

hoofdstuk 1 ■ Basisgespreksvaardigheden

Checklist Basisgespreksmodel	ja	nee	toelichting
Fase 1 ■ Inleiding			
Stel je je jezelf voor?			
Stel je je gesprekspartner op zijn gemak en zorg je voor een goede sfeer aan het begin van het gesprek?			
Benoem je het doel van het gesprek?			
Informeer je je gesprekspartner over de gespreksprocedure (onder meer tijdsduur en verloop van het gesprek)?			
Reguleer je het vragen stellen van je gesprekspartner?			
Fase 2 ■ Kern			
Stuur je het gesprek en bewaak je de sfeer tijdens het gesprek?			
Vraag je door op relevante onderwerpen?			
Streef je het doel van het gesprek goed na?			
Handhaaf je de structuur van het gesprek?			
Fase 3 ■ Afsluiting			
Vat je het gesprek samen?			
Controleer je of er nog vragen zijn?			
Herhaal je alle afspraken en geef je aan wie (jij en je gesprekspartner) na het gesprek wat zal doen?			

Checklist Basisgespreksvaardigheden (LSD)	ja	nee	toelichting
Luisteren			
Laat je non-verbaal zien naar de ander te luisteren (door oogcontact maken, knikken, hummen, enzovoort)?			
Neem je een geïnteresseerde en open houding aan?			
Moedig je de ander aan door te gaan met zijn verhaal?			
Laat je je eigen associaties, meningen en opvattingen achterwege?			
Houd je je eigen emoties onder controle?			
Laat je af en toe stiltes in het gesprek toe?			
Samenvatten			
Maak je een inhoudelijke samenvatting door een beknopte weergave van delen van het gesprek te geven?			
Maak je gebruik van letterlijke herhalingen van wat de ander heeft gezegd?			
Maak je gebruik van parafrases?			
Maak je gebruik van gevoelsreflecties?			
Vat je tussentijds en aan het einde van het gesprek samen?			
Vragen stellen (doorvragen)			
Stel je voldoende open en concretiserende vragen om de juiste informatie te verkrijgen?			
Stel je gesloten en controlevragen om specifieke informatie te controleren?			
Vraag je door op relevante onderwerpen?			
Stel je geen suggestieve of cocktailvragen?			

Checklist Feedback geven	ja	nee	toelichting
Is de feedback in de ik-vorm?			
Is de feedback gericht op veranderbaar gedrag?			
Gaat de feedback over recent gedrag?			
Is de feedback specifiek en concreet?			
Wordt de feedback op een gepast moment gegeven?			
Heeft de ontvanger om feedback gevraagd?			

Checklist Feedback ontvangen	ja	nee	toelichting
Ben je bereid om feedback te ontvangen?			
Ben je in staat om naar zowel positieve als negatieve feedback te luisteren?			
Zie je feedback als een middel om te leren?			
Heb je bij onduidelijkheden in de feedback om toelichting gevraagd?			
Heb je de feedback aanvaard zonder te argumenteren of je te verdedigen?			
Heb je geprobeerd het feedbackproces te sturen?			
Heb je zelf besloten wat je met de feedback gaat doen?			
In het geval van ongevraagde feedback: is het je duidelijk waarom je feedback hebt gekregen en heb je aangegeven hoe de feedback overkwam?			