**Aantekeningen Gesprekstechnieken**

Zelf voorbereide tweegesprek of groepsgesprek

* **Planmatige en inhoudelijke voorbereiding**
* Drop Mode
* Doelgroepanalyse
* Hoe heb je beide ingezet doel- en doelgroepgericht te handelen
* Bepaal in hoofdlijnen structuur gesprek op basis van theorie
* Observatie door deelnemers en feedback op gespreksvaardigheden
* **Bewijslast**
* Hoe verliep structuur?
* Interventies tijdens gesprek en waarom?
* Argumenten tijdens gesprek?
* Herken je de feedback?
* **Reflectie en leerdoelen**

***OO: Wat zet je in je portfolio?***

***Opbouw portfolio***

*In principe ben je vrij in de manier waarop je je leeruitkomst overtuigend aantoont aan je lezerspubliek. Hieronder staan de onderdelen die je portfolio moet bevatten. Kijk eerst naar de* [***beoordelingscriteria***](https://onderwijsonline.han.nl/manage/content/lesson/zD83rzYy)*waarop deze leeruitkomst wordt getoetst.*

**Welke zakelijke gesprekken voer je op je werk?**

* Tweegesprekken
* Groepsgesprekken

**Afbeelding met tekst, schermopname, Lettertype

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.Soorten tweegesprekken**

* Functioneringsgesprek
* Beoordelingsgesprek
* Corrigerend gesprek
* Slecht nieuwsgesprek
* Coachingsgesprek
* Conflictgesprek
* Exitgesprek
* Klachtengesprek
* Intakegesprek
* Interview
* Adviesgesprek

**Planmatige voorbereiding**

**Doelen**

* Wat wil ik met het gesprek bereiken?
* Wat moet het bij mij opleveren?
* Wanneer ben ik tevreden?
* Waaraan merk ik dat ik mijn doel zal hebben bereikt?

**Rollen**

* Voer ik het gesprek alleen of met een ander samen?
* Wie zijn er nog meer bij het gesprek aanwezig?
* Wie stel vragen en wie schrijft er wat op?
* Wat weet ik van mijn gesprekspartner?
* Hoe zit het met taken en verantwoordelijkheden? Wat mag ik van mijn participanten verwachten?

**Onderwerp**

* Wat wil ik aan de weet komen?
* Welke vragen zou ik kunnen formuleren?

**Procedure**

* Waar vindt het gesprek plaats?
* Hoe lang kan, mag moet het duren?
* Welke hulpmiddelen heb ik nodig gezien voorgaande punten? (schrijfblok, bord, etc)
* Hoe gaan we zitten (aan tafel, tegenover elkaar, in een hoek etc.)?

**Planmatige voorbereiding Doelgroepanalyse**

**Wat voor soort gesprek voer je – wat is het doel van het gesprek?**

* Wie is/zijn je gesprekspartner(s)?
* Wat zijn de belangen?
* Wat zijn de wensen en verwachtingen?
* Wat is jullie relatie?

**Gespreksvoering / gespreksniveaus**

**Afbeelding met tekst, schermopname, wolk, water

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.**

**Functioneel**

* Inhoud
* Procedure

**Relationeel**

* Interactie
* Gevoel

***Model Mc Cleland***

*Dat kijkt naar het zichtbare gedrag, kennis en vaardigheden van mensen en de onderliggende onuitgesproken en onbewuste diepere lagen. In het algemeen gaat het boven de waterlijn van de ijsberg om kennis, vaardigheden en gedrag. Het ´doen´ staat hier centraal.*

*Onder de waterlijn zitten het ´denken´ en het ´willen´, wat zich richt op abstracte termen als normen, waarden & overtuigingen, zelfbeeld, eigenschappen, persoonlijkheid, motieven en drijfveren. Deze vier onzichtbare lagen kunnen versterkend werken als drijfveren. Soms blokkeren ze ook in het zichtbare gedrag van de persoon in kwestie.*

**Gespreksvoering**

**LSD – Luisteren is een activiteit**

**Luisteren**

* Bevestigen van je eigen ideeën of …?
* Luisteren doe je met je hele lichaam
* Open houding, oogcontact, lichaamstaal

**Samenvatting**

* Aangeven dat je hebt geluisterd
* Ruimte voor aanvulling
* Onthouden van belangrijke punten
* Actief luisteren
* Schept duidelijkheid

