

PRAKTISCHE GESPREKSVOERING

Liesbeth Ruijs en Wim Donders

Vierde editie

Boom



Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via **www.boomstudent.nl** toegang tot de online leeromgeving. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de 4^e editie. Na activering van de code is de online leeromgeving twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende editie geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken. Deze activeringscode is alleen bruikbaar voor een studentlicentie en geeft geen toegang tot de docentomgeving van het platform. Ben je docent? Dan heb je jouw activeringscode per e-mail ontvangen. Deze code activeer je op **boomdocent.nl**.

Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag
Beeld omslag: PeopleImages/Getty Images
Illustraties binnenwerk: Catalijn Donders
Foto's binnenwerk: Shutterstock

© 2025 L. Ruijs en W. Donders | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, 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 het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 9789024457595

NUR 133

www.boomstudent.nl

www.boom.nl/hogeronderwijs

Inhoud

Voorwoord bij de vierde editie	6
Voorwoord bij de eerste editie	9
1 Gesprek	11
1.1 Een alledaags gesprek	11
1.2 De modules van Praktische gespreksvoering	13
1.3 Het professionele tweegesprek	16
1.4 Competenties	17
1.5 Oefeningen	18
1.6 Test jezelf	22
1.7 Samenvatting	22
1.8 Literatuur	22
2 Feitengesprek	25
2.1 Voorbereiding	25
2.2 De start van het feitengesprek	28
2.3 De openingsvraag	30
2.4 Het antwoord van de gesprekspartner bij het feitengesprek	34
2.5 Vragen stellen naar de feiten	37
2.6 Samenvatten van de feiten	43
2.7 Storingen	46
2.8 Het afsluiten van het feitengesprek	49
2.9 Het categorieënsysteem	50
2.10 Competenties	55
2.11 Oefeningen	55
2.12 Test jezelf	60
2.13 Samenvatting	61
2.14 Literatuur	61
3 Attitudegesprek	65
3.1 Wat is een attitude?	65
3.2 De start van het attitudegesprek	69
3.3 Het antwoord van de gesprekspartner bij het attitudegesprek	71
3.4 De keerzijde van de medaille	73

3.5	Samenvatten van de attitude	74
3.6	Vragen stellen bij de attitude	76
3.7	Luisteren zonder interpretatie	80
3.8	Non-verbaal gedrag	82
3.9	Het afsluiten van het attitudegesprek	84
3.10	Competenties	84
3.11	Oefeningen	85
3.12	Test jezelf	94
3.13	Samenvatting	94
3.14	Literatuur	94
4	Probleemverhelderend gesprek	97
4.1	Het luisteren naar de vraag	98
4.2	De actiestap	123
4.3	Het advies	133
4.4	Competenties	149
4.5	Oefeningen	149
4.6	Volgende stappen	159
4.7	Test jezelf	160
4.8	Samenvatting	160
4.9	Literatuur	160
5	Slechtnieuwsgesprek	163
5.1	Drie stappen	163
5.2	De klap uitdelen	165
5.3	De klap opvangen	170
5.4	Een oplossing zoeken	175
5.5	Competenties	176
5.6	Oefeningen	176
5.7	Test je zelf	184
5.8	Samenvatting	184
5.9	Literatuur	184
6	De human social functioningmethode	187
6.1	De filosofie van Eugene Heimler	188
6.2	Het begingespreek	190
6.3	Andere technieken binnen de HSF-methode	199
6.4	Competenties	201
6.5	Oefeningen	202
6.6	Test jezelf	205
6.7	Samenvatting	205
6.8	Literatuur	206

Nawoord	208
Over de auteurs	209
Index	211

Voorwoord bij de vierde editie

‘Een mens heeft twee oren en één mond om twee keer zoveel te luisteren dan te praten.’

Deze uitspraak van Confucius verwoordt precies de grote uitdaging van deelnemers aan een cursus Praktische gespreksvoering. Gesprekken leren voeren is niet leren praten, maar leren luisteren. Dat is voor veel mensen lastig. Misschien vind je een training niet nodig, omdat er veel vrienden bij je komen voor advies, of omdat je vindt dat je al goed kan praten. De kans bestaat dat je met de oefeningen van dit boek ontdekt wat er allemaal komt kijken bij een gesprek. Het gaat juist niet om het geven van adviezen, zeker niet in het begin. Het gaat wel om volgen wat de ander vertelt en daarop doorgaan. Dit is de essentie van *Praktische gespreksvoering*.

