

Praktische tips voor het voeren van een gesprek



David ter Avest
Laura Hoekstra
Mirjam Karsten



‘Het waarachtige verhaal’

“Vragen stellen en luisteren, we doen het de hele dag en toch staan we er zelden bij stil.”

De decentralisaties in het sociaal domein brengen veel veranderingen met zich mee. Het takenpakket van gemeenten is veranderd, zorg- en welzijnsorganisaties hebben een andere rol gekregen en in veel gemeenten zijn wijkteams gekomen. Het idee is om zorg en ondersteuning dichterbij bewoners te brengen. Wat betekenen al deze veranderingen voor het alledaagse leven van bewoners? Wat zijn de ervaringen van iemand die gebruikt maakt van de faciliteiten en ondersteunende begeleiding van de gemeente? Wat merken zij van het vernieuwde beleid en de uitvoering van de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet?

Om het perspectief van de inwoner te achterhalen biedt een open gesprek een manier om achter te komen hoe bewoners deze veranderingen ervaren en waarderen. Met deze gesprekken worden verhalen opgehaald die je 'waarachtige verhalen' zou kunnen noemen.

Deze hand-out biedt praktische tips voor het voeren van zo'n open gesprek. Deze hand-out is ontstaan als onderdeel van een pilot-training voor leden van de BredeRaad010 gericht op het ophalen van verhalen van inwoners uit de stad. Aan de training hebben ook studenten van Inholland deelgenomen. De training en de hand-out is ontwikkeld in samenwerking met OBI

Met gebruikmaking van J. Evers (2015) Kwalitatief interviewen: kunst én kunde. Amsterdam: Boom Lemma

De voorbereiding

Het ontwikkelen van een vragenlijst en een gesprekshulp

Aan de hand van het thema bedenk je welk soort informatie je in het gesprek wilt achterhalen.

- Wat wil ik weten?
- Waar ben ik benieuwd naar?
- Waar zou ik graag meer over te weten komen?

Vervolgens kijk je welke vragen daarbij passen en ontwikkel je een vragenlijst en/of een gesprekshulp. Een vragenlijst bevat vragen die je voorafgaand aan het gesprek al formuleert. Een gesprekshulp bevat een lijst van items of onderwerpen die je in het gesprek graag aan de orde wilt laten komen.

Voor beide hulpmiddelen is het aan te raden deze in categorieën of stappen in te delen.

- Welke vragen wil ik stellen?
- Welke onderwerpen wil ik aan de orde stellen?

Een afspraak maken

De afspraak voor het gesprek maak je meestal via de telefoon. Dit eerste contact is belangrijk om de medewerking van je gesprekspartner te krijgen. Je kan dan al iets vertellen over het doel van het gesprek, hoe je aan de naam van de respondent bent gekomen en de voor het gesprek verantwoordelijke organisatie/opdrachtgever.

- Maak een inschatting van de duur van het gesprek en vertel dit ook aan de gesprekspartner.
- Neem ruim de tijd voor het gesprek.
- Plan niet meerdere gesprekken achter elkaar.
- Kies in overleg met de gesprekspartner een geschikte (rustige en/of vertrouwde) locatie voor het gesprek.

Bewustwording van het eigen referentiekader

De houding en mening van de gesprekspartner(s) zijn van invloed op het verloop van het gesprek en de te verkrijgen informatie. Ga hier bewust mee om:

- Hoe voel je jezelf op het moment voorafgaand aan het gesprek: Druk in je hoofd? Zenuwachtig? Gespannen? Maak hiervan een aantekening.
- Welke ideeën of beeld heb je over de persoon die je gaat ontmoeten? Over de leef- of werksituatie van die persoon? Maak hiervan een aantekening.
- Denk na afloop van het gesprek na over je gevoelens en ideeën: hebben die een rol gespeeld bij de inhoud en het verloop van het gesprek mogelijk beïnvloed? Hoe ga je daarmee om?
- TIP: Probeer **tijdens** het gesprek je eigen meningen, ervaringen en verklaringen achterwege te laten: zet ze als het ware tussen haakjes, 'parkeer ze'.

Het gesprek

Werken aan de sfeer

Je kan op verschillende manieren werken aan de sfeer:

- Start het gesprek met een informeel praatje om je gesprekspartner op zijn/haar gemak te stellen;
- Vermijd moeilijke of officiële taal.
- Vraag of iemand met 'u' of 'je' aangesproken wil worden of bij de voornaam.
- Laat merken dat je geïnteresseerd bent in het verhaal van je gesprekspartner.
- Zorg voor een prettige gespreksopstelling. Ga bijv. schuin tegenover de respondent zitten, zodat je wel oogcontact kunt maken, maar elkaar niet voortdurend aankijkt.

