



oplossen



etaleren



adviseren



praten



oordelen



invullen



snelheid



opvullen



routine

Aansluiten

Wat wil de ander? Wat is eigenlijk zijn of haar vraag? Soms denken we dat we iets moeten oplossen, terwijl luisteren voldoende is. Sluit aan bij de wensen.

Steunen

Hoe kunnen we helpen? Het is verleidelijk om onze eigen ervaringen en vaardigheden te projecteren of etaleren.

Maar steunen we de ander daarmee?

Inventariseren

Wat is de situatie? Wanneer treedt het op? En wanneer niet? Wat zijn oorzaken, gevolgen, etc. Help de ander met inventariseren.

Adviseren kan altijd nog.

Luisteren

Mensen zijn dol op praten. Luisteren is soms moeilijker.

De winst van een goed gesprek zit in luisteren. Wat zegt en bedoelt de ander echt?

Samenvatten

Probeer regelmatig samen te vatten wat je meent gehoord te hebben. Blijf bij de feiten. Vermijd oordelen.

Begrijp ik goed dat...? Volgens mij zeg je...

Doorvragen

Natuurlijk stellen we veel (open) vragen. Wat? Wie? Waarom? Wanneer? Etc.

Vul niet in maar vraag door. Wat dacht je erbij? Wat deed je? Hoe? Wat voelde je? Etc.

Veiligheid

Snelheid gaat vaak ten koste van de veiligheid.

Agendeer de veiligheid van het gesprek alsmede de vertrouwelijkheid van de inhoud.

Stilte

We hebben de neiging stiltes op te willen vullen. Dat is niet nodig.

Stiltes geven tijd om na te denken over wat er gezegd of gevraagd is.

Aandacht

Echte aandacht is natuurlijk het allerbelangrijkste.

Sluipt er routine in het gesprek? Stel weer een vraag, kom in beweging of neem een break.