



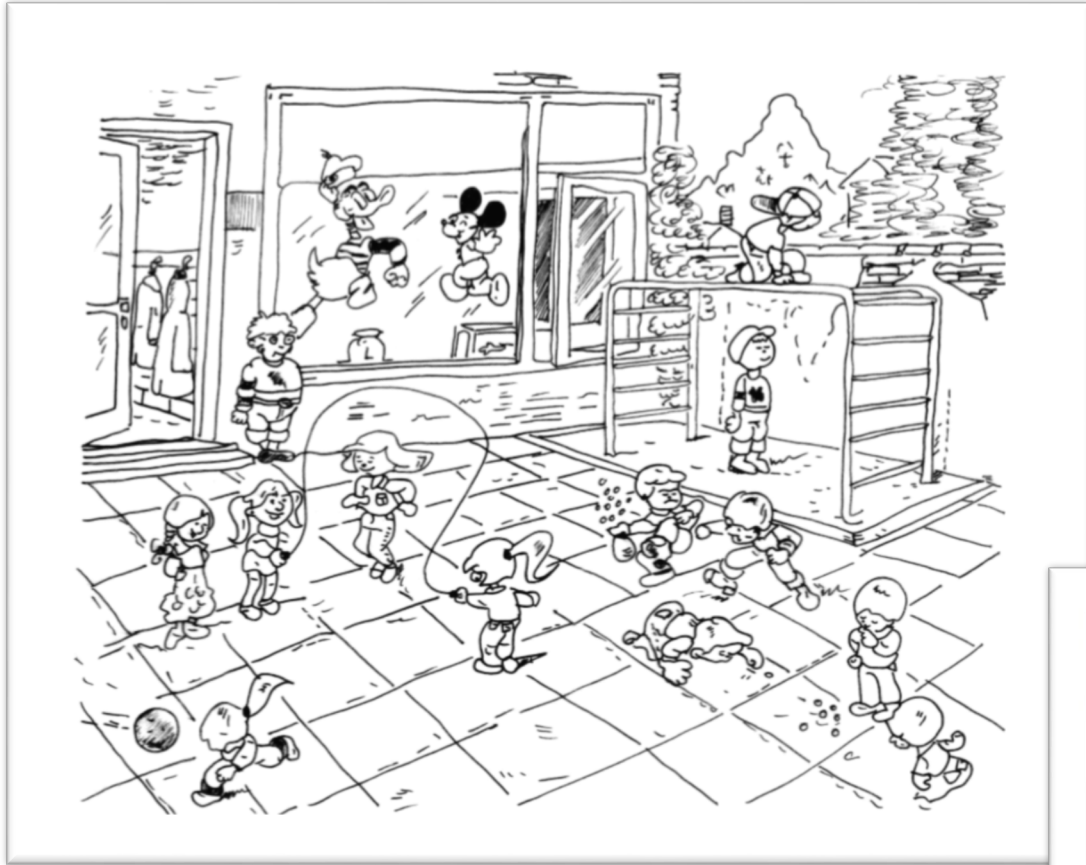
COACH BASICS 1

BASISVAARDIGHEDEN COMMUNICATIE

S. VAN DEN BRANDEN & A. VANHOUWAERT

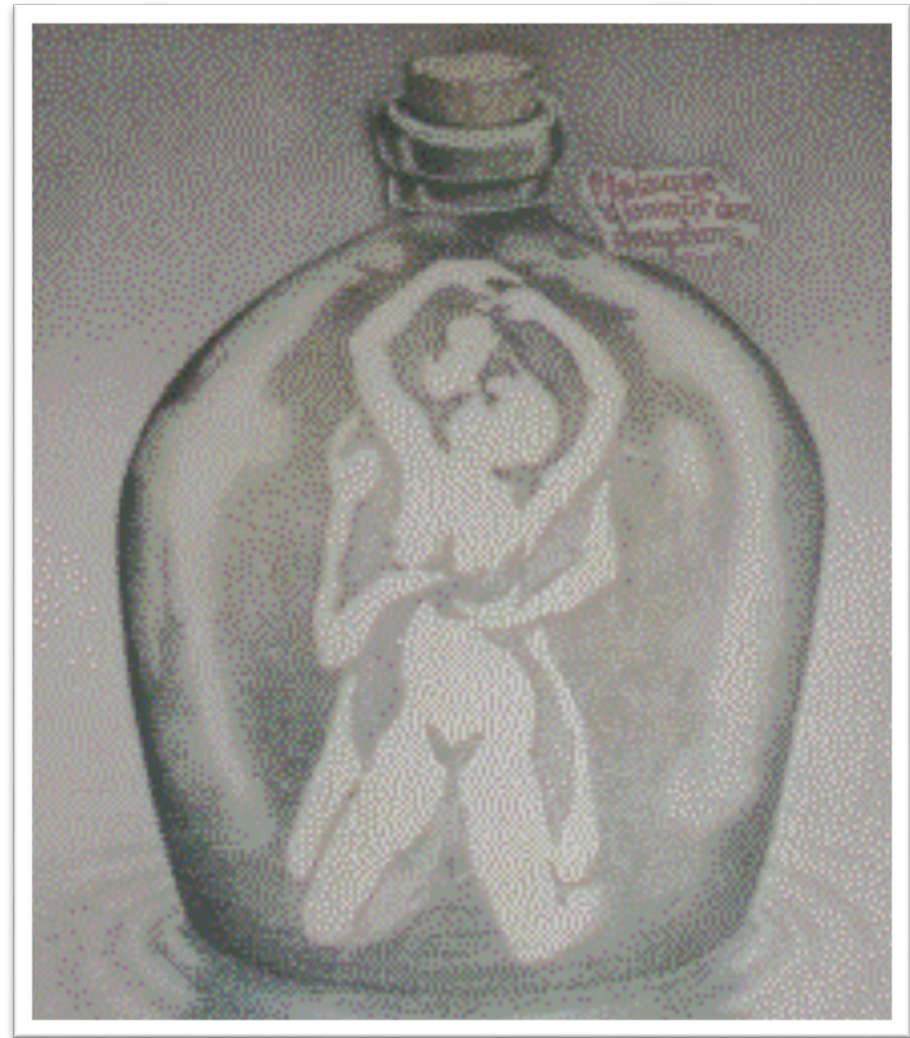
howest.be

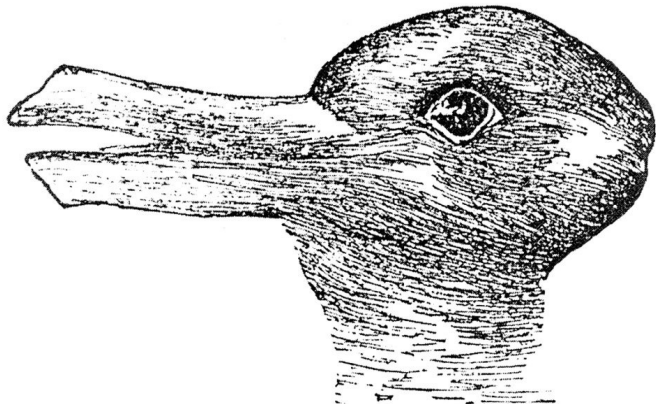
observeren	1 waarnemen en interpreteren	
	2 non-verbaal gedrag	
exploreren	3 luistergedrag	
	4 samenvatten	
	5 vragen stellen	
	6 concretiseren	
reageren	7 mening vragen/geven	8 gevoelens vragen/uiten
	9 feedback geven/ontvangen	
	10 assertief reageren	



WAARNEMEN / INTERPRETEREN

- **Waarneming (observatie)**
 - Door zintuigen
 - Omvat geen waarde-oordeel
 - Beschrijvend
- **Interpretatie**
 - Betekenis en waarde-oordeel toevoegen aan waarneming
 - Gebeurt altijd
 - Bepalend voor reacties en gedrag





WAARNEMING EN INTERPRETATIES ZIJN SUBJECTIEF!

