



Regio Twenteland

Module 12: Gespreks- en overlegvaardigheden

Reader

Datum: 04/04/2022

In deze reader wordt de achtergrond informatie besproken, zodat we de praktijk kunnen behandelen bij het trainingsweekend.

Inleiding

In deze module wordt ingegaan op gesprekken met enkele personen. Denk hierbij vooral aan een formeel gesprek en niet aan een gesprekje bij het koffiezetapparaat.

Voor het gesprek plaatsvindt

Een goed begin is het halve werk. Dat maakt de voorbereiding van een gesprek of bespreking van groot belang. Door een goede voorbereiding geef je jezelf ook een stevige basis en heb je niet het gevoel het bos ingestuurd te worden. Geef voor jezelf of bedenk met elkaar het antwoord op de volgende vragen:

- **Wie is je doelgroep?** Het maakt uit of je het gesprek aangaat met ouders, medeleiding of jeugdleden, niet alleen voor de inhoud, maar ook voor de vorm en de duur.
- **Wat wil je bereiken?** Bedenk vooraf welk doel je met het gesprek wilt bereiken. Heb jij vragen waar je antwoord op wilt hebben of wil je juist iemand informeren? Bedenk ook welke onderdelen van dit lijstje van toepassing zijn. Niet voor alle gesprekken zijn alle vragen even relevant.
- **Hoe groot is de groep?** Ga je iets bespreken met één persoon, een klein groepje of een grote groep?
- **Welke informatie wil je overbrengen en in welke vorm?** Wat vertel je alvast in de uitnodiging?
Is het handig om vooraf mensen uit te nodigen en informatie te geven?
- **Wat is de locatie of welke locatie heb je nodig?** Heb je al een locatie of moet je nog iets regelen? Is de locatie geschikt?
- **Welke audiovisuele middelen wil of kun je gebruiken?** Ga je alleen praten of wil je dingen laten zien? Wat heb je daarvoor nodig?
- **Hoe lang gaat of mag het duren? En wat is het tijdschema?** Beperk de tijd, maak het niet te lang. Hoe lang heb je echt nodig?
- **Wie geeft de informatie?** Jij in je eentje of heb je hulp? Ga je alleen wat vertellen of samen? Betrek die persoon of personen dan ook bij de voorbereidingen.

Opbouw van een gesprek of bespreking

Een bespreking is op te delen in zeven fasen:



Regio Twenteland

1. Bepalen gespreksonderwerp: zorg ervoor dat iedereen weet waarover je gaat praten. Wat is het onderwerp? Vraag of het onderwerp duidelijk is: de vragen van de gespreksdeelnemers kunnen het onderwerp verduidelijken.
2. Bepalen gespreksdoel: wat wil je aan het eind hebben bereikt? Moet er een beslissing genomen worden? Is het gesprek meningsvormend? Of is het gespreksdoel om op programma-ideeën te komen, iets uit te praten of gewoon kletsen voor de gezelligheid?
3. Gespreksfeiten: wat is de voorgeschiedenis? Welke feiten zijn relevant ten aanzien van het onderwerp?
4. Voorstellen: welke voorstellen of ideeën heeft iedereen ten aanzien van het onderwerp? Alle voorstellen mogen worden genoemd (let wel op het doel van het gesprek). Geef iedereen de ruimte hun voorstellen en ideeën in te brengen.
5. Bespreken van de voorstellen: een discussie over de voorstellen en ideeën. Wat zijn de verschillende meningen? Wat zijn de voor- en nadelen van alle voorstellen en ideeën?
6. Conclusies: welke conclusies zijn er te trekken uit de bespreking? Is er overeenstemming (zie besluitvorming) over het onderwerp?
7. Plan van actie: hoe gaat het team er verder mee aan de slag? Zorg voor duidelijke afspraken ten aanzien van de uitvoering van de conclusie, wie, wat, waar en wanneer.

De uitvoering

Een goed gesprek kunnen voeren, vergt oefening, maar het is niet zo moeilijk als je misschien denkt. Er is kennis, oefening en geduld voor nodig, en dan kun je ontspannen genieten van een goed gesprek.

Welke aspecten zijn belangrijk?

