

# Tweegesprekken. Nieuwe tendensen in zakelijke communicatie in het secundair onderwijs.

1 mei 1995

Auteur: Rita Daelmans

Volume: 24

Nummer: 5

Pagina's: 24-34

## Documenten

- [vonk\\_jrg24\\_066.pdf](#)

nieuwe tendensen in zakelijke communicatie in het secundair onderwijs tweegesprekken rita daelmans voor de mondelinge vaardigheden hebben we de laatste jaren in onze klaspraktijk grote inspanningen geleverd we doen ons uiterste best om de luister en spreek opdrachten in levensechte en zinvolle communicatiesituaties te plaatsen we maken gebruik van een videocamera bij rollenspelen een interview nemen we life op we zoeken naar betere evaluatiecriteria enz en toch er blijft nog heel wat werk aan de winkel de volgende bladzijden vormen een uitnodiging om mee te denken rond gestructureerde wegen doeltreffende oefeningen en motiverende opdrachten voor spreekvaardigheden ik beperk me hier oom praktische redenen tot tweege sprekken 1 plannen kunt inderdaad niet volledig voorspellen hoe je tegenpartij gaat reageren maar je kunt alvast je eigen deel in de gesprekssi tweegesprekken worden nog vaak stief tuatie terdege plannen en je tot op zekere moederlijk behandeld en zeker niet syste hoogte verplaatsen in de rol van de ande matisch aangepakt waarschijnlijk ligt de re oorzaak hiervan in het onverwachte het niet te plannen element van het tweege een voorbeeld via een gesprek informa sprek dat probleem heb je niet bij een tie opdoen over de werking van het lezing een betoog een toespraak je groencomite van de gemeente ta 24 jaargang nummer 5 mei juni 1995 wat is je doel wat wil je te weten komen wie ga je interviewen schepen de colvenaer gemeenteraadslid peeters wie kan je de beste info geven wie is het best bereikbaar hoe leg je contact met hem haar welke inhoud krijgt je interview welke vragen ga je stellen zie verder vragen stellen bereik je met die vragen je doel zijn je vragen niet te ingewikkeld of te vaag hoe bouw je het interview op inleiding je naam je doel eigenlijk gesprek vraag per vraag niet afdwalen slot korte samenvatting dank met welke randvoorwaarden moet je rekening houden waar vindt het interview plaats wanneer vindt het plaats ga je aantekeningen maken of een casse tt erecorder gebruiken efficiënt oefenmateriaal en laat dan twee leerlingen een rollenspel uitvoeren aanbieden het resultaat is vaak bedroevend om-

