

Zo communiceer je

MONDE- LING



Noordhoff Uitgevers

**Wiljan Smit, Renske Gommer, Inge Berg,
Harry Smals, Hillary Vos**

1^e druk

Zo communiceer je mondeling

Auteurs:

Wiljan Smit

Renske Gommer

Inge Berg

Harry Smals

Hillary Vos

Eerste druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Utrecht

Ontwerp omslag: Rocket Industries, Groningen

Omslagillustratie: Lisa Sportel, Groningen

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen of via het contactformulier op www.mijnnoordhoff.nl.

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich aanbevolen.



0 / 18

© 2018 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Utrecht, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische veeleenvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01-88570-0

ISBN 978-90-01-88569-4

NUR 810

Woord vooraf

Het is belangrijk dat studenten, als aankomende professionals, vakbewaard zijn, maar dat is niet voldoende om succesvol te zijn in hun werk. Als ze hun vak verstaan, maar hun kennis niet goed kunnen overbrengen, dan bereiken ze weinig. De manier waarop studenten communiceren, is minstens zo belangrijk voor succes in hun werk. Dat de docenten en opleidingsmanagers van hbo-opleidingen ook daarvan doordrongen zijn, blijkt wel uit het feit dat er in ieder onderwijsprogramma van economische opleidingen één of meer competenties opgenomen zijn waarin communiceren centraal staat.

Soms wordt er daarbij verwezen naar de generieke hbo-competentie 'Sociale en communicatieve competentie' zoals die geformuleerd is door de HBO-raad en de commissie Franssen. Andere keren wordt er verwezen naar de Dublin-descriptoren, de Europese richtlijn van generieke competenties in het hoger onderwijs, waar 'sociaalcommunicatieve bekwaamheid' er een van is. Andere opleidingen verwijzen naar de 21e-eeuwse vaardigheden, waar 'communiceren' onderdeel van is.

Vaak is er in curricula meer aandacht voor schriftelijke communicatie dan voor mondelinge communicatie. Dat is jammer want juist mondelinge communicatie speelt een grote rol in een zakelijke omgeving. Professionals kunnen van nature erg verschillen in het gemak waarmee zij mondeling communiceren. Maar mondeling communiceren is een vaardigheid en het is onze stellige overtuiging dat iedereen vaardiger kan worden door veel te oefenen.

Dit leer materiaal wil daarbij helpen. *Zo communiceer je mondeling* onderscheidt zich van andere leer materialen over mondelinge communicatie doordat het uitgaat van beroepsproducten. Die beroepsproducten staan in deel 1 van het boek. In het tweede deel van het boek staan basisgespreksvaardigheden centraal. Die basisvaardigheden kunnen studenten toepassen in iedere situatie waarin ze mondeling communiceren. Studenten kunnen ze gebruiken bij de beschreven beroepsproducten, maar ze zijn dus ook in te zetten bij alle andere gesprekstypen.

Om recht te doen aan de veelzijdige opzet van *Zo communiceer je mondeling* hebben de volgende auteurs bijdragen geleverd:

Wiljan Smit, docent opleiding communicatie Hogeschool Windesheim Zwolle (tevens hoofdauteur);

Renske Gommer, master in de psychologie en onderwijsassistent aan de Rijksuniversiteit Groningen;

Inge Berg, docent/afstudeerbegeleider Hanzehogeschool Groningen en educatief auteur;

Harry Smals, docent economische opleidingen Hogeschool Windesheim
Almere;
Hillary Vos, docent en studietoetscoach aan de master pedagogiek en de master
kunsteducatie NHL-Hogeschool en Hanzehogeschool Groningen.

