

INHOUD Gespreksvoering

	Pagina
Gespreksvaardigheid	2
Basisvaardigheden bij gespreksvoering	3
Voorbeelden van vaak voorkomende uitspraken en de uitdagingen die er bij passen	7
Soorten vragen	9
Soorten gesprekken	12
Gespreksinterventies	15
Regels voor effectieve feedback	17
Start-model	18
Doelen formuleren	19

GESPREKSWAARDIGHEID

In deze syllabus staat theorie over intermenselijke communicatie en het voeren van gesprekken in professionele situaties centraal. De syllabus richt zich op de gespreksleider. Degene met wie het gesprek gevoerd wordt heet hieronder gesprekspartner. Door rekening te houden met de aspecten die hieronder worden genoemd zul je als gespreksleider een gesprek effectiever kunnen voeren.

Vier aspecten van de boodschap

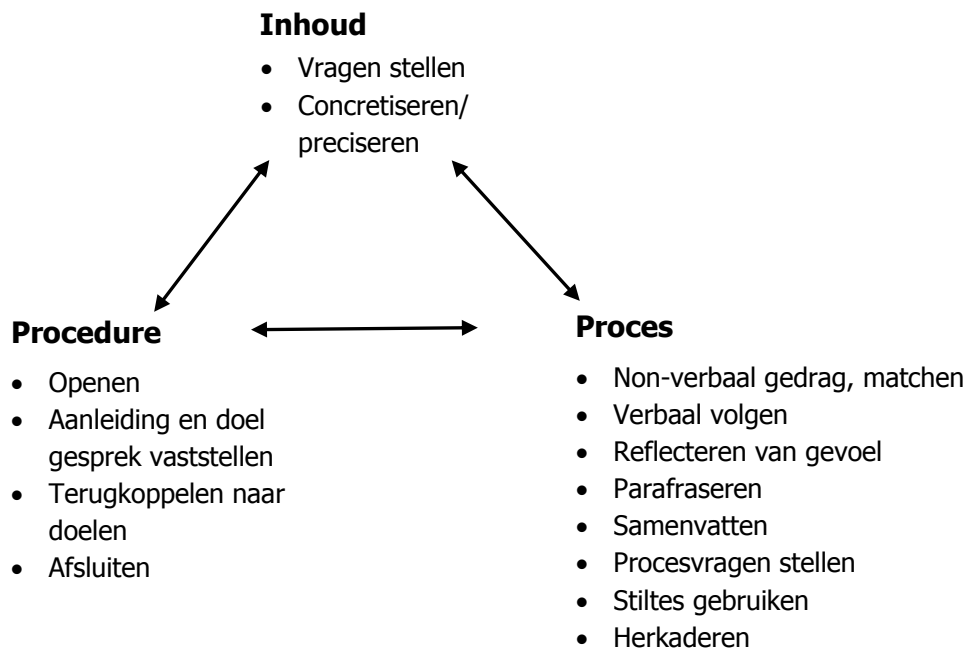
We kunnen vier aspecten onderscheiden aan de boodschap die door een gesprekspartner wordt overgedragen:

1. Het *inhoudelijke* aspect: het gaat hier om feiten, om inhoud. Bijvoorbeeld een leerling die jou vertelt dat hij bij jou het meeste leert op het moment dat je het huiswerk bespreekt.
2. Het *expressieve* aspect: iedere boodschap bevat niet alleen informatie over de zaak die aan de orde is, maar ook informatie over de zender. Een student/leerling die jou niet in de ogen durft kijken terwijl hij met je praat, geeft blijk van bijvoorbeeld angst, onzekerheid of verlegenheid. De interpretatie hangt af van onder andere de context.
3. Het *relationele* aspect: uit de boodschap blijkt ook hoe de zender van de boodschap staat tegenover de ontvanger. Vaak blijkt dit uit intonatie en andere non-verbale signalen. De leerling uit 2) kijkt misschien tegen je op, voelt zich wellicht niet op zijn gemak bij jou, of vertrouwt je niet helemaal.
4. Het *appellerende* aspect. Bijna niets wordt zomaar gezegd. Bijna alle boodschappen hebben tot doel of het effect dat ze op de ander invloed uitoefenen. De leerling uit 1) geeft wellicht de boodschap dat je vaker het huiswerk zou kunnen bespreken. Ook hier is de interpretatie afhankelijk van de context en is doorvragen van belang.

Het is van belang om tijdens een gesprek een metapositie in te nemen en te bedenken welk(e) aspect(en) van de boodschap het meest relevant is.

BASISVAARDIGHEDEN BIJ GESPREKVOERING

Aan gesprekken zijn de volgende drie belangrijke aspecten te onderscheiden: inhoud, proces en procedure. Bij alle drie componenten behoren deelvaardigheden:



Inhoud

Inhoudstechnieken stellen je in staat de appellerende boodschap, die de student/leerling wil uitdragen, boven tafel te krijgen. Om welk probleem gaat het? Is het één probleem? Wiens probleem is het? Verheldering van de boodschap gebeurt door de inhoud van wat de gesprekspartner zegt te preciseren door de juiste vragen te stellen en adequaat te reageren op uitingen van de ander.

