

# Gespreksvaardigheden en houding

Versie 10 maart 2020

Om de lessen die je geeft boeiend, leerzaam en motiverend te maken is ook jouw eigen houding en omgang met de deelnemers heel belangrijk. Hierbij gaat het om de manier waarop jij als begeleider met de deelnemers in gesprek gaat, hen stimuleert en motiveert. Jij bent het instrument waarmee je ze hun eigen kracht kunt laten voelen en aan het denken kunt zetten.

Je vindt hier een korte beschrijving van zes vaardigheden die van groot belang zijn als je met deelnemers werkt. Deze vaardigheden zijn:

1. Oprechte interesse tonen
2. Open vragen stellen
3. Doorvragen
4. Luisteren en samenvatten
5. Motiveren en stimuleren
6. Veiligheid creëren

## 1. Oprechte interesse tonen

Oprechte interesse vormt de basis voor goed en prettig contact met je deelnemers. Interesse toon je door goede vragen te stellen, echt te luisteren en samen te vatten.

## 2. Open vragen stellen

De beste en gemakkelijkste manier om een gesprek over een bepaald thema te beginnen, is door vragen te stellen. Daarmee geef je een deelnemer de kans om de eigen gedachten onder woorden te brengen. Zo toon je oprechte interesse en je voorkomt dat je zelf gaat invullen wat iemand bedoelt.

Door *open* vragen te stellen, nodig je de ander uit om meer te vertellen. Het zijn vragen waarop de ander niet met alleen 'ja' of 'nee' kan antwoorden.

Open vragen beginnen met een vraagwoord, bijvoorbeeld:

- Wat ...?
- Wie ...?
- Waar ...?
- Waarom ...?
- Welke ...?
- Wanneer ...?
- Waardoor ...?
- Hoe ...?

## 3. Doorvragen

Doorvragen is een krachtige manier om een gesprek op gang te houden. Je vraagt dan om verduidelijking door vragen te stellen die aansluiten bij datgene wat de ander net gezegd heeft



Voorbeelden van doorvragen:

- Wat kun je daar nog meer over vertellen?
- Wat speelt daarbij een rol?
- Welk voorbeeld kun je daarvan geven?
- Wat maakt dit voor jou belangrijk/moeilijk/leuk/interessant (enzovoort)?
- Hoe ziet dat er voor jou uit?
- Kun je nog meer voorbeelden noemen?

#### **4. Luisteren en samenvatten**

Luisteren betekent in een gesprekssituatie vooral dat je zelf niets zegt, de ander laat uitpraten, geen oordeel uitspreekt en de ander probeert te begrijpen. Je controleer of je de ander goed begrepen hebt door een korte samenvatting in je eigen woorden te geven: “Klopt het dat ...?”, of: “Als ik het goed begrijp ...” Vervolgens zet je het gesprek voort door een nieuwe vraag te stellen (doorvragen!).

#### **5. Motiveren en stimuleren**

Hoe kun je deelnemers motiveren en stimuleren zodat zij zelfvertrouwen opbouwen en in beweging durven te komen? Jouw houding speelt hierbij een belangrijke rol.

- Laat de deelnemers zien dat ze iets voor je betekenen.
- Deel je eigen onzekerheden en kwetsbaarheden. Zo creëer je gelijkheid en wederzijds vertrouwen.
- Geef (oprechte) complimenten, vooral gericht op het ontwikkelingsproces en de durf van iemand. Zeg bijvoorbeeld: “Goed dat je deze stap hebt gezet”, of: “Ik zie dat je (of jullie) meer durft (of durven)!”
- ‘Vier’ kleine succesjes van deelnemers door deze te benoemen en er tijd voor te maken.
- Neem een positieve en opbouwende houding aan.
- Betuttel niet.
- Bevestig regelmatig dat de deelnemers op de goede weg zijn. Zeg bijvoorbeeld: “Ik zie dat jullie steeds een stapje verder komen.”
- Toon empathie bij wat je doet en zegt. Leef je in de gevoelens van de mensen in en (ver)oordeel niet.

#### **6. Veiligheid creëren**

Bij het creëren van veiligheid zorg je voor een sfeer in de groep waarbij mensen zich durven uit te spreken en zichzelf durven te zijn, zonder dat zij zich hoeven te schamen. Dit is belangrijk voor elke leergroep, maar nog meer voor laaggeletterden. Uit schaamte of angst om fouten te maken kan het voor hen erg lastig zijn om zich uit te spreken en iets van zichzelf te laten zien.

In feite dragen alle genoemde punten bij aan het creëren van veiligheid. Door oprechte interesse en empathie te tonen laat je zien dat je begrip hebt en bouw je vertrouwen op. Door open vragen te stellen toon je respect voor datgene wat de ander zegt. Wanneer je je eigen kwetsbaarheid toont heeft dat een voorbeeldfunctie, en een positieve houding creëert vertrouwen.

In aanvulling hierop is het belangrijk om actief te communiceren met de deelnemers. Laat hen ook zien dat de lessen ‘ruimte’ bieden om te onderzoeken, ervaringen uit te wisselen, na te denken en fouten te maken.



Heb je nog vragen? De contactpersoon van jouw organisatie kan jou meer vertellen.

Veel succes en plezier!