Wiljan Smit
Renske Gommer
Inge Berg
Harry Smals
Hillary Vos

Beilen, najaar 2017

Inhoud

Inleiding 10

DEEL 1

Beroepsproducten 12

1 Neutraal informatief gesprek 15

Leerdoelen 15

Basisvaardigheden 15

Casus: Een website voor FIT 16

1.1 Wat is een neutraal informatief gesprek? 17

1.2 Voorbereiden van een neutraal informatief gesprek 17

1.3 Tijdens een neutraal informatief gesprek 19

Samenvatting 21

Opdrachten 22

Begrippen 23

2 Advies- en verkoopgesprek 25

Leerdoelen 25

Basisvaardigheden 25

Casus: Een adviesvraag 26

2.1 Wat is een adviesgesprek? 27

2.2 Voorbereiden van een adviesgesprek 27

2.3 Tijdens een adviesgesprek 29

2.4 Een bijzonder adviesgesprek: een verkoopgesprek 31

Samenvatting 35

Opdrachten 36

Begrippen 37

3 Presentatie 39

Leerdoelen 39

Basisvaardigheden 39

Casus: Whitepaper: een belangrijke bedrijfspresentatie 40

3.1 Waarom een presentatie? 41

3.2 Voorbereiden van een presentatie 41

- 3.3 Tijdens een presentatie 45
- 3.4 Bijzondere presentaties: pitch en Pecha Kucha 48
 - Samenvatting 50
 - Opdrachten 51
 - Begrippen 52

- 4 **Briefing 55**
 - Leerdoelen 55
 - Basisvaardigheden 55
 - Casus: Toon, van feest tot evenement 56
 - 4.1 Wat is een briefing? 57
 - 4.2 Voorbereiden van het geven van een briefing 57
 - 4.3 Tijdens het geven van een briefing 60
 - 4.4 Voorbereiden van het ontvangen van een briefing 61
 - 4.5 Tijdens het ontvangen van een briefing 62
 - Samenvatting 64
 - Opdrachten 65
 - Begrippen 67

- 5 **Overleg en vergadering 69**
 - Leerdoelen 69
 - Basisvaardigheden 69
 - Casus: Een rampzalige vergadering 70
 - 5.1 Wat is een vergadering? 71
 - 5.2 Voorbereiden van een vergadering 71
 - 5.3 Tijdens een vergadering 75
 - 5.4 Tips bij lastige vergadersituaties 76
 - Samenvatting 78
 - Opdrachten 79
 - Begrippen 80

- 6 **Onderhandelingsgesprek 83**
 - Leerdoelen 83
 - Basisvaardigheden 83
 - Casus: Appels en peren 84
 - 6.1 Voorbereiden van een onderhandelingsgesprek 85
 - 6.2 Tijdens een onderhandelingsgesprek 89
 - 6.3 Lastige situaties bij onderhandelingsgesprekken 91
 - Samenvatting 93
 - Opdrachten 94
 - Begrippen 95

7 Podcast en vlog 97

Leerdoelen 97

Basisvaardigheden 97

Casus: Een moderne marketingstrategie 98

7.1 Wat is een podcast en wat is een vlog? 99

7.2 Waarom en waar plaats je een podcast of vlog? 100

7.3 Podcast of vlog? 100

7.4 Hoe maak je een podcast? 101

7.5 Hoe maak je een vlog? 102

Samenvatting 103

Opdrachten 104

Begrippen 105

DEEL 2

Basisvaardigheden 106

8 Voor een gesprek: voorbereiden 109

Leerdoelen 109

Casus: Een belangrijke klant 110

8.1 Een gesprek voorbereiden 111

8.2 Doel van een gesprek 111

8.3 Doelgroep van een gesprek 111

8.4 Inhoud van een gesprek 112

8.5 Structureren van een gesprek 113

8.6 Situatie waarin een gesprek plaatsvindt 114

Samenvatting 115

Opdrachten 116

Begrippen 117

9 Tijdens een gesprek: reguleren 119

Leerdoelen 119

Casus: Een spannend begin 120

9.1 Een gesprek openen 121

9.2 Verloop van een gesprek sturen 121

9.3 Een gesprek afsluiten 123

Samenvatting 125

Opdrachten 126

Begrippen 127

10 Tijdens een gesprek: luisteren 129

Leerdoelen 129

Casus: Goed opletten 130

10.1 Verschillende vormen van luisteren 131

10.2 Actief luisteren 131

- 10.3 Een samenvatting geven 133
- 10.4 Tussen de regels door luisteren 134
 - Samenvatting 136
 - Opdrachten 137
 - Begrippen 138