dat je hier vooronderstelt dat de leerlingen enig het is van belang dat we de leerlingen inzicht hebben in soorten gedrag in tip 5 efficiënt oefenmateriaal aanbieden om bijvoorbeeld vraag je in feite dat ze assere vaardigheden aan te leren die wij vooron tief reageren op een agressieve houding derstellen een voorbeeld ter verduidelij king je wil de leerlingen aanleren hoe ze als baliebediende een klacht moeten soorten gedrag behandelen hoe ga je meestal te werk je geeft de leerlingen een aantal tips b v 1 begroet de klant vriendelijk het is dan ook noodzakelijk de leerlingen 2 kijk hem aan tijdens het spreken eerst inzicht te geven in soorten gedrag 3 luister aandachtig en aan te tonen hoe je daarop kunt reage 4 toon begrip voor zijn situatie ren dat hoeft niet sterk theoretisch te zijn 5 blijf kalm ook al is de klant boos maar het kan in korte concrete oefensitu 6 enz aties duidelijk worden gemaakt w mei juni 1995 nummer 5 24 jaargang vi een voorbeeld hier volgen een aantal situaties ontmoetingen tussen een klant en een mede werk geef in de lege kolom aan hoe je verwacht dat de klant zich zal voelen en hoe hij zal reageren heb je suggesties voor een betere reactie van de medewer ker voorbeeld reactie suggesties 1 mevrouw vermeulen komt te laat op haar afspraak bij de dokter de receptioniste heeft een andere patient laten binnen gaan ze zegt kalm en vriendelijk tegen mevrouw vermeulen goede middag mevrouw vermeulen neemt u plaats in de wachtkamer ik geef u een sein tje zodra de dokter vrij is 2 een klant komt in de garage en klaagt luid en emotioneel over de dure en slechte nieuwe banden van zijn wagen de baliebediende reageert nerveus en zegt op nederige toon het euh spijt me vreselijk maar euh ik kan er niets aan doen zo gauw de baas terug is zal ik hem op de hoog te brengen het spijt me echt erg voor u 3 een klant heeft een lange reis afgelegd naar zijn favoriete warenhuis omdat daar uitverkoop is maar als hij aankomt blijkt de uitverkoop afgelopen te zijn en de verkoper zegt op weinig vriendelijke toon sorry hoor de uitverkoop is voorbij we zetten toch duidelijk in de krant wanneer het begint en ein digt u had ook even moeten bellen 24 jaargang nummer 5 3 me juni 1995 in een korte bespreking kan je met de een groot deel van onze communicatie leerlingen de belangrijkste kenmerken van visueel van aard is assertief onderdanig en agressief gedrag afleiden 1 ga op een plaats staan waar je leerlingen je niet kunnen zien maar wel assertief horen en zeg zo neutraal mogelijk duidelijk neutraal vijftwintigduizend frank ga terug vriendelijk voor de klas staan en vraag de leerlingen oplossingsgericht gen wat ze uit je boodschap geleerd onderdanig hebben waarschijnlijk zal er weinig onzeker respons komen overdreven verontschuldigend conflict willen vermijden kruipe 2 ga opnieuw op je eerste plaats staan rig en herhaal de woorden dit keer met agressie grote nadruk op het laatste woord bot te direct waarbij de toon van je stem naar spottend omhoog gaat de leerlingen moeten anderen de schuld geven de indruk krijgen dat je verrast bent komt vijandig over ze weten alleen niet of het een aange name of onaangename verrassing is niet alleen in verband met soort en gedrag vraag weer aan de klas wat ze uit je hebben we nood aan oefeningen rollen boodschap heeft opgemaakt spelen enz maar ook rond lichaamstaal 3 herhaal dezelfde boodschap nog eens vragen stellen voor de klas maar neem een geschok omgaan met emoties te gezichtsuitdrukking aan hef je han empathie den in de hoogte en sper je ogen wijd zelfvertrouwen ontwikkelen open vraag de klas op-

nieuw wat ze uit feedback je boodschap opmaakt actief luisteren enz conclusie een groot deel van onze communicatie is visueel van aard de reden het vraagt heel wat tijd en samenwerking hiervoor is dat de meeste informatie in om hiervoor voldoende materiaal op te onze hersenen wordt opgenomen via het stellen hier alvast enkele suggesties visuele de juiste percentages zijn zien 85 horen 10 en proeven 5 uchaamstaal voorbeeld 2 voorbeeld 1 de leerlingen krijgen een aantal zinnen die ze op verschillende manieren moeten uit onze communicatie omvat de woorden spreken zodat hun lichaamstaal die we gebruiken de toon van onze stem positief is en de lichaamstaal die de boodschap hun woorden ondersteunt ondersteunt vraag de leerlingen om te schatten welk percentage van de informanten enkele leerlingen spreken om beurt de tie door elk aspect wordt overgebracht stellingen uit de overige klasgenoten laat ze de cijfers even noteren doe dan geven feedback door middel van onder volgend experiment om aan te tonen dat staand beoordelingsformulier mei juni 1995 nummer 5 24 jaargang vi aspect huidig gedrag suggesties voor verandering houding gebaren gezichtsuitdrukking oogcontact toon van de stem fysieke afstand 1 spreek deze zinnen assertief uit alsof je tegen je baas praat ais ik dit eerst doe krijg ik de taak die ik vanochtend kreeg niet af welke heeft prioriteit ik kan niet blijven vanavond maar ik kan morgen wel eerder beginnen 2 spreek deze zinnen kalm uit alsof je tegen een boze klant praat ik heb u dus het verkeerde produkt verkocht ik begrijp dat het vervelend voor u is als u een moment wil plaatsnemen ga ik kijken wat er is misgegaan 3 spreek deze zinnen enthousiast uit alsof je iets wil aanprijzen met de nieuwe versie van deze tekstverwerker heb je nooit meer problemen min informaticakennis is mijn sterkste zijde 4 spreek deze zinnen extra vriendelijk uit alsof je tegen een bijzonder gevoelige of zenuwachtige dame spreekt misschien kunnen we even gaan zitten dan kan ik u uitleggen wat we er aan kunnen doen de behandeling van uw zoontje zal zo'n twintig minuten duren mag ik u een kopje koffie aanbieden terwijl u wacht vragen stellen ten of gegevens te controleren b v heb je de dagindeling van de uitstap al gekregen het is evident dat wie informatie van iemand wil krijgen vragen moet stellen er open vragen stimuleren de andere om te zijn drie soorten vragen open gesloten en praten ze kunnen gebruikt worden om suggestieve gesloten vragen zijn vragen meer informatie te verkrijgen ze ver die je met ja of nee kunt beantwoorden schaffen inzicht in informatie gevoelens ze leveren weinig informatie op en kun wensen en gedachtengangen ze beginnen daarom best gebruikt worden om feiten met vraagwoorden zoals wat waar w 24 jaargang nummer 5 mei juni 1995 om wanneer hoe waar wie b v waarom informatie op te geven de mening van de kom je morgen niet naar de fuif spreker weer of willen de andere doen nadenken b v jij bent toch ook niet zo suggestieve vragen leveren weinig informatie datje dat gelooft he een voorbeeld bedenk open vragen bij volgende situaties 1 een vader wil van zijn zoon te weten komen waarom hij absoluut een bromfiets moet hebben hij gaat diplomatisch te werk en stelt een aantal open vragen om al de informatie van zijn zoon zelf te horen 2 je gaat een nieuwe geluidsinstallatie kopen maar je keuze is nog niet volledig bepaald je bereidt een aantal vragen voor om aan de verkoper te stellen en zoveel mogelijk informatie te verkrijgen actief luisteren gebeurt dat is zeker niet zo de luisteraar moet even actief zijn als de spreker hij luis-

