

De circulaire vraag

Dit keer gaat het in deze rubriek over de circulaire vraag, een echte klassieker afkomstig uit de gezins- en relatietherapie en inmiddels ook een goede bekende in het domein van de conflictbemiddeling. Maar bekend maakt in dit geval nog niet bemind. De circulaire vraag fascineert, maar roept ook huiver op. Hoe weet ik welke vraag ik moet stellen? En wat roep ik op aan antwoorden waar ik vervolgens geen raad mee weet?

Door Marijke Spanjersberg

Een circulaire vraag is een vraag waarbij iemand uitgenodigd wordt om iets over een ander te zeggen in het bijzijn van die ander. Een circulair interview, bestaande uit een reeks van dit type vragen, duiden we ook wel aan als 'constructief roddelen'. Men zegt wat men denkt over de ander, niet tegen een collega bij het koffieapparaat die er precies hetzelfde over denkt, maar waar die ander bij is.

Dat maakt 'de roddel' op twee manieren constructief. Ten eerste hoor je hoe er over jou gedacht wordt: welke beelden er over jou bestaan, welke motieven en drijfveren jou worden toegedicht, etc. Daarmee verliest de echte roddel zijn ondermijnende invloed en krijg je de gelegenheid om op de denkbeelden over jou te reageren, in woord én gedrag. Ten tweede zal de spreker zijn woorden zorgvuldiger kiezen in de wetenschap dat jij meeluistert.

Circulaire vragen helpen de bemiddelaar om:

- 1 de onderlinge verhoudingen expliciet te maken (bijvoorbeeld: er is een gespannen relatie tussen Joop en Koos, Mieke en Joke tonen zich voorzichtige bondgenoten van Koos en Ans probeert om geen partij te kiezen);
- 2 de opvattingen over de motieven van de ander te onthullen (Koos denkt

Er bestaat een scala aan circulaire vraagsoorten:

Vraagtype	Voorbeeldvraag	(Hypothetisch) Antwoord
Actievraag	Joop, wat doet jullie voorzitter Koos als jullie een belangrijk besluit moeten nemen?	Antwoord van Joop: Dan gaat 'ie weer roepen dat we eerst het laaghangend fruit moeten plukken en worden de moeilijke besluiten voor onbepaalde tijd uitgesteld.
Gedragseffectvraag	Joke, wat is het effect op Joop als Koos dat zegt?	Antwoord van Joke: Joop gaat drammen en gaat proberen om een besluit te forceren.
Verschilvraag	Ans, wie binnen jullie team heeft het meest waardering voor de stijl van voorzitten van Koos?	Antwoord van Ans: Ik denk dat dat Mieke is. Zij is net als Koos heel precies.
Vraag naar verklaringen	Koos, stel dat Joke gelijk heeft, hoe verklaar je dan dat Joop geen genoegen neemt met uitstel van besluitvorming?	Antwoord van Koos: Joop is een einzelgänger. Hij vindt het altijd vervelend als hij rekening moet houden met anderen.
Gedachteleesvraag	Mieke, wie denk je binnen jullie team voelt zich, naast misschien Joop, heimelijk een einzelgänger?	Antwoord van Mieke: Ik denk toch eigenlijk Koos. Hij voelt zich vaak in zijn eentje verantwoordelijk voor alles wat er binnen het team gebeurt.
Toekomstgerichte vraag	Joop, stel dat er in de toekomst nieuwe collega's toetreden tot dit team, wat zouden ze kunnen zien dat dit team samenbindt?	Antwoord van Joop: Onze inhoudelijke drive. We zijn allemaal gedreven professionals die goed zijn in hun vak.
Hypothetische vraag	Ans, stel dat Koos aan Joop zou vragen wat hij vindt dat er besloten moet worden, gehoord alle meningen binnen het team, wat zou Joop dan doen?	Antwoord van Ans: Joop zou overdonderd zijn. Misschien zou Joop voorstellen dat hij voor Koos en het team een soort concept voorgenomen besluit op papier zet. Het is maar een gedachte, ik weet het natuurlijk niet...

dat het gedrag van Joop wordt ingegeven door de behoefte van Joop om vooral zijn eigen gang te kunnen gaan);

- 3 circulaire patronen te benoemen (hoe meer Koos besluiten uitstelt, des te meer zal Joop aandringen op tempo en hoe meer Joop dat doet, des te meer zal Koos willen temporiseren);
- 4 reflectie te bevorderen (Koos en Joop kunnen tot het inzicht komen dat zij beiden handelen vanuit grote professionele betrokkenheid, maar dat zij elkaar en het team klem zetten door een patroon van 'remmen versus gas geven');
- 5 hypothetisch nieuw gedrag te introduceren, inclusief de hypothetische effecten daarvan (de suggestie dat Koos alle teamleden consulteert en dan aan Joop een voorzet voor besluitvorming vraagt is nieuw gedrag voor Koos. De hypothese van Ans is dat Joop dan Koos niet in de steek zal laten. Met deze voorspelling van Ans neemt de kans dat Koos en Joop zich hierdoor in positieve zin laten inspireren toe).

