

TIPS VOOR BELANGRIJKE GESPREKKEN



Auteur: Ambrosius Duuk

TIPS VOOR BELANGRIJKE GESPREKKEN

Dit document is bedoeld om je te helpen een belangrijk gesprek voor te bereiden. Bijvoorbeeld bij een arts of op het werk
Er worden een aantal punten besproken waar je op kunt letten voor en na het gesprek.

VOORBEREIDING

Een goede voorbereiding is het halve werk!

Ken je rechten en plichten. Weet wat je wil en verplaats je in wat de ander van je wil. Op deze manier kun je beter reageren tijdens het gesprek met bijvoorbeeld een leidinggevende of bedrijfsarts.

Denk ook praktisch: wees op tijd aanwezig. Leg de spullen klaar die je mee moet nemen (bijv. legitimatiebewijs, brieven of medicijnen).

Stap 1 Waar gaat het over?

Zet de doelen van het gesprek op een rijtje. Maak ze concreet en realistisch:

Wat is het algemene doel van het gesprek?	
Wat is uw doel?	
Wat zijn uw verantwoordelijkheden?	
Wat kunt u doen om de doelen te bereiken?	
Wat zijn uw valkuilen?	<i>Bijv: te snel toegeven, geen tegengas durven geven</i>
Wat is de functie van uw gesprekspartner?	
Waarvoor is hij/zij verantwoordelijk?	
Wat kan hij/zij doen om de doelen te bereiken?	
Heeft hij/zij bepaalde belangen of zorgen?	<i>Verplaats u in de ander — dat helpt u in uw reactie!</i>

TIPS VOOR BELANGRIJKE GESPREKKEN

Stap 2 Maak lijstjes

Noteer van tevoren:

- Wat moet je vertellen in het gesprek?
- Welke zaken wil je bespreken?
- Welke vragen wil je stellen?
- Welke vragen kun je verwachten?

Stap 3 Heb je voldoende informatie?

Zijn er nog dingen die je voor het gesprek moet uitzoeken? Moet je bijvoorbeeld nog iets weten van je behandelaar, leidinggevende of bedrijfsarts? Of moet je het contract of CAO bekijken?

Stap 4 Wat wil je afspreken?

Probeer te bedenken wat voor jou de ideale uitkomst zou zijn van het gesprek:

- Welke afspraken wil je maken?
- Welke acties wil je na het gesprek ondernemen?
- Welke acties verwacht je van je gesprekspartner?

Stap 5 Oefening baart kunst

Als je erg opziet tegen een bepaald gesprek kan het helpen om te oefenen. Doe dat het liefst met iemand samen. Het kan handig zijn om tijdens het oefenen de rollen om te draaien: stel jezelf eens in de plaats van je gesprekspartner. Wat voor vragen zou je dan stellen? Wat zou de ideale uitkomst zijn?

TIP

Bedenk of het nuttig is om iemand mee te nemen naar het gesprek. Bespreek van tevoren wat je van die persoon verwacht, hij of zij neemt het gesprek niet over, maar kan een aanvullende vraag stellen of je herinneren aan iets wat je wilde vragen. Laat je gesprekspartner van tevoren weten dat u iemand meeneemt!

TIPS VOOR BELANGRIJKE GESPREKKEN

HET GESPREK ZELF

Hieronder volgen een aantal aandachtspunten voor tijdens het gesprek. Vink ze af waar mogelijk:

- ☐ Start het gesprek met het samen formuleren van het doel. Waarom zit je nu bij elkaar?
- ☐ Vraag (ook vooraf mogelijk) of er een verslag van het gesprek wordt gemaakt en wie dat doet.
- ☐ Werk rustig je van tevoren opgestelde lijstjes af. Vink behandelde onderwerpen af.
- ☐ Luister naar je gesprekspartner. Vraag regelmatig of hij/zij begrijpt wat je vertelt.
- ☐ Probeer je in je gesprekspartner te verplaatsen.
- ☐ Check of u begrijpt wat je gesprekspartner vertelt, bijv. door samen te vatten: 'Als ik het goed begrijp bedoelt je...'
- ☐ Je hoeft niet meteen overal een antwoord op te weten. Vraag bedenktijd: 'Ik vind het moeilijk om daar zo snel een antwoord op te geven. Ik wil daar later graag op terugkomen.'
- ☐ Bedenk dat je houding een reactie oproept. Een oplossingsgerichte houding, er samen uitkomen, werkt meestal het beste.
- ☐ Vraag een time-out als het gesprek niet goed gaat. Ga zonodig even naar het toilet om je gedachten op een rijtje te zetten. Soms is het wijs het gesprek te onderbreken: 'Mijn hoofd is nu vol, ik wil graag een andere afspraak maken om verder te praten.'
- ☐ Probeer samen tot concrete en realistische afspraken en/of oplossingen te komen.
- ☐ Sluit het gesprek af door na te gaan of de doelen zijn gehaald: 'We zaten bij elkaar om... Hebben we dat ook gedaan?' Zet de gemaakte afspraken nog eens op een rijtje.

TIPS VOOR BELANGRIJKE GESPREKKEN

NA HET GESPREK

Het is aan te raden om na een belangrijk gesprek de zaken voor jezelf rustig op een rijtje te zetten:

- Heeft het gesprek inderdaad naar voren gebracht wat je wilde?
- Wat is er precies besproken?
- Is er een vervolggesprek afgesproken? Zo ja: wat zal daar aan de orde komen?
- Zijn er dingen die je bent vergeten of wilt corrigeren? Kom daar dan op terug.

TIP

Maak een korte samenvatting van het gesprek met de besproken onderwerpen en de gemaakte afspraken. Leg de samenvatting voor aan je gesprekspartner. Als de ander een verslag maakt, zorg dan dat je dat mag inzien. Zo kun je onduidelijkheden of communicatiestoornissen opsporen en uit de weg ruimen. Als er veel van het gesprek afhangt, is het misschien verstandig om de samenvatting beiden te ondertekenen.

Je mag altijd het gesprek opnemen! Gebruik rustig je telefoon bijvoorbeeld als opname apparaat. Meld wel van te voren dat je het gesprek opneemt.