teren is een absolute voorwaarde om moet door zijn houding en zijn reacties goed te kunnen communiceren velen duidelijk laten merken dat het gesprek denken dat luisteren een passieve bezig hem interesseert heid is en dat luisteren zonder moeite een voorbeeld test je luistervaardigheid aan de hand van de volgende vragen 1 luister je gemakkelijk naar wat anderen zeggen 2 luister je even goed wanneer je de spreker niet sympathiek vindt 3 kijk je de persoon die spreekt aan 4 moedig je de spreker aan door te glimlachen te knikken 5 ben je zeker dat je nadenkt over wat iemand vertelt 6 luister je ook goed als je voorziet wat er gezegd zal worden 7 stel je vragen om uitleg te krijgen over wat niet meteen duidelijk voor je is 8 ben je zeker dat je mensen nooit onderbreekt voor ze volledig zijn uitgepraat 9 leg je je werk je boek opzij wanneer je moet luisteren 10 luister je even goed naar een oudere als naar een jongere naar een man als x naar een vrouw als je hier op vijf vragen of meer neen hebt geantwoord valt er nog veel te verbeteren je laat je afleiden door te veel bezigheden op hetzelfde moment waardoor je niet luistert of je hecht te weinig belang aan de mening van anderen mei juni 1995 nummer 5 24 jaargang vp a enkele tips om actief luisteraar te worden 1 zit of sta ontspannen te luisteren 2 reageer met o ja natuurlijk vind je 3 herformuleer bij een belangrijke boodschap met je eigen woorden wat er is gezegd zo laat je merken dat je geen elementen zult vergeten en dat je alles goed begrepen hebt vul zelf deze tips aan door de vragen uit de test van hierboven positief te formuleren tips beoordelingscriteria en controlelijsten als hulpmiddel moet je de leerlingen prak leerling 2 dhr laureys is bediende bij tische tips eenduidige beoordelingscrite de firma nixo hij moet heel rijk en duidelijke controlelijsten aanbieden wat extra informatie krijgen voor elk tweegesprek bij het opstellen van om de bestelling correct door die hulpmiddelen is het belangrijk dat je de te geven welke kaftjes hoe leerlingen direct aanspreekt het verveelheden kleuren hij is hoog de herkenbaarheid en de bruikbaar nog vrij nieuw op de afdeling heid dat houdt natuurlijk eveneens in dat kent nog niet alle producten je voor elke nieuwe communicatiesituatie die de firma verkoopt en gedeeltelijk andere tips beoordelingscrite moet de hulp van een collega rijk en controlepunten moet opstellen inroepen een voorbeeld tips we illustreren met een uitgebreid voor deze raadgevingen moeten van tevoren beeld de opgave luidt hou een hoffelijk besproken en eventueel ingeoeffend wor telefoongesprek met klantenservice de den leerlingen vinden de meeste ele communicatiesituatie is hier speciaal menten zelf via een klasgesprek je kan gericht tot leerlingen die tijdens stages de bovendien gebruik maken van eenvoudige telefoon moeten opnemen uiteraard kan rollenspelen of bestaande video opnamen een groot aantal elementen uit onder van goede en slechte telefoonge staande lijsten gebruikt worden voor spreken 3 andere zakelijke telefoongesprekken rolverdeling leerling 1 de heer fransen van de firma conimex belt naar de firma nixo om bureaumateriaal te bestellen a4 papier voor de printer papierspelden kar tonnen kaftjes en kogelpennen 24 jaargang nummer 5 a mei juni 1995 de voorbereiding 1 bereid de boodschap voor wat wil je precies weten stel duidelijke vragen op zie vragen stellen gaat je boodschap duidelijk overkomen met wie wil je spreken 2 zorg voor pen notitieblok binnen handbereik op de memo komt naam van de beller naam van de organisatie telefoonnummer en eventueel

