

Juridische advies- vaardigheden



Noordhoff

Bert la Poutré

2^e editie

Juridische adviesvaardigheden

Bert la Poutré

Tweede editie
Noordhoff

Ontwerp omslag: G2K Brand Design Agency

Omslagillustratie: iStock

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen of via het contactformulier op www.mijnnoordhoff.nl.

De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie of uitgever ontleen.



0 / 25

© 2025 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, Nederland

Alle rechten voorbehouden. Tekst- en datamining niet toegestaan.

All rights reserved. Text and data mining not permitted.

ISBN(ebook) 978-90-01-04559-3

ISBN 978-90-01-04544-9

NUR 820

Woord vooraf

Juridische adviesvaardigheden is mede tot stand gekomen dankzij inspiratie en informatie van veel collega's bij het Instituut voor Recht van de Hogeschool Utrecht. Enkele collega's wil ik in het bijzonder bedanken voor hun betrokkenheid bij de wording van dit boek. Caroline Oosterhof las het manuscript vanuit haar ervaring bij de opleiding SJD en gaf waardevolle adviezen. Joop Willemse becommentarieerde het concept van het hoofdstuk over communicatie. Ook Selina Kossen, Renske Schamhart, Saskia van Laar en Joost van Andel hebben met hun adviezen bijgedragen aan het uiteindelijke resultaat.

Inspiratie voor *Juridische adviesvaardigheden* ontstond zeker ook door de ervaring van Christiaan la Poutré in zijn werk als sociaal raadsman in Den Haag. Hij heeft mij daar op boeiende wijze deelgenoot van gemaakt.

De basis van dit boek is solide. Modeverschijnselen of de waan van de dag hebben geen invloed op de vaardigheden van de jurist om adviezen uit te brengen. De eerste druk kon sinds de verschijning in 2009 ongewijzigd blijven.

In deze tweede editie komt de oorspronkelijke inhoud grotendeels zonder veel aanpassingen terug. De veranderingen bestaan er met name uit dat het boek aan de eisen van de tijd is aangepast en beter geschikt is gemaakt voor gebruik in een digitale leeromgeving.

Bert la Poutré
Utrecht, najaar 2024

‘We moeten het hebben
van de kwaliteit van
ons advies.’

A. Bakker

woordvoerder IMF

Voor Stieneke, Lizelot, Sarah, Chris, Rik, Suzanne en Jon,
mijn trouwe en toegewijde adviseurs

Inhoud

Inleiding 7

1 Communicatief vaardig 9

- 1.1 Basismodel communicatie 11
- 1.2 Uitgangspunten van communicatie 11
- 1.3 Doelen van communicatie 24
- 1.4 Gespreksvaardigheden 28
 - Samenvatting 36
 - Opdrachten 37

2 De intake 39

- 2.1 De intake als bron van informatie 41
- 2.2 Openingsfase: kennismaking 42
- 2.3 Exploratiefase: informatie en werkrelatie 44
- 2.4 Afrondingsfase: afspraken maken 56
- 2.5 Vorm van de intake 58
 - Samenvatting 64
 - Opdracht 65

3 Het advies 67

- 3.1 De intake als basis 69
- 3.2 Model van adviseren 69
- 3.3 Een goed advies 77
- 3.4 Het adviesgesprek 79
- 3.5 Een derde inschakelen en verwijzen 82
 - Samenvatting 86
 - Opdracht 87

4 De adviseur 89

- 4.1 De persoon van de adviseur 91
- 4.2 Stijlen van adviseren 93
- 4.3 Stijlen van beïnvloeding 98
 - Samenvatting 101
 - Opdrachten 102

5	Hobbels	105
5.1	Slecht nieuws	107
5.2	Belemmeringen bij de cliënt	112
5.3	Belemmeringen bij de adviseur	120
	Samenvatting	128
	Opdrachten	129
6	Vormen van adviseren	131
6.1	Vorm van adviseren	133
6.2	Opbouw van het schriftelijk advies	139
6.3	Opbouw van de presentatie	142
	Samenvatting	146
	Opdrachten	147
	Literatuuroverzicht	148
	Bijlage: Stappenplan intake	149
	Register	151

Inleiding

Adviseren is een van de kernactiviteiten van juristen. Cliënten mogen een degelijk juridisch advies verwachten. De jurist die de kunst van het adviseren beheerst, is een meester in het contact met cliënten. Naast kennis van het recht zijn communicatieve vaardigheden daarbij onontbeerlijk.

In de juridische beroepspraktijk is de adviseur de expert voor wat betreft de inhoud van het advies. De beslissing over wat te doen nadat het advies is gegeven, wordt echter bij voorkeur aan de cliënt gelaten. Dit vraagt van de juridisch adviseur het vermogen om te schakelen tussen verschillende rollen.

In *Juridische adviesvaardigheden* komen deze aspecten van adviseren aan bod. De afwisseling met casuïstiek, schema's, voorbeelden en vragen maakt dit boek geschikt voor gebruik in het onderwijs. Ervaren juridisch adviseurs kunnen het boek gebruiken om hun adviesvaardigheden zo nodig verder te verfijnen.

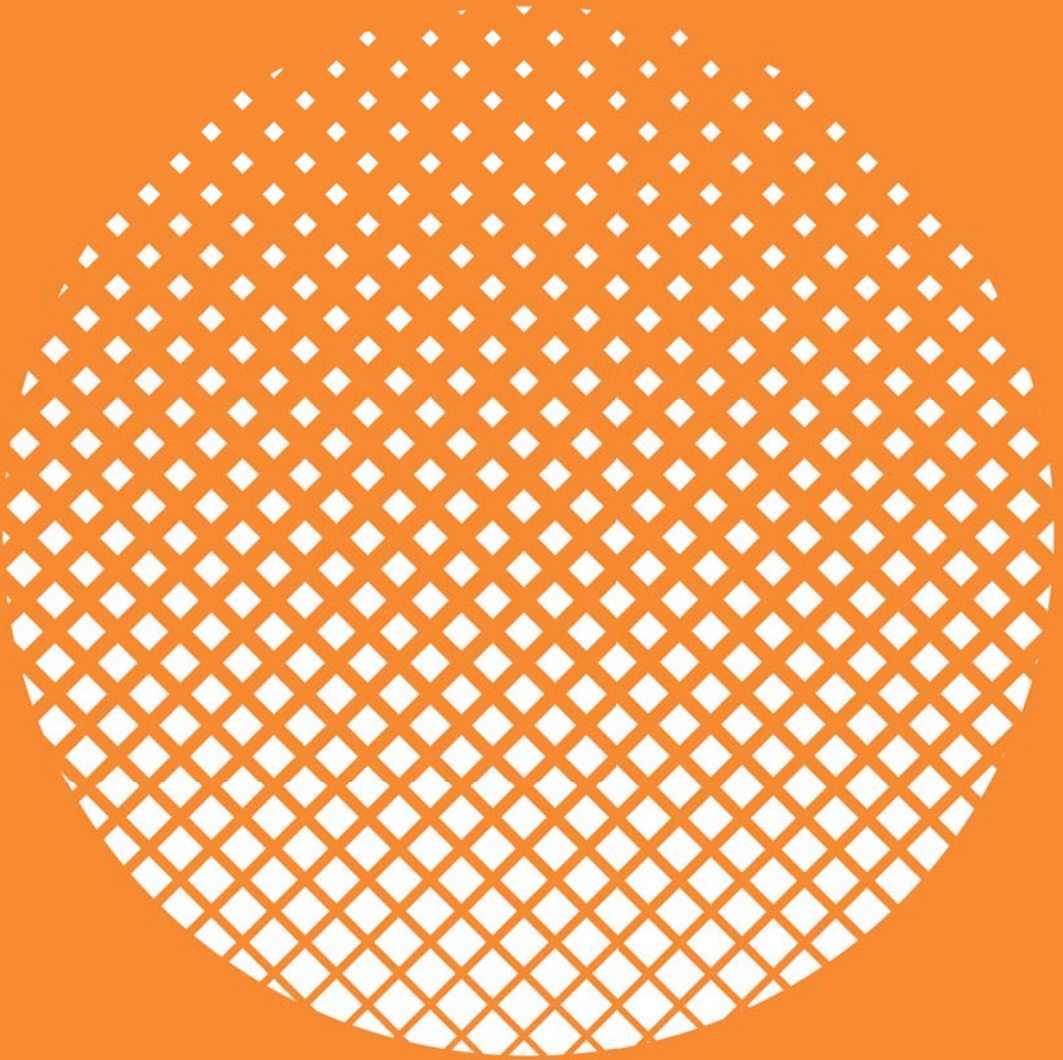
Het accent ligt op het mondelinge advies, maar ook wordt aandacht besteed aan andere vormen van adviseren. Naast mondelinge adviezen komen de schriftelijke varianten en de presentatie van het advies aan de orde.

Elk hoofdstuk begint met een openingscasus. Daarna volgt in het hoofdstuk nog regelmatig een casus die samenhang heeft met de theorie en een vervolg is op de openingscasus.

De hoofdstukken lenen zich ervoor om in de gegeven volgorde en in onderlinge samenhang te worden bestudeerd, maar kunnen ook als zelfstandige modules worden toegepast. Het is aan de gebruikers van *Juridische adviesvaardigheden* de meest passende vorm van bestuderen en leren te kiezen.

Studiemeister is het digitale leerplatform van Noordhoff.

Op studiemeister.noordhoff.nl vind je extra opdrachten en de antwoorden op de oefenvragen.



Communicatief vaardig

Wat gebeurt er als de juridisch adviseur en de cliënt in gesprek zijn? Gaat het dan uitsluitend om de inhoud van wat er besproken wordt of spelen andere aspecten van communicatie een rol? Als juridisch adviseur beheers je de kunst van het communiceren. Je staat voor de opgave een soms ingewikkelde boodschap over te brengen op iemand die doorgaans weinig tot geen kennis heeft van het recht. Je centrale vraag is dan ook: 'Hoe vertel ik het mijn cliënt?'

In het basismodel communicatie komen de belangrijkste elementen aan de orde die in het contact tussen adviseur en cliënt een rol spelen.

