

2 Communiceren

Samengevat verstaan we onder communiceren 'ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen duidelijk maken'. Maar als het zo eenvoudig was, dan ontstonden er geen misverstanden en onbegrip. Vaak verloopt de communicatie dan ook op een andere manier.



Figuur 2.1 Communiceren moet je leren.

Een misverstand kan snel opgelost worden. Maar zelfs in de meest simpele situatie kost de oplossing tijd. Een misverstand kan beter voorkomen worden. Om miscommunicatie tijdens een gesprek te voorkomen moet u doelgericht kunnen communiceren.

Doelgerichte communicatie is dus nodig om het dagelijkse werk goed te laten verlopen. Het is een proces tussen meer personen, waarbij informatie duidelijk wordt overgebracht van de één naar de ander en waarbij de gesprekspartners actief luisteren. Er worden gerichte vragen gesteld om meer informatie te krijgen. Tenslotte vat een gesprekspartner ter controle de boodschap samen.

2.1 Communicatievaardigheden

Voor doelgerichte communicatie zijn actief luisteren, vragen stellen en samenvatten belangrijk. Deze drie vaardigheden worden verder uitgelegd.

Actief luisteren

Actief luisteren is een vaardigheid die nodig is om doelgericht te communiceren.

Actief luisteren betekent dat u activiteiten onderneemt om na te gaan dat:

- wat u wilde zeggen ook zo is overgekomen;
- wat u hoorde, datgene was wat de ander bedoelde over te brengen; - ieder misverstand is opgehelderd voordat het gesprek verder gaat.

Actief luisteren bestaat uit al dat gedrag waardoor u laat blijken dat u de ander hoort en begrijpt. Daarbij accepteert u wat de ander zegt, zonder meteen te oordelen over goed of slecht, gelijk of ongelijk, logisch of onlogisch. Door actief te luisteren krijgt u een compleet beeld van wat de ander zegt en waarom hij iets zegt.

Er zijn een drietal luistervaardigheden te onderscheiden:

- niet sturende luistervaardigheden;
- sturende luistervaardigheden; - regelende luistervaardigheden.

*niet sturende
luistervaardigheden
sturende
luistervaardigheden
regelende vaardigheden*

Niet sturende luistervaardigheden

Onder *niet sturende luistervaardigheden* horen alle gedragingen die helpen om de ander op zijn gemak te stellen en hem aan te moedigen om verder te vertellen. De belangrijkste niet sturende vaardigheden zijn:

- de ander aankijken, rechtop zitten, naar hem toe zitten (in plaats van onderuitgezakt), stiltes laten vallen;
- kleine aanmoedigingen geven, zoals hummen (uhuh), "en toen?" en "kun u iets meer daarover vertellen?".

Sturende luistervaardigheden

Onder *sturende luistervaardigheden* horen alle gedragingen die helpen om de inhoud van het gesprek goed op tafel te krijgen en geen zijwegen op te gaan (bij het doel en de inhoud te blijven). De belangrijkste sturende vaardigheden zijn:

- de inhoud weergeven in eigen woorden: "als ik het goed hoor, bedoelt u . . ." of "je zegt nu . . . klopt dat?";
- ordening aanbrengen: "u heeft gezegd dat . . . daarna bent u weggegaan . . en toen deed hij . .?";
- gevoelens weergeven. Laat horen en zien dat u de gevoelens van de ander opmerkt door gerichte vragen te stellen. Dit is sensitief reageren.

Regelende luistervaardigheden

Onder *regelende vaardigheden* horen alle gedragingen die de orde en duidelijkheid van het gesprek helpen bewaken. De belangrijkste regelende luistervaardigheden zijn:

- terugkoppelen naar het begin, het doel: "We zaten hier omdat we het wilden hebben over . . en niet over . . .";
- samen stilstaan bij hoe het gesprek verloopt: "Heb u genoeg kunnen vertellen?" of "Is dit voor jou ook de goede oplossing?";
- afsluiten van iedere fase: "Nu dit voor ons duidelijk is, kunnen we gaan kijken hoe we het verder aanpakken. Ben u dat met me eens?";
- afsluiten van het gesprek. Als er een duidelijke tijdsafspraken is gemaakt, een aantal minuten voor het eind aangeven dat de tijd bijna om is. Aangeven wat er nog moet gebeuren en eventueel een vervolgspraak maken. Afspraken maken naar aanleiding van wat er besproken is.

