**Hoofdstuk 4 Gesprekken Voeren**

**4.1 theorie**

Bij het onderdeel Gesprekken Voeren draait het om het spreken met elkaar. Spreken wordt ook wel praten of communiceren genoemd. Tijdens het spreken maak je gebruik van verbale communicatie en non-verbale communicatie. Verbale communicatie betekent dat iemand spreekt met woorden en geluiden. Bij non-verbale communicatie wordt er niet gesproken met woorden maar met lichaamstaal. Hierbij kun je denken aan een glimlach, een knipoog, een opgestoken duim of iemand die boos kijkt.

Tijdens het onderdeel Gesprekken Voeren gaat het om het beantwoorden van vragen. In het Nederlands zijn er verschillende soorten vragen namelijk; gesloten vraag, open vraag en de suggestieve vraag. De gesloten vraag is een vraag die je met ja of nee kunt beantwoorden. “Vind je dit mooi?”

Een open vraag is een vraag die je juist niet met ja of nee kunt beantwoorden. Een open vraagt begint meestal met een vraagwoord (wie, welke, waarom, wanneer, waar, wat en hoe). “Waarom doe je dat op die manier?”

Een suggestieve vraag is een soort gesloten vraag waar het antwoord eigenlijk al in zit. “Ik heb gehoord dat je deze opleiding maar niets vindt. Waarom eigenlijk?”

Als je een gesprek gaat voeren kun je je daar op voorbereiden. Dan weet je beter wat je wilt zeggen en hoe je op de ander moet reageren. Geef voor jezelf altijd eerst antwoord op de volgende vragen:

- Met wie praat je?

- Waar praat je over?

- Wat is het doel van het gesprek?

- Wat is jouw doel en wat is het doel van degene met wie je praat?

- Hoe wil je overkomen op de ander bijvoorbeeld enthousiast, boos of behulpzaam?

Hieronder volgen nog enkele tips om het onderdeel Gesprekken Voeren goed te laten verlopen:

* Tijdens een gesprek is het belangrijk om naar de ander te luisteren. Dit voorkomt dat je vragen niet goed hoort of dat je een verkeerd antwoord op de vraag geeft.
* Zorg ervoor dat je actief luistert. Dit kun je doen door bijvoorbeeld oogcontact of te knikken. Daarnaast kun je bijvoorbeeld zeggen: "Ja" of "Ik begrijp het".
* Het is tijdens het gesprekken voeren ook belangrijk dat je de ander laat uitpraten.
* Stel vragen als je niet begrijpt wat de ander zegt.

4.2 Formele en informele gesprekken

Er is een verschil tussen formeel en informeel taalgebruik. In officiële gesprekken, bijvoorbeeld met klanten, leidinggevenden of in een gesprek met onbekenden gebruik je formele taal. Dat houdt in dat je anderen met u aanspreekt en correcte woorden en zinnen gebruikt.

In gesprekken met bekenden en vrienden is je taalgebruik informeel. Je kunt de ander ‘je’ noemen en je hoeft minder te letten op correct taalgebruik. Je kunt ook makkelijker over persoonlijke dingen praten in een informeel gesprek.

Hieronder is een tabel waarin het verschil tussen formeel een informeel taalgebruik staat afgebeeld.

|  |  |
| --- | --- |
| Formeel taalgebruik | Informeel taalgebruik |
| Goedemorgen mevrouw, wilt u misschien iets te drinken? | Hoi Yasmine. Wil je wat drinken? |
| Goedemiddag meneer Jansen. U kunt daar even wachten. | Hallo Michiel. Ga daar maar even zitten, ik kom er zo aan.  |
| Mevrouw Blijswijk, u wilde mij spreken? | Carla, wilde je wat vragen? |
| Dag meneer Jansen. Hoe gaat het met u? | Hey Erik. Leuk weekend gehad? |

Als je niet zeker weet of je informeel of formeel moet praten, kun je het beste formele taal gebruiken. Als je merkt dat je gesprekspartner op een informele manier praat, kun je je taalgebruik aanpassen.

