

Gesprekscommunicatie

Handboek voor leerkrachten in het primair onderwijs



Adri
van den
Brand

uitgeverij
coutinho

Gesprekscommunicatie

**Ik draag dit boek op aan mijn ouders, twee zussen en overleden broer
die samen het hart van mijn communicatie gevormd hebben.**

Gesprekscommunicatie

Handboek voor leerkrachten in het primair onderwijs

Adri van den Brand

uitgeverij | C
coutinho

bussum 2023

www.coutinho.nl/gesprekscommunicatie

Je kunt aan de slag met het online studiemateriaal bij dit boek.

© 2010 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprerecht (www.reprerecht.nl).

Voor de readerregeling kan men zich wenden tot Stichting UvO (Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, www.stichting-uvo.nl). Voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal in knipselkranten dient men contact op te nemen met Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, www.stichting-pro.nl).

Eerste druk 2010, vijfde oplage 2023

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Zetwerk: studio Pietje Precies bv, Hilversum

Tekeningen pagina's 48, 57, 80, 276, 286, 296, 318, 335, 346, 375, 386, 393, 420, 425,

437: Linda van Putten, Maartensdijk

Omslag: Neo & Co, Velp

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0176 2

NUR 810

Voorwoord van Marcel van Herpen

Projectleider Expertisecentrum Duurzaam Opvoeden en Ontwikkelen

‘Robbie huilt’, zegt Esmé tegen me. Ik loop achter haar aan. Ze wijst naar de klimtractor. Robbie zit op de band te snikken. Als ik dichterbij kom en hem vragend aankijk, gaat hij harder huilen. ‘Niels heeft aan mijn haren getrokken’, zegt hij voordat ik iets kan vragen. ‘Heb je al iets tegen Niels gezegd?’ informeer ik. Hij schudt nee en loopt met me mee in de richting van Niels. Ik ga opzij staan. Robbie snikt zachtjes en kijkt Niels recht in de ogen. ‘Waarom huil jij?’ vraagt Niels.

‘Dat weet jij wel!’ antwoordt Robbie.

‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’

‘Jij weet toch wel wat je gedaan hebt!’

‘Ik weet niet wat jij gedaan hebt.’

‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’

‘Da’s wel, jij trok aan mijn haren.’

‘Aan mijn haren? Trok ik aan mijn haren?’

‘Jij weet best wat ik bedoel.’

‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’ ‘Niet!’ ‘Wel!’

‘Jij draait alles om.’

‘Moet ik me omdraaien?’

Niels draait zich om.

Als hij over zijn schouder Robbie aankijkt, ziet hij Robbie lachen.

‘Kom’, nodigt Niels uit.

Samen lopen ze lachend weg. Robbie snuit zijn neus.

En ik...ik stond erbij en keek ernaar.

Als we communiceren wisselen we informatie uit en zijn we, gewild of ongewild, met de ander verbonden. De gehele omgeving is erbij betrokken en alle denkbare invloeden doen mee. Communiceren is door de geweldige, veelzijdige dynamiek een bijzonder complex fenomeen en het ontleden ervan evenzeer.

Adri van den Brand doet een ultieme poging. Voor de (aankomend) leraar is goede communicatie en kennis hierover een must! Door zijn verscheidenheid aan verzamelde inzichten en oefenmogelijkheden wordt de (aankomend) professional in staat gesteld om zijn gesprek te optimaliseren.

Zo veelzijdig als het boek is, zo veelzijdig is Van den Brand zelf.

- ▶ Wie hem kent van zijn werk weet dat hij communicatie als een *levensbehoefte* beschouwt. De natuurlijkheid van het gesprek is uitgangspunt van dit boek.
- ▶ Wie hem en zijn gitaarspel kent, weet dat communicatie voor hem een continu proces van *improviseren* is. Improviseren om 'van toon te veranderen'. Van den Brand nodigt je uit om van toon te (kunnen) veranderen.
- ▶ Maar wie Adri kent van het toneel, weet dat het hem vooral om het *spelplezier* te doen is. Hij nodigt je uit om te leren, of liever om te spelen.

In de opleiding zou communicatie een hoofdvak moeten zijn, in scholen een permanent studie-item. Dit bronnen- en werkboek is er klaar voor!