- 11 Tijdens een gesprek: vragen stellen 141**
 - Leerdoelen 141
 - Casus: Twee monologen 142
 - 11.1 Vragen stellen 143
 - 11.2 Open en gesloten vragen 143
 - 11.3 Doorvragen 144
 - 11.4 Verkeerde vragen 145
 - 11.5 Stiltes 146
 - Samenvatting 147
 - Opdrachten 148
 - Begrippen 149

- 12 Tijdens een gesprek: informeren en reageren 151**
 - Leerdoelen 151
 - Casus: Een nieuwe collega 152
 - 12.1 Informeren 153
 - 12.2 Feedback geven 153
 - 12.3 Reageren 155
 - 12.4 Assertiviteit 155
 - Samenvatting 158
 - Opdrachten 159
 - Begrippen 160

- 13 Tijdens een gesprek: non-verbale communicatie 163**
 - Leerdoelen 163
 - Casus: Onduidelijke vergaderingen 164
 - 13.1 Wat is non-verbale communicatie? 165
 - 13.2 Lichaamstaal 165
 - 13.3 Oogcontact 166
 - 13.4 Gezichtsuitdrukkingen 166
 - 13.5 Overige non-verbale communicatie 167
 - Samenvatting 168
 - Opdrachten 169
 - Begrippen 170

14 Na een gesprek: reflecteren 173

Leerdoelen 173

Casus: Geen nieuwe auto 174

14.1 Waarom reflecteren? 175

14.2 Hoe reflecteren? 175

14.3 Valkuilen tijdens reflecteren 177

14.4 Concrete stappen naar aanleiding van een reflectie 177

Samenvatting 180

Opdrachten 181

Begrippen 182

Literatuurlijst 183

Illustratieverantwoording 185

Register 186

Over de auteurs 189

Inleiding

Zo communiceer je mondeling is bedoeld voor hbo-studenten en voor aankomende professionals die tijdens hun werk zakelijke gesprekken voeren, die briefings of presentaties geven of ontvangen, die deelnemen aan vergaderingen, die podcasts of vlogs maken of die onderhandelings- of adviesgesprekken voeren. Al deze situaties waarin je mondeling communiceert in een zakelijke context noemen we in dit boek 'gesprekken'. En al die gesprekken zijn zogenoemde beroepsproducten.

Beroepsproducten

In deel 1 van *Zo communiceer je mondeling* behandelen we per hoofdstuk één beroepsproduct. Wij zijn ervan overtuigd dat 'gesprekken' beter verlopen als je je goed voorbereidt. Daarom lees je in ieder hoofdstuk uit deel 1 steeds wat je kunt doen om het beroepsproduct voor te bereiden en waar je aan moet denken tijdens het uitvoeren van het beroepsproduct.

De stappen die je zet bij de voorbereiding van een beroepsproduct zijn vrijwel gelijk, maar voor ieder gesprek is de invulling net iets anders.

Basisgespreksvaardigheden

In deel 2 van *Zo communiceer je mondeling* staan basisgespreksvaardigheden centraal. Ook daar is onderscheid tussen wat je *voorafgaand* aan een gesprek kunt doen (hoofdstuk 8) en welke vaardigheden nuttig zijn *tijdens* een gesprek (hoofdstuk 9 tot en met hoofdstuk 13). In het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 14) lees je over wat je *na afloop* van een gesprek kunt doen. Op basis van de beschreven beroepsproducten en de basisgespreksvaardigheden ben je zelf in staat om in veel verschillende mondelinge situaties competent te handelen.

In principe heb je alle basisvaardigheden nodig bij ieder beroepsproduct. Soms zijn de basisvaardigheden al uitvoerig uitgewerkt in het hoofdstuk over een bepaald beroepsproduct. Maar andere keren bieden de hoofdstukken met basisvaardigheden een nuttige extra aanvulling op het hoofdstuk over een bepaald beroepsproduct. In tabel 1 kun je zien welke hoofdstukken uit deel 2 extra informatie geven bij de hoofdstukken uit deel 1.