Vragen stellen: Een belangrijk onderscheid is het verschil tussen *open* en *gesloten* (gerichte) vragen. Open vragen geven de ander de gelegenheid te vertellen wat hij belangrijk vindt en zijn vaak beter voor het op gang houden van het gesprek. Gesloten vragen waarbij degene die antwoordt kan volstaan met korte, bevestigende of ontkennende antwoorden, komen vaak voort uit bepaalde vooropgezette ideeën van de vragensteller. De ander wordt hierdoor beperkt in zijn uitingen en de vragen zijn vaak suggestief. Daarnaast heeft gesloten vragen een nadelig effect op het verloop van het gesprek. De antwoorden zijn immers kort en de vragensteller moet steeds weer nieuwe vragen bedenken om het gesprek op gang te houden. 'Waarom'-vragen zijn open, maar kunnen soms wat bedreigend overkomen. De ander kan snel het idee krijgen ter verantwoording te worden geroepen. Een en ander is afhankelijk van de toon waarop de vraag gesteld wordt.

Concretiseren,
Preciseren:

De ander zo nauwkeurig en precies mogelijk laten vertellen. Veel mensen hebben de neiging om verhalen van anderen te snel te begrijpen, vanuit hun ervaringen met 'vergelijkbare situaties'. Dit kan leiden tot gevoelens van onvrede, want de ander kan zijn eigen verhaal niet goed kwijt. Bovendien kan het er toe leiden dat er onjuiste adviezen gegeven worden. Woorden die al het ware een rood lampje bij je moeten doen branden zijn 'het', 'altijd', 'alles', 'nooit'. In algemene zin gaat het om onbepaaldheden of al te gegeneraliseerde uitspraken. Bij het horen van deze woorden moeten de uitspraken nader worden geconcretiseerd of gepreciseerd worden waardoor een genuanceerder beeld ontstaat (zie onder 'precisiemodel').

Procedure

Het is aan jou als gespreksleider om een gesprek goed te reguleren. Je dient voor de gesprekspartners duidelijk te maken hoeveel tijd er is voor het gesprek, wat de rode draad of het doel is, welke rol een ieder heeft in het gesprek, welke concrete afspraken er gemaakt worden. Daarvoor dien je de volgende vaardigheden goed te beheersen:

Openen van het gesprek:	Welkom heten, gesprekspartner op zijn gemak stellen. Vragen aan de gesprekspartner waar hij het over wil hebben. Iets vertellen over opzet, rol van de gespreksleider, hoeveelheid tijd die beschikbaar is, wat je van de ander verwacht.
Aanleiding en doel van het gesprek vaststellen en verduidelijken:	"Vanochtend hadden jij en ik een misverstand in de les. Ik heb je gevraagd nu bij me langs te komen, omdat ik dit misverstand graag uit de wereld wil helpen."
Terugkoppelen naar de doelen tijdens en na afloop van het gesprek:	"Ik ben blij dat we dit gesprek hebben gehad en een en ander hebben opgehelderd. Ik begrijp nu dat ik je gedrag verkeerd heb geïnterpreteerd."
Afsluiten van het gesprek:	Gesprek (laten) samenvatten, conclusies (laten) trekken. Afspraak maken over het vervolg (nieuwe afspraak / ik ga dit doen/jij gaat dat doen)

Proces

Als het gesprek eenmaal geopend is en op gang is gekomen, dient de gespreksleider het op gang te houden. Belangrijke procesvragen die je jezelf tijdens het gesprek kunt afvragen zijn:

- Hoe verloopt het gesprek?
- Hoe zit ik/de ander erbij?
- Geef ik voldoende ruimte en vertrouwen?
- Welke gevoelens heeft de ander?
- Sluit ik goed aan bij de ander?

Met deze vragen en de antwoorden daarop in je achterhoofd kun je proberen het gesprek op gang te houden. Aan de ene kant kun je dat doen door niet in te breken in het gesprek, maar de gesprekspartner juist te stimuleren door te gaan met vertellen. Je bent dan bezig je gesprekspartner verbaal te volgen en non-verbaal te stimuleren. We noemen dit ook wel non-selectief luisteren, omdat je de ander laat vertellen wat hij wil vertellen, je selecteert geen onderwerpen uit de bijdrage van de ander waar hij meer over moet vertellen.

Non-verbaal volgen, matchen: Met je gelaatsuitdrukking, ogen, lichaamshouding en aanmoedigende gebaren de ander het gevoel geven dat je betrokken en geïnteresseerd bent, de ander aanmoedigen tot verder praten. Matchen is het vertonen van spiegelend gedrag. Je eigen gedrag breng je in overeenstemming met dat van de ander. Je kan matchen met je lichaamshouding, stemtoon, ademhaling, spreekritme, woordgebruik etc. Door te matchen voelt de ander zich meer op zijn gemak.

