



Juridische adviesvaardigheden

Bert la Poutré

Eerste druk



Noordhoff Uitgevers

Juridische adviesvaardigheden

We moeten het hebben van de kwaliteit van ons advies.

A. Bakker, woordvoerder Internationaal Monetair Fonds, Washington,
oktober 2008

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

Juridische adviesvaardigheden

Bert la Poutré

Ontwerp omslag: G2K Designers, Groningen/Amsterdam

Omslagillustratie: iStockPhoto

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan: Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

Met betrekking tot sommige teksten en/of illustratiemateriaal is het de uitgever, ondanks zorgvuldige inspanningen daartoe, niet gelukt eventuele rechthebbende(n) te achterhalen. Mocht u van mening zijn (auteurs)rechten te kunnen doen gelden op teksten en/of illustratiemateriaal in deze uitgave dan verzoeken wij u contact op te nemen met de uitgever.

0 1 2 3 4 5 / 13 12 11 10 09

© 2009 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/reprorecht). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978 90 01 84757 9

ISBN 978 90 01 54126 2

NUR 820

Woord vooraf

Dit boek 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, inmiddels collega in ruste, becommentarieerde het concept van het hoofdstuk over communicatie. Ook Selina Kossen, Renske Schamhart, Saskia van Laar en Joost van Andel hebben met tips en adviezen bijgedragen aan het uiteindelijke resultaat.

Inspiratie voor dit boek 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.

Inhoud

Inleiding 9

1 In gesprek met de cliënt; de basis van adviseren 11

- 1.1 Basismodel communicatie 13
- 1.2 Adviesvaardigheden 28
- Samenvatting 35

2 De cliënt en zijn vraag 37

- 2.1 De intake als basis 39
- 2.2 Vorm van de intake 55
- Samenvatting 59

3 De jurist en zijn advies 61

- 3.1 De intake als basis 62
- 3.2 Model van adviseren 63
- 3.3 Een goed advies 71
- 3.4 Het adviesgesprek 73
- 3.5 Een derde inschakelen en verwijzen 76
- Samenvatting 78

4 De jurist als adviseur 81

- 4.1 De persoon van de adviseur 83
- 4.2 Stijlen van adviseren 85
- 4.3 Stijlen van beïnvloeding 90
- Samenvatting 92

5 Hobbels op het pad 93

- 5.1 Slecht nieuws 95
- 5.2 Belemmeringen bij de cliënt 100
- 5.3 Belemmeringen bij de adviseur 107
- Samenvatting 115

6 Vormen van adviseren 117

- 6.1 Vorm van adviseren 119
- 6.2 Opbouw van het schriftelijk advies 125
- 6.3 Opbouw van de presentatie 128
- Samenvatting 131

Literatuuroverzicht 133

Antwoorden tussenvragen 134

Bijlage 1 Stappenplan intake 137

Register 139

Inleiding

Adviseren vormt een van de kernactiviteiten van juristen. Cliënten – of het nu gaat om individuen of groepen – mogen een degelijk juridisch advies verwachten. De jurist die de kunst van het adviseren beheerst, is een meester in het contact met cliënten. Kennis van de uitgangspunten van communicatie is daarbij onontbeerlijk.

Bijzonder in de juridische beroepspraktijk is dat de adviseur als expert optreedt voor wat betreft de inhoud van het advies, maar beslissingen over wat te doen nadat het advies is gegeven bij voorkeur aan de cliënt laat. Dit vraagt van de juridisch adviseur het vermogen 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 boek gaat vooral in op het mondeling advies, maar ook wordt aandacht besteed aan de keuze voor andere vormen van adviseren. Naast mondelinge adviezen komen de schriftelijke varianten en de presentatie van het advies aan de orde.

De basisgedachte achter *Juridische adviesvaardigheden* is dat iedere jurist vroeg of laat, vaak of incidenteel, optreedt als adviseur. Dat gebeurt iedere keer dat een cliënt of collega de jurist aanspreekt op diens expertise en een mening of advies wil horen over een kwestie met juridische aspecten. Ook juristen die adviseren niet als kerntaak hebben, zullen met enige regelmaat in de rol van adviseur geplaatst worden. Om die rol met succes te kunnen vervullen, is het raadzaam bekend te zijn met de kunst van het adviseren.

