

Een goed gesprek

Een goed gesprek is de smeerolie van de zorgverlening. Je wilt in dialoog zijn met je collega's en cliënten. Je wilt elkaar beter leren kennen en beter begrijpen. Je wilt persoonlijk contact en aandacht schenken én krijgen. Dat kan door een goed gesprek.

Een goed gesprek zorgt voor meer tevreden cliënten, familie én collega's. Want door een goed gesprek loopt de samenwerking beter en werk je met meer plezier.

Een goed gesprek moet je vooral 'doen'. Oefening baart kunst.

Werkvorm

- Een goed gesprek, wat is dat?

Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl/communiceren

- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek.*
- Communicatiewerkblad *LSD: Luisteren en samenvatten.*
- Communicatiewerkblad *LSD: Vragen stellen en doorvragen.*
- Communicatiewerkblad *Opgavten bij filmfragmenten.*

Suggesties

- En paar handige ezelsbruggetjes kunnen je helpen een goed gesprek te voeren:
 - Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.
 - Laat OMA thuis: Laat Oordelen, Adviezen, Meninge achterwege.
 - Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Niet Aannemen.
 - Maak je niet druk, maar DIK: Denk in Kwaliteiten.
 - Wees een OEN: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig.
- Van sommige van deze ezelsbruggetjes zijn posters gemaakt. Deze kun je (gratis) downloaden van www.vilans.nl/communiceren.

Overpeinzingen



- In een ware dialoog zijn beide kanten bereid te veranderen.
- Een goed gesprek kun je niet plannen, een kwestie van gewoon doen.
- Je leert in het leven meer door te luisteren dan door te spreken.

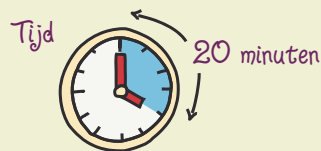
Werkvorm Een goed gesprek, wat is dat?

Soms leer je door het 'fout' te doen. Door een 'goed fout' gesprek te voeren, weet je hoe het niet hoort.

Bij deze werkvorm lopen de teamleden door de ruimte. Op een 'stopteken' dat iemand geeft (spreek af wie dat doet), staat iedereen stil en gaat een goed gesprek aan met degene die het dichtst bij hem of haar staat. In tweetallen voer je een goed gesprek over een van te voren afgesproken 'alledaags onderwerp' als bijvoorbeeld 'wat is je hobby?', 'wat zijn je vakantieplannen?', 'wat ga je doen met de feestdagen?'. De een vertelt, de ander luistert en vraagt; je zorgt samen dat het een goed gesprek wordt. Na 3 tot 4 minuten stop je. Je wisselt van 'rol' en de ander vertelt dan over een alledaags onderwerp. De 'luisteraar' zorgt er deze ronde voor dat het een 'goed fout' gesprek wordt, dat het gesprek mislukt. En de 'luisteraar' mag best wat overdrijven... Stop na 3 tot 4 minuten. Bespreek met elkaar de verschillen.

Vorbereiding

Een flapover met twee kolommen: zet bovenaan de kolom links 'kenmerken van een 'goed fout' gesprek' en boven de rechterkolom: 'kenmerken van een 'goed' gesprek'.



Stap 1 • Ontdekken

De deelnemers ontdekken in de rol als luisteraar en verteller het verschil tussen een 'goed' gesprek en een 'goed fout' gesprek. Wat is het gevolg van een 'goed fout' gesprek? Wat levert een 'goed' gesprek op? Hoe ervaar je dat, wat roept het op?

Stap 2 • Bespreken

Bespreek eerst met elkaar wat er nodig is voor een 'goed fout' gesprek: wat moet je dan niet doen? Of juist wel? Hoe zorg je ervoor dat een gesprek niet soepel verloopt, mislukt? Noteer deze kenmerken in de linker kolom. Bespreek dan met elkaar wat de kenmerken van een goed gesprek zijn. Wat is daarvoor nodig? Hoe doe je dat? Wat doe je dan?

Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Deze oefening geeft zicht op de kenmerken van een goed gesprek, een dialoog.

Stap 4 • Wat ga je doen?

Bespreek met elkaar hoe je met cliënten en met elkaar goede gesprekken kunt voeren? Wat heb je daarvoor nodig? Hoe zorg je daar voor? Hoe kun je elkaar helpen daarbij?