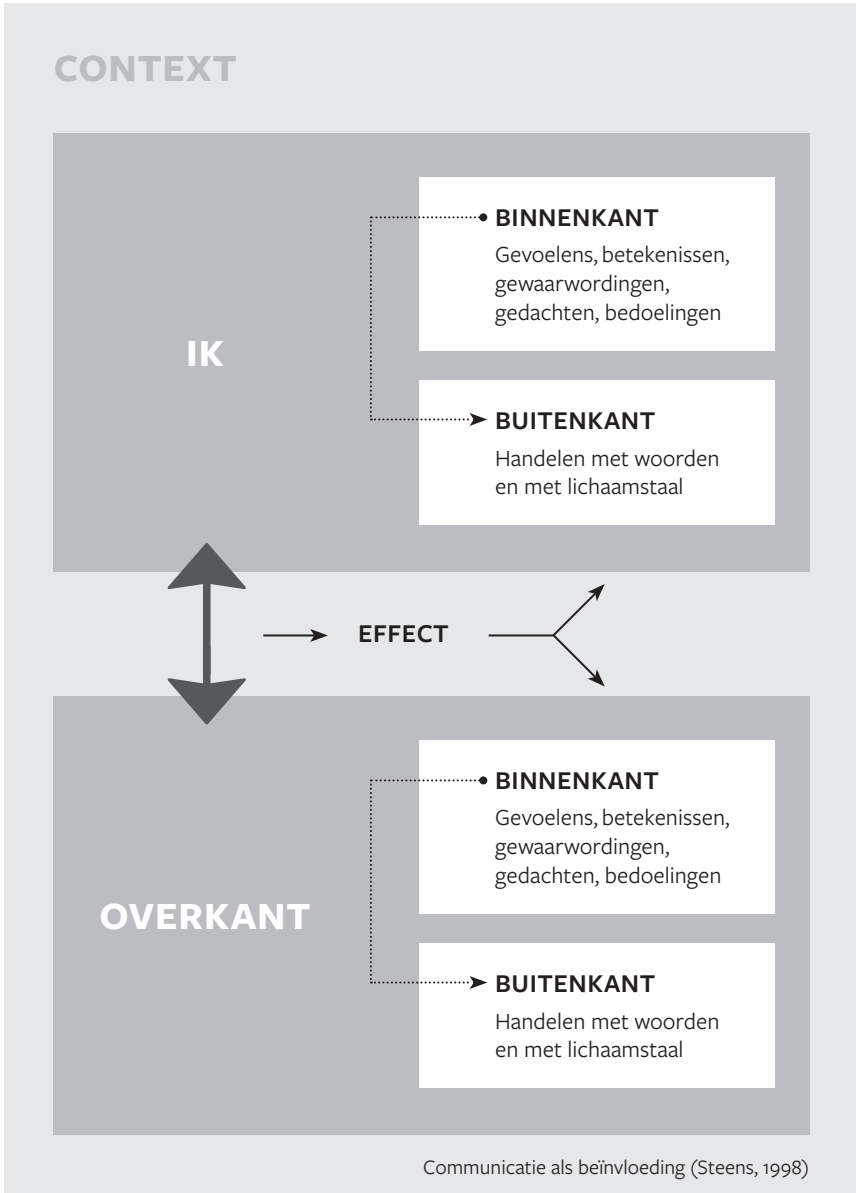
1.1 Het is goedbedoeld maar ...

