



COMMUNICATIE-OEFENING A

Spreken - luisteren

Een aantal groepjes van drie of zes deelnemers.

Doel van de oefening

- spreken en luisteren.
- het terughouden van de eigen gedachten tijdens het luisteren.
- te leren waarnemen, welke remmingen bij groeiende concentratie gaan optreden.

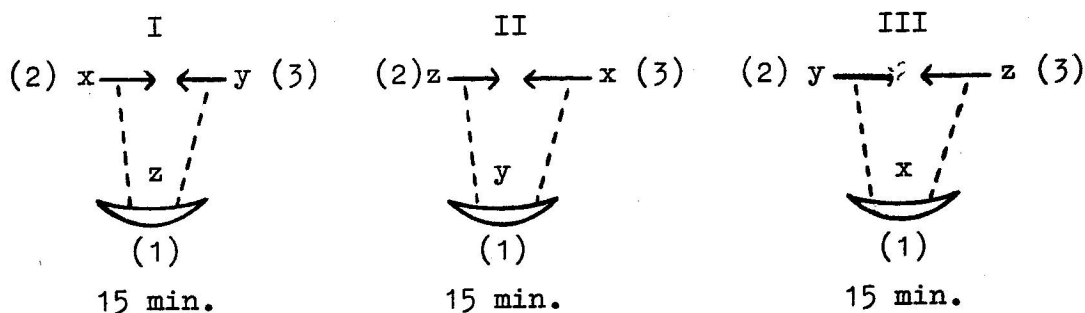
Het verloop van de oefening

a) taken van de deelnemers

- waarnemer (1)
- thema-steller resp. gespreksdeelnemer (2)
- gespreksdeelnemer (3)

b) tijdsindeling en gespreksprocedure

Er worden drie gesprekken gevoerd, die elk een kwartier duren. Na elk kwartier worden de rollen op de volgende wijze verwisseld:



x begint. Hij stelt het thema en legt het in twee, drie zinnen uit.

B.v.: het enige waarvoor mijn ondergeschikte werken is "GELD".
Al het andere is maar franje.
Als ze nu die lonen maar eens vrijer lieten, dan zou je eens zien wat er gebeurde.

y herhaalt de stelling van x in zijn eigen woorden en mag pas verder spreken (twee à drie zinnen) als x de herhaling goedkeurt door te zeggen "in orde". Als de herhaling niet klopt, moet y het opnieuw proberen.

x herhaalt wat y aan zijn stelling heeft toegevoegd en mag pas doorgaan, als y de herhaling goedgekeurd heeft, enz..

z let er op dat de procedure precies gevolgd wordt.

Na een kwartier verwisselt men van rol. De deelnemer, die tijdens het eerste gesprek waarnemer was, stelt nu een thema aan de orde en neemt aan het gesprek deel. Degeen die in het eerste gesprek het thema stelde en gespreksdeelnemer was, neemt nu alleen nog maar aan het gesprek deel. Degene die tijdens het eerste gesprek gespreksdeelnemer was, wordt nu waarnemer.

Na een kwartier verwisselt men weer van rol. Zodoende vervult iedere deelnemer één keer alle drie taken.

Waarnemer

De waarnemer moet de procedure (herhalingen, tijd enz.) precies bewaken. Hij mag alleen iets zeggen, wanneer de gespreksdeelnemers van de procedure afwijken.

Belangrijk!

Het is zeer belangrijk, dat iedereen zich tot een korte uitleg beperkt (niet langer dan twee à drie zinnen); anders is het voor de luisteraar te moeilijk om het gezegde juist samen te vatten.

2477.754
SO/AH

COMMUNICATIE-OEFENING B

Probleemstelling

Indeling

Mogelijkheid A: Een aantal groepjes van 3 deelnemers.

Mogelijkheid B: Een aantal groepjes van 6 deelnemers.

