

Hoodstuk 1 Luistervaardigheden

1. 'Niet-selectieve' luistervaardigheden

➔ Je volgt de verteller en je oefent geen/weinig invloed uit op het gesprek

Laten merken aan de verteller dat je aandachtig luistert.

- Dit werkt stimulerend, want het nodigt uit tot verder vertellen
- Hiermee voorkom je misverstanden
 - **Non-verbaal gedrag**
- Gelaatsuitdrukking
- Oogcontact
- Lichaamshouding
- Aanmoedigende gebaren
 - **Verbaal volgen**
- Je sluit je met je opmerkingen zoveel mogelijk aan bij je gesprekspartner, bv. 'hummen'.

2. 'Selectieve' luistervaardigheden

➔ Je kiest ervoor om sommige onderdelen van het gesprek extra aandacht te geven

- **Vragen stellen**

- Open vragen

Aansluitend of nieuw

- Gesloten vragen

- **Parafraseren**

In het kort in eigen woorden weergeven wat de verteller heeft gezegd

- **Reflectie van gevoel**

De luisteraar probeert te begrijpen hoe de ander zich voelt of heeft gevoeld

- **Concretiseren**

De ander zo nauwkeurig en precies mogelijk te laten vertellen

- **Samenvatten**

- Samenvatting van gevoel
- Samenvatten van inhoud

Dit gaat over een langere tijdsperiode!

Hoofdstuk 2 Zendervaardigheden

Zendervaardigheden; ook wel assertieve vaardigheden.

1. Vaardigheden waarbij je zelf initiatief neemt

▪ Informatie geven

Hoe kun je het beste informatie geven?

- **Structuur**

De overzichtelijkheid en de ordelijkheid in een hoeveelheid informatie.

- **Eenvoud en stijl**

De juiste keuze van formuleringen is afhankelijk van bv. het opleidingsniveau.

- **Bondigheid**

Alleen vertellen wat er toe doet, beperking in het geven van informatie

- **Aantrekkelijkheid**

Belang van middelen die als spreker kunt gebruiken om de aandacht vast te houden

➔ Middelen om de *inhoud* van het verhaal te verlevendigen

Concrete voorbeelden en ogedwongen formuleringen in spreektaal

➔ Middelen om de *relatie* tussen de spreker en de gesprek(s)partner(s) te verstevigen

Handhaven van contact

▪ Verzoeken doen en opdrachten geven

Waarom hebben mensen soms moeite met het doen van verzoeken en het geven van opdrachten?

- **Gebrek aan durf**

- **Bang voor een negatieve reactie**

- **Vaardigheidstekort**

Mensen weten niet goed hoe ment het verzoek moet doen, of de opdracht moet geven

- **3 punten die bij het doen van het verzoek op geven van opdracht van belang zijn**

1. Bedenk van tevoren goed wat je wilt zeggen

2. Kies een goed moment

3. Kondig kort aan dat je iets wilt vragen of zeggen

➔ De assertieve manier(voor jezelf opkomen)

➔ De subassertieve manier(verlegen, bedeesd)

➔ Agressieve manier(voor jezelf opkomen op een negatieve manier)

▪ Kritiek geven

- **Kritiek geven op een mening**

Het doel: de andere partij op andere gedachten brengen

1. Zorg ervoor dat je duidelijk aangeeft op welke punten je kritiek hebt

2. Praat in 'ik'-termen

3. Richt je kritiek op de inhoud van de mening en wordt niet persoonlijk

4. Formuleer je bezwaar tegen de mening van de ander in de vorm van een wens

5. Informeer goed of de ander begrijpt wat je bedoelt

6. Geef de kans op een weerwoord, bv. door te vragen: 'Wat vind je ervan?'

7. Laat je niet verleiden tot een welles-nietes of ja-maar-discussie

8. Probeer eventueel samen tot een oplossing te komen

- **Kritiek geven op iemands gedrag**

1. Niet generaliseren

2. Ben open en duidelijk

3. Voel je zeker

- **Situatie verduidelijken**

De vaardigheid om de in het gesprek of in de relatie opduikende onduidelijkheden of misverstanden tijdig te onderkennen, het belang ervan te beseffen en deze onduidelijkheden of misverstanden in het gesprek aan de orde te stellen.

Metacommunicatie

Bij metacommunicatie neem je enige afstand van het gesprek dat je op dat moment voert.