Opdracht 2.1 Luisteren

Actief luisteren kan zowel verbaal (met woorden) als non-verbaal (zonder woorden, dus met houding, gebaren of mimiek).

Geef van beiden drie voorbeelden uit uw eigen werksituatie.

Vragen stellen

De tweede belangrijke vaardigheid bij doelgericht communiceren is vragen stellen. Vragen stellen hoort bij de sturende luistervaardigheden. Door vragen te stellen krijg u concrete informatie en daardoor een goed beeld van de situatie. Pas als u concrete informatie heeft, kunt u een situatie juist beoordelen.

In de praktijk blijkt dat het stellen van vragen vaak overgeslagen wordt. Dit gebeurt door haast of doordat men al denkt te weten waar het om gaat. Door gebrek aan concrete informatie worden soms verkeerde beslissingen genomen of praat men langs elkaar heen.

Vragen stellen blijkt moeilijk te zijn omdat er verschillende soorten vragen zijn die ieder een ander effect hebben. Er zijn vijf soorten vragen die vaak gesteld worden:

- open vragen;
- gesloten vragen;
- theoretische vragen; - suggestieve vragen; - gedragsvragen.

Open vragen

Open vragen zijn vragen die beginnen met: hoe, wat, waarom, wanneer, wie en waar.

open vraag

Een *open vraag* stimuleert degene aan wie u de vraag stelt om de eigen ervaring, beleving, mening of idee te vertellen. In een open vraag zit nooit de eigen mening van de vragensteller. Door het stellen van een open vraag, krijg u concrete informatie.

Voorbeeld: Wat heb je gedaan toen je klaar was?

Gesloten vragen

Gesloten vragen zijn vragen waarop alleen een ja- of nee-antwoord mogelijk

gesloten vraag is. Een *gesloten vraag* geeft alleen een bevestiging of een ontkenning van iets.

Voorbeeld: Hebt u de machine schoongemaakt toen u klaar was?

keuzevraag Een variatie op een gesloten vraag is de *keuzevraag*. Dit is een vraag die laat kiezen uit een aantal mogelijkheden die al in de vraag gesteld worden.

Voorbeeld: Heb je toen je klaar was de machine schoongemaakt of deze al terug op zijn plaats gezet?

Opdracht 2.2 **Open en gesloten vragen**

In deze opdracht oefent u in het bedenken van goede vragen.

Stel u voor: u zit met een collega te praten. Deze vertelt dat hij een conflict heeft gehad met een leerling. Hij vertelt nogal warrig wat er gebeurde. U wilt meer van deze situatie te weten komen.

Welke open vragen kun u stellen om erachter te komen wat er gebeurde? Welke gesloten vragen u kunt stellen?

theoretische vragen

Theoretische vragen

Theoretische vragen zijn vragen die naar iemands ideeën vragen. Ze zijn gesteld in de tegenwoordige of toekomstige tijd. Ze vragen naar wat iemand (in het algemeen) doet, zou doen, zou zeggen, enzovoort. Theoretische vragen zijn zinvol om te stellen, als u bijvoorbeeld wilt weten hoe een leerling een taak zal gaan uitvoeren.

Voorbeeld: Hoe zou je de afsluiting van de dag aanpakken?

suggestieve vraag

Suggestieve vragen

Suggestieve vragen zijn vragen waarin al een antwoord opgesloten zit.

Meestal is een *suggestieve vraag* ook een gesloten vraag. Men kan er alleen ja of nee op antwoorden.

Een suggestieve vraag is bijna nooit zinvol als u van de ander echt iets te weten wilt komen. Ze leggen de ander datgene in de mond wat u wilt horen. U heeft uw mening in de vraag verwerkt.

