

Praktische gespreksvoering

# Praktische gespreksvoering

*Tweede, herziene druk*

Wim Donders

Boom Lemma uitgevers  
Den Haag  
2013

# Voorwoord

Als je door Tilburg fietst, kun je gebruikmaken van de rode fietspaden van het zogenaamde sternet. Dat is een gemakkelijke en veilige manier om ergens te komen of om de stad te leren kennen. Op dezelfde manier kun je dit boek gebruiken als je op weg bent naar een beroep waarin gesprekken gevoerd worden en je de beginselen van communicatie wilt leren kennen. Ook als je al werkzaam bent als loopbaanbegeleider, humanresourcesmanager, leidinggevende of psycholoog, kan dit boek een leidraad zijn om kritisch te reflecteren op de manier waarop je gesprekken voert.

Dit boek gaat over basisvaardigheden. Het is een neerslag van mijn ruim dertig jaar ervaring als docent gespreksvoering en coach aan de Fontys Hogeschool Personeel en Arbeid, waarbij ik de laatste zeven jaar verbonden was aan de propedeuse Toegepaste Psychologie. Als trainer in de Human Social Functioningmethode van Eugene Heimler heb ik ook ervaring met hulpverlenende gesprekken en trainingen op het terrein van gezondheidszorg, onderwijs, leerlingbegeleiding, welzijnszorg, personeelswerk en management. In dit boek zal doorklinken dat ik deze methode heel praktisch vind.

Sinds ik werk met neurolinguïstisch programmeren, helpt deze methode me om in korte tijd duidelijk te krijgen wat er bij mezelf en bij anderen speelt in de communicatie.

Veel dank ben ik verschuldigd aan mijn studenten en de deelnemers aan trainingen en workshops, die mij al die jaren hebben gedwongen duidelijke stappen aan te geven op de weg naar betere communicatie.

Bij het schrijven van het boek heb ik daarnaast dankbaar gebruikgemaakt van de aanwijzingen van mijn collega's Rupert Spijkerman, Inge van de Vorst, Ties Sweyen, Jasper van der Windt, Maaïke Engelen en Mijntje Zijlmans. Dank ook aan mijn vrouw Willy en mijn kinderen Stijn en Catalijn, die de concepttekst grondig hebben gelezen.

Verder wil ik Edwin Hoffman noemen, docent bij Fontys Hogeschool Sociale Studies te Eindhoven. Hij heeft me geïnspireerd bij het onderwerp interculturele communicatie en materiaal voor dit onderwerp aangedragen.

In dit boek wordt voor de overzichtelijkheid van de tekst steeds de mannelijke vorm gebruikt.

Wim Donders  
Tilburg, juni 2007

# Voorwoord bij de tweede druk

De eerste druk van het boek *Praktische gespreksvoering* heeft zijn weg gevonden in het werkveld en in opleidingen. In de afgelopen zes jaren zijn er veel reacties van lezers, docenten en studenten bij de uitgever of rechtstreeks bij mij binnengekomen. De meeste opmerkingen waren positief: 'Goed boek, goede website, niets aan veranderen'. Dat heeft ertoe geleid dat er vier oplagen zijn verschenen waarin alleen enkele type- en taalfouten zijn verbeterd. In de loop van de tijd kreeg ik bij het werken met dit boek in trainingen ideeën hoe het nog beter zou kunnen. Een schriftelijke enquête van de uitgever onder gebruikers van het boek en een aantal gesprekken met groepen docenten gaven uiteindelijk aanleiding om het boek te herschrijven.

Veel opmerkingen die ik kreeg, sneden hout en heb ik gebruikt bij de herziening. Er waren ook opmerkingen die elkaar tegenspraken. Eén lezer wilde een bepaalde paragraaf uitbreiden en een tweede vond die paragraaf te uitvoerig. Bij dergelijke verschillende adviezen heb ik zelf gekozen, ook op grond van de argumenten die werden genoemd. Soms wilden gebruikers van het boek een uitbreiding met andere methodes. Zo werd een aantal keren gevraagd om Motiverende gespreksvoering. Deze lezers verwijs ik graag naar *Coachende gespreksvoering*, mijn tweede boek, waarvan bij Boom Lemma in 2011 de tweede druk is verschenen. Daarin wordt een groot aantal methodes per hoofdstuk behandeld, waaronder ook Motiverende gespreksvoering.

