

Module 2

Introductie gespreksfasen

In deze module wordt het 5-fasengespreksmodel geïntroduceerd: warm welkom, verkenning, doel bepalen, uitwerken en afronden van een gesprek.

Leerdoelen:

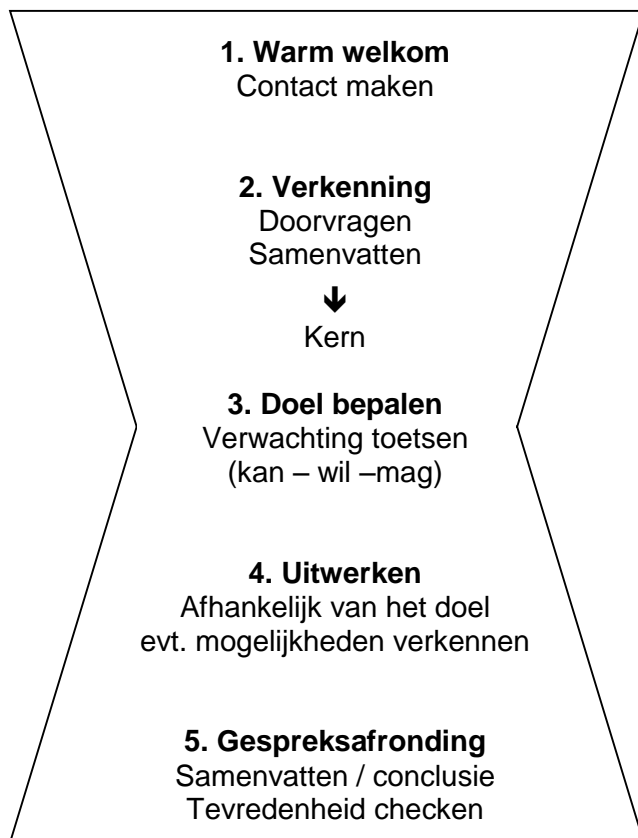
- Je hebt een overzicht van de vijf gespreksfasen
- Je bent in staat eerst een luisterend oor te bieden voordat je eventueel adviezen geeft
- Je vraagt door om duidelijk te krijgen wat in het gesprek de verwachting/behoefte is van je gesprekspartner
- Je speelt in op de verwachting/behoefte van je gesprekspartner binnen bepaalde grenzen (volgens het kan-/wil-/mag-principe) en kan dit duidelijk communiceren
- Je bent in staat de regie over het gesprek te behouden

Voorbereiding:

- Lees de deelnemershandleiding module 2

2.1 Gespreksfasen

In een Sensoorgesprek kun je vijf verschillende fasen onderscheiden:



Figuur 1: 5-fasengespreksmodel

1. Warm welkom

In de gespreksopening stellen je gesprekspartner en jij zich aan elkaar voor en nodig je de ander uit om te vertellen. Een warm welkom betekent dat je ervoor zorgt dat de ander zich welkom voelt, dat hij uitgenodigd wordt om te vertellen en dat hij zich veilig voelt. Hoe een gesprek begint, bepaalt in grote mate hoe het gesprek verder verloopt. Vooral in een chatgesprek is een 'warm welkom' belangrijk om contact te maken. Omdat je elkaar tijdens een gesprek niet ziet en hoort, speelt de interpretatie van woorden een belangrijke rol.

De interpretatie van alles wat je vraagt of zegt in een gesprek kan beïnvloed worden door het contact. Bijvoorbeeld: als het contact goed is dan wordt een vraag van de Sensoormedewerker eerder als oprecht geïnteresseerd gewaardeerd, dan wanneer het contact minder goed is. In dat laatste geval zal een vraag eerder als aanvallend of beschuldigend kunnen overkomen. Dit betekent dat je bij een goed contact niet ieder woordje op een weegschaal hoeft te leggen. Je hoeft je minder zorgen te maken over de manier waarop je woorden overkomen. Dat maakt een warm welkom in het begin zo belangrijk.

Hoe bied je een warm welkom?

Een warm welkom kun je bieden door jouw betrokkenheid te laten merken. Dat is gedurende het hele gesprek belangrijk, maar vooral in de beginfase. Er zijn verschillende manieren voor het bieden van een warm welkom. Hieronder staan een aantal voorbeelden. Let op: het is niet de bedoeling dat je dit allemaal tegelijk doet in een gesprek. De wijze van een warm

welkom hangt af van je gesprekspartner.