BEIDEN ZIJN BEPAALD DOOR ONS REFERENTIEKADER!

WE NEIGEN SNEL NAAR INTERPRETEREN!

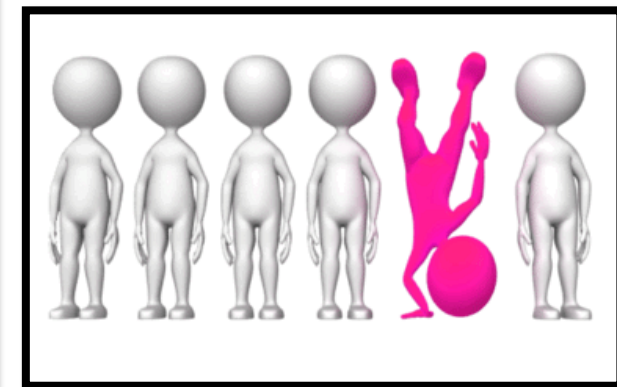


FACTOREN DIE WAARNEMEN/INTERPRETEREN BEÏNVLOEDEN

- **Fysiologische toestand**
 - Vermoeidheid, hoofdpijn,...
- **Plaats**
 - Restaurant, bureau leidinggevende, gang, ...
- **Aanwezigheid van derden**
 - Mogelijk storend bij persoonlijke gesprekken
 - Hiërarchie van de aanwezigen zal ook de communicatie beïnvloeden
- **Voorziene tijd**
 - Te kort: tijdsdruk maakt onderscheid detail – hoofdzaken moeilijker
 - Te lang: vermoeidheid stoort de waarneming
- **Ervaring**
- **Instelling**
 - Verwachtingspatroon
- **Behoefte**
 - Hoe groter de behoefte, hoe groter onze waarneming op dat vlak

FACTOREN DIE WAARNEMEN/INTERPRETEREN BEÏNVLOEDEN: PREGNANTIE

- Aspecten in een situatie die onze **aandacht erg sterk trekken** en hierdoor de waarneming **verstoren**
- Aspecten die aan bepaalde elementen speciale betekenis gaan geven
- Voorbeelden
 - Verandering – beweging
 - Afwijking
 - Benadrukking
 - Herhaling



PREGNANTIE



FACTOREN DIE WAARNEMEN/INTERPRETEREN BEÏNVLOEDEN

Factoren aan de kant van de zender	Factoren aan de kant van de ontvanger
Achterhouden van informatie	Kennis en ervaring
Niet precies weten wat hij wil/moet zeggen	Niet volledig 'op het gemak zijn'
Te sterk met zichzelf bezig zijn	Aandacht
Verschillende taal	Opvattingen, cultuur, het referentiekader
Incongruentie in de communicatie	Motivatie om te luisteren
	Humeur
	Lichamelijke gesteldheid

OEFENINGEN WAARNEMEN / INTERPRETEREN

- *Geef een voorbeeld van een situatie waar je verkeerd **interpreteerde**. Wat was de oorzaak?*

OORZAKEN FOUTIEVE INTERPRETATIES

- **Te snel reageren** (o.b.v. onvolledige informatie)
- **Generaliseren**
 - “Hij is altijd te laat”
- **Vooroordelen en stereotypen**
 - “Finse mannen zeggen nooit veel”
- **Halo-effect (<-> Horn-effect)**
 - “Hij weet daar veel van want hij heeft al een eigen bedrijf opgericht”
- **Identificatie**
 - Positief of negatief
- **Projectie**
 - “Hij vond het ook goed”
- **Persoonlijke norm**
 - “Hij is lui”
- **Self-fulfilling prophecy**
 - We denken dat hij agressief is, we zullen hem agressief benaderen waardoor hij agressief wordt
- **Attributiefouten**
 - Oorzaken toeschrijven aan verkeerde factor
 - Bv. agressie toeschrijven aan aandacht zoeken, terwijl de persoon agressief wordt omdat hij zich niet begrepen voelt



OEFENING WAARNEMEN /INTERPRETEREN

Een ondernemer heeft nauwelijks het licht in de winkel uitgedaan of er verschijnt een man die geld vraagt. De eigenaar opent de kassa. De inhoud van de kassa wordt er uitgehaald en de man snelt weg. Er wordt onmiddellijk iemand van de politie gewaarschuwd.

Stellingen: JUIST / FOUT

- Er verschijnt een man zodra de eigenaar het licht in de winkel heeft uitgedaan.
- De man is een dief.
- Diegene die de kassa opent is een man.
- De winkeleigenaar haalt het geld uit de kassa en rent weg.
- Iemand opent de kassa.
- Nadat de man die het geld vraagt de inhoud uit de kassa heeft gehaald, rent hij weg.
- De kassa bevat geld van de eigenaar.
- De dief vraagt geld van de eigenaar.
- In het verhaaltje gaat het slechts over 3 mensen: de winkeleigenaar, de man die het geld vraagt, iemand van de politie.

OEFENINGEN INTERPRETEREN

- *Waarneming:* Jan valt in een gesprek Anja in de rede. Hij doet dat verschillende keren kort na elkaar. Anja zegt daarna niets meer. Ze knikt enkel nog terwijl Jan verder spreekt.
- *Waarneming:* Benny zegt tijdens een overleg dat hij geen tijd heeft gehad om de notulen van het vorig overleg tijdig aan de deelnemers te bezorgen. Niemand reageert. De voorzitter vraagt: "Wie weet er nog wat we vorige keer besloten hebben?" Ik voel me geërgerd door dit tijdverlies.
- *Waarneming:* Karin zegt dat we voldoende gedaan hebben. "Ons rapport is klaar, laten we het zo inleveren." Ik zie twee medestudenten twijfelend kijken. "Hebben we genoeg alternatieven onderzocht?", vraagt een van hen. Er wordt nog wat gediscussieerd, de opgave wordt er door Karin nog eens bij gehaald. Er volgt uiteindelijk geen beslissing.