Voorwoord van Henk van Mil

Vriend en co-trainer

Ruim drie jaar geleden nodigde Adri van den Brand mij uit om samen een training te geven aan een groep leerkrachten uit het basisonderwijs over het voeren van lastige gesprekken. Ik was (evenals de cursisten) onder de indruk van het feit dat dit geen vaardigheidstraining was, maar een training in bewustwording en keuzemogelijkheden. Aan de orde kwamen het afwerpen van overleefpatronen en het krijgen van inzicht in de effecten van het dragen van maskers. Het repertoire van de gesprekscommunicatie werd uitgebreid waarbij de cursist de volledige verantwoordelijkheid had en hield voor de door hem/haar gemaakte keuzes. In deze training werd duidelijk dat de kwaliteit toeneemt in het toepassen van effectieve gesprekscommunicatie, als de insteek plaatsvindt op het niveau van identiteit, waarden en overtuigingen.

Vervolgens trainden en coachten we allerlei teams en subteams. Adri van den Brand vervaardigde creatieve grondleggers en activiteiten voor deze trainingen. Dit boek met nog vele toegevoegde extra's is het resultaat hiervan.

Op het gebied van communicatie is veel gepubliceerd. Daarbij is jarenlang gebruikgemaakt van een algemeen geaccepteerd model. In dit boek wordt gesprekscommunicatie in een breder kader gezet en daarmee in een andere bezieling. Het model van het Communicatieve Dynamische Speelveld (CDS) geeft een holistisch beeld van datgene wat de auteur onder communicatie verstaat. De lezer krijgt ruim de gelegenheid om zich te bekwamen in dit speelveld en de eigen positie en die van de ander te analyseren. Van den Brand toont daarmee dat hij volledig vertrouwen heeft in de ontwikkelkansen van ieder mens op elk vlak van gespreksvoering.

De term 'Handboek' is daarom bijna bedrieglijk. Het boek biedt ruime mogelijkheden om uw gespreksvaardigheden naar collega's, ouders, kinderen en uzelf uit te breiden, maar daarnaast geeft het u de kans uw visie op gesprekscommunicatie in een breder individueel en collectief perspectief te plaatsen. Communicatie, taalkunde, psychologie en 'zijn' worden in dit boek dichter bij elkaar gebracht. Ik ben ervan overtuigd dat dit boek een bijdrage kan en zal leveren aan individuele leerkrachten en (school)teams om meer in een feedbackcultuur terecht te komen, om effectiever en prettiger te vergaderen, om meer te genieten van gesprekken met ouders en om gedrag van kinderen meer te koppelen aan kwaliteiten.

In enkele boeddhistische stromingen zegt men wel eens: 'Gevoelens en gedachten, neem ze waar en blijf ervan af.' Dat heeft deze auteur goed begrepen. Hij laat ieder mens de verantwoordelijkheid voor zijn gevoelens en gedachten, maar is bereid om eenieder daarop aan te spreken en zijn kwaliteiten met hen te delen.

Een bijdrage leveren aan een groter geheel (of mag ik het grotere geheel zeggen?) kan een plezier zijn; als dit goed gebeurt, heeft dit een spreidend effect.

Ik wens u met dit boek veel plezier op uw communicatieve dynamische speelveld.

Inhoudsopgave

Inleiding	13
------------------	----

DEEL A

Het kompas: weten wat je wilt en hoe je ervoor staat

1 Hoe jij nu communiceert	19
1.1 Beginsituatie	19
1.2 SWOT	22
1.3 Waar sta je nu?	23
2 Wat je wilt bereiken	25
2.1 Wie zit achter jouw stuur?	25
2.2 Bereiken	28
2.3 Gespreksdoelen	30
2.4 Van doel naar outcome	31
2.5 Hoe je doelen bereikt... of niet	33

DEEL B

Visie: voor wie fundering belangrijk vindt

3 Gesprekscommunicatie	39
3.1 Zender, boodschap en ontvanger	39
3.2 Schriftelijk en mondeling	41
3.3 Contouren van een andere visie	43
3.3.1 Binnenkant en buitenkant	44
3.3.2 Intrapersoonlijke communicatie	46
3.3.3 De jonglerende bron	47
3.4 Het CDS-model	56
3.5 Wat is gesprekscommunicatie?	59
4 Onderbouwing	63
4.1 Systeemdenken	63
4.1.1 Systeemregels	64
4.1.2 Beroemde regels	65