Voorbeeld: je hebt zeker wel gecontroleerd of alles er was?

gedragsvraag

Gedragsvragen

Gedragsvragen zijn vragen waarin naar een activiteit wordt gevraagd. De vragensteller wil informatie krijgen over concreet vertoond gedrag. Daarom moet een *gedragsvraag* ook een open vraag zijn. Op een gesloten gedragsvraag krijg u slechts informatie over of iemand iets heeft gedaan en gezegd, maar niet over hoe iets is gedaan of gezegd.

Voorbeeld: Hoe heb je de koeien naar binnen gehaald?

Tot slot: een soort vragen dat veel genoemd wordt, maar dat veel minder voorkomt dan u denkt zijn de domme vragen.



Figuur 2.2 Goede vragen stellen en doorvragen voor de juiste informatie.

Opdracht 2.3 Suggestieve vragen, theoretische vragen en gedragsvragen

In deze opdracht oefent u met suggestieve, theoretische en gedragsvragen.

- a Maak van iedere suggestieve vraag een gedragsvraag.
 - Je hebt het gereedschap toch wel terug gelegd?
 - Je vindt het toch wel leuk om het voeren voor te bereiden?
 - Vind je nou zelf ook niet dat het laks is om het hele proces zo af te ronden?
- b Maak van iedere theoretische vraag een gedragsvraag.
 - Kun je tegen tijdsdruk?
 - Wat zou je tegen een afnemer kunnen zeggen?
 - Hoe zou je deze gewassen moeten behandelen?

Samenvatten

Samenvatten is een vaardigheid die vaak tijdens of na het vragen stellen gebeurt.

Door het stellen van vragen heeft u veel informatie ontvangen. Het is belangrijk dat u de informatie samenvat om de volgende redenen:

- U kunt bepalen of u het goed begrepen heeft.
- De ander ziet dat u goed geluisterd heeft.

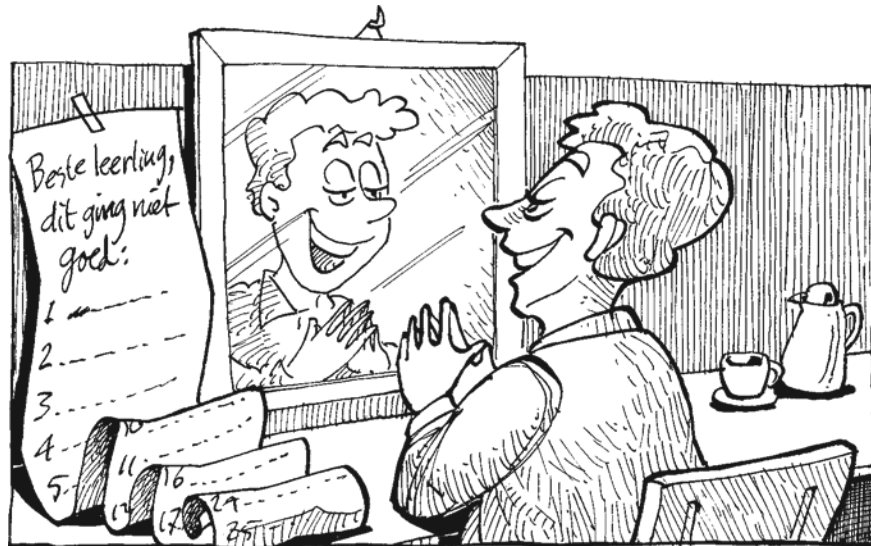
- Zo dwingt u uzelf eerst te luisteren en te begrijpen, voordat u reageert.

Als u tijdens een gesprek samenvat, is dat vaak een stimulans voor de ander om verder te praten. Na de samenvatting kunt u natuurlijk ook zelf een vraag stellen. Samenvattingen brengen rust in een gesprek. Er komt namelijk even geen nieuwe informatie aan de orde. De informatie wordt herhaald. Samenvatten valt hier onder de sturende luistervaardigheden.

Je kunt de samenvatting ook gebruiken om een gesprek te beëindigen. Na de samenvatting trekt u een conclusie en doet u een voorstel voor een afspraak. Dit kunt u dan door de ander laten bevestigen. Het gesprek is daarmee afgesloten.