Er kwamen ook opmerkingen binnen over de HSF-methode. Die methode werd gewaardeerd, maar bleek soms moeilijk toe te passen bij cliënten of in trainingssituaties. Ik werk veel met deze praktische methode. Dat is ook de reden waarom die in dit boek terecht is gekomen. Omdat de methode zo concreet is, heb ik die in het boek gehandhaafd. Als er vraag naar is, ben ik bereid deze methode in workshops binnen een opleiding te demonstreren.

De opzet van *Praktische gespreksvoering* is hetzelfde gebleven. De tekst is op veel plaatsen veranderd. Soms is een paragraaf verschoven naar een ander hoofdstuk. Soms zijn alinea's weggevallen of aangevuld. Regelmatig is er met de stofkam door de tekst gegaan om die duidelijker te krijgen. Op hoofdstuk 5 over het probleemverhelderend gesprek kwam de meest fundamentele kritiek, en die heb ik gebruikt om dat hoofdstuk op de schop te nemen. Ik heb aparte aandacht besteed aan het geven van advies zoals ik dat hanteer in het probleemverhelderend gesprek. In de opbouw staat hoofdstuk 5 nu nog centraler in het boek: de eerste vier hoofdstukken zijn daarop een voorbereiding, de laatste drie zijn er een aanvulling of uitwerking van.

Bij het schrijven van hoofdstuk 7 over interculturele communicatie ben ik dank verschuldigd aan Edwin Hoffman voor zijn aanmoediging om de hoofdlijn vast te houden. Ook heb ik graag gebruikgemaakt van de tips van Juliette Schaafsma, die nuanceringen aangaf bij de verschillende opvattingen.

Ook de website voor gebruikers van het boek en het aparte gedeelte van de website voor docenten is op grond van ervaringen op een aantal punten aangepast. In het boek staat op verschillende plaatsen een logo dat gebruikers verwijst naar de website [www.praktischegespreksvoering.nl](http://www.praktischegespreksvoering.nl). Hiernaast is dat logo afgebeeld. Raadpleeg die website voor oefeningen of aanvullende informatie.



WEBSITE

Ik wens lezers toe dat ze door de theorie en de oefeningen van dit boek en de website in staat zijn om beter te luisteren naar anderen en met hen mee kunnen denken en mee kunnen voelen.

Vragen, aanvullingen en opmerkingen over de inhoud of over taalfouten blijf ik op prijs stellen. Mijn mailadres is [w.donders@gmail.com](mailto:w.donders@gmail.com).

Wim Donders  
Tilburg, april 2013

# Inhoud

- 1 Inleiding 15**
  - 1.1 Hoe leer je gesprekken te voeren? 15
  - 1.2 De opbouw van het boek 16
  - 1.3 Hoe kun je dit boek gebruiken bij het leren voeren van een gesprek? 19
  - 1.4 Samenvatting 22
  
- 2 Gesprek 23**
  - 2.1 Wat is een gesprek? 23
  - 2.2 Ontdekken wat er in een gesprek gebeurt 23
  - 2.3 Het professionele tweegesprek 25
  - 2.4 Competenties 25
  - 2.5 Oefeningen 26
  - 2.6 Samenvatting 30
  
- 3 Feitengesprek 31**
  - 3.1 Voorbereiding 31
  - 3.2 De start van het feitengesprek 34
  - 3.3 De openingsvraag 36
    - 3.3.1 Doelgerichte vraag 37
    - 3.3.2 Open vraag 37
    - 3.3.3 Enkelvoudige vraag 37
    - 3.3.4 Vraag zonder vaktaal 38
    - 3.3.5 Niet de eerste vraag van een vragenlijst 38
    - 3.3.6 Een vraag zonder stopwoordjes 39
  - 3.4 Het antwoord van de gesprekspartner bij het feitengesprek 39
    - 3.4.1 Een inhoudelijk antwoord 39
    - 3.4.2 Een ontwijkende reactie 41
    - 3.4.3 Afdwalen 42
  - 3.5 Vragen stellen naar de feiten 43
    - 3.5.1 Doorvragen 44
    - 3.5.2 Een nieuwe vraag stellen 45
    - 3.5.3 Een open vraag stellen 45
    - 3.5.4 Een gesloten vraag stellen 46

