

Methodieken en werkvormen

Module 12 Gesprekstechnieken



Maker: .

Functie: -

Datum van productie: 16 januari 2019

Leeftijd: B/W/S/Ex/Ro

Duur: 70 minuten

Groepsgrootte: (sub)groepen van 2 personen

Locatie: binnen/buiten

Korte inhoud:

Het behandelen en zelf oefenen van onderstaande gesprekstechnieken;

- Motivatietechniek
- Correctiegesprek
- (ouder)informatiegesprek
- Slechtnieuwsgeprek

Dit is geen officieel document van Scouting Nederland, maar is door Scouting Nederland geselecteerd omdat het een goed voorbeeld is van hoe je zelf met dit onderwerp aan de slag kunt gaan. Hierdoor kan het zijn dat sommige onderdelen van dit document niet geheel overeenkomen met wat Scouting Nederland normaal communiceert.

Module 12 Gesprekstechnieken

Opdracht gesprekstechnieken (totaal 70 minuten)

- Motivatietechniek
- Correctiegesprek
- (ouder)informatiegesprek
- Slechtnieuwsgeprek

Behandel plenair bovenstaande gesprekstechnieken (10 minuten), daarna gaan de deelnemers ermee oefenen.

Verdeel de groep, maak groepjes van ieder 2 leiding.

Iedere trainer heeft een andere gesprekstechniek.

Waar leidinggevende staat wordt gespeeld door de deelnemer. De ouder, jeugdlid e.d. wordt gespeeld door de trainer.

Voer ca 5-10 minuten het gesprek. Bespreek binnen dit kleine groepje het gesprek, wat kan anders/ beter kan.

Je kan in dit groepje elkaar feedback geven volgens een feedbackwerkvorm.

MOTIVATIEGESPREK

Achtergrondinformatie

Een jeugdlid dat gemotiveerd is om aan het Scoutingspel deel te nemen, doet dit met veel plezier, betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Als leidinggevende moet je je hier bewust van zijn en kun je invloed uitoefenen op de motivatie van het jeugdlid. Het kan zijn dat je pas laat door hebt dat het jeugdlid niet gemotiveerd is. Gebrek aan motivatie leidt tot minder plezier of betrokkenheid bij het spel.

Door regelmatig met het jeugdlid in gesprek te gaan, kun je goed zicht houden op zijn motivatie en waar nodig maatregelen nemen. Dit kun je doen door een motivatiegesprek te voeren. Dit kan een kort gesprekje zijn tijdens een opkomst of een uitgebreid gesprek waar je tijd voor inruimt. Belangrijk is dat andere jeugdleden niet met het gesprek kunnen meeluisteren. Je kunt dan in alle openheid met elkaar praten.

In een motivatiegesprek praat je met het jeugdlid over de motivatie. Haalt hij nog voldoende uitdaging uit het Scoutingspel? Voelt hij zich betrokken bij de speltak en de Scoutinggroep? Vindt hij het nog leuk? Als dit niet het geval is, kun je proberen hier invloed op uit te oefenen.

Hieronder volgt in het kort hoe de opbouw van een motivatiegesprek eruit kan zien:

- Start het gesprek en geef aan dat je merkt dat het jeugdlid minder gemotiveerd is.
- Vraag door: wat precies vindt het jeugdlid niet (meer) leuk? Wat zou hij willen veranderen? Wat kan hij er zelf aan doen?
- Praat vervolgens over oplossingen: bijvoorbeeld veranderingen aan het programma aanbrenge, het jeugdlid in een andere subgroep plaatsen, het jeugdlid een nieuwe uitdaging geven door hem (assistent-)ploegleider te maken, andere taken te geven, etc.
- Maak concrete afspraken en spreek af over een tijdje een evaluatiegesprek te houden.
- Houd het jeugdlid in de periode daarna in de gaten. Helpt de oplossing die je hebt voorgesteld? Stuur het jeugdlid waar nodig bij. Ga na een tijdje het gesprek weer aan en bespreek of het jeugdlid zich nu beter gemotiveerd voelt.