TABEL 1 Beroepsproducten met bijbehorende basisvaardigheden

H		1	2	3	4	5	6	7
	<i>Beroepsproducten</i>	<i>Neutraal informatief gesprek</i>	<i>Advies- en verkoop-gesprek</i>	<i>Presentatie</i>	<i>Briefing</i>	<i>Overleg en vergadering</i>	<i>Onderhandelings-gesprek</i>	<i>Podcast en vlog</i>
	<i>Basisvaardigheden</i>							
8	Voorbereiden							x
9	Reguleren	x	x		x			
10	Luisteren	x	x		x	x	x	
11	Vragen stellen	x	x	x	x	x	x	
12	Informeren en reageren	x	x		x	x	x	x
13	Non-verbale communicatie	x	x	x	x	x	x	x
14	Reflecteren	x	x	x	x	x	x	x

Opbouw van de hoofdstukken

Ieder hoofdstuk start met leerdoelen. Daarna volgt er een casus die past bij het onderwerp van het hoofdstuk. Na de paragrafen en de samenvatting van het hoofdstuk volgen er opdrachten. De opdrachten helpen je om nog vaardiger te worden. Ieder hoofdstuk eindigt met een begrippenlijst met daarin een uitleg van lastige begrippen uit dat hoofdstuk. De opbouw van de hoofdstukken op een rijtje:

- Leerdoelen
- Casus
- Leerstof
- Samenvatting
- Opdrachten
- Begrippenlijst

Op de website www.zocommunicdeerjemondeling.noordhoff.nl staan de antwoorden van de opdrachten uit het leerboek en nieuwe opdrachten. Ook vind je er per beroepsproduct een nieuwe casus. Docenten vinden op de website per hoofdstuk de figuren en tabellen uit dat hoofdstuk met een korte samenvatting voor behandeling in de les.



DEEL 1

Beroepsproducten

- 1 Neutraal informatief gesprek 15
- 2 Advies- en verkoopgesprek 25
- 3 Presentatie 39
- 4 Briefing 55
- 5 Overleg en vergadering 69
- 6 Onderhandelingsgesprek 83
- 7 Podcast en vlog 97

In deel 1 lees je in ieder hoofdstuk over verschillende vormen van mondelinge communicatie, in dit boek 'gesprekken' genoemd. Die gesprekstypen zijn zogenaamde beroepsproducten. In ieder hoofdstuk staat één beroepsproduct centraal of een aantal beroepsproducten die op elkaar lijken.

Bij elk hoofdstuk lees je wat de beoogde leerdoelen bij dat hoofdstuk zijn en welke hoofdstukken uit deel 2 (basisvaardigheden) nuttig zijn om ook te bestuderen. Na een casus, waarin een praktijksituatie wordt geschetst waarin het beroepsproduct voorkomt, volgen de inhoudelijke paragrafen. Omdat bij ieder beroepsproduct een goede voorbereiding essentieel is, lees je in ieder hoofdstuk welke stappen je kunt zetten tijdens die voorbereiding. Vervolgens lees je welke aspecten relevant zijn tijdens het uitvoeren van het gesprek.

Ieder hoofdstuk eindigt met een samenvatting, opdrachten en een begrip-
penlijst. Op de website www.zocommuniceerjemondeling.noordhoff.nl
vind je de antwoorden bij de opdrachten. Ook staan daar per beroeps-
product een nieuwe casus en andere opdrachten.





1

Neutraal informatief gesprek

- 1.1 **Wat is een neutraal informatief gesprek?**
- 1.2 **Vorbereiden van een neutraal informatief gesprek**
- 1.3 **Tijdens een neutraal informatief gesprek**

Er zullen weinig banen zijn waarbij je niet hoeft te praten. In de meeste zakelijke omgevingen worden heel wat gesprekken gevoerd. Dat je een ingewikkeld gesprek, bijvoorbeeld een gesprek waarin je moet onderhandelen of waarin je slecht nieuws moet vertellen, goed moet voorbereiden, is iets wat de meeste mensen zich wel realiseren. Maar ook neutrale, informatieve gesprekken worden beter als je je goed voorbereidt en als je verstand hebt van mondelinge gespreksvaardigheden. In dit hoofdstuk lees je hoe je een eenvoudig zakelijk gesprek kunt voorbereiden en kunt uitvoeren.

Leerdoelen

Na het doornemen van dit hoofdstuk weet je hoe je een neutraal informatief gesprek kunt voorbereiden en kunt uitvoeren.