Het boek *Praktische gespreksvoering* is ontstaan toen Wim Donders de vraag kreeg van Boom uitgevers om de inhoud van zijn lessen weer te geven in een boek. Het is dus de weerslag van de praktijk. Het boek heeft zijn naam ook omdat we niet uitgaan van de theorie van gespreksvoering en hoe je dan vanuit theorie kunt leren hoe je gesprekken moet voeren. In plaats daarvan begint het boek met gesprekken zoals iedereen die vanaf zijn prilste jeugd voert. Als je dit boek ter hand neemt, heb je al veel ervaring met gesprekken. In module 1 begin je met een gewoon dagelijks gesprek. In dat gesprek gebeurt het een en ander. Daar leer je naar te kijken. Daar gaan een paar dingen goed en in elk gesprek gebeurt er wel iets dat beter kan. Als je de goede punten en de punten die beter kunnen op een rijtje zet, dan ben je al bezig met het vormen van een theoretisch kader. Dat ga je toepassen in een volgend gesprek en zo bouw je dat theoretisch kader uit. Vervolgens stapt het boek over naar gesprekken waar de doelstelling iets ingewikkelder is. En steeds leer je vanuit de praktijk van het voeren van een gesprek hoe je die ingewikkeldere gesprekken het beste kunt voeren.

Vanaf de derde druk ging Liesbeth Ruijs meewerken, aanvankelijk vooral waar het ging om het ontwerpen en inrichten van de online leeromgeving en het docentendeel. Ondertussen is haar aandeel steeds groter geworden en is Wim na zijn pensioen verder af komen te staan van de praktijk van het lesgeven. Om die reden hebben we vanaf deze editie de rollen omgedraaid: Liesbeth is de eerste auteur en Wim assisteert. Het boek begon als een boek van Wim. Daarin staan een aantal praktijkvoorbeelden van hem. Lezers vonden die praktijkvoorbeelden waardevol. Die hebben we laten staan. Wim schreef die in de ik-vorm. Dat hebben we niet veranderd, ook nu hij niet meer de eerste auteur van dit boek is.

In dit boek gebruiken we voor de overzichtelijkheid van de tekst steeds de mannelijke vorm.

Praktische gespreksvoering is niet alleen bedoeld voor de beginnende student en cursist en voor de docent of trainer die deze student de stappen van een professioneel gesprek wil bijbrengen, maar ook voor de meer gevorderde of ervaren medewerker die betere gesprekken wil leren voeren.

Deze vierde editie onderscheidt zich op verschillende manieren van eerdere edities:

- De online leeromgeving en het boek zijn meer gelijkwaardig geworden, omdat in de online leeromgeving nu ook de theorie uit het boek is opgenomen. Daarom noemen we het geen 'druk' meer, maar 'editie'. Na de derde druk van het boek, komt nu een vierde editie.
- *Praktische gespreksvoering* is modulair opgebouwd en bestaat uit de modules Gesprek, Feitengesprek, Attitudegesprek, Probleemverhelderend gesprek, Slechtnieuwsgesprek en de Human social functioningmethode. Door de nieuwe opzet is er meer keuze in de aanschaf van de online licentie van alle (of enkele) modules of de paperback.
- De oefeningen zijn opgenomen in het boek én in de online leeromgeving. Indien mogelijk zijn er modelantwoorden bij de oefeningen beschikbaar, zodat je je antwoorden zelf kunt controleren. Wanneer in het boek wordt verwezen naar een video, bijlage of ander materiaal in de online leeromgeving, dan vind je het icoontje van een laptop in de marge. In de colofonpagina vind je een instructie en code om toegang te krijgen tot de online leeromgeving.
- Alle modules kennen twee nieuwe onderdelen:
Test jezelf. Dit onderdeel bestaat uit een aantal vragen over de inhoud van de desbetreffende module. Deze vragen zijn voorzien van een modelantwoord. Door de test te maken, kun je zien of je een aantal hoofdpunten van de module beheerst.
Een gesprek. Dit kan een opdracht van je opleiding zijn, je kunt ook voor jezelf oefenen en nagaan of je het gesprek van de betreffende module onder de knie hebt. Voer een gesprek, schrijf het uit en voorzie het van commentaar. Je kunt met een ander uitwisselen en naar elkaars product kijken.
- In de module Probleemverhelderend gesprek is in kader 4.4 een onderdeel toegevoegd 'handvat voor de start van een probleemverhelderend gesprek'. Dit onderdeel is een leidraad om in drie stappen bij de kern te komen van het probleemverhelderend gesprek.
- Het hoofdstuk over Interculturele communicatie is geschrapt uit het boek. De inhoud en bijbehorende lessen zijn via de online leeromgeving nog toegankelijk.