Doel van de oefening

- a) Ervaren welke problemen zich voordoen bij het zoeken naar de kern van een probleem.
- b) Oefening in het stellen van informatieve vragen en vragen welke in het gebied van de oordeelsvorming liggen.

Algemeen

In de eerste communicatie-oefening werd het spreken en luisteren geoefend. In de voortdurende herhaling werd de problematiek, die met het spreken en luisteren samenhangt, zichtbaar gemaakt en beleefd. Vooral het terughouden van de eigen gedachten is een wezenlijke taak.

In deze oefening willen wij trachten een andere communicatie-grondhouding te oefenen, namelijk het stellen van vragen. Indien iemand een probleem voorlegt, dan kan men de volgende soorten vragen onderscheiden:

- a) Informatieve vragen. D.w.z. vragen naar meer informatie over het probleem, waardoor het probleem in al zijn facetten zichtbaar wordt.
- b) Vragen welke in het gebied van de oordeelsvorming liggen. Dit zijn vragen naar:
 - hoe denkt de probleemsteller er zelf over?
 - welke factoren laat hij zwaar wegen en welke minder en waarom?
- c) Vragen welke oplossingsgericht zijn. D.w.z. vragen welke gesteld worden vanuit een of meerdere mogelijke oplossingen, zoals de vragensteller die ziet.

De oplossingsgerichte vragen sluiten wij uit. Het gaat hier om het stellen van de juiste diagnose, en niet om een mogelijke therapie. De te stellen vragen dienen uitsluitend te liggen in het informatieve en in het oordeelsvormingsgebied. Door het stellen van deze vragen wordt de kern van het probleem zichtbaar gemaakt. Bovendien bestaat de mogelijkheid dat de oorspronkelijke probleemstelling gedurende het gesprek verandert.

Tijdens het gesprek zegt de gespreksdeelnemer één à twee keer, wat naar zijn mening de kern van het probleem is of de dieper liggende oorzaak (oorzaken) van het probleem is (zijn).

Criteria voor de keuze van het probleem

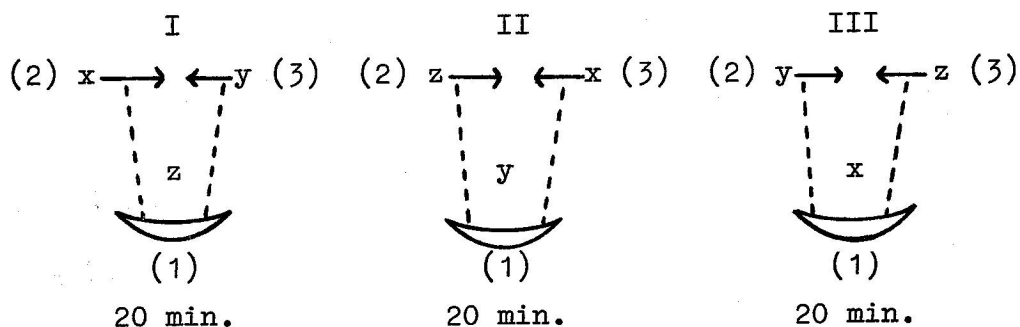
- het moet een echt probleem zijn, ook voor de probleemsteller.
- niet te veel feitelijke informatie eisend.
- het moet op een open wijze besproken kunnen worden.

Men mag ook iets uitvoeriger spreken; door de beperkte tijdsduur moet de probleemsteller proberen het probleem kort toe te lichten, opdat een echt gesprek met zijn partner kan ontstaan.

Verloop van de oefening

Mogelijkheid A:

- a) rollen van de deelnemers: - waarnemer (1)
 - probleemsteller. gespreksdeelnemer (2)
 - gespreksdeelnemer (3)
- b) tijdsduur, rolverwisseling, gespreksprocedure



- c) bij elk nieuw gesprek krijgen x, y en z een nieuwe plaats.