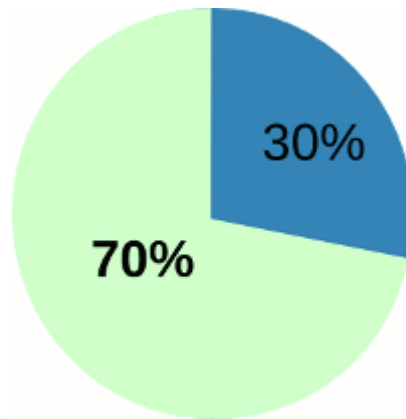
TIP

**EERST WAARNEMEN,
DAN INTERPRETEREN,
DAN NOG EENS AFTOETSEN
MET IK-BOODSCHAPPEN**

observeren	1 waarnemen en interpreteren	
	2 non-verbaal gedrag	
exploreren	3 luistergedrag	
	4 samenvatten	
	5 vragen stellen	
	6 concretiseren	
reageren	7 mening vragen/geven	8 gevoelens vragen/uiten
	9 feedback geven/ontvangen	
	10 assertief reageren	

NON-VERBALE COMMUNICATIE

- Alles behalve het gezegde (houding, mimiek, gebaren,...)
- Krachtiger en eerlijker
- Grote impact op communicatie



Algemeen



Bij communicatie over gevoelens

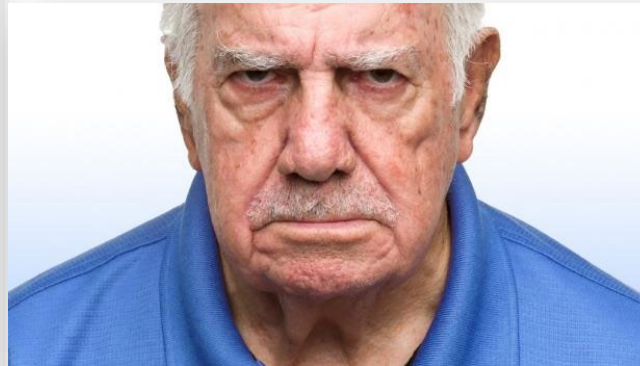
FUNCTIE NVC

- Herhaling van verbale communicatie
 - ontvanger kan 2 zintuigen gebruiken
- Verbale communicatie vervangen
 - “iets met handen en voeten uitleggen”
- Verbale communicatie tegenspreken
 - Ontvanger leest vooral de NVC
- Verbale communicatie beklemtonen
 - Dreigend spreken, fluisteren, ...
- Affectieve ondersteuning geven
 - schouderklop, bezorgde frons, ...
- Verbale communicatie structureren en reguleren
 - Opsomming volgen door tellen met vingers
- Reguleren van onderlinge verhoudingen
 - Bv. iemand kan uit een groep worden uitgesloten louter door de lichaamstaal

INTERPRETATIE NVC

- Interpreteer gebaren in clusters
- Interpreteer gebaren in context
- Let op congruentie
- Kalibreer gedrag (natuurlijke lichaamshouding)

NVC: AANGELEERD OF AANGEBOREN?



NVC IS DEELS AANGELEERD (EN DUS CULTUREEL VERSCHILLEND)

NVC IS DEELS AANGEBOREN (EN DUS GELIJK IN ALLE CULTUREN)

NVC: AANGELEERD OF AANGEBOREN?

- **Emoties**

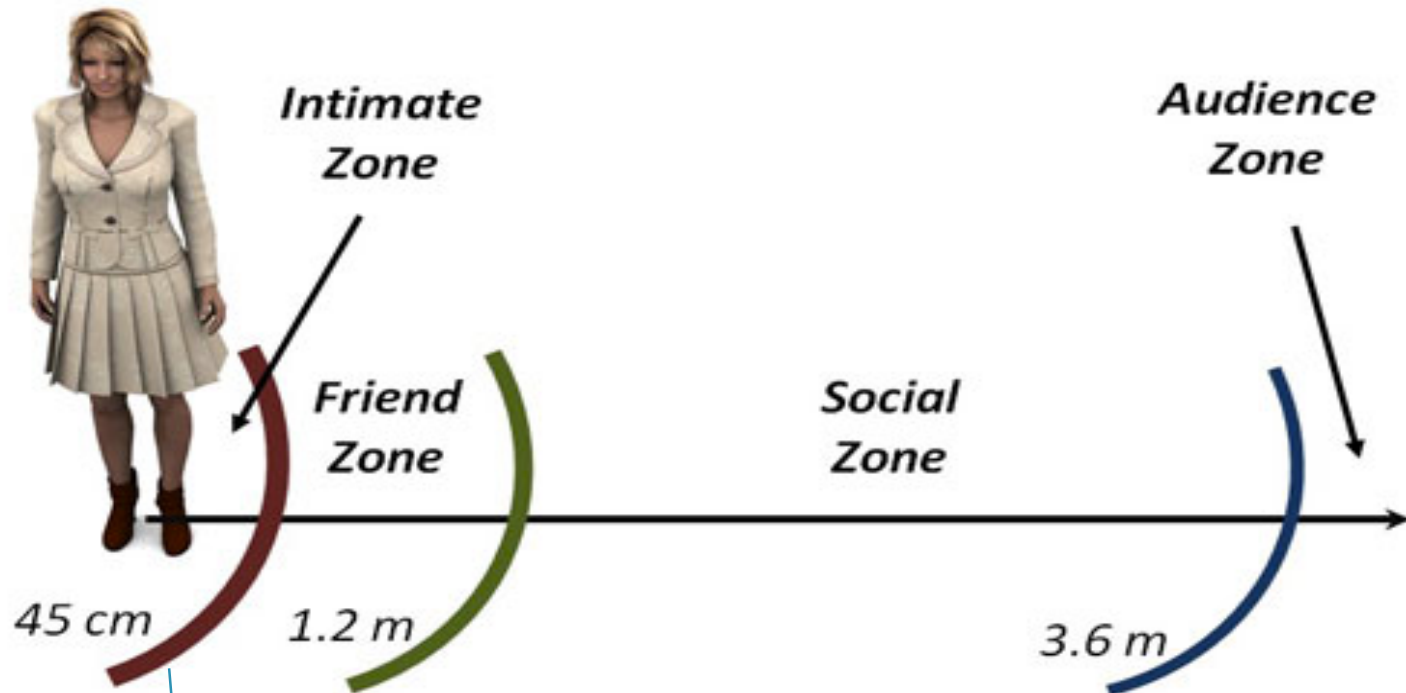
- *Aangeboren*
 - Basale emoties -> gelijkaardige gezichtsuitdrukkingen
- *Aangeleerd*
 - Uiten van gevoelens in een sociale context deels cultuur bepaald