Het boek bevat de uitgangspunten en werkwijze van adviseren in een juridische context. De lezer legt daarmee een basis voor de ontwikkeling van adviesvaardigheden. De kunst van het adviseren valt echter alleen goed in de vingers te krijgen door hetgeen in het boek wordt behandeld, in een cursus of training te leren toepassen en integreren.

1

In gesprek met de cliënt; de basis van adviseren

1.1 Basismodel communicatie

1.2 Adviesvaardigheden

Samenvatting

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 belandde 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.

In dit hoofdstuk wordt de basis gelegd voor effectief adviseren. Om goed als adviseur te kunnen werken, is het nodig de kunst van het communiceren te verstaan. 'Hoe vertel ik het mijn cliënt?', is de centrale vraag voor de jurist. De juridisch adviseur staat voor de opgave een – soms ingewikkelde – boodschap over te brengen op iemand die doorgaans weinig tot geen kaas heeft gegeten van het recht. Daarbij moet de adviseur tegelijkertijd verschillende doelen realiseren.

Het advies moet aansluiten. Dat houdt in dat de cliënt snapt waar de adviseur het over heeft. Wie geen academische opleiding heeft gevolgd, val je niet lastig met ingewikkelde terminologie, maar bij wie wel vertrouwd is met vaktaal moet je niet aankomen met Jip-en-Janneke taal.

Een advies geven dat aansluit betekent daarnaast dat de adviseur weet welke verwachtingen de cliënt heeft en daar rekening mee houdt in de manier waarop het advies wordt gegeven. Bekendheid met de uitgangspunten van communicatie helpt daarbij. Het eerste deel van dit hoofdstuk is hieraan gewijd.

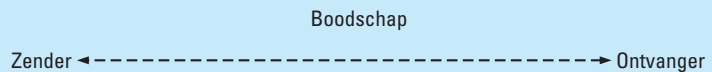
Daarnaast is het zaak dat de adviseur beschikt over de nodige vaardigheden op het gebied van gespreksvoering. Goed kunnen luisteren en samenvatten horen daar bij, evenals de kunst van het vragen stellen. Deze aspecten van adviseren komen in het tweede deel van dit hoofdstuk aan de orde.

1.1 Basismodel 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.

Basismodel van communicatie

Figuur 1.1 **Basismodel communicatie**



Zender Ontvanger

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.

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 zeer ingaat op details. Aan de kant van 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 kan bevorderen 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 van communicatie tussen adviseur en cliënt wordt toegelicht en uitgewerkt.

1.1.1 Uitgangspunten 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 er voor 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 er voor 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 c.s. (1970) en later op inzichtelijke wijze is toegelicht door Willemse (2006).

Deze uitgangspunten zijn:

- 1 Het is onmogelijk 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 analogoog 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.

Het is onmogelijk 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 waarin twee personen 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 er op dat hier sprake is van communicatie in goed contact tussen de beide gesprekspartners.

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 communicatie plaats.

Zo overdreven als in dit fictieve 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 1.1

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 en mevrouw Ten Wolde doet mededelingen.

Het uitgangspunt dat het onmogelijk is om niet te communiceren, betekent dat de adviseur er van 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 nog er sprake is van communicatie die aansluit. Zo zal de cliënt die omstandig zijn horloge bestudeert weinig aandacht meer hebben voor de inhoud van het advies. De cliënt die een sms'je hoort binnenkomen, zal vermoedelijk met zijn gedachten bij dat bericht zijn in plaats van de goed geformuleerde raadgevingen van de adviseur nauwlettend te blijven volgen.

Voorbeeld 1.1

Een sprekend voorbeeld van communicatie speelde zich af in de jaren '80 van de vorige eeuw 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 premier Lubbers, een verklaard voorstander van de plaatsing waar velen zich tegen verzetten. Op het moment dat Lubbers 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.

