

A middle-aged man with a bald head, glasses, and a light blue button-down shirt is shown from the chest up. He is gesturing with his right hand, palm facing forward, with fingers slightly spread. He has a slight smile and is looking towards the camera. The background is a blurred office setting with a window and some indoor plants.

BUR
EAU
HTM

Ontwikkel je
gespreksvaardigheden.

Aan de slag

Inhoud.

- 3** Inleiding
- 4** Waarom gespreksvaardigheden zo belangrijk zijn
- 5** De LSD-techniek: Luisteren, samenvatten, doorvragen
- 7** Feedback geven en ontvangen
- 8** De invloed van non-verbale communicatie
- 9** 7 praktische tips voor betere gesprekken
- 10** Klant aan het woord: Gesprekstechnieken in de praktijk
- 11** Ontwikkel je gespreksvaardigheden met Bureau HTM



Inleiding.

Goede gespreksvaardigheden vormen de basis voor samenwerking, vertrouwen en het oplossen van problemen. Toch blijkt het in de praktijk vaak een uitdaging om effectief te communiceren. Misschien heb je wel eens meegemaakt dat je een boodschap niet goed overbracht of dat een gesprek niet verliep zoals je had gehoopt. Dit kan leiden tot misverstanden, frustraties en zelfs spanningen op de werkvloer.

Met de juiste gesprekstechnieken kun je dit voorkomen. Door actief te luisteren, helder te communiceren en constructieve feedback te geven, zorg je voor meer begrip, vertrouwen en samenwerking binnen je team. Effectieve communicatie is de sleutel tot een prettige werksfeer en betere resultaten.

In dit whitepaper leer je praktische technieken waarmee je jouw communicatie direct kunt verbeteren. We behandelen onder andere de LSD-methode (luisteren, samenvatten en doorvragen), laten zien hoe je de 4G-methode kunt gebruiken om opbouwende feedback te geven en benadrukken de rol van non-verbale communicatie. Zo krijg je de tools in handen om iedere situatie met vertrouwen aan te pakken.

Wat je uit dit whitepaper haalt:

- **Actief luisteren:** Leer hoe je met de LSD-methode meer uit gesprekken haalt.
- **Feedback geven en ontvangen:** Gebruik de 4G-methode voor duidelijke en respectvolle feedback.
- **Non-verbale communicatie:** Ontdek hoe je houding en toon je woorden krachtiger maken.
- **Praktische tips:** Handige technieken om direct mee aan de slag te gaan.

Gespreksvaardigheden zijn te leren. Met de inzichten in dit whitepaper krijg je meer grip op je gesprekken, voorkom je misverstanden en werk je beter samen. Zet vandaag nog de eerste stap naar betere communicatie!



Waarom gespreksvaardigheden zo belangrijk zijn.

Communicatie vormt de basis van elk succesvol team en elke efficiënte organisatie. Hoe goed een team samenwerkt, hoe medewerkers zich voelen en hoe resultaten worden behaald – het staat of valt met gespreksvaardigheden. Toch wordt het belang hiervan vaak onderschat, met alle gevolgen van dien.

Wat gebeurt er bij slechte communicatie?

- **Misverstanden en frustratie:** Onduidelijkheden zorgen ervoor dat medewerkers elkaar niet goed begrijpen, wat kan leiden tot inefficiëntie en een negatieve werksfeer.
- **Verminderde motivatie:** Als mensen zich niet gehoord voelen, neemt hun betrokkenheid af, wat een directe impact heeft op prestaties.
- **Conflicten:** Gebrek aan duidelijke en open communicatie kan spanningen veroorzaken die escaleren tot conflicten, wat de samenwerking ernstig belemmert.

Wat goede gespreksvaardigheden opleveren

Effectieve communicatie is de sleutel om deze valkuilen te voorkomen. Het bevordert een cultuur van vertrouwen, openheid en begrip, waarin medewerkers:

- Zich gehoord en gewaardeerd voelen.
- Meer betrokken zijn bij het team en de organisatie.
- Efficiënter en prettiger samenwerken.

Meer dan alleen woorden

Gespreksvaardigheden gaan verder dan alleen wat je zegt. Het draait ook om hoe je luistert, hoe je je boodschap overbrengt en hoe je reageert op wat anderen zeggen. Door te investeren in gespreksvaardigheden verbeter je niet alleen de samenwerking binnen teams, maar creëer je ook een omgeving waarin mensen groeien en uitblinken.

Effectieve communicatie is niet vanzelfsprekend, maar met de juiste technieken en training wordt het een krachtig instrument om teams te verbinden en prestaties te versterken.

De LSD-techniek: Luisteren, samenvatten, doorvragen.