MOTIVATIEGESPREK

Situatieschets

Je merkt dat 13-jarige Melissa de laatste 2 maanden steeds vaker te laat komt. Ook zet zij zich minder in tijdens de activiteiten. Waar zij normaal gesproken enthousiast anderen bij het spel betrok oogt zij nu ongeïnteresseerd en inspiratieloos. Je hebt haar herhaaldelijk aangesproken op dit gedrag, maar tot nu toe haalt ze alleen haar schouders op. Haar motivatie is tot het nulpunt gedaald.

Opdracht

Leidinggevende: probeer te achterhalen wat er met de motivatie van Melissa aan de hand is. Probeer volgens gezamenlijk tot een oplossing(en) voor dit probleem te komen.

MOTIVATIEGESPREK (voor trainer)

Melissa:

Keuze uit meerdere problemen:

- Activiteiten zijn kinderachtig en teveel op jongens gericht
- Vriendinnetjes zijn verspreid over meerdere patrouilles. Hierdoor onderlinge contact minder
- Twijfelt heel erg tussen sport en scouting. Met name sociale activiteiten georganiseerd door sportvereniging lonken.

CORRECTIEGESPREK

Achtergrondinformatie

Iedere organisatie kent regels, dus ook een Scoutinggroep. Helaas worden de regels niet altijd nageleefd. Wanneer jeugdleden regels overtreden of consequent ongewenst gedrag vertonen, moet een leider ze daarop aanspreken. In een correctiegesprek – ook wel discipline-gesprek genoemd – wijst hij een jeugdlid op de overtreding en maakt hij afspraken om dergelijke misstappen in de toekomst te voorkomen.

Voor beide partijen, jeugdlid en leider, is een correctiegesprek belangrijk. Het jeugdlid krijgt de kans om uit te leggen waarom hij de regels heeft overtreden. Voor de leider is het belangrijk om te laten zien dat hij de taak heeft om regels te handhaven, die bijvoorbeeld voor de veiligheid van de opkomst belangrijk zijn. Als hij bovendien niet ingrijpt op het overtreden van regels die bij iedereen bekend zijn, dan ondergraaft hij zijn eigen autoriteit.

Vorbereiding:

Een goede voorbereiding is een absolute must, deze vertoont gelijkenis met die van een slechtnieuwsgesprek.

Als leider moet je:

- nagaan of het jeugdlid wel op de hoogte is van de regel die hij heeft overtreden. Is dit niet het geval, dan moet je hem eerst over de regel inlichten. Voor het voeren van een correctiegesprek is het dan nog te vroeg;
- bedenken of je zelf het juiste gedrag vertoont: het goede voorbeeld geeft. Controleer of jij alle regels in acht neemt. Is dit niet het geval dan is de kans groot dat het jeugdlid je tijdens een correctiegesprek zal verwijten dat jij je ook niet aan de regels houdt;
- de overtreding onderzoeken. Een correctiegesprek is alleen zinvol wanneer een overtreding geheel te wijten is aan het gedrag van een jeugdlid. Als leider moet je informatie verzamelen over de overtreding om zeker te weten wat de oorzaak is;
- nagaan of je consequent jeugdleden op overtredingen aanspreekt. Je geeft namelijk geen duidelijk signaal af als je slechts één jeugdlid aanpakt en anderen die hetzelfde gedrag vertonen ongemoeid laat;
- de ernst van de overtreding bepalen. Bedenk hoe ernstig de overtreding is en welke maatregel gepast zou zijn. Formuleer twee à drie sterke argumenten waarom je zwaar tilt aan een bepaalde overtreding en bedenk daar concrete voorbeelden bij;
- bedenken welke tegenargumenten een jeugdlid kan noemen. Ga na wat het weerwoord van een jeugdlid kan zijn en bedenk hoe je zijn argumenten kunt weerleggen.