Sluit het advies aan? Begrijpt de cliënt waar je het over hebt? Vermijd je vaktermen bij cliënten zonder juridische scholing? Weet je welke verwachtingen de cliënt heeft en houd je daar rekening mee? Maar ook: ben je bekend met de uitgangspunten van communicatie? Hoe zit het met je vaardigheden op het gebied van gespreksvoering? Kun je goed luisteren, samenvatten en vragen stellen?

1

- | | | |
|-----|---------------------------------|----|
| 1.1 | Basismodel communicatie | 11 |
| 1.2 | Uitgangspunten van communicatie | 11 |
| 1.3 | Doelen van communicatie | 24 |
| 1.4 | Gespreksvaardigheden | 28 |

OPENINGSCASUS | Boos en verbitterd

Ongeveer twee maanden geleden vond er in de binnenstad een verkeersongeluk plaats waarbij de veertigjarige mevrouw Ten Wolde werd aangereden door een bromfietser. Zij kwam ongelukkig ten val en belande in het ziekenhuis met botbreuken en inwendig letsel. Na een paar weken was zij voldoende hersteld om naar huis te mogen en een begin te maken met een revalidatieprogramma. Nu meldt zij zich bij de juridisch adviseur omdat zij zich geconfronteerd ziet met een reeks van financiële en juridische vragen waar zij geen antwoord op heeft.

Door het ongeluk kan zij haar werk als verkoopster niet meer doen. Haar arts heeft

haar aangeraden te verhuizen naar een benedenwoning. De woning moet worden aangepast om te zorgen dat zij haar rug niet onnodig belast. Omdat zij geen eigen vermogen heeft, is zij voor alle kosten aangewezen op andere bronnen.

Mevrouw Ten Wolde kent de identiteit van de bromfietser, maar heeft niets meer van hem vernomen. Hij bleek uit geloofsovertuiging niet verzekerd te zijn.

Na een aantal andere tegenvallers in haar leven, is dit een klap die zij maar moeilijk kan verwerken. Zij is boos en verbitterd en laat dat voortdurend blijken bij iedereen die haar niet onvoorwaardelijk lijkt te steunen.

1.1 Basismodel communicatie

Basismodel van communicatie

Communicatie omvat alle boodschappen die tussen mensen worden overgebracht. Om te kunnen communiceren zijn ten minste twee partijen nodig, de zender en de ontvanger. De zender is degene die een boodschap overbrengt en de ontvanger degene voor wie die boodschap bestemd is. Dat is het basismodel van communicatie, schematisch weergegeven in figuur 1.1.

Figuur 1.1

Basismodel communicatie



Zender

De zender is degene die een boodschap uit laat gaan die is bedoeld voor de andere partij, de ontvanger, die de boodschap binnen laat komen. In alle eenvoud is dit wat plaatsvindt wanneer een juridisch advies wordt uitgebracht. De jurist geeft een boodschap, het advies, en de ontvanger pakt die boodschap op.

Ontvanger

Gestoorde communicatie

Bekijken we dit basismodel van communicatie nader en gaan we na hoe dit in de praktijk kan uitpakken, dan blijken zich de nodige complicaties voor te kunnen doen. Aan de kant van de zender kan de communicatie gestoord worden als de adviseur bijvoorbeeld een boodschap afgeeft die niet duidelijk is, niet is gericht op wat de cliënt wil weten, te oppervlakkig is of juist te veel ingaat op details. Bij de ontvanger treden bijvoorbeeld storingen op wanneer de cliënt alleen iets wil weten, terwijl de boodschap is gericht op wat de cliënt zou moeten doen en laten. Ook wanneer cliënten sterke emoties ervaren, wil het vermogen te luisteren naar wat de adviseur te melden heeft nogal eens te wensen overlaten.

Om duidelijk te maken hoe de adviseur ervoor kan zorgen dat de communicatie met cliënten goed verloopt, komen nu eerst de uitgangspunten van communicatie aan bod. Daarna volgt uitleg over de kern van communicatie, waarin de afstemming tussen adviseur en cliënt wordt toegelicht en uitgewerkt.

1.2 Uitgangspunten van communicatie

De adviseur die de communicatie met cliënten goed wil laten verlopen, is bekend met de uitgangspunten van communicatie. Met die kennis is de adviseur in staat ervoor te zorgen dat de ontvanger de boodschap begrijpt en er mee verder kan. Maar er is nog een reden die maakt dat kennis van communicatie voor de adviseur van belang is. Wanneer zich in de communicatie met de cliënt storingen voordoen, stelt kennis op dit gebied de adviseur in staat die storingen te herkennen, de oorzaken op te sporen en ervoor te zorgen dat het gesprek weer ongestoord kan worden vervolgd.

De belangrijkste uitgangspunten bij communicatie tussen adviseurs en cliënten vinden hun oorsprong in de systeemtheorie zoals die is ontwikkeld door onder meer Watzlawick (1974) en later op inzichtelijke wijze is toegevoegd door Willemse (2015).

Deze uitgangspunten zijn:

- 1 Het is onmogelijk om niet te communiceren.
- 2 Communicatie bevat altijd een inhouds- en een betrekkingaspect.
- 3 Het karakter van de betrekkingen is afhankelijk van de interpretatie.
- 4 Mensen communiceren zowel analoog als digitaal.
- 5 Elke communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair.

De verschillende uitgangspunten komen nu nader aan bod in de context van communicatie tussen de adviseur en cliënten.

1.2.1 Het is onmogelijk om niet te communiceren

Wie zich een beeld vormt van een adviseur die een afspraak heeft met een cliënt, komt al snel uit op een ruimte met twee personen die zitten en praten. Doorgaans is de adviseur aan het woord en bestaat het gedrag van de cliënt overwegend uit luisteren, af en toe afgewisseld met een vraag. Wat de inhoud van de boodschap ook is, wie dit beeld voor ogen heeft, weet: hier wordt gesproken en geluisterd; er wordt een boodschap overgebracht en vermoedelijk ook ontvangen. Alles duidt erop dat hier sprake is van communicatie in goed contact tussen de beide gesprekspartners.

Communicatie

Hoe anders zou het zijn wanneer de toeschouwer een adviseur ontwaart die ruggelings naar de cliënt gezeten een blik uit het raam werpt, met aan de andere kant van het vertrek een cliënt die een boek opengeslagen houdt en onderwijl per telefoon met een derde van gedachten wisselt. Dat hier sprake zal zijn van een boodschap die met een overvloed aan storingen van zender naar ontvanger gaat, moge duidelijk zijn. Het zou echter een vergissing zijn hier te stellen dat er geen sprake is van communicatie. Ook wanneer de adviseur een houding heeft aangenomen die minachting of desinteresse uitstraalt, vindt er communicatie plaats.

Zo overdreven als in dit voorbeeld zal het er in de juridische beroepspraktijk niet aan toegaan, maar het is zonder meer van belang dat de adviseur zich goed realiseert dat er in contact met cliënten altijd sprake is van communicatie. En omdat dit een niet te negeren feit is, kan de adviseur er maar het beste voor zorgen dat de communicatie met cliënten dusdanig verloopt dat beiden zich erin kunnen vinden. De adviseur kan dit bevorderen door zich goed te realiseren welke boodschappen hij zelf uitzendt – afgezien van de inhoud van het advies – en door na te gaan wat de communicatieve boodschappen zijn die de cliënt uitzendt.

CASUS | Duidelijke communicatie

De juridisch adviseur heeft zich op het gesprek met mevrouw Ten Wolde voorbereid op basis van haar korte telefonische toelichting en door enkele belangrijke stukken te lezen die zij heeft opgestuurd. Nadat zij zich hebben voorgesteld, zegt de adviseur dat hij nu vooral goed zal luisteren naar wat mevrouw Ten Wolde hem te zeggen en te vragen heeft. 'Op basis van die informatie,' vervolgt hij, 'zal ik uitleggen wat er mogelijk is in uw situatie. Als ik een goed beeld heb van waar het hier allemaal om draait, zal ik

u duidelijk maken hoe en op welke termijn u mijn advies kunt verwachten'. De adviseur pauzeert een moment om mevrouw Ten Wolde de gelegenheid te geven te reageren. Wanneer zij een andere opvatting heeft over de rol van de adviseur kan zij dat op dit moment laten weten.

In deze situatie ontstaat vroegtijdig duidelijkheid over de vraag of de communicatie goed is afgestemd: de adviseur vraagt en luistert, mevrouw Ten Wolde doet mededelingen.

Het uitgangspunt dat het onmogelijk is om niet te communiceren, betekent dat de adviseur ervan uit kan gaan dat elk signaal dat cliënten uitzenden, een bericht inhoudt dat beter maar serieus genomen kan worden. Uit signalen die cliënten uitzenden, valt vaak af te leiden of er nog sprake is van communicatie die aansluit. Zo zal de cliënt die zijn horloge zit te bestuderen weinig aandacht hebben voor de inhoud van het advies. De cliënt die een WhatsApp-bericht hoort binnenkomen, zal vermoedelijk met zijn gedachten bij dat bericht zijn in plaats van bij de goed geformuleerde raadgevingen van de adviseur.

VOORBEELD | Massacommunicatie

Een sprekend voorbeeld van communicatie speelde zich ooit af tijdens een grootschalige demonstratie tegen de voorgenomen plaatsing van kruisraketten in Nederland. De demonstranten hadden zich aan het eind van hun mars door de hoofdstad verzameld om toegesproken te worden. Een van de sprekers was de minister-president, een verklaard voorstander van de plaatsing waar velen zich tegen verzetten. Op het moment dat hij het woord nam, klonk er niet, zoals wel vaker bij zulke gelegenheden, gefluit en boegeroep, maar draaiden de demonstranten zich massaal om en keerden hun rug naar de spreker. Een niet mis te verstane communicatieve boodschap, al kwam er geen woord aan te pas.