Goede communicatie begint met écht begrijpen wat de ander zegt, en dat gaat verder dan alleen horen wat er wordt gezegd. De LSD-techniek – luisteren, samenvatten en doorvragen – is een krachtig hulpmiddel om misverstanden te voorkomen, vertrouwen op te bouwen en gesprekken naar een dieper niveau te tillen. Deze eenvoudige methode helpt je om gesprekken beter te structureren en effectiever te maken, zowel in werkrelaties als in dagelijkse interacties.

1. Luisteren: Meer dan alleen horen

Actief luisteren is de basis van elk succesvol gesprek. Het vraagt om aandacht en focus op wat de ander zegt, zonder afleiding of oordeel. Dit betekent dat je niet alleen woorden hoort, maar ook tussen de regels door leest en non-verbale signalen oppikt.

Hoe luister je actief?

- **Focus volledig op de spreker:** Vermijd multitasking en richt je aandacht op de boodschap.
- **Gebruik open lichaamstaal:** Maak oogcontact, knik instemmend, en toon betrokkenheid door kleine bevestigende geluiden zoals “hmm” of “ja.”
- **Stel je oordeel uit:** Weersta de neiging om meteen te reageren of oplossingen aan te dragen. Vaak wil de ander eerst gewoon gehoord worden.
- **Observeer non-verbale signalen:** Let op toon, gezichtsuitdrukkingen en lichaamstaal die de boodschap ondersteunen of nuanceren.

Actief luisteren versterkt niet alleen de relatie met de ander, maar zorgt er ook voor dat je de boodschap vollediger en nauwkeuriger begrijpt.

2. Samenvatten: Duidelijkheid en verbondenheid creëren

Samenvatten helpt je om te controleren of je het verhaal goed hebt begrepen en biedt de ander de kans om eventuele misverstanden recht te zetten. Daarnaast geeft het de spreker het gevoel dat hij of zij echt gehoord wordt, wat vertrouwen en verbondenheid versterkt.

Hoe vat je effectief samen?

- **Gebruik je eigen woorden:** Beschrijf kort en krachtig wat je hebt begrepen. Bijvoorbeeld: "Dus als ik je goed begrijp, zeg je dat..."
- **Blijf neutraal:** Voeg geen eigen interpretatie of oordeel toe.
- **Controleer de essentie:** Vraag na je samenvatting of het klopt: "Klopt dat?" of "Heb ik dat zo goed begrepen?"

Door regelmatig samen te vatten, breng je structuur aan in het gesprek en kun je gemakkelijker toewerken naar een conclusie of oplossing.

3. Doorvragen: Naar de kern van de boodschap

Doorvragen is cruciaal om dieper inzicht te krijgen en eventuele onduidelijkheden te verhelderen. Het laat zien dat je oprecht geïnteresseerd bent en helpt de ander om zijn of haar gedachten verder te verduidelijken.

Effectief doorvragen doe je zo:

- **Stel open vragen:** Begin met woorden zoals 'wat', 'waarom', 'hoe' of 'waar.' Voorbeelden: "Wat bedoel je precies met...?" of "Hoe zie jij dit voor je?"
- **Wees nieuwsgierig:** Toon interesse in de achterliggende gedachten of gevoelens: "Kun je daar meer over vertellen?"
- **Laat stiltes vallen:** Geef de ander tijd om na te denken en uitgebreid te antwoorden. Soms zeggen stiltes meer dan woorden.
- **Bouw voort op het voorgaande:** Gebruik de antwoorden om het gesprek verder uit te diepen. Bijvoorbeeld: "Je noemde eerder dat... Kun je daar meer over uitleggen?"

Waarom de LSD-techniek werkt

De kracht van de LSD-techniek zit in de eenvoud en toepasbaarheid. Door actief te luisteren, samen te vatten en door te vragen, verbeter je niet alleen je eigen begrip, maar toon je ook respect en betrokkenheid. Dit creëert een open en veilige sfeer waarin gesprekken productief en constructief verlopen.

Of je nu een moeilijk gesprek voert, feedback geeft of gewoon beter wilt begrijpen wat een collega bedoelt, de LSD-techniek helpt je om effectiever te communiceren en sterke relaties op te bouwen.

Feedback geven en ontvangen.

Feedback is een van de meest waardevolle hulpmiddelen voor persoonlijke en professionele groei. Toch kan het een uitdaging zijn om feedback op de juiste manier te geven of te ontvangen. Veel mensen voelen zich ongemakkelijk bij feedback of ervaren het als een aanval. Dit kan leiden tot defensieve reacties of zelfs conflicten, waardoor de kern van de boodschap verloren gaat.

Het effectief geven van feedback draait om respect, duidelijkheid en een constructieve houding. Met de **4G-methode** maak je feedback gestructureerd, helder en gericht op verbetering.

