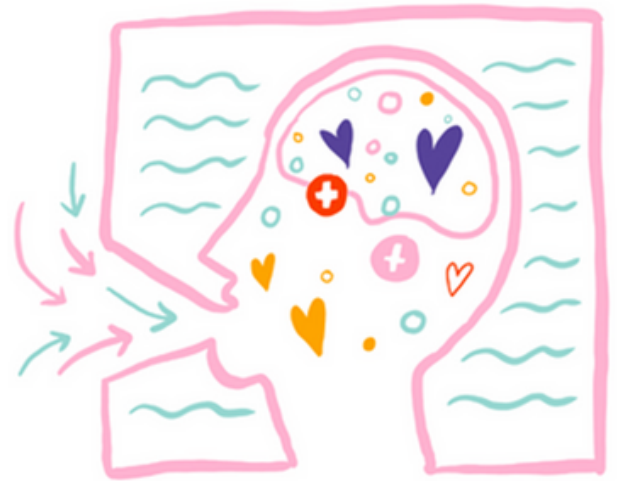


# Het goede gesprek

## effectief je stem laten horen



**C**ommunicatie: "daar kan je over blijven praten". Is het niet vooral een kwestie van "gewoon" DOEN!

Mogelijk roept dit in jouw hoofd op dat dit makkelijker gezegd is dan gedaan. En daar begint het. Wat speelt zich af in jouw hoofd als je iets wilt vertellen wat je belangrijk vindt of wat je spannend vindt.

Het is goed na te gaan welke blokkades je bij jezelf ervaart zodat je van daaruit kan bepalen welke eerste stap je kan en wil zetten.

In de praktijk gaat er veel mis omdat er juist **niet** gecommuniceerd wordt. Mensen vergeten anderen te informeren, vergeten door te vragen of spreken zich niet uit omdat dit spannend is of het gevoel ontstaan is dat het toch geen zin heeft.

Stel jezelf de vraag of jij met een schone lei kan beginnen? Wat heb jij nodig om het gesprek aan te gaan? Welke waarden zijn daarin voor jou belangrijk? Denk aan: respect, eerlijk, trouw blijven aan jezelf en zo zijn er vast nog meer.

Blijf in ieder geval trouw aan jouw waarden zodat zij helpend zijn in de gesprekken die jij voert.



***Het GROOTSTE probleem met communicatie is de illusie dat het heeft plaatsgevonden....***

**George Bernard Shaw**

# Valkuilen

**Wat zijn voor jou valkuilen?** Ken je die? Dit kunnen verschillende dingen zijn: stil vallen, ratelen, ongenueanceerd zijn, geen open vragen stellen, je niet laten horen etc.

Herken deze bij jezelf en spreek met jezelf af wat jij kan en wil doen als dit in een gesprek gebeurt.

Je kan je bijvoorbeeld uitspreken: "ik merk dat ik erg aan het ratelen ben, dat doe ik als ik het belangrijk vind om mijn mening goed onder woorden te brengen" of je spreekt af even een stilte te laten vallen om jezelf te herpakken En zo kan je nog veel meer doen. Wat voor jou werkt is goed.



Wees mild naar jezelf. Je hoeft het niet ineens allemaal goed te doen. Heb plezier in het leren communiceren op een andere manier. Help jouw collega ook, wees mild en lach er met elkaar om als het nog even niet gaat zoals je wilde.



## Aansluiten in een gesprek: Hoe doe je dat?

Mensen begrijpen elkaar geregeld niet in een gesprek. Misschien herken je wel dat je een overleg uitloopt en dat dan in de wandelgangen flink wordt nagepraat en mensen pas écht zeggen wat zij vinden.

Wat zonde van het overleg wat heeft plaatsgevonden. Dit is te voorkomen door aan te sluiten bij elkaar. Het onderstaande model biedt handvatten

**Inhoud**

**Procedure**

**Onder water-onderstroom**

**Interactie**

**Emotie**

**Interactiemodel**



# Interactiemodel

Het (interactie)model geeft aan dat er vier niveaus van communicatie zijn.

- **Inhoud:** dat wat je letterlijk vertelt.
- **Procedure:** hoe gaan we het aanpakken bijv. de agenda.
- **Interactie:** dat wat er tussen mensen gebeurt/afspeelt (non verbaal of in reactie op elkaar)
- **Emotie:** dit is wat iemand voelt (boos, verdrietig, bezorgd, bang etc.)

Dit model gaat er van uit dat als er iets gebeurt in een van de onderliggende niveaus het geen zin heeft om bijvoorbeeld op inhoud door te praten. Als dat gebeurt komt de informatie niet aan, gaan mensen ontevreden een overleg uit etc. etc. Sluit aan bij het niveau van communicatie van de ander. Spelen er emoties, sluit daar eerst bij aan. Dan ontstaat er verbinding, begrip en ruimte. Stel vragen. Daarna kan je kijken of je bijv. terug naar de inhoud kan gaan.

## Open, Eerlijk en Nieuwsgierig in gesprek

Naast verbinding zijn er algemene tips die je zelf kan toepassen.

En ben je leidinggevende? Moedig teamleden vooral aan om dit toe te passen en wees een OEN!



- Stel vragen en vraag door
- Praat altijd vanuit jezelf, vanuit IK en niet Wij
- Geef aan wat iets met jou doet (bijv. "ik slaap slecht omdat ik mij zorgen maak over..... " of "ik merk dat ik gefrustreerd raak omdat.... " etc.
- Als je in gesprek wil omdat je denkt dat iets niet werkt etc. Kijk naar de inhoud. Wat zijn de risico's als er niks ondernomen wordt, waarom werkt het niet, waarom vind je iets belangrijk. hoe raakt dit de belangen van bijv. de cliënt etc.
- Geef aan wat jij denkt dat er kan ondernomen worden of dat je het ook niet goed weet en graag meedenkt over de oplossing/mogelijkheden
- Dan leidt het sowieso tot een goed gesprek. Ook als de uitkomst niet helemaal is wat je hoopte. Je hebt je stem laten horen en je bent gehoord/serieus genomen.
- Als iemand zich niet begrepen voelt zal diegene jou ook niet begrijpen. Als je je eerst kan verplaatsen in die persoon en diegene voelt zich begrepen ontstaat daarna ruimte om ook dingen aan te geven.

# Bijlage: Interactiemodel

## Inhoud

Inhoud doet er toe. Bereid je gesprek goed voor. Gaat het om een belangrijk onderwerp waarbij jij je stem wil laten horen? Zet het op papier max. 1A4: zo kort mogelijk. Bedenk of het handig is dit van te voren ter voorbereiding toe te sturen.

Start met het **Waarom**: waarom is dit punt: vraagstelling/probleem belangrijk. **Waarom** wil je dit bespreken.

Bedenk wat de oorzaken zijn van dit probleem/knelpunt/vraagstelling.

Wat is het gevolg hiervan en welke risico's zie je als er niks gebeurt/verandert.

Tot slot benoem je ook evt. oplossingen. Het helpt dat je niet alleen iets vindt. Denk ook mee aan de oplossing, doe actief mee, zo heb je ook meer invloed op de uitkomst en het veranderen van de situatie. Als je zelf ook nog niet weet wat de oplossing is benoem je dat en bied aan wel meet willen denken om tot een oplossing te komen.