

Reader

Gespreksvoering

Het vijf-fasenmodel
Verkennend gesprek
Slechtnieuwsgesprek
Soorten vragen
Actief luisteren
Motiverende gesprekstechnieken



Introductie

Het gesprek aangaan over een onveilige situatie is niet gemakkelijk. Iedere situatie is anders, en het gesprek helemaal van tevoren uitdenken heeft meestal geen zin. Wat wel helpt, is om iets te weten van gesprekstechnieken. Hoe kun je je vragen het beste formuleren, wat moet je in je achterhoofd houden bij het brengen van bepaald nieuws, en hoe kun je de ander het beste verder helpen?

Hoe beter het gesprek verloopt, hoe meer kans van slagen de vervolgstappen zullen hebben. Deze introductie in gespreksvoering kan je daarbij ondersteunen. De reader is niet allesomvattend, maar bevat de basisprincipes voor een goed gesprek. Het doel is om houvast te bieden aan iedereen die beroepsmatig gesprekken moet voeren over gevoelige of lastige onderwerpen.

Het vijf-fasenmodel

Elk gesprek heeft een begin, een opbouw en een eind. Het vijf-fasenmodel helpt om na te gaan waar je in het gesprek bevindt. Houdt in gedachten dat het goed doorlopen van de eerste fase een voorwaarde is om te komen tot de tweede fase. De tweede doorlopen is weer een voorwaarde voor de derde, en zo verder. Lukt dit niet, dan is de kans op een machteloos of gefrustreerd gevoel tijdens of na het gesprek groot. Als je vastloopt in een gesprek kan het zijn dat je te snel naar de volgende fase bent gegaan. Ga dan na in welke fase je zit en vraag je af in welke voorgaande fase je iets hebt laten liggen. Neem voor elke fase de tijd.

Fase 1: contact leggen en vertrouwen winnen

Voor elk gesprek geldt dat je elkaar aftast voordat je tot de kern komt. Soms klikt het direct, vaker zal het meer tijd kosten. Het is heel belangrijk dat er aan beide kanten vertrouwen is. Het voeren van een gesprek is een interactie. Twijfel je aan de oprechtheid of intentie van de ander? Zoek dat dan eerst uit voordat je verder gaat.

Fase 2: het probleem duidelijk krijgen

In deze fase ga je na waar iemand mee zit. Dit kan van alles zijn. Maak hierbij afwisselend gebruik van open en gesloten vragen. Te veel gesloten vragen achter elkaar kan het initiatief bij de ander weghalen. De ander krijgt dan steeds meer het gevoel dat jij het gesprek toch wel gaande zult houden. Te veel open vragen achter elkaar kan de ander het gevoel geven helemaal alleen voor het probleem te staan.

Fase 3: het doel van het gesprek vaststellen

Probeer erachter te komen waar je gesprekspartner naar op zoek is, wat hij of zij met het gesprek wil bereiken. Dit kan bijvoorbeeld zijn:

- Verkennend: 'Ben ik de enige met dit probleem?'
- Toetsend: 'Wat vindt iemand van mijn situatie en gedachten?'
- Analyserend: 'Wat is de kern van mijn probleem?'
- Steun en begrip vragend: 'Zo gek is het toch niet wat ik heb?'
- Spuiend: 'Als ik het niet uitspreek, kan ik niet verder'
- Praktisch: 'Waar kan ik verdere hulp krijgen?'
- Informatief: 'Hoe helpt Veilig Thuis?'



Fase 4: samen naar oplossingen zoeken

- Welke oplossingen kan je gezamenlijk met de betrokkene bedenken?
- Zijn deze oplossingen voor de betrokkene uitvoerbaar? Weet dat durven, kunnen en willen drie totaal verschillende dingen zijn.
- Is er een vervolgesprek nodig?
- Is een verwijzing op zijn plaats?

Fase 5: de afronding

- Ga na of de betrokkene iets aan het gesprek heeft gehad – en wat dan precies.
- Vertel wat je gaat bespreken met je collega's.
- Blijft het bij dit ene gesprek of bied je een vervolgesprek aan?
- Bepaal of je iemand al dan niet verwijst.