Basisvaardigheden

De volgende hoofdstukken met basisvaardigheden geven extra informatie die handig is bij het voorbereiden en voeren van een neutraal informatief gesprek:

Hoofdstuk 9	Tijdens een gesprek: reguleren
Hoofdstuk 10	Tijdens een gesprek: luisteren
Hoofdstuk 11	Tijdens een gesprek: vragen stellen
Hoofdstuk 12	Tijdens een gesprek: informeren en reageren
Hoofdstuk 13	Tijdens een gesprek: non-verbale communicatie
Hoofdstuk 14	Na een gesprek: reflecteren

Een website voor FIT

1

Sharon Nieuwenhuizen is een ondernemende vrouw van 30 jaar. Ze heeft sinds drie jaar een eigen bedrijf: FIT. Ze verzorgt personal training, bootcamplessen voor volwassenen en kinderen, bewegingslessen voor peuters en kleuters, bootcampdagen voor bedrijven en ze organiseert sportieve kinderfeestjes. Ze is drie jaar geleden begonnen met een paar bootcamplessen aan volwassenen en van het een kwam het ander. Nu wil ze graag haar bedrijf wat professioneler maken. Ze heeft jouw hulp ingeschakeld. In een briefingsgesprek heeft ze

al haar wensen geuit: ze wil graag meer naamsbekendheid, ze wil een logo, ze wil graag weten hoe ze de ouders van peuters en kleuters het best kan benaderen en ze wil ook graag een website.

Vandaag heb je een gesprek met haar over die website. Je wilt van haar zo veel mogelijk informatie, maar je vermoedt dat zij nog niet goed weet wat er allemaal mogelijk is, dus je wilt haar ook informeren over de mogelijkheden. Je hoopt dat je na het gesprek in staat bent om een eerste opzet voor die website te maken.

1.1 Wat is een neutraal informatief gesprek?

Een neutraal informatief gesprek is een gesprek in een zakelijke context waarin informatie geven of krijgen het hoofddoel is. Dat kan bijvoorbeeld een gesprek zijn waarin je een klant vraagt wat hij van je product vindt of een gesprek waarin je een project voorbereidt samen met je collega's. Op een werkdag kun je heel veel verschillende informatieve, zakelijke gesprekken voeren.

Wat is dan het verschil tussen een zakelijk, informatief gesprek en een niet-zakelijk gesprek? In een *zakelijk gesprek* heb je altijd een duidelijk doel voor ogen: je wilt iets weten of je wilt bepaalde informatie geven of beide. In een *privégesprek* zul je minder nadenken over het doel of is het doel iets als 'gezellig kletsen'.

Er is nog een punt waarop het zakelijk gesprek verschilt van het privégesprek. Bij een zakelijk gesprek zul je altijd aandacht hebben voor de relatie met je gesprekspartner. Je wilt na het gesprek nog samen door één deur kunnen. Als je ruzie krijgt met een opdrachtgever, met je leidinggevende of met een klant, is de kans immers klein dat je je doel nog zult bereiken.

Duidelijk doel

Relatie met je gesprekspartner

1.2 Voorbereiden van een neutraal informatief gesprek?

Omdat je met je zakelijke gesprek iets wilt bereiken en omdat je ook de relatie met je gesprekspartner goed wilt houden, is het verstandig om je gesprek voor te bereiden. Denk tijdens de voorbereiding na over de volgende vier aspecten:

- het doel van het gesprek
- je gesprekspartner
- de inhoud van het gesprek
- de situatie waarin het gesprek plaatsvindt

Doel van een gesprek

Het eerste waar je over na moet denken als je een neutraal informatief gesprek gaat voeren, is je gespreksdoel. Een zakelijk gesprek heeft altijd een doel. Om te voorkomen dat je een gezellig gesprek hebt dat alle kanten opgaat maar waarin je niet bereikt wat je wilde bereiken, is het verstandig om je gespreksdoel vooraf voor jezelf zo duidelijk mogelijk te formuleren. En let op: stel je doelen niet te hoog. Uit voorbeeld 1.1 blijkt dat het best lastig is om een duidelijk doel te formuleren.