Mogelijkheid B:

Verschil met A:

- a) Deelnemers
- meerdere vragenstellers,
 - meerdere waarnemers.

- b) Tijd

1e gesprek: ± 20 min.

Nagesprek: ± 10 min.

Rolwisseling en tijd

Na het eerste gesprek, dat ± 20 minuten duurt, vindt een kort nagesprek plaats met de waarnemers (± 10 minuten).

Het tweede gesprek dat eveneens ± 20 minuten duurt, wordt gevoerd

door de waarnemers van het eerste gesprek, terwijl de gespreksdeelnemers van het eerste gesprek nu waarnemen.
Hierna vindt weer een kort gesprek plaats.

Waarnemingsopdrachten

I. M.b.t. de procedure (alleen van toepassing, indien geen cursusleider aanwezig is):

- a) als u van mening bent dat de vragen steeds gesteld worden vanuit eenzelfde denkrichting, maakt u de betreffende vragensteller daar dan na verloop van tijd op opmerkzaam.
- b) indien u van mening bent dat de vragen zich richten op een mogelijke oplossing, grijpt u onmiddellijk in.
- c) na iedere 10 minuten roept u: "Stop!". de gespreksdeelnemer(s) moet(en) het probleem formuleren.

II. M.b.t. de inhoud:

- a) zoekt men daadwerkelijk naar eventueel dieperliggende problemen of beperkt men zich tot een oppervlakkige probleemstelling?
- b) let op mogelijke veranderingen in de oorspronkelijke probleemstelling.
- c) welke soorten vragen worden gesteld (informatieve, oordeelsvormende, oplossingsgerichte)?

Belangrijk

- wees niet te gauw tevreden met de probleemstelling, maar zoek of het echte probleem misschien nog dieper ligt.
- let er op, of de oorspronkelijke probleemstelling tijdens het gesprek wordt veranderd of verdiept.
- discussie met de waarnemer is niet toegestaan.

2525.754
SO/AHCOMMUNICATIE-OEFENING COefening: raad en adviesInleiding

In communicatie-oefening A oefenden wij het spreken en luisteren; in communicatie-oefening B het stellen van informatieve vragen en de oordeelsvorming.

In deze oefening verplaatsen wij ons in de adviseursrol. We krijgen gelegenheid 2 verschillende soorten (stijlen) van raad en advies te ervaren.

De ene stijl zou men de directieve stijl kunnen noemen, de andere de non-directieve stijl. In deze oefening willen we ervaren welke verschillende gevoelens bij de adviseur en de ontvanger van het advies optreden bij het hanteren van deze 2 stijlen.

Verder biedt de oefening de mogelijkheid het gespreksproces waar te nemen en er over na te denken. Veel moeilijkheden in het zakelijke - en persoonlijke vlak zijn tenslotte moeilijkheden in de wijze, waarop mensen elkaar benaderen, met elkaar spreken, enz.

Wij verzoeken de deelnemers om, vóórdat het gesprek begint, niet met elkaar over hun rollen te praten.

2525.754
SO/AHOEFENING RAAD EN ADVIES

(O - P - Q - R)

Algemene aanwijzingen

Deze oefening toont op welke wijze men advies kan geven en ontvangen. We werken in groepjes van 4, waarvan de deelnemers aangeduid worden met de letters O - P - Q - R.

Eén van de 4 (P) vertelt zijn probleem. R adviseert volgens de verkregen aanwijzingen. Daarna adviseert Q op een andere wijze volgens de aanwijzingen die hij heeft verkregen, terwijl O waarneemt hoe P op de verschillende wijzen van adviseren reageert! Tenslotte bespreekt men in de groep (4) hoe ieder van de leden zich tijdens de oefening voelde.

O is er voor verantwoordelijk, dat de oefening ongeveer volgens het onderstaande schema verloopt:

Tijdsindeling

15 minuten: de groepen van 4 komen bij elkaar, P vertelt de andere 3 zijn probleem en geeft aan waar hij hulp (advies) zou willen hebben.