De circulaire vraagtechniek dient met andere woorden om vastlopers in de



aanvaard dat alle gedrag in een situatie van interactie een berichtwaarde heeft, d.w.z. communicatie is, dan volgt daaruit dat men, hoe men zich ook inspant, niet *niet* kan communiceren' (p. 42). Dit gegeven is inmiddels overbekend bij de brede groep van professionals die zich richt op het

- 1 Verbaal-inhoudelijk: 'Jannie had er het meeste moeite mee en dat is ook heel begrijpelijk, want zij had ook belangstelling voor die functie.'
- 2 Verbaal-niet-inhoudelijk: 'Dat weet ik niet.'
- 3 Non-verbaal: Teamlid A kijkt zwijgend naar de grond.

Elke reactie op een circulaire vraag is een bruikbaar antwoord

onderlinge omgang inzichtelijk te maken en om weer ruimte te creëren voor het inhoudelijke gesprek, zonder vervormingen vanuit de relationele onderstromen.

Van inhoud naar relatie

Wie een circulaire vraag op zich afgevuurd krijgt, produceert altijd een 'antwoord'. Deze wetmatigheid heeft Watzlawick verwoord in zijn beroemd geworden axioma over de onmogelijkheid om niet te communiceren: 'Gedrag heeft geen tegenstelling. Er bestaat m.a.w. niet zoiets als niet-gedrag, of, om het nog eenvoudiger te stellen: men kan zich niet *niet* gedragen. Indien nu wordt

verbeteren van onderlinge betrekkingen tussen mensen. Tegelijkertijd blijft dit weten vaak onderbenut in een mediationproces. De circulaire vraagtechniek kan helpen om van elke reactie op een vraag een bruikbaar antwoord te maken.

Stel dat je als bemiddelaar gevraagd bent bij een team waar een conflict is ontstaan tussen een deel van de teamleden en de nieuwe leidinggevende. Een eerste vraag aan teamlid A zou kunnen luiden: 'Wie van de teamleden had er, denk jij, het meeste moeite mee dat Rick jullie nieuwe hoofd werd?' A kan dan als volgt reageren:

In elke training over de circulaire vraagtechniek merk ik dat deelnemers een sterke voorkeur hebben voor de verbaal-inhoudelijke reacties. Daar kunnen we wat mee! Reacties van het type 2 en 3 leiden vaak tot lichte wanhoop. Wat nu? Deze inhoudsbias negeert het axioma van Watzlawick en beperkt de mediator in zijn interventierepertoire.

Met de systeembril op ben je niet zozeer op zoek naar wat er inhoudelijk speelt, maar bevrage je de leden van het systeem om de onderlinge verhoudingen en interactiepatronen in beeld te brengen.

Elke reactie op een circulaire vraag is een bruikbaar antwoord. Afhankelijk van de reactie van A kun je aan teamlid B bijvoorbeeld vragen:

- 1 'Stel dat A gelijk heeft dat Jannie er het meeste moeite mee heeft, bij wie van de teamleden zou zij dan als eerste steun zoeken, denk je?'
- 2 'Wat zou maken dat A zegt dat ze het niet weet, denk je? Denk je dat ze het echt niet weet (en hoe zou dat dan komen), of denk je dat ze voor dit antwoord kiest, omdat ze het misschien niet helemaal veilig genoeg vindt om zich uit te spreken?'
- 3 'Ik zie A naar de grond kijken. Wat zou dat betekenen, denk je?'