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 ontbinden, welke rechten 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 verrijkt en ontwikkeld.

*Inhoudsaspect
van
communicatie*

*Betrekking-
aspect*

Naast inhoud is er het betrekkingaspect. Gaat het bij de inhoud van het advies om de vraag 'Wat vertel ik mijn cliënt?', bij de betrekking gaat het om de toon die de muziek maakt: 'Hoe vertel ik het mijn cliënt?'

**Gespreks-
vaardigheden**

Hier zijn gespreksvaardigheden in het geding:

- Kan de adviseur de boodschap op een overtuigende manier brengen?
- Kan hij goed luisteren?
- Kan hij duidelijk krijgen wat cliënten precies willen?
- Reageert de adviseur adequaat op vragen en andere signalen van cliënten?
- Is de adviseur in staat zich zo op te stellen dat cliënten vertrouwen in hem krijgen?

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.

Context**Casus 1.2**

Tijdens het eerste gesprek is het de taak van de adviseur zoveel 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 aan-

kijkt 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 betrekkingniveau 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.

**Betrekking-
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 er op neerkomt 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 1.2

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 blik als een oorworm 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.

Tussenvraag 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. Enigszins opgetogen kijkt hij mevrouw Ten Wolde aan. Het blijft stil. Mevrouw Ten Wolde kijkt naar de grond en zwijgt. Wat kan hier aan de hand zijn?

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 1.3

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 zoveel 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.

In casus 1.3 is sprake van verschil in verwachtingen. Beide gesprekspartners gaan uit van 'ik vraag en de ander antwoordt'. Vasthouden aan de eigen interpretatie kan er toe leiden dat het gesprek verloopt van vraag naar vraag naar vraag enzovoort. In zo'n model hebben beide partijen als interpretatie van een adviesgesprek 'ik stel vragen en de ander (de adviseur, respectievelijk de cliënt) reageert daarop'. Cliënt: 'Wat kan ik doen om een boete te vermijden?'. Adviseur: 'Wat had u zelf in gedachte?'. 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'. Als dit patroon niet wordt onderkend en doorbroken, is het einde van het gesprek en van de adviesrelatie nabij.

Een andere richting is dat de adviseur nadrukkelijk stilstaat bij het betrekkingaspect in situaties dat de communicatie met de cliënt niet naar tevredenheid verloopt. De adviseur heeft tot in alle details uitgezocht hoe het zit en wat er moet gebeuren, maar de cliënt lijkt nauwelijks geïnteresseerd. De adviseur is nog maar net begonnen met uitleggen en de cliënt onderbreekt met een vraag of opmerking die ogenschijnlijk niets met het geschetste probleem te maken heeft. In dergelijke situaties is het nuttig dat de adviseur 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 de adviseur duidelijk wat er aan schort, dan kan het gesprek wellicht in aangepaste vorm weer worden voortgezet. Is niet meteen duidelijk wat er misgaat, dan kan de adviseur beter stoppen met doorgaan op de inhoud en het betrekkingaspect aan de orde stellen. 'Ik ging er van 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 1.4

Bij de start van het gesprek heeft de adviseur gezegd eerst graag duidelijk te krijgen welke vragen mevrouw Ten Wolde heeft om daar dan vervolgens op in te kunnen gaan. Mevrouw Ten Wolde leek het daar stilzittend 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 gebeurtenis van de afgelopen weken 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 spraakwerval 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, geeft de adviseur aan belang te hechten aan goede, storingsvrije communicatie met de cliënt. Het vermogen dergelijke situaties te herkennen en er adequaat op te reageren, behoort tot de bagage van iedere juridisch adviseur.

Tussenvraag 1.2

Uit de non-verbale signalen die de cliënt uitzendt, valt op te maken dat zij niet echt luistert naar wat u haar probeert duidelijk te maken. Bedenk drie manieren waarop u kunt reageren op hetgeen u is opgevallen.

Structuur in communicatie

Oorzaak

Gevolg

Actie

Reactie

Interpretatie

Het karakter van de betrekkingen is afhankelijk van de interpretatie

Mensen hebben behoefte aan structuur in communicatie. Die structuur bestaat er uit 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 1.3

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.'