doorkiesnummer volledige boodschap uiteraard niet woordelijk datum en tijdstip van het gesprek algemene richtlijnen voor het gesprek het belangrijke visuele element van de communicatie ontbreekt hier vandaar dat er hoge eisen gesteld worden aan de stem 1 praat met een glimlach in je stem moet doorklinken dat je enthousiast vriendelijk en fit bent 2 besteed extra aandacht aan je stem op maandagmorgen vijf minuten voor het einde van je werkdag 3 praat iets langzamer dan normaal overdrijf een ietsje in je articulatie en uitspraak dan klinkt het net goed 4 praat in de hoorn 5 praat voor in de mond dan ga je niet binnensmonds mompelen 6 praat niet met de hoorn op de schouder je wordt dan slecht verstaanbaar 7 probeer achtergrondlawaai tot een minimum te beperken je kan b v je collega in dezelfde werkruimte niet verbieden met een klant te praten maar je kan wel je radio het zwijgen opleggen de inleiding 1 neem direct de hoorn op als er gebeld wordt je mag de beller niet langer dan 5 oproeptonen laten wachten en niet eten of drinken of praten ondertussen 2 stel jezelf voor wie is wie en probeer natuurlijk en ongedwongen over te komen eerst komt een begroeting als ze nog verloren gaat bij het opnemen aan de andere kant dan is dat minder erg dan je naam of de firmanaam dan volgt je eigen naam niet voor de telefoniste dat komt persoonlijker en vrien delijker over mensen weten graag met wie ze praten en dan zeg je de firmanaam 3 noem mensen bij hun naam het klinkt prettiger om aangesproken te worden met mijnheer bergen dan alleen met mijnheer 4 onbekende vrouwelijke gesprekpartners spreek je aan met mevrouw en niet met ju ffrouw mei juni 1995 nummer 5 24 jaargang nif s het gesprek zelf 1 gebruik een juist en gevarieerd taalgebruik niet de lijn is bezet wasgoed een klein ogenblikje ik kan niemand bereiken zijn alle telefoons weg 2 luister aandachtig zie actief luisteren neem de boodschap in u op noteer ze herhaal ze dat komt positief over bij de klant en voorkomt vele klachten 3 wees bereid om hulp te bieden de beller wil liefst horen dat er actie zal ondernomen worden wat gaat er gebeuren wie gaat wat doen geef uit eigen beweging alle informatie die van belang kan zijn wees niet agressief of onderdanig zie assertief gedrag 4 gebruik geen vakjargon tenzij met collega s je klant is meestal een leek in je vak heb je vakwoorden of uitdrukkingen nodig verklaar ze dan 5 stel open vragen zie vragen stellen de opbeller stelt de vragen in die volgorde waarin hij de informatie nodig heeft 6 toon begrip zie actief luisteren maak luistergeluiden zeg b v ik noteer het zeker of herhaal de belangrijkste punten opmerkingen zoals bent u er nog zouden niet mogen voorkomen 7 maak geen onderscheid tussen interne en externe gesprekken wees tegen iedereen beleefd collega s zijn geen tweederangsburgers 8 beantwoord iedere beller alsof je de directeur aan de lijn hebt 9 toon initiatief en beantwoord de telefoon van een collega wanneer die er niet is 10 als je gesprekspartner onbeleefd of brutaal is sta daar dan zelf boven en wees heel correct 11 sta een buitenlander in zijn eigen taal te woord leer de veel gebruikte termen in het nederlands frans engels en duits 12 indien het nodig is om namen te spellen doe dat dan bij voorkeur volgens de regels van het telefoonalfabet 13 als je iemand vraagt om aan de lijn te blijven vergeet dan niet dat even wachten een eeuwigheid lijkt te duren ook de opbeller heeft het druk hou hem om de hoog te en vraag of hij blijft wachten het slot 1 sluit het gesprek niet te informeel af je zegt niet tegen iedereen zomaar daag of doe 2 kies prettige