**Doorvragen**

* Na elke tussentijdse samenvatting
* Verdieping over feiten, meningen of gevoelens
* Kan helpen om problemen aan te kaarten of te voorkomen
* Ben geïnteresseerd maar niet soft

*Luisteren is meer dan je mond houden en je oren open houden. Als je echt luistert, vergt dat een actieve houding. Daarom spreken we van ‘actief luisteren’ en ook wel van LSD: luisteren, samenvatten, doorvragen.*

*Luisteren (met je volledige aandacht bij de ander)*

*Samenvatten (hierdoor laat je zien dat je met je aandacht bij het verhaal van de ander bent en blijf je in contact met de ander)*

*Doorvragen (je vraagt net zo lang door tot je de gewenste informatie boven tafel hebt gekregen)*

*Om goed te kunnen luisteren moet je je dus actief opstellen. Je luistert, je vat samen wat de ander gezegd heeft en je vraagt door. Dat is best moeilijk. Vooral omdat je bij actief luisteren je eigen ‘ego’ opzij moet zetten, je wens om je eigen verhaal te gaan vertellen en dus het gesprek over te nemen. Als je ècht luistert ben je met je aandacht volledig bij de ander en kan je dus navertellen wat de ander gezegd heeft.*

***De 7 eigenschappen die volgens Covey effectief leiderschap bevorderen:***

1. *Wees proactief.*
2. *Begin met het einde voor ogen.*
3. *Belangrijke zaken eerst.*
4. *Denk win-win.*
5. *Eerst begrijpen, dan pas begrepen worden. (Mensen willen helemaal geen gelijk. Ze willen begrepen worden!)*
6. *Synergie.*
7. *Rust en reflectie.*

*Luisteren is een kunst. Otto Scharmer beschrijft in zijn boek, Theory U, vier verschillende niveaus van luisteren die essentieel zijn voor bewust en persoonlijk leiderschap.*

***Niveau 1 Downloaden***

*Deze vorm van luisteren is horen wat je al kent en de rest negeren. Je zoekt dus eigenlijk alleen maar naar dingen die je al weet en kent en die passen bij jouw levensbeeld. Hiermee negeer je grote delen van het gesprek.*

***Niveau 2 Luisteren met een open geest (Feitelijk luisteren)***

*Het sleutelwoord op dit niveau is nieuwsgierigheid. Je luistert zonder oordeel. Je bent nieuwsgierig naar de context en de woorden van de ander. Je probeert echt te begrijpen wat er gezegd wordt.*

***Niveau 3 Luisteren met een open hart (Empathisch Luisteren)***

*Op dit niveau hoor je de ander met zijn of haar gevoelens en tegelijkertijd hoor je de gevoelens van jezelf. Je luistert met je hart. Inlevingsvermogen is het sleutelwoord op dit niveau. Je bent dus niet alleen bezig met woorden, maar ook met emoties en gevoelens.*

***Niveau 4 Luisteren in de “flow”. (generatief Luisteren)***

*Wanneer je op dit niveau kunt luisteren, dan ervaar je een nieuwe dimensie van interactie met anderen. Je hoort wat mensen zeggen, je begrijpt de emoties die jij en de ander hierbij ervaren en je staat open voor nieuwe ideeen en verbindingen. Hiervoor is stilte nodig en ook lef. Lef om controle en zekerheid los te laten en op een andere manier te luisteren. Niet altijd makkelijk, maar met dagelijks oefenen kom je er.*

**Vier manieren van luisteren**

Er zijn vier manieren van luisteren. Iedere communicatiestijl heeft zijn eigen manier.    
   
**Promotorstijl**  
Iemand met promotorstijl barst regelmatig uit zijn voegen van alle ideeën die als koolzuurbubbels in zijn hoofd op-poppen. Hij is heel beweeglijk en kijkt je vaak even kort aan en kijkt regelmatig om zich heen. Doordat hij door alles geïnspireerd en geprikkeld wordt heeft hij een vrij 'drukke' manier van luisteren. Dat zegt niets over de mate waarin hij luistert of over de oprechtheid van zijn luistervaardigheden.  
   