4.2	NLP	68
4.2.1	Definities	69
4.2.2	Vooronderstellingen	70
4.3	Transactionele Analyse	73
4.3.1	Script	73
4.3.2	Transacties	74
4.3.3	Strokes	74
4.3.4	Ego-toestanden	74

DEEL C

Vaardigheden: voor wie gespreksvaardigheden wil oefenen

5	Communicatieniveaus	79
5.1	Gespreksvaardigheden	79
5.2	Communicatiedimensies	81
5.3	Niveaus in gesprekscommunicatie	85
6	Beleving: construeren en schakelen	91
6.1	Wereldmodel	91
6.2	Construeren (gespreksvaardigheid 1)	97
6.3	Schakelen (gespreksvaardigheid 2)	103
7	Drijfveren: vertalen en bereiken	111
7.1	Gedrag	111
7.2	Vertalen (gespreksvaardigheid 3)	121
7.3	Bereiken (gespreksvaardigheid 4)	131
8	Kaders: kaderen en herkaderen	141
8.1	Soorten kaders	141
8.2	Kaderen (gespreksvaardigheid 5)	145
8.3	Herkaderen (gespreksvaardigheid 6)	151
9	Stemmingen: ankeren en staten	159
9.1	State management	159
9.2	Ankeren (gespreksvaardigheid 7)	165
9.3	Staten (gespreksvaardigheid 8)	170
10	Patronen: kalibreren en voeden	179
10.1	Patronen in soorten en maten	180
10.2	Kalibreren (gespreksvaardigheid 9)	186
10.3	Voeden (gespreksvaardigheid 10)	191

11	Gelaagdheid: belichten en afstemmen	199
11.1	Lagen	199
11.2	Belichten (gespreksvaardigheid 11)	216
11.3	Afstemmen (gespreksvaardigheid 12)	222

12	Interventies: interveniëren en chunken	229
12.1	Soorten interventies	229
12.2	De kracht van taal	231
12.3	Interveniëren (gespreksvaardigheid 13)	238
12.4	Chunken (gespreksvaardigheid 14)	245

DEEL D

Gesprekstypen: voor wie met concrete gesprekken aan de slag wil

13	Jongleren in gesprekken	253
13.1	Doelgroepen	253
13.2	Basismodel	255
13.3	De regel van 7	260

14	In gesprek met ouders	261
14.1	Etiketten	261
14.2	Roos van Leary	263
14.3	Oudertypen volgens Leary	270
14.4	Hoe ga je om met doorgeschoten gedrag?	273
	Het ontwikkelgesprek	276
	Het afstemmingsgesprek	286
	Het lastige gesprek	296
	Het slechtnieuwsgesprek	305

15	In gesprek met collega's	307
15.1	Spelen	307
15.2	De dramadriehoek	309
15.3	Spelkenmerken	312
	Het spelgesprek	318
	Het overleg	335
	Het coco-gesprek	346

16	In gesprek met kinderen	365
16.1	Procedurele interactie	366
16.2	Inhoudsgerichte interactie	368
16.3	Groepsinteractie	369
16.4	Meta-interactie	370

16.5	Kindgerichte interactie	371
16.6	Taalontwikkelinggerichte interactie	372
	Het taalontwikkelinggerichte gesprek	375
	Het ontwikkelgesprek met kinderen	386
	Het groepsgesprek	393
17	In gesprek met leidinggevend	407
	Het levergesprek	420
	Het conflictgesprek	425
	De onderhandeling	437
18	De leerkracht als coach: het coachgesprek	445
	Nawoord	469

Deel E

Het achterwerk: voor wie iets wil opzoeken

Woordenlijst	472
Literatuur	477
Dankzegging	483
Register	485
Over de auteur	496

Inleiding

In de pauze van een training komt een directeur naast ons zitten. Hij zucht eens diep en zegt: ‘Waarom moet het toch altijd over de onderlinge relatie gaan? Kunnen we niet gewoon één lang gesprek voeren en het er vervolgens een paar jaar mee doen?’ Nee, dat kan niet, want in álle gesprekken die je voert zitten relationele ingrediënten die je verbinden met anderen. Het gaat niet om de uitzondering van één goed voorbereid gesprek, maar om de kwaliteit van de dagelijkse gesprekken.