- 3.5.5 Een suggestieve vraag stellen 46
  - 3.5.6 Een waaromvraag stellen 47
  - 3.5.7 Een dubbele vraag stellen 47
  - 3.6 Samenvatten van de feiten 48
  - 3.7 Storingen 51
    - 3.7.1 Externe ruis 51
    - 3.7.2 Interne ruis 52
    - 3.7.3 Stilte 52
  - 3.8 Het afsluiten van het feitengesprek 53
  - 3.9 Het categorieënsysteem 54
  - 3.10 Competenties 58
  - 3.11 Oefeningen 59
  - 3.12 Samenvatting 65
- 
- 4 Attitudegesprek 67**
    - 4.1 Wat is een attitude? 67
    - 4.2 De start van het attitudegesprek 71
    - 4.3 Het antwoord van de gesprekspartner bij het attitudegesprek 72
      - 4.3.1 Kapstok 72
      - 4.3.2 Container 73
    - 4.4 De keerzijde van de medaille 74
    - 4.5 Samenvatten van de attitude 76
    - 4.6 Vragen stellen bij de attitude 77
      - 4.6.1 Een vraag naar een keuze 77
      - 4.6.2 Of-of-vraag 78
      - 4.6.3 Waaromvraag 79
      - 4.6.4 Rechtstreeks vragen naar gevoel 80
      - 4.6.5 Vragen naar belang of betekenis 81
    - 4.7 Luisteren zonder interpretatie 81
    - 4.8 Non-verbaal gedrag 83
    - 4.9 Het afsluiten van het attitudegesprek 84
    - 4.10 Competenties 85
    - 4.11 Oefeningen 86
    - 4.12 Samenvatting 95

- 5 Probleemverhelderend gesprek 97**
- 5.1 Het luisteren naar de vraag 98
  - 5.1.1 Wat is de vraag achter de vraag? 99
  - 5.1.2 Hoe gaat de cliënt om met zijn vraag? 101
  - 5.1.3 De vraag van de cliënt en de rol van de hulpverlener 102
  - 5.1.4 Wie stelt waar aan wie de vraag? 104
  - 5.1.5 Van wie is de vraag, ofwel: wie zit er met het probleem? 105
  - 5.1.6 De voorbereiding 106
  - 5.1.7 Begin van het gesprek 107
  - 5.1.8 De vraag verhelderen met doorvragen 113
  - 5.1.9 De vraag verhelderen met samenvatten 114
  - 5.1.10 Achtergronden van de verschillende manieren van samenvatten 117
  - 5.1.11 Het samenvatten volgens Rogers en Heimler in de praktijk 119
- 5.2 De actiestap 121
  - 5.2.1 De heldere vraag van de cliënt als uitgangspunt 121
  - 5.2.2 Concretiseren volgens de HSF-methode 122
  - 5.2.3 Het formuleren van de actiestap 130
  - 5.2.4 De helikopterview na de actiestap 132
- 5.3 Het advies 133
  - 5.3.1 Inhoud of proces – wat vraagt de cliënt? 133
  - 5.3.2 De kwaliteit van het advies en de medewerking van de cliënt 135
  - 5.3.3 Een kleine stap blijkt soms een reuzenstap 136
  - 5.3.4 Voor sommige problemen bestaat er geen oplossing 138
  - 5.3.5 Als je te vroeg in het gesprek om advies wordt gevraagd 138
  - 5.3.6 Advies geven: tell and sell – tell and listen 140
  - 5.3.7 Feedback 141
  - 5.3.8 Vastlopen van het gesprek 144
  - 5.3.9 Emoties van de cliënt 146
  - 5.3.10 Emoties van de hulpverlener 147
  - 5.3.11 Afsluiting van het gesprek 148
- 5.4 Competenties 148
- 5.5 Oefeningen 149
- 5.6 Samenvatting 158