1.2.2 Communicatie bevat altijd een inhouds- en een betrekkingaspect

Het is cliënten van de juridisch adviseur om te beginnen te doen om de inhoud van het advies. De cliënt wil weten wat de kansen zijn van een gang naar de rechter, welke mogelijkheden er zijn een overeenkomst te

Inhoudsaspect	ontbinden, welke rechten er gelden als het dreigende ontslag doorgaat. De juridisch adviseur heeft het uitgezocht en vertelt hoe het zit. Dat is het inhoudsaspect van communicatie. Iedere jurist, op academisch niveau of hbo-niveau, is toegerust om op basis van kennis van de materie een deugdelijk inhoudelijk advies te geven. Deze juridische bagage is tijdens de opleiding verworven en al werkend in de praktijk aangevuld en verder verfijnd en ontwikkeld.
Betrekkingsaspect	Naast inhoud is er het betrekkingaspect. Gaat het bij de inhoud van het advies om de vraag 'Wat vertel ik mijn cliënt?', bij het betrekkingaspect gaat het om de toon die de muziek maakt: 'Hoe vertel ik het mijn cliënt?' Hier zijn gespreksvaardigheden in het geding:
Gespreksvaardigheden	• Kan de adviseur de boodschap op een overtuigende manier brengen? • Kan de adviseur goed luisteren? • Kan de adviseur duidelijk krijgen wat de cliënt precies wil? • Reageert de adviseur adequaat op vragen en andere signalen van de cliënt? • Is de adviseur in staat zich zo op te stellen dat de cliënt de adviseur vertrouwt?
Context	De beide aspecten van communicatie staan in een hiërarchische verhouding ten opzichte van elkaar. Het betrekkingaspect is bepalend voor het inhoudsaspect. Anders geformuleerd: het betrekkingaspect van communicatie valt te beschouwen als de context waarin de boodschap wordt gebracht. Is die context duidelijk en passend bij de inhoud, dan zal de boodschap gemakkelijker worden begrepen en geaccepteerd dan wanneer het betrekkingaspect wordt verwaarloosd. Geeft de adviseur een nuttig advies op een ongeïnteresseerde manier, dan zal de cliënt er weinig waardering voor hebben.

CASUS Duidelijke signalen

Tijdens het eerste gesprek is het de taak van de adviseur zo veel mogelijk informatie te verzamelen. Hij wil weten hoe het zit met de inhoud. De inhoudelijke communicatie is hier de hardop door de adviseur uitgesproken boodschap dat hij informatie wil verzamelen.

Dat hij goed geïnformeerd wil worden maakt hij niet alleen duidelijk door dit hardop te zeggen. Mevrouw Ten Wolde ziet dat hij luistert naar haar zorgen, dat hij haar regelmatig aankijkt als zij iets vertelt en dat hij af

en toe knikt als teken van aanmoediging om door te gaan; zij ziet hem een enkele aantekening maken, zich soms enigszins naar haar toe buigen als zij iets toelicht en knikken als zij haar verhaal heeft gedaan. Deze gedragingen vormen het betrekkingsniveau van de communicatie. In dit gesprek zijn inhoud en betrekking goed op elkaar afgestemd en dat heeft tot gevolg dat mevrouw Ten Wolde geneigd is deze adviseur haar vertrouwen te geven.

Betrekkings-
aspect van
communicatie

In de casus zien we dat het betrekkingaspect van communicatie in belangrijke mate bepalend is voor de vraag of cliënten het advies al dan niet zullen accepteren. Wordt een inhoudelijk goed gefundeerd advies op een nonchalante manier, haast achteloos gepresenteerd, dan zal de cliënt er minder waarde aan toekennen dan wanneer de adviseur door woordkeuze, toon en houding uitstraalt dat dit de beste oplossing is voor het geschetste probleem. Andersom werkt het overigens ook. De adviseur die veel gezag uitstraalt zal door cliënten eerder als deskundig worden gezien dan de collega die een meer timide indruk maakt, ook al geven beiden inhoudelijk hetzelfde advies.

Dit is overigens geen pleidooi om dan maar altijd als adviseur zekerheid en zelfvertrouwen uit te stralen. Een advies dat erop neer komt dat de toekomst ongewis is, wordt er niet beter van wanneer de adviseur het met groot optimisme en zonder enig spoor van twijfel brengt. Wat telt is dat inhoud en betrekking in evenwicht zijn.

VOORBEELD | **Verwarring**

Een sociaaljuridische dienstverlener ergert zich aan de stroperigheid van de instantie waar hij telefonisch informatie probeert te krijgen. Uiteindelijk krijgt hij te horen dat de zaak er voor zijn cliënt gunstig voor staat. Hij roept de cliënt binnen om het goede nieuws over te brengen, maar is inmiddels zo getergd door de lange wachttijden en het vele doorverbinden dat hij de boodschap met een gezicht als een oorwurm brengt.

De cliënt vertrekt enigszins in verwarring en probeert op weg naar huis twee tegenstrijdige boodschappen met elkaar te verbinden: het goede nieuws (de inhoud) en de zure, wat verongelijkte toon waarop het bericht werd gepresenteerd (de betrekking).

Het betrekkingaspect biedt een kader voor de inhoud van het advies en geeft er kleur aan. Daarnaast wordt door het betrekkingaspect duidelijk in welke relatie adviseur en cliënt tot elkaar staan. Wanneer de communicatie tussen adviseur en cliënt voorspoedig verloopt, is er weinig aanleiding het betrekkingaspect nader onder de loep te nemen. De adviseur brengt de boodschap over op een manier die aansluit bij de vragen en wensen van de cliënt en beiden zijn tevreden met het gesprek.

Verloopt het gesprek niet tot tevredenheid van (een van) beide gesprekspartners, dan is het zinnig na te gaan wat er op het niveau van de betrekking valt waar te nemen. De adviseur die meteen ter zake komt, kan de plank misslaan als de cliënt eerst nog even kwijt wil hoe de hele kwestie hem al weken bezighoudt. Wil de cliënt graag in detail horen wat hij nu moet doen en laten, maar probeert de adviseur vooral vragenderwijs duidelijk te krijgen wat de cliënt zelf zou wensen, ook dan is er een probleem rond het betrekkingaspect van de communicatie.

Advies
accepteren

Het belang van goede betrekkingen tussen adviseurs en cliënten in het juridische beroepenveld is groot. Juristen die zich uitsluitend toeleggen op de inhoud van hun advies zal het wellicht bij toeval lukken die adviezen geaccepteerd en uitgevoerd te krijgen. Wie stelselmatig wil bewerkstelligen dat inhoudelijk stevige adviezen ook daadwerkelijk opgevolgd en uitgevoerd worden, zal bekend moeten zijn met het betrekkingaspect van communicatie omdat daardoor het contact met cliënten sterk beïnvloed wordt. Door rekening te houden met het betrekkingaspect kan het advies zo ingekleed worden dat de cliënt zich gezien en begrepen voelt en van daaruit bereid is het advies te accepteren.

Aandacht voor het betrekkingaspect krijgt in de adviespraktijk in twee richtingen gestalte. Als eerste zal de adviseur bij de voorbereiding van het advies nagaan welke relatie tot de cliënt passend is. Stelt de adviseur zich op als de expert die uitlegt hoe het zit en wat er precies moet gebeuren? Of neemt de adviseur meer de rol van luisteraar op zich in een poging zo vragenderwijs helder te krijgen wat het probleem precies is, wat deze cliënt er mee wil en wat mogelijke verdere stappen zijn? Door tegelijkertijd aandacht te besteden aan de betrekking en de inhoud, kan de adviseur zorgen voor een stevige inbedding van het advies en neemt de kans toe dat de cliënt dit accepteert en uitvoert.

CASUS | Verwachtingen

Voorafgaand aan het gesprek heeft de adviseur zich al enigszins in de kwestie kunnen verdiepen. De adviseur vindt het passend om in het eerste gesprek vooral vragen te stellen; op die manier kan hij zo veel mogelijk informatie vergaren. Mevrouw Ten

Wolde zit nogal met de hele affaire in haar maag en wil liefst zo snel mogelijk weten waar zij aan toe is. Ook zij gaat het gesprek in met het doel zo veel mogelijk vragen te stellen om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen.

Verschil in
verwachtingen

In de casus is sprake van verschil in verwachtingen. Beide gesprekspartners gaan uit van 'ik vraag en de ander antwoordt'. Vasthouden aan de eigen interpretatie kan ertoe leiden dat het gesprek verloopt van vraag naar vraag naar vraag, enzovoort.

VOORBEELD | Vragen zonder antwoorden

Cliënt: 'Ik wil graag van u horen waar ik aan toe ben.'
Adviseur: 'Laten we eerst verkennen wat naar uw eigen oordeel de mogelijkheden zijn.'
Cliënt: 'Wat kan ik doen om een boete te vermijden?'
Adviseur: 'Wat had u zelf in gedachten?'

Beide partijen hebben als interpretatie van een adviesgesprek: ik stel vragen en de ander (de adviseur, respectievelijk de cliënt) reageert daarop. Als een patroon van vraag naar vraag niet wordt onderkend en doorbroken, is het einde van het gesprek en van de adviesrelatie nabij.

Stilstaan bij het betrekkingaspect is van belang als je je realiseert dat de communicatie met de cliënt niet naar tevredenheid verloopt. Je hebt tot in alle details uitgezocht hoe het zit en wat er moet gebeuren, maar de cliënt lijkt nauwelijks geïnteresseerd. Je bent nog maar net begonnen met uitleggen en de cliënt onderbreekt je met een vraag of opmerking die ogenschijnlijk niets met het geschetste probleem te maken heeft. In dergelijke situaties is het nuttig dat je nagaat wat zich bij de cliënt of in de relatie met de cliënt afspeelt. Kennelijk bestaat er verschil in de verwachtingen over en weer. Is het jou duidelijk wat er aan schort, dan kan het gesprek wellicht in aangepaste vorm weer worden voortgezet. Is niet meteen duidelijk wat er misgaat, dan kun je beter stoppen met doorgaan op de inhoud en het betrekkingaspect aan de orde stellen. 'Ik ging ervan uit dat ik de verdere procedure zou toelichten, maar kennelijk wilt u nog iets toevoegen aan ons vorige gesprek' kan zo'n interventie zijn.

