

10 TIPS

Voor een vereniging is **het overleg** corebusiness. Successen delen of nog **binnen willen halen, afstemmen, informatie delen, conflicten helder krijgen** of voorkomen, het gebeurt in **gesprekken**.

tekst: Uriël Schuurs, VM training

Gesprekstechnieken



Al zijn we nog zo goed geoefend en praten we de hele dag, toch kent iedereen uit eigen ervaring wel voorbeelden van gesprekken die we liever anders hadden zien verlopen. Met wat theoretisch inzicht in basale communicatieprincipes en enige oefening van gesprekstechnieken kunt u er al voor zorgen dat gesprekken veel beter lopen: efficiënter, effectiever en plezieriger.

Eerst de regels, dan het spel | Een gesprek wint aan waarde en betekenis als de gesprekspartners vanaf het begin dezelfde verwachtingen hebben over het doel en de indeling van het gesprek: welke punten moeten aan de orde komen, hoeveel tijd geven we elkaar voor toelichting op de voorgestelde besprekspunten en wat willen we samen eigenlijk bereiken?

Luisteren als gesprekstechniek | Een belangrijk deel van gesprekken voeren bestaat uit luisteren. Maar als u luistert naar uw gesprekspartner, luistert u dan echt? Zit niet alleen maar te wachten tot u antwoord kunt geven, maar luister! En u mag gerust laten zien dat u ook écht luistert: weg dus met die telefoon, stop met het doorlezen van uw aantekeningen, toon uw aandacht voor uw gesprekspartner.

De spreekstaf | In groepsgesprekken ligt het gevaar op de loer dat een of twee personen het overleg domineren. In de klassieke Oudheid hadden ze daar een mooi trucje voor: de spreekstaf. Wie de spreekstaf in handen had, mocht het woord voeren, de rest luisterde. Met name in grotere groepen werkt dit principe nog altijd prima: de praktijk leert dat de anderen veel oplettender zijn als de spreekstaf wordt gebruikt als middel om te bepalen wie het woord heeft.

LASTIGE GESPREKKEN?

Kleine, overzichtelijke stappen | Bij lastige gesprekken kan het overleg worden doodgedrukt door het gewicht van het onderwerp. Een handige manier om het gesprek te verlichten is om het gesprek vooraf te structureren in kleine, overzichtelijke stappen. Bijvoorbeeld eerst een informatie-rondje, dan een vrijblijvende meningenpeiling, daarna inzoomen op de belangrijkste normen en criteria die men gebruikt om de situatie te beoordelen en tot slot een discussie over juistheid en waarde van de verschillende criteria.

Onderhandelen vanuit schuttersputjes? | Een gespreksleider heeft ook een taak die in de waan van de dag vaak vergeten wordt: die van gastheer of gastvrouw. En een goede gastheer of -vrouw weet het ijs te breken: overleg, en zeker overleg gericht op onderhandelen, gaat het best in een sfeer van vertrouwelijkheid. Neemt u daarom in het begin even de moeite om een ongedwongen sfeer te scheppen zodat de gesprekspartners zich veilig en vertrouwd voelen. Doet u dat niet, dan loopt u de kans dat iedereen binnen de kortste keren in de schuttersputjes zit. Onderhandelen – en meer in het algemeen een goed gesprek voeren – gaat nu eenmaal op basis van vertrouwen.