De 4G-methode: Stap voor stap feedback geven

1. Gedrag: Beschrijf objectief wat je hebt waargenomen zonder oordeel of interpretatie. Dit helpt om de boodschap feitelijk en neutraal te houden.

- Voorbeeld: "Ik merk dat je regelmatig te laat bent bij teamvergaderingen."

2. Gevoel: Deel hoe dit gedrag jou of het team beïnvloedt. Door jouw emoties of ervaringen te benoemen, maak je duidelijk waarom het belangrijk is.

- Voorbeeld: "Hierdoor voelt het alsof onze tijd minder belangrijk is."

3. Gevolg: Leg uit welke impact het gedrag heeft op het werk of de samenwerking. Dit helpt om de urgentie van verandering te benadrukken.

- Voorbeeld: "We starten vaak later dan gepland en dit heeft invloed op onze efficiëntie."

4. Gewenst gedrag: Geef aan wat je in de toekomst graag anders zou willen zien. Een duidelijke suggestie helpt de ander om te begrijpen wat er van hen wordt verwacht.

- Voorbeeld: "Kun je ervoor zorgen dat je voortaan op tijd bent?"

Met deze aanpak blijft de feedback concreet, gericht op gedrag en niet op de persoon. Dit voorkomt dat de ander zich aangevallen voelt en zorgt voor een open gesprek.



De invloed van non-verbale communicatie.

Wat je zegt, is belangrijk. Hoe je het zegt, misschien nog wel meer. Non-verbale communicatie, zoals lichaamstaal, houding en stemgebruik, heeft een enorme impact op hoe je boodschap wordt ontvangen.

- **Lichaamstaal:** Een open houding, ontspannen schouders en regelmatig oogcontact stralen betrokkenheid en interesse uit. Deze signalen creëren een sfeer van vertrouwen, waardoor anderen zich comfortabeler voelen om hun gedachten te delen. In tegenstelling tot dit, kan een gesloten houding, zoals gekruiste armen of het vermijden van oogcontact, defensiviteit of desinteresse suggereren, wat de communicatie kan belemmeren.
- **Stemgebruik:** Een levendige, gevarieerde toon toont zelfvertrouwen, terwijl een monotone stem onzekerheid kan uitstralen en de boodschap verzwakt. Het is daarom van belang om zowel aandacht te besteden aan wat je zegt als aan hoe je het zegt.
- **Synchronisatie:** Zorg dat je non-verbale signalen in lijn zijn met je woorden. Dit voorkomt verwarring en versterkt je boodschap.

Let ook op de non-verbale signalen van de ander. Zijn er tekenen van ongemak of enthousiasme? Door hierop in te spelen, maak je gesprekken effectiever.

7 praktische tips voor betere gesprekken.

- 1. Luister actief:** Geef je volledige aandacht aan de spreker, gebruik non-verbale signalen zoals knikken en oogcontact om betrokkenheid te tonen en weersta de drang om direct met oplossingen of meningen te komen.
- 2. Vat samen en vraag door:** Herhaal kort wat de ander heeft gezegd om misverstanden te voorkomen: "Dus als ik je goed begrijp, bedoel je dat...?" en stel open vragen zoals "Kun je dat verder uitleggen?" of "Hoe zie jij dat?"
- 3. Communiceer duidelijk en empathisch:** Formuleer je boodschap helder en gebruik eenvoudige taal. Toon begrip voor de emoties of zorgen van de ander: "Ik begrijp dat dit voor jou belangrijk is."
- 4. Geef feedback met respect:** Gebruik de 4G-methode: Gedrag, Gevoel, Gevolg, Gewenst gedrag. Zorg dat je feedback constructief en specifiek is, gericht op gedrag en niet op de persoon.
- 5. Let op je non-verbale communicatie:** Houd een open houding en maak oogcontact. Pas je stemgebruik aan om duidelijkheid en vertrouwen uit te stralen. Synchroniseer je lichaamstaal met je woorden om je boodschap te versterken.
- 6. Creëer een veilige gespreksomgeving:** Laat de ander uitspreken en luister zonder te onderbreken, moedig openheid aan door een kalme en respectvolle toon aan te slaan en stel vragen die de ander uitnodigen om vrij te spreken.
- 7. Blijf oefenen:** Reflecteer na gesprekken op wat goed ging en wat je kunt verbeteren. Vraag om feedback van anderen om inzicht te krijgen in je communicatiestijl en blijf nieuwe technieken proberen in verschillende situaties.

Klant aan het woord: Gesprekstechnieken in de praktijk.