Een warm welkom kun je bieden door:

- Uit te nodigen: “Neem de tijd, ik luister naar je..”
- Uitleg te geven over Sensor (indien nodig): “Sensor is anoniem, je kunt ons dag en nacht bereiken. Je kunt bij ons terecht als je contact wilt en bijvoorbeeld over je gevoelens wilt praten, als je over je zorgen wilt praten of over je problemen.”
- Gevoelens te benoemen: “Je klinkt verdrietig..”
- Je medeleven te tonen: “Dat lijkt me heel naar om mee te maken..”
- Een compliment te geven: “Goed van je dat je hierover praat..”

Probeer het warm welkom in het gesprek af te stemmen op je gesprekspartner. Dat is meestal iets wat je aanvoelt in een gesprek. Je maakt steeds op een andere manier contact; op de manier die op dat moment het beste past. Soms kan dat ook door samen te lachen om iets grappigs.

Aandachtspunten voor de chat:

- Om het contact persoonlijker te maken, kun je de chatter aanspreken met zijn nickname en reageren op het onderwerp dat de chatter van tevoren heeft ingevuld.
- Pas op met ironie en sarcasme. Tijdens chatgesprekken is niet altijd duidelijk wanneer iets grappig bedoeld is, omdat de toon ontbreekt. Je kunt het ontbreken van non-verbale informatie enigszins compenseren door gebruik te maken van emoticons.

2. Verkenning

In de verkenningfase verzamel je de informatie die nodig is om een probleem, de vraag of het verhaal van je gesprekspartner helderder en overzichtelijker te krijgen. Zelfs als je gesprekspartner komt met een concrete vraag of een duidelijk geformuleerd probleem, dan nog is het belangrijk om tijd te nemen voor het verkennen om een beeld te krijgen van de context van de vraag of het probleem.

Aandachtspunten

Zorg voor een zo optimaal mogelijke verkenning:

- Luister aandachtig
- Stel open vragen
- Vraag naar feiten en gevoelens
- Stimuleer je gesprekspartner om zelf te komen met zijn verhaal waarbij gerust stiltes mogen vallen
- Geef bij een herkenbaar probleem niet je eigen gevoel terug, maar vraag naar het gevoel of de mening van de ander
- Probeer van vage uitspraken te komen tot concrete uitspraken over specifieke gevoelens en ervaringen
- Toon voelbare aandacht en interesse voor je gesprekspartner
- Structureer het gesprek, zet de dingen die je gesprekspartner vertelt op een rijtje
- Geef bij meerdere problemen de keus aan je gesprekspartner om te bepalen waar het gesprek over zal gaan

De verkenningfase sluit je af door een samenvatting te geven van het verhaal, de vraag of het probleem. Probeer vooral de kern eruit te halen. Uitzondering hierbij zijn de contactgesprekken: in deze gesprekken komen vaak meerdere onderwerpen aan bod. Hierdoor is het in veel gevallen niet nodig en ook niet mogelijk om de kern eruit te halen.

3. Doel bepalen

In de derde fase toets je de verwachting (ook wel behoefte) van je gesprekspartner; je gaat na wat je gesprekspartner van je verwacht en dus wat jouw rol wordt in het gesprek. Hiermee wordt tevens duidelijk met welk type gesprek je te maken hebt: een contactgesprek, een pro-opgesprek (probleemverhelderend/ oplossingsgericht gesprek), een informatief gesprek, een crisisgesprek of een gesprek dat we niet willen.

Wanneer in een gesprek de verwachting (of behoefte) van je gesprekspartner niet duidelijk is, kun je daarnaar vragen met een open vraag, bijvoorbeeld:

- Wat kan ik voor je betekenen in dit gesprek?
- Je belt nu Sensor, wat dacht je toen je belde?

Wanneer je al een idee hebt van de verwachting/behoefte van je gesprekspartner, controleer dan of je dit goed hebt begrepen. Dat doe je door de verwachting te toetsen met een toetsende vraag:

- Ik krijg de indruk dat je met dit gesprek vooral even wilt bespreken wat er allemaal gebeurd is, klopt dat? (contactgesprek)
- Als ik het goed begrijp, wil je graag weten wat je nu kunt doen in jouw situatie om te zorgen dat..., klopt dat? (pro-opgesprek)
- Wil je weten waar je terecht kan met deze vraag? (informatief gesprek)
- Je was in het begin van het gesprek in paniek en nu merk je dat je weer wat rustiger bent, was dat ook de reden waarom je naar Sensor belde? (crisisgesprek)

Door te vragen naar de verwachting/behoefte van je gesprekspartner bied je hem de ruimte om het doel van het gesprek te bepalen. Daarna is het belangrijk het doel te toetsen aan de volgende criteria:

- *Kan* (ik) dat?
- *Wil* ik dat?
- *Mag* ik dat?