5 minuten: tijd om na te denken. R en Q beraden zich (afzonderlijk) hoe zij P het beste kunnen helpen volgens de verkregen aanwijzingen. O let daarbij op de tijd.

10 minuten: P en R spreken met elkaar alsof de andere 2 er niet bij zijn. O en Q zijn stille waarnemers.

10 minuten: P en Q spreken met elkaar alsof de andere 2 er niet bij zijn. O en R zijn stille waarnemers.

10 minuten: O vertelt wat hij waargenomen heeft.

10 minuten: P kijkt terug op zijn gevoelens en ideeën, toen hij zijn probleem vertelde, erover nadacht, met R en Q sprak en naar O luisterde.

15 minuten: groepsdiscussie (4) over de verschillen in de wijze van advies van R en Q.

2525.754
SO/AHOEFENING RAAD EN ADVIESAanwijzingen voor 0

1. Luistert u goed als P het probleem vertelt.
2. Let u bij het waarnemen van het gesprek tussen P en R op het volgende:
 - a) welke waren de onuitgesproken gevoelens van de beide gespreksdeelnemers, gedurende het gesprek?
 - b) welke voorstellen van R leken P de moeite waard en welke niet? Probeert u er achter te komen of P werkelijk verder gekomen is, of dat hij dat alleen maar zegt op grond van beleefdheid.
3. Let u bij het waarnemen van het gesprek tussen P en Q op het volgende:
 - a) welke waren de onuitgesproken gevoelens van de beide gespreksdeelnemers, gedurende het gesprek?
 - b) welke vragen van Q brachten P tot nieuwe inzichten en welke waren slechts onproductief kruisverhoor? Probeert u weer te onderscheiden tussen "beleefde dank" van P en een werkelijke verandering of verdieping van inzicht.
4. Gedurende de oefening let u op de tijd. Echter, wacht voor het ingrijpen wel een passend moment af. Het schema moet ongeveer aangehouden worden.

2525.754
SO/AHOEFENING RAAD EN ADVIESAanwijzingen voor P

1. Kies een probleem, waar u graag hulp voor zouwt willen hebben. Het probleem mag liggen in het persoonlijke-, familie-, beroeps- en maatschappelijk vlak. De volgende criteria zijn daarbij voldoende:
 - a) dringend het gaat u aan het hart, u hebt er al veel over nagedacht. Het is belangrijk. Er moet wat aan gebeuren als u weer thuis bent.
 - b) tussenmenselijke betrekkingen de kern van het probleem zou moeten bestaan uit een relatie met een andere persoon of groep (groepen).
 - c) beperkt u hebt 15 minuten de tijd om uw probleem duidelijk te maken; het moet daarom dus eenvoudig gesteld worden.
 - d) uzelf betref-fend het probleem moet uzelf betreffen, d.w.z. u moet er zelf op de een of andere wijze bij betrokken zijn.
2. Neem open en vrij aan dat gesprek deel. Eerst met R, daarna met Q. Probeert u hulp van hen te krijgen. Toets hun voorstellen en onderzoek hun ideeën. Let niet op de waarnemer en cursusleider.
3. Let er op of uw gevoelens tijdens het gesprek veranderen. Probeert u eventueel veranderingen in uw gevoelens in verband te brengen met datgene wat R en Q zeggen en doen.
4. Na de gesprekken krijgt u 10 minuten tijd om de groep (4) te vertellen hoe uw gevoelens tijdens het gesprek waren en welke gedachten naar uw mening vruchtbaar zijn om nu aan de oplossing te kunnen werken.