Verbaal volgen: Met je opmerkingen zoveel mogelijk aansluiten bij wat de ander heeft gezegd en geen nieuwe onderwerpen aansnijden. Het heel nauwkeurig volgen wat de ander zegt, leidt ertoe dat deze zijn eigen gedachtespoor kan afmaken. Hiervoor is nodig dat je je eigen (interpreterende) gedachten opzij zet. Verbaal volgen doe je door middel van kleine aanmoedigingen (hummen; ja?; en toen?)

Aan de andere kant kun je door selectief te luisteren en te reageren ook het gesprek op gang houden. Selectief houdt in dat je in je reacties bepaalde aspecten uit het verhaal van de ander met meer aandacht belooft dan andere. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om op een van de vier aspecten van de boodschap in te gaan, dus op het referentiële of juist op het relationele aspect. Welke concrete vaardigheden zijn van belang bij selectief luisteren?

Reflecteren van gevoel: Weergeven of spiegelen van het gevoel van de ander in dezelfde of soortgelijke woorden. Een reflectie van gevoel maakt duidelijk dat de luisteraar probeert te begrijpen hoe de ander zich voelt in het gesprek of gevoeld heeft in de situatie waarover hij vertelt. "Als ik je zo hoor, dan klink je niet erg gelukkig". Door de reflectie neemt de intensiteit van het gevoel vaak af (bijv. kwaadheid) doordat de ander merkt dat zijn gevoelens geaccepteerd, begrepen worden. In de praktijk is het niet altijd eenvoudig om de reflectie in overeenstemming te laten zijn met de aard van de geuite emotie.

Parafraseren van inhoud: Kort weergeven in eigen woorden wat de ander net heeft gezegd. Het heeft betrekking op het referentiële aspect van de boodschap. Functies van parafraseren zijn:

- 1) de ander merkt dat er naar hem geluisterd wordt en het kan voor hem verhelderend zijn om de essentie van wat hij gezegd heeft terug te horen in andere bewoordingen; en
- 2) de luisteraar gaat na of hij het goed begrepen heeft. Dit is vooral nuttig als die ander complexe informatie geeft. "Dus je vindt de wijze waarop ik huiswerk bespreek heel verhelderend, begrijp ik dat goed?"

- Samenvatten: Samenvatten van wat in (een gedeelte van) het gesprek aan de orde is geweest. "Dus als ik het goed begrijp gaat het om het volgende:..." Je geeft de ander de gelegenheid om na te gaan of jullie (nog) op hetzelfde spoor zitten, zodat je weer verder kunt. Het geeft structuur aan het gesprek en je brengt ordening aan in de gespreksthema's.
- Proces controleren: Je neemt hierbij een metapositie in en plaatst opmerkingen en stelt vragen zoals: "Ik vind dat dit gesprek niet lekker loopt. Ik vraag me af hoe dat komt." Of "zit je wel lekker." "Moet je even stoom afblazen".
- Stiltes gebruiken: Wees niet bang om stiltes te laten vallen. Stiltes zijn vaak functioneel omdat de ander (en jij ook) rustig na kunt denken.
- Herkaderen: Patroon waarbij je een ervaring een andere betekenis geeft door hem in een ander kader te plaatsen. "Ik durf mijn emoties niet te tonen."
Ondervrager: "Dus je zou een fortuin kunnen verdienen met pokeren."

VOORBEELDEN VAN VAAK VOORKOMENDE UITSPRAKEN EN DE UITDAGINGEN DIE ER BIJ PASSEN

Eeuwige waarheden

Doel: weggelaten informatie zoeken

Uitspraak:

HAVO-4 klassen zijn altijd druk.
Leerlingen zijn ongemotiveerd.
Punks zijn agressief.
Leraren zijn nooit aardig.

Uitdaging:

Alle HAVO-4 klassen?
Alle leerlingen?
Alle? Heb je ooit een niet-agressieve punk ontmoet?
Nooit?

Beperkende uitspraken alles of niets/ik kan niet/ik moet

Doel: Tegenvoorbeeld zoeken

Uitspraak:

Niemand neemt mij serieus.
Altijd heb ik pech.
Ik moet nou eenmaal zo lesgeven.
Ik kan niet anders dan x.
Zo hoor je het nu eenmaal te doen.

Uitdaging:

Is er echt absoluut niemand die je serieus neemt?
Altijd?
Wat zou er gebeuren als je het anders deed?
Wat weerhoudt je om het anders te doen?
Wat weerhoudt je om het anders te doen?

Ongespecificeerde woorden

Doel: Specifieker woord of invulling vinden

Uitspraak:

Ze begrijpen me wel.
Mensen zijn niet te vertrouwen.
Dit plan werkt goed.

