

ALGEMENE TIPS VOOR BELANGRIJKE GESPREKKEN

Een steuntje in de rug

Als u ziek bent moet u een aantal belangrijke gesprekken voeren. Dat is niet altijd makkelijk, zeker niet als u toch al slecht in uw vel zit. Dit document is bedoeld als steuntje in de rug. Er worden enkele punten besproken waar u op kunt letten voor en na het gesprek. We hopen dat er voor u bruikbare tips tussen zitten.

VOORBEREIDING

Een goede voorbereiding is het halve werk

Bereid het gesprek zo goed mogelijk voor. Het is goed om te weten wat uw rechten en plichten zijn, wat u wilt en dat u zich kunt verplaatsen in wat de ander van u wil. Op deze manier kunt u beter reageren tijdens het gesprek met bijvoorbeeld uw leidinggevende of bedrijfsarts.

Zorg ook voor praktische zaken. Stippel uit hoe u er (op tijd) moet komen. Leg de spullen klaar die u mee moet nemen (bijv. legitimatiebewijs, brieven of medicijnen).

Stap 1

Waar gaat het eigenlijk over?

Zet de doelen van het gesprek op een rijtje (in onderstaand schema). Maak ze concreet en realistisch:

<i>Wat is het algemene doel van het gesprek?</i>	
<i>Wat is uw doel?</i>	
<i>Wat zijn uw verantwoordelijkheden? Wat kunt u doen om de doelen te bereiken?</i>	
<i>Wat zijn uw valkuilen? Bijv: te snel toegeven, geen tegengas durven geven</i>	
<i>Wat is de functie van de persoon / personen met wie u een afspraak heeft?</i>	
<i>Waarvoor is hij/ zij verantwoordelijk? Wat kan hij/ zij doen om de doelen te bereiken?</i>	
<i>Heeft hij/ zij vanuit zijn / haar functie bepaalde belangen of zorgen?</i>	

Stap 2 Maak lijstjes

<i>Wat moet u vertellen in het gesprek?</i>	
<i>Welke zaken wilt u vertellen in het gesprek?</i>	
<i>Welke vragen wilt u stellen in het gesprek?</i>	
<i>Welke vragen kunt u verwachten in het gesprek?</i>	
<i>Wat is het ergste dat u tijdens het gesprek kan overkomen? Hoe zou u daarop kunnen reageren?</i>	

Stap 3 Heeft u genoeg informatie?

Zijn er nog dingen die u voor het gesprek moet uitzoeken? Moet u bijvoorbeeld nog iets weten van uw behandelaar, leidinggevende of bedrijfsarts. Of moet u uw contract of CAO bekijken?

Stap 4 Wat wilt u afspreken?

Probeer te bedenken wat voor u de ideale uitkomst zou zijn van het gesprek. Welke afspraken wilt u maken? Welke acties wilt u na het gesprek ondernemen? En welke acties verwacht u van uw gesprekspartner?

Stap 5 Oefening baart kunst

Als u erg opziet tegen een bepaald gesprek kan het helpen om te oefenen. Doe dat het liefst met iemand samen. Het kan handig zijn om tijdens het oefenen de rollen eens om te draaien: stel uzelf eens in de plaats van uw gesprekspartner. Wat voor vragen zou u dan stellen? Wat zou dan voor u de ideale uitkomst zijn van het gesprek?

TIP

Bedenk of het nuttig (en mogelijk) is om iemand mee te nemen naar het gesprek om u te ondersteunen. Als u iemand mee wilt nemen, bespreek dan van te voren wat u van de ander verwacht. Hij of zij neemt niet het gesprek van u over maar kan bijvoorbeeld wel een aanvullende of verduidelijkende vraag stellen. Of kan u helpen herinneren aan iets wat u wilde vragen of vertellen als dat niet aan bod dreigt te komen. Laat het uw gesprekspartner wel even van te voren weten als u iemand meeneemt!

VOEREN VAN HET GESPREK

Hieronder volgen een aantal zaken waar u op kunt letten als u het gesprek voert. Vink waar mogelijk af.

- Start het gesprek met het samen formuleren van het doel van het gesprek. Met andere woorden: waarom zit u nu bij elkaar?
- Vraag of er een verslag van het gesprek wordt gemaakt en wie dat gaat doen.
- Werk rustig uw van te voren opgestelde lijstjes af. U kunt onderwerpen die ter sprake zijn gekomen bijvoorbeeld afvinken of doorstrepen.
- Luister naar uw gesprekspartner. Vraag regelmatig of hij/ zij begrijpt wat u vertelt.
- Probeer u in uw gesprekspartner te verplaatsen.
- Check of u begrijpt wat uw gesprekspartner vertelt. Bijvoorbeeld door samen te vatten: 'Als ik het goed begrijp bedoelt u
- U hoeft niet gelijk overal een antwoord op te weten. Vraag bedenktijd als u iets niet weet. Bijvoorbeeld 'Ik vind het moeilijk om daar zo snel een antwoord op te geven. Ik wil daar later graag op terugkomen.'
- Bedenk dat uw houding een reactie oproept. Wie wordt aangevallen zal zich bijvoorbeeld gaan verdedigen, of zelfs in de aanval gaan. Meestal werkt een oplossingsgerichte houding, er samen proberen uit te komen, het beste.
- Vraag eventueel een time-out als het gesprek niet goed gaat. U kunt ook even naar het toilet gaan om uw gedachten op een rijtje te zetten. Soms is het beste het gesprek te onderbreken en een vervolgspraak te maken.
- Probeer samen tot concrete en realistische afspraken en/ of oplossingen te komen.
- Sluit het gesprek af met het nagaan of de doelen van het gesprek gehaald zijn: 'We zaten bij elkaar om.... Hebben we dat ook gedaan?' Zet de gemaakte afspraken nog eens op een rijtje.

Na het gesprek

Het is aan te raden om na een belangrijk gesprek de zaken voor uzelf nog eens rustig op een rijtje te zetten. Heeft u inderdaad naar voren gebracht wat u wilde? Wat is er precies besproken? Is er een vervolgesprek afgesproken? Zo ja: wat zal daar aan de orde komen?

Bedenk of er nog dingen zijn die u bent vergeten. Of dat er dingen zijn die u wilt corrigeren. Kom daar op terug.

TIP

Maak een korte samenvatting van het gesprek met daarin de besproken onderwerpen en de afspraken. Leg de samenvatting voor aan uw gesprekspartner. Als de ander een verslag maakt: vraag of u dat mag inzien. Zo kunt u alsnog onduidelijkheden of communicatiestoornissen opsporen en uit de weg ruimen. Als er veel van het gesprek afhangt is het misschien verstandig om de samenvatting beiden te ondertekenen.