**Gesprekstypen**

Een gesprek verloopt lastig wanneer een ander zich op een totaal andere golflengte bevindt. Dan praat je langs elkaar heen en heeft jullie babbel eigenlijk geen zin. Om nou te voorkomen dat jullie gesprek onconstructief – en dus waardeloos – is, leer je verschillende soorten gesprekken kennen (én hoe je ze terugbrengt naar een conversatie die ruisvrij is).

Om een jouw boodschap over te laten komen, wil je weten in welk soort gesprek jij je bevindt. Dat bepaalt namelijk de toon die je aanslaat, hoe je luistert en op welke valkuilen je moet letten. Volgens deze conflict specialist kun je dankzij 1 diagram er achter komen in welk gesprek jij je bevindt.

Dit diagram maakt op twee manieren onderscheid tussen verschillende soorten gesprekken:

Eenrichtingsverkeer of tweerichtingsverkeer?

De eerste factor die het gesprek bepaalt, is in welke richting de communicatie verloopt. Ben jij vooral aan het woord en luistert de ander, dan is het eenrichtingsverkeer. Indien jullie beide spreken – de een zegt iets, de ander luistert en zegt daar iets op terug – is het tweerichtingsverkeer.

Samenwerkend of competitief?

De tweede factor houdt rekening met het doel en de toon van het gesprek — waarom vindt het gesprek plaats? En op welke manier? Zodra iemand die een gesprek voert en rekening houdt met de belangen van een ander, is de conversatie samenwerkend. Spreekt de persoon vooral vanuit zichzelf, zonder rekening te houden met de ander, dan gaat het om een competitief gesprek.

Deze twee factoren leveren een diagram op waarin 4 opties mogelijk zijn; 4 soorten gesprekken. Wat houden deze gesprekken in?

**De toespraak**

In de linkerbovenhoek zien we de gespreksvorm ‘de toespraak’. Het gaat hier om een gespreksvorm die **samenwerkend** is, maar die wel vanuit één persoon wordt gevoerd. **Eenrichtingsverkeer**, dus.

Degene die het gesprek voert, richt zich op één of meerdere personen en spreekt vooral vanuit zichzelf, vaak met het doel om anderen van **informatie** te voorzien. Denk hierbij aan een persconferentie, een mededeling of een professor die een collega geeft.

De één spreekt, de ander luistert om zo nieuwe informatie te krijgen.

**De dialoog**

Rechtsboven zien we ook een **samenwerkende** gespreksvorm, maar dit keer een die middels **tweerichtingsverkeer** plaatsvindt: ‘de dialoog’.

In dit gesprek spreken en luisteren twee of meerdere personen met elkaar. Dit kan zijn om informatie uit te wisselen, maar ook om een band op te bouwen. Denk aan drie collega’s die een aanpak bespreken om de bezoekersaantallen op de website omhoog te krijgen. Of aan een telefoongesprek tussen jou en een klant.

Beiden spreken, beiden luisteren om zo nieuwe informatie te krijgen of om hun band te versterken.

**De tirade**

Linksonder een **competitief** gesprek dat plaatsvindt middels **eenrichtingsverkeer**. Hier is één persoon aan het woord en het doel is om anderen te overtuigen van zijn of haar mening of gelijk. Dat kan op een inspirerende manier (vaak wanneer iemand dezelfde overtuiging deelt), maar ook op een niet zo constructieve wijze (door verbaal te intimideren wanneer men *niet* dezelfde denkbeelden heeft).

Denk aan een motivatiecoach die anderen aanspoort meer zelfvertrouwen te hebben, maar ook aan een collega die verontwaardigd reageert op feedback die jij deze week gaf en die hij niet kan loslaten.

De één spreekt om zo een ander te overtuigen, de ander luistert.

**Het debat**

Rechtsonder vinden we de laatste gespreksvorm: het debat. Een gesprek dat **competitief** is, maar wel **tweerichtingsverkeer** kent. Het kan een gesprek zijn tussen twee of meerdere personen. Vaak met het doel de ander te overtuigen. Denk aan twee partners die kibbelen over wat er vanavond op het menu staat of een discussie tussen jou en een klant die je probeert binnen te halen.

Beiden spreken om zo de ander te overtuigen, beiden luisteren met het doel er later op in te haken.

**De bekendste valkuilen van de verschillende gesprekstypes (les 4)**

Nu je de verschillende soorten gesprekken kent, wil je ook weten wat je goed en fout doet. Je wil manieren leren om ervoor te zorgen dat de interactie goed *verloopt* en – indien hij omslaat – kunt *bijsturen*. Daarvoor is het wel belangrijk dat jij kunt identificeren in welk gesprek jij je *bevindt*. Want een vruchtbaar gesprek voeren terwijl de ander zich in een tirade bevindt? Vergeet het maar.

**De meeste communicatiefouten gebeuren dan ook omdat men zich niet bewust is van het soort gesprek waar ze in zitten. Zoiets levert dan ruis op.**Jullie praten langs elkaar heen, boodschappen gaan verloren en omdat de een niet goed naar de ander luistert, ontstaat er miscommunicatie. Zeker wanneer het op het ontvangen en geven van feedback aankomt, wil je dit vermijden.

