



Lesbrief: Doen en blijven doen

Thema: Vakkundig communiceren



Doen en blijven doen

Inleiding

Voor het werken met mensen is het belangrijk dat je goed kunt communiceren. Het is nodig om de verschillende gesprekstechnieken te oefenen en te beheersen. In je werk en in het dagelijks leven krijg je te maken met ongemotiveerde mensen. Om mensen te motiveren om bijvoorbeeld iets aan hun gedrag of keuze te veranderen, voer je een motiverend gesprek. Tijdens dit gesprek is het belangrijk dat je respectvol omgaat met de ander. Hoe motiveer je bijvoorbeeld iemand met een glutenallergie om glutenvrij te gaan eten? Hoe motiveer je een klant om te kiezen voor een ander kleur overhemd? Of hoe motiveer je een collega om meer te assisteren bij het afruimen van de tafels? Dit zijn alle drie casussen die je kan gebruiken om een motiverend gesprek te oefenen.

In deze lesbrief ga je een motiverend gesprek voeren. Je maakt een PowerPointpresentatie, die je kunt gebruiken als voorbereiding op het motivatiegesprek. Je leert welke zes stappen in een motiverend gesprek belangrijk zijn en welke technieken je kunt toepassen.

Je werkt individueel en in drietallen.



Waar moet de opdracht aan voldoen?

De opdracht moet aan de volgende eisen voldoen:

- Je laat in een rollenspel zien hoe je een motiverend gesprek voert.
- Je maakt als voorbereiding op het gesprek een PowerPointpresentatie passend bij de casus.
- In de PowerPointpresentatie staan de stappen en de technieken van een motiverend gesprek.
- In de PowerPointpresentatie wordt het probleem van de casus duidelijk.
- In de PowerPointpresentatie worden argumenten genoemd om de hoofdpersoon uit de casus te motiveren.



Doen en blijven doen

Wat kun je en wat weet je na deze lesbrief?

- Je kunt een motiverend gesprek voorbereiden.
- Je kunt aan de hand van een casus een motiverend gesprek voeren.
- Je kunt en durft open vragen te stellen.
- Je kunt luisteren en teruggeven wat je hebt gehoord.
- Je kunt het geleerde uit het motiverend gesprek toepassen in een andere situatie.
- Je weet uit welke 6 stappen een motiverend gesprek bestaat.

Uit welke stappen bestaat de lesbrief?

Stap	Doen en blijven doen
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over het voeren van een motiverend gesprek. Kies een casus die je aanspreekt. Verzamel informatie over een motiverend gesprek.
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Bereid je gesprek voor. Maak de PowerPointpresentatie. Oefen een motiverend gesprek.
Stap 3: Uitvoeren	Speel het rollenspel.
Stap 4: Afronden en terugkijken	Voer een motiverend gesprek over een actiepoint van een klasgenoot. Kijk terug op het motiverend gesprek.



Doen en blijven doen

Stap 1: Oriënteren



Moeilijke woorden

Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
Motiverend gesprek	
Gluten	
Open vraag	
Samenvatten	
Casus	
Argument	



Informatie verzamelen

Je gaat informatie verzamelen over het voeren van een motiverend gesprek. Ook ga je onderzoeken wanneer je een motiverend gesprek toepast.

- Ga naar goo.gl/Xj5xdB en lees de informatie over motiverende gesprekstechnieken.



Doen en blijven doen

- b. In het schema staan de 5 genoemde technieken en een omschrijving hiervan. Geef het vakje van de techniek en de bijbehorende omschrijving een zelfde kleur.

Open vragen stellen	Een opmerking maken die de ander (cliënt/klant) aanmoedigt door te vertellen.
Reflectief luisteren	Om ervoor te zorgen dat niet mijn standpunt duidelijk wordt maar het standpunt van de cliënt/klant.
Bevestigen	Je vat samen wat je gehoord hebt. Hierdoor laat je zien dat je luistert.
Samenvatten	Een uitspraak doen om te controleren of je het goed begrijpt.
Verandertaal uitlokken	Vragen stellen waardoor de ander de motivatie vindt om te veranderen.

- c. Stel je de volgende situatie voor. Jow broertje of zusje heeft geen zin om de vaatwasser in te ruimen. Jij gaat de 5 technieken voor een motiverend gesprek op hem of haar uitproberen. Bedenk bij elke techniek een bijpassende vraag of opmerking.

	Situatie vaatwasser:
Open vragen stellen	
Reflectief luisteren	
Bevestigen	
Samenvatten	
Verandertaal uitlokken	

- d. Ga naar [vakcollegegroep/vakkundigcommuniceren](#) en bekijk de video Doen & blijven doen. Wat probeert de specialist mevrouw de Wit meer zelfstandig te laten doen?

- e. Mevrouw de Wit begrijpt de specialist niet. Wat wil de specialist dat ze gaat doen en waarom wil de specialist dat mevrouw de Wit dit doet?

