11.4 Gespreksvaardigheden

|  |  |
| --- | --- |
| **Vaardigheid** | **Technieken** |
| Structuren | * Inleiden   + In de inleiding kan je elkaar afstemmen op rollen, doelen, structuur en de randvoorwaarden van het gesprek * Overgangen markeren   + Hierdoor ben je duidelijk wanneer er een gespreksfase afgerond is * Structuur corrigeren   + Hierdoor ben je duidelijk waar het op het moment van praten over moet gaan wanneer mensen afdwalen * Samenvatten   + Dit helpt om de grote lijnen van het gesprek vast te houden |
| Stimuleren | * Belang en doel gesprek aangeven   + Hiermee stimuleer je de gesprekspartner om serieus aan het gesprek deel te nemen * Vragen stellen   + Hiermee stimuleer je de gesprekspartner om informatie te geven, waar onderscheid gemaakt wordt van open en gesloten vragen. Open vragen geven jouw gesprekspartner meer vrijheid, wat handig kan zijn voor o.a. meningen, maar bij gesloten vragen is het antwoord vaak ja of nee is en ben je dus vaak op zoek naar feiten. * Herhalen   + ??? * Samenvatten/parafraseren   + Toont dat je aandachtig luistert en kan jouw gesprekspartner op nieuwe ideeën brengen. * Korte bemoedigende uitingen geven   + Door korte bemoedigende uitingen zoals onder andere “goh”, “hm hm” laat je merken dat je aandachtig luistert. * Een stilte laten vallen   + De gesprekspartner krijgt dan de neiging om door te praten * Stimulerend non-verbaal gedrag tonen   + Signalen zoals knikken en jouw gesprekspartner aankijken geven aan dat je interesse hebt in het verhaal van de gesprekspartner. * Doorvragen   + Dit kan meer informatie opleveren |
| Overtuigen en motiveren | * Informeren en argumenteren   + Zorg dat je duidelijk voor ogen hebt welke argumenten je wilt gebruiken en welke niet   + Denk van tevoren na over de mogelijke tegenargumenten. * Enthousiasmeren   + Hiermee kan je je gesprekspartner motiveren om voor jouw standpunten of ideeën uit te komen. |
| Reageren op standpunten, voorstellen en ideeën | * Informeren en argumenteren   + Wees expliciet   + Spreek in de ik-vorm   + Richt ur kritiek op de inhoud en niet op de persoon   + Maak duidelijk waarop u precies reageert.   + Geef uw gesprekspartner kans op een weerwoord.   + Toon begrip voor het standpunt van uw gesprekspartner. * Reageren op kritiek   + Hoor de kritiek rustig aan   + Neem de kritiek serieus   + Reageer op de inhoud van de kritiek |
| Reageren op gedrag | * Standpunt geven en argumenteren   + Wees actueel, richt je kritiek op gedrag, beperk jezelf tot veranderbaar gedrag. * Metacommunicatie   + Communicatie over gedrag, zoals feedback op het gedrag van de ander * Tijd winnen   + Het is belangrijk om zaken helder voor je te krijgen om jouw eigen standpunt te bepalen |

INFORMEREN EN ARGUMENTEREN

vergroten. - Zorg dat u vooraf duidelijkvoor ogen heeft welke argumenten u wilt gebruiken en welke niet. Kom liever met drie sterke argumenten dan met zes argumenten als daar enkele zr,r¡akkere bij zijn. Eindig met uw sterkste argumenten. - Denk van tevoren na over de tegenargr¡menten waarmee uw gesprekspartner zou kunnen komen en hoe u deze kuntweerleggen. U kunt ook uw gesprekspartner een stap voor blijven door mogelijke tegenargumenten te verwerken in uw eigen argumentatie: "Ik begrijp dat de investeringskosten erg hoog zijn en dat dit problemen op kan leveren, maar ik heb berekend dat we een tlveede productieband binnen een jaar hebben terugverdiend. Kijk...' Daarnaast is een goede presentatie van uw argumenten natuurlijk belangrijk. - Laat merken dat u zelf gelooft in uw argumenten' Kijk uw gesprekspartner aan, spreek duidelijk en vermijd onnodig beperkende kwalificaties als misschien en waarschijnlijk. - Gebruik waar mogelijk als aanvulling op uw argumenten ook de stijlmiddelen die in paragraaf4.3 besproken worden. - In de meeste gevallen draagt u zelf de informatie aan en levert u de argumenten die uw gesprekspartner kunnen oveltuigen van uw standpunt ofidee. Soms is het echter effectiever als u dit uw gesplekspartner zelflaat doen. Dat kan bijvoorbeeld als u begint met uw standpunt voorzichtig te formu.leren, en aan uw gesprekspartner voorstelt om samen naar argumenten te zoeken: "Stel dat we zeggen dat...'; "Laten we eens kijken wat voor voordelen daaraan kunnen zitten...'i