Verkennend gesprek

Een probleemverkendend gesprek is een goede manier om de zorgen die er zijn samen met de betrokkene verder te onderzoeken.

Opbouw van een probleemverkendend gesprek:

1. Schets een aanleiding en een doel. Geef aan waarom je het gesprek wilt voeren.
2. Begin met een open vraag. Voorbeelden zijn: 'Hoe kijkt u tegen deze situatie aan?', 'Wat is er volgens u aan de hand?' of 'Wat speelt er?'.
3. Inventariseer alle informatie door goed te luisteren, door te vragen en samen te vatten. Maak zo nodig naast inhoudelijke samenvattingen ook gevoelssamenvattingen, waarin je benoemt wat je hoort of ziet aan emoties.
4. Vat de belangrijkste punten samen. Geef daarbij de ander de gelegenheid jouw samenvatting te corrigeren of aan te vullen. Laat een stilte vallen of vraag of je gesprekspartner het eens is met de samenvatting.
5. Diep één of meer punten uit. Na de samenvatting bepaal je samen welke punten belangrijk zijn en verder besproken moeten worden. Het is het makkelijkste om dit na de goedkeuring van jouw samenvatting gewoon te vragen. Uitdiepen doe je door opnieuw verder te vragen en samen te vatten.
6. Sluit het gesprek af met een globale samenvatting van de kern van het gesprek. Dit kan zowel een inhoudelijke als een gevoelssamenvatting zijn, of een combinatie van beide. Maak samen concrete afspraken over het vervolg.

Valkuilen in een verkennend gesprek zijn:

- Zelf te veel aan het woord zijn.
- Te snel conclusies trekken.
- Zelf te snel met een oplossing komen.
- Het gesprek en de uitkomst vooraf willen bepalen.



Slechtnieuwsgesprek

Het woord zegt het al: in dit gesprek heb je slecht nieuws voor de ander. Wat het extra lastig maakt, zijn de verschillende rollen die je hierbij hebt. Wil je het proces naar tevredenheid doorlopen, dan heb je vier rollen te vervullen. Elke rol brengt weer een eigen houding en vaardigheden met zich mee, waartussen je ook moet kunnen schakelen.

De vier rollen zijn:

- Je bent de brenger van het slechte nieuws; je kunt kort en zonder omwegen je zorgen uitspreken.
- Je vangt de reactie van de ander op; je kunt de ander de ruimte geven zich af te reageren op de boodschap. Dit vraagt een adequate ondersteunende reactie met de goede vragen.
- Je denkt mee in het zoeken naar een oplossing; je deelt de verantwoordelijkheid voor het vinden van een oplossing met de ander.
- Je verwijst; je bent op de hoogte van de helpende instanties en hun werkwijze.
- Schakel afhankelijk van de loop van het gesprek voortdurend tussen de rollen van brenger van het slechte nieuws, het opvangen van de reactie en het zoeken naar hoe nu verder.

De opbouw van een slechtnieuwsgesprek:

1. Zorg voor een korte introductie. Houd deze fase zo kort mogelijk. Spreek één of twee inleidende zinnen uit en kom dan tot de kern.
2. “Deel de klap uit”: vertel het slechte nieuws duidelijk, zonder omhaal en zonder in een van de hieronder beschreven valkuilen te stappen.
3. Vang de emoties van je gesprekspartner op. Zorg dat hij of zij de tijd krijgt de boodschap tot zich door te laten dringen en geef alle ruimte om te reageren. Dit doe je door een gevoelssamenvatting te geven en stil te zijn. Laat de ander nu het tempo van het gesprek bepalen. Bedenk dat de gevoelens van de ander niet over jou gaan, maar over het nieuws. Ga je niet verdedigen
4. Licht eventuele argumenten toe. Doe dit pas wanneer je inschat dat je gesprekspartner dit kan horen en verwerken. Beperk je tot één of twee sterke argumenten en overval de ander niet met een waslijst.
5. Vang de emoties weer op. Wanneer je één of twee argumenten hebt genoemd, is de kans groot dat je gesprekspartner opnieuw emotioneel wordt. Vaak is het horen van een argument namelijk een tweede klap. Probeer een discussie te vermijden. Het slechte nieuws staat immers vast. Hoor de reactie aan, luister rustig en vat de emoties van de ander regelmatig samen met gevoelssamenvattingen. Vermijd inhoudelijke samenvattingen van de tegenwerpingen van de ander.
6. Sluit het gesprek af: hoe nu verder? Maak heldere afspraken en spreek concrete vervolgacties af.

