

Checklist gesprekstechniek

VRAGEN STELLEN

Open en gesloten vragen

Je kunt onderscheid maken tussen open en gesloten vragen. Open vragen beginnen met woorden als: wie, wat, waar, hoe, waarom, wanneer, wie etc. Gesloten vragen beginnen meestal met een werkwoord. De ander kan bijvoorbeeld 'ja', 'nee' of 'ik weet het niet' antwoorden. Of je een open of een gesloten vraag stelt, hangt af van wat je wilt weten. Een open vraag leidt vaak tot een uitgebreid, informatief antwoord. Die hoeveelheid informatie kan ook een nadeel zijn (denk aan praatgrage mensen) en jou de mogelijkheid het gesprek enigszins te sturen uit handen nemen

Denken of vinden

Denken is iets anders dan vinden. Als je vraagt wat iemand *vindt* van een onderwerp en niet wat hij of zij over het onderwerp *denkt*, dan kun je eerder een antwoord verwachten dat aansluit bij de eigen ervaringen van de gesprekspartner

Wat vind je?

'Wat vind je van?'-vragen doen het niet altijd goed. Als je een vraag zo stelt, kan je gesprekspartner het idee krijgen ondervraagd te worden en denken dat je zijn of haar kennis over dit onderwerp test. Een minder directe vraagstelling en het opbreken van de vraag in subvragen, kan de lading wegnemen en zo toegang bieden voor je gesprekspartner om te reageren

Niet te veel vragen afvuren

Kijk echter uit met het stellen van te veel (sub)vragen en geef je gesprekspartner ruimte om te reageren. Tussen het stellen van een vraag en het geven van een antwoord vormt zich een reactietijd - een stilte valt en een pauze ontstaat. Je kunt de neiging hebben deze pauze op te vullen met aanvullende vragen. Dat kan de aandacht van de eerst gestelde vraag afleiden en onduidelijkheid veroorzaken voor je gesprekspartner. Bovendien krijg je vaak alleen het antwoord op de laatst gestelde vraag. Keer terug naar de hoofdvraag en ga in op een van de deelvragen

Kijk uit met suggestieve vragen

'Vind je ook niet dat?' In zulke vragen zit een waardeoordeel verpakt, dat geeft geen ruimte voor een open en gelijkwaardig gesprek. Als je suggestieve vragen stelt, forceer je de ander in een ongelijkwaardige positie, want: je vraagt slechts om een bevestiging van jouw vraag (mening). Als je geïnteresseerd bent in (de mening van) de ander, stel je liever een open vraag. En als je wilt weten wat de ander van jouw opvatting vindt, stel dan een specifieke vraag

Samenvatten

Samenvatten tijdens een gesprek is zinvol, voor jezelf om de lijn van het gesprek vast te houden en voor je gesprekspartner om aan te tonen dat je de ander hebt begrepen. Maar ook om het gesprek voort te zetten op basis van de juist informatie. Samenvatten is een bouwsteen in het gesprek. Daarnaast geeft een samenvatting je de tijd en de ruimte om na te denken over je eigen reactie.

Valkuilen bij het samenvatten kunnen echter zijn:

- papegaaien (woordelijk herhalen wat de ander zegt: dit kan wel eens verkeerd overkomen (onzekerheid, jezelf of de ander niet serieus nemen))
- te vrij interpreteren (je gesprekspartner kan de indruk krijgen dat hij niet of verkeerd begrepen is, of je legt de ander woorden in de mond)

OVERBRENGEN VAN DE BOODSCHAP

Wat en hoe

Veel van onze communicatie wordt niet alleen in woorden uitgedrukt, maar ook in de manier waarop we dingen zeggen. De inhoud én de vorm zijn belangrijk. Vaak speelt de vorm zelfs een grotere rol dan de inhoud van de boodschap. Stel je eens de onderwijzer voor die timide fluistert dat de leerlingen echt niet meer te laat mogen komen. Een boodschap die zo wordt ingepakt, mist zijn doel. Met de vorm van je boodschap geef je aan hoe anderen jou moeten begrijpen. Probeer ook altijd de vorm van een boodschap te analyseren, vaak willen mensen iets anders zeggen dan de inhoud van hun boodschap vertelt, je spreekt dan van een 'verborgen' boodschap

Verbaal en non-verbaal

Aansluitend daarop kun je onderscheid maken tussen verbale en non-verbale communicatie. De non-verbale communicatie zijn de uiterlijke kenmerken, lichaamshouding, lichaamsbeweging, gezichtsuitdrukking en de klank van de stem. Vaak ben je je er niet van bewust, maar non-verbale communicatie regelt en verduidelijkt de onderlinge verhoudingen. En, non-verbale communicatie heeft een veel sterker effect dan verbale communicatie: 55 % van de effectiviteit van je gesprekken wordt bepaald door de gezichtsuitdrukking, 38 % door de klank van de stem en 7 % door de inhoud van de boodschap

LUISTERTECHNIEK

Bewust luisteren

Luisteren doet iedereen, maar actief luisteren lukt je door zorgvuldig waar te nemen wat de ander met woorden en lichaamstaal duidelijk probeert te maken. Actief luisteren betekent ook dat je de ander laat weten dat je

luistert en daarmee geïnteresseerd bent in wat de ander te zeggen heeft. Dit kan door de ander aan te kijken, te knikken, te hummen of af en toe 'ja' te zeggen

Non-verbaal luisteren

Lichaamrichting

De schouders worden in de richting van je gesprekspartner gedraaid. Je spreekt van 0° als je beide schouders naar je gesprekspartner geïcht zijn en van 180° als je met je rug naar je gesprekspartner toe zit

Lichaamshoek

Let erop of jij en je gesprekspartner voorovergebogen zitten, deze houding toont aan dat je gemotiveerd bent het gesprek te voeren

Hoofdknik

Een hoofdknik is een teken van begrip en erkenning. Belangrijk is de timing ervan, een knik aan het eind van een opmerking van je gesprekspartner, betekent dat je de ander hebt begrepen

Oogcontact

Mensen die oogcontact onderhouden, worden over het algemeen als 'warmer' ervaren dan mensen die oogcontact vermijden. Het oogcontact mag niet in staren ontaarden. Geef de ander de ruimte om oogcontact te vermijden als dat gewenst is

Glimlach

Mensen die (oprecht) glimlachen worden sympathieker gevonden dan mensen die dat niet doen. Een glimlach mag nooit een grijs worden

Niet-defensieve lichaamshouding

Als de armen voor de borst zijn gevouwen en de benen over elkaar zijn geslagen, spreek je van een defensieve lichaamshouding. Zijn de handen gevouwen en is een voet over een been geslagen, dan is er sprake van een semi-defensieve lichaamshouding. Als de benen niet over elkaar geslagen zijn en de armen elkaar niet raken, spreek je van een niet-defensieve lichaamshouding of open lichaamshouding. Mensen met een niet-defensieve lichaamshouding komen sympathieker over dan mensen met een gesloten lichaamshouding