Klant: Alfa-college
Marian, Manager Finance

Aanleiding

Marian vertelt: “Een belangrijk aspect binnen ons werk is het balans vinden tussen dienstverlenend zijn en grenzen stellen. Hoe bepalen we met elkaar duidelijke richtlijnen en hoe passen we deze toe in de praktijk? Maar ook hoe blijf je dienstverlenend en vriendelijk, terwijl je toch vasthoudt aan regels en grenzen? Via mijn netwerk kwam ik in contact met Bureau HTM. Samen met Bureau HTM hebben we gekeken welke training het beste voor ons zou zijn.”



Aanpak op maat

“In de offerte werd precies beschreven wat ik bedoelde en waar ik naar op zoek was,” vertelt ze. “Dit vertrouwen werd bevestigd tijdens de kick-off, waar de sfeer goed was en de collega’s ook nieuwsgierig waren naar wat er zou gaan komen.”

Wat Marian vooral waardeerde, was de manier waarop de trainers (René en Aphra) de groep aanvoelden. “Ze speelden flexibel in op de behoeften van de groep. Een bepaalde werkvorm met een trainingsacteur werd bijvoorbeeld aangepast toen bleek dat dit beter zou aansluiten bij de dynamiek van de deelnemers.”

Het resultaat

- Meer zelfvertrouwen bij de collega’s en binnen het team
- Praktische inzichten om toe te passen in de praktijk
- Persoonlijke groei
- Individuele ontwikkeling

“We hebben een goede en prettige ervaring met bureau HTM en de trainers. Onderling sparren we nog wel eens over het geleerde uit de training.”

Ontwikkel je gespreksvaardigheden met Bureau HTM.

Na het lezen van dit whitepaper heb je praktische inzichten gekregen in de kracht van goede gespreksvaardigheden. Misschien herken je jezelf in situaties waarin een boodschap niet overkomt zoals je had gehoopt of waarin je merkt dat luisteren lastiger is dan het lijkt. Gespreksvaardigheden zijn essentieel, maar het vraagt oefening en inzicht om deze echt te beheersen.

Onze praktijkgerichte training gesprekstechnieken helpt je om jouw communicatie naar een hoger niveau te tillen. Of je nu wilt werken aan betere gesprekken, constructieve feedback wilt leren geven of je invloed binnen je organisatie wilt vergroten, deze training biedt je de tools om met vertrouwen te communiceren.

Wat maakt onze training uniek?

- **Persoonlijke aanpak:** De training wordt afgestemd op jouw stijl en behoeften, zodat het direct aansluit op jouw dagelijkse praktijk.
- **Praktijkgerichte oefeningen:** Met realistische scenario's en interactieve sessies breng je de theorie meteen in de praktijk.
- **Ervaren trainers:** Onze trainers combineren deskundigheid met een persoonlijke aanpak, zodat jij optimaal begeleid wordt in jouw ontwikkeling.

Tijdens de training werk je aan:

- Inzicht in je eigen communicatiestijl en de effecten daarvan op anderen.
- Praktische technieken om gesprekken effectief en doelgericht te voeren.
- Het vergroten van je zichtbaarheid en invloed binnen je organisatie.
- Een mix van theorie, doen en reflecteren, zodat je direct kunt toepassen wat je leert.

Wat levert het je op?

- **Beter luisteren en reageren:** Je voert gesprekken die leiden tot verbinding en resultaat.
- **Meer zelfvertrouwen:** Je leert je boodschap helder en overtuigend over te brengen.
- **Sterkere samenwerking:** Je begrijpt hoe je communicatie een positieve impact heeft op jouw team en organisatie.
- **Praktische vaardigheden:** Je gaat naar huis met direct toepasbare technieken.

Neem de volgende stap.



Vraag direct een offerte aan.

Wil jij concrete stappen zetten met jouw team? Vraag vrijblijvend een offerte aan en ontdek hoe een teamtraining van Bureau HTM jouw team kan versterken.

Ontvang offerte



Meld je aan voor de praktijkdag.

Ervaar hoe teamcoaching werkt in de praktijk. Meld je aan voor onze praktijkdag en ontdek direct toepasbare inzichten voor jouw team.

Meer informatie



Doe de organisatiescan.

Wil je weten waar jouw team nu staat? Vul de organisatiescan in en krijg inzicht in sterke punten en groeimogelijkheden.

Krijg direct inzicht

Alles draait om mensen.



bureauhtm.nl



038 - 337 4501

Bij ons staat de mens centraal in alles wat we doen. Wij willen mensen sterker, vaardiger en gelukkiger maken. Het is prachtig om te zien waar je toe in staat bent als je het maximale eruit weet te halen. Dan wordt alles mooier. Daarom motiveren, inspireren en activeren wij op ambities en persoonlijke verantwoordelijkheid.

Talent
Motivators
Human