2.2 Het gesprek

Als u een gesprek voert, dan heeft u meestal een bepaald doel voor ogen. U wilt weten waarom iets zo goed is verlopen of waarom iemand steeds negatief reageert. Om zulke doelen te bereiken, is het noodzakelijk het gesprek voor te bereiden.



Figuur 2.3 Hoe breng ik dit op een vriendelijke manier over?

doelgericht gesprek

Ieder *doelgericht gesprek* bestaat vervolgens uit een aantal fasen. Deze fasen zijn een leidraad voor het gesprek. Ze bieden enige garantie dat er geen belangrijke zaken over het hoofd worden gezien. Hierdoor wordt de kans vergroot, dat u uw doel bereikt.

De voorbereiding

Om uw doel tijdens een gesprek te bereiken, is het zinvol dat u zich op een gesprek voorbereidt. Tijdens de voorbereiding van een gesprek beantwoordt u voor uzelf de volgende vragen:

- Wat wilt u overbrengen? (de inhoud)
- Wat wilt u bereiken? (het proces)

- Hoe wilt u het gesprek aanpakken? (de procedure)

Wat wilt u overbrengen?

Het gaat hier om de inhoud van het gesprek. Zet voor uzelf de feiten op een rijtje. Wat gaat u zeggen? Wat zijn hoofdzaken en wat zijn bijzaken? Wat wilt u van de ander weten?

Wat wilt u bereiken?

Hier gaat het om het proces van het gesprek. Waar wilt u heen? Wat wilt u bereiken? U kunt in een gesprek het beste één doel nastreven. Als twee doelen door elkaar gaan lopen, kan dat een verwarrend gesprek veroorzaken.

Hoe wilt u het gesprek aanpakken?

Tot slot gaat het om de procedure van het gesprek. U kijkt naar de manier waarop u het gesprek wilt voeren. Alle doelgerichte gesprekken hebben met elkaar gemeen dat ze een begin, een middenstuk en een afsluiting moeten hebben. Ieder gesprek kunt u beginnen met het aangeven van het doel: waarom zitten we hier. Sommige doelen brengen een specifieke aanpak met zich mee, bijvoorbeeld:

- In een slecht nieuwsgesprek is de eerste stap (na het doel verteld te hebben) het slechte nieuws vertellen. De volgende stap is dat de betrokkene kan reageren.
- Als u niet weet wat er aan de hand is, laat u de leerling eerst zélf vertellen en daarna geeft u uw reactie.

De manier waarop u een gesprek aangaat, wordt dus vaak door het doel bepaald. Daarbij is iedere leerling anders. Daarom is het ook zinvol om na te gaan hoe u denkt dat de leerling zal reageren. U stemt daar uw eigen gedrag op af.

De structuur

Een doelgericht gesprek is opgebouwd uit een viertal fasen. Als u deze fasen doorloopt, is de kans groot dat u uw doel ook bereikt. De vier fasen zijn:

- 1 openen;
- 2 informatie uitwisselen;
- 3 naar het doel toe stappen;
- 4 afsluiten.

Het lijkt heel logisch dat een gesprek volgens bovenstaande fasen doelgericht verloopt. Alles komt op een gerichte manier aan bod. Uit ervaringen blijkt dat nogal eens een fase wordt overgeslagen of dat een fase te weinig aandacht krijgt. Hieronder worden de vier fasen doorlopen om te kijken welke valkuilen er in de weg kunnen zitten.

Openen

De bedoeling is dat u aan uw gesprekspartner duidelijk vertelt waarover u wilt praten en wat u wilt bereiken met het gesprek. Vaak is voor u het doel zo

vanzelfsprekend dat u het doel niet expliciet vermeldt. Tijdens het gesprek blijkt vaak door reacties van de ander, dat het doel helemaal niet zo vanzelfsprekend is.