Gespreksdoel

VOORBEELD 1.1

Gespreksdoel formuleren

Je komt bij een klant van wie je graag wilt dat hij in jouw tijdschrift gaat adverteren. Als doel heb je daarom vooraf opgeschreven: 'Na dit gesprek weet mijn klant zoveel van mijn tijdschrift en over het nut van adverteren, dat hij dit jaar minimaal één advertentie plaatst in ons tijdschrift.' Je hebt een prettig gesprek en je klant lijkt wel interesse te hebben. Aan het einde van het gesprek belooft hij dat hij intern gaat overleggen wat de mogelijkheden

zijn voor het adverteren in jouw tijdschrift. Dat lijkt een mooi eindresultaat, maar je hebt je doel niet gehaald: de klant heeft immers nog niet definitief besloten. Is je gesprek nu mislukt?

1

Realistisch

Het lijkt erop dat je doel uit voorbeeld 1.1 niet helemaal realistisch was. Je hebt meer een *langetermijndoel* geformuleerd dan een *gespreksdoel*. Het is immers heel logisch dat je gesprekspartner eerst nog moet nadenken over jouw aanbod. Een realistischer doel was in dit geval geweest:

Na dit gesprek heeft de klant de intentie om over adverteren in ons tijdschrift na te denken.

Of:

Na dit gesprek weet de klant voldoende over ons tijdschrift en over adverteren in ons tijdschrift om te kunnen bepalen of hij wel of niet wil adverteren.

Gesprekspartner

Een gesprek voer je niet in je eentje, dus je kunt het ook niet tot in detail voorbereiden. Je weet immers nooit precies hoe een ander zal reageren. Maar hoe meer je vooraf van je gesprekspartner weet, hoe groter de kans is dat je je gespreksdoel haalt.

Hierna staat een aantal vragen die je jezelf kunt stellen. Je kunt de lijst zelf uitbreiden met in je achterhoofd het gesprek dat je gaat voeren.

- Wat zijn de leeftijd, het geslacht en de functie van mijn gesprekspartner?
- Waar werkt mijn gesprekspartner?
- Wat weet mijn gesprekspartner over het onderwerp van het gesprek?
- Wat is de houding van mijn gesprekspartner over het onderwerp van het gesprek?
- Wat verwacht mijn gesprekspartner van het gesprek?
- Wat weet mijn gesprekspartner over mij?
- Wat is de houding van mijn gesprekspartner over mij?
- Wat weet ik over de persoonlijke situatie van mijn gesprekspartner?

Inhoud van een gesprek

Om je gesprekspartner goed te kunnen informeren, is het verstandig om je ook inhoudelijk voor te bereiden op het gesprek. Veel informatie zul je al in je hoofd hebben, maar soms moet je nog achtergrondinformatie opzoeken.

In de meeste gesprekken komen er verschillende deelonderwerpen ter sprake. Zorg dat je goed weet welke informatie je bij welk deelonderwerp wilt geven of wilt ontvangen.

Behalve dat je nadenkt over de inhoud, is het ook slim om voorafgaand aan het gesprek te bedenken wat volgens jou de beste opbouw van het gesprek is. Met welk deelonderwerp begin je? En wat kun je beter tot het laatst bewaren? Om de volgorde te bepalen, houd je rekening met je gespreksdoel en met alles wat je weet van je gesprekspartner.

Situatie waarin het gesprek plaatsvindt

Als laatste is het verstandig om na te denken over praktische zaken. Wat is een geschikt tijdstip? Verwacht je dat het gesprek voor jezelf of je gespreks-

Deel-
onderwerpen

Opbouw

partner lastig kan zijn? Plan het dan niet aan het einde van de dag. En hoe lang gaat het gesprek duren? Hoeveel tijd heb jijzelf, hoeveel tijd heeft je gesprekspartner, hoeveel tijd denk je nodig te hebben om je doel te bereiken? Waar is het gesprek? Wat is een handige opstelling in de gespreksruimte? Hoe bereik je de gesprekslocatie? Dat zijn allemaal voorbeelden van vragen die je jezelf voorafgaand aan een gesprek kunt stellen.