2525.754
SO/AHOEFENING RAAD EN ADVIESAanwijzingen voor Q

1. Luistert u goed als P het probleem vertelt.
2. Uw opgave bestaat er in P te helpen zijn moeilijkheden te diagnosticeren, doordat u vragen stelt naar mogelijke achtergronden en dieperliggende oorzaken van het probleem. Doe geen voorstellen tot mogelijke oplossing en vertel geen ervaringen, noch van uzelf, noch van anderen. Probeer nieuwe gezichtspunten te peilen, maar laat P de antwoorden vinden. Uw opgave is op de juiste wijze volbracht, indien u het P mogelijk maakt, dat hij zijn probleem opnieuw kan definiëren en dat hij bepaalde moeilijkheden aan andere dan de oorspronkelijk genoemde factoren toeschrijft.

Het is niet eenvoudig om "helpende vragen" te stellen.
Het is geen kruisverhoor. Ook is het niet nodig om naar alle bijzonderheden te informeren. Het is effectiever "open" vragen te stellen, dan vragen waarop men slechts met "ja" of "nee" kan antwoorden. U moet P helpen om hardop te denken. Uw instelling moet bezinnend en nadenkend zijn, niet agressief of argumenterend.
Probeer P's wijze van denken te zien en ga van daaruit verder.

2525.754
SO/AHOEFENING RAAD EN ADVIESAanwijzingen voor R

1. Luistert u goed als P het probleem vertelt.
2. Reageert u met de volgende wijze van hulp:
 - a) probeer u een ongeveer gelijke ervaring te herinneren, welke u zelf of een bekende meegemaakt heeft. Vertel die en ook hoe u of uw bekende dit probleem toen hebben opgelost. Als P dat niet accepteert en u vindt het desondanks toch een goede oplossing, probeer het dan nader te verklaren.
 - b) vertel P welke stappen u achtereenvolgens zou nemen, als u in zijn plaats zou zijn. Als P dat niet accepteert, doet u dan andere voorstellen, net zo lang tot u iets vindt wat P nuttig lijkt.

COMMUNICATIE-OEFENING D

Het aansluiten op elkaar en het samenvatten.

Een aantal groepen van 5 à 6 deelnemers.

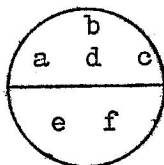
Doel

Oefening in samenvatten.

Oefening in het bewust worden hoe de draad van het gesprek loopt.

Verloop van de oefening

a. Rollen van de deelnemers



3 of 4 gespreksdeelnemers
2 waarnemers

b. Tijd

Het gesprek duurt 30 minuten.

De nabespreking 20 minuten.

Duur van de 50 minuten.
totale oefening

c. Gespreksprocedure

Eén van de gespreksdeelnemers kiest een onderwerp en opent het gesprek (hij spreekt niet langer dan 1 à 2 minuten). De anderen gaan hier op in en voeren een gesprek over dit onderwerp. Diegene, die het onderwerp verteld heeft doet natuurlijk mee. Bij deze oefening moet men erop letten om de draad van het gesprek niet kwijt te raken. Als iemand denkt, dat het gesprek een andere richting opgaat (wanneer er dus een andere "gespreksdraad" verschijnt), spreekt hij dat uit. Het gesprek mag echter eerst dan in deze nieuwe richting gaan, als de anderen het daarmee eens zijn.

Elke 10 minuten vat een andere deelnemer samen wat er in de afgelopen 10 minuten gezegd is. De anderen vullen eventueel aan.

d. Waarnemers

Waarnemer I Let erop of men op het onderwerp ingaat of niet. Hij noteert dit op het waarnemingsformulier "het aansluiten op elkaar"; op de volgende wijze:
a. begint te spreken, c. gaat hierop in. U tekent

dan een pijltje terug van c. naar a. Als b. b.v. de volgende spreker is en b. niet op c. ingaat, omcirkelt u b. in de volgende kolom.