Valkuilen bij het brengen van slecht nieuws:

- Uitstellen om het te vertellen, er lang om heen draaien of het zelfs uiteindelijk helemaal niet zeggen.
- Beginnen met vragen stellen, in de hoop dat de ander het slechte nieuws zo zelf ontdekt.
- Boodschap verzachten uit angst geconfronteerd te worden met de gevoelens van de ander.
- Jezelf rechtvaardigen dat je het ook niet helpen kunt. Bijvoorbeeld door te zeggen dat je ook maar doet wat je opgedragen wordt. Waarmee je als het ware zegt: ‘Je hebt geen recht om je gefrustreerd te voelen en kwaad op mij te worden of met emoties te komen’.



Soorten Vragen

Bij het vijf-fasenmodel en de toelichting op de verschillende soorten gesprekken zijn er al een paar varianten langs gekomen: je kunt verschillende soorten vragen stellen. De manier waarop je iets vraagt, heeft effect op het antwoord en het contact in het gesprek. Als je je daar bewust van bent, kun je leren om in een gesprek te kiezen voor een bepaalde formulering.

Verschillende soorten vragen zijn:

- Open vragen
- Gesloten vragen
- Suggestieve vragen
- Dubbele vragen
- Waarom-vragen

Open vragen

Open vragen zijn vragen waarop je niet met ja of nee kunt antwoorden. Wanneer je iemand een open vraag stelt, kan de ander zelf bepalen wat hij of zij wil vertellen. Je stuurt iemand met een open vraag niet in een bepaalde richting. Bij een open vraag ligt de aandacht bij de ander: de vraag helpt je gesprekspartner verder, je geeft hem of haar de ruimte om te preciseren, om verder te vertellen. Meestal geven mensen uitgebreid antwoord op een open vraag. Ze voelen zich uitgenodigd om hun verhaal te vertellen. Open vragen beginnen vaak met de woorden 'hoe', 'wat', 'welke', 'wie', 'wanneer', 'hoe lang'.

Voorbeelden van open vragen:

- Hoe gaat het met eten?
- Wat doet hij de hele dag?
- Wie brengt haar naar bed?

Gesloten vragen

Gesloten vragen zijn vragen waarop je alleen met ja of nee kunt antwoorden. Wanneer je beperkte informatie wilt over een speciaal onderwerp, dan kun je een gesloten vraag stellen. Je gesprekspartner heeft weinig vrijheid om zelf het antwoord te bedenken. Kenmerkend voor een gesloten vraag is dat er altijd al een onderwerp besloten zit. Dat betekent dat je met de vraag al veel invult voor de ander. Hierdoor krijg je minder informatie en heeft de ander neiging om zich passief op te stellen.

Gesloten vragen kunnen soms in het contact gebruikt worden om de ander op weg te helpen of vertrouwen te winnen doordat het initiatief bij jou ligt. Ook kunnen gesloten vragen helpen om snel bepaalde informatie te krijgen en zo het probleem verduidelijken.

Voorbeelden van gesloten vragen:

- Begrijpt u wat ik bedoel?
- Vind u het goed als ik dat met mijn collega bespreek?
- Heeft u alles gezegd wat u wilt zeggen?



Suggestieve vragen

Een bijzondere vorm van gesloten vragen zijn suggestieve vragen. In deze vragen doe je als vragensteller al een suggestie voor het antwoord. Je eigen ideeën en vooronderstellingen liggen besloten in de vraag. De persoon die antwoordt heeft geen ruimte om te vertellen wat hij wil, het antwoord wordt hem als het ware in de mond gelegd.

Een mogelijke reactie op suggestieve vragen is dat de ander dichtklapt of in de verdediging schiet omdat er een oordeel in besloten kan liggen. Een voorbeeld is: 'Jij hebt dat zeker gedaan?'.