Minder gemakkelijk wordt het als verschillen in interpretatie niet worden herkend. In de praktijk is dat nog al 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 1.5

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.'

Mensen communiceren zowel analoog als digitaal

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. Begint de adviseur zich te ergeren aan de cliënt,

*Digitale
communicatie*

*Verbale
communicatie*

*Analoge
communicatie*

*Non-verbale
communicatie*

dan zal dat doorgaans blijken uit non-verbale signalen, ook al is de adviseur daar niet op uit en zou hij wensen dat zijn gevoelens verborgen konden blijven.

Tussenvraag 1.3

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

Analoge communicatie is slechts in beperkte mate te sturen. De adviseur doet er overigens goed aan daar dan ook geen buitensporige moeite voor te doen. Het mag misschien vanzelfsprekend lijken dat de adviseur 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 dat niet eens bewust. Als de lichamelijke signalen in overeenstemming zijn met de tekst, is de adviseur het meest geloofwaardig.

Congruent

Communicatie is congruent wanneer de analoge en digitale communicatie in balans zijn en er tegelijkertijd evenwicht bestaat tussen de inhoud en het betrekkingaspect. 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 er bij 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 horloge 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 jurist alert is op het soort storingen in het contact dat niet meteen opvalt, maar zich veelal aan dient 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 1.4

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 toont die 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.

Wie duidelijk waarneemt of het sterke 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 gaat de adviseur 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.

Interventie

Krijgen storingen in het gesprek een herhalend of hardnekkig karakter, dan kan de adviseur 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 de adviseur de storing in het gesprek dan primair als eigen verantwoordelijkheid neemt. De cliënt krijgt zo niet het gevoel betrappt te zijn op bijvoorbeeld onoplettendheid of onwetendheid.

Ongeloofwaardig

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 door 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 ongelooftwaardig te worden.

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.

Relatiedefinitie

Er valt onderscheid te maken tussen complementaire en symmetrische interactie. Daarbij gaat het er om 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?

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-reactie patroon 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.

Complementair

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. De adviseur is 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 1.6

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 1.7

Nu mevrouw Ten Wolde bekend is met haar mogelijkheden in de kwestie, wordt het 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.

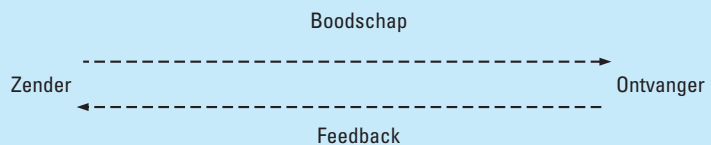
Omdat de relatiedefinitie door de rolverdeling in hoge mate een gegeven is, is het zaak dat de adviseur er voortdurend op bedacht is de rol van expert te beperken tot het gebied van de eigen expertise, de inhoudelijke en procedurele juridische kennis. In alle andere opzichten gedraagt de adviseur zich als een gelijkwaardige gesprekspartner. Dat komt onder meer tot uiting in een lichaamshouding die gelijkwaardigheid uitstraalt, in 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, 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 als digitale 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.

Terugkoppeling of feedback

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

Figuur 1.2 De kern van communicatie



1.1.2 Doelen van communicatie

Of hier 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	informereren	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. 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.

Ontvangerdoel

We bespreken kort de vijf doelen uit tabel 1.1.

Informereren versus kennis opdoen

Dit is het meest voorkomende koppel bij juridisch adviseren. De deskundige adviseur geeft de cliënt informatie over wetten en regels die betrekking hebben op de kwestie waar de cliënt vragen over heeft. Wordt de informatie op een duidelijke manier verstrekt, dan valt goed aan het doel van de cliënt te 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 hier is sprake van een twee-eenheid. Een goed gegeven instructie leidt er toe 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 stelt de juridisch adviseur zich op als expert bij de vraag wat de cliënt moet doen met de zojuist verworven informatie. Deze twee-eenheid is in de juridische adviespraktijk echter minder van belang dan de combinatie informeren versus kennis opdoen. Veel juridische vaardigheden zijn niet in een adviesgesprek aan te leren en blijven voorbehouden aan de adviseur zelf. Het heeft geen zin cliënten te instrueren over bijvoorbeeld het procesrecht.