Voorbeelden

- Iemand vertelt dat hij last heeft van misselijkheid en duizeligheid. Hij verwacht dat je hem vertelt waar die klachten vandaan komen en wat de diagnose is.
→ *kun je niet (en mag je ook niet)*
- Iemand heeft behoefte aan een gesprek en verwacht dat jij de hele nacht naar hem blijft luisteren.
→ *wil je waarschijnlijk niet (en mag je ook niet)*
- Iemand belt op om opgewonden te raken en klaar te komen. Hij verwacht dat je hem daarbij helpt.
→ *mag je niet en wil je waarschijnlijk ook niet*

Het is lang niet altijd mogelijk om aan de verwachting van je gesprekspartner te kunnen voldoen. Als het antwoord op een van deze vragen (kan ik dat?/ mag ik dat?/ wil ik dat?) 'nee' is, dan kun je niet verder naar de vierde fase van het gesprek. Het is dan aan je gesprekspartner om eventueel een nieuwe verwachting uit te spreken.

Om goed in te spelen op de verwachting van je gesprekspartner is fase 3 essentieel. Een valkuil is om aannames te doen over de verwachting ('hij belt gewoon om even van zich af te praten', 'ze wil gewoon even bevestigd worden in haar idee' etc.). Alleen als duidelijk is wat er van je gevraagd wordt, kun je goed ingaan op het verhaal/het probleem van je gesprekspartner.

4. Doel uitwerken

Nadat je in fase 3 het doel van het gesprek hebt bepaald, kan de uitwerking beginnen. In de vierde fase doe je wat je in fase 3 als doel hebt 'afgesproken'. Afhankelijk van de vraag van je gesprekspartner kan fase 4 verschillende vormen aannemen, bijvoorbeeld: luisteren, ondersteunen bij het maken van een keuze, informatie geven of verwijzen.

Doel uitwerken en de vijf soorten gesprekken

- Bij *contactgesprekken* is het contact een doel op zich. Meestal verwacht je gesprekspartner geen advies en is echte aandacht het belangrijkste wat je je gesprekspartner kunt bieden. Het uitwerken van het doel betekent dat je je gesprekspartner de ruimte geeft om zijn verhaal te vertellen; dat je de ander het gevoel geeft dat hij gehoord wordt. Een gesprekspartner kan wederkerigheid van je verwachten; hij vindt het dan prettig als jij zelf ook iets inbrengt in het gesprek.
- Bij *pro-opgesprekken* verwacht je gesprekspartner iets anders van je. Meestal wil hij richting in het vinden van een antwoord of oplossing. Het is dan belangrijk om te weten wat je gesprekspartner wil met zijn probleem. Als iemand bijvoorbeeld een oplossing wil voor een ruzie, vraag dan eerst hoe hij dat wil oplossen. Het kan zijn dat hij wil dat de relatie weer herstelt, maar het kan ook zijn dat hij liever wil dat het contact verbroken wordt. Het doel uitwerken houdt dan in dat je samen de mogelijkheden op een rijtje zet en vervolgens de consequenties en de uitvoerbaarheid daarvan bespreekt.
- Bij *crisisgesprekken* kan de verwachting van je gesprekspartner zeer uiteenlopend zijn. Er zijn crisisgesprekken waarbij je gesprekspartner in paniek is en behoefte heeft aan rust. Het uitwerken van het doel kan dan bestaan uit het geven van aandacht aan de emoties die de ander ervaart en het structureren van het gesprek om grip te krijgen op de situatie. Bij crisisgesprekken kan het doel van het gesprek ook zijn: het zoeken/inschakelen van (acute) hulpverlening.
- Bij *informatieve gesprekken* verwacht je gesprekspartner meestal een concreet antwoord op een vraag of ondersteuning bij het vinden van een antwoord. Het uitwerken van het doel bestaat dan uit het (samen) zoeken naar het antwoord. Bijvoorbeeld als iemand wil weten waar hij terecht kan voor een behandeling tegen depressie, dan kun je (samen) zoeken naar een hulpverleningsinstantie die het beste past.
- Bij *gesprekken die we niet willen* zal er geen vierde fase van het gesprek komen. Je zult proberen het gesprek op correcte wijze te beëindigen. Dat kan door duidelijk te maken dat je niet ingaat op de behoefte van je gesprekspartner.