Van lineair naar circulair

Onlangs de populariteit van boeken als *Omdenken* (Gunster) en *Doorbreek de cirkel* (Ardon) is onze lineaire manier van denken veelal dominant. Zo zijn de meesten van ons ook opgeleid: goed getraind in het zoeken naar oorzaken en het maken van analyses. Maar als het om menselijke interactie gaat stuiten we zodoende op een probleem. Uitgaande van het axioma van Watzlawick dat je je niet *niet* kunt gedragen heeft gedrag geen begin. En als je niet kunt aanwijzen wanneer 'het' begonnen is, kun je geen oorzaak en dus ook geen schuldige aanwijzen. In de praktijk van conflictoplossing vind ik dit een van de meest krachtige interventies. Door te laten zien dat mensen elkaar over en weer triggeren en dat de macht van de instandhouding bij dit patroon ligt, bied je als bemiddelaar een nieuw, ontschuldigend perspectief. De circulaire vraag is hierbij een effectief hulpmiddel. Ter illustratie gaan we nog even terug naar het begin van het eerste voorbeeld, nu met een hypothetische vraag na de eerste actie- en gedrags-effectvraag:

Bemiddelaar: 'Joop, wat doet jullie voorzitter Koos als er een belangrijk besluit moet worden genomen?'

Antwoord van Joop: 'Dan gaat 'ie weer roepen dat we eerst het laaghangend

fruit moeten plukken en worden de moeilijke besluiten voor onbepaalde tijd uitgesteld.'

Bemiddelaar: 'Joke, wat is het effect op Joop als Koos dat zegt?'

Antwoord van Joke: 'Joop gaat drammen en gaat proberen om een besluit te forceren.'

Bemiddelaar: 'Zou het zo kunnen zijn dat hoe behoedzamer Koos opereert, des te meer Joop de behoefte voelt om in de versnelling te gaan en hoe meer Joop dat doet, des te meer Koos ertoe neigt om op de rem te trappen?'

Van persoonlijke waarheid naar herstellende waarheid

De Waarheidscommissie van Zuid-Afrika onderscheidde vier waarheden:

- 1 de feitelijke of juridische waarheid;
- 2 de persoonlijke of verhalende waarheid;
- 3 de maatschappelijke of historische waarheid;
- 4 de herstellende of helende waarheid.

Wat de Commissie in het groot deed, doen we met het circulair interview in het klein. We bewegen van feitelijke en vooral persoonlijke waarheden naar een herstellende of helende waarheid. We creëren met onze vragen een nieuw verhaal waar betrokkenen mee verder kunnen. Een verhaal waarin niet de schuldvraag voor het verleden, maar de verantwoordelijkheid voor de toekomst een plek krijgt. Een verhaal waarin we niet op zoek gaan naar 'hoe het zit', maar naar hoe we er op een circulaire manier naar kunnen kijken. Met als uitnodiging aan betrokkenen dat wie patronen kan zien, de keuze heeft om ze te doorbreken.

Hoe leer je het stellen van circulaire vragen?

De circulairevraagtechniek geldt als 'moeilijk'. En het is waar dat je het voeren van een circulair interview niet in een achternamiddag leert. De moeilijkheid schuilt echter niet zozeer in de vragen zelf. Deze zijn niet ingewikkeld en doen hun werk in de praktijk min of

meer vanzelf. De moeilijkheid schuilt vooral in onze inhoudelijke en lineaire manier van denken. Daardoor kom je er niet zo gauw op om dit soort vragen te stellen. Het advies is daarom: leer wat van dit soort vragen uit je hoofd (als A dit doet, wat doet B dan; als B dat doet, wat is daarvan het effect op A, etc.) en stel af en toe eens zo'n vraag. Je merkt dan hoe het werkt en dit effect helpt je weer om meer circulair te gaan denken. Want ook leren gaat in een circulair patroon.

Literatuur

- Ardon, A., *Doorbreek de cirkel! Hoe managers onbewust verandering blokkeren*, Amsterdam: Business Contact 2011.
- Choy, J., De systeembenadering bij mediation, in: Prein, H., *Benaderingen en inspiratiebronnen van mediation*, Den Haag: Sdu Uitgevers 2007, p. 19-92.
- Gunster, B., *Huh?! De techniek van het omdenken*, Utrecht: A.W. Bruna Uitgevers 2008.
- Spanjersberg, M., A. van den Hoek, E. Veldhuijzen van Zanten en R. van Wingerden, *Systeemdenken in de praktijk. De kunst van het verbinden*, Utrecht: Stili Novi 2010.
- Watzlawick, P., J. Helmick Beavin en D.D. Jackson, *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*, Deventer: Van Loghum Slaterus 1970.



Over de auteur

Dr. Marijke Spanjersberg is zelfstandig gevestigd adviseur en opleider bij onder andere SIOO, The Lime Tree, De Baak en Intercoach op het terrein van samenwerkingsvraagstukken. Tevens is zij

toezichthouder bij enkele maatschappelijke ondernemingen.