Tussenvraag 1.4

Bedenk een voorbeeld van een instructie die een juridisch adviseur aan een cliënt zou kunnen geven.

Motiveren en een besluit nemen iets te doen of te laten

Is het de adviseur duidelijk dat de cliënt er belang bij heeft een volgende stap te zetten in de procedure, dan zal hij de cliënt trachten over te halen dat dan ook daadwerkelijk te doen. In andere situaties kan het wijs zijn bijvoorbeeld juist geen beroep in te stellen omdat de tijd en kosten niet opwegen tegen het mogelijke resultaat. Ook de adviseur die de ondernemer sterk aanraadt een bepaalde manier van reclame maken 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 de adviseur de 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 de juridisch adviseur weet dat de kans op succes dermate klein is, dat alle verdere moeite in deze zaak 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 1.8

De adviseur heeft mevrouw Ten Wolde geïnformeerd dat zij recht heeft op een aangepaste woning. Dat was de 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 is het zaak dat de adviseur er mee bekend is welk doel de ontvanger van het advies voor ogen heeft. In de juridische adviespraktijk ligt dat overigens wel grotendeels vast. Cliënten vra-

gen 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 er op gericht dat vaardigheden worden verworven. Juridische vaardigheden laten zich 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 zal de juridisch adviseur 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 de adviseur zonder meer moet beantwoorden wat de cliënt vraagt. 'Vertelt u mij maar wat ik nu moet doen', maakt duidelijk dat de cliënt de beslissing aan de adviseur overlaat. Daar op 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. In hoofdstuk 4 over de adviseur gaan we hier nader op in.

Gewapend met deze kennis van de doelen van communicatie kan de adviseur goed aansluiting zoeken met hetgeen de cliënt voor ogen staat. Ook kunnen hiermee stringen in de communicatie worden opgespoord.

Communicatiemuur

Wil communicatie goed verlopen dan is het zaak dat beide partijen voortdurend nagaan of zich stringen 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 (Kalff en Uitslag, 2006): een vijftal uitspraken waarvan de betekenis gemakkelijk anders wordt geïnterpreteerd dan de spreker beoogt. De communicatiemuur is weergegeven in tabel 1.2.

Tabel 1.2 De communicatiemuur

De spreker	De spreker
heeft /is	wordt geïnterpreteerd als
bedoeld	gezegd
gezegd	gehoord
begrepen	akkoord
akkoord	gedaan

Gespreksvaardigheden

1.2 Adviesvaardigheden

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 zal de adviseur zich een meester in gespreksvoering moeten tonen. In dit deel komen de belangrijkste gespreksvaardigheden van de adviseur aan bod in 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.

1.2.1 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:

- 1 actief luisteren;
- 2 vragen stellen;
- 3 parafraseren;
- 4 gevoelsreflectie.

Luisteren

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 zeker 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.

De adviseur die de kunst van het luisteren beheerst doet tegelijkertijd verschillende dingen: hij volgt de gesprekspartner in diens verhaal, hij onderscheidt hoofd- en bijzaken, hij moedigt de ander aan om vooral in te gaan op de hoofdzaken, hij laat merken dat hij het verhaal volgt en begrijpt en hij vormt zich een beeld van het doel dat de gesprekspartner voor ogen heeft.

Daarnaast is luisteren een actieve bezigheid omdat de adviseur met kleine signalen reageert op zijn cliënt. Door te knikken en af en toe eens instemmend 'hm, hm' te laten horen, bevestigt de adviseur dat hij bij de les blijft en dat de cliënt verder kan gaan met vertellen. De cliënt regelmatig aankijken vormt ook zo'n bevestiging. Verder spreekt een actief luisterende houding uit de manier waarop de adviseur 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 weggijken;
- hindert het de cliënt dat ik aantekeningen maak (als ik schrijf houdt hij zijn mond) of kan ik dat gewoon blijven doen;
- helpt het mijzelf en de cliënt als ik af en toe een instemmend geluid producer?