Wat blijft zijn de uitgewerkte lessen, de Powerpoints en het lesschema voor docenten. Vooral beginnende docenten en trainers ondervinden veel hulp van deze bestanden. Als jouw docent gebruikmaakt van het lesschema kun je het hier downloaden:

Lesschema



In dit boek wordt gebruikt gemaakt van diverse icoontjes in de marge:



Verwijst naar de online leeromgeving



Definitie van een belangrijk begrip



Fout in de gespreksvoering

We wensen jou veel leesplezier en hopen vooral dat je je uitgedaagd voelt om ook te experimenteren in je gesprekken. Het leren begint immers bij het oefenen en zetten van stappen. Heb je een vraag of suggestie, dan kun je contact opnemen met ons via: klantenservice@boomhogeronderwijs.nl.

Liesbeth Ruijs Eindhoven, oktober 2024

Wim Donders Tilburg, oktober 2024

Voorwoord bij de eerste editie

Als je door Tilburg fietst, kun je gebruikmaken van de rode fietspaden van het zogenaamde sternet. Dat is een gemakkelijke en veilige manier om ergens te komen of om de stad te leren kennen. Op dezelfde manier kun je dit boek gebruiken als je op weg bent naar een beroep waarin gesprekken gevoerd worden en je de beginselen van communicatie wilt leren kennen. Ook als je al werkzaam bent als loopbaanbegeleider, humanresourcesmanager, leidinggevende of psycholoog, kan dit boek een leidraad zijn om kritisch te reflecteren op de manier waarop je gesprekken voert.

Dit boek gaat over basisvaardigheden. Het is een neerslag van mijn ruim dertig jaar ervaring als docent gespreksvoering en coach aan de Fontys Hogeschool Personeel en Arbeid, waarbij ik de laatste zeven jaar verbonden was aan de propedeuse Toegepaste Psychologie. Als trainer in de Human Social Functioningmethode van Eugene Heimler heb ik ook ervaring met hulpverlenende gesprekken en trainingen op het terrein van gezondheidszorg, onderwijs, leerlingbegeleiding, welzijnszorg, personeelswerk en management. In dit boek zal doorklinken dat ik deze methode heel praktisch vind.

Sinds ik werk met neurolinguïstisch programmeren, helpt deze methode me om in korte tijd duidelijk te krijgen wat er bij mezelf en bij anderen speelt in de communicatie.

Veel dank ben ik verschuldigd aan mijn studenten en de deelnemers aan trainingen en workshops, die mij al die jaren hebben gedwongen duidelijke stappen aan te geven op de weg naar betere communicatie. Bij het schrijven van het boek heb ik daarnaast dankbaar gebruikgemaakt van de aanwijzingen van mijn collega's Rupert Spijkerman, Inge van de Vorst, Ties Sweyen, Jasper van der Windt, Maaïke Engelen en Mijntje Zijlmans. Dank ook aan mijn vrouw Willy en mijn kinderen Stijn en Catalijn, die de concepttekst grondig hebben gelezen.

Verder wil ik Edwin Hoffman noemen, docent bij Fontys Hogeschool Sociale Studies te Eindhoven. Hij heeft me geïnspireerd bij het onderwerp interculturele communicatie en materiaal voor dit onderwerp aangedragen.

In dit boek wordt voor de overzichtelijkheid van de tekst steeds de mannelijke vorm gebruikt.

Wim Donders

Tilburg, juni 2007