

# Een goed gesprek begint bij jezelf



Via een goed gesprek naar beter werken. Waarom en hoe ook alweer?

Wij werkten dit uit in een whitepaper. Hieronder vind alle je tips samengevat. Tips om je te realiseren in de voorbereiding op een gesprek. En om te onthouden, doen of zeggen tijdens het gesprek. [aeno.nl/goedegesprek](https://aeno.nl/goedegesprek).

## Algemeen

- Hanteer, afhankelijk van de gespreksmethode, een duidelijke gespreksstructuur, zoals de socratische gespreksmethode.
- Hanteer duidelijke conversatierichtlijnen, zoals geen telefoons tijdens het gesprek.
- Maak, bij belangrijke gesprekken, gebruik van een onafhankelijke gespreksleider.



## Mens achter een gesprek

Welk karakter heb je, en wat vind jij belangrijk?

- Sta stil bij jouw persoonlijkheid, jouw communicatiestijl en welke communicatiestijl wel en niet bij jou werkt. In veel gemeenten wordt een 'online leerplein' gefaciliteerd, zoek hier naar een persoonlijkheidstest.
- Sta, als jouw gesprekspartner daar inzicht in geeft, stil bij de persoonlijkheid van diegene, diens communicatiestijl en welke communicatiestijl wel en niet werkt.
- Gebruik als organisatie één methodiek om persoonstypen te onderscheiden. Dan ontwikkel je eenzelfde taal en weten collega's waarover je het hebt, als je hieraan refereert.
- Wees je voorafgaand aan en tijdens een gesprek bewust van jouw waarden en normen en realiseer je dat die van je gesprekspartner misschien wel anders zijn.
- Luister actief naar de ander en toets of jij begrijpt wat hij bedoelt en andersom. Dit kan misverstanden voorkomen.
- Hou er rekening mee dat je gesprekspartner dingen anders ziet / ervaart dan jij. Het helpt als je het perspectief van de ander begrijpt. Wees daarom nieuwsgierig naar wat de ander wil zeggen en luister goed.
- Sta, voor je in gesprek gaat, stil bij jouw kwaliteiten en valkuilen en hoe die worden getriggerd.
- Besef dat als de ander (voor jouw gevoel) overreageert, jij mogelijk in de allergie van de ander zit. Vraag dan door naar wat er gebeurt.



## Persoonlijke omstandigheden

Heb je kleine kinderen, of ben je ziek geweest?

- Wees je er bewust van dat persoonlijke omstandigheden invloed kunnen hebben op jouw werk.
- Wees je er bewust van dat dit ook geldt voor je gesprekspartner.



## Rol en positie van gesprekspartners

Ben je balie medewerker of werk je bij financiën?

Ben je ervaren of onervaren?

- Wees je voorafgaand aan en tijdens een gesprek bewust van jouw rol en positie in de organisatie en die van je gesprekspartner. Of je nou leidinggevende bent of medewerker.
- Denk na over jouw belang en dat van je gesprekspartner. En vraag naar het belang van de ander, in plaats van dit zelf in te vullen (of er helemaal niet aan te denken).
- Wees je bewust van jouw interactiestatus en hoe je die kunt beïnvloeden.
- Wees je bewust van de interactiestatus van je gesprekspartner en hoe die jou beïnvloedt.



## Wijze van communiceren

Gebruik je veel woorden, of is je emotie zichtbaar als je praat?

- Wees je ervan bewust dat communicatie uit meer dan woorden bestaat. Non-verbale communicatie, zoals stemgeluid, lichaamstaal, je houding en je kleding bepalen tot wel 93% van communicatie.
- Wees je ervan bewust dat jouw lichaamstaal eerder wordt geloofd dan je woorden, als je woorden niet in overeenstemming zijn met je lichaamstaal.
- Hou bewust een tijdje de spierspanning in je lichaam, je ademhaling, je toon, spraak en articulatie bij, oefen met ontspanning in lijf en adem, varieer in je toon en oefen je articulatie. En doe af en toe een kleine oefening hiermee, voor de spiegel of 'in het echt'.
- Luister naar de woorden die je gesprekspartner gebruikt en probeer dezelfde soort woorden te gebruiken.
- Let bij een gesprek eens op of jullie dezelfde houding hebben. Vaak is het zo dat bij een geconcentreerd en goed gesprek jouw gesprekspartner en jij automatisch dezelfde houding hebben aangenomen.
- Als je tijdens een gesprek merkt dat jouw toon en woorden niet met elkaar in overeenstemming zijn, kan dat komen doordat je emoties ervaart tijdens het gesprek. Benoem deze emoties dan. En als je denkt dat de ander emoties ervaart, benoem wat je ziet en vraag eventueel welke emotie daarachter schuilgaat.



## Conditie waaronder een gesprek plaatsvindt

Wat maakt een gesprek voor jou fijn?

- Maak bewust een keuze in tijd, plek en frequentie die bij jou en je gesprekspartner past.
- Merk je dat je een behoefte hebt over de condities waaronder het gesprek plaatsvindt, breng dit dan vooraf en tijdens het gesprek ter sprake (en vraag bijvoorbeeld of het raam open kan).



## Vaardigheden

Gebruik ANNA, DIK, HELD, KOE, LEV, LSD, NIVEA, OEN en OMA.

De belangrijkste vaardigheden hiervan zijn :

- Wees nieuwsgierig
- Luister om te begrijpen
- Onderzoek jezelf en onderzoek de ander
- Oordeel niet
- Toets of jij de ander begrijpt
- Toets of de ander jou begrijpt
- Vat samen in je eigen woorden
- Verplaats je in de ander
- Vraag door met open vragen

Neem een eerste kleine stap als je het spannend vindt om écht in gesprek te gaan.



## Doel en onderwerp van gesprek

Wil jij akkoord krijgen voor de opleiding, of zijn jullie aan het brainstormen?

- Bedenk van tevoren met welk doel je een gesprek aangaat. Meld dat ook aan je gesprekspartner en blijf bij dat doel.
- Als je uitgenodigd wordt voor een gesprek, vraag naar het doel, als dat bij voorbaat niet duidelijk is.
- Als tijdens het gesprek blijkt dat er toch of ook een ander doel is, benoem dit dan aan je gesprekspartner. Is dit niet het juiste moment om het hierover te hebben, maak hier dan een andere afspraak voor.
- Bedenk vooraf waarover jij het wil hebben in een gesprek. Niet alleen bij een individueel gesprek met je leidinggevende of collega, maar ook bij een teamgesprek of werkoverleg.
- Meld jouw gespreksonderwerp aan je gesprekspartner, zodat jullie wat dat betreft in ieder geval op gelijke vlieghoogte staan.
- Als je uitgenodigd wordt voor een gesprek en je weet niet waar dat over gaat, vraag dan naar het onderwerp.
- Komt tijdens het gesprek een ander onderwerp bovendrijven, stem dit dan af met je gesprekspartner. Is dit niet het juiste moment om het hierover te hebben, maak hier dan een andere afspraak voor.