- **Luister:** dit is het belangrijkste van elk gesprek. Misschien denk je dat het bij een gesprek alleen om praten gaat, maar een gesprek komt niet van de grond als je alleen maar bezig bent je af te vragen wat je gaat zeggen. Let op wat er gezegd wordt. Meestal kun je daaruit vragen destilleren die je de ander kunt stellen. Geef de ander de ruimte om te praten. Die ander zal zich er niet eens van bewust zijn dat hij of zij het meeste aan het gesprek heeft bijgedragen, en jij krijgt de reputatie dat je een goede gesprekspartner bent. En laten we eerlijk zijn: dat ben je natuurlijk ook!
- **Probeer erachter te komen waar de interesses van de ander liggen:** als je van tevoren weet met wie je gaat praten, kun je alvast wat onderzoek doen. De persoon in kwestie een welgemeend compliment maken, is een goed begin. Iedereen vindt het fijn een compliment te krijgen, en complimenten zijn dus prima 'ijsbrekers'.
- **Stel vragen:** wat zijn haar of zijn hobby's? Wat heeft hij of zij allemaal gedaan? Wat doet hij of zij tegenwoordig? Wat heeft hij of zij vandaag of afgelopen weekend gedaan? Stel beleefde vragen. Er was een reden dat je juist met hem of haar wilde praten, dus erg moeilijk moet dat niet zijn. Maar pas wel op dat je je gesprekspartner niet aan een 'politieverhoor' onderwerpt door te veel vragen achter elkaar te stellen. Daarmee smoor je het gesprek in de kiem!
- **Vergeet jezelf:** het is gemakkelijker je voor anderen te interesseren dan anderen te overtuigen geïnteresseerd te zijn in jou. Als je te veel bezig bent met denken hoe je op de ander overkomt, zal je niet in staat zijn je te ontspannen. Ontspan je, schud mensen de hand en richt je op de ander. Zorg ook dat je zelf niet teveel aan het woord bent.



Regio Twenteland

- **Oefen met actief luisteren:** luisteren is ook: de ander laten merken dat je luistert. Maak oogcontact. Knik. Zeg bijvoorbeeld "Ja", "Ik begrijp het" of "Dat is interessant", om te laten merken dat je oplet, en niet ergens anders bent met je gedachten. Bijvoorbeeld bij de vraag wat jij straks gaat zeggen.
- **Stel verduidelijkende vragen:** als je gesprekspartner zich voor het onderwerp interesseert, vraag dan naar zijn of haar mening of gevoel erover. Als je gesprekspartner een beroep of andere bezigheden heeft waar je weinig tot niets vanaf weet, benut het gesprek dan als een kans om iets te leren. Iedereen vindt het geweldig een geïnteresseerde luisteraar iets uit te leggen over zijn of haar hobby of vakgebied. Stel open vragen, dus geen vragen die met ja en nee te beantwoorden zijn.
- **Vat samen:** vat in je eigen woorden samen wat er gezegd is. Richt je op het onderwerp en het doel van de bespreking. Doe dit neutraal. Dit lijkt makkelijk te leren, maar is moeilijker in de praktijk te brengen. Een gesprek bestaat afwisselend uit praten en luisteren. Het getuigt van respect als je jouw 'spreekbeurt' gebruikt om te laten zien dat je geluisterd hebt, en niet alleen om iets nieuws te zeggen.
- **Denk na voordat je ergens tegenin gaat:** als een opmerking onbelangrijk is, kun je die beter negeren dan een ruzie te riskeren. Vind je het wel belangrijk, maak dan op een beleefde manier je standpunt duidelijk. Ga niet ergens tegenin, omdat je je wilt onderscheiden. Maar let op het volgende: Het zijn de verschillen tussen mensen – en hun gesprekken – die ze interessant maken.
- Het overall mee eens zijn, kan een gesprek net zo goed om zeep helpen als het nergens mee eens zijn.
- Iemand die anders is dan jij, is interessant. Iemand die het nergens mee eens is, of die constant bezig is zijn superioriteit te bewijzen, is irritant.
- Probeer het woord 'maar' te vermijden als je het ergens niet mee eens bent. Door dat woord schieten mensen in de verdediging. Als je in plaats van 'maar' het woordje 'en' gebruikt, zal dat minder het geval zijn.
- Probeer 'advocaat van de duivel' te spelen, maar wees voorzichtig. Als je gesprekspartner ergens een mening over heeft, kom dan met precies het tegengestelde standpunt op de proppen (begin bijvoorbeeld met: "Mee eens, en..."). Maak hier niet te veel gebruik van, anders loop je de kans onaardig of zelfs vijandig over te komen.
- Raak niet in paniek als er een stilte valt. Op dat moment kun je je eigen gedachten verwoorden of een nieuw onderwerp aansnijden. Doet wat er gezegd is je ergens aan denken? Spreek het uit, en voor je het weet gaat het gesprek weer verder.
- Je positie maakt uit. Er is een verschil of je schuin naast iemand zit of tegenover iemand. En of er een tafel tussen jullie in staat of niet.
- Weet wanneer het gesprek op zijn eind loopt. Zelfs de beste gesprekken zijn een keer afgelopen. Geef aan het eind een korte terugkoppeling en bij voorkeur een positieve draai. Kies iets wat bij jou past: glimlach bij het afscheid, laat weten dat je het een leuk gesprek vond of dat je graag een volgende keer verder wilt praten.