De meeste mensen hebben goede bedoelingen met elkaar. Het pakt in de communicatie echter vaak anders uit. Stel je de volgende twee situaties voor:

Marcel is een oudere man die verbaal niet zo sterk is als Maria, zijn vrouw, met wie hij al meer dan dertig jaar is getrouwd. Hij is eerder introvert, zij is eerder extrovert. Vandaag is een heuglijke dag, want Maria komt thuis na een weekje opname in het ziekenhuis waarin ze allerlei onderzoeken heeft ondergaan voor haar hart. Om haar te verrassen bij de thuiskomst heeft Marcel het huis mooi opgeruimd en een taartje met koffie klaargezet. Op de salontafel heeft hij allerlei reisboeken opengelegd met daarop afbeeldingen van Lourdes. Hij wil haar immers verrassen met een reisje naar Lourdes. Maria komt thuis en het eerste wat ze zegt, is: 'Het is ook altijd hetzelfde met jou: je ruimt je boeken nooit op als je gelezen hebt.' Ze loopt naar de salontafel, slaat de boeken toe en stopt ze weer in de boekenkast.

Cathy is een hardwerkende leerkracht van rond de veertig. Ze combineert haar werk, dat ze met veel passie doet, met de zorg voor haar opgroeiende dochter; een zorg die ze na haar scheiding zo goed als alleen draagt. Sinds kort heeft Cathy een nieuwe vriend, Lieven. Hij is bibliothecaris. Hij is bezorgd om het vele werk dat op haar schouders rust. Vandaag is het Cathy's verjaardag. Lieven heeft een mooi pakketje voor haar klaar. Als ze het openmaakt, vindt ze een bon voor een wellnessdagje en een boek: *100 tips om het rustiger aan te doen in het leven*. Cathy's reactie is onverwacht voor Lieven: 'Denk jij dat ik tijd heb om zo'n boek te lezen?' Lieven is onthutst. Deze reactie had hij niet verwacht.

Aan de goede bedoelingen zal het zeker niet liggen. De menselijke communicatie kent, samengevat, drie structurele problemen: (1) het congruentieprobleem (binnenkant-buitenkant); (2) het interpretatieprobleem (hoe het overkomt); (3) het contextprobleem. In een schema ziet het er zo uit.



Figuur 1

1.2 Het eerste probleem betreft congruentie: we drukken ons niet altijd adequaat uit

Onze gevoelens, gewaarwordingen, belevingen, bedoelingen en gedachten noemen we gemakshalve de ‘binnenkant’ van onszelf. Die zijn niet rechtstreeks kenbaar voor de ander. Wat we van de ander wel kunnen waarnemen is wat die zegt en daarnaast de niet-verbale taal: wat de ander toont in gedrag. Dat noemen we hier gemakshalve de ‘buitenkant’. Het probleem is nu dat die buitenkant niet altijd in overeenstemming is met de binnenkant. We drukken niet altijd adequaat uit wat we precies voelen, denken, gewaarworden, willen ...

Dit was het probleem bij Marcel en Maria. Marcel is introverter dan Maria. Hij liet via het opengeslagen boek zijn vreugde zien om Maria’s thuiskomst. Dat heeft zij niet begrepen. Zij begrijpt zijn tekens niet, zijn manier van zich uitdrukken. Dat is tegelijk komisch en tragisch, zeker na meer dan dertig jaar huwelijk!

1.3 Het tweede probleem betreft interpretatie: we weten niet hoe het bij de ander overkomt

Zelfs al druk je je adequaat uit, dan ben je er nog niet zeker van dat je intenties ook zo overkomen bij de ‘overkant’, bij de ander. De communicatie heeft haar effect op de binnenkant van de ander, die hierover dan weer iets uitdrukt via de buitenkant, wat weer effect heeft op jouw binnenkant die onzichtbaar is voor de ander, los van jouw buitenkant enzovoort. Dit zorgt voor een structureel interpretatieprobleem. Omdat elke binnenkant verschillend is, liggen onjuiste interpretaties van de buitenkant permanent op de loer.

Dit was het probleem bij Lieven en Cathy. Lievens intenties om Cathy tegemoet te komen in haar druk leven via het cadeautje werd door haar heel anders geïnterpreteerd: ze moet naast haar vele werk ook nog eens zijn boek lezen!

De verschillen in interpretatie zorgen voor conflicten. Zoals in de keuken van Laura en Fatia, een koppel dat al vier jaar samen is. Ze maken vaak ruzie omdat Fatia regelmatig van Laura vindt dat ze niet genoeg voor haar voelt.