NVC: INTERPERSOONLIJKE AFSTAND

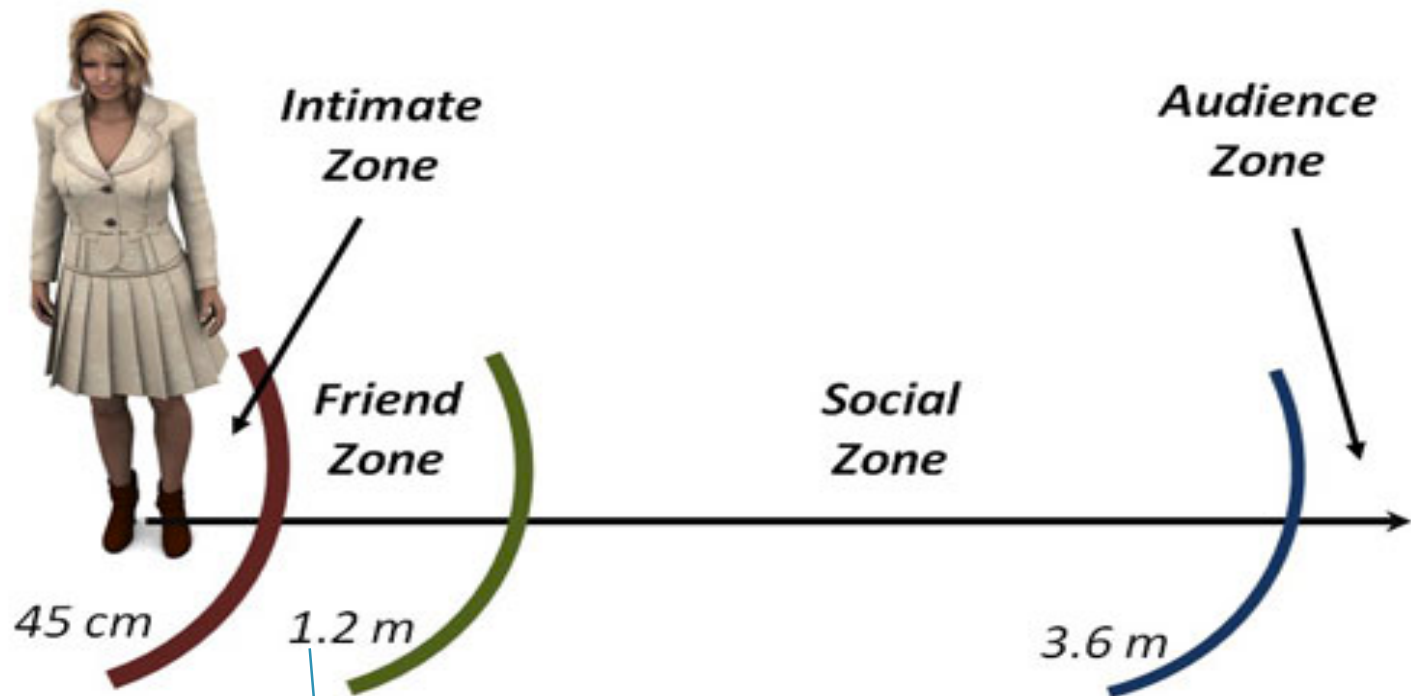
- Fysieke afstand t.o.v. de ander beïnvloedt de interpretatie en de reactie
 - Vb. dichterbij = sneller neiging tot bevestiging/toegeven
- *Geef een voorbeeld van een situatie waarbij de afstand tussen jezelf en de gesprekspartner een rol speelde in het gesprek.*

NVC: INTERPERSOONLIJKE AFSTAND



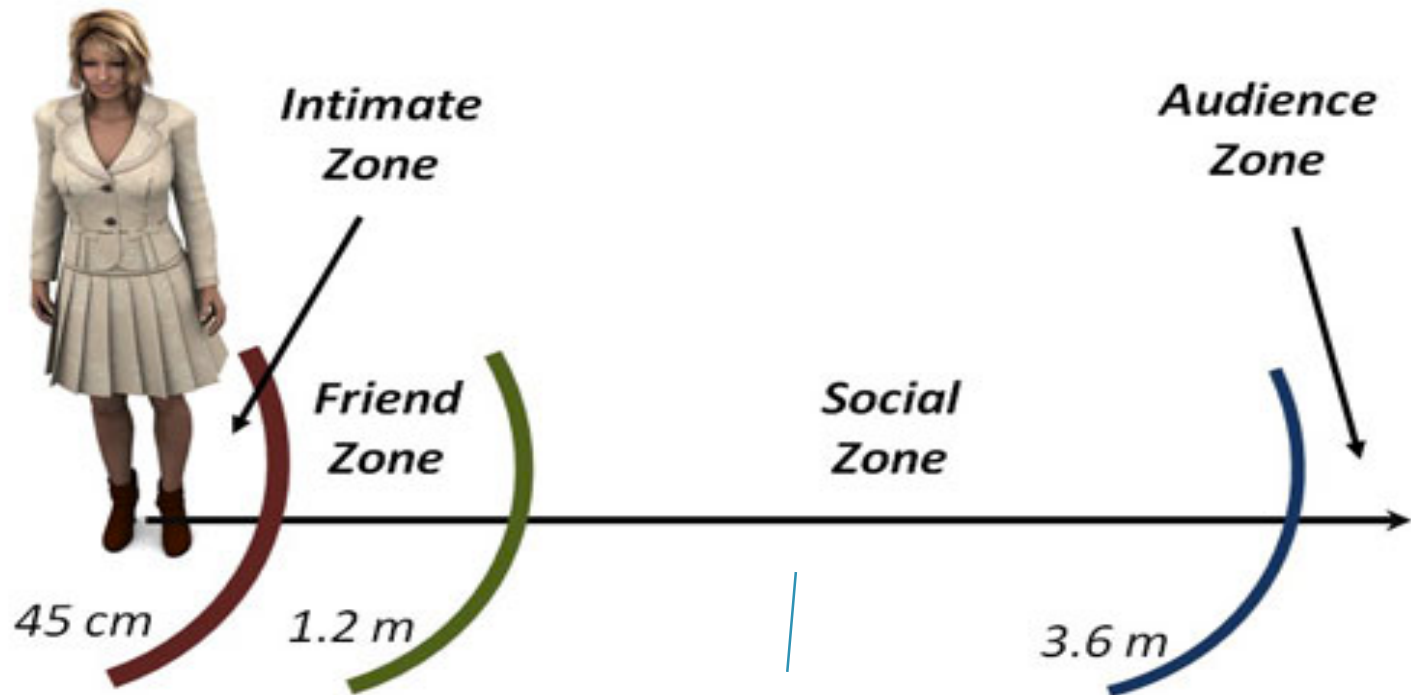
Persoonlijke gesprekken, veel prikkeling, fysieke reacties, zitten niet graag gedwongen in deze zone