Ik voel me niet zo lekker.
Het gaat wel.
Het ging wel goed

Uitdaging:

Wie in het bijzonder begrijpen je?
Welke mensen bedoel je precies?
Welke aspecten van het plan werken goed (+ wat bedoel je met goed?)
Wat bedoel je met niet zo lekker. Wat voel je dan (wel)?
Wat gaat wel? Kan je wat specifieker zijn?
Wat in het bijzonder ging wel goed?

Weglaten: te veel, te vaak, te duur

Doel: De weggelaten informatie opsporen

Uitspraak:

Ik beweeg te veel voor de klas.
Ik zeg veel te vaak uh.
Ik kijk nog te veel in mijn aantekeningen.

Uitdaging:

Vergeleken met wie/wat?
Vergeleken met wie/wat?
Vergeleken met wie/wat?

Normalisatie: een dynamisch proces wordt tot een ding gemaakt.

Doel: Een specifiekere, dynamischer invulling zoeken

Uitspraak:

Ik heb spijt van mijn beslissing.
Ik heb aandacht nodig.
De relatie tussen mij en de klas is slecht.

Uitdaging:

Hoe/Wat ben je aan het beslissen?
Wat gebeurt er met je als iemand aandachtig naar je luistert?
Hoe gaan jij en je leerlingen met elkaar om?

Oorzaak gevolg denken: Een innerlijke reactie wordt toegeschreven aan een externe oorzaak.

Doel: Opsporen wat de ondervraagde zelf doet.

Uitspraak:

Zijn gezeur irriteert mij.
Die klas maakt me stapeldol.
Van drie uur achter elkaar lesgeven krijg ik hoofdpijn.

Uitdaging:

Hoe precies lijdt zijn gezeur bij jou tot irritatie?
Wat gebeurt er in jou als je voor die klas staat? Wat in die klas zorgt ervoor dat je stapeldol wordt?
Heb je ooit drie uur lesgegeven zonder hoofdpijn te krijgen? Hoe zorg jij ervoor dat je hoofdpijn krijgt?

Gedachten lezen: De gedachten/gevoelens van de ander worden zonder navraag ingevuld

Doel: Specifieker beeld van onderliggende gevoelens krijgen

Uitspraak:

Theo heeft de pest aan mij.
Jan bewondert mij.
Huub ziet me niet zitten.
Noor vindt me heel aardig.

Uitdaging:

Hoe weet je zo zeker dat Theo de pest aan je heeft?
Waar leidt je uit af dat Jan je bewondert?
Wat doet Huub waardoor je dat denkt?
Wat heeft Noor gezegd/gedaan dat je dat vindt?

SOORTEN VRAGEN

**Open vragen - gesloten vragen - suggestieve vragen - volgende vragen
(doorvragen) - nieuwe vragen**

Richting van vragen:

Vragen naar inhoud

Vragen naar gevoel

Vragen naar concretisering

Vragen naar voorbeelden

Vragen naar bedoelingen

Vragen naar fantasieën

Vragen naar waarden en normen

Vorm van vragen:

Wat-vragen: je zoekt naar feiten

Hoe-vragen: je zoekt naar de juiste toedracht

Waarom-vragen: je zoekt naar oorzaken, motieven

Wat-vind-je-ervan-vragen: je zoekt naar meningen

Waarvoor-vragen: je zoekt naar iemands bedoelingen

Hoe-nu-verder-vragen: je zoekt naar een oplossing



SOORTEN VRAGEN

	Voordelen	Nadelen	Voorbeelden	Kenmerk
Gerichte vraag	Duidelijk Kort Feitelijk	Kort antwoord Niet stimulerend Geen aanknopingspunten	Hoe laat is het? Hoe groot is het verloop? Hoelang werkt u hier al? Hoelang duurt je stage? Wat is het rentepercentage?	Korte duidelijke vraag naar feitelijke gegevens
Keuze vraag	Duidelijk Kort Antwoorden "optelbaar"	Weinig keuze Erg sturend Geen aanknopingspunten Kort antwoord Niet stimulerend	Is het wit of zwart? Bent u ongehuwd, gehuwd, samenwonend of gescheiden? Bent u voor of tegen?	Vraag waarin de mogelijke antwoorden al zijn aangegeven.
Open vraag	Erg stimulerend Ruimte voor idee Levert veel informatie op Veel aanknopingspunten	Lange antwoorden Subjectieve antwoorden Gevaar voor afdwalen Geeft (te)veel ruimte	Wat doet u zo'n geval? Hoe is de sfeer op de afdeling? Wat zijn de procedures?	Vraag naar wat iemand ergens van weet of vindt, waarbij het antwoord geheel open is.
Vraag ter verduidelijking	Erg stimulerend Geeft ruimte Levert verduidelijking op Concretiseert	Kost tijd Subjectieve informatie Gevaar voor afdwalen Kans op verzinnen	Kunt u dat toelichten? Kunt u een voorbeeld geven? Wat bedoelt u precies? Kunt u daar wat meer over zeggen?	Vraag naar verduidelijking van iets wat de ander ter sprake heeft gebracht.