- 6 Slechtnieuws gesprek 159**
  - 6.1 De klap uitdelen 161
    - 6.1.1 Het slechte nieuws uitstellen 162
    - 6.1.2 Pilvergulden 162
    - 6.1.3 Hang-yourself-methode 163
    - 6.1.4 Bagatelliseren 164
    - 6.1.5 Moraliseren 164
    - 6.1.6 De ‘voor mij is het ook geen pretje’-methode 165
    - 6.1.7 Contra-agressie 165
  - 6.2 De klap opvangen 166
    - 6.2.1 Directe emoties opvangen 167
    - 6.2.2 Indirecte emoties opvangen 168
    - 6.2.3 Onderdrukte emoties opvangen 169
  - 6.3 Een oplossing zoeken 171
  - 6.4 Competenties 172
  - 6.5 Oefeningen 172
  - 6.6 Samenvatting 180
  
- 7 Interculturele communicatie 181**
  - 7.1 Culturen in Nederland 181
  - 7.2 Culturele verschillen 183
    - 7.2.1 Hoe kun je kijken naar culturele verschillen? 184
    - 7.2.2 Praktische aanwijzingen voor gesprekken 184
  - 7.3 Pinto: de culturalistische benadering 186
    - 7.3.1 F-cultuur en G-cultuur 186
    - 7.3.2 De drie stappen van Pinto 190
  - 7.4 Hoffman: systeemtheoretische benadering 190
    - 7.4.1 De systeemtheorie van Watzlawick 191
    - 7.4.2 Het TOPOI-model op basis van Watzlawick 193
  - 7.5 Azghari: het diversiteitsdenken 200
    - 7.5.1 Het brugmodel 200
    - 7.5.2 Het gesprek 201
  - 7.6 Booijink: communicatie tussen leerkrachten en ouders 201
  - 7.7 Competenties 202
  - 7.8 Oefeningen 202
  - 7.9 Samenvatting 204

<b>8</b>	<b>De Human Social Functioningmethode</b>	205
8.1	De filosofie van Eugene Heimler	206
8.1.1	Er is een balans tussen tevredenheid en ontevredenheid	206
8.1.2	Verleden, heden en toekomst hangen samen	207
8.1.3	Energie kan maar één keer gebruikt worden	208
8.2	Het begingesprek	208
8.2.1	Start van het gesprek	208
8.2.2	Eerste onderwerp	209
8.2.3	Volgen	209
8.2.4	Terugluisteren	209
8.2.5	De eigenlijke vraag	212
8.2.6	Tegenstellingen	213
8.2.7	Beelden	213
8.2.8	De kern	214
8.2.9	Concretiseren	214
8.2.10	Zelfobservatie	214
8.2.11	De actiestap	215
8.3	Andere technieken binnen de HSF-methode	217
8.3.1	Het levensfragmentengesprek	218
8.3.2	Heimlers Social Functioningschaal	220
8.4	Samenvatting	221
	<b>Nawoord</b>	223
	<b>Literatuur</b>	225
	<b>Register</b>	227
	<b>Over de auteur</b>	232

Je zult dit boek niet voor niets ter hand hebben genomen. In je werk voer je gesprekken met mensen of je bent in opleiding voor een beroep waar communicatie centraal staat. Gesprekken voeren leer je door naar anderen te kijken en te luisteren, door samen te oefenen, terug te kijken op het gesprek en door een boek te lezen en daarna verder te oefenen.

Centraal in dit boek staat het gesprek waarbij een ander met een probleem bij je komt en advies van je wil. Om dat gesprek goed te voeren, heb je een aantal vaardigheden nodig die stap voor stap worden aangeleerd.

## 1.1 Hoe leer je gesprekken te voeren?

Een kind leert praten door te luisteren naar anderen en ontdekt gaandeweg hoe het in verschillende situaties kan communiceren. Daar is geen boek of training voor nodig. Het kind krijgt aanwijzingen in nieuwe situaties en door schade en schande leert het hoe het zijn doel bereikt. Zo leert het al doende hoe er gecommuniceerd wordt in het gezin, bij vriendjes, in een winkel of bij een sportclub.

Je hebt al een heel leven van gesprekken achter je als je dit boek gaat lezen, aan een training in gespreksvaardigheden deelneemt of aan een beroepsopleiding begint. Je krijgt dan aanwijzingen over hoe een gesprek beter gevoerd kan worden, terwijl je denkt dat je dat al kunt. Vanaf je peuterleeftijd praat je immers met anderen en ook nu voer je dagelijks tientallen gesprekken op je werk, op school, in de trein, thuis of bij vrienden.