**Analyseerstijl**  
Mensen met analyserstijl zijn van nature goede luisteraars. Ze nemen vaak fysieke afstand en hebben regelmatig een gesloten houding. En zeker als ze luisteren, zitten ze heel stil en kijken je onafgebroken aan. Dat kan voor iemand met een informele stijl wel eens ongemakkelijk aanvoelen. Wil je weten of hij je gehoord heeft? Let dan op kleine bevestigende knikjes die hij met zijn hoofd maakt.  
   
**Supporterstijl**  
Mensen met supporterstijl zijn echt goede luisteraars. Zij gaan helemaal op in het verhaal van de ander en zien het vaak voor zich en voelen zelfs de emoties. Ze luisteren zo goed, dat je soms zelf vergeet om nog naar hen te luisteren. Dus let op dat je de supporter ook iets over hem zelf vraagt.   
   
**Controllerstijl**  
Iemand met controle stijl die geconcentreerd naar je luistert, heeft een gesloten houding en soms zelfs zijn ogen neergeslagen of gesloten. Alle uitdrukking verdwijnt van zijn gezicht en hij zit heel stil. Het oordeel van de buitenwereld is vaak: chagrijnig. Of ook: ongeïnteresseerd. En dat terwijl hij nou juist in opperste concentratie is. Hij luistert, hij is hoofd- en bijzaken aan het onderscheiden om het zo goed mogelijk te begrijpen en hij is soms in zijn hoofd al bezig met de voorbereiding van wat jij wenst of vraagt.

*Bron:* [*https://amethist.nl/blog/luisteren-hoor-je-mij/*](https://amethist.nl/blog/luisteren-hoor-je-mij/) *geraadpleegd op 17 maart 2018*

**Gespreksvoering**

Gesprekstechnieken – soorten vragen

**Open vragen**

* Wat wil je doen?
* Wie, wat, waar, wanneer hoe of waarom?

**Gesloten vragen**

* Doe je mee?

**Keuze vragen**

* Doe je mee of niet?

**Suggestieve vragen**

* Je doet morgen gewoon mee hé?
* Controlerende vraag
* Klopt het dat je morgen mee doet?

**Gespreksvoering - Weerstand**

*Gevoelens en gedachten met een negatieve lading ten opzichte van een bepaalde situatie.*

**Het uit zich in:**

**Vluchtgedrag**

* Non-verbaal: Houding, wegkijken
* Verbaal: ‘Om het onderwerp heen’ praten, belachelijk maken

**Vechtgedrag**

* Openlijke weerstand: Ingaan tegen voorstellen en ideeën
* Ondermijnen van andermans positie
* Negativisme: alles wordt afgekraakt

**Freezegedrag**

* Je verstijft en weet niet meer wat te zeggen

**Gespreksvoering**

**Weerstand bij je gesprekspartner**

**Stap 1: signaleren**

* Signaleer de weerstand
* Herken en erken de gevoelens die erachter zitten

**Stap 2: volgen**

* Je veert mee met je gesprekspartner
* Je accepteert de weerstand
* Je toont interesse en luistert actief
* Je wilt begrijpen waar de weerstandsgevoelens vandaan komen

**Stap 3: leiden**

* Je analyseert het probleem en zoekt samen een oplossing

**Checklist weerstand bij je gesprekspartner**

!! Beschrijf de weerstand, geef geen oordeel

!! Handel empathisch, niet strategisch

!! Wees betrokken, stel je niet neutraal op

!! Stel je gelijkwaardig op, niet superieur

!! Wees ruimdenkend, houd niet vast aan je eigen ideeën

**Omgaan met moeilijke klanten – LEO**

Omgaan met moeilijke klanten, 3.01 min

<https://www.youtube.com/watch?v=Ztz_2tzKM-s>

**L**uisteren

**E**mpathie tonen

**O**plossing zoeken

**BOB-MODEL**

De hiervoor behandelde gesprekstechnieken zijn essentieel voor het slagen van dit model.

Het BOB-model helpt om effectief door het proces heen te gaan van probleem of uitdaging naar besluit of oplossing. In overleggen lopen we het risico dat we al snel ergens iets van vinden zonder dat we voldoende tijd hebben besteed aan eerst eens goed kijken wat er aan de hand is en daar goed over na te denken. We zien ook dat de fases van beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming door elkaar heen lopen.

Bij iedere fase kijken we naar de vragen die bij de fase horen, de vergadermethodiek en het gewenste resultaat.

