

## 2

## Spreken en gespreksvaardigheid

2-01

- 1 a Hallo is te informeel en niet zakelijk genoeg. Hij zegt 'jij' tegen je. Hij zegt niet wie of wat hij is, maar vraagt wel naar jou.  
b Goed zou bijvoorbeeld zijn: 'Goedemorgen meneer/mevrouw, ik ben Tim de Geus, student van de opleiding ...'  
c Je blijft uiteraard beleefd. Je wijst Tim niet direct op zijn fouten. Door jezelf voor te stellen als 'mevrouw' of 'meneer' [NAAM] maak je duidelijk dat Tim je niet mag tutoyeren.  
Dus: 'Goedemorgen, ik ben meneer/mevrouw [NAAM]. Inderdaad, ik ben de begeleider.
- 2 A, B en C zijn niet correct. Weliswaar begint C met een groet, maar het voorstellen is verder onvolledig. D is correct.
- 3 Probeer de ouder non-verbaal te onderbreken door even verbaasd te kijken en dan een handgebaar te maken of even het hoofd te schudden. Ga pas praten als de ouder zwijgt. Bijvoorbeeld: Ik heb (denk ik) mijn vraag verkeerd gesteld. Ik bedoelde...
- 4 C Efficiënt en effectief communiceren.

2-02

- 1 C Je bent ontevreden over je nieuwe werkplek en je wilt een oplossing.
- 2 C Ik begrijp u. Ik loop even met u mee naar mijn leidinggevende, zodat u met hem daarover kunt praten. Zo reageer je begripvol. Tevens leg je het probleem neer waar het hoort: bij de schoolleiding.
- 3 B Deze uitspraak is correct. Als een school zorgt voor een correcte afhandeling van klachten door de klacht te erkennen, op te lossen, en herhaling voorkomen, leidt dit veelal tot een positief imago.

2-03

- 1 De regel 'respect tonen voor een ander' wordt veelal overtreden. Maak nooit iets belachelijk. Verder± laat de ander uitpraten, val elkaar niet in de rede.
- 2 Frieda is het type van de egocentrische collega waarbij alles om het ego draait. Zij denkt dat zij de spil is en dat iedereen haar wensen moet vervullen.
- 3 Hans de Baas is het type van de klagende collega.
- 4 a Ellie is het type van de achterbakse collega die roddelt tegen andere collega's over jou en je werk.  
b Stel eerst voor jezelf een diagnose. Wat is er precies aan de hand? Het lijkt erop dat hier sprake is van een belangenconflict, dat nog niet uit de hand is gelopen, maar waarvoor wel een oplossing moeten worden gezocht. Als Ellie teamleidster zou worden, is het wel zo prettig dat er in de toekomst goed samengewerkt kan worden in een open en ontspannen sfeer. Neem daarom zelf het initiatief, zodat zij zich realiseert dat er voor beiden sprake is van een win-winsituatie.

- 5 a social talk  
 b correct  
 c ordening-samenvatting  
 d correct  
 e Het is goed dat Theo collega Frieda wat laat afkoelen in het weekend.

- 1 A Het is heel logisch dat ze zo'n cursus wil, maar daar moet ze niet mee aankomen tijdens een werkoverleg. Wat kunnen de anderen daar immers over zeggen? Dit moet ze aankaarten bij haar leidinggevende.
- 2 a een directievergadering  
 e een vergadering van afdelingsdirecteuren.

3 *Situatie a*

Je bedankt de secretaresse, loopt naar voren en zegt: Goedemorgen, ik ben ..., ik kom hier voor een sollicitatiegesprek. Geef pas een hand als de ander de hand uitsteekt, ga as zitten als men je de stoel aanbiedt. Als dat te lang duurt, zeg je: 'Ik kan hier gaan zitten, neem ik aan?'

*Situatie b*

Ontken dat niet, zelfs al is het toevallig (niet) waar. Probeer een spontaan antwoord te geven. Bijvoorbeeld: Ik ben benieuwd naar dit gesprek.