	Voordelen	Nadelen	Voorbeelden	Kenmerk
Suggestieve vraag	Geschikt om te manipuleren	Erg sturend Wekt verzet op Geeft foutief beeld	Je zult zeker wel denken dat...? Je bent het toch met me eens dat ..? Dat vindt je toch ook?	Vraag waarin het antwoord wordt opgedrongen vanuit een veronderstelling.
Retorische vraag	Kan motiverend werken	Kan verzet opwekken. Levert geen informatie op	Zijn we niet allemaal blij met deze regeling? Moeten we niet vaststellen dat?	Een bewering in een vraagvorm; antwoord wordt niet verwacht.
Reflecterende vraag	Werkt stimulerend Werkt belonend Werkt confronterend Levert informatie op Levert aanknopingspunten	Kan afschrikken Kans op herhalen	Je bent er niet zo gerust op? Je vindt dat het zo goed gaat? Ben je het ermee eens? Wat heb jij in deze situatie gedaan?	Vraag waarin een indruk wordt samengevat om te toetsen of men het goed begrepen heeft. Vraag om een ander tot denken over eigen handelen/mening te brengen.

SOORTEN GESPREKKEN

Er kunnen verschillende soorten gesprekken worden onderscheiden: helpende gesprekken, oriënterende gesprekken, adviesgesprekken, beoordelings- en functioneringsgesprekken, slechtnieuws gesprekken, sollicitatiegesprekken, interviews enz. Voor een deel zijn de te hanteren strategieën anders, maar voor een groot deel ook hetzelfde. In de gespreksvaardigheidstraining leer je een aantal basistechnieken waarmee je de meeste gesprekken goed kunt voeren. Twee soorten gesprekken lichten we uitgebreider toe: het helpend gesprek en het oriënterend gesprek

1. Het helpend gesprek

Bij het helpend gesprek help je de ander het probleem dat hij heeft te verduidelijken en ben je behulpzaam bij het bedenken van oplossingen voor dat probleem. Zo'n gesprek kan op twee manieren worden gevoerd: volgens het diagnose-recept model of volgens het samenwerkingsmodel.

Diagnose-recept model

Het diagnose-recept model houdt in dat docent of mentor die met de student spreekt zelf diagnosticeert wat het probleem bij de student is en vervolgens adviezen geeft hoe de student het probleem kan gaan oplossen. Het is het model dat veel dokters hanteren. Zij zijn de deskundigen, zij weten wat er aan de hand is. Vaak hebben ze het bij het rechte eind, maar soms ook niet. De klachten of problemen waarmee studenten komen zijn vaak niet zo eenduidig dat de docent snel een diagnose kan stellen.

Samenwerkingsmodel

Vaak is het beter om de student zelf te laten analyseren en bepalen wat er aan de hand is. Om de studenten te helpen is een andere manier van gespreksvoering gewenst. We noemen dat het samenwerkingsmodel. De docent helpt de student om het probleem of zijn vraag helder te krijgen en gaat samen met de student naar oplossingen zoeken, of nog beter laat de student zelf de oplossing verzinnen. Bij dit model worden drie fasen doorlopen:

Fase 1. Probleemverheldering (probleemkeuze)

Het doel van deze fase is een duidelijk en precies beeld te krijgen. In deze fase wordt nagegaan bijvoorbeeld wat de kritieke momenten in de les zijn geweest (zowel positief als negatief) en wat er fout ging.

Fase 2. Probleemnuancering

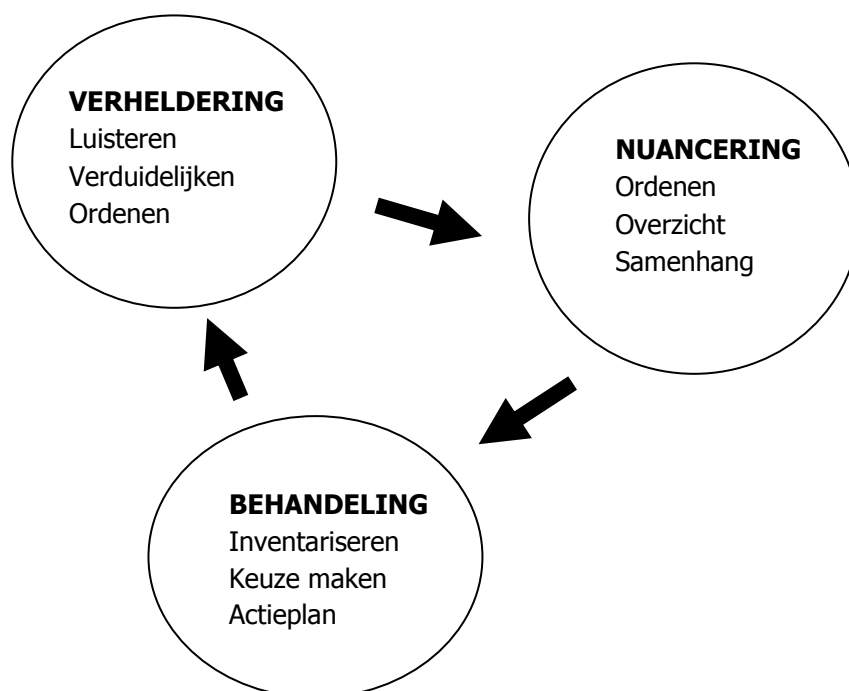
In deze fase wordt geprobeerd het probleem, het kritieke moment zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven met als doel dat duidelijk kan worden in welke richting de student zijn/haar handelen kan verbeteren. Er ontstaat meer inzicht in het probleem en er worden eventuele deelproblemen vastgesteld.

