

Gesprekstechnieken: **luisteren** (1)

Een goed gesprek voeren: het lijkt misschien simpel, maar kan soms best lastig zijn. Vooral als je medewerker niet zo lekker in zijn of haar vel zit. Doe je voordeel met deze gesprekstechnieken. Wat werkt wel in een gesprek? En wat kun je beter niet doen?

In het kort: een goed gesprek tussen jou en je medewerker kenmerkt zich door een afwisseling tussen **open vragen - doorvragen - samenvatten**. Let daarbij goed op je eigen luisterhouding. Zo zorg je dat het gesprek open en veilig blijft.

Techniek 1

Luisteren doe je niet alleen met je oren, maar ook met je ogen, stem, lichaam en handen. Deze non-verbale communicatie zet je in om begripvol over te komen. Bovendien motiveer je de ander om ook naar jou te luisteren.

**Ga rechtop
zitten, armen
niet over elkaar**

**Knik
instemmend**

**Leg je telefoon
uit het zicht**

**Blijf iemand
actief aankijken**

**Vul geen stiltes,
wacht rustig**

**Schrijf af en toe
wat op**

Gesprekstechnieken: open vragen stellen (2)

Techniek 2

Open vragen stellen is essentieel om goed te begrijpen hoe het met je medewerker gaat. Hiermee haal je informatie op en geef je iemand de ruimte om zelf na te denken en te vertellen wat hij of zij belangrijk vindt.

Wie, wat, welke, wanneer, hoe

Elke open vraag **start met één van deze woorden**. Maar let op: 'waarom' kan voelen als een verwijt. Probeer deze dus te vermijden. En wist je dat een gesloten vraag altijd begint met een werkwoord? Begint je zin zo, pas hem dan nog snel aan!

"Wat gaat je helpen om minder werkstress te ervaren: staan er te veel vergaderingen in je agenda of wil je vaker thuiswerken?"
Deze vraag begint open, maar je vult zelf de antwoordmogelijkheden al in. Hierdoor wordt het eigenlijk **een gesloten vraag**. Goed om op te letten!

Stel geen meerkeuzevragen

Stiltes hebben een belangrijke functie in een gesprek: de ander heeft even tijd om na te denken.

Stiltes zijn goed: 'kaken op elkaar'

Nooit invullen voor een ander!

Een veelvoorkomende **valkuil**: het antwoord invullen voor de ander. Als je twijfelt over de betekenis van iets, stel altijd een open vraag. "Wat bedoel je daar precies mee?", "Hoe is dat gekomen?", "Wat vind je daarvan?" De **gouden regel** is: 'altijd navragen, nooit zomaar iets aannemen.'

Gesprekstechnieken: **samenvatten** (3)

Techniek 3

Samenvatten doe je tijdens het gesprek om je medewerker te laten zien dat je echt geluisterd hebt. Je toetst of je het antwoord goed begrepen hebt. Zo voorkom je misverstanden en houd je als leidinggevende de controle over de richting van het gesprek. Deze techniek noemen we ook wel **reflectief luisteren**.



Gesprekstechnieken: iets van jezelf delen (4)

Techniek 4

Het **geven en nemen** principe is een handige starter voor een goed gesprek. Wanneer jij iets van jezelf geeft, krijg je waarschijnlijk meer informatie van de ander. Met geven bedoelen we bijvoorbeeld: het delen van een anekdote, een eigen ervaring of een persoonlijk verhaal. Hierna wordt het voor je medewerker ook makkelijker om iets persoonlijks te delen. Dit stimuleert vertrouwen en veiligheid: dé ingrediënten voor een goed gesprek. Je weet hierdoor eerder én beter wat er aan de hand is, en wat je medewerker nodig heeft.

Ter inspiratie:

"Ik weet nog heel goed dat toen mijn zoontje vijf jaar geleden werd geboren ik het spannend vond om vader te worden. Ik had echt geen idee hoe ik dat moest combineren met m'n werk.

Nu heb jij afgelopen jaar natuurlijk ook een kleine gekregen, hoe is dat voor jou?"

"Ik was dit weekend weer bij m'n moeder, en ik merk dat ze de laatste tijd snel achteruit gaat. Ik maak me weleens zorgen dat het binnen nu en een korte tijd meer van me gaat vragen, qua tijd maar ook vooral energie. M'n hoofd zit er toch een beetje vol mee.

Is dat ook iets wat jou bezighoudt?"

"Er verandert nu best veel in het team, mensen die weggaan en nieuwe collega's erbij. Ik weet nog wel een paar jaar geleden zat ik ook in een team waar veel veranderde. Ik merkte toen dat ik het lastig vond om mijn eigen grenzen goed te bewaken en dat ik veel op m'n bordje kreeg.

Hoe is deze periode nu voor jou?"

Oefening voor leidinggevenden

Oefening open vragen stellen

In alledaagse situaties kom je gesloten vragen vaker tegen dan je denkt. Probeer er eens een dag goed op te letten, je zult je verbazen!

Welke vraag stel jij vaak terloops aan je medewerker? Is het een gesloten vraag? Verander hem dan eens in een open variant. Probeer je gesloten vragen een voor een te veranderen. Merk zelf wat er gebeurt met je gesprekken.

Hoe voel je je vandaag?

Alles goed?

Gaat dat lukken, denk je?

Goed weekend gehad?

Hoe haalbaar is dit voor jou?

Wat heb je dit weekend gedaan?

Voorbeeld van samenvatten

Je medewerker geeft aan:

"Het wordt voor mij steeds moeilijker. M'n werk verandert, m'n collega's veranderen, ik krijg een andere baas, en ik moet naar een nieuw kantoor. Ik houd dat gewoon niet vol!"

Zo vat je het samen:

"De veranderingen gaan in zo'n hoog tempo dat het voor jou niet meer bij te houden is."

OF *"Je verlangt naar rust, naar stabiliteit."*

Beide samenvattingen, of reflecties, kunnen juist zijn. Of dit zo is, controleer je door ernaar te vragen ('klopt dat?') of non-verbaal een bevestiging af te lezen (zoals knikken).