

GESPREKKEN VOEREN

Wat zijn aspecten van goede gesprekken?
-J. Geleijnse -



Het hoofddoel van de stagebegeleiding is dat zij een effectieve bijdrage levert aan de professionele en persoonlijke ontwikkeling van de student. In begeleidingsgesprekken kun je je als mentor richten op twee aspecten: direct (op een geobserveerde les) of indirect (op algemene beroepsaspecten).

Als mentor heb je vijf basisfuncties in het leren van studenten:

1. Bewust worden van vaardigheden die van belang zijn voor het onderwijzen.
2. Leren organiseren van onderwijsactiviteiten.
3. Monitoren van deze activiteiten.
4. Bijstellen van deze activiteiten op basis van reflectie.
5. Motiveren en ontwikkelen van de sterke kanten van studenten.

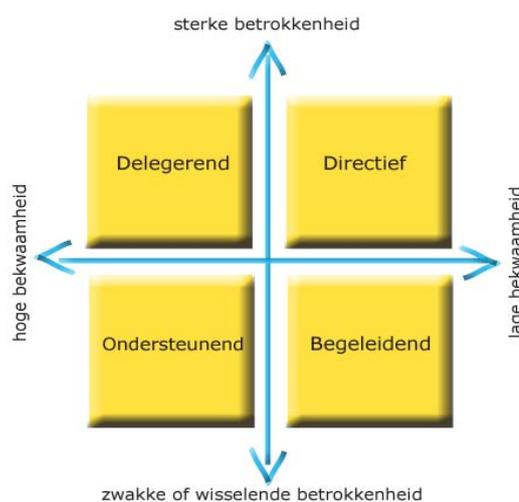
Begeleidingsstijlen.

Daarnaast doorlopen de studenten globaal vier fasen in de stage:

1. Overleven; de student is vooral op zichzelf betrokken (zelfbetrokken).
2. Als de les maar goed gaat (taakbetrokken).
3. De kinderen individueel en als groep (groepsbetrokken).
4. De school en het team (organisatiebetrokken).

Om de student goed te kunnen begeleiden is het handig om de begeleidingsstijl af te stemmen op de fase van de student.

Maar ook de betrokkenheid en bekwaamheid van de student spelen een rol. Dit kan per taak of les verschillen.



Figuur 1 Begeleidingsstijlen.

De **directieve stijl** is taakgericht, sturend en controlerend. Je neemt de student bij de hand en geeft met name informatie. Je doet zaken voor en vertelt veel over de manier van lesgeven. Deze stijl wordt vooral toegepast in de eerste fase van de student; zelf betrokken fase.

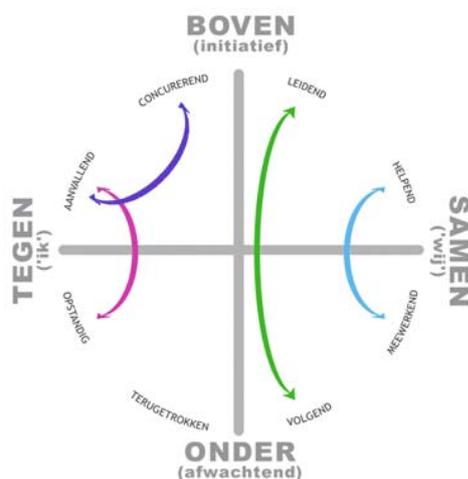
De **begeleidende stijl** is een combinatie van directief zijn en ondersteunend. Je geeft instructie maar er is ook ruimte voor ideeën en meningen en voor het uitproberen van de student.

Bij de **ondersteunende stijl** wordt de student vooral gestimuleerd en wordt er geluisterd. Deze stijl is meer persoonsgericht en minder sturend. Deze stijl is geschikt voor de meer gevorderde student.

Bij de **delegerende stijl** sta je als mentor meer op afstand en delegeer je taken aan de student.

Communicatie.

Ook de manier van communiceren bepaalt hoe het gesprek verloopt. Leary heeft een roos ontwikkeld waarin duidelijk wordt dat gedrag in een gesprek gedrag oproept. Hij gaat ervan uit dat in een gesprek er niet alleen informatie wordt uitgewisseld maar er ook een relatiewens is. Zo roept bovengedrag ('ik ben de leider') ondergedrag op in interactie. Daarnaast roept samengedrag ook samengedrag op terwijl tegengedrag tegengedrag veroorzaakt. Door bewust te zijn van deze mechanismen kun je gedrag beïnvloeden. Dit gedrag ligt niet vast, kan veranderen tijdens een gesprek en iedereen kan elk gedrag laten zien.



Figuur 2 Roos van Leary.

Gesprekstechnieken.

Naast bovengenoemde beïnvloedingsmogelijkheden binnen interactie zijn er allerlei interventies die in meer of mindere mate ruimte geven aan de student (zie opsomming onder het artikel). Ook heeft de opbouw van een gesprek invloed.