Als jeugdlid moet je:

- nagaan in hoeverre de beschuldigingen juist zijn. Heb je inderdaad de regels op die dag overtreden en op die wijze, zoals de leider beweert?;
- bedenken in hoeverre de overtreding jouw schuld was. Was je bijvoorbeeld wel op de hoogte van de bewuste regel? Of misschien kende je de regel wel, maar heb je het slechte voorbeeld van een ander jeugdlid gevolgd. Kortom: ga na in hoeverre jij verantwoordelijk bent voor de overtreding;
- bedenken hoe je overtredingen in de toekomst kunt voorkomen. Formuleer suggesties hoe je je gedrag kunt aanpassen.

Hoe kun je corrigeren?

Corrigeren kun je op verschillende manieren doen. Op de werkvloer worden diverse stijlen gehanteerd. Hieronder een korte uitleg over het verloop van de methode die binnen Scouting het meest bruikbaar is.

Human relations-methode

Bij deze methode zoek je samen met een jeugdlid naar oplossingen om overtredingen te voorkomen:

- Het brengen van het slechte nieuws: je roept het jeugdlid bij je en vertelt meteen de redenen van het gesprek: hij heeft een overtreding begaan. Je beschrijft de overtreding en legt uit hoe ernstig deze is.
- Controleren of de boodschap overkomt: ga na of het jeugdlid heeft begrepen welke fout hij heeft begaan. Vraag naar zijn redenen. Herhaal zijn argumenten om zeker te weten dat je ze goed hebt begrepen.
- Zoeken naar een oplossing: noem nogmaals de gemaakte overtreding en zet daar de aangevoerde redenen tegenover. Vraag het jeugdlid eerst om een oplossing te formuleren. 'Hoe denk jij dergelijke fouten in de toekomst te kunnen voorkomen?' Kies vervolgens gezamenlijk een oplossing en maak concrete afspraken.

CORRECTIEGESPREK

Situatieschets

Tom is een energieke welp van 9 jaar. Telkens als de leiding iets wil uitleggen praat Tom er door heen. Hij is nu al een paar keer gewaarschuwd, maar luisteren. Je besluit met Tom een correctiegesprek aan te gaan.

Opdracht

Leidinggevende: Gebruik de human relation methode om samen met het jeuglid tot oplossing van het probleem te komen. Leg eerst de overtreding uit en waarom dit zo vervelend is (de ernst). Vraag naar de redenen van Tom om de leiding steeds te onderbreken. Zoek samen met Tom naar een oplossing om dit voortaan te voorkomen. Begin met de oplossingen die Tom aandraagt.

CORRECTIEGESPREK (voor trainer)

Tom: Luister naar de uitleg van de overtreding en waarom het in de ogen van de leiding een overtreding is. Vertel jouw redenen waarom je er steeds doorheen praat. Belangrijke reden is dat je heel graag iets wilt vertellen, namelijk wat je allemaal afgelopen week hebt meegemaakt. Dit wil je niet vergeten te vertellen.

(OUDER)INFORMATIE

Informatie kun je op veel manieren overbrengen: mondeling (face-to-face of telefonisch), via e-mail, website, social network, brief of in de vorm van een informatieavond. In alle gevallen wil je natuurlijk dat jouw informatie overkomt zoals je dat bedoeld had. In deze opdracht staan we stil bij de mondelinge overdracht van informatie (face-to-face) aan één of meerdere personen. We noemen een aantal algemene uitgangspunten en randvoorwaarden, toepasbaar voor elke doelgroep (jeugdlid, medeleider, ouder, etc.). Niet alles is van toepassing als je 'doelgroep' bestaat uit één persoon (tegelijk).

De voorbereiding

Geef voor jezelf of bedenk met elkaar het antwoord op de volgende vragen:

- Wie is je doelgroep?
- Hoe groot is de groep?
- Welke informatie wil je overbrengen en in welke vorm? Wat vertel je alvast in de uitnodiging?
- Wat is de locatie of welke locatie heb je nodig?
- Welke audiovisuele middelen wil of kun je gebruiken?
- Hoe lang gaat of mag het duren? En wat is het tijdschema?
- Wie geven de informatie? Jij in je eentje of heb je hulp?

