

Ezelbruggetjes voor een goed gesprek



ANNA; Altijd Nagaan en Nooit Aannemen

Stel extra vragen om je mening of oordeel te checken. Zo voorkom je verkeerde conclusies. Met **ANNA** geef je de ander ruimte om zijn of haar eigen verhaal te doen.

LSD; Luisteren, Samenvatten en Doorvragen

Luisteren doe je vooral door open vragen te stellen, afgewisseld met gesloten vragen. Open vragen beginnen met de woorden wat, wanneer, hoe en welke. Gesloten vragen lokken vaak een ja of nee uit als antwoord. Die zijn handig om iets te checken. De aard en oorzaken van de knelpunten en fouten, maar ook de succesvolle onderdelen van een project, komen dan goed op tafel. Het voordeel is dat de ander zich serieus genomen voelt.

Samenvatten helpt om terug te geven wat de ander gezegd heeft en is een check of je de boodschap goed hebt begrepen.

Doorvragen doe je met vooral open vragen. Zo ga je dieper op het onderwerp in.

NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander

Met **NIVEA** voorkom je dat je jouw mening, ervaring of beeld invult voor een ander. Ga je fouten bespreken, geef de ander dan de ruimte om zijn of haar verhaal te doen.

De Ik-vorm en objectief

Hanteer de **'Ik'-boodschap**. Praat vanuit jezelf. Spreek niet voor een ander.

Voorkom dat je te langdradig bent. Houd het kort en feitelijk.

Objectief: baseer je op feiten, niet op geruchten of meningen.