5. Gespreksafronding

Het gesprek kan worden afgerond met een samenvatting of een conclusie en door na te gaan of er aan de verwachting van je gesprekspartner is voldaan: is hij tevreden is met het gesprek?

Het gesprek kan op natuurlijke wijze worden afgerond, waarbij je samen naar een afronding toe werkt. Het kan ook dat jij zelf of je gesprekspartner het initiatief neemt tot het afronden of beëindigen van het gesprek.

Voor het beëindigen van het gesprek kun je terugkomen op de verwachting van je gesprekspartner en ga je na of je aan de verwachting hebt kunnen voldoen. Bijvoorbeeld: *“Je nam contact met ons op omdat je twijfelde of je wel of niet een second opinion zal aanvragen en je wilde daarover graag van gedachten wisselen. We hebben de voor- en nadelen besproken en je hebt besloten om er toch maar van af te zien. Heb je daarmee een antwoord op je vraag?”*

Aandachtspunten

- Begin tijdig met de afronding van het gesprek en laat ruimte over voor een laatste terugblikkende fase. Een gehaaste afronding leidt vaak tot ontevredenheid bij een gesprekspartner. Vooral bij de chat is dit een belangrijk aandachtspunt. Een gehaaste afronding komt dan al snel bot of kortaf over.
- Om het gesprek af te ronden kun je zelf een samenvatting geven/de conclusie benoemen, maar je kunt dat ook door je gesprekspartner laten doen, bijvoorbeeld door te vragen:
“Wat heb je nu besloten?/Wat ga je nu doen?/Wat is jouw conclusie?”
 Het voordeel is dat je daarmee de zelfredzaamheid van je gesprekspartner stimuleert. Je activeert je gesprekspartner door hem zelf te laten nadenken over het vervolg.
- Soms lukt het niet om tot een oplossing of tot een conclusie te komen. Dat is niet erg. Je kunt dat dan benoemen:
“We zijn nu al een tijdje met elkaar in gesprek, maar ik heb het idee dat we er niet uitkomen... Hoe zie jij dat? ...Kan ik nog iets voor je betekenen?”
- Let op dat je geen conclusie of oplossing forceert door zelf een conclusie voor je gesprekspartner te trekken of door een beslissing te nemen voor hem. Dus niet:
“Ga het nou maar gewoon proberen, niet geschoten is altijd mis.”
- Het geeft niet als je gesprekspartner niet tot een conclusie/oplossing kan komen.
- Breng tijdens de afsluitende opmerkingen geen nieuwe gespreksstof ter tafel. Als je nieuwe gespreksstof aandraagt, krijgt de ander het idee dat er nog een tijd doorgepraat kan worden.
- Wees niet bang een gesprek af te sluiten als er niets meer te bespreken valt.

Tips

Een paar hulpzinnen die je zou kunnen gebruiken:

- ❖ “Ik heb het gevoel dat alles aan bod is gekomen; ik zou graag afronden”
 - ❖ “Zou je zo weer even verder kunnen?”
 - ❖ De tijd aangeven; “We zijn nu samen een half uur aan het praten”
 - ❖ “Ik heb het idee dat we nu gaan herhalen”
 - ❖ Bij een lang gesprek: “Ik merk dat ik moe word, ik wil graag gaan afronden”
- Let op: geef na een afsluitende zin de ander kort de ruimte om te reageren en luister naar het antwoord!
 - Houd je eigen energiebalans/grenzen in de gaten; uitgeput raken van een gesprek is niet prettig voor jezelf en ook niet voor je volgende gesprekspartner.
 - Wees eerlijk en zeg niet te snel: “Je kan altijd terugbellen” of “Er kunnen meer mensen bellen”, maar zeg liever waarom je wilt afronden.
 - Gebruik het gespreksverslag om bij jezelf na te gaan hoe het gesprek is verlopen, zeker bij een (te) lang of juist nogal kort gesprek. Waarom was het zo lang/kort, wat had dat met jezelf te maken?

2.2 Chatgesprek

Lees de onderstaande chat en ga na of je de vijf fasen van de gespreksstructuur herkent in het gesprek.

Naam of nickname: Kees

Onderwerp: ik voel me zo enorm eenzaam momenteel !!!