Een stelregel is dat de adviseur niets doet waar hij zichzelf ongemakkelijk bij voelt. Wie het niet prettig vindt aantekeningen te maken tijdens een gesprek, laat dat achterwege. Wie het gevoel krijgt dat aanmoedigende geluiden erg kunstmatig zijn, houdt liever zijn mond.

Behalve de adviseur moet ook de cliënt zich comfortabel voelen tijdens het gesprek. Ook daar besteedt de adviseur aandacht aan en ook dat proces verloopt in belangrijke mate via kleine, vaak non-verbale signalen. Zit de cliënt voortdurend op zijn stoel te schuifelen, aan zijn jas te friemelen en onrustig

alle kanten op te kijken? Ga er als adviseur gerust van uit dat een gevoel van ontspanning ver te zoeken is en stel dat zo mogelijk aan de orde.

Casus 1.9

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 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. De adviseur doet er goed aan te zorgen dat hij daadwerkelijk ruimte heeft om te luisteren naar wat hem wordt verteld. Alleen dan zijn non-verbale signalen doorgaans in overeenstemming met wat hem voor ogen staat.

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 1.5

De juridisch adviseur heeft een eerste afspraak met een cliënt van allochtone afkomst. 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 in zijn cultuur van herkomst 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 hij steeds minder bezig met aandachtig luisteren.

Vragen stellen

Uitsluitend actief luisteren is doorgaans niet voldoende om een goed en volledig beeld te krijgen van wat de cliënt van de adviseur verlangt. Veel informatie komt pas boven tafel als de adviseur er naar vraagt. Vragen stellen is vooral een belangrijke vaardigheid in de beginfase van het contact wanneer nog duidelijk moet worden wat het probleem is en wat de cliënt er mee wil. Een belangrijk onderscheid is dat tussen open en gesloten vragen.

Vragen stellen

Open vragen

Open vragen zijn vooral adequaat wanneer de adviseur algemene informatie wil 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 van de adviseur 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 de adviseur zich al een beeld heeft gevormd van de kwestie, maar over een of meer details nadere informatie wil hebben.

Ook wanneer de adviseur al een bepaalde opvatting of veronderstelling heeft en wil weten of deze klopt, kan hij dat door middel van gesloten vragen verifiëren. Deze vorm van vragen is tenslotte 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?'
- 'En u heeft geen toezeggingen gedaan?'
- 'Hoe lang bent u daar 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 kunnen leiden tot breed-sprakigheid en al te uitvoerige uiteenzettingen. Gesloten vragen zijn adequaat wanneer het gaat om feiten en controle van informatie.

Toon

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 bijvoorbeeld 'dus u heeft niet gereageerd?', 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. Wie iets wil weten, stelt vragen en doet dat zoveel mogelijk zakelijk en neutraal. Wie een mening wil geven, giet die niet in de vorm van een vraag.

Parafrazeren

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

Parafrazeren

Casus 1.10

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 niks, maar het moet allemaal niet te lang gaan duren. Ik wil het liefst dagelijks bellen om te vragen hoe het er voor 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. De adviseur laat blijken dat hij volgt waar de cliënt het over heeft door belangrijke informatie kort in eigen woorden te herhalen. Daarnaast dient een parafrase om te controleren of de adviseur de cliënt goed begrepen heeft. Geeft de adviseur in een 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 parafrazeren 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 parafrazeren kan worden beschouwd als het gedrag van een papagaai. Dat risico bestaat evenwel vooral wanneer de adviseur letterlijk teksten van de cliënt zou herhalen of zou parafrazeren bij mededelingen die aan duidelijkheid niets te wensen overlaten.

Gevoelsreflectie

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 de adviseur er is om de cliënt op juridisch gebied verder te helpen. Dat betekent echter niet dat alle uitingen van emoties dan maar beter worden genegeerd. Van tijd tot tijd enig begrip tonen doet wonderen en

de adviseur hoeft zeker niet bang te zijn dat een enkele gevoelsreflectie op het juiste moment er toe zou leiden dat emoties de overhand krijgen.