- F: ‘Het laat je onverschillig wie ik ben. Je bent alleen met je werk bezig. Je houdt niet van mij!’
- L: ‘Dat is niet waar. Ik hou heel veel van jou. Hoeveel keer moet ik dat nog zeggen? Ik heb toch gisteren tijd gemaakt voor jou? Ik heb voor je gekookt, je verwend ...?’
- F: ‘Ja, maar daar gaat het niet om. Je bent elke dag met heel andere zaken bezig, misschien zelfs ook met andere vrouwen in je hoofd. In elk geval niet met mij. Geef dat maar toe!’

Naast de ruzie is er een ander probleem. Fatia spreekt altijd heel luid en Laura verheft bijna nooit haar stem. Zij spreekt enkel zacht en drukt zich zo goed mogelijk uit. Veel werd duidelijk voor Laura toen ze eens op bezoek ging bij Fatia thuis. Wat haar daar opviel was dat Fatia’s moeder, broer en vader allemaal voortdurend tegen elkaar roepen. Dat is daar de gewoonte. Het is een teken van betrokkenheid. Voor Fatia wijst Laura’s gedempte spreken dus op een gebrek aan inzet, zelfs een gebrek aan liefde. Ze neemt dat heel persoonlijk op. Voor Laura daarentegen is Fatia altijd kwaad, waardoor zij denkt: dat ligt aan mij, waardoor ze nog meer geneigd is om zich terug te trekken en op gedempte toon te spreken.

Misverstanden alom. Maar zelfs al kun je het misverstand begrijpen, door de verschillen in opvoeding bijvoorbeeld, daardoor is het communicatieprobleem nog niet opgelost. De ruzie tussen Fatia en Laura over ‘hou je wel van mij’ wijst op een onmogelijkheid om op een volwassen manier om te gaan met een meningsverschil. Het lijkt wel dat het conflict de enige manier is om elkaar te bereiken of te raken. Beide partners begraven zich in ‘eigen gelijk’ omdat ze de inhoud van de discussie niet los van de persoon kunnen zien. Gelijk krijgen valt hier samen met meetellen als persoon. Het niet kunnen horen of plaatsen van andere perspectieven houdt verband met een geringe ervaring in beluisterd of gehoord worden.² Dit zijn contextaspecten van de communicatie die aan hun

gesprek voorafgaan en elke poging om elkaar te begrijpen overstijgen. Het is een derde probleem in de menselijke communicatie.

1.4 Het derde probleem: de context is (te) verschillend

De gebrekkige uitwisseling tussen mensen vindt altijd plaats in een bepaalde context. Dat kan een culturele context zijn. Het is in elk geval een interactieve context. Er bestaan bepaalde communicatiepatronen, voorafgaand en los van de actoren in de communicatie. Lees bijvoorbeeld wat er gebeurt tussen Mia en haar moeder:

Moeder: Hoe is het, Mia?

Mia: Ik heb de laatste tijd last van allergie. Ik hoest veel en mijn ogen lopen rood aan.

Moeder: Heb je al Zirtec genomen? Zirtec is goed voor de allergie.

Mia: Nee, ik word daar slaperig van.

Moeder: Je zus heeft dat altijd genomen als ze allergie had en dan ging het altijd veel beter.

Mia: Maar ik word daar ...

Moeder: Je zou eens bij je zus kunnen langsgaan. Ze heeft je trouwens nog heel wat te vragen over die verbouwing, heeft ze mij gezegd aan de telefoon gisteren.

Mia: Ik zal haar eens bellen.

Moeder: Maar ze neemt moeilijk haar telefoon op, ze is veel onderweg voor haar werk.

Mia: Ik zal het proberen.

Moeder: Dat is goed, je bent tenslotte de oudste, ze zal blij zijn met je goede raad.

Mia: Ik moet ervandoor.

Moeder: En heb je Zirtec voor je allergie? Zal ik je mijn doosje geven?