Dit kan twee oorzaken hebben:

- Het doel is vaag verteld.
U wilt met uw leerling praten, die u vorige week een advies over melken hebt gegeven. U ziet dat hij het advies niet opvolgt. U wilt weten wat daar de reden van is. U start het gesprek met: "Ik wil het even met je hebben over hoe het nu met de koeien gaat". De leerling is zich van geen kwaad bewust en gaat een heel verhaal vertellen over hoe goed het gaat met de koeien. Het kost op deze manier veel moeite om het gesprek weer te richten op het eigenlijke doel.
- Het doel is duidelijk verteld, maar u bent niet nagegaan of het voor de ander ook duidelijk is overgekomen en of hij instemt met het doel. Als de leerling steeds denkt: "Jij wilt het wel hebben over de koeien, maar ik wil nu wel eens weten hoe ik de tractor moet besturen". Deze gedachte zal het communicatieproces verstoren.

Geef dus duidelijk aan waarover u wilt praten en wat u wilt bereiken met het gesprek.

Informatie uitwisselen

In deze fase moet u voldoende informatie op tafel krijgen om de volgende stap, naar het doel toe, te kunnen zetten. Afhankelijk van het doel van het gesprek vraagt u de leerling om informatie en geeft u informatie. U zult steeds moeten nagaan of u de ander begrijpt, de ander uw bedoelingen begrijpt en of u beiden nog steeds over hetzelfde praat. In een doelgericht gesprek zal dit door beide deelnemers gebeuren. Als het gesprek niet goed verloopt, is het uw taak om het gesprek in de goede richting te sturen.

In deze fase is het belangrijk dat u uw gesprek hebt voorbereid en u actief luistert.

Stappen zetten naar het doel toe

In deze fase stimuleert u de collega mee te denken om een oplossing of aanpak voor een bepaald probleem te vinden. Ook kan het zijn dat u in deze fase de collega een nieuwe opdracht of extra informatie geeft. Dit hangt weer van het doel van het gesprek af.

Open vragen stellen is belangrijk in deze fase.

Afsluiten

Vaak wordt dit onderdeel van het gesprek afgedaan met een zin als "Nou, dat is dan duidelijk, hé?" of "Oké, dat gaat wel lukken!". Dit is meer er een punt achter zetten, dan een goede afsluiting maken. Afsluiten moet inhouden: samen hetzelfde denken over dát er iets is afgesproken, wát er precies is afgesproken en wanneer er eventueel op wordt teruggekomen. U vat het gesprek dus samen en trekt een conclusie of u doet een voorstel. Afhankelijk van het belang van de afspraken kunnen deze op schrift worden vastgelegd.

Door terug te kijken op het gesprek checkt u of het gesprek voor beiden naar wens verliep of dat één van beiden een volgende keer het gesprek anders zou willen aanpakken. Dit verhoogt de kwaliteit van gesprekken.

Opdracht 2.4 De structuur van een gesprek

In deze opdracht gaat u de opbouw van een gesprek analyseren. Neem een gesprek dat u onlangs met een leerling, medewerker of collega heeft gevoerd over een bepaald probleem. a Wat was het probleem? b Hoe bent u het gesprek begonnen.

- c Hoe reageerde de leerling, medewerker of collega? d Hoe heeft u het gesprek afgesloten?
- e Herkent u in dit gesprek de structuur zoals deze in deze paragraaf is beschreven?
- f Wat zou u aan de opbouw van dit gesprek kunnen verbeteren?

2.3 Slecht nieuws of conflict: communiceer!

De kunst van het brengen van slecht nieuws en het oplossen van een conflict ligt niet zozeer in het aangaan ervan, maar in het behouden van een goede relatie.

Het slecht-nieuws-gesprek

Bij het brengen van slecht nieuws is het veruit het beste om er niet omheen te draaien en de ontvanger niet in onzekerheid te laten. Begin met de klap uitdelen, vooraf gegaan door een korte aankondiging.

De ontvanger zal na het horen van het slechte nieuws waarschijnlijk een emotionele reactie vertonen, zoals boosheid, verontwaardiging, verdriet, teleurstelling of iets dergelijks. Het kan zijn dat hij de bringer de schuld geeft van het slechte nieuws en hem allerlei verwijten gaat maken. De ontvanger moet de kans krijgen deze emoties te verwerken en af te laten vloeien.