In veel basisschoolteams leven problemen die te maken hebben met communicatie. De interactie met een enkel kind loopt niet lekker, de samenwerking met enkele collega’s vergt veel energie, een ouder valt tijdens een rapportgesprek onverwacht fel uit, de directeur heeft te weinig tijd, de contacten met zorginstellingen verlopen stroef en de bovenschoolse manager werkt te veel top-down.

Veel leerkrachten worstelen met gesprekscommunicatie. Communiceren lijkt simpel, maar er komt nogal wat bij kijken. Sommigen komen daar pas achter als er problemen ontstaan in gesprekken met collega’s, kinderen, ouders en/of leidinggevendenden. De kunst is om tijdig ontwikkelingsgericht in te zetten op gesprekscommunicatie waardoor relaties prettiger verlopen. Dit boek wil hier een bijdrage aan leveren.

‘Communiceren?

Daar hebben we geen tijd voor!’

Veel leerkrachten dreigen de verbinding met zichzelf kwijt te raken omdat ze worden opgeslokt door:

- ▶ overvolle roosters;
- ▶ een grote verscheidenheid aan taken naast ‘het draaien van de groep’;
- ▶ mondige kinderen en hun ouders;
- ▶ de vele procedures en verdere bureaucratisering van het onderwijs die leiden tot steeds meer toetsen en invullijsten;
- ▶ de steeds hogere eisen die de maatschappij stelt aan leerkrachten die ‘alles-kunners’ moeten zijn;
- ▶ de steeds weer veranderende concepten die de politiek oplegt en ga zo maar door.

De vraag is hoe leerkrachten kinderen kunnen verbinden met zichzelf en anderen als zij ontkoppeld raken van zichzelf en hun collega's en op welke manier zij dan nog als model kunnen fungeren?

Door verbinding centraal te stellen kunnen we uit deze naderende impasse geraken. Leerkrachten moeten opnieuw verbinding vinden met zichzelf, ze moeten de manier waarop ze met zichzelf communiceren afstemmen op wat er in hun hart leeft. Dit boek wil hieraan een bijdrage leveren.

'Wat komt er veel bij communicatie kijken!'

'Meer dan ik ooit had gedacht!'

'Kan ik eigenlijk wel communiceren?'

'Is dit nog wel te leren?'

'Waar begin je?'

Als de vragen op zijn, valt er een stilte in het team. Iedereen kijkt naar mij. Ik kijk naar iedereen. 'Hoe communiceer je thuis dan? En met de kinderen in je klas? En op de tennisclub?' Daar gaat het meestal goed. Heel goed zelfs. Iedereen is het erover eens. 'Wat is dan het verschil tussen deze contexten en communiceren met ouders? Of met je collega's?'

Communicatie is contextafhankelijk. In de ene omgeving voel je je als een vis in het spraakwater en in een andere omgeving lijkt je geen fatsoenlijke zin te kunnen formuleren. Dit komt door beperkende of irrationele gedachten. In de ene situatie heb je bekrachtigende gedachten die je in een flow brengen, in een andere situatie denk je dat je het niet goed doet, dat je het niet kunt, dat de ander je niet aardig vindt. Dergelijke gedachten zijn beperkend en doen afbreuk aan je kwaliteiten.

Communicatie met anderen wordt altijd vooraf gegaan door communicatie met jezelf. Dat is de reden waarom dit boek over communiceren met jezelf en met anderen gaat en over het effect van de omgeving op jouw denken en voelen en daarmee op je communicatieve gedrag.

In het onderwijs speelt communicatie een cruciale rol. Als je naar opleidingsprogramma's kijkt, zie je dat niet terug. Communicatie als vak komt nauwelijks voor in het curriculum en als het al voorkomt, is het zeker geen structureel onderdeel. Sinds de invoering van competenties onderscheiden we allerlei aspecten aan het vakmanschap van de leerkracht. Communicatie is echter het middel van elke leerkracht om zijn vakmanschap uit te dragen en zijn doelen te bereiken.