Een gevoelsreflectie dient om de cliënt duidelijk te maken dat de adviseur zich kan 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.

Tussenvraag 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?

1.2.2 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 zorgt de adviseur voor een goede afstemming op de cliënt.

De adviseur als zender maakt vooral gebruik van de volgende vaardigheden:

- 1 informatie geven;
- 2 reageren;
- 3 samenvatten.

Informatie geven

Wie over juridische onderwerpen informatie verstrekt, moet rekening houden met de mate waarin de gesprekspartners bekend zijn met wet en regels. Als juridisch adviseur bevindt u zich in situaties dat u beschikt over de juridische deskundigheid en dat het uw gesprekspartners daar aan ontbreekt.

Informatie

Dit dwingt tot uitleg op een manier die voor de anderen te volgen is, op het niveau van de cliënt. Het is de kunst het midden te houden 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.

Jargon

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 de adviseur 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 voorkomen dat hij voor dom wordt gehouden.

Vragen en reacties

Het is dan ook zaak als adviseur de geboden informatie met enige regelmaat af te wisselen met ruimte voor vragen en reacties. U 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 de adviseur controleert of de gegeven informatie duidelijk is. Dat kan met de nodige regelmaat tijdens de hele fase van informatieverstrekking gebeuren.

Het risico van gesloten vragen is wel dat cliënten, bijvoorbeeld uit schaamte over onwetendheid, ja zeggen waar zij nee hadden moeten antwoorden. Krijgt de adviseur 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 is. De adviseur stelt dan vragen als:

- 'Wat vindt u hier van?'
- 'Komt dit tegemoet aan wat u in gedachten had?'
- 'Ziet u hier werkbare mogelijkheden in?'

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 maakt de adviseur de balans op van wat hij als ontvanger van de boodschap heeft verzameld en schakelt hij naar de rol van zender. De samenvatting wordt aan het eind van het verhaal van de cliënt gegeven 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 daarvan.

Tussenvraag 1.6

Op welke manier kan de adviseur de samenvatting beginnen? Geef drie voorbeelden van een inleidende zin.

In een samenvatting geeft de adviseur de belangrijkste feiten en afspraken weer die tijdens het voorafgaand (deel van het) gesprek aan bod zijn gekomen. Daarmee maakt de adviseur duidelijk dat hij heeft gevolgd en begrepen wat de cliënt heeft gezegd en controleert hij tegelijkertijd of dit klopt: is zijn samenvatting van feiten, omstandigheden en verdere afspraken dezelfde als die van de

cliënt? Mocht de cliënt daar anders over denken, dan geeft de samenvatting hem de gelegenheid dat naar voren te brengen.

De adviseur 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 brengt de adviseur 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.

Samenvatting

In dit hoofdstuk is de basis van de juridische adviespraktijk aan de orde geweest. Communicatie is de uitwisseling van boodschappen tussen zender en ontvanger. Naast de communicatie tussen adviseur en cliënt, is de juridische inhoud van de boodschap essentieel in de juridische beroepspraktijk. De adviseur beschikt over kennis van de theorie van communicatie, is vaardig in de toepassing ervan, en is daardoor goed toegerust om heldere juridische adviezen te geven.

Adviesvaardigheden zijn te beschouwen als de gereedschappen van de juridisch adviseur. Het gaat om zowel luistervaardigheden (actief luisteren, vragen stellen, parafraseren, gevoelsreflectie) als gespreksvaardigheden (informatie geven, reageren, samenvatten). De juridisch adviseur is ook in staat eventuele storingen in de communicatie op te sporen en zo te voorkomen dat deze de inhoud van het juridisch advies of de acceptatie ervan in de weg zouden staan.

Nadat dit hoofdstuk is bestudeerd is de lezer bekend met:

- het basismodel van communicatie;
- de uitgangspunten van de systeemtheorie;
- de doelen van communicatie;
- de belangrijkste gespreksvaardigheden voor de juridische adviespraktijk.