Fase 3. Probleembehandeling

In deze laatste fase formuleren student en docent mogelijke handelingsalternatieven en maken een keuze uit de alternatieven. Er worden dus na te streven doelen geformuleerd en manieren om die doelen te bereiken. Bij dit laatste is de invloed van de student het grootst aangezien hij/zij het alternatief moet uitvoeren.

De rolverdeling in het samenwerkingsmodel is meer gelijkwaardig. Natuurlijk hebben de docent en student verschillende informatie over het probleem en wellicht ook verschillende inzichten over wat er zou moeten veranderen. Het grote voordeel van het samenwerkingsmodel is dat de oplossingen die gevonden worden van de student zelf zijn en niet van de docent. De student zal eerder geneigd zijn eigen oplossingen te verwezenlijken dan de adviezen van een ander op te volgen. Een ander voordeel ten opzichte van het diagnose-receptmodel is dat de student meer leert te vertrouwen op zichzelf. Door te ervaren dat zelf een oplossing gevonden kan worden wordt de zelfstandigheid bevorderd en de afhankelijkheid van anderen verminderd. In het volgende schema komt ook tot uiting dat het model niet lineair is. Probleemnuancering kan bijvoorbeeld ook probleemverheldering tot gevolg hebben waarna handelingsalternatieven duidelijk worden.

In onderstaand schema staan de benodigde vaardigheden van de gespreksleider per fase beschreven.



2. Het oriënterend gesprek

Doel van een oriënterend gesprek is gevat in de vraag: "Wat is er aan de hand?"

De begeleider gaat gericht in op een vermoeden dat hij heeft of probeert helder te krijgen wat precies een probleem voor de ander is.

Voorbeeld:

- "Ik had gemerkt dat ze de laatste tijd een stuk stiller geworden was. Ik wilde weten of er iets aan de hand was."
- "Ik weet dat er tijdens de opleiding vervelende zaken gepasseerd zijn. Ik wilde peilen hoe hij daaronder staat."
- "Een collega vertelde me dat hij een probleem had met een leerling. Ik wilde dat eens nader onderzoeken."

Meestal gaat het initiatief van de coach uit.

Kenmerkend voor een oriënterend gesprek is dat de coach niet weet wat er precies aan de hand is. Vragen waarmee hij zichzelf kan 'plagen' zijn: "Is er wel een probleem?"; "Wil de ander het wel vertellen?"; "Wil de ander zich wel laten helpen?"; "Is het probleem dat de LiO beschrijft wel het werkelijke probleem of is er onder de oppervlakte iets anders aan de hand?"

De coach heeft zich tot doel gesteld dingen te weten komen. Dat betekent voornamelijk gebruik van interventies aan de linkerkant van het continuüm (zie schema op de vorige pagina): de coach laat zich leiden door wat de LiO aangeeft. Dus is het zinvol gebruik te maken van:

- aandacht geven
- vragend aansluiten/concretiseren
- samenvatten

De coach kan de ander helpen de situatie vanuit een andere hoek te bekijken door de interventies: ordenend sturen en vragend toevoegen. Het is van belang om op de volgende punten te letten:

- Opbouw van het gesprek: van essentieel belang is het, dat de geïnterviewde **zo snel mogelijk weet wat de reden** van het gesprek is, **wat het doel is** en **in welke rol** je dit gesprek aangaat. Uit den boze is het de ander in het ongewisse te laten over of te laten raden naar je reden en bedoeling. Er is een grote kans, dat de ander dan in zichzelf gaat raden, geen zekerheid krijgt en het vertrouwen in het gesprek of - nog erger - in de coach verliest.
- Het initiatief gaat meestal uit van de coach. Dat betekent, dat de ander al heel snel het idee kan krijgen van een 'verhoor'. Dat is herkenbaar aan weerstand. Het is dan zaak deze weerstand te benoemen en te vragen naar de reden daarvan.
- Vragen naar zaken uit de persoonlijke levenssfeer betekenen dat je snel bij privé-ervaringen of gevoelens kunt uitkomen. Reageer daar met acceptatie op; er is nog al eens de neiging te bespeuren daar enkel op inhoudsniveau op te reageren.

