

Effectieve gesprekken voeren

1. Inhoud: wat ga ik communiceren?

- boodschap
- doel/appel

2. Procedure: hoe organiseer ik de communicatie?

- moment
- medium
- aanpak (direct of indirect)

3. Relatie: hoe ga ik aandacht besteden aan de relatie?

- referentiekaders benoemen
- complimenteren/bedanken
- begrijpen/belangstelling tonen
- aanmoedigen/enthousiasme tonen
- excuseren/spijt betuigen
- hulp/alternatief aanbieden
- vertrouwen benadrukken

4. Technieken: welke gesprekstechnieken ga ik inzetten?

- begrijpende/open houding
- actief luisteren
- open/socratische vragen stellen
- terugkoppelen/herhalen/bevestigen
- eigen bijdrage/mening geven
- bewust coderen
- gevoelsreflecties
- oplossingsgericht zijn
- onderhandelen
- beïnvloeden
- manipuleren

5. Gevoel: welke gevoelens kan ik verwachten, bij mij en bij mijn gesprekspartner?

- bang
- boos
- blij
- bedroefd

6. Interventies: welke interventies ga ik dan plegen?

- procedure: pauzeren/prioriteren/aanjagen/vertragen/onderwerp terugpakken
- inhoud: jouw mening, die van je gesprekspartner of meningsverschil uitspreken
- interactie: expliciteren wat er relationeel gebeurt
- gevoel: gevoel dat je zelf hebt of ziet bij de ander benoemen (tip: combineer met procedurele interventie)