

# Over HRO gesprekstechnieken



**Bert van Dalen**

# Waarom zijn gesprekstechnieken zo belangrijk voor HRO?

HRO vraagt om:

- Elkaar informeren
- je verplaatsen in elkaar
- vooral veel vragen te stellen aan elkaar, om samen te onderzoeken wat er speelt
- vooral veel en goed te luisteren naar de ander
- je beiden bewust zijn van de non-verbale communicatie en daarover zo nodig in gesprek gaan
- interpretaties te kunnen onderscheiden van observaties

# Vragen die nadenken stimuleren: enkele tips

- Volg de 25-25-50 regel:  
Spreek 25% van de tijd, Stel 25% van de tijd vragen, Luister 50% van de tijd
- De juiste vragen kunnen stellen is belangrijker dan de juiste antwoorden hebben
- Stel enkelvoudige vragen, geen meervoudige
- Stel W en H vragen (Wat, Wie, Waar, Wanneer) pas op bij Waarom vragen (duwen de ander in verdediging)
- Stel open vragen, zo weinig mogelijk gesloten vragen
- Herhaal vragen op een andere manier als ze niet duidelijk zijn
- Kies de juiste tijd en plaats

# Luisteren: enkele Tips

- Laat verbaal horen dat je luistert door:
  - Woorden terug te geven
  - Samen te vatten
  - Door te vragen
- Laat non-verbaal zien dat je luistert door:
  - Te knikken en te hummen
  - Je non-verbale houding

## **Tenslotte:**

**een paar oudere maar nog steeds behulpzame modellen**

Het OVK model

De vier miskenningsniveaus

De dramadriehoek

## Een filmpje ter afsluiting ofwel: Waar het echt over gaat