Als de ontvanger van het nieuws de kans heeft gekregen stoom af te blazen en zijn emoties af te laten vloeien, is hij weer in staat om naar de toekomst te kijken. De boodschapper en de ontvanger bespreken samen wat mogelijke alternatieven of oplossingen voor de toekomst zijn.

valkuilen

Zorg niet dat u in de bekende *valkuilen* trapt. De twee meest voorkomende valkuilen zijn:

- vermijden dat u het slechte nieuws moet vertellen;
- proberen om de emotionele kosten, die een dergelijk gesprek met zich meebrengt, te beperken of zelfs te ontwijken.

Eerlijkheid duurt het langst en in het behouden van een goede relatie zijn eerlijkheid en openheid de beste methoden. Dat geldt ook voor een conflictsituatie.

Een conflict

Wanneer u in een conflict verwickeld bent, wilt u zowel een oplossing als een behouden relatie met de zogenaamde tegenpartij. Het belangrijkste kenmerk van een

conflict is de spanning tussen deze twee. U heeft de neiging u te laten gelden, voor uw belangen op te komen en uw ingenomen standpunt te handhaven. Daarnaast wilt u bereid blijven tot inschikking en samenwerking.



Figuur 2.4 Zorg voor de relatie.

Er zijn verschillende manieren om een conflict op te lossen met behoud van de relatie tussen u en de leerling.

Confronteren

Het gaat hierbij om een aanpak die zowel gericht is op het nastreven van eigen doelen als op het goed houden van de relatie. U heeft oog voor de eigen belangen en zorg voor die van de ander. Wanneer wensen en belangen strijdig zijn, moet daarvoor een nieuwe oplossing gezocht worden. De partijen moeten hiervoor samenwerken en uiteindelijk allebei tevreden zijn met het resultaat. Misschien is het nodig om eerst eventuele misverstanden op te helderen, tegenstellingen duidelijk te maken en negatieve emoties door te spreken. Het risico hierbij is dat het conflict (tijdelijk) escaleert.

Toedekken

Het gaat hierbij om een manier van opstellen die de onderlinge relatie in stand wil houden, zelfs als dat ten koste gaat van de eigen belangen. U beschouwt de relatie met de ander als zo kwetsbaar, dat een openlijke confrontatie fataal kan zijn. U probeert daarom koste wat kost het ontstaan van conflicten te voorkomen. Als er toch een conflict ontstaat, probeert u de harmonie weer te herstellen.

Ontlopen

Ontlopen staat precies tussen assertiviteit en samenwerken in. U komt op voor eigen belangen en heeft de zorg voor de ander. U keert zich niet tegen de ander en cijfert zichzelf ook niet weg, maar staat neutraal en onverschillig tegenover beide belangen. Daarbij maakt u zich niet erg druk om wat de ander daarvan denkt en hoe dat zal uitwerken op de onderlinge relatie. Het kan zijn dat u zo bang voor een confrontatie is, dat u dan ook maar "vergeet" wat u zelf wil.

Forceren

Forceren is een zeer assertieve manier van optreden, die gepaard gaat met weinig zorg voor de ander. U probeert eigen doelen en belangen door te drukken ten koste

van die van de andere partij. Het conflict wordt gezien als een kwestie van winnen of verliezen. U kan heel openlijk met veel machtsvertoon optreden of ervoor kiezen om op een subtiele en bedekte wijze te werk te gaan.

Uiteraard zijn er meerdere situaties denkbaar waarin het moeilijk is een gesprek aan te gaan. Naast kennis van gesprekstechnieken, inlevingsvermogen en eigen creativiteit is de belevingswereld van de betrokkene belangrijk. Om daar meer inzicht in te krijgen, moet u vragen, vragen en nog eens vragen.

Het probleemverhelderend gesprek

Het 'probleemverhelderend gesprek' bestaat voor het grootste deel uit vragen stellen. Soms een paar gesloten vragen om de richting te kunnen bepalen. Soms een paar suggestieve vragen om de ander te stimuleren of te confronteren. Maar de hoofdmoot bestaat uit heel veel open vragen. Het is de kunst tijdens dit gesprek door openvragen te stellen de leerling zelf het probleem te laten verwoorden en samen tot een oplossing te komen.