CASUS | Eerst spuien, dan luisteren

Bij de start van het gesprek heeft de adviseur gezegd eerst graag duidelijk te krijgen welke vragen mevrouw Ten Wolde heeft om daar dan op in te kunnen gaan. Mevrouw Ten Wolde leek het daar stilzwijgend mee eens te zijn: zij deed geen ander voorstel en heeft, kennelijk instemmend, geknikt. Op de vraag van de adviseur 'Wat wilt u allemaal weten?', begint zij over haar ervaringen als verkeersslachtoffer, waarbij de recente gebeurtenis de nodige emoties oproept. Dat lijkt het sein om ook omstandig te vertellen over wat haar de laatste jaren allemaal

dwars heeft gezeten. De verhalen en de verontwaardiging buitelen over elkaar en van een opsomming van vragen, zoals de bedoeling was, is geen sprake.

De adviseur gebruikt een luwte in de spraakwaterval om in te grijpen. 'Mijn voorstel om vragen te verzamelen kwam wellicht te vroeg. Misschien moet u eerst de gelegenheid hebben duidelijk te maken wat u allemaal dwars zit. Daarna kunnen we dan zoeken naar vragen die beantwoord moeten worden.'

Door wanneer dat nodig is expliciet in te gaan op het betrekkingaspect, geef je aan belang te hechten aan goede, storingsvrije communicatie met je cliënt. Het vermogen dergelijke situaties te herkennen en er adequaat op te reageren, behoort tot de bagage van iedere juridisch adviseur.

Oefenvraag 1.1

In het tweede gesprek steekt de adviseur meteen van wal met een paar concrete voorstellen over financiering van de verhuizing en de aanpassing van de woning. Ook over de mogelijkheid van een vergoeding voor immateriële schade heeft hij goed nieuws. De adviseur is er zelf tevreden mee dat hij positieve berichten kan brengen. Enigszins opgetogen kijkt hij mevrouw Ten Wolde aan. Maar aan de andere kant van de tafel blijft het stil. Mevrouw Ten Wolde kijkt naar de grond. Geen woord over de positieve ontwikkeling komt over haar lippen. Ze zwijgt en maakt een wat teleurgestelde indruk.

Wat kan hier aan de hand zijn?

Oefenvraag 1.2

Uit de non-verbale signalen die mevrouw Ten Wolde uitzendt, valt op te maken dat zij niet echt luistert naar wat de adviseur probeert duidelijk te maken. Hoe kun je als adviseur reageren als dit je opvalt?

1.2.3 Het karakter van de betrekkingen is afhankelijk van de interpretatie

Structuur in
communicatie

Mensen hebben behoefte aan structuur in communicatie. Die structuur bestaat eruit dat de communicatie met de ander wordt begrepen in termen van oorzaak en gevolg of van actie en reactie. De functie van deze structuur, of interpretatie, is dat er duidelijkheid ontstaat over de volgorde waarin communicatie plaatsvindt. Op de actie (een vraag stellen bijvoorbeeld) volgt een reactie (antwoord geven), die leidt tot een volgende actie (vraag) en daarop volgt eenzelfde type reactie (antwoord).

Zolang beide gesprekspartners dezelfde structuur hanteren – hun communicatie op gelijke wijze interpreteren – verloopt het gesprek doorgaans zonder haperingen. Anders wordt het wanneer beiden verschillende structuren hanteren. Op de actie (een vraag stellen) volgt dan geen reactie (antwoord geven), maar een andere actie (een tegenvraag stellen, bijvoorbeeld). In dit schema hanteren de gesprekspartners geen logische, eenduidige structuur. Het gesprek verloopt niet soepel; misverstanden en irritatie liggen op de loer. Dat is nog niet zo erg als een van beiden zich realiseert dat dit gebeurt. Deze gesprekspartner kan dan besluiten de eigen interpretatie aan te passen aan die van de ander of het verschil in interpretatie te benoemen in een poging het in onderling overleg op te lossen. Als de storing opgespoord is en benoemd wordt, lukt het meestal wel de communicatie weer op gang te brengen en op basis van een gedeelde interpretatie voort te zetten.

VOORBEELD | Aanpassen

Adviseur: 'Uw vraag is me duidelijk. Ik zal eerst uitleggen wat de juridische kanten aan het probleem zijn.'

Cliënt: 'Ik wil wel graag snel weten waar ik aan toe ben.'

Adviseur: 'Als dat voor u belangrijk is zal ik eerst mijn conclusie geven. Dan kunnen we daarna zien of het nodig is daar nog de nodige achtergrondinformatie aan toe te voegen.'

Mis-
communicatie

Minder gemakkelijk wordt het als verschillen in interpretatie niet worden herkend. In de praktijk is dat nogal eens het geval. Een individuele interpretatie of persoonlijke structuur in communicatie is meestal zo vanzelfsprekend voor de afzender, dat deze zich er weinig van bewust is dat het ook anders kan en dat de ontvanger er wel eens een geheel andere structuur op na kan houden, terwijl die ander de eigen structuur met dezelfde vanzelfsprekendheid hanteert als zijn tegenpool. Wordt dit niet herkend en houden partijen vast aan de eigen interpretatie, dan is er snel sprake van miscommunicatie en ligt de weg naar conflicten open.

CASUS | Afspraken over het gesprek

Nadat over en weer vragen zijn gesteld zonder dat er een begin wordt gemaakt met de beantwoording, doorbreekt de adviseur het patroon door niet weer een vraag op te werpen, maar te zeggen dat hij graag duidelijk wil krijgen wat mevrouw Ten Wolde en hij van dit gesprek verwachten. Daarmee biedt de adviseur zowel haar als zichzelf de mogelijkheid te melden wat ieder van het gesprek verwacht en hoe zij het gesprek denken te

voeren. Wanneer blijkt dat beiden informatie willen vergaren door middel van vragen aan de ander, kan de adviseur een voorstel doen over het vervolg van het gesprek, bijvoorbeeld door te zeggen: 'Ik stel voor dat we dit gesprek vooral gebruiken om er eerst voor te zorgen dat ik goed geïnformeerd word over de gebeurtenissen en dat we vervolgens al uw vragen aan de orde laten komen.'

1.2.4 Mensen communiceren zowel analoog als digitaal

Digitale
communicatie

Analoog
communicatie

Communicatie tussen mensen bestaat goed beschouwd uit twee vormen: analoog en digitaal. Wat wordt aangeduid met digitale communicatie bestaat uit de inhoud van gesproken tekst. Dit wordt doorgaans benoemd als verbale communicatie. Alles wat we zeggen, voor zover het gaat om de inhoud, valt onder de paraplu van de digitale communicatie. Analoog is het overige gebied: alle communicatie anders dan de inhoud van gesproken tekst. Dit is ook bekend als non-verbale communicatie.

De jurist die een advies uitbrengt zal zich doorgaans concentreren op de digitale vorm van communiceren: de inhoud van de boodschap. Daar was het de cliënt vooral om begonnen. De nadruk leggen op het digitale is terecht, maar neemt niet weg dat de adviseur zich terdege bewust moet zijn van wat hij verder uitstraalt; welke analoge communicatie vindt plaats? Het is goed daarbij in het oog te houden dat er altijd sprake is van analoge communicatie. Het is onmogelijk geen non-verbale signalen uit te zenden. Analoge communicatie valt maar zeer ten dele te beïnvloeden. Wie met veel enthousiasme een advies uitbrengt, zal dat uitstralen, evenals degene die geplaagd wordt door een stevige mate van onzekerheid. Begin je je te ergeren aan de cliënt, dan zal dat doorgaans blijken uit non-verbale signalen, ook al ben je daar niet op uit en zou je wensen dat je gevoelens verborgen konden blijven.

Analoge communicatie is slechts in beperkte mate te sturen. Je doet er overigens goed aan daar dan ook geen buitensporige moeite voor te doen. Het mag misschien vanzelfsprekend lijken dat je probeert gevoelens van teleurstelling of ongeduld te verbergen, de gesprekspartner zal doorgaans merken dat de communicatie niet congruent verloopt. Uit kleine gebaren valt vaak veel af te leiden over de emotionele toestand van de adviseur, ook al is de cliënt zich niet eens bewust dat hij zulke signalen oppikt. Zijn je lichamelijke signalen in overeenstemming met de tekst, dan ben je het meest geloofwaardig.

Communicatie is congruent wanneer de analoge en digitale communicatie in balans zijn en er tegelijkertijd evenwicht bestaat tussen de inhoud en het betrektingsaspect. Is er sprake van incongruente communicatie, dan zal dat invloed hebben op het gesprek, ook als de gesprekspartners niet in staat zijn precies te benoemen wat er niet goed gaat.

Incongruente
communicatie

Voor cliënten geldt natuurlijk eveneens dat zij doorgaans via analoge communicatie het meest precies uitdrukken hoe zij erbij zitten en wat hen beweegt. Een cliënt die meldt alle tijd en rust te hebben om naar het advies te luisteren en vervolgens voortdurend op zijn stoel schuifelt en op zijn telefoon kijkt, is vermoedelijk met andere dingen bezig dan aandachtig luisteren. Gedrag en tekst zijn niet congruent en dat valt op, zeker naarmate de verschillen tussen de analoge en digitale communicatie toenemen.

Waar het hier in de gesprekken met cliënten vooral om gaat, is dat de adviseur alert is op storingen in het contact die niet meteen opvallen, maar zich veelal aandienen in de vorm van een vaag gevoel van onrust of ongemak. Dergelijke signalen, hoe onbeduidend ze ook mogen lijken, zijn het waard serieus genomen te worden, nog los van de vraag of zulke signalen altijd direct van invloed moeten zijn in het gesprek.

VOORBEELD | Storingen benoemen

Midden in een exposé waarin het probleem helder wordt geanalyseerd, bekruipt de adviseur het gevoel dat de cliënt de aandacht er niet helemaal meer bij heeft. Op uitleg over het gunstige perspectief in de zaak komt slechts een lauwe reactie. De adviseur besluit niet verder te gaan met zijn uitleg en de cliënt te vragen of het tot dusverre duidelijk is.