- **Hardop denken**

Zwijgen kan voor de gesprekspartner vervelend overkomen. In bepaalde situaties kun je het best hardop denken om de gesprekspartner niet te beangstigen.

Functies:

- De ander merkt wat er in je omgaat
- Je raakt zelf niet geblokkeerd
- Je biedt als het ware aan samen te werken

→ **Verschil** tussen hardop denken en situatie vergelijken is dat bij '**situatie vergelijken**' gaat het om het benoemen van onduidelijkheden in de wederzijdse verhouding of wederzijdse verwachtingen. Bij '**hardop denken**' gaat het om het verhelderen van het eigen gedachteproces

2. **De zender reageert**

- **Weigeren**

1. *Subassertief*

Je stelt de ander tevreden door de opdracht aan te nemen, terwijl je deze opdracht eigenlijk helemaal niet aan kunt nemen

2. *Agressief*

Je wijst de opdracht negatief af, met als gevolg irritatie en een negatieve sfeer

3. *Assertief*

Je wijst de opdracht vriendelijk af

- **Reageren op kritiek**

Kritiek op je mening

Niet gelijk verontschuldigen of verdedigen.

1. Je bent het met de kritiek eens → mening herzien en de ander gelijk geven
2. Je bent het niet met de kritiek eens
 - Parafraseren; de ander wordt overtuigd of blijft bij zijn mening. Blijft de persoon bij zijn mening dan is er sprake van een meningsverschil; metagesprek.

Kritiek op je gedrag

Niet meteen in de verdediging of de kritiek terugspelen, eerst rustig luisteren. Daarna pas reageren.

Hoofdstuk 3 Regulerende vaardigheden

Vaardigheden die tot doel hebben de orde en de duidelijkheid in een gesprek te bewaken.

- **Openen van het gesprek, doelen stellen**

- Aanvoelen waar je het beste mee kunt openen. Bij sommige mensen is dit small-talk, en bij sommige mensen kun je het best gelijk ter zaken komen.
- Op het begin laten weten waar je het over wilt gaan hebben
- Laten weten hoeveel tijd er ongeveer in gaat zitten

- **Verloop van het gesprek sturen**

1. Inleidende fase

Duidelijkheid aangeven wat de aanleiding en het doel van het gesprek zijn, en hoe de structuur eruit ziet.

2. Kern fase

3. Afsluitende fase

Vooraf samenvatten

- **Terugkoppelen naar (begin)doelen**

Om te kijken of de doelen nog nagestreefd worden is het belangrijk om soms 'doel-terugkoppelingsvragen' te stellen.

- **Afsluiten van het gesprek**

- Samenvatting geven
- Een eventuele vervolgspraak maken

Hoofdstuk 4 Interviewen

- **Open interview**

- Alleen het thema ligt vast
- De interviewer stuurt het gesprek door in te gaan op relevante onderdelen
- Nadeel
- De uiteindelijk verzamelde gegevens zijn vaak lastig te verwerken
- Voordeel
- De geïnterviewde kan zijn gedachten de vrije loop laten gaan.

Vorbereiding open interview

- Goed inlezen over het onderwerp

Afname open interview

- Openingsfase

Korte inleiding over het doel van het gesprek, afspraken maken

- Kernfase

Beginnen met een open vraag. Hierna:

- ✓ Kleine aanmoedigingen als de geïnterviewde een antwoord geeft
- ✓ Doorvragen als iets niet helemaal helder is
- ✓ Voor nadere toelichting, weer een open vraag stellen
- ✓ Glashelder antwoord; parafraseren
- ✓ Antwoord met veel emotionele informatie; reflecteren van gevoel
- ✓ Punt voldoende uitgediept; samenvatting
- Afsluiting
 - ✓ Aankondigen dat je afsluit
 - ✓ Vragen van de geïnterviewde rustig beantwoorden
 - ✓ Geïnterviewde bedanken

▪ **Half-gestandaardiseerde interview**

- Het doel van de interviewer is de geïnterviewde de horen over een bepaald onderwerp waarbij een aantal vragen vast liggen.
- Er is sprake van een thema en subthema's
- De geïnterviewde is wel vrij in zijn/haar antwoorden