*Situatie c*

Zorg voor een enthousiast en spontaan antwoord. Bijvoorbeeld: In mijn sollicitatie hebt u natuurlijk al gelezen dat ik voldoe aan alle eisen, maar daarnaast ben ik ook bezig met een cursus [opleiding] ...

*Situatie d*

Geef als antwoord 'Bedankt voor dit gesprek'. Als men je aan het begin een hand hebt gegeven, kun je nu je hand naar hen uitsteken. Gaven ze je aan het begin geenhand, dan doe jij dit nu ook niet. Bedank voor dit gesprek. Vraag wanneer je nader bericht kunt verwachten. Eindig met: 'Tot ziens'.

- 4 Naar eigen inzicht.
- 5 Je zou als volgt te werk kunnen gaan. Let daarbij vooral op je toon. 'Hoi [NAAM], ik wil je graag even spreken. Kan ik even met je praten? Ik vind eigenlijk dat je de laatste tijd een beetje vreemd doet. Je komt op het laatste nippertje binnen, terwijl we toch collega's zijn! Waarom loop je meteen door? Hoe kan dat nu zo in een keer? Op die manier geef je de ander de gelegenheid zich te verweren.
- 6 Naar eigen inzicht.
- 7 C Je probeert een middenweg te vinden.  
 C ligt ook het meest voor de hand. Je kunt ook aangeven dat je een andere mening bent toegedaan, maar je moet daar niet te veel de nadruk op leggen.
- 8 C Hartelijk dank voor dit gesprek. Dag.  
 De antwoorden A en B zijn tamelijk tendentieus.

*Situatie c*

Nu neemt een van de heren het woord. 'Vertelt u me eens', begint hij,

'waarom denkt u dat u geschikt bent voor deze functie?'  
Hoe luidt je antwoord?

Zorg voor een enthousiast en spontaan antwoord. Bijvoorbeeld: In mijn sollicitatie hebt u natuurlijk al gelezen dat ik voldoe aan alle eisen, maar daarnaast ben ik ook bezig met een cursus [opleiding] ...

*Situatie d*

Het gesprek is afgelopen. De heren blijven zitten, maar Geke staat op en geeft je een hand. 'U hoort nog van ons', zegt ze.  
Geef aan wat je doet en wat je zegt.

Geef als antwoord 'Bedankt voor dit gesprek'. Als men je aan het begin een hand hebt gegeven, kun je nu je hand naar hen uitsteken. Gaven ze je aan het begin geenhand, dan doe jij dit nu ook niet.  
Bedank voor dit gesprek. Vraag wanneer je nader bericht kunt verwachten. Eindig met: 'Tot ziens'.

- 4 Stel voor jezelf eens vast welke onderwerpen jij in een functioneringsgesprek aan de orde zou willen stellen.  
Naar eigen inzicht.
- 5 Met een van je collega's heb je de laatste week problemen. Wat is er toch met haar aan de hand? Ze komt altijd op het laatste nippertje binnen, zet haar tas neer, en loopt zonder gedag te zeggen direct naar het lokaal. Zij is eigenlijk best een prima collega en je kan altijd goed met haar overweg. Je besluit haar op haar vreemde gedrag aan te spreken.  
Beschrijf hoe je dit gesprek aangaat.  
Je zou als volgt te werk kunnen gaan. Let daarbij vooral op je toon.  
'Hoi [NAAM], ik wil je graag even spreken. Kan ik even met je praten?  
Ik vind eigenlijk dat je de laatste tijd een beetje vreemd doet. Je komt op het laatste nippertje binnen, terwijl we toch collega's zijn! Waarom loop je meteen door? Hoe kan dat nu zo in een keer?  
Op die manier geef je de ander de gelegenheid zich te verweren.
- 6 Stel je gaat solliciteren. Maak eens een lijstje met voor jou moeilijke vragen. Hoe zou je daarop antwoorden?  
Naar eigen inzicht.
- 7 Stel je hebt een sollicitatiegesprek. Tijdens het gesprek blijkt een verschil van mening over een bepaald onderwerp. Hoe reageer je?  
A Je geeft toe en je geeft de ander dus zijn zin.  
B Je probeert je gelijk te krijgen.  
C Je probeert een middenweg te vinden.  
C Je probeert een middenweg te vinden.  
C ligt ook het meest voor de hand. Je kunt ook aangeven dat je een andere mening bent toegedaan, maar je moet daar niet te veel de nadruk op leggen.
- 8 Met welke woorden neem je aan het eind van een sollicitatiegesprek afscheid?  
A Hartelijk dank voor dit gesprek. Tot de volgende keer.