NVC: INTERPERSOONLIJKE AFSTAND



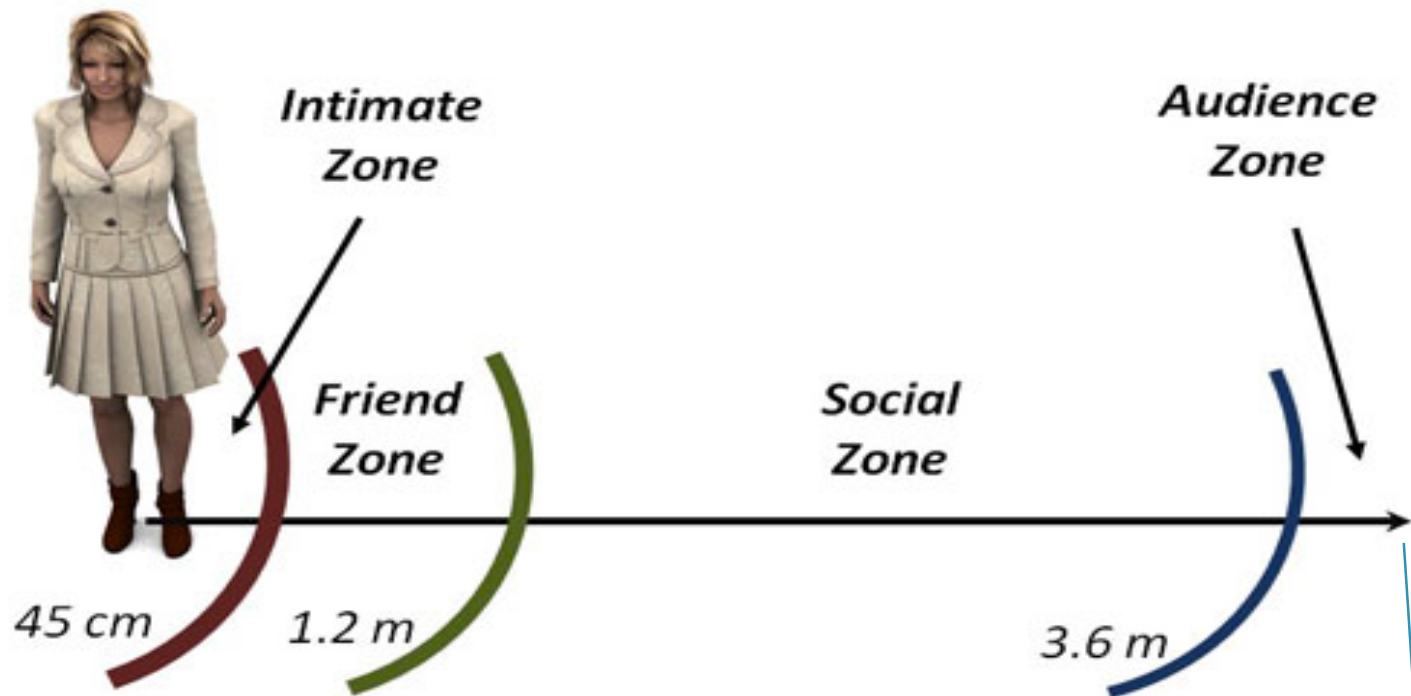
Persoonlijke gesprekken, maar derden kunnen snel aansluiten, NVC makkelijk waarneembaar

NVC: INTERPERSOONLIJKE AFSTAND



Formele en zakelijke communicatie,
maken/verbreken oogcontact is gemakkelijk,
mekaar negeren in deze zone is moeilijk

NVC: INTERPERSOONLIJKE AFSTAND



Formele communicatie in groep (presentatie),
luid, neutraal, weinig oogcontact

NVC: INTERPERSOONLIJKE AFSTAND

- De gekozen afstand hangt af van:
 - Cultuur
 - Onderlinge relatie
 - Verwachte interactie
 - Intimiteit onderwerp
 - Fysieke beperking omgeving

NVC: MIMIEK

- = expressie van het gezicht
- Vooral bepaald door ogen, wenkbrauwen en mond (DE DRIEHOEK)
- Koppeling gelaatskenmerken aan persoonlijkheidskenmerken is nooit wetenschappelijk aangetoond
 - Hoog voorhoofd = intelligent??
- Aandachtspunten
 - Statische mimiek kan communicatie bemoeilijken
 - We neigen tot “spiegelen” van mimiek
 - “neutraal” gezicht zegt iets over veel gebruikte gelaatsuitdrukking
- Bewuster worden van je gezichtsuitdrukking:
 - Je neutrale gezicht observeren
 - Gezichtsoefeningen

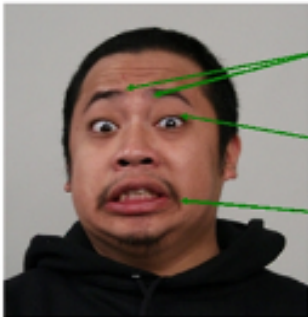
NVC: MIMIEK – 7 INTERCULTURELE BASISEMOTIES

Boosheid



- De wenkbrauwen zijn omlaag en naar elkaar toe.
- De oogleden zijn omhoog.
- De lippen trekken samen.

Angst



- De wenkbrauwen zijn omhoog en naar elkaar toe.
- De bovenste oogleden zijn omhoog getrokken.
- De mond is uitgerekt en gespannen.

Verdriet



- De binnenkant van de wenkbrauwen is omhoog.
- De oogleden zijn slap.
- De mondhoeken zijn naar beneden.

Walging



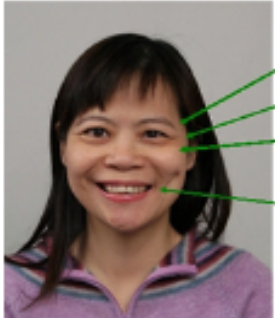
- De wenkbrauwen zijn omlaag
- De neus is gerimpeld.
- De boven lip is omhoog
- De lippen zijn slap.

Verbazing



- De wenkbrauwen staan omhoog.
- De oogleden zijn omhoog.
- De mond hangt open.

Blijdschap



- De spieren rond de ogen trekken samen.
- Er zijn kraaienvoetjes en rimpels rond de ogen.
- De wangen zijn omhoog.

Minachting



- De ogen zijn neutraal
- Er is maar één mondhoek opgetrokken.

NVC: PARALINGUÏSTIEK

- Alles naast de taal; wijze waarop we taal gebruiken
- Stemhoogte, tempo, volume, dialect, stopwoordjes, ...
- Vaststellingen
 - Afwisseling geeft de indruk van een actieve zender
 - Vervangen de “leestekens” in het gesprek
 - vb. vragende toon
 - Uiting van gevoelens
 - Actieve gevoelens: sneller, luider, hoger
 - Passieve gevoelens: langzaam, zachter, lager
 - Opnieuw neiging tot spiegelen

NVC: LICHAAMSHOUDING EN MOTORIEK

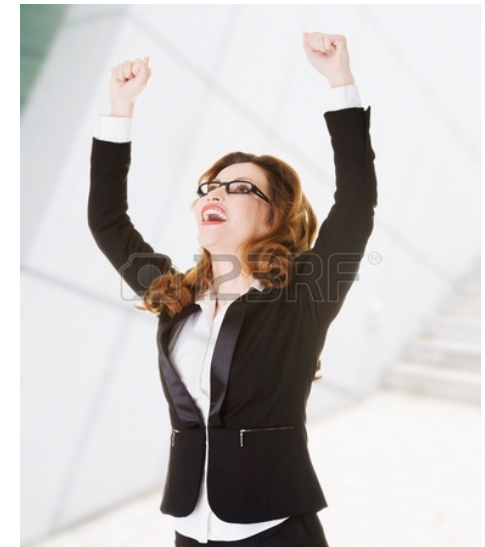
- Open versus gesloten lichaamshouding
 - Kruisen armen/benen
 - Voorwerp voor zich houden
 - Handpalmen naar boven/beneden
- Samen interpreteren met gezichtsuitdrukking
 - Voorovergebogen zitten: agressie of interesse?
- Symmetrisch versus asymmetrisch
 - Beide lichaamshelften (ongeveer) gelijk

IN WELKE SITUATIES NEEM JE SPONTAAN
EEN EERDER SYMMETRISCHE HOUDING AAN?
WANNEER ZIT JE ASYMMETRISCH?