Dit handboek biedt daarvoor vier invalshoeken:

- ▶ Deel A ‘het kompas’: weten wat je wilt en hoe je ervoor staat.
- ▶ Deel B ‘visie’: voor wie fundering belangrijk vindt.
- ▶ Deel C ‘vaardigheden’: voor wie gespreksvaardigheden wil oefenen.
- ▶ Deel D ‘gesprekstypen’: voor wie met concrete gesprekken aan de slag wil.

Adri van den Brand
Berlicum, maart 2010

Je komt geregeld dit teken  tegen. Dit geeft aan dat je op de website van Coutinho extra informatie kunt vinden. Soms kun je bepaalde formulieren downloaden als pdf. Het andere teken  betekent dat je zelf aan de slag kunt met je communicatie.

DEEL A

Het kompas



Weten wat je wilt en hoe je ervoor staat

‘Grote geesten hebben doelen. Kleine geesten hebben wensen.’

Washington Irving (Amerikaans schrijver, 1783-1859)

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that proper record-keeping is essential for transparency and accountability, particularly in financial matters. The text outlines various methods for collecting and organizing data, including the use of spreadsheets and databases. It also highlights the need for regular audits and reviews to ensure the integrity of the information.

The second part of the document focuses on the analysis and interpretation of the collected data. It describes different statistical techniques and models used to identify trends and patterns. The text stresses the importance of context in interpreting the results, as raw data alone may not provide a clear picture of the underlying issues. It also discusses the role of qualitative analysis in complementing quantitative data, providing a more holistic view of the situation.

The third part of the document addresses the communication of findings to various stakeholders. It outlines the importance of clear and concise reporting, using visual aids like charts and graphs to enhance understanding. The text also discusses the need for ongoing communication and collaboration, as the information gathered is often used to inform decision-making and policy development. It concludes by emphasizing the value of a data-driven approach in achieving organizational goals and improving overall performance.

Hoe jij nu communiceert

Je beginsituatie

1



Bezoeker: Komt er dan nooit een einde aan het ontdekken van jezelf?

Maharaj: Aangezien er geen begin is, is er ook geen einde. Maar ik heb door de liefde van een goeroe ontdekt dat ik niets ben wat kan worden aangewezen. Ik ben noch een 'dit', noch een 'dat'.

Bron: Nisargadatta Maharaj in *Zijn* (2001)

Wat je in dit hoofdstuk kunt leren en doen:

- ▶ Je denkt na over jouw manier van communiceren.
- ▶ Je brengt jouw beginsituatie in beeld, in relatie tot de gespreksvaardigheden die in dit boek centraal staan.
- ▶ Je maakt een SWOT-analyse van jouw sterke kanten en groeikansen in gesprekscommunicatie.

1.1 Beginsituatie

Bij competenties en persoonlijke ontwikkelplannen wordt altijd een beginsituatie geformuleerd. Het is belangrijk om te weten waar je staat en waar je naartoe kunt groeien. Hieronder vind je enkele instrumenten om je communicatieve beginsituatie in kaart te brengen.



STAP 1 ■ Tien vragen over communicatie

Iedereen heeft wel een indruk van hoe hij of zij communiceert. Kun jij de volgende tien vragen beantwoorden?

- 1 In welke situaties communiceer je volledig afgestemd vanuit je optimale vermogens? In welke situaties niet?
- 2 Wat doe je precies met je lichaam, je stem, je taalgebruik, je mimiek, je gebaren?
- 3 Welke kwaliteiten gebruik je in je dagelijkse communicatie? Noem er minimaal tien.
- 4 Welke vermogens zou je nog verder willen ontwikkelen?
- 5 Welke overtuigingen heb je over jouw manier van communiceren?
- 6 Wat vind je belangrijk als je in gesprek bent met anderen?
- 7 Hoe denken anderen over jouw manier van communiceren?