Opdracht 2.5 Omgaan met conflicten

In deze opdracht krijgt u een beeld van uw manier van omgaan met conflicten. a Maak als eerste de test op werkblad 2.

b Beschrijf nu aan de hand van de resultaten van de test en uw eigen ervaringen in maximaal 25 woorden de manier waarop u omgaat met conflicten. c Wat vindt u van uw manier van omgaan met conflicten? Zou u er iets aan willen veranderen?

2.4 Samenvatting

Doelgerichte communicatie is dus nodig om het dagelijkse werk goed te laten verlopen. Voor doelgerichte communicatie zijn drie zaken belangrijk:

- Actief luisteren. Actief luisteren bestaat uit al dat gedrag waardoor u laat blijken dat u de ander hoort en begrijpt. Te onderscheiden zijn niet sturende luistervaardigheden, sturende luistervaardigheden en regelende luistervaardigheden.
- Vragen stellen. Er zijn vijf soorten vragen die vaak gesteld worden: open vragen, gesloten vragen, theoretische vragen, suggestieve vragen en gedragsvragen. - Samenvatten.

Ieder doelgericht gesprek bestaat uit een aantal fasen. Deze fasen zijn een leidraad voor het gesprek:

- De voorbereiding. Wat wilt u overbrengen? (de inhoud), wat wilt u bereiken? (het proces) en hoe wilt u het gesprek aanpakken? (de procedure).
- De structuur. Een doelgericht gesprek is opgebouwd uit een viertal fasen. Als u deze fasen doorloopt, is de kans groot dat u uw doel ook bereikt. De vier fasen zijn:
 - openen;
 - informatie uitwisselen; - naar het doel toe stappen; - afsluiten.

De kunst van het brengen van slecht nieuws en het oplossen van een conflict ligt niet zozeer in het aangaan ervan, maar in het behouden van een goede relatie. Een probleemoplossend gesprek is daarbij onontbeerlijk.

2.5 Opdrachten

In de volgende opdrachten ervaart u het verschil in verkrijgen van informatie door het stellen van gesloten of open vragen. Vervolgens leert u: - een goed gesprek voeren; - een conflict hanteren.

Opdracht 2.6 Hoe zijn Caesar en Cleopatra doodgegaan?

In deze opdracht ervaart u dat gesloten vragen geen of weinig informatie opleveren.

Benodigdheden

Werkblad 3

Werkwijze

Voor deze opdracht werkt u tijdens de voorbereiding en de uitvoering in een groepje van vier à vijf personen. De afsluiting vindt plaats met de hele groep.

Vorbereiding

Een persoon leest op werkblad 3 hoe Caesar en Cleopatra dood zijn gegaan. De anderen mogen dit werkblad beslist niet lezen.

Uitvoering

Het is nu de bedoeling dat u er door het stellen van gesloten vragen achter komt hoe Caesar en Cleopatra dood zijn gegaan. De persoon met de informatie op werkblad 3 mag alleen ja of nee antwoorden. U heeft maximaal tien minuten de tijd.

De groep die als eerste achter komt wat er met Caesar en Cleopatra is gebeurd, heeft gewonnen.

Afsluiting

Beantwoord ter evaluatie de volgende vragen:

- Heeft iedereen goed naar elkaars vragen geluisterd.
- Zijn er zo vragen gesteld dat er sprake is van 'trechteren': eerst vragen naar de algemene zaken en hoofdzaken en daarna pas naar details?

Opdracht 2.7 Open vragen stellen

Als u nieuwe informatie wilt hebben of problemen boven water wilt hebben zijn "open vragen" heel geschikt. Open vragen stellen kunt u echter alleen als u echt open staat voor het antwoord. Dat wil zeggen; als u geen vermoeden hebt wat het antwoord kan zijn. Echte open vragen komen echter maar zelden voor.

De volgende oefeningen zijn ervoor bedoeld om:

- te oefenen in het stellen van open vragen;
- te ontdekken hoe goed het je lukt om deze vragen te gebruiken.

U kunt een van onderstaande oefeningen uitkiezen.