Negeren

Wie het vermoeden heeft dat er sprake is van incongruente communicatie, kan besluiten dat te negeren, te parkeren tot een later moment of in actie te komen. Negeren of parkeren kan een adequate strategie zijn. Wanneer het zinnig is eerst alle inhoudelijke informatie te presenteren en pas dan verder op het onderwerp in te gaan, helpt het niet op iedere al dan niet vermeende storing in het contact in te gaan. Aan het slot van het betoog ga je toch altijd na of de cliënt begrepen heeft waar het om gaat en daarbij kunnen onduidelijkheden, zowel over de inhoud als over de betrekking, aan de orde komen.

Krijgen storingen in het gesprek een herhalend of hardnekkig karakter, dan kun je daar beter bij stilstaan dan verder te gaan alsof er niets aan de hand is. Het eigen betoog onderbreken en een vraag stellen is vaak een werkzame interventie: 'Is het u tot nu toe duidelijk?', bijvoorbeeld. De cliënt heeft dan de gelegenheid op de gestelde vraag in te gaan dan wel aan de orde te stellen wat hem bezighoudt, wanneer dat iets anders betreft.

Een meer directe manier van omgaan met storingen in het gesprek is deze zonder omwegen aan de orde stellen. 'Ik krijg de indruk dat u met uw gedachten elders bent, is dat zo?' Bij een dergelijke interventie kan de adviseur het overigens ook goed over zichzelf hebben. 'Misschien stort ik wel erg veel informatie over u uit. Wat vindt u?' Dit type interventie verdient doorgaans de voorkeur omdat je de storing in het gesprek dan primair als eigen verantwoordelijkheid neemt. De cliënt krijgt zo niet het gevoel betrapt te zijn op bijvoorbeeld onoplettendheid of onwetendheid.

Het belang van aandacht voor non-verbale uitingen is mede zo groot omdat deze vorm van communicatie moeilijk te beïnvloeden is. Analoge communicatie is veel sterker dan de inhoud van gesproken tekst en bestaat doorgaans zonder dat we ons er bewust van zijn. Boodschappen waarbij de inhoud in overeenstemming is met de analoge wijze waarop deze worden overgebracht, zijn sterker dan wanneer er sprake is van incongruentie. Wie probeert irritatie te verbergen met een ontspannen houding, een rustige blik en een kalme, onbewogen stem, zal daar doorgaans niet in slagen. De boodschap die dan overgebracht wordt is: ik erger me, maar probeer het niet te laten merken. Die boodschap overheerst de digitale communicatie; de tekst die wordt uitgesproken valt weg tegen de non-verbale uitingen en de adviseur loopt het risico ongeloofwaardig te worden.

Ongeloof-
waardig

Oefenvraag 1.3

Bedenk vijf non-verbale signalen die een gesprekspartner kan uitzenden als hij het gesprek te lang vindt duren.

1.2.5 Elke communicatie is ofwel complementair ofwel symmetrisch

Communicatie vindt altijd plaats in interactie tussen twee of meer personen, zoals de adviseur en de cliënt. Het betrekkningsniveau betreft de verhouding tussen deze gesprekspartners en een belangrijk element hiervan is de vraag hoe de interactie plaatsvindt.

Er valt onderscheid te maken tussen complementaire en symmetrische interactie. Daarbij gaat het erom wie bepaalt op welke manier en in welke verhouding de interactie gestalte krijgt: wie neemt de leiding en wie werkt mee; wie neemt het initiatief en wie volgt; wie komt in actie en wie reageert? Het gaat hier, anders geformuleerd, om de relatiedefinitie: hoe verhouden partijen zich tot elkaar en wie bepaalt de verhouding?

Relatiedefinitie

Complementaire relatiedefinitie

Er is sprake van een complementaire relatiedefinitie als de een in actie komt en de ander daar op een passende manier op reageert. De adviseur stelt een vraag en de cliënt geeft antwoord; de cliënt verduidelijkt het probleem en de adviseur formuleert een oplossing.

Symmetrische relatiedefinitie

Kenmerkend voor een symmetrische relatiedefinitie is dat de reactie niet passend is. De communicatie vindt weliswaar plaats op basis van een actie-reactiepatroon maar de gesprekspartner reageert niet zoals de ander zou wensen en verwachten. De een stelt een vraag, de ander reageert met een tegenvraag. De een formuleert een probleem, de ander voegt er een ander probleem aan toe. De een biedt een oplossing aan, de ander voegt daar een meer gedetailleerde uitwerking aan toe. De reactie is niet passend omdat het een spiegelbeeld is van de actie.

De relatiedefinitie tussen adviseur en cliënt is doorgaans voor een belangrijk deel complementair. Dat is het gevolg van de rollen waarin deze partijen tegenover elkaar staan. Als adviseur ben je degene die beschikt over gespecialiseerde kennis en de cliënt is de partij die aan die kennis behoefte heeft. In de communicatie tussen beiden zal dit blijken uit een ongestoord verloop van de interactie in de vorm van initiatief nemen en volgen, vragen en antwoorden, in actie komen en reageren.

CASUS | Duidelijke communicatie

Nu de informatie volledig beschikbaar is, concludeert de adviseur dat mevrouw Ten Wolde in deze situatie naar zijn mening zeker recht heeft op vergoeding van alle gemaakte en nog te maken kosten die het gevolg zijn van het ongeval. Hij vertelt dit en

onderbouwt zijn opvatting met voorbeelden uit andere situaties. Mevrouw Ten Wolde luistert, knikt en stelt af en toe een vraag ter verduidelijking. Hier is sprake van complementaire communicatie.

Deze complementaire interactie hoeft overigens niet het gehele contact tussen adviseur en cliënt te kenmerken, maar is zeker aan de orde wanneer de adviseur de eigen deskundigheid inbrengt en zich als expert op het eigen vakgebied opstelt. Is het advies eenmaal gegeven en is het de cliënt duidelijk, dan kan de relatiedefinitie zich heel goed wijzigen in een symmetrische verhouding, waarbij beide partijen gelijkelijk op zoek gaan naar een passende procedure of andere oplossing. Het verschil in juridische en procedurele kennis is dan immers in voldoende mate beslecht en beslissingen over wat er verder moet gebeuren kunnen goed tot stand komen wanneer beiden elkaars meningen en mogelijkheden aanvullen.

CASUS | Duidelijke afstemming

Mevrouw Ten Wolde is bekend met haar mogelijkheden in de kwestie. Het wordt tijd na te gaan welke stappen nu gezet kunnen worden. De adviseur schetst enkele mogelijkheden en vraagt telkens of mevrouw Ten Wolde enkele voor- en nadelen van iedere

mogelijkheid kan noemen. Door dit hardop denkend te verkennen, zijn de adviseur en mevrouw Ten Wolde in staat gezamenlijk te zoeken naar oplossingen die de beste mogelijkheden bieden. De communicatie is nu symmetrisch.

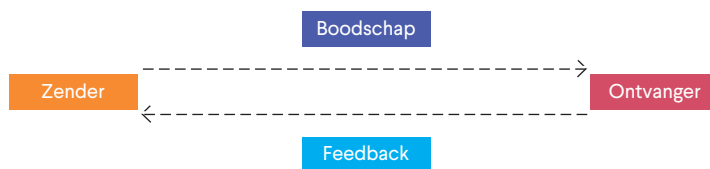
Omdat de relatiedefinitie door de rolverdeling in hoge mate een gegeven is, is het zaak dat je er voortdurend op bedacht bent om je rol van expert te beperken tot het gebied van je eigen expertise: je inhoudelijke en je procedurele juridische kennis. In alle andere opzichten gedraag je je als een gelijkwaardige gesprekspartner. Dat komt onder meer tot uiting in een lichaamshouding die gelijkwaardigheid uitstraalt, in het vermijden van vaktaal en door te zorgen dat de cliënt zich niet afhankelijk of gekleineerd gaat voelen.

Passen we nu de uitgangspunten van communicatie toe op het basismodel communicatie (zender, ontvanger, boodschap), dan wordt duidelijk dat communicatie geen eenrichtingsverkeer is. De boodschap die van zender

naar ontvanger gaat, wordt altijd gevolgd en afgewisseld door een boodschap van ontvanger naar zender. Deze terugkoppeling of feedback kan zowel in analoge (gesproken) als digitale (non-verbale) taal gegoten worden. Uit de feedback kan de zender afleiden of de verzonden boodschap is aangekomen en of deze beantwoordt aan het doel van de zender en de verwachtingen van de ontvanger.

De kern van communicatie komt er, met deze aanvulling, uit te zien als in figuur 1.2.

Figuur 1.2
De kern van
communicatie



1.3 Doelen van communicatie

Of er sprake is van een goed verlopend proces van communicatie hangt onder meer af van hetgeen de zender en de ontvanger beogen. De zender van de boodschap kan verschillende doelen voor ogen hebben, onder meer informeren, instrueren, overtuigen, motiveren en gevoelens opwekken. Aan de kant van de ontvanger kunnen de doelen bestaan uit kennis opdoen, vaardigheden verwerven, een standpunt bepalen of een beslissing nemen en geraakt worden.

Afhankelijk van de combinatie van doelen zal de communicatie al dan niet vlot verlopen. Er is sprake van een vlotte en ongestoorde communicatie wanneer de doelen van zender en ontvanger in evenwicht zijn. In tabel 1.1 is weergegeven wanneer van evenwicht in doelen van communicatie sprake is.

TABEL 1.1 Evenwichtige doelen

	Zender	Ontvanger
1	informeren	kennis opdoen
2	instrueren	vaardigheden verwerven
3	motiveren	besluiten iets te doen of te laten
4	overtuigen	een mening vormen
5	gevoelens opwekken	geraakt worden

Zenderdoelen

Zenderdoelen van de juridisch adviseur bestaan doorgaans vooral uit informeren en in mindere mate uit instrueren, overtuigen en motiveren.