De vijf fasen van een coachingsgesprek:

1. Voorbereiden
2. Afstemmen.
3. Contracteren
4. Coachen
5. Afspreken

1. Voorbereiden (voorbereidingsfase)

Doel: de mentor is klaar voor het gesprek, (bereid om te zoeken naar de kernkwaliteit van de student)

Hulpvragen;

- Welke vraag is er uit het vorige gesprek gekomen?
- Wat zijn je conclusies uit het vorige gesprek?
- Welke afspraken zijn er gemaakt voor dit gesprek?
- Welke persoonlijke aandachtsgebieden zie je voor jezelf als coach in dit gesprek?

2. Afstemmen (contactfase)

Doel: De student voelt zich op zijn gemak en is klaar voor het gesprek.

Hulpvragen;

- Waar wil je zitten? (indien opties)
- Wil je iets drinken?
- Zit je goed?
- Zijn er zaken die je op dit moment bezig houden en belemmeren om het gesprek te voeren? (belemmeringen aandacht geven en anders parkeren)
- Ben je bereid om aan je vraagstuk te werken?

3. Contracteren (contractfase)

Doel: Een duidelijk vraagstuk en afgestemde verwachtingen.

Hulpvragen;

- Wat wil je in dit gesprek bereiken? • Wat verwacht je van mij?
- Hoe formuleer je het vraagstuk?
- Waarom is het een vraagstuk?
- Wat zijn mogelijke oorzaken?
- Wat is de meest waarschijnlijke oorzaak?
- Waarom wil jij het vraagstuk oplossen?
- Welke onderliggende waarden en normen bepalen het vraagstuk?

4. Coachen (begeleidingsfase)

Doel: De student benadert het vraagstuk zowel vanuit het verstand als vanuit gevoel (willen, doen, voelen, denken) en benoemt geschikte actiepunten.

Hulpvragen:

- Ben je het eens met mijn samenvatting?
- Met welk aspect wil je beginnen? (ervaring laten benoemen).
- Wat wilde je? (andere opties: Wat deed je? Wat dacht je? Wat voelde je daarbij?) (reflectie op gang brengen en verdiepen [fase: terugkijken]).
- Wat dacht de ander? (leerling, collega, ouder etc)? (student probeert zich in te leven in de andere partij) (reflectie op gang brengen en verdiepen, benutten van empathie bij de student [fase: terugkijken])
- Herken je dit ook uit andere situaties? Herken je een patroon bij jezelf? Wat vind je daarvan? Wat voel je daarbij?

5. Afspreken (af rondingsfase)

Doel: de student benoemt concrete vervolgstappen

Hulpvragen:

- Hoe formuleer je op grond van dit gesprek nu je vraagstuk?
- Ben je het eens met mijn samenvatting van dit gesprek?
- Welke vervolgstappen ga je in de komende periode zetten? (Actieplan maken)
- Hoe meet je voortgang?
- Hoe ga je deze afspraken vastleggen?
- Welk gevoel houd je over aan dit gesprek?

Hierbij informatie over verschillende interventies met de bijbehorende kenmerken.

Interventie	Kenmerken
Actief luisteren	Oogcontact, knikken, hm hm, herhalen van een woord.
Samenvatten	Beknopt weergeven wat je de ander hoorde zeggen, liefst in eigen woorden, zo nagaan of je het goed begreep.
Reflecteren van gevoelens	Weergeven wat je als gevoel bij de ander expliciet of ook impliciet meende te horen.
Ordenen	Ordering aanbrengen in een groter stuk van een gesprek en daarmee wijzen op samenhangen, eventueel op mogelijke tegenspraak.
Doorvragen	Verder ingaan op wat de ander zei: ter verheldering van jezelf of om te ander

	te helpen het terrein verder te verkennen of dingen concreet te verwoorden.
Ondersteunen	Erkennen wat gebeurd is, bijvoorbeeld: wel fout, maar niet fataal, wel moeilijk; maar niet onmogelijk; de ander bevestigen
Interpreteren	Herhalen wat de ander zei, maar daar aan gekoppeld wat je ziet als een mogelijke verklaring.
Informereren	Iets vertellen uit eigen kennis of ervaring als antwoord op een vraag of uit eigen initiatief.
Suggesteren	Een vingerwijzing geven in welke richting misschien een oplossing gezocht kan worden.
Adviseren	Nadrukkelijk wijzen welke richting volgens jou voor de ander mogelijk of

	wenselijk is.
Beoordelen	Zeggen wat volgens jou -in wat is gebeurd- juist of onjuist is; effectief of ineffectief.

Literatuur: Bosch, W. & Jansen, M. (2005). Leren op de werkplek. Baarn: HB-uitgevers. Dijk, van B. (2008). Beïnvloed anderen, begin bij jezelf. Baarn: Uitgeverij Thema.