Introductie

Hoe stel je jezelf voor aan je gesprekspartner?

- Vertel wat de achtergrond en het doel van het gesprek is.
- Vraag toestemming voor het opnemen van het gesprek, met uitleg van de reden.
- Maak afspraken over het verslag, zodat de gesprekspartner kan reageren, corrigeren en eventueel kan aanvullen;
- Vertel dat het gesprek anoniem verwerkt zal worden in het verslag, zodat je gesprekspartner niet herkenbaar is;
- Vertel hoe lang het gesprek ongeveer zal duren.

De vragen formuleren

Je kan verschillende soorten vragen stellen: gesloten vragen, open vragen, doorvraagvragen en verklarende vragen.

Gesloten vragen starten met een werkwoord en worden beantwoord met 'ja' of 'nee'

- Werk je bij de gemeente?
- Woon je in een aangepaste woning?

Open vragen zijn 'breder' en geven je gesprekspartner ruimte om meer uit te weiden:

- Zou je iets willen vertellen over....?

Doorvraagvragen geven de mogelijkheid om meer te weten te komen over een onderwerp, om bepaalde zaken te verduidelijken of geven meer inzicht in de beleving:

- Wat bedoel je?
- Hoe was dat voor jou?
- Kun je dat toelichten?
- Kun je daar wat meer over vertellen?
- Je beschrijft nu deze kant van het verhaal....., zijn er ook andere kanten aan deze zaak ...?

Verklarende vragen helpen om een oorzaak te achterhalen van een probleem of een succes. Deze vragen starten vaak met 'waarom' of 'hoe komt het dat'.

- Waarom is het zo gegaan?
- Hoe komt het dat het zo is gegaan?

De juiste vraag stellen en andere tips

- Vermijd meningen in de vraag: leuk, vervelend, goed, slecht etc. Bijv. "Je vindt het zeker wel jammer dat je nooit op vakantie kunt?" Hiermee beïnvloed je onbedoeld het verhaal van de ander;
- Stel één vraag per keer;
- Vraag naar feiten, concreet gedrag, voorbeelden en gevoelens;
- Leef je in in de ander: zou je zelf deze vraag willen beantwoorden? Waarom wel of niet?;
- Let ook op non-verbaal gedrag: hoe zit iemand, kijkt hij/zij weg, zie je een fysieke reactie op een vraag? Als er non-verbaal sterke reacties zijn, kan je dit ook benoemen. Bijv. "Het lijkt je te raken", begrip tonen, "Zullen we even pauzeren?"
- Wanneer iemand zichzelf tegenspreekt, kun je om verduidelijking vragen. Bijv.: "Je gaf eerder aan dat..., maar later zei je dat... Kun je dat toelichten?"

Luisteren en samenvatten

- Stilte kan functioneel zijn in een gesprek: je gesprekspartner kan dan zijn/haar gedachten ordenen. Bovendien moedigt stilte de ander aan om verder te vertellen.
- Probeer aanmoedigend te knikken en te hummen.
- Probeer te luisteren zonder vooruit te lopen op de volgende vraag.
- Probeer samen te vatten in je eigen woorden, zonder daarbij je mening te geven. Bijv. "Als ik het goed begrijp dan..."

Het einde van het gesprek

- Check aan het eind van het gesprek of alle belangrijke thema's aan bod zijn geweest.
- Vraag de ander of hij/zij nog iets wil vertellen dat nog niet aan bod is geweest.
- Bedank aan het einde van het gesprek de ander en bespreek de verdere afhandeling.

Na het gesprek

Het opnemen van het gesprek is een groot voordeel. Tijdens het gesprek kan je veel meer aandacht besteden aan het gesprek zelf. Verder kan je na afloop het gesprek nog eens beluisteren. Wanneer je het gesprek niet opneemt ben je afhankelijk van je geheugen en snelle aantekeningen.

De manier waarop je een gesprek uitwerkt is afhankelijk van wat je met het materiaal gaat doen.

- Schrijf na afloop van het gesprek de eigen indrukken zo snel mogelijk op;
- Geef een beschrijving van de plaats van het gesprek en eventuele verstoringen (bijv. de tv stond aan, kinderen maakten lawaai, vroegen om aandacht);
- Wat heb je gemerkt als reacties op de vragenlijst: wat werkte en wat juist niet?
- Hoe ben je omgegaan met de reflecties op je eigen houding (zie voorbereiding)?

www.werkplaats sociaal domein zhz.nl

