**Literatuur bij verhelderen opdracht:**

**Dejan:**

***Duncan:***

Bij concretiseren blijft de inhoud van de boodschap hetzelfde. Bij nuanceren spits de inhoud van de boodchap steeds verder toe.

Ongeunanceerde uitspraken zijn heel algemeen en niet verfijnd. Als ontvanger moet je soms moeite doen om een genunanceerde boodschap te krijgen. Hierbij kan je een beter beeld van de situatie vormen. Ongeunanceerde uitspraken kunnen met opzet, of zonder opzet uitgesproken worden, en de verhouding tussen de twee partijen kan soms veel moeite kosten om te normaliseren. In de dagelijkse beroepsuitoefening kan er veel narigheid voorkomen worden door van te voren goed na te denken over de formulering van een boodschap.

**Gesprekken Voeren**

Een belangrijk kenmerk bij de interactie van communicatie in een gesprek is dat er niet één zender is die bepaalt wat en hoe er gecommuniceerd wordt.

**Voorbereiding op een gesprek**

Een gesprek bestaat uit onderdelen. Er is een inleiding of aanloop, dan volgt de kern en tot slot is er een afsluiting. Een gesprek is onvoorspelbaar, je kan niet voorzien wat er gaat gebeuren. Hierdoor is het belangrijk dat de gespreksvoerders zich goed voorbereiden door zichzelf de volgende vragen te stellen: Voor welke (deel)taken kom je te staan, welke gespreksstructuur is voor jou aantrekkelijk, welke strategieën zou je kunnen hanteren en wat kun je verwachten van de gesprekspartner.

Je doelen, gesprekspartner en eventuele randvoorwaarden bepalen in belangrijke mate de inhoud en structuur van het gesprek en de taken waarop er voorbereid moet worden.

Bij de voorbereiding op een gesprek moet je je doelen helder voor ogen hebben, en in de gaten houden dat je beide de ontvanger en zender bent. Daarnaast vragen de expressieve en relationele aspecten van de communicatie de aandacht in het gesprek.

Probeer vooraf een inschatting te maken van de ander. Bedenk wat zijn doelen in het gesprek zijn en probeer jezelf te zien door de ogen van de ander. Probeer hierbij ook in te schatten of de doelen van jou en de ander identiek, complementair, uiteenlopend of tegengeteld zijn.

Tijdens de voorbereiding is het nuttig om te kijken naar enkele randvoorwaarden: Tijdsduur, plaats, vertrouwelijkheid en verslaglegging.

De oriëntatie op een mogelijk geschikte gespreksstructuur is zinvol om te doen tijdens de voorbereiding.

**Inhoud**

Wanneer er goed is nagedacht over de structuur van de kern van het gesprek, dan is er een idee van de inhoudelijke punten van het gesprek. Hierop kan men zich voorbereiden. Zoek de nodige informatie op voor jouw argumenten en welke de ander kan hebben. Hierop kan je je reactie alvast bedenken. Naast de kern moet je je ook voorbereiden op de inleiding en afsluiting.

Zakelijke gesprekken worden vaak bestempeld als onpersoonlijk. Met een goede voorbereiding kan je ervoor zorgen dat er altijd een inhoudelijke reactie is op de bijdragen van de gesprekspartner.

Bijna nooit begint een gesprek direct met een onderwerp. De opening bepaalt voor een belangrijk deel de verdere toonzetting van het gesprek. Hoe formeler het gesprek is en hoe minder de gesprekspartners met elkaar vertrouwd zijn, de te belangrijker zo’n opening wordt. Een opening is een begroeting met daarop gevolgd wat social talk. De social talk heeft tot doel een gesprek atmosfeer te scheppen waarin beide gesprekspartners zich op hun gemak voelen.

Tijdens de opening wordt meestal duidelijk wie in het gesprek het initiatief heeft, als dit niet al opgesloten lag in een van te voren opgestelde rolverdeling. Wie het initiatief heeft is een belangrijke kwestie.

Voor een efficiënt en effectief verloop is het belangrijk dat de gesprekspartners in het begin van het gesprek inzicht krijgen op elkaars doelen. Dit kan teleirstelling of ergenis achteraf voorkomen. Soms wordt er een verborgen agenda gebruikt tijdens een gesprek.

Wanneer er duidelijkheid is onstaan over het doel van het gesprek, is het verstandig alvast een globale structuur vast te stellen voor het gesprek. Structurering in het begin vergroot de kans dat het gesprek zakelijk en systematisch verloopt. Indien er geen structuur is, kijk dan naar elkaars gesprekspunten en bepaal de volgorde waarin ze worden behandeld.

De inleiding is ook het moment om afspraken te maken over enkele randvoorwaarden.

**De kern van het gesprek**

Om goed beslagen ten ijs te komen en het gesprek zo effectief mogelijk te laten verlopen, is het zinvol om van tevoren na te denken over de globale inhoud en structuur van het zakelijke deel van het gesprel.