

Ezelsbruggetjes bij gesprekken

Tips die je kunt gebruiken tijdens
het voorbereiding van een gesprek
of tijdens het gesprek zelf



EZELSBRUGGETJES BIJ GESPREKKEN

Ezelsbruggetjes helpen je om een gesprek op een zorgvuldige manier te voeren. Door aan deze tips te denken bij je voorbereiding en tijdens het gesprek zelf, neem je jezelf en de ander serieus. Je staat stil bij je doel, de krachten van de ander en je eigen houding om samen tot een goede oplossing of vervolgstap te komen!

Legenda:

Vorbereiding gesprek:

Draag een FEZ, aai de spin en zorg dat je DAT paraat hebt..

Tijdens het gesprek:

Bij de start van het gesprek leg je het DATje uit zodat iedereen weet waar hij of zij aan toe is voor dit gesprek. Gedurende het gesprek ben je je bewust van het strategisch stellen van gesloten en open vragen. Denk aan de BBB!

Wees de HELD van het gesprek en raak de KLUTS niet kwijt. Denk aan KOE en DIK is goed! Heb een OENige houding en gebruik de nodige LSD. Laat OMA vooral thuis, zij houdt je alleen maar op. OPA neem je dan weer zoveel mogelijk met je mee. en smeer samen met ANNA veel NIVEA. Wassen met OMO kan ook een goed resultaat geven! En met een beetje POCON blijf je gericht op de groei in de toekomst.

Tot slot:

Samenwerking werkt het beste als je het VAAK doet en aan het einde: Give a KISS.

Draag een FEZ

Bedenk van te voren het *Feit*, het *Effect* en de *Zorg* die je wilt delen met de ander. Door dit goed voor ogen te hebben, kun je duidelijk, kort en krachtig aan de ouder / partner duidelijk maken wat je zorgen zijn en waarom je deze nu bespreekbaar maakt.



De SPIN gebruik je als voorbereiding

Situatie, Probleem, Implicatie (gevolg van het probleem) en *Noodzaak* zijn de kapstokken waaraan je het gesprek kunt voorbereiden. Hierdoor ben je er zeker van dat het gesprek een goed begin, midden en afsluiting heeft en alle elementen aan bod komen.



Heb je DAT-je paraat

D = doel van het gesprek

A = agenda van het gesprek

T = tijd beschikbaar voor het gesprek

Bij de start van het gesprek leg je het DATje neer. Je legt uit wat het Doel is van het gesprek. Je vertelt de Agenda van het gesprek: de volgorde en eventuele onderdelen en je benoemt hoeveel Tijd er voor dit gesprek beschikbaar is. Zo weten alle gesprekspartners wat er in ieder geval aan bod gaat komen. Eventuele ad hoc onderwerpen kunnen zo op de lijst voor een volgend gesprek of aan het eind van het gesprek, mits passend binnen de benoemde tijd, nog aan de orde komen.



Denk aan de BB op het B

Het stellen van open vragen vraagt aandacht voor de start van de vraag. Mensen zijn snel geneigd om een vraag te starten met een werkwoord. Dan kan het antwoord beperkt blijven tot 'ja' of 'nee'. Als je bewust aan de slag wilt met open vragen, kunnen de 'blote billen op een bankje' je helpen. Het bankje is de H met daarop W's en 1 W in het gras ernaast.

H = Hoe

W = Waar

W = Wie

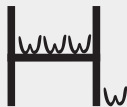
W = Welke

W = Wat

W = Wanneer

W = Waartoe

W = Waarom : deze zit in het gras omdat een 'waarom'-vraag het effect kan hebben dat de ander voelt dat hij/zij zich moet verantwoorden. Dit type vraag kan een defensieve reactie tot gevolg hebben, want niet helpend is in het gesprek. Belangrijk om een waarom-vraag goed in te leiden / te positioneren en extra op je intonatie te letten.



Gesloten vragen

Gesloten vragen beginnen met een werkwoord. Gesloten vragen geven richting aan het gesprek. Je kunt er snel mee nagaan of iets relevant is, is gedaan of dat iemand iets gaat uitvoeren. Nadeel van een gesloten vraag is, dat iemand een sociaal-wenselijk antwoord kan geven of de 'makkelijke' weg kiest. En als je omwille van het proces geen 'nee' kunt accepteren: vraag er dan ook niet letterlijk naar! Het stellen van gesloten vragen vraagt aandacht om ze goed en strategisch in te zetten. Ideeën en deze ook respecteert.



Denk aan KOE

Kaken Op Elkaar! De kracht van stil zijn, mensen de tijd geven om hun gedachten te ordenen en hun eigen tempo te laten bepalen is niet te onderschatten. Wees dus stil en luister naar wat de ander te zeggen heeft!



Gebruik regelmatig LSD tijdens het gesprek!

Luisteren, Samenvatten en Doorvragen zijn belangrijk om ouders en jongeren te laten merken dat je luistert en probeert om hetgeen ze zeggen écht te begrijpen. Door een samenvatting in je eigen woorden te geven, toets je of ideeën kloppen. LSD is het fundament voor een aantal andere technieken zoals hieronder beschreven worden.