De uitvoering

Bouw je presentatie als volgt op: inleiding - middenstuk - afsluiting.

- Heet in de inleiding iedereen van harte welkom, vertel het doel van de bijeenkomst en laat je publiek weten wat je ongeveer gaat vertellen (agenda). Laat de mensen weten of ze tussendoor vragen mogen stellen.
- Geef kort en bondig informatie bij elk onderwerp en spreek duidelijk (vraag of je achterin te verstaan bent).
- Geef na elk behandeld onderwerp een korte samenvatting en vraag of alles duidelijk is.
- Laat in de afsluiting de belangrijkste punten nog even de revue passeren en geef gelegenheid tot het stellen van vragen. Stel eventueel zelf vragen om erachter te komen of je boodschap overgekomen is. Bedank je publiek voor de aandacht.
- Zorg dat je na afloop beschikbaar bent voor het beantwoorden van nagekomen vragen of opmerkingen. Niet iedereen durft in een groep zijn of haar vraag te stellen.

De afronding

- Evalueer met elkaar de informatieoverdracht. Bespreek wat goed ging en wat de volgende keer beter kan.
- Zorg ervoor dat de informatie ook bij de mensen terecht komt die er niet bij konden zijn.

(OUDER)INFORMATIEGESPREK

Situatieschets

Binnenkort gaan de bevers een weekendje op kamp. Vorige week was de ouderavond. Helaas konden de ouders van Marc de Vries niet aanwezig zijn. De moeder van Marc spreekt je aan met de vraag of je mondeling de nodige informatie kunt verstrekken.

Opdracht

Leidinggevende: Vertel kort welke punten je aan bod wilt laten komen. Dat zijn o.a. data, kamplocatie, vervoer, kosten en noodzakelijke spullen. Geef kort en bondig informatie bij elk onderwerp en spreek duidelijk. Geef na elk behandeld onderwerp een korte samenvatting en vraag of alles duidelijk is. Laat in de afsluiting de belangrijkste punten nog even de revue passeren en geef gelegenheid tot het stellen van vragen. Stel eventueel zelf vragen om erachter te komen of je boodschap overgekomen is.

(OUDER)INFORMATIEGESPREK (voor trainer)

Moeder de Vries: Marc gaat voor het eerst op kamp. Je bent erg ongerust. Luister naar de uitleg van de leidinggevende. Stel verhelderende vragen, zoals: wat wordt er met de deelnamekosten betaald, wordt er rekening gehouden met de allergieën, het dieet van Marc en zijn medicijnen. Maak de opmerking dat je er vanuit gaat dat een matras en slaapzak door Scouting geregeld wordt.

SLECHTNIEUWSGESPREK

Ben je leiding, dan moet je soms aan een andere leiding, een jeugdlid of ouder slecht nieuws brengen. Als iemand niet mee mag op kamp bijvoorbeeld, dan is dat voor het jeugdlid of de ouder niet leuk om te horen. Het slechtnieuwsgesprek vergt bepaalde vaardigheden en strategieën waarmee je de schade kunt beperken.

De opbouw van een slechtnieuwsgesprek

Een slechtnieuwsgesprek is opgebouwd uit de volgende stappen:

- Bereid het gesprek goed voor: denk goed na over wat je je gesprekspartner wilt zeggen. Zorg er voor dat je tijdens het gesprek niet gestoord kunt worden en neem ruim de tijd voor het gesprek.
- Val met de deur in huis: vaak begint een gesprek met het uitwisselen van wat koetjes en kalfjes. Dat stelt mensen op hun gemak en maakt een gesprek wat minder formeel. Maar bij een slechtnieuwsgesprek is het belangrijk om meteen met de deur in huis te vallen en de nare feiten direct op tafel te leggen. Breng het slechte nieuws op een formele en wat zakelijke manier.
Zeg bijvoorbeeld: 'Hallo Pieter. Neem een stoel. Ik moet je meteen zeggen dat ik slecht nieuws heb. We hebben gisteren teamoverleg gehad en ik heb moeten constateren dat je kind niet mee op kamp kan gaan.'
- Geef hooguit twee onweerlegbare argumenten: mensen die slecht nieuws te verwerken krijgen, voelen als eerste een schrikreactie. Dat vertraagt hun denken. Ook zullen ze gevoelens van weerstand ervaren. Geef voor het slechte nieuws hooguit twee onweerlegbare argumenten. Meer argumenten worden vaak niet eens meer gehoord. De argumenten moeten onweerlegbaar zijn, omdat anders het risico bestaat dat je in een welles-nietes-discussie belandt.
- Laat de ander stoom afblazen: de ander zal boos, verdrietig, zwijgend of met rationele tegenwerpingen op het slechte nieuws reageren. Dat verschilt van persoon tot persoon. Ga er niet inhoudelijk op in. Luister vooral en bevestig de ander zo nu en dan door te zeggen: 'dat begrijp ik', of 'dat kan ik me voorstellen'.
- Toon medeleven: de ontvanger van de boodschap zal emoties voelen, zoals boosheid of verdriet. Het kan dan zelfs gebeuren dat iemand zijn zelfbeheersing verliest en zich dingen laat ontvallen die hij onder normale omstandigheden nooit zou zeggen. Hij staat niet open voor rationele argumenten en feiten en het lukt hem niet of nauwelijks onderscheid te maken tussen de oorzaak van de boodschap en de brenger van de nieuws. Hoewel vervelend voor jou, de beste reactie is om dit gewoon over je heen te laten komen. De kunst is je in te leven in de situatie en het gevoel dat die ander heeft, maar toch zakelijk te blijven. Toon je betrokkenheid door die gevoelens te benoemen. Doe dat bij voorkeur met een 'ik-boodschap'.
Zeg bijvoorbeeld: 'Ik zie dat je aangeslagen bent.' 'Volgens mij ben je heel boos.' 'Het raakt je, zie ik.' Laat je niet verleiden tot medelijdende of loze opmerkingen, zoals 'Ik vind het ook jammer' of 'Ik kan er ook niets aan doen'.
- Herhaal argumenten en vat samen: zet je eigen argumenten en die van de ander nog eens op een rijtje, zodat het verschil van inzicht duidelijk wordt. Vat alle hoofdpunten nog eens samen en check per punt of de ander zich in de samenvatting kan vinden.

- Bespreek vervolgacties en oplossingen: bespreek samen hoe het vervolg eruit moet zien. Als het slechte nieuws al te confronterend is, maak dan een nieuwe afspraak om de vervolgacties te bespreken.

SLECHTNIEUWSGESPREK

Situatieschets

Esmée heeft een proefperiode van 3 maanden als aspirant leidinggevende bij de scouts achter de rug. Het team merkt dat zij het inlevend vermogen bij deze leeftijdscategorie mist. De kinderen worden als kleuters behandeld. Zij bemoedert er lekker op los. Tevens heeft zij een aantal hele negatieve uitspraken gedaan over de opening en het uniform, dat belangrijke kenmerken van Scouting zijn. Het team heeft besloten dat Esmée niet geschikt is om leidinggevende bij de scouts te worden.

Opdracht

Leidinggevende: Val met de deur in huis. Gebruik twee onweerlegbare argumenten voor jullie besluit. Je merkt dat Esmée duidelijk aangeslagen is. Toon medeleven door de emoties die je ziet te benoemen. Vat ter afsluiting nogmaals het besluit en de argumenten samen. Sluit af met het alternatief om eens bij de welpen te gaan kijken. Mogelijk dat dit beter aansluit.

SLECHTNIEUWSGESPREK (voor trainer)

Esmée: Je schrikt van het besluit van de speltak. Het komt als een donderslag bij heldere hemel. Dit had je absoluut niet verwacht. Je kijkt wel wat neerbuigend tegen de scoutingtradities aan, maar juist het contact met de kinderen vindt je er leuk. Je wordt emotioneel.