*Bron:* [*BOB-model – Managementmodellensite*](https://managementmodellensite.nl/bob-model/) *geraadpleegd 30-11-2022.*

Afbeelding met tekst, schermopname, Lettertype, lijn

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.

**Feedback en reflectie**

**Feedback**

**Feedback wordt gemakkelijker geaccepteerd als je dit geeft volgens de 3 G’s**:

1. *Gedrag: wat ik zie/hoor is….*

- benoem concreet wat je ziet/hoort (en niet wat je ervan vindt!)

1. *Gevolg: wat dit met mij doet is….*

- benoem het gevolg en benoem ook het gevoel (van ergernis b.v.) dat jij bij dit gedrag hebt

1. *Gewenst gedrag: wat ik zou willen is…*

- benoem het concrete gedrag dat je graag zou willen zien

**Feedback ontvangen**

**Vraag:** Wat doe jij als je feedback krijgt?

Wat doet de ander als die van jou feedback krijgt?

Wat zie je graag / wat liever niet?

* *Zie feedback als kans iets te leren*
* *Vraag verduidelijking*
* *Verdedig je niet*
* *Bepaal zelf of en wat je ermee doet*

**Aan de slag met je feedback!**

**Feedback en reflectie**

**Eerst evalueren**

* **Beoordeel de resultaten van je presentatie – gesprekken**
* Wat ging er goed, waar had je moeite mee, wat ging er niet goed? Geef concrete voorbeelden.
* **Bekijk welke storende factoren een rol hebben gespeeld**
* Beschrijf zo concreet mogelijk waarom het resultaat van je acties niet/wel voldoende was.
* Wat betekent dit voor je aanpak in een volgende presentatie/gesprek?

**Feedback en reflectie**

**Dan reflecteren**

* Welk gedrag heb ik laten zien?
* Welk gedrag had ik willen laten zien als ik dat kon/durfde?
* Kan ik redenen geven waarom ik gehandeld heb zoals ik heb gedaan?
* Over welke vaardigheden beschik ik (niet)?
* Wat is mijn motivatie om te doen zoals ik doe?
* Heb ik gehandeld vanuit bepaalde overtuigingen? Welke?
* Zegt dit iets over wie ik ben?

*Reflecteren: Je leert over jouw specifieke eigen manier van handelen. Hoe heb je gehandeld? Hoe voelde je, je? Welke keuzes heb je gemaakt en waarom? Welke vaardigheden of kerncompetenties heb je ingezet? Hoe voelde dat? Wat was jouw gedrag? Wat waren/zijn je drijfveren? Wat zegt dit over jou?*

**STARR-methode in schema**

**De methodiek van STARR kun je in een schema plaatsen. Het komt neer op het volgende:**

**1.** **Situatie**

* Afbeelding met symbool, Lettertype, logo, Graphics

  Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.Wat was de situatie?
* Wat gebeurde er?
* Wie waren erbij betrokken?
* Waar speelde de situatie zich af?
* Wanneer speelde deze situatie?

**2. Taak**

* Wat was je taak?
* Wat verwachtte je van jezelf in die situatie?
* Wat was je rol?
* Wat werd er van je verwacht?

**3. Actie**

* Wat heb je precies gezegd en/of gedaan?
* Hoe was je aanpak?
* Hoe reageerde de ander op jou?
* Wat heb je vervolgens gezegd en/of gedaan?
* En toen?

**4. Resultaat**

* Wat kwam eruit?
* Hoe is het afgelopen?
* Wat was het resultaat van je handelen?
* Hoe reageerde de ander?

**5. Reflectie**

* Hoe vond je dat je het deed?
* Was je tevreden met het resultaat?
* Wat zou je een volgende keer anders doen?
* Wat heb je daarvoor nodig?

**Feedback en reflectie**

**Om tot leerdoelen te komen**

* Wat **wil** ik bereiken? *(positief formuleren, dus aangeven wat je wél wilt)*
* Wat **doe** ik dan? *(concreet gedrag benoemen)*
* Wat kan ik als ik mijn leerdoel behaald heb? *(is het duidelijk welk resultaat ik moet bereiken?)*
* **Wanneer, waar en hoe** ga ik met dat leerdoel aan de slag? *(concrete situaties en acties benoemen)*
* **Waarom** is het leerdoel realistisch? *(zorg ervoor dat je leerdoel voor jou haalbaar is)*