Dat je al gesprekken kunt voeren is aan de ene kant een voordeel. Je kunt je mening vertellen en je kunt luisteren. Je hebt een aantal communicatieve vaardigheden en je hebt een sociale instelling, anders had je geen interesse in dit boek. Dat je al veel ervaring hebt met het voeren van gesprekken is aan de andere kant ook een nadeel, want je gaat iets bijleren op een gebied dat een automatisme voor je is. Je hebt je eigen manier van praten en luisteren. Het is vreemd dat je iets gaat veranderen wat vanzelfsprekend is. Het vanzelfsprekende is dan meteen weg. Erop letten hoe je gesprekken voert, is net zo vreemd als observe-

ren hoe je ademhaalt of loopt. Als mensen tegen je zeggen dat je met je ene voet sloft, ga je daar onwillekeurig op letten. Je probeert die voet iets anders neer te zetten en bent dan niet bezig met gewoon lopen, maar met je voet op een speciale manier neerzetten. Je let op een techniek. Zo gaat het ook met het leren voeren van gesprekken. Als je probeert een vraag net iets anders te formuleren, ben je niet bezig met een gesprek, maar met die ene vaardigheid. Het gevaar bestaat dan dat het een techniek wordt die je toepast, waardoor het gesprek onnatuurlijk wordt. De bedoeling van een training in gespreksvoering is dat je een steeds betere gesprekstechniek gaat gebruiken en tegelijkertijd spontaan blijft. Dat is een hele kunst, die je je met vallen en opstaan eigen kunt maken. Dit boek geeft daarbij een steuntje in de rug.

Er zijn vele manieren om te leren en iedereen heeft zijn eigen leerstijl en leerstrategie. Je kunt leren om gesprekken te voeren door te kijken hoe anderen dat doen. Je kunt leren door zelf een gesprek te beginnen en dan te merken hoever je komt. Je kunt leren van theorie, waarbij je kennismaakt met regels en leert hoe je die in de praktijk kunt toepassen.

Als ik ga werken met een nieuw computerprogramma, start ik het meestal gewoon en ga aan de slag. Ik blijf zoeken en proberen en pas als ik vastloop, kijk ik in de handleiding. Als het me dan nog niet lukt, raadpleeg ik de helpdesk of een deskundige vriend. Mijn manier van leren is een mengsel van doen, ontdekken, nadenken, lezen en hulp zoeken. Stap voor stap gaat het me uiteindelijk lukken. Ook als ik het programma al een tijd gebruik, pak ik de handleiding er nog wel eens bij om te leren hoe ik nog efficiënter gebruik kan maken van alle mogelijkheden.

Dit boek is een hulpmiddel als je wilt leren om efficiënter een gesprek te voeren. Het kan gebruikt worden aan het begin van het leerproces, maar ook wanneer je al jarenlang ervaring hebt. Ook dan kan het je helpen een gesprek nog beter aan te pakken.

## 1.2 De opbouw van het boek

Dit boek is een basisboek voor als je wilt leren communiceren met een ander. Deze basis heb je nodig als je vervolgens gaat leren hoe je bijvoorbeeld een functioneringsgesprek of een sollicitatiegesprek voert. Het gaat om de algemene regels over hoe je kunt luisteren naar en kunt reageren op mensen. Wat willen mensen zeggen en wat voor informatie en advies willen ze van je hebben? Als je deze basis onder de knie hebt, kun je die toepassen in de praktijk van het onderwijs, de zorg, de hulpverlening of het bedrijfsleven.

Wil je een gesprek kunnen voeren, dan is het van belang dat je begrijpt dat het in de communicatie gaat over iemand die een boodschap uitzendt en iemand die de boodschap ontvangt. In dat spel tussen zender en ontvanger kan er op verschillende manieren een storing optreden. De zender kan onduidelijk zijn, de ontvanger kan selectief luisteren of in de omgeving kunnen stoorzenders aanwezig zijn. Als er een storing optreedt in de communicatie, wordt dat 'ruis' genoemd.

Leren om een gesprek beter te voeren, is een ingewikkeld proces. Bovendien vinden gesprekken soms plaats in een complexe situatie. Je bent gevraagd of aangewezen voor een bepaalde taak. Je hebt een bepaalde functie. Je zit aan de andere kant van het bureau en hebt de rol van luisteraar of begeleider.