OEFENING: BESPREEK DE LICHAAMSHOUDINGEN



NVC: HANDEN



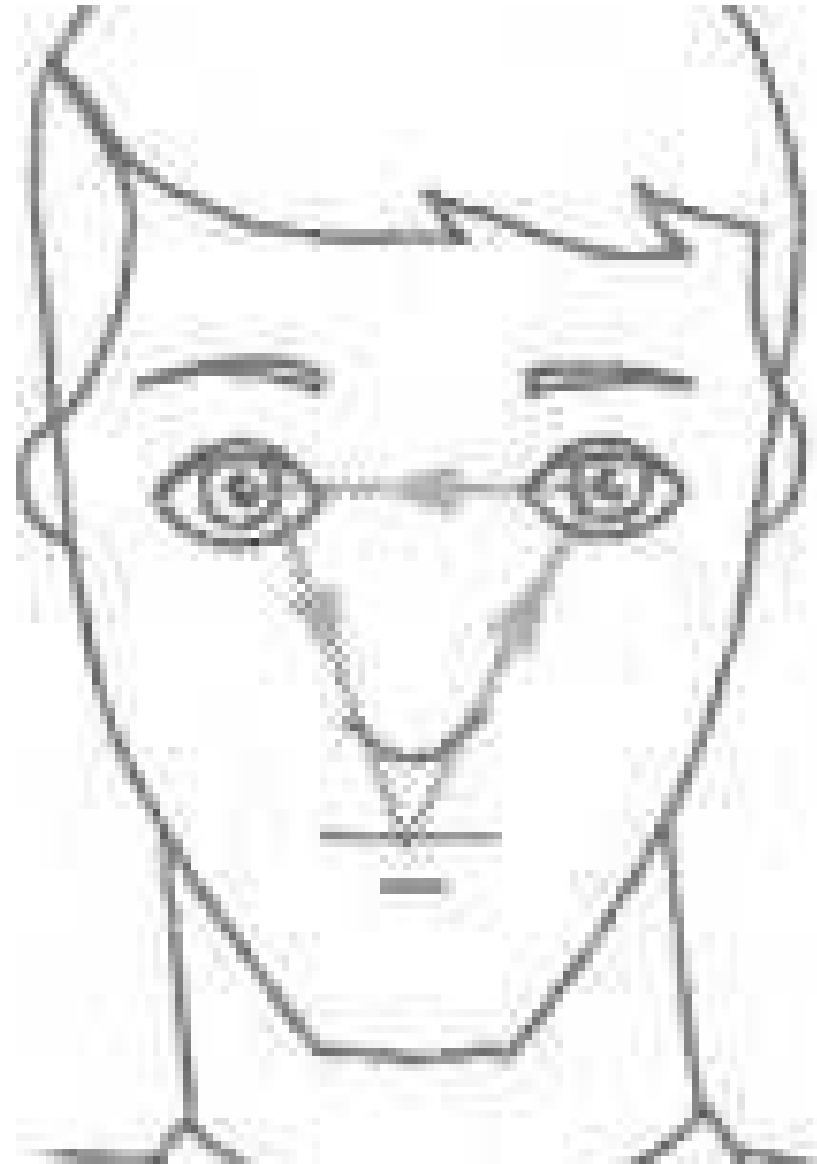
NVC: WAAROM GEBAREN?

- **Ondersteunen en reguleren**
 - Maken communicatie levendiger
 - Extraverte personen gebruiken meer gebaren
 - Minder gebaren indien niet oprecht
- **Illustreren**
 - Vb. grootte, hoeveelheid, ... van iets aangeven
- **Etaleren**
 - Emotie benadrukken
 - Ballen van een vuist, handen in de lucht bij overwinning
- **Uitbeelden, indiceren**
 - Vb. de weg aan iemand tonen
- **Aanpassen**
 - Bij spanning, oneerlijkheid, onzekerheid
 - Onnuttig voor de ontvanger
- **Embleem- of symboolgebaren**
 - Cultuurgebonden
 - Ssttt

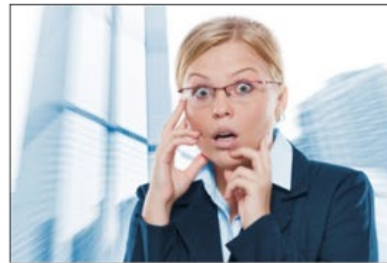


NVC: OOGCONTACT

- Waarom oogcontact maken?
 - Aandacht schenken
 - Aanzetten tot interactie
 - Het woord vragen
- Is cultuurgebonden
- NIET staren
 - Niet onafgebroken kijken (7 tot 10 seconden)
 - Staren kan wijzen op dominantie
- Gemiddeld gesprek tussen 2 personen
 - Spreker 40% van de tijd naar de luisteraar
 - Luisteraar 75% van de tijd naar de spreker
 - 30% van de tijd echt oogcontact
- Wijze van oogcontact maken hangt af van de onderlinge relatie



OEFENING NVC: BESPREEK DE NVC OP DE VOLGENDE FOTO'S



OEFENINGEN NVC

- In een vergadering bespreekt het diensthoofd wat er allemaal verwacht wordt bij de voorbereiding van de teambuildingdag. Het diensthoofd verwacht nogal veel inspanning van alle teamleden, en je wil dit ook laten merken aan je collega's in de vergadering zonder dat het diensthoofd dit merkt.
- Je geeft een vorming en hebt een persoon aangeduid om te antwoorden op een vraag die je stelde. Deze weet blijkbaar het antwoord wel, maar komt er moeilijk uit (de persoon stottert immers). Je wil hem aanmoedigen door jouw non-verbale expressie.
- Je hebt een taak meegegeven aan je deelnemers van de groepssessies 'Gezond bewegen'. Wanneer je de volgende sessie de deelnemers een voor een bij je roept terwijl ze een individuele reflectie aan het maken zijn, blijkt dat een deelnemer er met zijn pet naar gegooid heeft. Je laat jouw teleurstelling hierover blijken terwijl de deelnemer naar je toekomt.
- Een adolescent die je begeleidt vraagt om de volgende afspraak te annuleren. Hij zegt dat hij toestemming heeft gekregen van zijn moeder. Je vertrouwt dit niet en laat dit blijken.
- Tijdens een sessie koken voor kleuters zie je dat een kind een heel scherp mes uit de schuif neemt. Je wil aangeven dat dit niet mag.