Dus:

a	a	a
b	b	(b) enz.
c	c	c
d	d	d

Waarnemer II Let erop, dat om de 10 minuten door een van de deelnemers een samenvatting van het gesprek gegeven wordt. Hij onderbreekt, indien men dit vergeet. Wat er in de groep gezegd wordt, noteert hij op het formulier "het samenvatten". Hij let op de samenvattingen en noteert op het formulier wat er vergeten of veranderd werd.

e. Nabespreking

Aan het einde van het gesprek spreken de waarnemers en gespreks-deelnemers over:

- de waarnemingen van de waarnemers;
- de gevolgen van de samenvattingen.

COMMUNICATIE-OEFENING E

Beeldvorming - Oordeelsvorming

Een aantal groepen van 5 à 6 deelnemers.

Doel

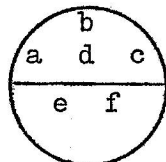
Oefening in beeldvorming en oordeelsvorming.

Algemeen

In deze gespreks oefening gaat het er niet om tot een oplossing van een probleem te komen, maar er achter zien te komen welke verschillende kanten een probleem kan hebben. Het gaat er om de kern van een probleem naar voren te halen. (De kern zit altijd dieper dan men oppervlakkig gezien meent.)

Verloop

a. Rollen van de deelnemers



3 of 4 deelnemers
2 waarnemers

b. Tijd

De oefening duurt in het geheel 60 minuten. De planning duurt 10 minuten, het gesprek 30 minuten, de nabespreking 20 minuten.

c. Gespreksprocedure

De gespreksdeelnemers kiezen een onderwerp en formuleren een probleemstelling (10 minuten). Dan begint het gesprek, waarbij men tracht de verschillende kanten van het probleem te leren kennen. Als een deelnemer meent, dat hij het probleem iets dieper kan doorzien, dan formuleert hij dit en probeert uit te leggen hoe hij tot dit inzicht is gekomen. Deze formulering zou 1 à 2 keer tijdens het gesprek moeten plaatsvinden.

d. Waarnemers

Waarnemer I Let erop of men op het onderwerp ingaat of niet. Hij noteert dit op het waarnemingsformulier "het aansluiten op elkaar" op de volgende wijze: a. begint te spreken, c. gaat hierop in. U tekent dan een pijltje terug van c. naar a. Als b. b.v.

de volgende spreker is en b. niet op c. ingaat,
omcirkelt u b. in de volgende kolom.

Dus:

a	a	a
b	b	(b) enz.
c	c	c
d	d	d

Waarnemer II U noteert, wat er tijdens het gesprek in de groep gezegd wordt. U noteert de formuleringen van het probleem en neemt waar in hoeverre deze nieuwe formuleringen werden veroorzaakt door het gemeenschappelijk zoeken naar de kern van het probleem.

e. Nabespreking

Aan het einde van het gesprek spreken waarnemers en gespreksdeelnemers over het volgende:

- Is men dichterbij het probleem gekomen?
- Hoe heeft men dit bereikt, of waardoor werd dit niet bereikt?

COMMUNICATIE-OEFENING E

Beeldvorming - Oordeelsvorming

Een aantal groepen van 5 à 6 deelnemers.

Doel

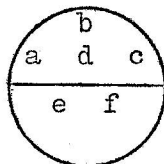
Oefening in beeldvorming en oordeelsvorming.

Algemeen

In deze gespreksoefening gaat het er niet om tot een oplossing van een probleem te komen, maar er achter zien te komen welke verschillende kanten een probleem kan hebben. Het gaat er om de kern van een probleem naar voren te halen. (De kern zit altijd dieper dan men oppervlakkig gezien meent.)