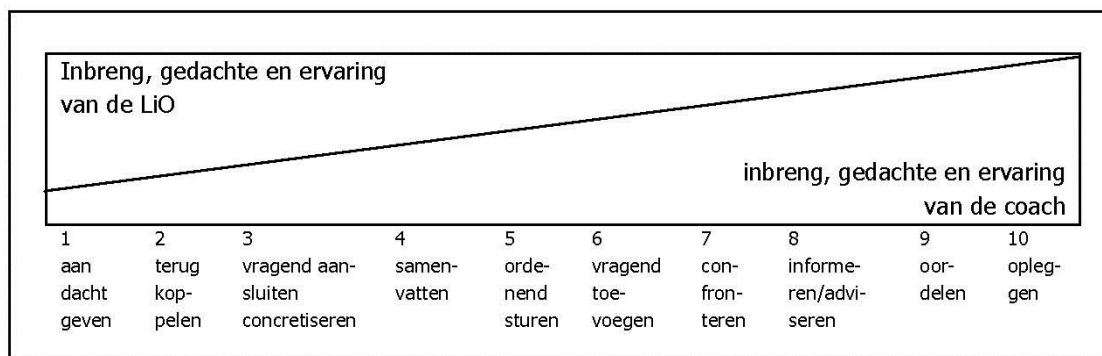
Let op de signalen van het lichaam: ze verraden veel over hoe iemand zich voelt.

Een effectief gesprek kan onverwachte resultaten hebben. Een oriënterend gesprek kan tot resultaat hebben dat de coach met een hulpvraag in aanraking komt. Dat betekent dat de coach in principe een aanbod tot een vervolgactiviteit (tweede gesprek, afspraak met andere begeleider, telefoontje met ...) in gedachten moet hebben. De ander moet niet het gevoel krijgen van "Ik heb iets verteld en hoe nu verder?"

GESPREKSINTERVENTIES

Datgene wat een begeleider tijdens een gesprek doet of zegt zijn gespreksinterventies.

Interventies in een gesprek



1. Aandacht geven

De coach laat door non-verbaal en basaal verbaal gedrag zien en horen dat hij er is voor de LiO. Dat blijkt uit zijn houding, het hummen, een open uitnodiging. Er gaat rust van hem uit. Hij laat merken dat hij de LiO volgt; hij luistert.

2. Terugkoppelen

De coach laat horen dat hij de LiO verstaan en begrepen heeft. Dat doet hij door regelmatig in eigen woorden te herhalen wat de LiO laat horen en zien. Hij parafraseert (inhoudsniveau) en reflecteert (gevoelsniveau).

3. Vragend aansluiten/concretiseren

De coach vraagt door op datgene wat de LiO aangeeft. Onduidelijkheden en vaagheden in het verhaal van de LiO worden daardoor geconcretiseerd en uitgediept.

4. Samenvatten

De coach beperkt zich tot wat de LiO gezegd heeft. Hij vat een deel van het gesprek samen. Het is een verdergaande inhoudelijke terugkoppeling.

5. Ordenend sturen

De coach sluit aan bij wat de LiO verteld heeft en brengt op eigen wijze ordening aan. Hij zet de zaken op een rijtje en noemt ook tegenspraak. Hij brengt een bepaald accent aan, geeft eigen inbreng of uitleg. Hij laat zien hoe hij/zij de feiten en gevoelens ervaart; moedigt aan, ondersteunt en relateert.

6. Vragend toevoegen

De coach stelt een vraag vanuit eigen gevoelens, gedachten of ervaringen. Een dergelijke vraag kan een LiO op een ander spoor zetten.

7. Confronteren

Als de coach een probleem heeft met het gedrag van de LiO confronteert hij: hij beschrijft het effect van het gedrag van de LiO op hem.

8. Informeren/adviseren

De coach doet een mededeling. Vanuit het eigen referentiekader brengt de coach gegevens in. De coach geeft raad.

9. Oordelen

De coach stelt vast wat goed of fout is, wat acceptabel of verwerpelijk is. Hij toont zijn visie.

10. Opleggen

De coach verplicht de LiO tot iets. De LiO moet, zo niet...

Bij de interventies 1 tot en met 4 koerst de coach enkel op wat de LiO zegt en laat zien.

Bij de interventies 5 en 6 zet de coach naast wat de LiO aan informatie geeft ook zijn kijk op de dingen.

Bij de interventies 7 tot en met 10 heeft de eigen opvatting van de coach de overhand.