**4.3 Opdrachten**

Interviewvragen bedenken

De afgelopen vijf weken hebben jullie stage gelopen en veel ervaring opgedaan. Stel je voor dat je iemand anders zou moeten interviewen over haar of zijn ervaringen met de blokstage. Welke vragen zou je dan stellen? Denk hierbij aan het belang van open en gesloten vragen.

Opdracht: bedenk tien interviewvragen en schrijf deze hieronder op.

1)…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………............................................................................................2)...............................................................................................................................................................................................................................3)...............................................................................................................................................................................................................................4)...............................................................................................................................................................................................................................5)...............................................................................................................................................................................................................................6)...............................................................................................................................................................................................................................7)...............................................................................................................................................................................................................................8)...............................................................................................................................................................................................................................9)...............................................................................................................................................................................................................................10).............................................................................................................................................................................................................................

Interviewen

Opdracht: Interview je buurman of buurvrouw over zijn of haar ervaringen met de blokstage.
Kies vragen uit de vragenlijst van de vorige opdracht. Je mag ook nieuwe vragen toevoegen.

Schrijf je bevindingen op in het onderstaande schema.

Vraag 1)………………………………………………………………………………………………………………………………..

Antwoord:……………………………………………………………………………………………………….………………….…………………………………………………………………………………………………………………………..

Vraag 2)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:……………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………….

Vraag 3)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:…………………………………………….………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………….…………………..

Vraag 4)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Vraag 5)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:……………………………………………………………………………………………………….…………………….………………………………………………………………………………………………………………………..

Vraag 6)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:……………………..…………………………………………………………………………………………………………………………………………….….……………………………………………………………………………….

Vraag 7)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:……………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Vraag 8)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:..……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………..…………………

Vraag 9)…………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:..……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………..…………………

Vraag 10)………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:..……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………..………………….

Vraag 11)………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:..……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………..………………….

Vraag 12)………………………………………………………………………………………………………………………………

Antwoord:..……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………..………………….

Interviewen voor de klas

|  |
| --- |
| Formulier ‘interviewen’ |
| Vragen –stelt duidelijke vragen, gebruikt vooral open vragen:* Ja
* Kan beter
* Nee

Opmerkingen:……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| Antwoorden klasgenoot – laat de klasgenoot uitpraten:* Ja
* Kan beter
* Nee

Opmerkingen:……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| Reageren op antwoorden – vraagt door als een antwoord onduidelijk is:* Ja
* Kan beter
* Nee

Opmerkingen:……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| Stemgebruik –duidelijk verstaanbaar, mompelt niet, praat niet op een toon:* Ja
* Kan beter
* Nee

Opmerkingen:……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| Taalgebruik – netjes, Nederlands, geen scheldwoorden of stopwoordjes als ‘euh’, ‘he’:* Ja
* Kan beter
* Nee

Opmerkingen:……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| Tops en TipsTops – goede punten van het spreken:…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………Tips – minder goede punten van het spreken:…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