- 8 Wat is voor jou de essentie van communicatie?
 - 9 Wat wil jij met jouw manier van communicatie bereiken bij jezelf en anderen?
 - 10 Als (aankomend) leerkracht heb je in ieder geval te maken met de volgende vier doelgroepen: kinderen, ouders, collega's en leidinggevendenden. Met welke doelgroep communiceer jij het gemakkelijkst? Bij welke doelgroep ligt jouw grootste uitdaging? Wat is die uitdaging?
- Hoeveel vragen kon je gemakkelijk beantwoorden?
 - Welke vragen kostten je meer moeite?
 - Wat levert dit aan inzicht en bewustwording op?



STAP 2 ■ Alles is communicatie!

Hieronder staat een aantal stellingen. Met welke ben je het eens en met welke niet?

- 1 In het onderwijs draait alles om communicatie.
- 2 Je communiceert altijd: je kunt niet *niet* communiceren.
- 3 Ieder mens is 100% verantwoordelijk voor de manier waarop hij zijn leven beleeft.
- 4 Je lichaamstaal is betrouwbaarder dan de woorden die je uitspreekt.
- 5 Zonder feedback van anderen kom je nauwelijks tot groei.



STAP 3 ■ Je eigen gesprekscommunicatie

Hiernaast vind je een uitgebreide communicatieve zelftest. De test gaat over de verschillende gebieden van gesprekscommunicatie waar je als leerkracht mee te maken krijgt. Je kunt deze test ook door iemand anders laten invullen om zo gerichte feedback te verzamelen, bijvoorbeeld voor een POP (persoonlijk ontwikkelplan). Dit self-assessment is geen gevalideerd instrument, maar is bedoeld als prikkel om na te denken over je sterke kanten en je groeikansen. De communicatieve zelftest is te downloaden op www.coutinho.nl/gesprekscommunicatie via 'stappen'.

Hoe ga je te werk?

Noteer op welk niveau jij de genoemde vaardigheid beheerst. Kies uit vier niveaus:

- 1 Zoekend. Ik voel me nog niet voldoende bekwaam hierin.
- 2 Beginner. Ik kan er mee uit de voeten, maar ik heb er nog wel wat in te ontwikkelen.
- 3 Gevorderd. Ik beheers dit op een professioneel niveau. Ik voel me er goed in thuis.
- 4 Expert. Ik voel me een expert. Ik zou anderen hierbij kunnen helpen.

Denk je tijdens het invullen: ‘Dit is een onderwerp waaraan ik *de komende tijd* wil werken’, zet dan een kruisje in de laatste kolom.

De test kent twee onderdelen:

- ▶ Gesprekken algemeen: algemene attitudeaspecten tijdens gesprekken.
- ▶ GeCo-vaardigheden: specifieke vaardigheden gesprekscommunicatie die in dit boek aan bod komen.



Gesprekken algemeen		1	2	3	4	X
1	Ik bereid gesprekken goed voor. Ik weet wat ik wil bereiken, ik heb een globale structuur van het gesprek in mijn hoofd en ik ken mijn onderhandelingsruimte.					
2	Ik neem de ander serieus. Ik erken de deskundigheid, belangen en verantwoordelijkheden van de ander.					
3	Ik ken de visie van de school en kan deze visie uitdragen en overbrengen in gesprekken met anderen.					
4	Ik ben me bewust van mijn rol als ambassadeur van de school en hoe ik de school vertegenwoordig in mijn communicatieve handelen.					
5	Ik begin altijd ‘schoon’ aan een gesprek. Ik zit niet vol van vorige gesprekken of andere ‘storingen’ in mezelf.					
6	Ik houd een vorm van verslaglegging bij van mijn gesprekken.					
GeCo-vaardigheden		1	2	3	4	X
7	Ik weet dat ik mijn eigen werkelijkheid creëer en kan in een gesprek onderscheid maken tussen objectieve feiten en subjectieve beleving.					
8	Ik kan een gesprek vanuit drie invalshoeken benaderen: vanuit mezelf, vanuit de ander en vanuit een neutrale positie.					
9	Ik ben me bewust van mijn eigen (kern)waarden en hoe ik deze uit in mijn gesprekscommunicatie.					
10	Ik weet wat ik wil bereiken in een gesprek en formuleer geconcretiseerde doelen voor gesprekken.					
11	Ik kan eenvoudige kaders aangeven in gesprekken, zoals: ▶ een tijds kader: tot hoe laat hebben we? ▶ een doel kader: wat is het doel van het gesprek? ▶ een gespreks kader: wat is de globale structuur? ▶ een rol kader: wie doet wat?					

