

## Hand-out alle praktijkopdrachten

Deze hand-out kun je printen en samen met je schrift / notities mee nemen als geheugensteuntje tijdens klantgesprekken.

## Praktijkopdracht reflecties

Opdracht bij Hoofdstuk 3. Reflecties

Reflecties vormen de basis van activerende gespreksvoering. Een van de grootste misverstanden bij professionals is dat veel vragen stellen helpt om de ander te activeren. Daarom hieronder twee opdrachten om in de praktijk bewust te gaan oefenen met reflecties.

Beschrijf hieronder een bezwaar, tegenwerping of opmerking die klanten vaak gebruiken wanneer je met hen in gesprek bent. Bedenk een aantal passende reflecties en schrijf deze op. Probeer deze in het eerstvolgende gesprek uit.

Kies van tevoren een gesprek waarin je je voorneemt om in plaats van vragen te stellen vooral reflecties te geven. Dit kan ook een gesprek zijn met familielid of vriend. Neem het gesprek op met een dictafoon.

Na het gesprek:

- Schrijf voor jezelf op wat het effect was, en vraag de ander om feedback hoe deze het gesprek heeft ervaren en wat het heeft opgeleverd.
  - Analyseer het gesprek en bepaal de verhouding tussen het aantal reflecties en vragen.
  - Bepaal wat je opvalt aan de reflecties die je geeft en in welke categorie ze thuis horen
  - Bepaal welke reflecties het meest activerend werken en waarom
  - Bepaal op basis van jouw analyse van het gesprek en de inzichten die het je geeft wat je in de volgende gesprekken wilt toepassen.
-

## Praktijkoefening van klacht naar wens

Opdracht bij H3. Van Klacht naar wens

Schrijf in je schrift vijf klachten die je vaak hoort bij jouw klanten. Schrijf vervolgens voor iedere klacht uit hoe je deze kunt ombuigen naar wens.

Bedenk met welke klanten je deze klachten hoogstwaarschijnlijk tegen zult komen en

Probeer in het eerstvolgende gesprek om deze om te buigen naar wensen.

---

## Praktijkopdracht Activerende Feedback

Opdracht bij H4. 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 in je schrift.

---

## Praktijkopdracht Questioning in

Opdracht bij H5. Activerende vragen stellen

Vraag een collega, partner of vriend om iets met jou te delen wat op dit moment in de voorgrond is in zijn of haar leven. Vertel dat je op twee verschillende manieren gaat reageren op hetgeen de ander met jou deelt:

1. Stel alleen maar vragen waarmee de ander jou informatie geeft die hij/zij al weet (questioning out). Dit is het type vragen als: wanneer is het gebeurd? Wie waren erbij betrokken? Waar ging je naartoe etc. Als je gesprekspartner vertelt naar Zweden te zijn geweest kun je vragen of hij ook wel eens in Finland is geweest etc. Doel is hier dus informatie te verzamelen die jij wilt weten.
  2. Vraag je gesprekspartner opnieuw zijn/haar verhaal te doen. Ditmaal reageer je door eerst twee reflecties te geven en vervolgens een vraag te stellen die past bij de reflectie, die uitsluitend bedoeld is ter verdieping voor de ander (questioning in). Stel geen vragen over nieuwe onderwerpen. Doel is hier dat de ander aan het denken wordt gezet, of verder wordt gebracht in zijn/haar denken over het onderwerp.
  3. Wissel met je gesprekspartner uit wat het effect was van de twee manieren van vragen stellen.
  4. Probeer de volgende basistechniek uit in een aantal van jouw gesprekken: 2 reflecties, vervolgens een vraag die past bij de reflectie.
-

## Praktijkopdracht Copingvraag

Opdracht bij H5. Copingvraag

- Oefen in een gesprek de techniek van de copingvraag. Je kunt beginnen met het oefenen in een veilige setting met iemand die je kent die het moeilijk heeft. Daarbij kun je aankondigen dat je gaat oefenen met deze techniek en dat je er daarom de instructie bij houdt.

Let op: je hoeft niet tot een uitputtende lijst van problemen te komen, het gaat om de problemen die het meest op de voorgrond zijn. Zowel bij de copingvraag als bij de techniek van omgaan met obstakels is je houding inventariserend, gericht op het ordenen van de gedachten en oplossingen van de ander.

- Oefen vervolgens de techniek in een aantal van jouw andere gesprekken.
- 

## Praktijkopdracht Ontlokken Verandertaal

Opdracht bij H5. Ontlokken verandertaal

Vraag je gesprekspartner om na te denken over een situatie die nu in zijn/haar leven speelt, waar hij/zij ambivalent over is. Dat kan iets groots zijn, zoals een verhuizing, verandering van de school van de kinderen, veranderen van baan of een andere grote beslissing. Maar het kan ook iets minder groots zijn, zoals ga ik dit weekend wel of niet naar Ameland.

- Vraag de ander om jou te vertellen welke argumenten er zijn om het wel of niet te doen, wat de voor- en nadelen zijn.
  - Luister naar je gesprekspartner, geef reflecties en vervolgvragen a.d.h.v. de handout WoeKeReN.
  - Analyseer het gesprek: Welke verandertaal hoor je bij je gesprekspartner? En welke behoudstaal? Welke vragen heb je gesteld om verandertaal op te roepen?
  - Vraag je gesprekspartner wat dit gesprek heeft opgeleverd, welk inzicht het heeft gegeven in het maken van een keuze.
-

## Eindopdracht Activerende Gespreksvoering

We komen aan het einde van de online training. Hopelijk heb je veel geleerd over het activeren van klanten. In dit laatste onderdeel kun je oefenen met het samenvoegen van al je vergaarde kennis over activerend luisteren, feedback geven en vragen stellen vanuit een gidsende basishouding.

De eindopdracht bestaat eruit om alles wat je geleerd hebt toe te passen in **een gesprek met een klant, een collega of iemand die je kent**.

Maak in het gesprek gebruik van de verschillende gesprekstechnieken die we in deze online training hebben geoefend. In de theoriewaaijer die je [hier kunt downloaden](#) zijn de belangrijkste technieken samengevat.

Je kunt het gesprek opnemen met de Dictafon App op je telefoon. Analyseer je gesprek na afloop en noteer je bevindingen hieronder. Een andere mogelijkheid is om een collega te vragen het gesprek bij te wonen en te analyseren.

### 1. Basishouding

Teken in een cirkel in hoeverre je in het gesprek een sturende, volgende en gidsende basishouding hebt.

### 2. Activerend Luisteren

- Turf het aantal keren dat je hoort dat je reflecties geeft
- Noteer welk type reflecties je herkent (enkelvoudig, gevoel, ambivalent, van klacht naar wens)
- Bepaal de verhouding reflecties en vragen (vuistregel is 2 reflecties: 1 vraag)

### 3. Activerende Feedback

Noteer welke uitspraken je hoort in procescomplimenten, goudklompjes en specifieke positieve feedback

### 4. Activerende Vragen

- Welke valkuilen in het vragen stellen herken je in dit gesprek?
- In hoeverre pas je questioning in toe?
- Welke van de volgende activerende vraagtechnieken heb je toegepast?
  - \* Copingvraag
  - \* Omgaan met obstakels
  - \* Activerend informeren/advies geven
  - \* Schaalvraag
  - \* Vragen die horen bij het ontlocken van verandertaal

### 5. Praktijkopdracht

Wat heb je geleerd van (de analyse van) dit gesprek? Wat neem je op basis van het geleerd mee naar het volgende gesprek?

---