Ontvangerdoel

Gevoelens opwekken zal doorgaans niet tot het gedragsrepertoire van de juridisch adviseur behoren. Voor cliënten zal kennis opdoen veelal het primaire doel zijn van het contact met de adviseur, gevolgd door het doel een standpunt te bepalen of een beslissing te nemen. Een juridisch advies inwinnen met het oogmerk geraakt te worden, zal niet vaak een ontvangerdoel zijn, al willen cliënten regelmatig wel gerustgesteld worden. We bespreken kort de vijf doelen uit tabel 1.1.

Informeren versus kennis opdoen

Informeren en kennis opdoen is het meest voorkomende koppel bij juridisch adviseren. Als deskundige adviseur geef je de cliënt informatie over wetten en regels die betrekking hebben op de kwestie waar de cliënt vragen over heeft. Verstrek je de informatie op een duidelijke manier, dan kun je goed aan het doel van de cliënt voldoen. Deze weet dan immers wat de juridische kanten van de kwestie zijn, welke kansen en risico's er aan de zaak kleven en wat de vooruitzichten zijn als het gaat om het resultaat. De ondernemer weet dat hij de toeleverancier aansprakelijk kan stellen, de burger weet dat hij zich niet aan de bouwverordening heeft gehouden en de verkeersdeelnemer weet dat het beslist niet zeker is wat de rechter zal besluiten als hij de zaak laat voorkomen.

Instrueren en vaardigheden verwerven

Ook bij instrueren en vaardigheden verwerven is sprake van een tweeenheid. Een goed gegeven instructie leidt ertoe dat de cliënt weet wat hij moet doen om de tegenpartij aansprakelijk te stellen, een bezwaarschrift in te dienen of een gespecialiseerde advocaat te vinden. Evenals op het gebied van de inhoud baseer je je op je kennis en ervaring als je reageert op de vraag wat de cliënt moet doen met de zojuist verworven informatie. Instrueren versus vaardigheden opdoen is in de juridische adviespraktijk echter minder van belang dan de combinatie informeren versus kennis opdoen omdat veel juridische vaardigheden voorbehouden zijn aan de adviseur zelf. Het heeft geen zin cliënten te instrueren over bijvoorbeeld het procesrecht.

Motiveren en een besluit nemen iets te doen of te laten

Is het je duidelijk dat de cliënt er belang bij heeft een volgende stap te zetten in de procedure, dan zul je de cliënt trachten over te halen dat dan ook daadwerkelijk te doen. In andere situaties kan het wijs zijn juist niets te doen, bijvoorbeeld geen beroep in te stellen omdat de tijd en kosten niet opwegen tegen het mogelijke resultaat. Ook de adviseur die de ondernemer sterk aanraadt bepaalde reclame-uitingen achterwege te laten omdat het risico van gerechtelijke stappen groot is, probeert de cliënt te motiveren, in dit geval om iets na te laten.

Overtuigen en een mening vormen

Is de informatie gegeven, dan kan het nodig zijn dat je je cliënt probeert te overtuigen van de wenselijkheid een bepaald standpunt of een bepaalde houding in te nemen in de gewraakte kwestie. De burger weet nu dat hij zich niet aan de regels heeft gehouden en niettemin bezwaar kan maken, maar als juridisch adviseur weet je dat de kans op succes dermate klein is, dat alle verdere moeite in deze zaak zeer waarschijnlijk vergeefs zal blijken te zijn. De cliënt weet dat hij naar de rechter kan stappen, maar realiseert zich ook dat de gang naar de mediator vermoedelijk een meer bevredigend verloop zal hebben.

Gevoelens opwekken en geraakt worden

Wanneer de adviseur gevoelens opwekt en de cliënt daardoor geraakt wordt, is er zeker sprake van evenwicht in communicatiedoelen. Een dergelijke situatie zal zich in de juridische adviespraktijk echter niet vaak voordoen. Een juridisch advies is niet bedoeld om gevoelens op te wekken, ook al kan dat wel een effect zijn van het advies. Evenmin komt de cliënt naar de juridisch adviseur om gevoelsmatig geraakt te worden.

CASUS | Passende interventies

De adviseur heeft mevrouw Ten Wolde geïnformeerd dat zij recht heeft op een aangepaste woning. Dat was kennis die zij niet had, en daarin is met dit advies voorzien. Bij dit advies moet instructie gegeven worden. Mevrouw Ten Wolde weet niet wat zij moet doen om van haar recht gebruik te maken. De adviseur zal mevrouw Ten Wolde niet hoeven motiveren van dat recht gebruik te

maken, omdat zij al van plan was een aangepaste woning te zoeken. Wel probeert de adviseur mevrouw Ten Wolde er nog van te overtuigen dat het verstandig is de aanvraag heel precies en degelijk op te stellen en niet overhaast te werk te gaan. Zij wil dat het liever vandaag dan morgen rond is. De adviseur legt uit dat snelheid die ten koste gaat van zorgvuldigheid, nadelig kan uitpakken.

Als het gaat om de doelen van communicatie, dan is het zaak dat je bekend bent met het doel dat de ontvanger van het advies voor ogen heeft. In de juridische adviespraktijk ligt dat overigens wel grotendeels vast. Cliënten vragen advies omdat zij niet bekend zijn met de wetten en regels die op hun zaak betrekking hebben. Zij willen vooral geïnformeerd worden: wat zijn mijn rechten en plichten en wat staat me te wachten als ik nu (niet) in actie kom? De adviseur beschikt over de benodigde kennis en verschaft de cliënt de gevraagde informatie.

Van instrueren zal in de juridische beroepspraktijk veelal minder tot geen sprake zijn. Een instructie is erop gericht dat vaardigheden worden verworven. Juridische vaardigheden laten zich doorgaans niet in een enkel adviesgesprek overdragen aan een leek op juridisch gebied.

Doelen van
cliënten

Doelen van cliënten zullen zich in de juridische praktijk overigens niet beperken tot kennis opdoen. Is de relevante informatie eenmaal verstrekt en is de boodschap duidelijk, dan zal de cliënt er iets mee moeten doen of minstens moeten besluiten iets na te laten. Hoe dan ook zal er actie volgen op de geboden informatie. De cliënt zal willen weten welke vervolgstappen nu voor de hand liggen. Hier zul je cliënten door middel van motiveren en overtuigen stimuleren datgene te doen wat in de casus hun belangen het beste lijkt te dienen.

Bij deze vervolgstappen in het adviesproces zal overigens regelmatig de vraag rijzen of je zonder meer moet beantwoorden aan wat de cliënt vraagt. ‘Vertelt u mij maar wat ik nu moet doen’, maakt duidelijk dat de cliënt de beslissing aan de adviseur overlaat. Daarop in te gaan door de vraag te beantwoorden, voldoet weliswaar aan de behoefte van de cliënt, maar het is nog maar zeer de vraag of dat wijs is.

Gewapend met deze kennis van de doelen van communicatie kun je goed aansluiting zoeken bij hetgeen de cliënt voor ogen staat. Ook kunnen hiermee storingen in de communicatie worden opgespoord.

Wil communicatie goed verlopen, dan is het zaak dat beide partijen voortdurend nagaan of zich storingen voordoen. Vragen als ‘heb ik de ander goed gehoord?’ en ‘begrijp ik goed wat hij bedoelt?’ lopen voortdurend mee in het communicatieproces. Misverstanden zijn snel geboren. Een handvat voor het voorkomen en opsporen van misverstanden is de communicatiemuur: een vijftal uitspraken waarvan de betekenis gemakkelijk anders wordt geïnterpreteerd dan de spreker beoogt. De communicatiemuur is weergegeven in tabel 1.2.

Communicatie-
muur

TABEL 1.2 De communicatiemuur

De spreker heeft (is):	De spreker wordt geïnterpreteerd als:
bedoeld	gezegd
gezegd	gehoord
gehoord	begrepen
begrepen	akkoord
akkoord	gedaan

Oefenvraag 1.4
Bedenk een voorbeeld van een instructie die je aan een cliënt zou kunnen geven.

1.4 Gespreksvaardigheden

Adviezen op juridisch gebied worden veelal mondeling gegeven, soms ondersteund of voorafgegaan door een schriftelijk advies. Bij de mondelinge communicatie is het van belang dat de adviseur verschillende gespreksvaardigheden beheerst. Onder een vaardigheid wordt hier verstaan het vermogen zich te gedragen naar de regels die voor gedrag in bepaalde situaties gelden en daarbij gebruik te maken van de kennis die men heeft.

Zowel in de positie van zender als in de rol van ontvanger zul je je een meester in gespreksvoering moeten tonen. De belangrijkste gespreksvaardigheden waarover je als adviseur moet beschikken, komen nu aan bod voor de beide rollen, zender en ontvanger.

Voor de jurist die een mondeling advies uitbrengt zijn vaardigheden in beide posities in dezelfde mate van belang. Wie zich geen goede ontvanger toont, is niet in staat de juiste en volledige informatie te vergaren die nodig is om het advies goed te onderbouwen. Een gebrekkige zender van informatie is niet goed in staat de boodschap helder en direct over te brengen.

1.4.1 De ontvanger: met aandacht luisteren

In ieder adviesgesprek wisselen de gesprekspartners regelmatig van positie; beiden zijn beurtelings ontvanger en zender. Voor de adviseur telt het belang van uitstekende vaardigheden als ontvanger vooral in de fase dat informatie wordt verzameld over de aard van de kwestie waar de cliënt over wil worden geadviseerd.

Voor de adviseur als ontvanger en verzamelaar van informatie is aandachtig kunnen luisteren essentieel. Daarbij zijn verschillende vaardigheden in het geding:

- actief luisteren
- vragen stellen
- parafraseren
- gevoelsreflectie

Actief luisteren

Wie niet in staat is met aandacht te luisteren, is evenmin goed bij machte als adviseur op te treden. Luisteren is een vaardigheid die iedere adviseur het beste maar tot een kunst kan verheffen. Een misverstand dat daarbij uit de weg geruimd moet worden is dat luisteren een passieve bezigheid zou zijn. De een praat, de ander leunt achterover en houdt zijn mond. Conclusie: de ander luistert. Die gevolgtrekking kan wel eens voorbarig zijn. (Vergelijk de communicatiemuur uit tabel 1.2: gezegd = gehoord.) Mogelijk

zit de achteroverleunende gesprekspartner met de gedachten heel ergens anders. Goed luisteren is een actieve bezigheid.