TIP

**HEB AANDACHT VOOR
LICHAAAM, GEZICHT,
OGEN, HANDEN ...
ZE SPREKEN ALLEMAAL MEE**

observeren	1 waarnemen en interpreteren	
	2 non-verbaal gedrag	
	3 luistergedrag	
exploreren	4 samenvatten	
	5 vragen stellen	
	6 concretiseren	
	7 mening vragen/geven	8 gevoelens vragen/uiten
reageren	9 feedback geven/ontvangen	
	10 assertief reageren	

BELANG VAN GOED LUISTEREN

Goed luisteren is zich zodanig richten op de ander dat:

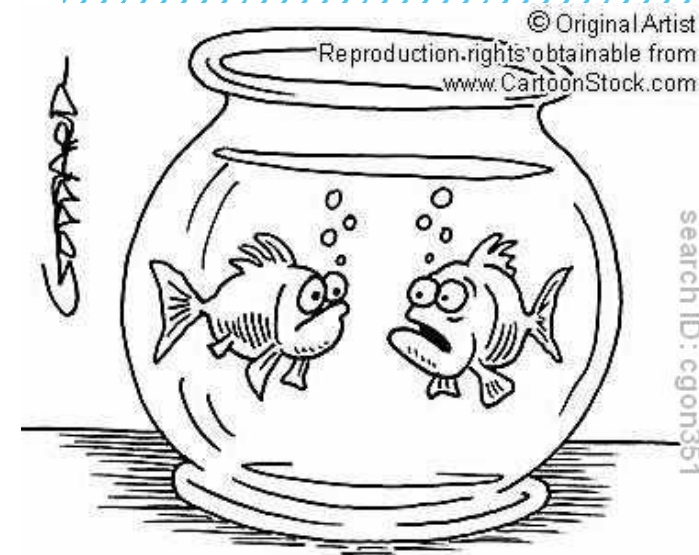
- de zender wordt gestimuleerd
- de zender weet dat hij begrepen wordt
- duidelijkheid wordt gecreëerd
- voorbarige conclusies, zinloze adviezen worden voorkomen
- de zender maximaal de mogelijkheid heeft om te vertellen

“Most people do not listen with the intent to understand; they listen with the intent to reply.”

Stephen R. Covey
(1932-2012)
InspirationBoost.com

PRINCIPES GOED LUISTERGEDRAG

- **Acceptatie** van de ander: stel je open op, maak tijd en zin om je op de ander te richten
- **Respect** voor de ander en voor zijn reacties
- **Tolerantie**: luister zonder waarde-oordeel of bedenkingen



"Pardon? Oh, sorry, I thought you were talking to someone else..."

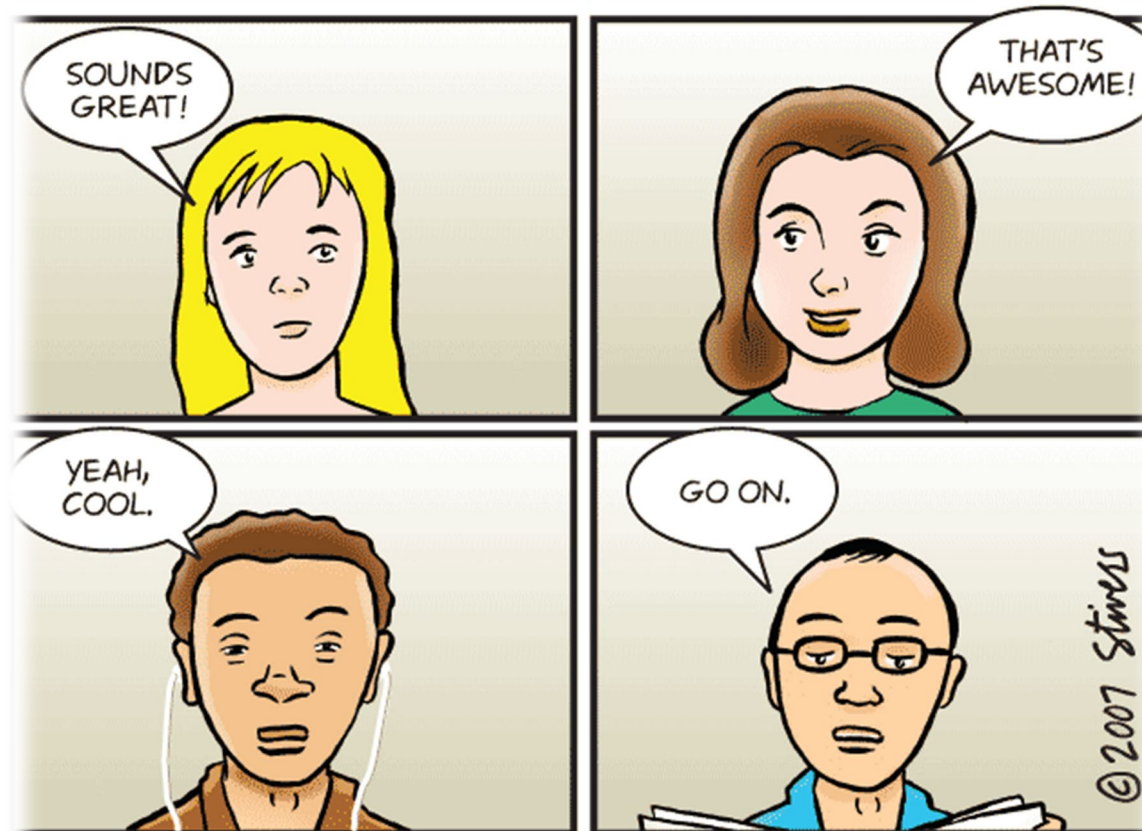
ACTIEVE LUISTERHOUDING

- Oogcontact maken
- Geïnteresseerde houding
 - Rechtop zitten of licht naar voren gebogen
 - Open lichaamshouding
- Aanmoedigen
 - Hummen, knikken, gezichtsuitdrukking
- Vragen stellen
- Samenvatten
- Eigen emoties controleren
- Niet opjagen
- Stiltes durven laten



LUISTERFOUTEN

NOT REALLY LISTENING



LUISTERFOUTEN

- **Verdedigend luisteren**
 - Direct reageren en willen weerleggen
- **Gebroken communicatie**
 - Reacties van de beide partijen sluiten niet op elkaar aan; naast elkaar praten



**'Jij bent werkelijk een goede
luisteraar.'**

WAAR OF FOUT?

GOEDE LUISTERAARS KUNNEN
ONAFGEWERKTE ZINNEN VAN DE
ANDER AFMAKEN

OEFENING LUISTERHOUDING



Bekijk de man in het blauwe hemd.

Welke luisterhouding is volgens jou de beste en waarom?

TIP

LUISTER ACTIEF

**LUISTER OM TE BEGRIJPEN,
NIET OM TE ANTWOORDEN**

observeren	1 waarnemen en interpreteren	
	2 non-verbaal gedrag	
	3 luistergedrag	
exploreren	4 samenvatten	
	5 vragen stellen	
	6 concretiseren	
	7 mening vragen/geven	8 gevoelens vragen/uiten
reageren	9 feedback geven/ontvangen	
	10 assertief reageren	

SAMENVATTEN

- Beknopte weergave van gesprek(sdeel)
- De ander uitnodigen om verder uit te diepen -> !
Gesprek niet in een bepaalde richting sturen
- Kan verschillende lagen in de communicatie betreffen
 - Inhoud, gevoel, relatie
- Samenvatten, herhalen, parafraseren
 - **Herhalen**
 - Letterlijk nazeggen van laatste zin
 - Met mate!
 - **Parafraseren**
 - Bepaalde aspecten sterker benadrukken
 - Uitdagen en confronteren
 - Opletten voor suggestief taalgebruik

FUNCTIES VAN SAMENVATTEN

- Ordening gesprek
 - Belangrijk wanneer door emoties structuur ontbreekt
- Uitnodigen tot verdere uitdieping
 - Nuanceren, controle van correct begrip, interesse tonen
- Rust scheppen
 - Emotie → feiten
 - Fysiek rust voor de zender
- Veelpraters afremmen
 - Belangrijk in groepsgesprekken om iedereen aan het woord te laten
- Inzicht krijgen in overeenstemming/verschillen
- Interesse tonen
- Controleren

AANDACHTSPUNTEN BIJ HET SAMENVATTEN

- Vat samen in eigen woorden
- Vat samen in persoonlijke vorm
- Formuleer geen beoordeling of waardering
- Zorg dat de ander ook eens samenvat

OEFENING SAMENVATTEN

- Een medestudent zegt het volgende tegen jou

“Ik had voor het examen alles echt goed geleerd. Toen ik de vragen zag wist ik zeker dat ik het goed zou kunnen. Thuis heb ik mijn antwoorden nog eens nagekeken en enkele kleine fouten gezien. Ik krijg mijn rapport en heb toch een onvoldoende, ik snap er niks van. Ik had het wel kunnen denken, het verbaast me eigenlijk niets. Ik kan de lector wel naar de maan schieten.”