Welke vraag moet je deze mensen stellen? Deze conversatie noopt tot nederigheid. Is moeder in staat om te beluisteren waar Mia mee komt? Ze komt in elk geval niet voor medicatie, maar mogelijk om gehoord te worden. Andersom is moeder misschien bezorgd om de communicatie tussen Mia en haar zus. Maar dat is niet in de eerste plaats Mia's bekommernis. Er is dus een miscommunicatie. Maar er is ook een bepalende betekeniscontext. Moeder leeft in een context waarin gehoord worden, erkenning krijgen niet van belang is. Wat wel belangrijk is, is zo snel mogelijk goed functioneren en daarnaast ook elkaar helpen in het 'gezin'. En daarin heeft het oudste kind de grootste verantwoordelijkheid. Mia leeft in een betekeniscontext waarin tussen ouder en kind begrip en erkenning belangrijk zijn. Als iemand met een zorg komt, moet dat niet 'opgelost' worden maar in de eerste instantie worden begrepen en beluisterd. Haar goede intenties om eventueel haar zus te helpen worden ook niet gehoord. Anders zou moeder geen moraal prediken. Deze situatie is niet op te lossen. Niemand heeft oog voor elkaars context omdat ze die van de ander niet begrijpen.

De mogelijke betekeniscontext van moeder:

- a) Kinderen moeten niet klagen, met geneesmiddelen is dat op te lossen.
- b) De kinderen moeten elkaar helpen als er problemen zijn.
- c) De oudste moet zorgen voor de jongere kinderen (waarom is onduidelijk).

De mogelijke betekeniscontext van Mia:

- a) Ik deel iets over mijn ziekte om erkend te worden door moeder, niet om geneesmiddelen te krijgen.
- b) Ik wil graag erkend worden over het gegeven dat ik ook mijn best doe om in contact te blijven met mijn zus.

En in deze situaties spreken de betrokkenen nog dezelfde taal. En hier gaat het nog over twee vrouwen onder elkaar. Hoe is het dan tussen man en vrouw? En wanneer de partners een andere taal spreken? De betekeniscontexten zijn zo fundamenteel verschillend dat men in conflictsituaties niet meer spreekt van de eigenheid van het conflict tussen A en B. Het gaat over de naam van het *strijdplan* tussen A en B. Het betreft immers een patroon dat heel oud is en waarin de betrokkenen telkens volgens hetzelfde acteren.³

Deze strijdplannen die dagelijks binnen dezelfde familie of organisatie worden uitgevoerd, vinden op zich weer plaats in een bepaalde culturele, maatschappelijke context.

De volgende casus illustreert dit zeer mooi.

CASUS

Jonathan (13 jaar) is een leerling in een grote school in het centrum van Brussel. Het onderwijs geschiedt in het Nederlands, maar de overgrote meerderheid van de leerlingen heeft een andere moedertaal: Frans, Arabisch, Russisch ... Jonathan heeft wat last van dyslexie en is ook ADHD gediagnosticeerd. Hij heeft een moeilijke thuissituatie en hij ligt ook niet zo goed in de klas. Jij bent leerkracht Frans en mentor van 1C. Tijdens de les grammatica in 1C werken de leerlingen aan een oefening waarin ze een tekst over godsdienst op taal moeten corrigeren. Je vond deze tekst in je documentatie voor het vak islamitische godsdienst dat ook tot jouw lespakket behoort. Omdat je niet veel tijd had om een andere tekst voor te bereiden, heb je deze tekst genomen.