Dubbele vragen

Dubbele vragen zijn vragen waarin je twee of meer dingen tegelijk vraagt. Hierdoor kan er verwarring ontstaan: het is niet duidelijk wat er beantwoordt moet worden. Een voorbeeld: 'Wil je nog meer weten of is dit genoeg informatie?'.

Een kenmerk van dubbele vragen is dat je het gesprek sterk stuurt. Dubbele vragen hebben meestal ook een gesloten of suggestief karakter. Ook levert dit soort vragen weinig informatie op, omdat de vraag beperkte keuzemogelijkheden biedt.

Waarom-vragen

In waarom-vragen zit het woord waarom. Bijvoorbeeld: 'Waarom ben je boos?' of 'Waarom heb je dat gedaan?'.

Waarom-vragen kunnen, ook als deze goed bedoeld zijn, negatief en veroordelend overkomen. Een vraag als 'Waarom heb je dat gedaan?' klinkt snel als: 'Dat had je niet moeten doen'. Om dit te omzeilen, kun je 'waarom' vaak goed vervangen door 'hoe komt het'.

- Hoe komt het dat je boos bent?
- Hoe is het zo gekomen dat je dat gedaan hebt?



Actief luisteren

Actief luisteren is alles wat je doet om de ander te laten merken dat je luistert en dat je gehoord en begrepen hebt wat er gezegd is. Dat kun je zowel verbaal als non-verbaal doen.

Verbaal gedrag is bijvoorbeeld:

- Samenvatten in je eigen woorden: 'Dus als ik het goed begrijp...'
- Ondersteunen: 'Wat goed dat je dit vertelt'
- Doorvragen: 'Wilt u daar wat meer over vertellen?', 'Wat bedoelt u precies met...'
- Checken: 'Klopt het dat...', 'Begrijp ik u goed...'
- Gevoelens benoemen, bijvoorbeeld: 'Ik kan me voorstellen dat u zich erg zorgen maakt' of 'Je zult wel uitgeput zijn'
- Herhalen: dit kan nuttig zijn, met name om de ander tot kalmte te brengen. Bijvoorbeeld: 'Dus u zegt...'

Let bij de bovenstaande punten ook op je volume: spreek verstaanbaar en in een voor de ander duidelijke taal. Ook het tempo van spreken is belangrijk: sluit aan bij het tempo van de ander, laat als nodig een stilte vallen.

Non-verbaal gedrag is bijvoorbeeld:

- Knikken: ja-knikken om aan te geven dat je het gehoorde begrijpt.
- Hummen
- Een open houding: ga niet met de armen over elkaar heen zitten of met de rug naar de ander toegekeerd.
- Glimlachen: dat is uitnodigend en stelt de ander op zijn gemak.
- Oogcontact: hiermee hou je contact en heb je zicht op de non-verbale reacties van de ander.



Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering is uiteindelijk bedoeld om intrinsiek gemotiveerde gedragsverandering op gang te brengen. Dat begint met het uitvoerig onderzoeken van iemands motivatie om iets al dan niet op een andere manier te gaan aanpakken. In het gesprek kun je de ander helpen zijn twijfels ten aanzien van een gedragsverandering op te lossen. Daarbij is het belangrijk het standpunt van de ander goed te begrijpen. Uitgangspunt is dat motivatie tot verandering vanuit de betrokkene zelf moet komen en niet van buitenaf kan worden opgelegd. Een zelf bedachte oplossing, die uitgaat van iemands eigen kracht, heeft het meeste kans van slagen.

Houd in het gesprek in je achterhoofd dat het wel of niet willen veranderen geen vaststaand feit is: nee kan later veranderen in ja, en andersom.

Selectief luisteren

Bij motiverende gespreksvoering kan het soms goed werken om selectief te luisteren. Daarbij kies je zorgvuldig waar je wel en niet op reageert.

Tips voor selectief luisteren:

- Reageren op uitspraken die wijzen op gemotiveerdheid;
- Negeren van uitspraken die wijzen op gebrek aan motivatie.