**Hoofdstuk 5 Spreken**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1F** |  **Spreken** | Eigen beoordeling |
| **Algemene omschrijving** | Ik kan in eenvoudige taal een beschrijving geven, verslag uitbrengen, uitleg en instructie geven in alledaagse situaties in en buiten school. |  |
| Spreektaken |
| *Een monoloog houden* | * Ik kan alledaagse dingen beschrijven, zoals een persoon, een voorwerp of een plaats.
* Ik kan verslag uitbrengen van een gebeurtenis, een activiteit of een persoonlijke ervaring.
* Ik kan een korte, voorbereide presentatie houden.
* Ik kan vragen beantwoorden over deze presentatie.
 |  |
| Kenmerken van de taakuitvoering |
| *Samenhang* | * Ik kan mijn gedachten vertellen op een manier die de luisteraar begrijpt.
* De volgorde van mijn verhaal is niet altijd logisch.
 |  |
| *De afstemming op het doel* | * Ik zorg ervoor dat mijn doel duidelijk is. Soms heb ik daar de hulp van een ander bij nodig.
 |  |
| *De afstemming op het publiek* | * Ik pas mijn taalgebruik aan de luisteraar(s) aan.
* Ik gebruik formele of informele taal in de juiste situatie.
* Ik gebruik voorwerpen, plaatjes of ander materiaal bij een voorbereide presentatie, zodat de luisteraar mij beter kan begrijpen.
 |  |
| *Woordgebruik en woordenschat* | * Ik beschik over voldoende woorden om te kunnen spreken over alledaagse onderwerpen uit mijn leven.
* Ik moet nog vaak zoeken naar woorden.
* Ik gebruik vaak dezelfde woorden en varieer weinig.
 |  |
| *Vloeiendheid en verstaanbaarheid.* | * Ik praat in korte zinnen.
* Ik spreek duidelijk genoeg, zodat de luisteraar mij voldoende kan volgen, ook al gebruik ik soms een slecht verstaanbaar accent, leg ik de klemtoon verkeerd of spreek ik een woord verkeerd uit.
 |  |

**In je opleiding op je werk moet je misschien wel eens een groep mensen toespreken. In deze paragraaf lees je waar je op moet letten als je en publiek toespreekt. En we bespreken hoe je een presentatie of een monoloog houdt.**

**5.1 Hoe spreek je een publiek aan?**

Als je spreekt, wil je graag dat mensen naar jou luisteren en ook blijven luisteren. Je moet daarom zorgen dat ze het interessant vinden wat je te vertellen hebt en dat het leuk is om naar jou te kijken en luisteren.

Je manier van spreken moet passen bij het soort publiek. Soms kun je **informeel** zijn: je spreekt het publiek aan met *jij* of *jullie*, je kunt allerlei grapjes maken en je hoeft niet zo op je woorden te letten. In andere situaties moet je **formeel** spreken.

In het volgende schema zie je wat voor stijl bij welk publiek past en hoe je het publiek aan moet spreken. Als je op je werk spreekt in bijvoorbeeld een vergadering, training of presentatie, moet je eerst bepalen hoe de sfeer is.

**5.2 Een presentatie houden**

Bij een **presentatie** vertel je iets aan een groep mensen, bijvoorbeeld een groep collega’s of een groep klasgenoten. Je krijgt van tevoren de tijd om je verhaal voor te bereiden en je kunt allerlei hulpmiddelen gebruiken.

Bedenk voor je de presentatie gaat maken wie je publiek is. Wat vindt het publiek interessant? Als je de presentatie voor je opleiding houdt, zoek je op aan welke eisen je presentatie moet voldoen. Zo kun je bij het maken van de inhoud rekening houden met je publiek en met de eisen.

**5.2.1 De opbouw van een presentatie.**

In de **inleiding** van je presentatie trek je de aandacht van je publiek. Dat doe je door iets leuks of interessants te vertellen over je onderwerp. Je kunt ook een bijzonder filmpje laten zien dat met je onderwerp te maken heeft. Of je kunt het publiek betrekken door een vraag te stellen. Je geeft ook een overzicht van wat je allemaal gaat bespreken. Als je PowerPoint gebruikt, zet het overzicht daar dan in. Schrijf het anders op het bord.
Vertel hoe lang de presentatie ongeveer gaat duren en of het publiek vragen mag stellen tussendoor of aan het eind.

In de **kern** van je presentatie vertel je over je onderwerp. Je deelt daarvoor je verhaal op in deelonderwerpen. Elk deelonderwerp is een afgerond geheel. Vertel het publiek wanneer je één onderwerp hebt afgerond en met een nieuw onderwerp begint. Geef ook af en toe een korte samenvatting van wat je hebt verteld.
Vertel je verhaal in eigen woorden en lees niet voor. Je stem klinkt interessanter als je niet voorleest. Bovendien kun je het publiek vaker aankijken als je niet voorleest.