Op een bepaald moment in de les hoor je Jonathan roepen ‘ça m’emmerde la religion’ en hij gooit zijn blaadje ostentatief op zijn bank. Hij zit met zijn handen in het haar en kijkt hopeloos in jouw richting. Tijdens de pauze zie je vele medeleerlingen van Jonathan met hun telefoon bellen naar broers, vrienden en familieleden die ook op school zitten. Het zijn allemaal gelovige moslims die elkaar goed kennen. Er wordt een bende gevormd die tijdens de pauze Jonathan op de speelplaats bedreigen. Vol angst meldt hij zich in het docentenlokaal. Hij wil niet meer naar de klas. Je bespreekt het met je collega’s en je besluit om Jonathan voor de rest van de dag apart te houden van de andere medeleerlingen en hem taken te geven in het studielokaal. Na de middagpauze staan een honderdtal leerlingen met stenen in de hand voor het raam van de studieruimte waar Jonathan zich op dat moment bevindt.

Als de school uit is, volgt de groep jongens hem op straat. Met goedkeuring van de directie wordt een medewerker van de school meegestuurd om hem veilig naar huis te begeleiden. Er wordt beslist om diezelfde avond nog een online personeelsvergadering te beleggen om dit probleem te bespreken.

- a) 's Anderendaags heb je opnieuw les in 1C. Ga je hierover iets zeggen? Wat ga je hierover zeggen? Welke vraag ga je stellen?
- b) Wat is volgens jou hier het belangrijkste probleem?

In deze casus merk je dat je individueel contact met Jonathan niet los gezien kan worden van wat er op school met hem gebeurt. Ook al is er in deze Brusselse school een beleid rond inclusie en interculturaliteit, hier gebeurt iets dat niemand had voorzien. Misschien was het voorval helemaal niet gebeurd als je een andere tekst had gekozen voor deze les. De bendevoering van gelovige moslimjongeren die zich samen tegen één persoon keren, is niet louter te begrijpen als een stap op weg naar volwassenheid of iets wat tussen leerlingen van die leeftijd nu eenmaal regelmatig voorvalt. Het is ook een situatie van een bevolkingsgroep die een specifieke problematiek kent in een grootstad als Brussel. Je ziet hier hoe macro-, meso- en microniveau op elkaar inwerken. De ambitie om het probleem met Jonathan op te lossen wordt hierdoor wat getemperd. Er zijn contextinvloeden die hardnekkiger zijn dan wat jij als leerkracht of als hulpverlener kunt beïnvloeden.

1.5 Het onbegrip is fundamenteel

Het is met de menselijke communicatie nog erger gesteld dan hierboven geschetst. Het onbegrip is nog fundamenteeler dan wat je door de verschillen in (maatschappelijke, organisatorische, culturele, relationele) context en in uitdrukkingsvermogen kunt verklaren. De ander denkt, voelt en spreekt op elk moment anders dan jij, ook al gebruikt zij oppervlakkig dezelfde taal. Haar begrijpen is daarom niet mogelijk in de zin dat wat de ander manifesteert per definitie niet past in wat jij daarvan begrijpt. De ander begrijpen is de ander reduceren tot jouw begripsvermogen. Een ander past daar niet in en is dus per definitie on(be)grijpbaar.

De ander is dus niet altijd beschikbaar, in principe niet kenbaar en niet beheersbaar. Dit maakt menselijke ontmoetingen spannend en vitaal. Ze zijn onvoorspelbaar als het leven zelf. Dit anders-zijn van de ander komt zelden of nooit tot zijn recht via sociale media. De technologie vraagt immers het tegenovergestelde: een voortdurende beschikbaarheid, beheersbaarheid, herhaalbaarheid en begrijpbaarheid.⁴

Geen enkele ervaring is vergelijkbaar met een andere. Mensen zijn uniek. Een uitdrukking als: ‘Ik begrijp dat, ik heb dat ook meegemaakt’, klopt niet. Niemand maakt immers hetzelfde mee, niet in interpretatie en ook niet in feiten. Je kunt wel soortgelijke dingen meemaken. Om dezelfde reden is de uitdrukking: ‘Ik kan me dat voorstellen’, ook onzin. Je kunt je per definitie niet voorstellen wat de ander vertelt. Je bent er niet bij geweest en wat je eigenlijk zegt is: ‘Wat jij vertelt, heb ik nu in mijn begrippenkader gestoken.’