Jij bent in een gesprek bijvoorbeeld:

- de personeelsmanager die een gesprek heeft met een medewerker die vaak afwezig is;
- de loopbaanbegeleider van een student die niet kan kiezen;
- de psycholoog die een faalangstige cliënt begeleidt;
- de leerkracht die een bezorgde moeder op bezoek krijgt;
- de verpleegkundige die een vraag krijgt van een patiënt over zijn verslechterende gezondheidssituatie;
- de jeugdhulpverlener die een drugsgebruiker coacht die wil afkicken;
- de maatschappelijk werker die iemand te woord staat over de problemen in zijn gezin;
- de medewerker van het bureau Halt die een werkstraf regelt voor een jeugdige crimineel.

Als je in zo'n situatie praat met mensen, doe je veel dingen tegelijk. Als het goed is:

- maak je contact;
- luister je naar het onderwerp;
- zoek je naar de vraag die erachter zit;
- luister je naar de gevoelens die meespelen;
- zet je je eigen mening en gevoelens tijdelijk opzij omdat je wilt luisteren naar de ander;
- zorg je dat de ander zodanig inzicht krijgt in zijn eigen situatie dat hij zelf kan aangeven welke stappen hij wil gaan zetten om een oplossing te vinden;
- houd je de hoofdlijn vast;
- bewaak je de tijd;
- observeer je het taalgebruik;
- let je op het non-verbale in het gesprek, zoals gebruik van de stem en de manier van kijken;
- probeer je het doel te halen.

In dit boek wordt niet begonnen met de moeilijkste gesprekken. In de eerste autorijles word je ook niet tijdens de spits de snelweg opgestuurd. Een gesprek is meestal een mengsel van veel vormen, maar om didactische redenen worden in dit boek de vormen naast elkaar gezet en na elkaar behandeld.

In het schema van figuur 1.1 staan vier vormen van een tweegesprek. We beginnen aan de basis en bouwen in het boek door naar een steeds ingewikkeldere vorm.



*Figuur 1.1 Vier gespreksvormen met oplopende complexiteit*

In een feitengesprek wordt gevraagd naar feiten. In de praktijk komt het niet vaak voor dat er in een gesprek alleen maar naar feiten gevraagd wordt. We beginnen toch met deze vorm om de volgende drie redenen:

- 1 Het feitengesprek kan een klein onderdeel van een ander gesprek zijn. Bij een probleemverhelderend gesprek komt het voor dat er enige tijd naar feiten wordt gevraagd. Ik geef een paar voorbeelden.
  - Bij een gesprek over schuldsanering wordt er tijd ingeruimd om het financiële plaatje op tafel te krijgen.
  - Bij iemand die ander werk wil, wordt ook nagegaan wat hij nu doet. Als je alleen maar weet dat iemand werkt in de bouw of in het leger, weet je nog te weinig. Wil je kunnen meedenken, dan heb je een overzicht nodig van zijn huidige taken en werkzaamheden.
  - Aan een moeder die hulp komt zoeken omdat ze de situatie met de kinderen thuis niet meer aankan, wordt ook gevraagd wat er thuis aan de hand is.
  - Bij een verslaafde die van de drugs af wil, wordt in kaart gebracht wat hij gebruikt en hoe hij leeft.
- 2 Je leert werken met een doel. In alle vormen van gesprekken gaat het erom dat je bij het doel blijft en dat ook haalt. Als je feiten te weten wilt komen, heeft het geen zin om ernaar te vragen of iemand plezier heeft in zijn werk. Andersom geldt dat ook: als je wilt weten wat iemand vindt van zijn werk, haal je het doel niet als je alleen maar te weten komt wat hij doet. Bij het feitengesprek leer je om bij een beperkt doel te blijven. Het gaat alleen om feiten en niet om meningen of gevoelens.

- 3 We beginnen met de gemakkelijkste vorm. Het vragen naar feiten is gemakkelijker dan het vragen naar meningen, gevoelens of overtuigingen, maar het is soms al moeilijk genoeg.

Dit boek behandelt gesprekken waarbij het erom gaat betrouwbare informatie te krijgen en waarbij het contact krijgen met de ander centraal staat. Het feitengesprek is in dit boek een voorbereiding op het attitudegesprek. Deze laatste vorm is weer een voorbereiding op het probleemverhelderend gesprek. Het gaat erom dat je leert luisteren naar wat de ander zegt. Daarbij bouw je een relatie op waarin vertrouwen ontstaat en waarbij de ander zich op zijn gemak voelt.