Verloop

a. Rollen van de deelnemers



3 of 4 deelnemers
2 waarnemers

b. Tijd

De oefening duurt in het geheel 60 minuten. De planning duurt 10 minuten, het gesprek 30 minuten, de nabespreking 20 minuten.

c. Gespreksprocedure

De gespreksdeelnemers kiezen een onderwerp en formuleren een probleemstelling (10 minuten). Dan begint het gesprek, waarbij men tracht de verschillende kanten van het probleem te leren kennen. Als een deelnemer meent, dat hij het probleem iets dieper kan doorzien, dan formuleert hij dit en probeert uit te leggen hoe hij tot dit inzicht is gekomen. Deze formulering zou 1 à 2 keer tijdens het gesprek moeten plaatsvinden.

d. Waarnemers

Waarnemer I Let erop of men op het onderwerp ingaat of niet. Hij noteert dit op het waarnemingsformulier "het aansluiten op elkaar" op de volgende wijze: a. begint te spreken, c. gaat hierop in. U tekent dan een pijltje terug van c. naar a. Als b. b.v.

de volgende spreker is en b. niet op c. ingaat,
omcirkelt u b. in de volgende kolom.

Dus:

a	a	a
b	b	ⓑ enz.
c	c	c
d	d	d

Waarnemer II U noteert, wat er tijdens het gesprek in de groep gezegd wordt. U noteert de formuleringen van het probleem en neemt waar in hoeverre deze nieuwe formuleringen werden veroorzaakt door het gemeenschappelijk zoeken naar de kern van het probleem.

e. Nabespreking

Aan het einde van het gesprek spreken waarnemers en gespreksdeelnemers over het volgende:

- Is men dichterbij het probleem gekomen?
- Hoe heeft men dit bereikt, of waardoor werd dit niet bereikt?

COMMUNICATIE-OEFENING F

Raad vragen - Raad geven

Een aantal groepen van 5 à 6 deelnemers.

Doel

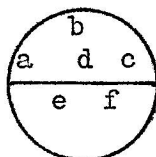
Oefening in raad geven.

Algemeen

In deze oefening proberen de gespreksdeelnemers een probleem op te lossen. Alle grondhoudingen, die nodig zijn om tot een werkelijk problem-solving gesprek te komen, werden in de vorige oefening verdiept. De rol van de waarnemers in de oefeningen D en E was zo ingericht, dat zij de groep pas na het gesprek konden helpen inzicht in het gebeurde te krijgen. De taak van de waarnemers in deze groep is het meesturen om van dit gesprek een echt problem-solving gesprek te maken, hoewel de verantwoordelijkheid bij de gespreksdeelnemers blijft.

Verloop

a. Rollen van de deelnemers



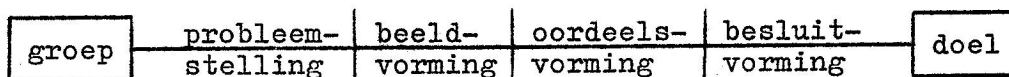
3 of 4 gespreksdeelnemers
2 waarnemers

b. Tijd

De oefening duurt $\pm$ 75 minuten: Planning 10 minuten, gesprek met onderbrekingen 45 minuten, nabespreking 20 minuten.

c. Gespreksprocedure

De gespreksdeelnemers kiezen een probleem, dat opgelost moet worden (10 minuten). Het gesprek verloopt in de volgende fases:



De gespreksdeelnemers kunnen de waarnemers om raad vragen betreffende het gespreksverloop, de procedure, enz. als zij het gevoel hebben, dat zij een raad nodig hebben. Men mag echter niet met de waarnemers gaan discussiëren. Of en hoe men een raadgeving gebruikt, beoordelen de gespreksdeelnemers.

De waarnemers kunnen in het gesprek ingrijpen en op een bepaalde manier raad geven. De gespreksdeelnemers zijn vrij deze raad op te volgen of niet. Discussies met de gespreksdeelnemers zijn niet toegestaan.

d. Nabespreking

De gespreksdeelnemers en waarnemers bespreken samen:

- a. Zijn er verschillende manieren (stijlen) van raad geven te onderkennen?
- b. Hoe was de uitwerking daarvan?