De afronding

Het is goed om aan het eind van een gesprek te bekijken hoe het ging. Zijn er afspraken gemaakt?

Moet iemand iets doen? Is iedereen tevreden met het gesprek?



Regio Twenteland

- Sluit een gesprek goed af: de afsluiting kan een korte evaluatie of een samenvatting zijn.

Wanneer er afspraken zijn gemaakt, is het goed die na afloop te bevestigen.

- Zorg ervoor dat de informatie ook bij de mensen terecht komt die er niet bij konden zijn. Het is altijd goed om een verslagje te maken. Dan kun je later nog eens nalezen wat er besproken en afgesproken is.

Agenda van de bijeenkomst

Voorbeeld agenda

1. Welkom en eventuele kennismaking.
2. Opening en vaststellen agenda.
3. Notulen (besluitenlijst, verslag, actielijst) van voorgaand overleg. Doel: besluitvorming.
4. Mededelingen en ingekomen stukken. Doel: informatie-uitwisseling.
5. Onderwerp X. Doel: meningsvormend.
6. Onderwerp Y. Doel: besluitvormend.
7. Rondvraag. Doel: informatie-uitwisseling.
8. Sluiting en afspraken volgend overleg.

Een

goede uitnodiging omvat de volgende punten:

- De datum, de aanvangstijd en de vermoedelijke eindtijd van de vergadering.
- De plaats van de vergadering.
- Agendapunten met een korte beschrijving van de bedoeling van elk agendapunt.
- Geschatte timing van elk onderwerp.
- Eventuele stukken met achtergrondinformatie. Zorg ervoor dat je uitnodiging er aantrekkelijk uitziet.

Verschillende manieren om een besluit te nemen

In elke groep moeten er beslissingen genomen worden. Soms gaat dit over simpele dingen zoals: hoe lang mag een bepaald spel in het programma duren? Vaak staan er echter belangrijker zaken op het spel, zoals hoe verdelen we de taken, hoe gaan we om met het probleemgedrag van die ene scout, hoe zit het met de sfeer in het team?

Nadat een beslissing is genomen, moet die worden uitgevoerd. Een besluit nemen heeft geen zin als het niet wordt nagekomen.

Effect van het besluit = kwaliteit van het besluit + de bereidheid om het besluit uit te voeren

Kenmerken van een goed besluit zijn:

- De inbreng van de teamleden wordt goed gebruikt.
- Zinvol gebruik van de beschikbare tijd.
- Volledige uitvoering van de beslissing door de teamleden.
- De teamleden vinden de genomen beslissing de best mogelijke.
- Het besluit is op een goede manier genomen.

Sfeer en evenwicht: de 3 P's

Als voorzitter ben je verantwoordelijk voor de 3 P's van een vergadering:

1. Het product: de taak, het doel dat je wilt bereiken.
2. Het proces: het groepsproces, hoe de deelnemers zich erbij voelen.
3. De procedure: de manier waarop je het aanpakt en een agendapunt behandelt.

Het is jouw taak om voor een evenwicht tussen deze aandachtspunten te zorgen. Dat doe je niet door je op één van de drie te concentreren, maar wel door voldoende afstand te bewaren en voor alle drie de facetten oog te blijven hebben.