

Heuven  Co

Werkboek

*Activerende Gespreksvoering*

# Inhoud

Leeswijzer .....	4
Luisteren volgens het schema van de kernvragen .....	6
Oefening: vier rollen .....	7
Sturen - Volgen - Gidsen .....	9
Valkuilen luisteren .....	10
Reflecties bedenken .....	11
Praktijkopdracht reflecties .....	14
Van klacht naar wens .....	16
Praktijkoefening Van klacht naar wens .....	20
De kracht van complimenten .....	22
Zoek de goudsklompjes! .....	24
Omvormen Vermijd- en streefdoelen .....	28
Specifieke positieve feedback .....	32
Praktijkoefening Activerende feedback .....	36
Activerende vragen stellen .....	38
Questioning in Questioning out .....	41
Praktijkoefening Questioning in / out .....	42
Praktijkoefening Copingvraag .....	44
Herkennen behouds- verander- en actietaal .....	46
Praktijkoefening Ontlokken van verandertaal .....	50
Eindopdracht .....	52

Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van art. 16b Auteurswet 1912 jo het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471, en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan *Heuven&Co* (Ellen Heuven). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

## Leeswijzer

Voor je ligt het Werkboek van de online cursus Activerende Gespreksvoering. Deze kun je gebruiken om de kennis uit de e-learning te oefenen en later nog eens te bekijken.

In het boekje vind je verschillende typen oefeningen:

**Reflectie-oefeningen** zijn oefeningen die uitnodigen te reflecteren hoe je nu jouw gesprekken met klanten voert, hoe dat aansluit bij de methodiek van activerende gespreksvoering en wat je daarin nog wilt ontwikkelen.

**Praktijkoefeningen** zijn oefeningen die je uitnodigen om onderdelen uit de methodiek van activerende gespreksvoering daadwerkelijk in praktijk te brengen. Je kunt hiervoor de gespreksjablonen gebruiken die uit dit werkboek.

**Invuloefeningen** zijn praktische oefeningen waarin je gevraagd wordt een zin om te vormen tot zinnen die passen binnen de methodiek van activerende gespreksvoering.

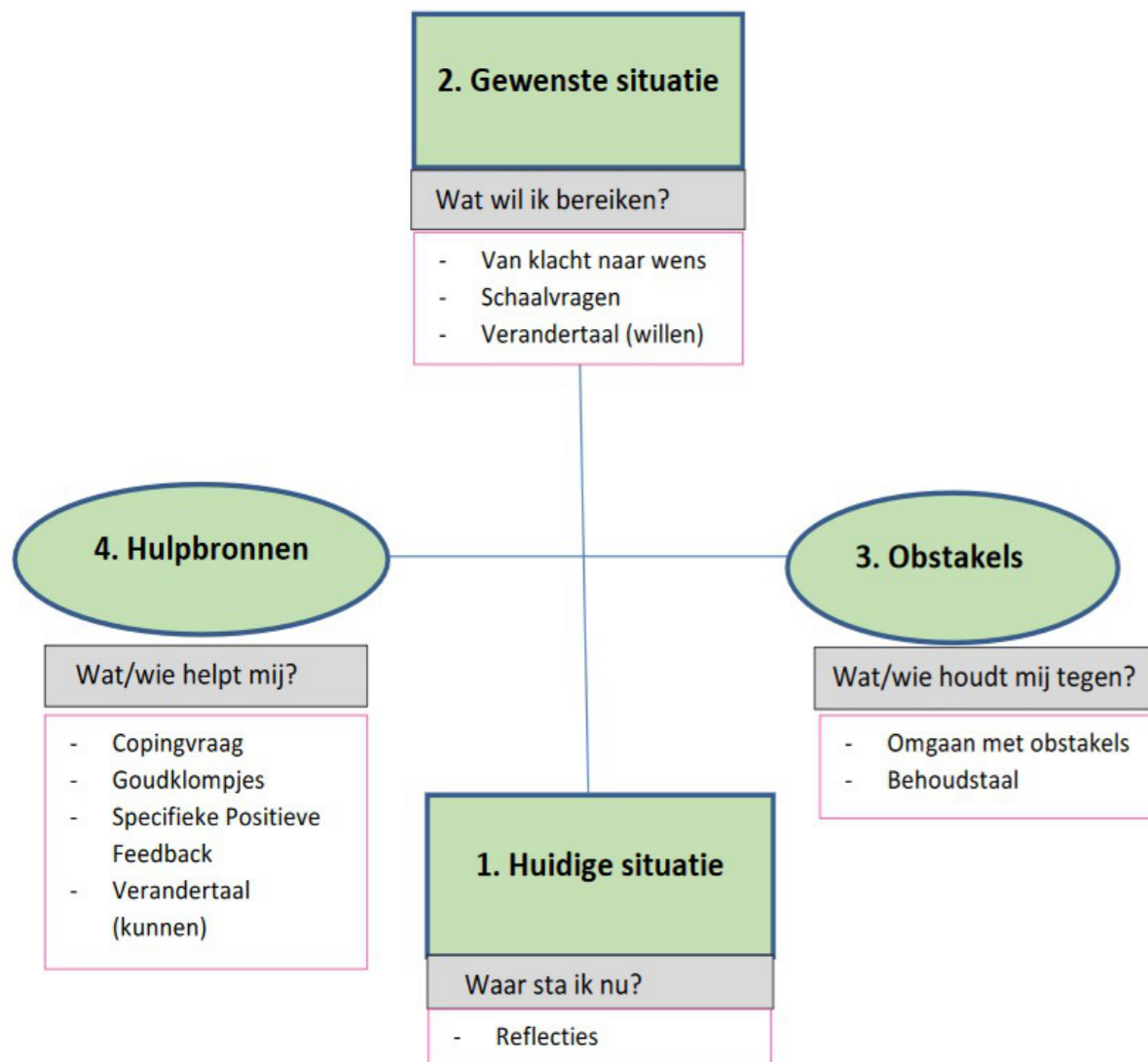
In het Werkboek is daarnaast ruimte om je eigen notities te maken. Je kunt het boekje meenemen naar gesprekken met klanten ter voorbereiding. Ook kun je er situaties die je regelmatig tegenkomt in de praktijk in verwerken.