- Wat zeg je om meer te weten te komen, gebruik makend van:
 - herhaling
 - samenvatting
 - parafrasering

OEFENING SAMENVATTEN

Vat onderstaand gesprek op een correcte manier samen

“Met mijn werk wil het de laatste tijd maar niet vlotten. Er gaat van alles mis en ik heb de hele tijd de idee overspannen te geraken. Ik kan me moeilijk concentreren en dat heeft tot gevolg dat er zich nog meer werk opstapelt. Het project met de nieuwe installatie moet in principe al in januari kunnen worden afgerond, maar we staan nog nergens. Er is nog niets van in huis gekomen. Het ergste is dat ik ook de moed niet kan vinden om me ertoe aan te zetten”.

TIP

**GOED SAMENVATTEN LEIDT
TOT BETER BEGRIP,
MAAR MAG NIET
SUGGESTIEF ZIJN**

observeren	1 waarnemen en interpreteren	
	2 non-verbaal gedrag	
	3 luistergedrag	
exploreren	4 samenvatten	
	5 vragen stellen	
	6 concretiseren	
	7 mening vragen/geven	8 gevoelens vragen/uiten
reageren	9 feedback geven/ontvangen	
	10 assertief reageren	

VERGELIJK BEIDE GESPREKKEN. WAT VALT OP?

- Hoe vind je de opleiding?
- *Soms leuk, soms minder leuk*
- Kun je de studie goed aan?
- *Het gaat over het algemeen toch goed*
- Zit je in een leuke groep?
- *Redelijk*
- Zit je op kot?
- *Nee, ik ga elke dag heen en weer*
- Heb je nog tijd voor vrije tijd?
- ...

- Hoe vind je de opleiding?
- *Soms leuk, soms minder leuk*
- Wat bedoel je? Wat is soms minder leuk?
- *Ik vind de leerstof wel leuk, maar soms wel wat moeilijk. Ik vind de klasgroep niet zo gezellig*
- Wat is er niet zo gezellig aan?
- *Wel, er zitten een paar studenten die nogal willen opvallen en dat heb ik niet zo graag*
- ...

WAAROM VRAGEN STELLEN

- Beleefdheid / aanknopingspunt voor een gesprek
 - Buiten bestek van deze cursus
- Peilen naar ideeën, meningen
 - Opletten voor suggestie in de vraag
 - NIET: “vind jij dit ook zo goed?”
 - WEL: “wat vind jij ervan?”
- Bijkomende informatie en feiten achterhalen
- Gelegenheid geven om emoties te uiten
- Keuzes afdwingen
 - “is het nu ja of neen?”



OPEN VRAGEN

- Geven minimale structuur en richting aan het antwoord
- Nodigen uit tot verwoording eigen standpunt/gevoel
- Open vragen creëren een goede verstandhouding, maar kosten veel tijd
- Vbn.
 - Hoe ziet je volgende project eruit?
 - Hoe kan ik je helpen?
 - Wat is jouw mening hierover?

GESLOTEN VRAGEN

- Laten slechts beperkte antwoordruimte
 - Korte antwoorden
 - Gelimiteerd aantal mogelijke antwoorden
- Nodigen minder uit tot gesprek
- Geschikt om in een kort tijdsbestek specifieke info te weten te komen
- Vbn.
 - Heb je een laptop?
 - Hoe laat is het?
 - Komt hij morgen ook?
 - Bent u voor of tegen deze beslissing?

E-IN VRAGEN

- Vragen blijven BINNEN referentiekader, sluiten aan bij wat net is gezegd
- Verdiepende vragen
- Vraagsteller volgt de inhoud van het gesprek

E-EX VRAGEN

- Vragen brengen nieuwe aspecten aan in het gesprek
- Verbredende vragen
- Vraagsteller stuurt de inhoud van het gesprek

WELK SOORT VRAGEN STELT A. FORMULEER ALTERNATIEVEN.

- A: Kun je iets meer vertellen over jouw functie?
- *B: ik werk op de afdeling personeelszaken van een groot ziekenhuis en ik houd me vooral bezig met functiewaardering.*
- A: Wat houdt het waarderen van functies in?
- *B: Functiewaardering is een methode om functies met elkaar te vergelijken, zodat daarop een beloning kan worden geënt.*
- A: Het is toch eigenlijk onmogelijk om functies te vergelijken?
- *B: Neen, dat lijkt maar zo. Bij functiewaardering worden gelijke maatstaven op verschillende functies losgelaten. Zo kan je bijvoorbeeld bij alle functies kijken naar het vereiste opleidingsniveau.*
- A: Heb je die maatstaven zelf verzonnen?
- *B: Neen, die maatstaven zijn onderdeel van een landelijk erkend systeem. Het is dus ook geïkt op andere organisaties.*
- A: Kun je daar iets over vertellen, hoe die ijking in zijn werk gaat?

DOORVRAGEN

- Wanneer antwoorden niet bevredigend zijn
 - Onduidelijk, ontwijkend, onvolledig
- Opletten met “waarom”-vragen
 - Komen soms bedreigend over
- Niet doorvragen bij
 - Gevoelige informatie
 - Indien antwoord louter niet bij jouw mening aansluit



DOORVRAGEN

Lore, een medestudente, houdt zich sinds kort afzijdig van het klasgebeuren terwijl ze normaal steeds vrolijk en enthousiast is. Ze vermijdt contact en lijkt verdrietig. Je spreekt haar even aan om te polsen wat er scheelt. Ze zegt echter snel “niets, alles is OK”.

→ Vraag je door? Waarom (niet)? Indien ja, hoe vraag je door?

VALKUILEN BIJ STELLEN VAN VRAGEN

- Suggestieve vragen stellen
 - Je bent het toch wel met me eens dat...
 - Ik mag er toch op rekenen dat je ...
 - Je dacht toch niet dat ...
- Dubbele vragen stellen (vragen met deelvragen)
 - Hoe vond je het en zien we je nog terug?
 - Wat denk je van deze blouse en die broek?



TIP

DENK NIET ENKEL
NA OVER **WAT** JE VRAAGT,
MAAR OOK OVER
HOE JE HET VRAAGT

VOLGENDE LES

- Werkcollege 'luisteren, samenvatten, doorvragen' → Basis voor communicatie!
- Theorie opnieuw bekijken!