- f. Tijdens een motiverend gesprek zijn er 6 stappen die genomen worden. Welke 6 stappen worden hiermee bedoeld?



Doen en blijven doen

Kies een casus

Om een gericht motivatiegesprek te voeren heb je een casus nodig. Je kunt kiezen uit één van de volgende drie casussen:

Casus 1

Jeroen heeft een glutenallergie. Hij eet nog niet helemaal glutenvrij omdat hij het belang er niet zo van inziet. Hij denkt dat het allemaal wel goed komt. Probeer Jeroen te motiveren om toch glutenvrij te gaan eten en vertel hem waarom dit voor zijn eigen bestwil is.

Casus 2

Je bent verkoper in een herenkledingzaak. Je adviseert Jeroen bij het uitzoeken van een overhemd. Jeroen heeft in jullie folder een fel roze overhemd gezien, dat hij graag wil aanpassen. De kleur staat hem echter niet, hoe motiveer je Jeroen om andere kleuren overhemden uit te proberen, zonder dat je zegt dat het fel roze overhemd echt niet staat?

Casus 3

Je werkt in een restaurant. Jeroen is een gemotiveerde collega. Jeroen vindt serveren leuk, echter tafels afruimen doet hij niet graag, meestal probeert hij er onderuit te komen. Hoe motiveer jij Jeroen om meer te helpen bij het afruimen van de tafels?

- a. Welke casus heb je gekozen?

- b. Vorm een groepje van drie, kies hiervoor klasgenoten die dezelfde casus hebben uitgekozen.

Mijn groepsleden zijn:

- c. Waarom hebben jullie deze casus gekozen?

- d. Zit er volgens jullie ook verschil in de moeilijkheid van de 3 motiverende gesprekken uit de 3 casussen? Zo ja, waaraan ligt dat volgens jou?



Doen en blijven doen

- e. Wat weten jullie over het probleem dat in de casus wordt beschreven? Vul de tabel van jullie casus in.

Glutenallergie	
Symptomen	
Oorzaak	
Behandeling	
Voorlichting (motiverend)	

Verkoopgesprek	
Doel verkoper	
Wens klant	
Klantgericht handelen	
Advies (motiverend)	

Restaurantwerkzaamheden	
Taken bediening	
Wensen gasten	
Opdiene	
Afruimen	

- f. Welke informatie mist nog? Ga op zoek naar deze informatie en eventueel extra informatie die je helpt het gesprek voor te bereiden. Deze informatie plaats je later in een PowerPointpresentatie. Vergeet niet je bronnen te noteren. Sla je informatie goed op.



Doen en blijven doen

Stap 2: Voorbereiden



De planning

	Stap	Wat ga je doen?	Wie gaat het doen?	Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig?
	Voorbereiden			
	Uitvoeren			
	Afronden en terugkijken			





Doen en blijven doen

Gesprek voorbereiden

Je gaat nu het gesprek voorbereiden.

- a. Lees eerst de juiste casus nog eens door.

Casus 1

Je wilt Jeroen motiveren om glutenvrij te eten. Denk na over hoe je Jeroen kan motiveren.

Casus 2

Je wilt Jeroen adviseren en houdt rekening met zijn persoonlijke smaak en voorkeur. Toch vind je het beter dat hij een andere kleur overhemd zou uitkiezen, omdat het felroze overhemd hem niet staat. Probeer de motivatie om een ander overhemd te kiezen goed te omschrijven, zonder dat je Jeroen het gevoel geeft dat hij geen gevoel voor kleuren heeft. Geef redenen aan waarom een andere kleur overhemd mooier is.

Casus 3

Je wilt Jeroen motiveren om meer te assisteren bij het tafels afruimen. Hoe zorg je ervoor dat Jeroen ook gemotiveerd raakt voor het afruimen van de tafels, zonder dat je hem het gevoel geeft dat hij niet hard genoeg werkt?

- b. Op welke manieren zou je het motiverende gesprek kunnen beginnen?

- c. Welk argument kan een motivatie zijn voor Jeroen:

Casus 1: om juist wel glutenvrij te gaan eten.

Casus 2: om een andere kleur overhemd te nemen.

Casus 3: om meer te assisteren bij het afruimen van de tafels.

Dus het belangrijkste argument dat in het motiverende gesprek door jullie in ieder geval moet worden genoemd.



Doen en blijven doen

d. Vul nu de stappen van het motiverende gesprek in. Wat wil je bij iedere stap bereiken?

Stap 1 Open staan:

Stap 2 Begrijpen:

Stap 3 Willen:

Stap 4 Kunnen:

Stap 5 Doen:

Stap 6 Blijven doen:

e. Welke van de 5 technieken ga je gebruiken? Bedenk bij elke techniek een bijpassende vraag of opmerking.

	Casus:
Open vragen stellen	
Reflectief luisteren	
Bevestigen	
Samenvatten	
Verandertaal uitlokken	



Doen en blijven doen

Ontwerp en maak je presentatie

- a. Je hebt al informatie verzameld over jouw casus. Nu ga je een PowerPointpresentatie maken waarin je deze informatie verwerkt. Deze presentatie gebruik je voor jezelf als voorbereiding op het gesprek. In stap 4 gebruiken klasgenoten jouw presentatie.