Leer daarom de gesprekken (h)erkennen. En ook jouw *doel*. Wat wil je? Een ander overtuigen (debat) of alleen even je hart luchten (tirade)? Zodra jij je hiervan bewust bent, zul je merken dat de communicatie verbetert.

Zeker wanneer jij en een ander langs elkaar heen praten. Jij en een collega bijvoorbeeld; jij wil hem wijzen op een fout die hij heeft gemaakt, maar uiteindelijk bevind jij je in de tirade van de ander. Je krijgt er geen speld tussen en gaat van spreker naar luisterend oor. Dit soort valkuilen kun je zo voorkomen, zeker wanneer je een ander van feedback wilt voorzien.

Zo breng je uit de hand lopende gesprekken terug naar een gezonde conversatie:

**1. Een tirade terugbrengen naar een dialoog**

Goed, je bevindt je in een discussie met een collega. Jullie werken al een tijdje aan een gezamenlijk project, maar jij bent degene die de laatste tijd de kar trekt. Je sprak hem hierop aan door een [constructieve feedback manier](http://feedbackgeven.nl/de-4-g-s) te gebruiken. En dat ging goed, totdat de collega er eigenlijk wel klaar mee was. Kritiek ontvangen? Liever niet. Hij schiet in de verdediging en vertelt waarom jij het verkeerde eind hebt.

Hoewel jullie dus begonnen met een **dialoog** (*“Ik merk dat je de laatste tijd minder hooi op de vork neemt, hoe kan dat?*” – ‘*Oh, waar merk je dat aan dan?*”) eindigden jullie met een **tirade**. Er wordt geen gesprek meer gevoerd, maar jullie zijn vooral eenzijdig informatie aan het verkondigen zonder ook maar naar de ander te luisteren.

**Hoe breng je dit terug naar een constructief gesprek?**

Druk de pauze knop in en neem afstand. Het heeft namelijk geen zin om te kibbelen. **Zeker wanneer je de overgang herkent van dialoog naar tirade (“*we luisteren niet meer naar elkaar*” of “*hij hoort geeneens wat ik zeg*”), zet je een stap achteruit.**

Dit doe je eenvoudig door **letterlijk te benoemen** wat je ziet of hoort:

*‘Ik merk dat we langs elkaar heen aan het praten zijn. In plaats van naar elkaar te luisteren, zijn we een tirade aan het afsteken. Laten we voorkomen dat de emoties te hoog oplopen door echt even goed naar elkaar te luisteren. Vertel me, waarom ben je het niet met me eens?’*

Terugvallen op [actief luisteren](https://assertief.nl/luisteren/) dus, aangevuld met een gezonde portie [empatisch vermogen](https://assertief.nl/empathisch-vermogen/).

**2. Een tirade terugbrengen naar een debat**

Jouw collega is niet te spreken over de manier waarop een klant zich op het laatste moment heeft teruggetrokken uit een samenwerkingsoptie. Ook jij vindt dat hartstikke vervelend want het ging om een veelbelovende kans, maar de klant heeft zijn keuze gemaakt. Het is nu aan jullie om de draad weer op te pakken en naar nieuwe mogelijkheden te zoeken.

Alleen: je collega kan het niet loslaten. In plaats van naar nieuwe ideeën te zoeken, blijft hij op felle toon zijn ongenoegen uiten. En je voelt je er eerlijk gezegd ongemakkelijk door.

**Hoe breng je dit terug naar een constructief gesprek?**

Je kunt altijd proberen om een tirade om te buigen naar een debat (van onconstructief in de leegte schreeuwen naar een leerzaam tweerichtingsverkeer-gesprek). Weet wel: indien dat niet lukt en je blijft je oncomfortabel voelen, kun je het gesprek beter netjes afsluiten.

Dat gaat zo:

Allereerst [luister je oprecht](https://assertief.nl/luisteren/) naar je collega. Onderbreek hem niet, maar luister naar wat hij te zeggen heeft. Indien je het daar niet mee eens bent, kun je dat subtiel aangeven:

*‘Ik begrijp je frustratie en ik vind het zelf ook vervelend. Ik ben het alleen niet met alles eens dat je zegt. Fijn dat je me jouw kijk op het verhaal geeft. Altijd interessant om te weten hoe een ander erover denkt.’*

Hiermee zeg je netjes dat je het niet volledig met hem eens bent, zonder een verdedigingsreactie uit te lokken. Om zijn tirade om te buigen naar een gezond debat, kun je daar het volgende aan toevoegen:

*‘Wil je weten hoe ik erover denk?’*

Indien je collega instemt, geef je jouw kijk op de kwestie. Op een rustige manier natuurlijk, je wil immers een debat opzetten. Betrek er daarom geen al te sterke emoties of standpunten bij, maar houd het bij jouw eigen ervaringen of meningen. Valt je collega je dan toch fel bij, herinner hem er dan aan dat hij het goed vond dat je jouw kijk op het verhaal geeft. Vraag dan ook vriendelijk om je jouw verhaal mag afmaken. Ben je daarmee klaar, bedenk hem dan voor het luisteren.

Wijst hij jouw voorstel nou af, bedank hem dan voor zijn inzichten en zeg dat je het gesprek beter een andere keer kunt voortzetten. Het heeft dan geen zin om het gesprek voort te zetten, want het is allang geen “gesprek” meer.