Veel oefenplezier!

## Notities

A series of 20 horizontal lines for taking notes.

## luisteren volgens het schema van de kernvragen

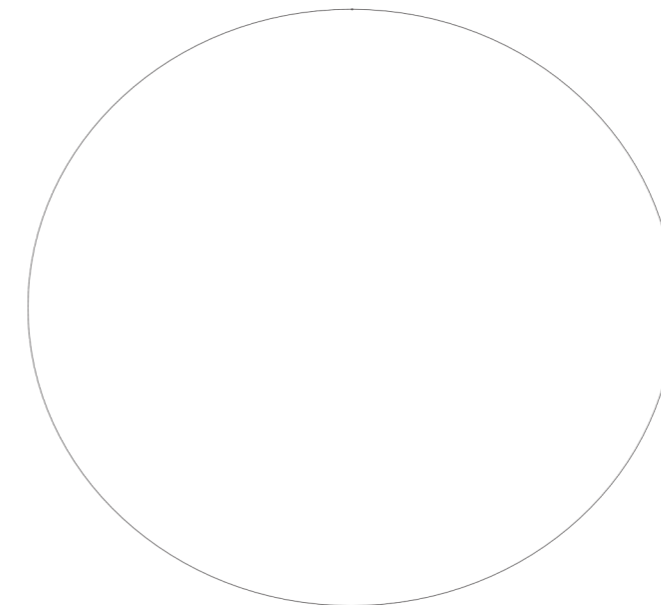


## Vier rollen

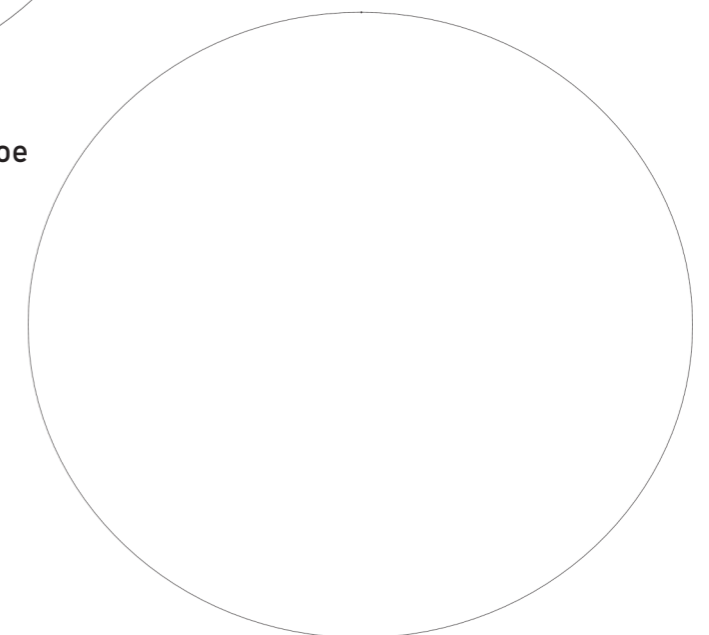
Bekijk de cirkel met daarin de vier rollen:



1. Geef in een cirkel aan in welke mate je deze vier rollen inzet in je werk.



2. Geef in een tweede cirkel aan hoe je de rollen graag zou willen verdelen in je werk.



## Omvormen Vermijd- naar Streefdoelen

1 Als je niet nadenkt over wat je uitgeeft dan kom je nog dieper in de schulden.

---

2 Als je zo naar een sollicitatiegesprek gaat dan word je nooit aangenomen.

---

3 Als je maandag niet naar de training komt dan word je gekort op je uitkering.

---

4 Als je blijft schreeuwen tegen je kinderen dan word de sfeer in huis steeds slechter.

---

5 Hoe langer je niet werkt, hoe kleiner de kans dat je weer aan het werk komt.

---

6 Als je niks doet dan verandert er ook niks. Als je actie onderneemt dan kun je iets veranderen aan je situatie.

---

7 Als jij je brieven niet opent dan weet je ook niet hoe het zit.

---

8 Als je jouw administratie zo rommelig en onvolledig aanlevert kan ik niks voor je betekenen.

---

9 Als je geen werk onder jouw niveau wilt aanpakken dan blijf je in de uitkering hangen.

---

10 Als je zo over je heen laat lopen dan blijven mensen misbruik van je maken.

---

## Mogelijke antwoorden *omvormen vermijdt en streefdoelen*

- 1 Als je niet nadenkt over wat je uitgeeft dan kom je nog dieper in de schulden  
*Als je leert om goed na te denken en op te letten waar je je geld aan uitgeeft, dan houd je jouw schulden in de hand.*
- 2 Als je zo naar een sollicitatiegesprek gaat dan word je nooit aangenomen.  
*Als je goed verzorgd en mooi gekleed naar een sollicitatiegesprek gaat dan vergroot je de kans om aangenomen te worden.*
- 3 Als je maandag niet naar de training komt dan word je gekort op je uitkering.  
*Als je naar de training komt dan behoud je je recht op uitkering.*
- 4 Als je blijft schreeuwen tegen je kinderen dan word de sfeer in huis steeds slechter.  
*Als je leert om rustig tegen je kinderen te praten dan draagt dat bij aan het verbeteren van de sfeer in huis.*
- 5 Hoe langer je niet werkt, hoe kleiner de kans dat je weer aan het werk komt.  
*Hoe meer je onderneemt om werk te vinden, hoe groter de kans dat je weer aan de slag komt.*
- 6 Als je niks doet dan verandert er ook niks.  
*Als je actie onderneemt dan kun je iets veranderen aan je situatie.*
- 7 Als jij je brieven niet opent dan weet je ook niet hoe het zit.  
*Als jij je brieven opent dan krijg je meer overzicht over je situatie.*
- 8 Als je jouw administratie zo rommelig en onvolledig aanlevert kan ik niks voor je betekenen.  
*Als jij leert om je administratie volledig en geordend aan te leveren, dan kan ik je verder helpen.*
- 9 Als je geen werk onder jouw niveau wilt aanpakken dan blijf je in de uitkering hangen.  
*Als je werk onder jouw niveau aanneemt dan kun je zelfstandig in je inkomen voorzien.*
- 10 Als je zo over je heen laat lopen dan blijven mensen misbruik van je maken.  
*Als jij leert om je grenzen aan te geven dan zullen je relaties met andere mensen verbeteren.*

## Notities

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Praktijkoefening Activerende Feedback

Je hebt in deze module verschillende typen activerende feedback geleerd: goudklompjes, streef/vermijddoelen, procescomplimenten en specifieke positieve feedback. Probeer in de komende tijd iedere dag een van deze technieken uit in jouw gesprekken. Evalueer wat het effect is en welk type activerende feedback het meest bij jou past.

Noteer de technieken die je hebt toegepast alsmede de inzichten die het je heeft gegeven. Je kunt ook gebruikmaken van het gesprekssjabloon op de volgende pagina.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Gespekssjabloon voor praktijkcoefening Activerende feedback

Beschrijving situatie klant

goudklompjes	Streef/vermijddoelen
--------------	----------------------

Specifieke positieve feedback	procescomplimenten
-------------------------------	--------------------

Reactie klant (wat heeft het gesprek volgens hem/haar opgeleverd?)

Heuven  Co

Werkboek Activerende Gespreksvoering

Heuven&Co, 2020

OnlyPrint.nl