REGELS VOOR EFFECTIEVE FEEDBACK

1. Vraag voor het oefenen op welke punten de persoon feedback wil hebben

Overlaad de persoon niet met feedback; zeker bij een beginner is het beter om je tot één of twee aspecten te beperken.

Gevraagde feedback wordt doorgaans beter geaccepteerd dan ongevraagde.

2. Vraag na het oefenen eerst aan de persoon hoe het ging

Even stoom afblazen is plezierig. Vaak komt hij zelf met de zaken die hem zijn opgevallen; door actief te luisteren kun je hem helpen die zaken zelf 'op te lossen'. Hij heeft dan de ruimte om over een niet genoemd punt feedback te vragen (een belangrijke gebeurtenis in het lesgebeuren bijvoorbeeld).

3. Begin met positieve feedback

Eén positieve uitspraak over bepaald gedrag heeft meer effect dan tien negatief getinte kritische opmerkingen.

4. Geef zakelijke, relatief objectieve informatie over het gedrag

Een spiegel waarin de persoon zichzelf kan zien, werkt beter dan een subjectief oordeel.

De specifieke gedragswijzen en de gehanteerde strategieën kan iemand veranderen; feedback op de persoonlijkheid of het karakter is veel moeilijker, en daarom sterk af te raden. Hoe concreter, hoe beter. Dus niet: ik vond het wat rommelig, wel: toen jij met je inleidend verhaal begon, waren vijf kinderen met een bal aan het stuiteren.

5. Zorg ervoor dat de behoefte aan feedback aanwezig is (blijft)

Feedback werkt beter in een ontspannen sfeer. Doseer de feedback; let op de verwerkingscapaciteit. Wanneer hij zich gaat verdedigen, verliest de feedback aan waarde.

Zorg ervoor dat ieder zich aan de feedbackregels houdt.

6. Bied perspectief

Door niet te blijven steken in wat niet goed ging, maar ook aandacht te besteden aan hoe het beter kan. Door na de vraag: "hoe kan het beter", actief te luisteren zodat je hem helpt zelf dat perspectief te vinden.

Ook hier geldt regel 3: doseer de adviezen.

7. Evalueer de feedback

Door de feedbackontvanger te vragen: hoe de feedback op hem is overgekomen, wat hij er aan gehad heeft. Kom op basis daarvan gezamenlijk tot afspraken voor de volgende keer.

Verdiepende literatuur:

- *Training van onderwijsgedrag*, Jochem Grell
- *Samen werken, samen leren*, SOVA-groep
- *Effectief onderwijzen*, F.M. Gerards e.a.

START-MODEL

Te gebruiken bij een gesprek

Situatie

- Laat een recente situatie benoemen, bij voorkeur in de tegenwoordige tijd en vanuit de ik-persoon.

Taak

- Laat de taak toelichten. Daarmee ontstaat vooraf een meetlat om de effectiviteit te bepalen van de wijze waarop één en ander is aangepakt.

Acties

- Laat de acties toelichten. Vraag naar concreet gedrag.
- Vraag door op de acties. Let op versluijrend taalgebruik: veralgemeniseren, verkleinwoorden. Voorbeeld: "Ze waren best enthousiast."
- Probeer de ander de acties in het hier en nu te laten herkennen.

Resultaat

- Laat het resultaat toelichten.
- Laat vanuit het resultaat de ontwikkeldoelen formuleren. De grote valkuil hierbij is te blijven hangen in intenties. Dus niet: "Wat kun je hieraan doen?", maar "Wat ga je hieraan doen?".

Transfer

- Vraag in welke andere situaties deze ervaring en kennis van nut is geweest. Wat heb je ervan toegepast? Hoe werkte het daar?
- Zijn er nog andere aspecten die je ook wel had kunnen gebruiken? Hiermee versterk je de transfer (toepasbaarheid in andere situaties) en verbreed je de betekenis van leerervaringen.

DOELEN FORMULEREN

SMART geformuleerde doelen

- Specifiek** = eenduidig, voor slechts één interpretatie vatbaar
- Meetbaar** = de mate waarin de doelen zijn bereikt kan (in behoorlijke mate) objectief gemeten worden
- Actiegericht** = gericht op concreet handelen
- Realistisch** = haalbaar in de afgesproken tijd
- Tijdgebonden** = het tijdpad wordt aangegeven

MAGIE geformuleerde doelen

- Meetbaar** = de mate waarin de doelen zijn bereikt kan (in behoorlijke mate) objectief gemeten worden
- Acceptabel** = de geformuleerde doelen worden acceptabel voor de betrokkenen (men stemt ermee in)
- Gedragen** = betrokkenen staan achter de doelen
- Inspirerend** = de doelen inspireren betrokkenen tot daadwerkelijk handelen
- Engagerend** = de doelen verbinden de betrokkenen (t.a.v. de inhoud en t.a.v. elkaar)

In het Engels:

MACIC doelen (Measurable, Acceptable, Communicated, Inspiring, Committing)