

Hoofdstuk 14. Gespreksvoering

Meerkeuzevragen

Opgave 14.1

- D Stelling I is onjuist, want hoewel bij de meeste zakelijke gesprekken een van de gesprekspartners de gespreksleider is, zijn er ook uitzonderingen, zoals bij onderhandelen. Stelling II is ook onjuist, want de manier waarop een zakelijk gesprek wordt gevoerd, is sterk afhankelijk van de gespreksvorm en kan dus per gesprek heel erg verschillen.

Opgave 14.2

- C Dit is vooral een suggestieve vraag: een vraag waarbij het antwoord in een bepaalde richting wordt gestuurd.

Opgave 14.3

- D Dit is vooral een toetsende vraag: een vraag die wordt gesteld om iets te controleren, bijvoorbeeld of men de gesprekspartner goed heeft begrepen.

Opgave 14.4

- B Bij B is sprake van een gesloten vraag, aangezien hierop maar één antwoord mogelijk is. De andere vragen zijn wél open.

Opgave 14.5

- B De samenvatting moet zo veel mogelijk in uw eigen woorden zijn. Alleen als u het verhaal in uw eigen woorden navertelt, blijkt of u de ander goed heeft begrepen.

Opgave 14.6

- C Bij de STARR-methode staat de A voor Actie.

Open vragen

Opgave 14.7

Voorwaarden voor een zakelijk gesprek:

- Het doel van het gesprek is vooraf vastgesteld.
- Meestal treedt één van de gesprekspartners op als gespreksleider, die bepaalt wat er precies besproken wordt en hoe het gesprek in grote lijnen verloopt.
- Beide gesprekspartners weten wat het onderwerp van het gesprek is.

Opgave 14.8

a. Vragen bij de voorbereiding:

- Wat is het doel van het gesprek?
- Wat is de relatie tussen u en uw gesprekspartner(s)?
- Wie, waar en wanneer?
- Wat is de gewenste structuur van het gesprek?
- Over welke informatie moet u vooraf beschikken?

b. Mogelijke hoofddoelen:

- het verstrekken van informatie;
- het vragen/ontvangen van informatie;
- het beïnvloeden/veranderen van een bepaalde houding of bepaald (ongewenst) gedrag.

Opgave 14.9

Fasen van een zakelijk gesprek:

- de opening van het gesprek;
- het eigenlijke gesprek;
- de afronding.

Opgave 14.10

a. Soorten vragen:

- open vraag;
- gesloten vraag;
- toetsende vraag;
- suggestieve vraag.

b. Open vraag: “Waarom wil je hier graag komen werken?”

Gesloten vraag: “Wat is je geboortedatum?”

Toetsende vraag: “Bedoel je dat je het onzin vindt?”

Suggestieve vraag: “Vind je ook niet dat dit nooit meer mag gebeuren?”

Opgave 14.11

a. Redenen voor een samenvatting:

- afsluiting van een bepaald gespreksonderwerp;
- controle of u en uw gesprekspartner elkaar goed hebben begrepen;
- het vasthouden van de grote lijnen;
- afsluiting van het gesprek.

b. Eisen aan een samenvatting:

- in eigen woorden;
- zo kort mogelijk, maar wel volledig;
- niet alleen feiten vermelden, maar ook gevoelens noemen;
- aan het eind controleren of het gesprek juist is verwoord.

Opgave 14.12

Fasen van een STARR-interview:

1. Situatie. Als eerste wordt gevraagd naar een specifieke situatie.
2. Taak. In deze fase wordt gevraagd naar de taak, rol of functie van de geïnterviewde in de betreffende situatie.
3. Actie. Er wordt gevraagd welke actie de geïnterviewde heeft ondernomen.
4. Resultaat. Er wordt gevraagd naar het resultaat dat de actie had.
5. Reflectie. De interviewde wordt gevraagd om een korte reflectie te geven.