Het Draaideurmodel

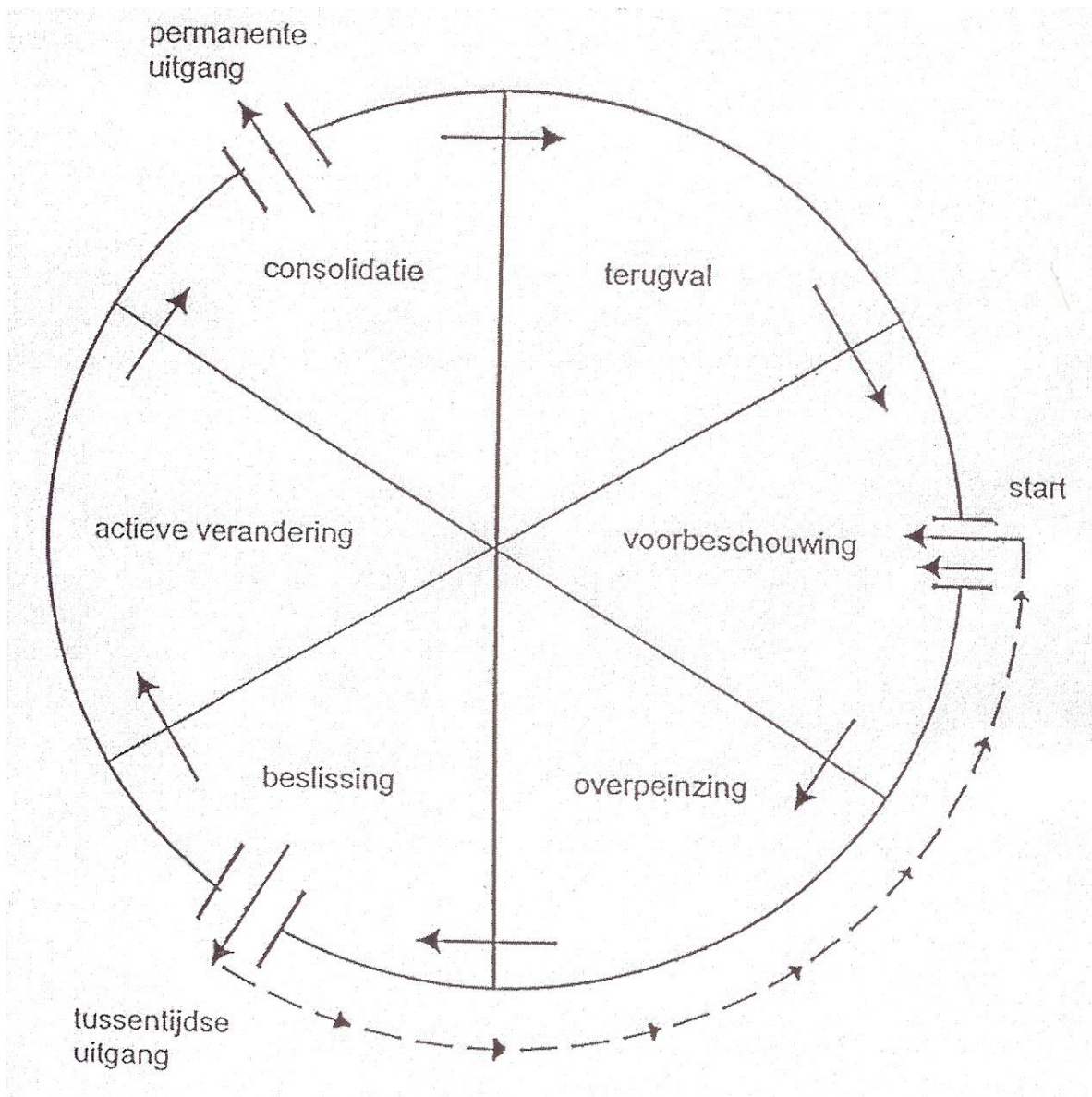
Het Draaideurmodel is een van de pijlers van de methode van motiverende gespreksvoering. Het kan helpen bij het nemen van een weloverwogen beslissing tot veranderen. Het veranderingsproces wordt hierbij in een cirkel van zes stappen weergegeven. De cirkel is gebaseerd op het transtheoretische veranderingsmodel van Prochaska en Diclemente.