Je rondt de presentatie af met een **slot**. Hierin geef je een samenvatting van wat je hebt verteld en mag je publiek vragen stellen. Als je een discussie op gang wilt brengen, stel jij nog een vraag aan het publiek. Je vertelt ook waar mensen meer informatie over het onderwerp kunnen vinden en je bedankt je publiek voor de aandacht.

Als je hebt bedacht wat je wilt vertellen, maak je een **spreekplan**. Je schrijft in steekwoorden op wat je gaat vertellen in de inleiding, de kern en het slot. Je kunt ook alvast bedenken welke hulpmiddelen je nodig hebt. Hierna zie je een voorbeeld van een spreekplan voor een presentatie.

Voorbeeld van een spreekplan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Opbouw** | **Onderdeel** | **Kernwoorden** | **Hulpmiddelen** |
| **Inleiding** | Aandacht vragen/trekken | Waarom deze stage? | Folder bedrijf  |
|  | Overzicht |  | Op PowerPoint/bord |
| **Kern** | Deelonderwerp 1: het bedrijf | Waar ligt het bedrijf, aantal werknemers, afdelingen | Introductiefilmpje, lijstjes, kaart Nederland |
|  | Deelonderwerp 2: mijn taken. | Dagindeling, vergaderingen, eigen project |  |
|  | Deelonderwerp 3: de begeleider. | Gesprekken, feedback |  |
|  | Deelonderwerp 4: wat heb ik geleerd? | Samenwerken, verantwoordelijkheid |  |
|  |  |  |  |
| **Slot** | Vragen  |  |  |
|  | Samenvatting | Wat heb ik gedaan en wat vond ik er van |  |
|  | Afsluiting | Gegevens bedrijf | visitekaartjes |

**Opdracht voorbereiden op een presentatie**

*Doel: voorbereiden op het examen Spreken en Gesprekken voeren.*

Gebruik het onderstaande schema om je voor te bereiden op een korte presentatie over een onderwerp dat jou enorm aanspreekt. Dit mag bijvoorbeeld je hobby of je bijbaan zijn. Aan de hand van het onderwerp dat je kiest, ga je het spreekplan invullen en houd je hierover een korte presentatie voor de klas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Opbouw** | **Onderdeel** | **Kernwoorden** | **Hulpmiddelen** |
| **Inleiding** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Kern** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Slot** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**5.2.2 Aandachtspunten voor een presentatie**

Tijdens de presentatie probeer je de aandacht van je publiek natuurlijk vast te houden. Je doet dat door je non-verbale communicatie.

* Je hebt een enthousiaste houding.
* Wel: rechtop staan.
* Niet: kauwgum kauwen, handen in je zakken.
* Je ondersteunt wat je zegt met handgebaren (bijvoorbeeld op je vingers meetellen als je een opsomming geeft).
* Je kijkt je publiek aan.
* Je praat niet te snel en niet te langzaam (de meeste mensen praten te snel als ze een presentatie moeten houden).
* Je let erop dat je goed te verstaan bent.

Je kunt wat je zegt ook extra boeiend maken door hulpmiddelen te gebruiken. Denk aan:

* Een duidelijke PowerPointpresentatie met een overzicht van wat je gaat vertellen;
* Illustraties in je PowerPoint, zoals plaatjes, foto’s, tabellen en grafieken: alles wat de informatie extra verduidelijkt;
* Losse materialen zoals boeken, tijdschriften, maquettes, landkaarten, het product dat je verkoopt: alles wat je presentatie extra verduidelijkt.

Andere tips

* Oefen je presentatie voor de spiegel of voor iemand die je kent. Zo kun je inschatten hoelang je presentie duurt. Iemand anders kan je ook tips geven en zeggen of je niet te snel, te langzaam of te zacht praat.

****