

Hoofdstuk 1

GESPREKSVOERING: EEN BALLETTJE OPGOOIEN BIJ SPORTS ENTERTAINMENT GROUP

1.1 Introductie

Sports Entertainment Group (SEG) behartigt de zakelijke belangen van sporters en trainers in binnen- en buitenland. Zo heeft SEG bij elke voetbalclub in Nederland wel een of meer voetballers of trainers onder contract.

Sports Entertainment Group komt voort uit een joint venture tussen MT&V Sports International en Kees Ploegsma Management. Kees Ploegsma heeft jarenlang als manager voor PSV gewerkt en is in de voetbalwereld een bekende zaakwaarnemer.

Het hoofdkantoor van Sports Entertainment Group is gevestigd in Amsterdam. Verder heeft het bedrijf vestigingen in België, Spanje, Portugal, het Verenigd Koninkrijk, Finland, Brazilië en Canada. Kees Ploegsma Management is gevestigd in Eindhoven.

De medewerkers van SEG voeren veel gesprekken – sommige heel formeel, andere veel informeler – met spelers, ouders van (nog jonge) spelers, trainers, bestuurs- en directieleden. Sommige voetballers kiezen op hun dertiende al een agent, terwijl ze misschien pas op hun achttiende voor het eerst een contract tekenen.

Alex Kroes is een van de medewerkers van Sports Entertainment Group. Hij heeft als voetballer de jeugdopleiding van Ajax doorlopen en wist het te brengen tot het Neder-

lands elftal voor spelers jonger dan 19 jaar (met onder anderen Van Bronckhorst, Reuser, Kluyvert en Seedorf). Daarna studeerde hij bedrijfseconomie. Bij SEG onderhoudt Alex de contacten met spelers en clubs, zowel nationaal als internationaal.

1.2 Doel

In dit hoofdstuk volg je Alex Kroes tijdens zijn werkzaamheden als spelersmanager. Het onderwerp in dit hoofdstuk is gespreksvoering. Je gaat na wat je weet van gesprekstechnieken en welke ervaring je er al mee hebt. Ook bestudeer je de theorie die hoort bij gespreksvoering. Vervolgens beantwoord je vragen over de theorie en maak je oefeningen waarin je de theorie toepast.

De case ‘Op gesprek bij NEC’ voer je uit met een medestudent. Je bereidt een gesprek voor waarin de een Alex Kroes van Sports Entertainment Group speelt en de ander een vertegenwoordiger is van voetbalclub NEC. Natuurlijk ga je dit gesprek daarna ook daadwerkelijk voeren.

Het doorwerken van de case resulteert in:

- een uitgewerkte schriftelijke voorbereiding op het gesprek (stappen 1, 2 en 3);
- een zakelijk gesprek (stap 4);
- een gespreksverslag (stap 5).

In dit hoofdstuk staan de volgende leerdoelen centraal:

- ▶ Je kunt een schriftelijke voorbereiding voor een zakelijk gesprek maken. (Opdracht 4, 5 en 12)
- ▶ Je kunt verschillende vraagtechnieken (open en gesloten vragen, LSD) toepassen in een zakelijk gesprek. (Opdracht 6, 7, 9 en 11)
- ▶ Je kunt een duidelijke structuur (opening, kern, afsluiting) aanbrengen in het gesprek. (Opdracht 8)
- ▶ Je kunt laten zien dat je aandacht hebt voor je gesprekspartner. (Opdracht 13, 14 en 15)
- ▶ Je kunt een gespreksverslag schrijven met de onderwerpen, genomen besluiten en gemaakte afspraken. (Opdracht 10)
- ▶ Je kunt een zakelijk gesprek voeren. (Opdracht 16)

Hierbij houd je je bezig met het verwerven van deze communicatieve competenties:

- ▶ Kan samenwerken in een beroepsomgeving.
- ▶ Kan overleggen.

1.3 Achtergrond



Bij het uitvoeren van de opdrachten in dit hoofdstuk maak je gebruik van de achtergrondinformatie op www.pearsonxtra.nl. Daar vind je de volgende zaken:



XTRA bronnen

- Krantenartikel SEG
- Rob Jansen
- Bosmanarrest



XTRA weblinks

- www.nec-nijmegen.nl
- www.seginternational.com



XTRA formulieren

- Gespreksformulier SEG
- Voorbereidingsformulier

1.4 Warming-up

Voordat je je verder verdiept in de theorie van gespreksvoering en het werk van voetbalmakelaar Alex Kroes bedenk je wat je al weet van gesprekstechnieken. Welke ervaring heb je zelf met gespreksvoering? Wie vind jij een goede interviewer en waarom? En waaraan moet een goede sportmakelaar volgens jou voldoen?