Tijd	Naam	Regel
15:34:51	Sensor	Hallo Kees
15:35:13	Kees	Hallo
15:35:21	Sensor	voel je je zo eenzaam?
15:36:33	Kees	ja,momenteel hel erg,ik zit midden in een scheiding,moest huis en haard verlaten,zit nu op een kamertje vier hoog achter....ps ik typ niet zo snel..
15:36:44	Sensor	dat geeft niets
15:36:52	Sensor	hoelang zit je daar?
15:37:06	Kees	vanaf de zomer
15:37:43	Sensor	jeetje zeg..
15:37:47	Sensor	dat is nogal wat
15:37:56	Sensor	hoe is dat zo gekomen?
15:39:37	Kees	had een relatie van ruim 4 jaar en een zoontje van 1, ik heb niets aan zien komen,ze zag het ineens niet meer zitten,ze heft geen enkel signaal afgegeven....???
15:40:08	Sensor	wat zul je geschrokken zijn..
15:40:29	Sensor	en nu zit jij op een kamertje alleen?
15:42:26	Kees	ja,de eerste paar maanden leef je in een roes,automatische piloot aan ,gewoon door gaan ,50 uur per week gaan werken,en afgelopen vrijdag is de bom gebarsten,ben ik ingestort,en heb me ziek gemeld.
15:43:06	Sensor	de bom gebarsten? wat is er gebeurd?
15:43:55	Kees	kon me niet meer concentreren op me werk,kan alleen nog maar huilen -janken e.d.
15:44:19	Sensor	en nu zit je alleen thuis?
15:45:22	Kees	ja,de "vrienden" ?? om me heen zijn achteraf gezien ook maar vage kennissen,weinig contact met familie band,dus inderdaad vaak alleen thuis
15:45:49	Sensor	Als ik je goed begrepen heb woon je dus sinds kort op een kamertje na een onverwachte scheiding. Je hebt je in eerste instantie op je werk gestort maar dat ging niet lang goed en je bent nu ziek thuis. Je voelt je vreselijk eenzaam en verdrietig. Klopt het zo?
15:46:55	Kees	ja,zo beetje wel.heb contact gezocht met mijn huisarts,die heeft mij verwezen naar een psycholoog.
15:47:30	Sensor	hoe vind je dat?
15:48:31	Kees	ik denk dat ik daar heel veel aan kan hebben,kan ik tenminste me "ei " kwijt,dat kan ik dus momenteel niet,vandaar ook dit contact..
15:48:54	Sensor	Fijn dat je daar hulp bij krijgt die je aanspreekt.
15:49:26	Sensor	Wat zou je nu het liefste willen?

15:50:53 Kees meer contact met mensen, en contact met iemand die ook alleen is of eenzaam is, om samen er over te kunnen praten,,, een "maatje" dus.....p.s. chat ik nu met een vrouw of met een man ?????

15:52:24 Sensor ik ben een vrouw

15:52:39 Sensor Je zoekt contact en hoe wil je dat ik je daarbij help?

15:54:01 Kees oke, klinkt stom maar bij een vrouw kan ik meer kwijt, bij een man is er toch een soort schaamte gevoel

15:55:02 Sensor Ok

15:55:13 Kees ik kijk ook vaak op internet, naar diverse dating sites, maar de meeste zijn erg commercieel, moet je vet voor betalen... weet jij nog sites waar je op een normale manier contacten kan leggen

15:56:43 Sensor Wil je dat ik met je mee zoek om in contact te komen met vrouwen voor dating?

15:57:10 Kees tja, dating, maar eigenlijk ook wel lotgenoten.. beide eigenlijk..

15:57:53 Sensor Lotgenotencontact, maar dan net iets meer?

15:58:07 Kees ik zoek niet iemand voor relatie-sex e.d., nee ik zoek echt een maatje waar ik mee kan praten.....

16:04:34 Sensor Dat is lastig zeg

16:06:16 Sensor ik heb geen standaardlink voor je

16:06:48 Kees tja ik heb ook lopen zoeken, meestal op die dating sites, vind je van die gefrusteerde huismoeders die maar 1 ding willen, en dat zoek ik dus niet.

16:07:08 Sensor ik heb wel iest gevonden bij psychologiemagazine

16:07:19 Sensor <http://www.psychologiemagazine.nl/web/Vraag-advies/Vraag-advies-a-tm-z/>

16:07:29 Sensor misschien kun je daar iets tussen vinden

16:08:29 Kees oke bedankt.....!!!

16:09:29 Sensor kun je daar wat mee?

16:10:26 Kees yes, bedankt voor alles, als ik het nodig vind, weet ik jouw –jullie te vinden.....thanks !!!!!

16:10:34 Sensor je bent altijd welkom! Graag gedaan.

16:11:24 Kees doeiiiiii--!!!!