

Eerste Hulp Bij Gesprekken



VOORBEREIDING



HET GESPREK



VAARDIGHEDEN



- Wat is de **aanleiding** van het gesprek?
- **Doel(en)** van het gesprek, wat wil je met het gesprek bereiken?
- Wat zijn de **thema's** die je aan de orde wilt laten komen? Wat weet je en wat niet?
- Wat is jouw **positie/rol** in het gesprek en die van de gesprekspartner (achtergrondinformatie)
- Hoeveel **tijd** staat er gepland?
- Wat is jouw **plan van aanpak/strategie**?
- Wat is de **tijdsplanning per onderdeel**?
- Waar kun je tegenaan lopen, **belemmeringen**, **mogelijke scenario's**? Hoe ga je ermee om?



Bereid voor, structureer en improviseer!

Het openen van een gesprek

- **Korte inleiding**, ijs breken, op gemak stellen
- **Doelen** voor elkaar verduidelijken, **afstemmen**
- Samen n.a.v. doelen **gesprekspunten/thema's** vaststellen
- **Beschikbare tijd** aangeven of bepalen
- **Eventueel rollen concretiseren** (u of jij)
- **Uitspreken van verwachtingen**

Tijdens het gesprek

- **Situatie verduidelijken** – onduidelijkheid door wederzijdse verwachtingen – door parafaseren, benoemen onduidelijkheid/misverstand, aangeven 'wat je kunt en wilt', opvangen van eventuele teleurstellingen, afspraken maken, terug naar het gesprek
- **Terugkoppelen naar de doelen en gesprekspunten** – tussentijds evalueren, kan ook na het bespreken van het gesprekspunt: is alles voldoende aan de orde geweest?
- **Hardop denken** – wanneer een gesprek vastloopt en je weet niet meer hoe nou verder – door uitspreken van de gedachte die je op dat moment hebt – 'ik heb het idee dat het gesprek niet echt loopt, hoe kunnen we hier uitkomen?'

Afronden van een gesprek

- **Samenvattend evalueren** – zijn de doelen bereikt? Is alles aan de orde geweest? Verwoorden van afspraken en besluiten en afstemmen om misverstanden te voorkomen. Actieplan: wie doet wat.
- **Eventueel een vervolgspraak**
- **Evaluatie** Evan het gesprek (zelf of met de ander)

Naast aandachtgevend gedrag

- **Reflecteren van gevoel**
- **Parafaseren/samenvatten**
- **Vragen stellen**
- **Concretiseren**
- **LSD** (niet de partydrug ...) - Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

LET OP!

- De vier niveaus van communicatie:
- Inhoud/ referentieel
 - Procedure/ appelerend
 - Interactie/ relationeel
 - Gevoelens/ expressief