

Toolbox Taal voor Informatie

BASISVORMING VERBETERING INFORMATIEPOSITIE MET
VRAAG EN NIET-VRAAG GESTUURDE GESPREKSVOERING

BART VOOGD

KORERO PAI- CENTRUM VOOR TOEGEPAST TAALGEBRUIK | Mosterdsteeg 1, 1621

HR Hoorn



Inleiding

Herinner je die keer dat je die belangrijke vraag niet stelde? Informatie die je niet meer hoorde? Ook al deed je echt je best? Signaleren, doorgronden en begrijpen vraagt om meer gespreksvaardigheden dan spreken en aanhoren. Maar hoe doe je dat, als al je aandacht bij de inhoud van het gesprek nodig is?

Met onze training 'Toolbox Taal voor Informatie' helpen we je daar stappen in te maken. In een training van één dag leer je ermee werken. Zodat je snel betere gesprekken zult voeren.

De toolbox 'Taal voor Informatie' omvat een aantal hulpmiddelen en basisvaardigheden. Gericht op betere vragen stellen, informatie ontlokken zonder vragen te stellen en methoden om beter voorbereid aan gesprekken te beginnen.

De inhoud van de training is gebaseerd op theorie, technieken en methoden uit mediation en coaching en beproefde werkmethoden uit de intelligence. Op die basis is een serie onderwerpen geselecteerd, gericht op het ontdekken van inzicht en informatie. Deze onderwerpen zijn te gebruiken in het merendeel van de gesprekken die we voeren.

De kracht zit in de eenvoud. Daarvoor is de inhoud toepasbaar en overzichtelijk in gebruik. Na verloop van enkele weken merk je dat je andere reacties krijgt in gesprekken of op vragen die je stelt. En in de loop van een aantal maanden kun je er ook mee schakelen binnen en tussen gesprekken. En zo mogelijk ontwikkel je je eigen toolbox daarna verder, voeg je zelf nieuwe vaardigheden toe.

Tijdens de training ga je in verschillende spelvormen de inhoud ontdekken en toepassen. We doen dit bewust met spelvormen (en geen rollenspellen). Juist door actief bezig te zijn, raak je intensiever bekend met de inhoud en hoe deze te gebruiken is. En we werken aan de inpassing in jouw praktijk, zodat de drempel laag is om het daadwerkelijk in de praktijk te gebruiken, het voor je te laten werken.



Doelgroep

Mensen die informatie halen uit interactie met klanten en gespreksvaardigheden verder willen ontwikkelen. Deze training is bezocht door accountmanagers, relatiemanagers, bemiddelaars, medici, juristen, lijnmanagers, HR functionarissen. Het allerbelangrijkste voor succes is uw interesse en honger om het toe te passen.

Duur

De training duurt 1 dag van 9.30 tot 17.00 uur en is opgebouwd uit twee dagdelen. Daartussen is een voldoende ruimte gereserveerd voor een lunch en ontspanning. U ontvangt na deze dag een certificaat als bewijs van deelneming. Als vervolg op de training is het mogelijk om onderdelen als microlearning, coaching en intervisie toe te voegen.

Investering

De investering voor deze training bedraagt €995,- excl. BTW (€1.205,- incl. BTW). De lunch, in een plaatselijk restaurant in het oude stadscentrum, en alle versnaperingen en dranken zijn daarbij inbegrepen.

Opleidingsdata

Op onze site www.koreropai.nl vind u meer informatie over trainingsdata.

Locatie

De training wordt gegeven op onze trainingslocatie in het voormalige garnizoenskazerne van de VOC in het hart van Hoorn (NH).

Toelatingseisen

De deelnemers hebben een MBO4, HBO of WO niveau. Bij voorkeur is er sprake van een (werk)omgeving waarin het ontdekken van informatie, voorkeuren en belangen een essentieel onderdeel vormt.

Aantal deelnemers

Er wordt bewust getraind in kleine groepen van 4 tot 6 personen. Op deze manier is er voldoende tijd en ruimte om alle deelnemers begeleiding te geven tijdens de training.



Bart Voogd

Heeft jaren in leidinggevende functies gewerkt. Later als consultant en projectmanager in diverse interim opdrachten. Daarnaast heeft hij als gecertificeerd mediator interviews verzorgd, les gegeven en thema dagen georganiseerd en begeleid.

"Creatief omgaan met taal vind ik interessant. Het toepassen van taal en het effect dat het geeft. Met behulp van opleiding en training merkte ik dat, als je je concentreert op taalgebruik, mensen veel meer vertellen en meer informatie vrijgeven. Bijzonder dat taalgebruik dat effect heeft".



Achtergrond

Met taalgebruik drukken we een belangrijk deel van onze interne representatie uit. Gevoelens, beelden, geuren en geluiden vertalen we via woorden, ook wel predicaten genoemd. Met ons taalgebruik geven we meer prijs dan we zelf vermoeden.

Ieder van ons heeft andere gevoelservaringen bij woorden. Wanneer iemand ons een verhaal vertelt geven wij automatische eigen betekenis aan de gebruikte woorden. Het is daarmee belangrijk om telkens bij elkaar te toetsen of waardering en gevoelsbeleving correct overkomen. In essentie staan daarbij twee vragen centraal:

- Wat kun je doen om anderen in staat te stellen te begrijpen wat jij bedoelt.
- Wat kun je doen om anderen in staat te stellen jou te laten begrijpen wat zij zelf bedoelen.