Opdracht 1

Bedenk een voorbeeld van een belangrijk gesprek dat je zelf onlangs hebt gevoerd. Denk aan een sollicitatiegesprek, een gesprek met je huisbaas, een intakegesprek op je opleiding, een gesprek met de dokter of met je mentor.

- Waar ging het over?
- Hoe verliep het gesprek? Denk aan wie het initiatief nam, wie de vragen stelde, wie het meest aan het woord was en hoe het gesprek werd afgerond.
- Was je tevreden over het resultaat?

Opdracht 2

Op de televisie zijn veel praatprogramma's te zien. Denk aan *Pauw & Witteman*, *De Wereld Draait Door* en *Studio Voetbal*. Maar ook in andere programma's, zoals in het *Journal* en *Shownieuws*, worden korte gesprekken met allerlei gasten gehouden.

- Wie vind jij een goede interviewer?
- Waarom vind je dat?

Opdracht 3

Welke functie-eisen zou jij in een personeelsadvertentie voor Sports Entertainment Group zetten? Wat moet een goede sportmakelaar kunnen?

Tip: Bekijk de artikelen over SEG, Rob Jansen en het Bosmanarrest voor meer informatie over het werk van een voetbalmakelaar op www.pearsonxtra.nl, bij bronnen. Ook kun je kijken op www.seginternational.com.

1.5 Theorie

Om je de basis van gespreksvoering eigen te maken, moet je weten:

- hoe je een gesprek voorbereidt door onder andere het gespreksdoel te formuleren;
- hoe je goede vragen stelt tijdens een gesprek;
- uit welke fasen een gesprek bestaat;
- welke technieken je kunt inzetten om je gespreksdoel te halen;
- wat je na het gesprek moet doen.

De uitwerking hiervan vind je in Theorie 13, over gespreksvoering. Om te testen of je de theorie beheerst, maak je de volgende opgaven.

Opdracht 4

Wat zijn de belangrijkste onderdelen die je moet uitwerken ter voorbereiding op een gesprek?

Opdracht 5

In de voorbereiding op een gesprek is het belangrijk dat je nadenkt over het doel dat je met het gesprek wilt bereiken. Denk terug aan drie gesprekken die je onlangs zelf hebt gevoerd. Noteer de drie gesprekssituaties en schrijf bij elk gesprek op wat het gespreksdoel was.

Opdracht 6

Geef bij de volgende vragen aan of het gaat om een open vraag, een gesloten vraag of een sturende vraag.

	Open vraag	Gesloten vraag	Sturende vraag
Wat vind je van de ov-chipkaart?			
Heb jij een ov-studentenkaart?			
Hoe lang reis je al met het openbaar vervoer?			

	Open vraag	Gesloten vraag	Sturende vraag
Vind je ook dat de NS er een rommeltje van maakt?			
Kun je een voorbeeld geven van een leuke treinervaring?			
Wat is een prettige tijd om te reizen met de trein?			

Opdracht 7

Geef drie kenmerken waaraan ‘goede vragen’ voor een gesprek moeten voldoen.

Opdracht 8

Een gesprek bestaat uit drie fasen: de opening, de kern en de afsluiting.

- Wat is een kenmerk van de opening?
- Welke onderwerpen komen aan bod tijdens die opening?

Opdracht 9

Je kunt tijdens een gesprek verschillende technieken inzetten om je gespreksdoel te halen. Leg uit hoe je de volgende gesprekstechnieken in de praktijk kunt toepassen:

- laten zien dat je luistert;
- doorvragen;
- LSD.

Opdracht 10

Wat moet je altijd doen nadat je het gesprek gevoerd hebt?

1.6 Oefeningen

En nu zelf aan de slag! In deze paragraaf oefen je met de verschillende onderdelen die bij het voeren van een gesprek een rol spelen. Voor opdracht 11 formuleer je beginvragen. In opdracht 12 maak je een uitgebreide voorbereiding op een gesprek. Bij opdracht 13, 14 en 15 speel je een rollenspel zodat je verschillende gesprekstechnieken kunt oefenen.

Opdracht 11

- Je moet een medestudent interviewen over zijn of haar studiekeuze, studie-ervaringen of het studentenleven. Kies een van deze onderwerpen en formuleer drie verschillende beginvragen voor dit interview. Je beginvragen moeten uitnodigen om te vertellen.
- Geef bij elke vraag aan of het een open, gesloten of sturende vraag is.

Opdracht 12

Voetbalmakelaar Alex Kroes heeft een belangrijke afspraak met een spelersmanager bij een eredivisieclub. Het gespreksformulier SEG in figuur 1.1 moet hij na het gesprek helemaal kunnen invullen. Dit formulier staat ook op www.pearsonxtra.nl bij formulieren.