Als je de kunst van het luisteren beheerst, doe je tegelijkertijd verschillende dingen: je volgt de gesprekspartner in diens verhaal, onderscheidt hoofd- en bijzaken, moedigt de ander aan om vooral in te gaan op de hoofdzaken, laat merken het verhaal te kunnen volgen, begrijpt het doel dat de gesprekspartner voor ogen heeft en je vormt je er een beeld van. Daarnaast is luisteren een actieve bezigheid omdat je met kleine signalen reageert op de cliënt, bijvoorbeeld door te knikken en af en toe eens instemmend 'hm, hm' te laten horen. Zo weet de cliënt dat je bij de les blijft; de cliënt kan verder gaan met vertellen. De cliënt regelmatig aankijken vormt ook zo'n bevestiging.

Verder spreekt een actief luisterende houding uit de manier waarop je zit: rechtop en naar de cliënt toegewend. Af en toe een aantekening maken kan voor de cliënt ook een teken zijn van aandachtig luisteren: de adviseur noteert kennelijk de belangrijkste punten in steekwoorden.

Actief luisteren valt te leren. De adviseur die meent deze vaardigheid nog onvoldoende te beheersen, kan de verschillende activiteiten stuk voor stuk onder de loep nemen en zich er verder in bekwamen. Vragen die daarbij aan bod komen zijn:

- Welke houding kan ik aannemen zodat ik comfortabel zit en de cliënt kan zien dat ik tot zijn beschikking ben?
- Druk ik door middel van oogcontact belangstelling uit en wanneer wordt mijn blik als storend opgevat en kan ik beter wegstijven?
- Hindert het de cliënt dat ik aantekeningen maak (als ik schrijf stopt de cliënt met praten) of kan ik dat gewoon blijven doen?
- Helpt het mijzelf en de cliënt als ik af en toe een instemmend geluid laat horen?

Een stelregel is dat je niets doet wat een ongemakkelijk gevoel oplevert of gekunsteld overkomt. Wie het niet prettig vindt aantekeningen te maken tijdens een gesprek, laat dat achterwege. Wie het gevoel krijgt dat aanmoedigende geluiden een kunstmatig trucje zijn, doet dat maar liever niet.

Behalve de adviseur moet ook de cliënt zich comfortabel voelen tijdens het gesprek. Ook daar besteed je aandacht aan en ook dat proces verloopt in belangrijke mate via kleine, vaak non-verbale signalen. Zit de cliënt voortdurend te bewegen en onrustig alle kanten op te kijken? Ga er gerust van uit dat een gevoel van ontspanning ver te zoeken is en stel dat zo mogelijk aan de orde.

CASUS | Er is meer aan de hand

Mevrouw Ten Wolde: 'Het probleem is natuurlijk dat het niet alleen maar gaat om een aangepaste woning, maar dat ik ook geen geld heb voor de verhuizing en ik bovendien niet weet hoe het verder gaat met mijn uitkering. Ik kan niet meer terug in mijn vak en heb geen idee of ik ander werk kan gaan doen. Het moet ook allemaal niet te lang gaan duren, want blijven wonen in dat bovenhuis is niet meer te doen. Dat

vindt ook de fysiotherapeut. Bovendien vind ik dat die bromfietser wel eens zijn excuses mag maken en moet beseffen wat hij met zijn rijgedrag heeft aangericht.'

Adviseur: 'Wat we dus moeten vinden is een manier om te zorgen dat u zo snel mogelijk een aangepaste woning vindt en dat de kosten worden vergoed. Zullen we ons daar eerst op concentreren en vervolgens uw andere vragen behandelen?'

Non-verbale
communicatie

Actief luisteren is sterk verbonden met non-verbale communicatie. Daarbij is het nuttig in gedachten te houden dat non-verbale signalen krachtig zijn en zich maar zeer ten dele laten sturen. Wie geen belangstelling heeft voor het verhaal dat wordt verteld, zal niet goed in staat zijn toch oprechte interesse te veinzen; de gesprekspartner voelt doorgaans aan dat er iets niet in orde is in de communicatie. Je doet er goed aan te zorgen dat de cliënt daadwerkelijk ervaart dat er ruimte is waarin wordt geluisterd.

Een andere storing in communicatie kan het gevolg zijn van verschil in gewoonten tussen de adviseur en de cliënt. Een voorbeeld kan dat duidelijk maken.

VOORBEELD | Signalen herkennen

De juridisch adviseur heeft een eerste afspraak met een cliënt. Vanaf de eerste handdruk kijkt de cliënt consequent langs de adviseur of houdt hij zijn blik op de grond en het bureau gericht. De signalen die de adviseur uitzendt ten teken dat hij luistert, komen maar zeer ten dele binnen. Steeds meer begint de adviseur zich af te vragen wat hier aan de hand is: is de cliënt verlegen, gaat het om een kwestie die met schaamte beladen is, spreekt hij wel de waarheid?

In deze situatie kan het zo zijn dat de cliënt heeft geleerd dat je anderen, zeker als het gaat om onbekenden en autoriteiten, niet recht in de ogen kijkt. Het zou onbeleefd zijn dat wel te doen. Wanneer de adviseur dit niet weet en probeert te achterhalen waarom de cliënt zich zo gedraagt, is er steeds minder ruimte voor aandachtig luisteren.

Vragen stellen

Uitsluitend actief luisteren is doorgaans niet voldoende om een goed en volledig beeld te krijgen van wat de cliënt van je verlangt. Veel informatie komt pas boven tafel als je ernaar vraagt. Vragen stellen is vooral een belangrijke vaardigheid in de beginfase van het contact wanneer nog

Vragen stellen

duidelijk moet worden wat het probleem is en wat de cliënt er mee wil. Een belangrijk onderscheid is dat tussen open en gesloten vragen.

Open vragen

Open vragen zijn vooral adequaat wanneer je algemene informatie wilt hebben. Wie zich een algemeen beeld van de kwestie wil vormen, het geheel en de context wil kennen, doet er goed aan open vragen te stellen. Dit type vragen laat cliënten een grote mate van vrijheid, zowel om te vertellen wat voor hen vooral van belang is, als in de manier waarop zij de kwestie waar het om gaat verwoorden. Zeker aan het begin van het contact met de adviseur kan dat prettig en nuttig zijn. Open vragen kunnen zowel over een nieuwe kwestie worden gesteld als aansluiten op een onderwerp dat al aan de orde is gesteld.

De open vraag bij uitstek bij de start van het adviestraject is: 'Wat kan ik voor u betekenen?'

Andere voorbeelden van open vragen zijn:

- 'Hoe ging dat precies in zijn werk?'
- 'En wat gebeurde er toen?'
- 'Wat betekent dat voor de onderlinge verhoudingen?'
- 'Hoe gaat dit nu verder, denkt u?'
- 'Wat kan ik daarbij voor u betekenen?'

Gesloten vragen

Wie meer gedetailleerde antwoorden wil hebben stelt gesloten vragen. Dit zijn vragen waarbij als antwoord doorgaans met 'ja' of 'nee' kan worden volstaan. Gesloten vragen zijn vooral van belang wanneer je je al een beeld hebt gevormd van de kwestie, maar over een of meer details nadere informatie wil hebben.

Ook wanneer je al een bepaalde opvatting of veronderstelling hebt en wilt weten of die klopt, kun je dat door middel van gesloten vragen verifiëren. Deze vorm van vragen is ten slotte ook geëigend wanneer feitelijke informatie nodig is. Voorbeelden van gesloten vragen zijn:

- 'Heeft u wel mondeling ingestemd met het voorstel?'
- 'Beschikt u nog over bewijsstukken?'
- 'Heeft u toen het gesprek beëindigd?'
- 'Dus u heeft geen toezeggingen gedaan?'
- 'Dus u bent daar lang mee bezig geweest?'

Er zijn geen harde criteria te formuleren over de vraag wanneer precies open dan wel gesloten vragen gesteld moeten worden. In het algemeen valt te zeggen dat open vragen ruimte en vrijheid bieden, maar ook kunnen leiden tot breedsprakigheid en al te uitvoerige uiteenzettingen. Gesloten vragen zijn adequaat wanneer het gaat om feiten en controle van informatie.

Zowel bij open als gesloten vragen is niet alleen de juiste formulering van de vraag van belang, maar ook de toon waarop de vraag wordt gesteld. De vraag 'dus u heeft niet gereageerd?' bijvoorbeeld kan worden gesteld als een neutrale vraag om informatie, maar met de klemtoon op *niet* in

combinatie met wijd open ogen en opgetrokken wenkbrauwen zal de gesprekspartner de vraag als een oordeel opvatten (en er vermoedelijk niet ver naast zitten). De adviseur hoedt zich natuurlijk voor dergelijke situaties. Wil je iets weten, dan stel je vragen en dat doe je zo veel mogelijk zake-lijk en neutraal. Wil je een mening geven, giet die dan niet in de vorm van een vraag.

Parafaseren

Het basismodel van communicatie veronderstelt dat er regelmatig boodschappen tussen zender en ontvanger worden uitgewisseld. Is de cliënt vooral aan het woord en fungeer je voornamelijk als ontvanger, dan is het zaak dat je van tijd tot tijd laat merken nog steeds te volgen wat de cliënt naar voren brengt en dat het duidelijk is. Je doet dit door actief te luisteren, maar je maakt ook gebruik van parafaseren: af en toe kort weergeven wat de cliënt zojuist heeft gezegd.

Parafaseren

CASUS | Kort en duidelijk

Mevrouw Ten Wolde: 'Mijn gesprek met de gemeente viel wel mee. Het was een aardige ambtenaar die veel uitleg gaf. Ik vind dat wel belangrijk, maar ik ben ook erg ongeduldig. Natuurlijk moeten er formulieren worden ingevuld en procedures zijn er niet voor niets, maar het moet allemaal niet te lang gaan duren. Ik wil het liefst dagelijks bellen

om te vragen hoe het ervoor staat met mijn aanvraag, maar misschien doet dat mijn zaak geen goed en gaat de ambtenaar zich ergeren aan mijn vasthoudendheid.'
Adviseur: 'Dus op snelheid aandringen valt niet goed te verenigen met de sfeer goed houden?'

