



Begeleiding van ondernemingsraden

Verleg je grenzen - Vergroot je betekenis - Versterk je organisatie

De basis van gesprekstechniek

Communicatie kan soms lastig zijn:

- doordat mensen verschillende achtergronden hebben en ieder hun eigen begrippen hanteren, met eigen taal en jargon
- als er verschillende belangen in het geding zijn en mensen meer zijn ingesteld op vertellen en overtuigen dan op luisteren en verbinden.

De theorie: Exploreren

Actief luisteren ofwel exploreren is vooral van belang als het gaat om informatie-verzameling waarbij de optiek van de 'ander' (de klant, de partner, de collega etc.) van belang is.

Doel van een exploratief gesprek is de betekenis op te sporen van een bepaald onderwerp voor de ander. De betekenis van iets betreft behalve de uiterlijke of logische kant ("Ik heb dit nu onmiddellijk nodig") vaak ook de emotionele betekenis ("Het onderwerp is al zo lastig, maak het me nou niet nog moeilijker").

Daarvoor is het nodig het eigen referentiekader ("O ja, dit doet me denken aan...") even uit te schakelen: lampjes uit!!!

Hoe kun je gesprekstechnisch ervoor zorgen dat iemand in feite zelf de informatie geeft die nodig is om uiteindelijk een vraag goed te kunnen beantwoorden of goed op een situatie in te kunnen spelen?

| | | |
|----------|-------------|---|
| L | Luisteren | Eigen gedachten naar de achtergrond, lampjes uit |
| S | Samenvatten | Checken of het begrepen is, laten merken dat je luistert, ordening aanbrengen |
| D | Doorvragen | Met vragen sturen op verdieping en concretisering |

Exploreren is niet hetzelfde als het gesprek zomaar laten gaan. Je stuurt wel degelijk. Namelijk op grond van signalen die verwijzen naar de kern van waar het de ander om gaat, wat de ander echt bezighoudt.

Het gesprek loopt van de oppervlakkige buitenkant naar de kern waar het echt om gaat.

| | | | |
|-----|----------|---|-----------|
| van | feiten | > | gevoelens |
| van | anderen | > | ikzelf |
| van | elders | > | hier |
| van | toen | > | nu |
| van | algemeen | > | specifiek |
| van | abstract | > | concreet |

Exploreren is het nieuwsgierig volgen van iemands gedachtegang. Vermijd het 'jumping to conclusions' en 'jumping to solutions'.



Begeleiding van ondernemingsraden

Verleg je grenzen - Vergroot je betekenis - Versterk je organisatie

De praktijk: Tips om de communicatie te bevorderen

1. Luister op een actieve en open manier naar de ander.
Duw je eigen associaties naar de achtergrond. Neem het referentiekader van de ander als uitgangspunt voor het gesprek.
2. Reageer niet meteen, maar stel je onderzoekend op: vraag door als je iets niet begrepen hebt of je een toelichting nodig hebt.
"Kun je dat verduidelijken? Licht eens toe?"
3. Probeer achter de standpunten van de ander ook diens belangen en behoeften te doorgronden. Onderzoek niet alleen wat er boven de tafel gezegd wordt, maar ook wat er onder de tafel leeft.
4. Vat samen en check of je de ander begrepen hebt.
"Als ik het goed begrijp bedoel je dat ...?"
"De essentie van je woorden is volgens mij dat ..."
5. Stel je oordeel uit: kom niet onmiddellijk met een "Ja, maar ..." of "Volgens mij zie je het verkeerd."
6. Kijk ook naar de manier waarop jij en de ander in gesprek zijn met elkaar en benoem dat. Het gaat niet alleen om de inhoud van het gesprek, maar ook om de chemie tussen jullie. Wanneer loopt het gesprek goed, waardoor ontstaan irritaties en misverstanden?
7. Wil je nader tot elkaar komen, communiceer dan op een verbindende manier.
Niet: "Ik snap dat geitenwollensokken gedoe niet", maar "Kun je me op een concrete manier uitleggen wat je bedoelt, want zo snap ik je niet".
Niet: "Steeds dat geroep om cijfers, dat is toch niet belangrijk!", maar "Kunnen we op een andere dan cijfermatige manier de informatie onderbouwen?"
8. Beschouw een verschil van mening als een moment van onderzoek, niet als een afwijzing of een oordeel.
9. Bekijk een situatie of probleem vanuit meerdere invalshoeken.
10. Houd steeds in de gaten wat je bindt: je gezamenlijke uitgangspunten en doelen. Ze vormen een houvast bij (schijnbare) tegenstellingen.