Oefening met de hele groep

De werkwijze is als volgt:

Een persoon (A) zit voor de groep. Deze persoon moet de vragen van de medecursisten beantwoorden en mag alleen op open vragen antwoord geven. Zodra een medecursist een gesloten vraag stelt, moet deze medecursist de plaats van persoon A innemen. Ook degene die meer dan vijftien seconde de tijd nodig heeft om een open vraag te bedenken, moet de plaats van de centrale persoon innemen.

Het gespreksonderwerp is: een leerling op het praktijkbedrijf die niet of nauwelijks praten wil.

Oefening in drietallen

De oefening gebeurt in drietallen; A, B en C.

- Persoon A geeft aan over welk onderwerp hij vragen wil beantwoorden. Mogelijke onderwerpen zijn: hobby, vakantie, werk, huwelijk, toekomstplannen. A mag ook zelf een onderwerp bedenken.
- Persoon B stelt de vragen. Hij stelt daarbij zo veel mogelijk open vragen om maar veel informatie te krijgen.
- Persoon C noteert de vragen die B stelt. Er is ook nog tijdwaarnemer.

De eerste ronde vraag en antwoord duurt vijf minuten. Dan vraagt C aan B hoeveel vragen hij gesteld heeft en hoeveel daarvan open waren. Daarna loopt C met B de gestelde vragen door en bespreken in hoeverre de vragen open, gesloten of suggestief waren.

Daarna wisselt u van taak, net zo lang tot iedereen aan de beurt is geweest.

Opdracht 2.8 Ik moet je wat vertellen...

In deze opdracht gaat u een gesprek met een leerling voorbereiden, uitvoeren in een rollenspel en tenslotte evalueren.

Werkwijze

Voor deze opdracht werkt u tijdens de voorbereiding en de uitvoering in tweetallen. De afsluiting vindt plaats met de hele groep.

Vorbereiding

De een is praktijkbegeleider en de ander leerling. De uitgangssituatie is: een leerling komt structureel te laat op het praktijkbedrijf. U wilt graag dat de leerling voortaan op tijd komt. Hoe bereidt u het gesprek met uw leerling voor? Lees nogmaals paragraaf 2.2 en beschrijf de structuur van dit gesprek.

Uitvoering

Voer dit gesprek in een rollenspel uit. Draai vervolgens de rollen om en voer het rollenspel nog eens uit.

Afsluiting

Bespreek met elkaar de structuur uit de voorbereiding van beide gesprekken. Bepaal en noteer vervolgens de meest ideale structuur.

Opdracht 2.9 Een conflict met een eigenwijze leerling

In deze opdracht ervaart u welke zaken een negatieve en welke zaken een positieve invloed hebben op een conflictsituatie.

Benodigdheden

Werkblad 4 en 5

Werkwijze

Deze opdracht wordt met de hele groep uitgevoerd.

Vorbereiding

Drie cursisten spelen een rollenspel. De een is praktijkopleider en de andere twee zijn leerling. De 'praktijkopleider' leest zijn rol op werkblad 4. De 'leerlingen' lezen hun rol op werkblad 5.

Vervolgens gaat één van de leerlingen even naar de gang (koffie drinken).

Deze mag het eerste rollenspel niet meemaken.

De overige cursisten worden in twee groepen verdeeld: groep a en b.

Uitvoering

De 'praktijkopleider' en de 'leerling' voeren een conflictgesprek. Het conflict begint met de volgende situatie: de praktijkopleider geeft de leerling de instructie het maïsland met chemische bestrijdingsmiddelen te bespuiten. Cursistengroep a observeert de praktijkopleider en groep b de leerling. De cursisten uit groep a en b leggen hun observaties vast in een kort verslag over het verloop van het gesprek.

Evaluatie

Beantwoord ter evaluatie de volgende vragen:

- Welke punten hebben positieve invloed gehad op de conflictsituatie?
- Welke punten hebben negatieve invloed gehad op de conflictsituatie?

Afsluiting

Nu wordt de tweede 'leerling' van de gang gehaald. Het rollenspel wordt opnieuw gespeeld. De 'praktijkopleider' neemt nu de punten mee die tijdens de evaluatie zijn besproken.