Een parafrase dient twee doelen. Je laat blijken te volgen waar de cliënt het over heeft door belangrijke informatie kort in eigen woorden te herhalen. Daarnaast dient een parafrase om te controleren of je de cliënt goed hebt begrepen. Geeft de parafrase niet goed de mening of bedoelingen van de cliënt weer, dan krijgt deze de kans te laten weten hoe het dan wel zit.

Ook parafaseren valt te leren. Wie niet met het fenomeen bekend is, wil nog wel eens moeite hebben deze vaardigheid toe te passen vanuit de gedachte dat parafaseren kan worden beschouwd als het gedrag van een papagaai. Dat risico bestaat evenwel vooral wanneer je letterlijk teksten van de cliënt zou herhalen, of zou parafaseren bij mededelingen die aan duidelijkheid niets te wensen overlaten.

Gevoelsreflectie

Zeker bij vragen om juridisch advies gaat het nogal eens om kwesties waar de nodige gevoeligheden een rol spelen. Het zal cliënten veelal niet goed

afgaan met droge ogen en uitsluitend zakelijk te vertellen over de voorgeschiedenis van de echtscheiding, de nasleep van de overval, de teleurstelling over de vergoeding of de na vele jaren sterk bekoelde zakelijke relatie. Dat is ook niet nodig. Cliënten mogen op hun eigen manier duidelijk maken wat er aan de hand is en wat dat voor hen betekent, niet alleen zakelijk en financieel, maar ook emotioneel.

Voorop blijft staan dat je er bent om de cliënt op juridisch gebied verder te helpen. Dat betekent echter niet dat je alle uitingen van emoties dan maar beter negeert. Van tijd tot tijd enig begrip tonen doet wonderen en je hoeft niet bang te zijn dat een enkele gevoelsreflectie op het juiste moment ertoe zou leiden dat emoties de overhand krijgen.

Een gevoelsreflectie dient om de cliënt duidelijk te maken dat je je kunt voorstellen hoezeer de kwestie de cliënt raakt. Vaak helpt dit de cliënt zich verder te concentreren op de inhoud van zijn verhaal. Blijft een gevoelsreflectie op cruciale momenten achterwege, dan is het goed mogelijk dat de cliënt er bij herhaling op terug blijft komen. Een opmerking als 'daar moet u wel erg teleurgesteld over zijn' of 'dat is dan wel erg tegengevallen', kan vaak al helpen.

Oefenvraag 1.5

Een werknemer vertelt dat hem zonder overleg een andere functie is toebedacht. Hij is daar erg boos over. Wat zou een passende gevoelsreflectie zijn?

1.4.2 De zender: informatie geven

Zender

Als zender vervult de adviseur zijn kernfunctie: de informatie verstrekken die de cliënt nodig heeft om een al dan niet netelige kwestie op te lossen. Ook hierbij zorg je voor een goede afstemming op de cliënt.

Als zender maak je vooral gebruik van de volgende vaardigheden:

- informatie geven
- reageren
- samenvatten

Informatie geven

Wie over juridische onderwerpen informatie verstrekt, moet rekening houden met de mate waarin de gesprekspartners bekend zijn met wetten en regels. Als juridisch adviseur beschik je over de juridische deskundigheid die bij je gesprekspartners ontbreekt.

Dit dwingt tot uitleg op een manier die voor de ander te volgen is; uitleg op het niveau van de cliënt. Het is de kunst het evenwicht te bewaren tussen informatie die correct is en die voor leken op juridisch terrein nog goed te volgen is. Een belangrijke vaardigheid is hier het vermijden van jargon of, als dat moeilijk te realiseren is of er onbedoeld een vakterm in het betoog terecht is gekomen, meteen uitleggen wat bedoeld wordt met juridische begrippen.

Reageren

Cliënten komen om een juridisch advies te krijgen en er bestaat geen misverstand over dat zij op juridisch gebied niet over de noodzakelijke kennis beschikken. Alhoewel dat van het begin af aan duidelijk is, zal toch niet iedere cliënt je meteen onderbreken als iets niet duidelijk is. Soms veronderstelt de cliënt dat de ontbrekende duidelijkheid later nog wel zal komen en soms wil de cliënt liever niet toegeven iets niet helemaal te begrijpen. Het is dan ook zaak de geboden informatie met enige regelmaat af te wisselen met ruimte voor vragen en reacties. Je kunt daarbij denken aan vragen als:

- ‘Ben ik tot nu toe duidelijk?’
- ‘Kunt u nog volgen waar het om gaat?’
- ‘Heeft u tot zover vragen?’

In deze voorbeelden gaat het er vooral om dat je controleert of de gegeven informatie duidelijk is. Dat kan met de nodige regelmaat tijdens de hele fase van informatieverstrekking gebeuren.

In dit kader is het risico van gesloten vragen dat cliënten, bijvoorbeeld uit schaamte over onwetendheid, ja zeggen waar zij nee hadden moeten antwoorden. Krijg je de indruk dat dit gebeurt, dan is het zinnig over te stappen op open vragen. Daarnaast zijn open vragen goed bruikbaar om de cliënt uit te nodigen te reageren op de geboden informatie, ook als die de cliënt wel duidelijk lijkt te zijn. Je stelt dan vragen als:

- ‘Wat vindt u hiervan?’
- ‘Legt u eens uit wat u in gedachten had?’
- ‘Welke mogelijkheden ziet u hierin?’

Hier krijgt de cliënt de gelegenheid zich uit te spreken over de inhoud van de juridische analyse en het advies. Voor de adviseur levert dit belangrijke informatie op omdat een advies alleen goed uitvoerbaar is als de cliënt het begrijpt en accepteert.

Samenvatten

In de samenvatting wordt de balans opgemaakt: wat heeft de adviseur als ontvanger van de boodschap verzameld? Is dat duidelijk, dan schakel je naar de rol van zender. De samenvatting geef je aan het eind van het verhaal van de cliënt en zal alleen nog worden gevolgd door een schets van de actie die nu zal worden ondernomen.

Op het eerste gezicht lijken parafraseren en samenvatten op elkaar. Het belangrijkste verschil is echter dat een parafrase betrekking heeft op een zeer beperkt deel van het gesprek, terwijl een samenvatting gegeven wordt over het hele gesprek of een aanzienlijk deel ervan.

In een samenvatting geef je de belangrijkste feiten en afspraken weer die tijdens het (deel van het) gesprek aan bod zijn gekomen. Daarmee maak je duidelijk dat helder is wat de cliënt heeft gezegd. De samenvatting is daarmee ook een controle: klopt deze opsomming van feiten, omstandigheden en verdere afspraken voor de cliënt? Mocht de cliënt er anders over denken, dan biedt de samenvatting gelegenheid dat naar voren te brengen.

Je geeft in ieder geval een samenvatting aan het eind van het gesprek. Tussendoor kan het zinnig zijn een samenvatting te geven wanneer er een nieuw thema aan de orde is. Op die manier breng je ordening en structuur aan in het gesprek. Voor de cliënt kan dat het overzicht over de hele kwestie bevorderen en voor de adviseur levert ordening op dat de kwestie in overzichtelijke aspecten wordt gestructureerd.

Oefenvraag 1.6

Hoe kun je de samenvatting beginnen? Geef drie voorbeelden van een inleidende zin.

Samenvatting

- De juridische adviespraktijk is gebaseerd op juridische kennis en communicatie. Communicatie omvat de uitwisseling van boodschappen tussen zender en ontvanger.
- Communicatie is gebaseerd op vijf uitgangspunten:
 - 1 Het is onmogelijk om niet te communiceren.
 - 2 Er is altijd een inhouds- en betrekkingniveau.
 - 3 Het karakter van de betrekkingen hangt af van de interpretatie.
 - 4 Je communiceert altijd zowel analoog als digitaal.
 - 5 Communicatie is complementair of symmetrisch.
- De doelen van communicatie zijn:
 - De zender informeert, instrueert, motiveert, overtuigt, wekt gevoelens op.
 - De ontvanger verwerft kennis, ontwikkelt vaardigheden, neemt besluiten, vormt zich een mening, wordt geraakt.
- Gespreksvaardigheden zijn de gereedschappen van de juridisch adviseur. Naast informatie geven, reageren en samenvatten, vallen hier ook luistervaardigheden onder, zoals actief luisteren, vragen stellen, parafraseren en een gevoelsreflectie geven.
- De juridisch adviseur is in staat storingen in de communicatie op te sporen en te verhelpen, zodat er ruimte blijft voor het juridisch advies.
- De juridisch adviseur is bekend en vertrouwd met:
 - het basismodel van communicatie
 - de uitgangspunten van communicatie
 - de doelen van communicatie
 - de belangrijkste gespreksvaardigheden voor de juridische adviespraktijk

Opdrachten

1

- 1.1 Tijdens de intake komen vragen aan bod die bedoeld zijn om informatie te verzamelen.
 - a Bedenk of je de intake zo kunt organiseren dat (een deel van) de vragen voorafgaand aan het gesprek digitaal worden beantwoord.
 - b Bedenk in samenhang hiermee hoe je een (deels) digitale intake kunt organiseren, welke vragen zich ervoor lenen en welke niet, en of cliënten mogen kiezen tussen een (deels) digitale en een mondelinge intake. Beargumenteer je antwoorden.
- 1.2 Soms blijkt tijdens de intake dat de cliënt veel behoefte heeft om uitgebreid te vertellen over de gebeurtenis en even geen ruimte heeft om te luisteren en vragen te beantwoorden. Daardoor kom je waarschijnlijk niet toe aan alle vragen waar je binnen de voor de intake beschikbare tijd antwoord op wilt hebben.
 - a Bedenk of er situaties zijn waarin je de cliënt volgt in die behoefte. Wanneer zou je dat toelaten? Wanneer niet?
 - b Welke overwegingen vind je belangrijk als je in zo'n situatie een beslissing neemt?