Deze training is gericht op het tweede vraagstuk.

Naast inhoud is de structuur binnen taal een belangrijk gegeven. Dit heeft direct invloed op denken en gedrag. We maken van onze subjectieve beleving vaak absolute waarheden. Aannames, generalisatie, suggestie, ontwijken, afleiden en verbloemen vinden met name plaats door de structurering van zinnen en daarmee weergegeven betekenis. Een sprekend voorbeeld is "ik heb hier geen actieve herinnering aan". Deze uitspraak omvat aannames en is op meerdere manieren te interpreteren.

Door expliciet na te gaan welke betekenis een gesprekspartner geeft, ontdekken we veel over het perspectief van waaruit mensen een situatie benaderen. En krijgen we veel informatie over vragen, problemen, wensen, kansen en bedreigingen die iemand voor zich ziet. Dit naast het feit dat er (ongemerkt) veel feitelijke informatie overgebracht wordt (communicatiemodel Friedemann Schulz von Thun).

In de training staan twee werkwijzen centraal:

- 'fact finding' door vraag gestuurde benadering ('vragend spreken');
- Informatie achterhalen door ontlocking ('geleid spreken') gebaseerd op methoden van intelligence.

In de vraag gestuurde benadering gaat het om de balans in open en gesloten vragen, het vermogen sturend, suggestief taalgebruik te herkennen en benoemen als ook inzicht in eigen aannames te herkennen en te bevragen.

Bij ontlocking staan gespreksmethoden centraal waarmee, zonder vragen te stellen, mensen verleid en gestimuleerd worden te

spreeken. Er wordt gebruik gemaakt van het creëren van emotionele impulsen, waardoor mensen geneigd zijn zich uit te spreken.

De Toolbox

De praktijk laat zien dat het actief toepassen van bovenstaande vaak gekoppeld is aan aanpassingen in eigen denk- en gesprekspatronen. Dat vergt inspanning en aandacht. Veel personen die hiermee een start maken, vinden het moeilijk dit vol te houden en de transitie in denk- en gedragspatronen te maken.

De 'Toolbox Taal voor Informatie' is ontwikkeld om deze transitie te ondersteunen. Het omvat een basis set voor vraaggestuurd en geleid spreken die praktisch in iedere situatie is te gebruiken.

Programma

In de training 'Toolbox Taal voor Informatie' komen de volgende elementen aan bod:

- Gespreksplan (doel / aanpak / setting / werkwijze);
- Toepassen vraagcyclus;
- Uitdiepen met vraaggestuurd spreken (basisvragen, werken met aannames);
- Exploreren met geleid spreken (gebruik van vijf elementaire impulsen en de toepassing in de praktijk);
- Aanpak voor als een gesprek vastloopt of stilvalt.

Leerdoelen

Aan het eind van de training:

- Bent u inhoudelijk bekend met de begrippen vraaggestuurd en geleid spreken en begrijpt in welke situaties dit het beste is toe te passen.
- U kunt een gespreksplan opstellen en de vraagcyclus actief gebruiken.
- U heeft inzicht in zes verschillende soorten basisvragen, kunt deze herkennen en toepassen.
- U heeft inzicht in vijf menselijke impulsen die gebruikt worden bij geleid spreken en kunt deze toepassen.
- U heeft inzicht in het ontstaan van aannames bij uzelf. En u heeft geoefend hoe deze te toetsen bij uw gesprekspartner.
- U heeft geoefend met vier methoden, die u kunt gebruiken om gesprekken die vastlopen een vervolg te geven.

Literatuur

Toolkit Mediation (M.A. Schonewille, 2018)
Socrates op Sneakers (Elke Wiss, 2020)
Confidential (John Nolan, 1999)

Contact:

085 401 65 81

info@koreropai.nl

Mosterdsteeg 1,
1621HR Hoorn

In ons Centrum ligt de aandacht op het effect dat taalgebruik heeft op mensen. De invloed van taalgebruik op je communicatie is veel groter dan we ons vaak realiseren. Korero pai is Maori voor 'goed gesproken'. Pai korero betekent 'goed gesprek'. Communiceren is informatie uitwisselen. Goed spreken en een goed gesprek levert je goede informatie. Daar gaan we voor. Onze trainingen kennen veel spelvormen. Spelen is ontdekken is leren. We zetten werkvormen in om actief en spelenderwijs je weg te vinden. Zoveel mogelijk bezig zijn, waarbij we met korte intermezzo's elementaire nieuwe inzichten of hulpvolle kennis toevoegen. Het ontwikkelen van je taalgebruik vraagt ook om aanpassingen in het toepassen in de praktijk. We ondersteunen dit met het inzetten van microlearning, intervisie en coaching. Deze kun je naar eigen wens aanvullend toevoegen, direct of later. Onze trainingen en ondersteuning richten zich op twee aspecten: 'informatie halen uit gesprekken' en 'taalgebruik waarnemen in gesprekken'. Het eerste heeft betrekking op het toepassen van methoden voor het ontlocken en bevragen van mensen. Het tweede heeft betrekking op luisteren naar taal (werkwoordgebruik, containerbegrippen, gebruik voornaamwoorden en dergelijke) die je helpen signaleren.