Er bestaat een speciale manier om in korte tijd gegevens te verzamelen over feiten: de vragenlijst of enquête. In dit boek wordt een dergelijk onderzoeksinstrument niet behandeld. Het gaat dan alleen om de feiten, niet om het contact dat je met iemand legt. Bij een enquête worden gegevens slechts op een efficiënte manier verzameld om die vervolgens te gebruiken binnen een onderzoek.

Alle vaardigheden van het feitengesprek zijn van belang voor het attitudegesprek. Als je de vaardigheden van het attitudegesprek onder de knie hebt, kun je die gebruiken bij de volgende stap: het probleemverhelderend gesprek. Als laatste komt een moeilijke vorm van het probleemverhelderend gesprek aan de orde: het slechtnieuwsgesprek. Daarbij heeft de ander in het begin nog geen probleem; dat komt pas als hij het slechte nieuws hoort.

Veel onderdelen van een gesprek komen een paar keer terug in dit boek en steeds worden er regels aan toegevoegd. De start, de manier van vragen stellen en het samenvatten, hebben bij gesprekken in een volgend hoofdstuk een andere vorm.

In hoofdstuk 7 komt interculturele communicatie aan de orde en het boek sluit af met de Human Social Functioningmethode van Eugene Heimler. Alle vaardigheden komen daarin terug, maar dan in een gespreksvoeringsmodel waar gedrag centraal staat.

### 1.3 Hoe kun je dit boek gebruiken bij het leren voeren van een gesprek?

De titel *Praktische gespreksvoering* belooft dat de inhoud van dit boek praktisch is. Er is voldoende theorie toegevoegd om de achtergrond van de regels voor gespreksvoering te kunnen plaatsen. Door erover te lezen, kun je veel leren over gesprekken, maar het is niet genoeg om de praktijk van het voeren

van een gesprek te verbeteren. Een goede manier om competent te worden in het voeren van een gesprek, is het oefenen in een groep onder leiding van een docent. Een geluidsopname of video kan helpen bij de feedback.

Een andere manier van leren, is zelfstudie. Je maakt je de theorie eigen, je past die toe en je reflecteert op je gesprekken. Ook bij zelfstudie is het raadzaam om je gesprek terug te luisteren en anderen om feedback te vragen.

Gesprekken voeren leer je dus niet alleen uit een boek, al is dat een goede basis voor het oefenen. Gesprekken voeren leer je door het te doen. Ga daarom aan de slag met:

- het in kaart brengen van je sterke en zwakke kanten bij het voeren van gesprekken;
- het formuleren van de doelen die je wilt bereiken bij gespreksvoering;
- het bijhouden van je ervaringen en vorderingen in een logboek;
- het oefenen met gesprekken;
- het systematisch analyseren van een gesprek;
- het doen van de oefeningen aan het eind van elk hoofdstuk;
- het doen van extra oefeningen die op de website staan.
- het maken van de opdrachten zoals die staan op de website.



Als je wilt kijken naar je gezicht, heb je een spiegel nodig. Als je gaat kijken hoe je nu gesprekken voert, heb je daar ook een of ander gereedschap bij nodig. Bij gespreksvoering zijn dat opnameapparaten als een mp3-speler, een dictafoon, een mobiele telefoon of een videocamera. De techniek geeft steeds meer mogelijkheden. Belangrijk zijn ook de observaties van anderen. Zij kijken van een afstand naar je en geven observaties over hoe je overkomt.

Je oefent, maakt fouten, reflecteert, vraagt om feedback en gaat weer een keer oefenen. In elk hoofdstuk staan ideeën voor oefeningen die individueel of in een groep uitgevoerd kunnen worden. Daarbij wordt uitgegaan van wat je al weet en kunt. Er worden ook tips gegeven om feedback te verzamelen.