- B Hartelijk dank voor dit gesprek. Doe, tot ziens.
  - C Hartelijk dank voor dit gesprek. Dag.
  - C Hartelijk dank voor dit gesprek. Dag.
- De antwoorden A en B zijn tamelijk tendentius.

2-05

Beantwoord de vragen.

- 1 Geef van onderstaande presentaties aan wat het doel(de doelen) is (zijn): informatief (a), overtuigend (b), amuserend (c).
  - a Een medewerker van de ICT-afdeling legt uit hoe het nieuwe interne netwerk (intranet) voor e-mailen werkt.  
= informatief
  - b Een decaan op een school noemt de voordelen van een bepaalde opleiding.  
= overtuigend
  - c Een directeur houdt een toespraakje bij het 25-jarig jubileum van een medewerker.  
= amuserend
  - d Een auteur van een uitgeverij vertelt over de voordelen van een bepaalde methode.  
= informatief en overtuigend
  - e Een stagiaire houdt een presentatie over een school waar zij de bpv (stage) heeft gedaan.  
= informatief
  - f Een medewerker van het bestuur presenteert de plannen voor de nieuwbouw van de school.  
= informatief
  
- 2 Hoe los je de volgende probleemsituaties op?
  - a Op de ochtend van de open dag kom je erachter dat de beamer die je nodig had, zoek is. Je zoekt een half uur lang koortsachtig en vraagt je collega's om opheldering, maar de beamer komt niet boven water. Hoe moet dat nu met je presentatie?
  - b Halverwege je presentatie krijg je een kriebelhoest. Hoe reageer je?
    - a Niets aan te doen; dan maar vertellen zonder beamer. Je weet wat je wilt vertellen, dus je probeert dat nu zo beeldend mogelijk te doen.
    - b Daarop ben je voorbereid met een glas water. Je verontschuldigt je, hoest een paar keer en neemt wat water.
  
- 3 Stel, Jaap, je collega, werkt 25 jaar bij de instelling. Men heeft gevraagd of jij tijdens de feestelijke receptie wilt spreken. Natuurlijk wil je dat wel, want je mag hem graag. Eigenlijk heeft hij maar één zwakte: hij is zelf altijd te laat waardoor, en voortdurend raakt hij zijn pasje voor de koffie- en kopieerautomaat kwijt.
  - a Verwerk je deze zwakke punten in je speech?  
Zo ja: hoe, zo nee: waarom niet?
  - b Dezelfde collega gaat nu trouwen. Kun je datzelfde zwakke punt nu ook gebruiken, of niet? Zo ja: hoe, zo nee: waarom niet?
  - a Ja, deze punten kun je goed verwerken in een collegiale speech. Bijvoorbeeld:  
Jaap, jij verstaat de kunst om elke dag precies één minuut te laat te komen en toch je les keurig af te maken, terwijl je zelf een heel ontspannen indruk blijft maken. Wij vermoeden, dat je elke ochtend uitslaapt. Natuurlijk zijn er nu mensen die zich afvragen of er een verband bestaat tussen het verliezen van je pasje voor de koffie-automaat en ons harde werken. Ik weet het antwoord. Het zit namelijk zo ....

b Liever niet. Houd bij voorkeur privé en zakelijk gescheiden.