12	Ik kan de positieve kant benoemen van problemen, valkuilen en andere elementen met een negatieve lading, waardoor ik en/of de ander meer ruimte ervaar(t).					
13	Ik kan een krachtige stemming bij mezelf oproepen.					
14	Ik herken en erken emoties van mezelf en begrijp wat de boodschap achter de emotie is.					
15	Ik kan zonder oordeel en invulling patronen in lichaamstaal, stemtaal en taalgebruik bij de ander waarnemen.					
16	Ik kan feedback geven waarin ik kwaliteiten en groeipunten noem en die voortkomt uit mijn echtheid en goede bedoelingen.					
17	Ik ben in staat om met behulp van vragen de onderliggende ervaring(en) te bevragen, waardoor ik kan doordringen tot de kern.					
18	Ik kan een optimaal contact creëren met de ander door op verschillende niveaus af te stemmen, zoals diens lichaamstaal, waarden, energie, interesses.					
19	Ik kan verschillende gespreksinterventies hanteren die gericht zijn op bewust volgen of leiden.					
20	Ik kan gemakkelijk veranderen van abstractiegraad: ik kan iets wat abstract is concretiseren met voorbeelden en ik kan voorbeelden vertalen in visie.					

Deze lijst is niet bedoeld om te ontmoedigen. Er zijn weinig mensen die al deze vaardigheden tot in de puntjes beheersen. De lijst is bedoeld om je te laten zien welke communicatievaardigheden er zijn, zodat je bewust kunt kiezen waarin je jezelf wilt verbeteren. Het gaat erom dat je je zinvol ontwikkelt, met behoud van alle kwaliteiten die je op het gebied van gesprekscommunicatie al hebt verworven.

1.2 SWOT

Wat levert deze beginsituatie je op? Je kunt je sterke en zwakke punten handig in beeld brengen met behulp van een SWOT-analyse. SWOT staat voor *Strengths* (sterke kanten), *Weaknesses* (zwakke kanten), *Opportunities* (kansen) en *Threats* (bedreigingen).



STAP 4 ■ SWOT-analyse

Neem een concrete communicatieve context in gedachten. Kies uit:

- ▶ communicatie met kinderen;
- ▶ communicatie met ouders;
- ▶ communicatie met collega's;
- ▶ communicatie met leidinggevenden;
- ▶ communicatie met jezelf.



Vul voor deze context een SWOT in.

Wat zijn mijn sterke kanten?	Wat zijn mijn zwakke kanten?
Wat zijn mijn groeikansen?	Wat ervaar ik als bedreigingen?

1.3 Waar sta je nu?

Een heldere beginsituatie markeert een vertrekpunt dat je tijdens je ontwikkeling tot professioneel communicator telkens kunt gebruiken om de balans op te maken. In het volgende hoofdstuk vind je hulpmiddelen om je doelen in beeld te brengen.



STAP 5 ■ Logboek

Een logboek kan een handig hulpmiddel zijn voor het bijhouden van je ontwikkeling. Daarom vind je aan het einde van elk hoofdstuk enkele vragen waarmee je je eigen groei en vragen in beeld kunt brengen.

- 1 Welke verwachtingen had je bij dit hoofdstuk?
- 2 In hoeverre had je al bewust nagedacht over je eigen communicatie?
- 3 Wat heb je in dit hoofdstuk geleerd?
 - ▶ Welke inzichten heb je opgedaan?
 - ▶ Welke kennis heb je verworven?
 - ▶ Welke vaardigheden heb je ontwikkeld?
 - ▶ Wat is het effect geweest op je attitude?
- 4 Hoe kun je het geleerde in je eigen leven toepassen?
- 5 Wat wordt dus je eerstvolgende stap?



STAP 6 ■ Aan de slag

Breng af en toe bewust je huidige situatie in beeld. Houd die verschillende situaties bij in een (digitaal) logboek, zodat je van tijd tot tijd kunt zien hoe je gegroeid bent. Vraag ook om feedback van collega's.