SEG	postal and visiting address De Passage 140 1101 AX Amsterdam Zuidoost The Netherlands
Sports Entertainment Group	www.seginternational.com
Datum:	
Club:	
Contactpersoon:	
Huidige spelers bij de club (hun situatie?) -- -- -- -- --	
Talenten in jeugdopleiding? (Wie? + reeds bij een agent?) -- -- -- -- --	
Posities gezocht? 1e elftal? 2e elftal? jeugd? -- -- -- -- --	
Interessante spelers SEG (mening (++) ;+ ;+/- ;- ;--)? -- -- -- -- --	

Figuur 1.1 Gespreksformulier SEG

Je ziet dat Alex Kroes onder andere moet uitzoeken aan wat voor soort spelers de club behoefte heeft, dus: in welke teams zijn er vacatures voor welke posities (bijvoorbeeld aanvallers of verdedigers)?

Aan jou de vraag om het gesprek voor Alex Kroes voor te bereiden met behulp van het voorbereidingsformulier. Je mag zelf verzinnen om welke club het gaat en hoe de spelersmanager heet met wie Alex Kroes gaat praten. Het voorbereidingsformulier staat op www.pearsonxtra.nl bij formulieren.

Opdracht 13

Alex Kroes voert een gesprek met een speler voor wie hij belangstelling heeft. Maar het gesprek loopt niet lekker. Op elke vraag reageert de speler dwars.

a. Maak deze oefening in drietallen. Twee studenten spelen een rollenspel, de derde student observeert. De een speelt Alex Kroes en stelt goede, open vragen. De ander speelt de speler en reageert dwars op alle vragen. Je kunt dwars reageren door bijvoorbeeld:

- te zwiigen;
- te vragen naar de eigen mening van Alex Kroes;
- de vraag terug te spelen;
- te doen alsof je onzeker bent (“Ik weet het niet, dom hè”);
- te doen alsof je de vraag niet begrijpt;
- Alex Kroes voortdurend te onderbreken.

De observant doet niet mee met het rollenspel, maar kijkt wat er gebeurt. Daarvan doet hij na afloop zo neutraal mogelijk verslag. Dus niet “De speler was hartstikke onbeschoft”, maar: “De speler draaide zijn rug naar Alex Kroes toe en gaf geen antwoord op de vraag.”

b. Bespreek na afloop hoe de oefening ging. Beantwoord tijdens de evaluatie in ieder geval de volgende vragen:

- Hoe was het voor degene die de speler speelde om zo te moeten reageren?
- Op welke vragen had de speler eigenlijk wel antwoord willen geven?
- Hoe probeerde Alex Kroes toch de aandacht van de speler te krijgen?
- Welke trucs haalde de speler uit?
- Wat is de observant verder nog opgevallen?

Opdracht 14

a. Maak deze oefening in drietallen. Twee studenten spelen een rollenspel, de derde student observeert. De observant kijkt wat er gebeurt.

Alex Kroes is op een borrel bij Ajax. Het is een belangrijk netwerkmoment voor hem en er zijn verschillende mensen die hij even informeel wil spreken. Maar hij wordt aangeklampt door een bekende die duidelijk om een praatje verlegen zit.

Rol bekende: je komt Alex Kroes tegen op de borrel bij Ajax. Je hebt hem al een tijd niet gezien en je vindt het leuk om iets over je vakantie te vertellen. Ongeacht de reactie van Alex vertel je je verhaal. Dus hoe hij ook reageert, jij praat gewoon door.

Rol Alex Kroes: je wordt aangeklampt door een bekende die volgens jou om een praatje verlegen zit. Hij of zij begint een heel verhaal over de vakantie. Ongeacht of je het een leuk verhaal vindt of niet, ga je op alle mogelijke non-verbale manieren laten zien dat je niet luistert. Denk aan: wegstijven, gapen, je aandacht op iets anders richten. Alles mag, behalve weglopen en je oren dichtstoppen.

b. Bespreek na afloop hoe de oefening ging.

Vragen voor de student die Alex Kroes speelde:

- Heb je het vakantieverhaal van de ander ook echt niet gehoord?
- Hoe is het om niet te mogen luisteren, terwijl je merkt dat de ander dat wel verwacht?

Vragen voor de student die het vakantieverhaal vertelde:

- Hoe voelt het om genegeerd te worden door de ander?
- Welk gedrag was voor jou het meest extreem?

Vragen voor de observant:

- Wat deed elke Alex Kroes om de ander te negeren?
- Wat deed de verhalenverteller om de aandacht van Alex Kroes te krijgen?
- Wat is je verder nog opgevallen?

c. Wissel van rollen en doe de oefening nog twee keer.