Gespreksduur

Gesprekslocatie

1

1.3 Tijdens een neutraal informatief gesprek

De voorbereiding is achter de rug en je gaat het gesprek in. Een gesprek kent drie fasen waarin je verschillende gespreksvaardigheden nodig hebt.

De drie fasen zijn:

- 1 de opening van het gesprek
- 2 het middendeel van het gesprek
- 3 de afsluiting van het gesprek

Opening van een neutraal informatief gesprek

Het gesprek start met een opening. Als jij de gespreksleider bent, kun je die opening deels al voorbereiden voor het gesprek. Hoe je precies een gesprek start, is afhankelijk van de situatie. Bij iemand die je voor het eerst ontmoet, zal een gesprek vaak wat formeler starten dan bij iemand met wie je al een langere, zakelijke relatie hebt. De meeste gesprekken beginnen met 'social talk'. Dat kan heel handig zijn om een ontspannen sfeer te creëren. Maar bij een gesprekspartner die haast heeft of bij een type dat heel doelgericht is, kun je er beter voor kiezen om de social talk achterwege te laten. Soms kun je hier bij de voorbereiding van je gesprek al een inschatting van maken, andere keren moet je ter plekke inschatten wat wijs is.

Social talk

Na de social talk volgt de inhoudelijke opening. Als jij de gespreksleider en/of de initiatiefnemer van het gesprek bent, verzorg jij de opening van het gesprek. In die opening komen drie zaken aan de orde:

Inhoudelijke opening

- 1 het doel van het gesprek
- 2 de tijdsduur van het gesprek
- 3 de structuur van het gesprek

Eerst geef je kort aan waarom jullie bij elkaar zitten. Zo voorkom je dat jullie met andere verwachtingen aan het gesprek beginnen.

Ook geef je aan hoelang het gesprek, wat jou betreft, zal duren. Meestal heb je bij het maken van de afspraak al een begin- en een eindtijd vastgesteld. Maar in de tussentijd kan er alweer van alles gebeurd zijn. Het is buitengewoon vervelend als je gesprekspartner na een half uur aangeeft dat hij wil afronden omdat hij naar een volgende afspraak moet, terwijl jij gerekend had op een uur en jullie dat in eerste instantie ook hadden afgesproken. Door het noemen van de tijd in de openingsfase van het gesprek, controleer je dus of jullie wat dat betreft op één lijn zitten.

Het derde vaste onderdeel van de inhoudelijke opening is het aangeven van de structuur. Je zult vaak verschillende punten willen bespreken. Door die punten te noemen en een volgorde te bepalen, maak je eigenlijk een agenda voor het gesprek. Op dat moment heeft je gesprekspartner ook nog de gelegenheid om punten aan te vullen.

Middendeel van een neutraal informatief gesprek

In het verloop van het gesprek zul je al je gespreksvaardigheden moeten inzetten. Denk daarbij aan regulerende vaardigheden waarmee je het verloop van het gesprek stuurt. Het is bijvoorbeeld belangrijk om steeds je begindoel in de gaten te houden. Wat wilde je ook alweer bereiken met dit gesprek? Als je niet alert bent, is er een kans dat je een heel leuk gesprek hebt maar dat je niet bereikt wat je eigenlijk wilde. Ook zul je de structuur van het gesprek bewaken en zorgen dat jullie alles bespreken binnen de tijd die jullie hebben afgesproken.

Naast de regulerende vaardigheden zijn je luistervaardigheden heel belangrijk. En luisteren is veel meer dan horen wat er gezegd wordt. Je moet ook doorvragen zodat je erachter komt wat de ander precies bedoelt, samenvatten en proberen tussen de regels door te luisteren.

Behalve luisteren en het verloop van het gesprek sturen, zul je ook informatie geven en ontvangen, en misschien wel kritiek geven of kritiek ontvangen. En ook zul je vragen stellen: vragen om het gesprek te sturen, maar ook vragen om opheldering te krijgen over dingen die je niet begrijpt en vragen om zo veel mogelijk informatie van de ander te krijgen. Tijdens het gesprek ben je dus zeer actief en zet je al je basisgespreksvaardigheden in.