Het is aan te bevelen een logboek bij te houden, waarin je je eigen leerproces vastlegt. Op de website [www.praktischegespreksvoering.nl](http://www.praktischegespreksvoering.nl) staat een voorbeeld van hoe je kunt werken met een logboek. Dat logboek kan een schrift zijn of een bestand op je computer. Het voordeel van het vastleggen is dat je nog eens terug kunt kijken naar je ervaringen van bijvoorbeeld een paar weken geleden. Wat je moeilijk vond bij hoofdstuk 2 is misschien nog moeilijk als je in hoofdstuk 5 bezig bent, of je verbaast je er juist over dat je dat nu vanzelf goed doet. Belangrijk bij het logboek is dat je uitgaat van je leerdoelen. Bekijk steeds of je daarbij vorderingen maakt. Na verloop van tijd zal een leerdoel gehaald zijn. Je kunt het dan schrappen en vervangen door een ander en zo je eigen leerproces bevorderen.





In het logboek leg je vast:

- wat je leerdoel is;
- wat je leert als je een hoofdstuk leest;
- wat je leert van een oefening;
- wat je opvalt als je een gesprek observeert van anderen of van jezelf.

Als het gaat om gesprekken, kun je al best wat. Van huis uit heb je talenten. Je wilt nog bijleren. Je wilt competenties bereiken. De competenties zijn een meetlat waarmee je kunt bepalen hoever je gevorderd bent met het voeren van een gesprek.

*Een competentie is het vermogen om in een praktijksituatie een bepaalde taak te vervullen. Een competentie omvat kennis, vaardigheden en houding.* Definitie

Een taak is vaak gecompliceerd en vraagt beheersing van meerdere competenties. Een afgestudeerde van een sociale opleiding kan coachen, managen, selecteren, een conflict hanteren, adviseren en onderhandelen. Om dergelijke taken tot een goed einde te brengen, is een scala van competenties nodig. Soms worden voor een specifieke taak trainingen gegeven, zonder dat er aandacht is voor de basisvaardigheden van gespreksvoering. Het voeren van een gesprek is een vak apart en een voorwaarde om met mensen te kunnen werken in specifieke situaties. Voor het voeren van gesprekken zijn competenties nodig. Omdat je niet alles tegelijk kunt bereiken, worden de competenties in stappen aangeboden en in de verschillende hoofdstukken toegelicht. De oefeningen per hoofdstuk zijn erop gericht deze competenties te verwerven.

Bij dit boek is een website ontwikkeld: [www.praktischegespreksvoering.nl](http://www.praktischegespreksvoering.nl). Hierop staan:

- bij elk hoofdstuk extra oefeningen;
- antwoorden op oefeningen uit het boek;
- richtlijnen voor opdrachten;
- een schema voor zestien bijeenkomsten van een training in gespreksvoering volgens de methode van dit boek.

Docenten kunnen via de website een handleiding aanvragen voor de opbouw van een training, samen met de uitwerking van de zestien trainingsbijeenkomsten. Het is de bedoeling dat deze site op grond van opmerkingen en vragen wordt aangepast en uitgebreid.

Dit boek werkt met voorbeelden. Daarvan kun je leren wat je beter wel of niet kunt doen in een gesprek. Om de twee soorten voorbeelden uit elkaar te houden, staat bij voorbeelden van fouten in de gespreksvoering een waarschuwing in de vorm van het icoontje zoals hier in de kantlijn.



### 1.4 Samenvatting

Gesprekken voeren leer je door doen, feedback krijgen, oefenen, lezen en dan weer oefenen. Zolang je bezig bent met het trainen van technieken en vaardigheden, kan de ander in het gesprek merken dat je nog aan het oefenen bent. Pas als je de technieken en vaardigheden goed onder de knie hebt, voer je een gesprek waarin je laat zien dat je geleerd hebt te luisteren naar de ander. Je hebt je dan de gesprekstechnieken eigen gemaakt. Het is als het ware je tweede natuur geworden. Het is een hele kunst om op die manier een gesprek te voeren.

De opbouw van dit boek is zo dat je begint met een eenvoudige vorm van een gesprek en stap voor stap verdergaat met complexere vormen. Aan de orde komen achtereenvolgens het feitengesprek, het attitudegesprek, het probleemverhelderend gesprek en het slechtnieuwsgesprek. Aparte aandacht is er voor interculturele communicatie, en het boek eindigt met een hoofdstuk over een praktische methode waarvan bij het probleemverhelderend gesprek al één onderdeel aan de orde is geweest: de Human Social Functioningmethode.