Opdracht 15

- a. Maak deze oefening in drietallen. Twee studenten spelen een rollenspel, de derde student observeert. Tijdens het rollenspel discussiëren student A en B over een stelling. De een is het ermee eens en de ander is het ermee oneens. Tijdens de discussie moeten jullie je strikt aan de regels van LSD houden. De derde student, student C, kijkt wat er gebeurt en controleert of de sprekers zich aan de regels houden.

De stellingen:

- Voetbaltrainers moeten tijdens het seizoen bij dezelfde club blijven.
- Er moet een maximum komen voor het aantal buitenlandse voetballers per team.
- Er moet bij voetbal een ‘digitale scheidsrechter’ worden ingevoerd (net als Hawk-Eye bij het tennis).

De procedure:

Kies een stelling. Student A is het eens met de stelling en geeft een argument. Student B is het niet eens met de stelling. Voordat student B met een tegenargument mag komen, moet hij eerst het argument van A samenvatten en vragen of de samenvatting klopt. Als A dat bevestigt, geeft B zijn argument. A moet eerst weer dit argument samenvatten en vragen of de samenvatting klopt. Pas daarna mag A reageren met een tweede argument. Enzovoort.

VOORBEELD:

De stelling is dat het testen van medicijnen op dieren moet worden verboden.

Student A: Ik ben het ermee eens, omdat dieren in laboratoria vaak erg ziek worden gemaakt en erg lijden onder het testproces.

Student B: Dus jij bent het ermee eens omdat de dieren ziek worden gemaakt en erg lijden onder het testproces. Klopt dat?

Student A: Inderdaad.

Student B: Ik ben het ermee oneens, want het is onverantwoord om niet-geteste medicijnen aan mensen te verstrekken.

Student A: Dus jij bent het ermee oneens omdat je het onverantwoord vindt om niet-geteste medicijnen aan mensen te geven. Klopt dat?

Student B: Inderdaad.

Student A: Maar...

Enzovoort...

- b. Bespreek na afloop hoe de oefening ging.
- Hoe was het om zo te moeten discussiëren?
 - Vonden jullie het moeilijk om te doen?
 - Wat is student C opgevallen?
 - Hebben student A en B begrip gekregen voor elkaars mening?
 - Wat is de student C verder nog opgevallen?
- c. Wissel van rol en voer nog een discussie (over een andere stelling). Iemand anders is nu observant. Bespreek ook deze ronde.

1.7 Case

In dit hoofdstuk ben je eerst nagegaan wat je weet van gespreksvoering (1.4). Daarna heb je vragen beantwoord (1.5) over de theorie die hoort bij gespreksvoering (zie Theorie 13). Vervolgens heb je geoefend met deelonderdelen van gespreksvoering, onder andere aan de hand van situaties uit de praktijk van voetbalmakelaar Alex Kroes (1.6). Nu volgt de case.

Opdracht 16

In deze case bereid je een volledig gesprek voor dat je vervolgens ook voert. Lees de situatieschets en de precieze opdracht.



Op www.pearsonextra.nl vind je indicatoren waarmee je kunt beoordelen of je de case goed hebt uitgevoerd.

► CASE:

OP GESPREK BIJ NEC

Alex Kroes heeft een afspraak met de trainer van voetbalclub NEC in Nijmegen. Enerzijds wil hij kijken of NEC iets kan met spelers die hij onder zijn hoede heeft. Misschien zijn ze op zoek naar een speler voor een specifieke positie? Anderzijds is hij benieuwd naar spelers van NEC die nog niet onder contract staan bij een makelaar. Vooral nieuwe jeugdspelers wil hij graag ontmoeten.

Deze case voer je uit in een tweetal. De een vertegenwoordigt Sports Entertainment Group en speelt de rol van Alex Kroes. De ander vertegenwoordigt NEC en speelt een lid van de directie of het bestuur.

Stap 1

Spreek af wie de rol van Alex Kroes speelt en wie de rol van de vertegenwoordiger van NEC.

Stap 2

Bereid je individueel voor op het gesprek door het voorbereidingsformulier helemaal in te vullen. Het voorbereidingsformulier vind je op www.pearsonxtra.nl bij formulieren. Bezoek in ieder geval ook de site van NEC: www.nec-nijmegen.nl. Bekijk de selectie en bedenk welke spelers voor de ander interessant kunnen zijn (bijvoorbeeld een jong talent, iemand die veel scoort of een voetballer met veel ervaring).

Formuleer per onderwerp in ieder geval twee open vragen die uitnodigen tot vertellen.

Stap 3

Voer het gesprek.

Stap 4

Maak na afloop van het gesprek allebei een kort gespreksverslag.

In het verslag neem je in ieder geval op:

- Datum gesprek, met wie en waarover?
- Wat is besproken?
- Welke besluiten zijn genomen?
- Welke afspraken zijn gemaakt?
- Heb je je gespreksdoel gehaald?
- Wat is de vervolgspraak?