Voorbereiding half-gestandaardiseerd interview

- Opstellen van een interview schema

Afname half-gestandaardiseerd interview

- Inleiding
 - ✓ Warming up
 - ✓ Introductie op het interview
 - ✓ De interviewer maakt duidelijk hoe de gegevens verwerkt zullen worden
- Volgen van het schema
 - ✓ Hoofdthema inleiden
 - ✓ Subthema's
 - ✓ Overgang naar volgend subthema aangeven
- Afsluiting
 - ✓ Aankondigen dat het interview ten einde loopt
 - ✓ Geïnterviewde de gelegenheid stellen tot vragen
 - ✓ Aangeven wanneer de gegevens verwerkt zullen zijn
 - ✓ Bedanken

▪ **Gestandaardiseerde interview**

- Vragenlijst of enquête
- Alles is vastgelegd

Voordeel

De gegevens kunnen makkelijk verwerkt worden

Hoofdstuk 6 Het sollicitatiegesprek

▪ **Voorbereiding op het sollicitatiegesprek**

De rode draad van een sollicitatiegesprek is de koppeling tussen enerzijds de eigen capaciteiten en anderzijds de functie waarnaar gesolliciteerd wordt.

Algemene adviezen

1. Stel je voorbereiding niet uit tot het laatste moment
2. Oriënteer je zo goed mogelijk.
3. Anticipeer op mogelijke vragen.
4. Maak aantekening van de gegevens die je hebt verzameld.
5. Probeer je voor te stellen wat voor persoon de organisatie het liefst zal zien in de functie waarnaar je solliciteert
6. Benader op tijd de personen die je als referentie wilt opgeven.
7. Zoek tijdig de juiste route op en houd rekening met eventuele vertragingen en files
8. Draag kleding waarvan je denkt dat die passend is binnen de organisatie en waarin je jezelf prettig voelt.

Vragen die je kunt verwachten

- Studie
- Werkervaring
- Motivatie
- 'gaten' in je CV
- Persoonlijkheidseigenschappen
- Levenservaring
- Inzicht in de organisatie
- ➔ Zorg voor onderbouwde argumenten/antwoorden
- ➔ Stel aan het eind een vraag, dit laat zien dat je geïnteresseerd bent in het bedrijf

- **Vaardigheden bij het voeren van een sollicitatiegesprek**

Binnenkomst

De eerste indruk verandert vaak niet. Zorg dus voor een goede eerste indruk.

Luisteren**Non-verbale vaardigheden**

- Je houding
- Oogcontact
- Gebaren

Paralinguïstische vaardigheden

Vaardigheden die te maken hebben met de manier van spreken.

- Articulatie
- Stemvolume
- Intonatie

Argumenteren

Het antwoord moet:

- Relevant zijn voor de functie
- Direct zijn
- Logica bevatten
- Concreet zijn
- Gestructureerd zijn

Positief formuleren**Hardop denken**

Bij een onverwachte vraag aan de selecteur laten weten dat je niet meteen een antwoord erop weet.

Assertiviteit

Het stellen van eigen vragen en de afsluiting van het gesprek

Hoofdstuk 9 Het verkoopgesprek

Doel: de verkoper wil zijn product verkopen aan een koper

1. De klant richt zich tot de verkoper
2. De verkoper gaat opzoek naar potentiële afnemers van zijn product of dienst
 - **Vorbereiding**
 1. De verkoper probeert na te gaan wat de klant voor wensen en behoeften heeft.
 2. De verkoper inventariseert de kwaliteiten van zijn product/dienst
 - **Structuur**
 1. Orientatiefase
 - Doel van het gesprek introduceren
 - Tijd van het gesprek 'vaststellen'
 - De verkoper krijgt een beeld van de verlangens van de klant
 - Wensen van de klant samenvatten
 2. Kernfase

De verkoper kan profijt trekken uit zijn voorbereidingen en de kwaliteiten van zijn product koppelen aan de wensen van de klant.

VOLGORDE: koopargumenten-bezwaren-tegenargumenten

3. Beslissingsfase
 - De klant gaat over tot het aanschaf van het product
 - De klant wil meer informatie
 - De klant gaat niet tot aanschaf over

Isolatietechniek:

Een manier om de aarzelingen van de klant terug te brengen tot een paar concrete punten

Voordelen/nadelen-redenering:

De verkoper zet de voor- en tegenargumenten helder tegenover elkaar

- **Vaardigheden**

Verkoper

- Flexibele en vasthoudende instelling ten opzichte van zijn klanten
- Luistervaardigheden
- Aandacht geven gedrag
- Parafraseren
- Gevoelens reflecteren
- Samenvatten
- Reageren op kritiek
- Verduidelijking van de situatie