einzinnen b v nog een pre tt ige dag tot de volgende keer tot ziens tot uw dienst 3 de ontvanger legt als laatste de hoorn neer vri 24 jaargang nummer 5 a mei juni 1995 beoordelingscriteria sikaal evalueren het formulier dat je hier bij gebruikt mag niet ingevuld kunnen de lijst met beoordelingscriteria is worden met de klassieke aanduidingen bestemd vo or de medeleerlingen die het uitstekend goed slecht maar moet uiteindelijke rollenspel beoordelen en klas ruimte laten voor opbouwend suggesties evaluatiepunt situatie suggesties ter verbetering 1 hoe begon het gesprek stelde diegene die opnam zich duidelijk en vriendelijk voor 2 noemde hij zijn naam en de afdeling 3 noemde de beller zijn naam 4 gebruikt de ontvanger geregeld de naam van de beller 5 luisterde de ontvanger aandachtig waaruit bleek dit 6 toonde hij begrip voor de gevoelens van de klant hoe 7 ging hij in de verdediging 8 probeerde hij de feiten op een rijtje te zetten 9 probeerde hij een positieve oplossing te vinden welke controlelijst kritisch te overlopen leerlingen die nog niets met een werksituatie te maken heb deze lijst moet door elke leerling geregeld ben kunnen eigen rollenspelen of eigen doorgenomen worden het is een kans op telefoongesprekken b v opnemen van permanente verbetering je kan de leerling telefoon als babysit onder de loep suggereren dit blad na elke stagedag nemen duid aan met positief of in de toekomst te vermijden 1 heb ik steeds alle informatie binnen handbereik die ik voor de meeste telefoongesprekken nodig heb 2 neem ik steeds de telefoon binnen vijfmaal overgaan op 3 noteer ik aan het begin van ieder gesprek de naam van de opbeller 4 laat ik de opbeller uitspreken k mei juni 1995 nummer 5 24 jaargang j 4 5 stel ik open vragen zie vragen stellen 6 noem ik de naam van de opbeller tijdens het gesprek 7 vermijd ik stopwoordjes 8 vermijd ik vakjargon 9 stel ik bij bezwaren en klachten tenminste een tegenvraag en blijf ik luisteren 10 laat ik bij uitzoekwerk de opbeller niet te lang wachten 11 ben ik bij moeilijke gesprekken beheerst en vriendelijk ook al wordt de opbeller minder vriendelijk 12 vat ik op het einde van het telefoongesprek samen wat is afgesproken 13 sluit ik het gesprek positief af 14 zeg ik bij het doorverbinden aan mijn collega wie waarvoor belt 15 wanneer een collega een gesprek doorgeeft begroet ik de opbeller dan met het noemen van zijn naam 16 hou ik mij aan gemaakte afspraken om terug te bellen 17 bel ik de ander terug op het afgesproken tijdstip 18 maak ik aantekeningen tijdens het telefoongesprek 19 weet ik van iedere opbeller naam en telefoonnummer 20 leg ik als laatste de hoorn neer tot slot noten ik besluit hier met wat ik in de inleiding al schreef er is nog veel werk voor de boeg 1 deze tekst is de beknopte weerga om deze systematische aanpak voor vele van een cursusdeel dat ik gege andere spreekopdrachten uit te werken ven heb voor cbl uia op 26 okto ai je suggesties zijn dan ook van harte ber 1994 rond n euwe tendensen welkom in zakelijke communicatie in het secundair onderwijs tijdens het eerste deel op 19 oktober lag het rita daelmans accent op schijnigheden fazantendreef 10 2 zie hiervoor ook teststuur weg 2980 halle wi jzer in tekstuele vaardigheden marie anne baert rita daelmans herman verstraeten deume panty n 1994 de werkwijze van dit boek kan ook toegepast worden op spreekvaardigheden 3 praktische voorbeelden van telefoongesprekken vind je op de videoband die hoort bij efficiënt communiceren 1 marie anne baert wilfried de hert jan tsas deume plantyn 1994 r 24 jaargang nummer 5 mei juni