Afsluiting van een neutraal informatief gesprek

Als je alles besproken hebt wat je wilde bespreken en/of als de tijd bijna om is, ga je het gesprek inhoudelijk afsluiten. Je doet dan twee dingen. Allereerst geef je een samenvatting van de hoofdpunten van het gesprek. Je weet dan meteen of je het doel van je gesprek gehaald hebt en of alle gesprekspunten aan de orde zijn geweest. Bovendien controleer je hiermee of je gesprekspartner en jij op één lijn zitten.

Vervolgens is het verstandig om de afspraken die je gemaakt hebt nog even op een rijtje te zetten. Dat zorgt voor duidelijkheid bij beide gesprekspartners en voorkomt hopelijk dat er later misverstanden ontstaan. Als er een vervolgspraak nodig is, is dit ook het moment om daar afspraken over te maken.

Na de inhoudelijke afsluiting volgt er vaak nog een wat meer informele afsluiting die je kunt vergelijken met de 'social talk' aan het begin van het gesprek. Er zijn immers twee zaken die je in de gaten moet houden bij een zakelijk gesprek: je wilt je doel bereiken én je wilt de relatie met je gesprekspartner goed houden. De informelere afsluiting kan bijdragen aan dat laatste.

Regulerende
vaardigheden

Luister-
vaardigheden

Samenvatting

Afspraken

Informele
afsluiting

Samenvatting

-
- ▶ Een neutraal informatief gesprek is een zakelijk gesprek waarbij informatie geven of krijgen het hoofddoel is. Dit soort gesprekken komen heel veel voor in werksituaties.
 - ▶ Bij het voorbereiden van een neutraal informatief gesprek denk je na over je gespreksdoelen en over je gesprekspartner. Ook verzamel je vooraf informatie en bedenk je hoe je het gesprek wilt opbouwen. Als laatste sta je in je voorbereiding stil bij de situatie waarin je het gesprek gaat voeren.
 - ▶ Een neutraal, informatief gesprek heeft verschillende fasen: de opening, het middendeel en de afsluiting:
 - Gesprekken starten vaak met 'social talk'. Daarna volgt de inhoudelijke opening waarin je het doel van het gesprek noemt, de opbouw en de deelonderwerpen bepaalt en aangeeft hoeveel tijd je hebt uitgetrokken voor het gesprek.
 - Tijdens het vervolg van het gesprek ben je heel actief: je stuurt het verloop van het gesprek, houdt je doel in de gaten, luistert, vraagt door, vat samen, geeft informatie, ontvangt informatie en stelt vragen. Je zet alle basisgespreksvaardigheden in.
 - Een neutraal informatief gesprek eindigt met een samenvatting van de hoofdpunten van het gesprek. Als je afspraken hebt gemaakt, herhaal je die ook in de samenvatting. Bovendien is de afsluiting ook het moment om eventuele vervolgspraken te maken.
-

Opdrachten

1

-
- 1.1** Bedenk vier voorbeelden van een neutraal informatief gesprek dat je in een werksituatie zou kunnen voeren.
- 1.2** Je gaat het gesprek voeren met Sharon Nieuwenhuizen uit de openingscasus *Een website voor FIT*. Dat gesprek ga je voorbereiden.
- a** Schrijf nauwkeurig op wat je gespreksdoel is.
 - b** Stel jezelf een aantal vragen over je gesprekspartner en bepaal welke informatie over haar belangrijk is voor het gesprek.
 - c** Bepaal welke deelonderwerpen in het gesprek aan de orde moeten komen.
 - d** Bepaal een logische volgorde van die deelonderwerpen. Waarom kies je voor die opbouw?
- 1.3** Je gaat het gesprek voeren met Sharon Nieuwenhuizen uit de openingscasus *Een website voor FIT*. Bedenk hoe de opening van het gesprek eruit kan zien en schrijf de opening letterlijk op.
-

Begrippen

Neutraal informatief gesprek

Een gesprek in een zakelijke context waarin informatie geven of krijgen het hoofddoel is

Regulerende vaardigheden

Vaardigheden die je inzet om het verloop van een gesprek te sturen.

Social talk

Informeel begin van een gesprek (praten over 'koetjes en kalfjes') bedoeld om een ontspannen sfeer te creëren en verbinding te maken met je gesprekspartner.