Wees een OEN

Wees Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Dit zijn de beste eigenschappen om een gesprek in te gaan. Hiermee laat je de ander merken dat je oprecht geïnteresseerd bent in zijn of haar ideeën en deze ook respecteert.



HELD: Herkennen, Erkennen, Loslaten en Doorgaan

Als *HELD* luister je goed naar de ander en zoek je actief naar hetgeen de ander voelt, zegt en wenst (*herkennen*) om vervolgens de gemeenschappelijkheid en de verschillen te *erkennen*. Hiermee laat je zien dat alle standpunten belang hebben. Afhankelijk van het doel van het gesprek, de fase van begeleiding, *laat* je de verschillen *los* en *ga* je *door* met het (gemeenschappelijke) doel om zo op dat onderdeel vooruitgang te kunnen boeken.



Een beetje OMO helpt om het gesprek schoon te houden!

Opstappen, Meeveren en *Ombuigen*. Door goed te luisteren, bij het gevoel van de ouder op te stappen en daar waar nodig je eigen tempo los te laten om mee te veren met de ouders, ga je een betere samenwerking aan. Druk niet je eigen wil door! Zorg ervoor dat je ouders binnenboord houdt!



Laat OMA wat vaker thuis

Opvattingen, Meningen en *Aannames*: Als je met ouders of een jongere in gesprek gaat, is het doel dat jullie samen tot afspraken en/of een goed plan komen. Opvattingen, meningen en aannames zijn de grootste bedreigingen voor het voeren van een goed gesprek.



OPA: Onvoorwaardelijke Positieve Aandacht

OPA neem je zoveel mogelijk mee in gesprekken! Geef Oprechte complimenten op het proces, stappen of inzichten van de ander. Zeker bij het thema huiselijk geweld zijn de zorgen (logisch) het hoofdonderwerp van gesprek. Tegelijkertijd is het ook van belang om het positieve te benoemen, zonder dat dit ten koste gaat van de essentie van de boodschap over onveiligheid.



KLUTS: Kijken, Luisteren, (uit)vragen, Toetsen en Samenvatten

Raak de KLUTS niet kwijt! Een uitgebreidere variant van de LSD. Door te *kijken* (naar fysieke houding en mimiek), goed in het hier en nu te *luisteren* en vervolgens met voornamelijk open vragen *uit te vragen*, krijg je veel informatie. Deze informatie *toets* je bij de ander door bijvoorbeeld een *samenvatting* te geven en na te vragen of deze klopt en volledig is. Dit komt het draagvlak van de oplossing ten goede!



Giet de nodige POCON (Persoonlijke aandacht, Openheid, Creativiteit, werk Ontwikkelingsgericht en blijf Nieuwsgierig)

Maak contact! Wees *Persoonlijk* en heb een *Open houding*. Denk *out-of-the-box* en dus *Creactief*. Het is belangrijk om *Ontwikkelingsgericht* te blijven zoeken naar oplossingen om meer veiligheid in het huishouden te krijgen. Daarvoor is *Nieuwsgierigheid* hoe het gaat een belangrijke eigenschap.



DIK is goed

Denk In Kwaliteiten: weer het zoveelste gesprek? Is de ander echt niet je type? Dan is de kans groot dat je de focus hebt op datgene wat niet goed gaat en vooral praat over de problemen in plaats van de oplossingen. Zoek de talenten en positieve krachten van de ander en probeer die in te zetten bij het zoeken naar de oplossing. Dit komt ook het draagvlak van de oplossing ten goede!



Doe het VAAK: Verwachtingen, Afspreken, Aanspreken en Kalibreren

Bij samenwerken zijn afspraken essentieel: wie doet wat, wat mag je van de ander *verwachten* (en klopt dat bij jouw ideeën) en wat heeft de ander nodig van jou? De ander zijn zowel jeugdigen, ouders als professionals. Door heldere, *concrete afspraken* met elkaar te maken, bijvoorbeeld in een 1e ronde-tafelgesprek / MDO, ontstaan er minder misverstanden en openheid om elkaar ook *aan te spreken* als er iets minder goed gaat. Op basis daarvan kunnen de afspraken worden bijgesteld (*kalibreren*).



Smeer NIVEA

Niet Invullen Voor Een Ander: wees zorgvuldig in je terugkoppeling. Check regelmatig of je de ander goed begrepen hebt zodat je niet je eigen (subjectieve) invulling aan een woord of zin geeft. Dit is extra van belang als je de ander goed kent of al meerdere gesprekken hebt gehad. LSD werkt hierbij ondersteunend.



Neem ANNA mee

Altijd Navragen, Nooit Aannemen: ligt in het verlengde van NIVEA smeren. Twijfel je over iemands bedoelingen, interpretatie of stappen? Altijd even navragen, al dan niet met de samenvatting van de LSD (*Luisteren, Samenvatten en Doorvragen*).

ANNA

KISS

Keep it Short and Simple: zorg voor een goede inleiding en afronding, maar vermijd de koetjes en kalfjes. Met de SPIN heb je het doel van het gesprek bepaald en met een KISS werk je daar gericht naar toe. Een KISS is zeker bij grensstellende gesprekken van belang.