Meer weten? Op www.nji.nl vind je meer over motiverende gespreksvoering:

[[hyperlink: https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Wat-werkt/Wat-werkt-onderwerpen/Wat-werkt-bij-motiverende-gespreksvoering](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Wat-werkt/Wat-werkt-onderwerpen/Wat-werkt-bij-motiverende-gespreksvoering)]



Het Draaideurmodel



Bron: Prochaska & Diclemente 1984

In dit model zijn de vier voorwaarden voor verandering van gedrag:

- Kennis: weet hebben van de problemen en de gevolgen daarvan.
- Zorg: ongerust zijn over de problemen en gevolgen.
- Zelfvertrouwen: voldoende geloof hebben in de (eigen) mogelijkheden om te veranderen.
- Competentie: voldoende gevoel van eigenwaarde en vaardigheden hebben om veranderingen te overzien, te organiseren en door te voeren.



Korte uitleg per fase in het veranderingsproces

Fase	Kenmerken	Blokkades	Houding	Gespreksvaardigheden
Voorbeschouwing	<ul style="list-style-type: none"> - ontkenning van probleem - anderen zeggen dat er problemen zijn - niet bereid om te veranderen - niet bezorgd 	<ul style="list-style-type: none"> - onvoldoende kennis van het probleem - laag gevoel van eigenwaarde - gevoel van falen - erkenning van probleem roept ontkenning op 	accepteren en uitlokken <ul style="list-style-type: none"> - uitlokken, niet opleggen en trekken - onvoorwaardelijke acceptatie - afstemmen op de ander - openheid - nieuwsgierigheid, belangstelling 	<ul style="list-style-type: none"> - vragen stellen - goed luisteren - bevestigen en belonen - verhelderen - samenvatten - confronteren
Overpeinzing	<ul style="list-style-type: none"> - erkenning van het probleem - nog niet iets aan te doen - afwegen voor- en nadelen van verandering - bezorgde houding 	<ul style="list-style-type: none"> - angst om de voordelen van de huidige situatie te verliezen - het gevoel niet in staat te zijn te veranderen - te laag gevoel van competentie 	stimuleren <ul style="list-style-type: none"> - informatie geven - versterken competentie - tijd en ruimte geven 	<ul style="list-style-type: none"> - mogelijkheden op een rij zetten - informeren - bevestigen en belonen - verhelderen - samenvatten - confronteren
Besluit tot veranderen	<ul style="list-style-type: none"> - richting wordt ingeslagen - besluit wel of niet veranderen valt - kent voor- en nadelen van verandering 	<ul style="list-style-type: none"> - allergisch voor opgedrongen oplossingen - onzekerheid neemt weer toe - het helemaal alleen op willen lossen 	ondersteunen <ul style="list-style-type: none"> - keuze bij de ander laten - ruimte en tijd geven - positieve houding 	<ul style="list-style-type: none"> - doelen op een rij zetten - adviseren en informeren - bevestigen en belonen
Actieve verandering	<ul style="list-style-type: none"> - actieve inzet om probleem aan te pakken 	<ul style="list-style-type: none"> - ongeduld - verklaringen buiten jezelf zoeken - angst voor mislukken - te hoge verwachtingen 	motiverende ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> - vergroten van zelfvertrouwen - competentie versterken 	<ul style="list-style-type: none"> - bevestigen en belonen - actief luisteren
Consolidatie	<ul style="list-style-type: none"> - besef dat fouten maken mag - steun zoeken bij mensen in omgeving 	zie hierboven	motiverende ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> - vergroten van zelfvertrouwen - competentie versterken 	<ul style="list-style-type: none"> - bevestigen en belonen - actief luisteren
Terugval	<ul style="list-style-type: none"> - terugvallen naar oude gedrag bij opnieuw optredende problemen 	<ul style="list-style-type: none"> - teleurstelling als het niet lukt - neiging tot afhaken 	<ul style="list-style-type: none"> - ruimte en tijd geven - accepteren en uitlokken - afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> - contact blijven houden - actief luisteren - bevestigen en belonen - stapje terug doen