Hieronder zie je welke dia's er in de PowerPointpresentatie kunnen komen. Verdeel de taken. Schrijf je naam achter de dia die jij gaat maken.

Dia	Onderwerpen in de dia	Wie gaat dit uitzoeken?
1.	Voorblad/Titel	
2.	Inleiding Korte beschrijving van de casus.	
3.	Probleem Wat zal het meest lastige zijn in deze casus? Waar moet je je dus goed op voorbereiden?	
4.	Stappen Wat zijn de stappen van een motiverend gesprek? Wat wil je bereiken in elke stap?	
5.	Aandachtspunten Waar moet je op letten in deze specifieke casus?	
6.	Argumenten of redenen om te veranderen	
7.	Technieken Welke technieken ga je toepassen en hoe doe je dat?	
8.	Begrippenlijst Uitleg van moeilijke woorden	
9.	Bronvermelding Waar heb je de informatie gevonden? (boek, brochure, krant, tijdschrift, tv-programma, apotheek, gezondheidswinkel, ziekenhuis, interview)	

- b. Maak je presentatie. Werk samen en houd je aan de planning.
Tips voor het maken van de PowerPointpresentatie:

- Houd het kort: op een PowerPoint staan meestal steekwoorden of hele korte zinnen.
- Zorg dat de dia's goed leesbaar zijn: gebruik een duidelijk lettertype en grote letters.
- Zoek bijpassende plaatjes en foto's.



Doen en blijven doen

Oefen het gesprek

- a. Er zijn 3 rollen: Jeroen, de persoon die het gesprek leidt (motivator) en de observator. Verdeel de rollen en speel alle rollen:

Ronde 1:

Jeroen wordt gespeeld door: _____

De motivator is: _____

De observator is: _____

Ronde 2:

Jeroen wordt gespeeld door: _____

De motivator is: _____

De observator is: _____

Ronde 3:

Jeroen wordt gespeeld door: _____

De motivator is: _____

De observator is: _____

- b. Bekijk voordat je begint de PowerPoint presentatie.
c. Speel alle rollen serieus.
d. Vul de observatie in:

Zet in onderstaande tabel een uitroepteken onder de rol motivator, als je vindt dat de rol goed gespeeld werd. Bij de laatste kolom vul je in of het de motivator gelukt is om Jeroen te motiveren voor het eten van glutenvrije producten, een ander overhemd te kiezen of de tafels af te ruimen.

	Motivator	Doel bereikt
Ronde 1		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Ronde 2		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Ronde 3		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

In stap 3 spelen jullie dit gesprek voor de klas of voor een ander groepje uit. In welke rolverdeling gaan jullie dit doen?

De motivator is: _____

Jeroen is: _____



VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.





Doen en blijven doen

Stap 3: Uitvoeren



Uitvoeren

Jullie gaan nu een ander gesprek bekijken en ook zelf nog een keer een gesprek voeren.

- a. Op welke manier worden de 6 stappen gevolgd? Welke vragen worden er gesteld of wat doet de motivator. Vul de observatie in.

Stap 1 Open staan:

Stap 2 Begrijpen:

Stap 3 Willen:



Doen en blijven doen

Stap 4 Kunnen:

Stap 5 Doen:

Stap 6 Blijven doen:

- b. Welke technieken worden gebruikt? Probeer bij elke techniek die je gezien hebt 1 bijpassende vraag of opmerking te noteren.

Techniek	Casus:
Open vragen stellen	
Reflectief luisteren	
Bevestigen	
Samenvatten	
Verandertaal uitlokken	

- c. Bespreek jullie observatie met elkaar door. Bedenk voor elke speler een complimentje.



Doen en blijven doen

Stap 4: Afronden en terugkijken



Voer nog een motiverend gesprek

Jullie gaan nu een ander gesprek bekijken en ook zelf nog een keer een gesprek voeren.

Je hebt een motiverend gesprek geoefend met een casus. Nu ga je een motiverend gesprek voeren in een echte situatie. Krijg je de ander gemotiveerd iets te veranderen?

- Kies iets dat je zou kunnen veranderen aan jezelf. Waar zou jij nog in gemotiveerd moeten worden? Schrijf dit actiepoint op een papiertje en geef dit aan een groepsgenoot. Jij krijgt het actiepoint van hem of haar.
- Het actiepoint van mijn groepsgenoot is:

-
- Op welke manier ga je jouw groepsgenoot proberen te motiveren? Bereid je voor op het gesprek door de stappen in te vullen.

Stap 1: _____

Stap 2: _____

Stap 3: _____

Stap 4: _____

Stap 5: _____

Stap 6: _____





Doen en blijven doen

- d. Voer de 2 gesprekken. Je bent dus 1 keer de motivator, de andere keer ben jij degene die gemotiveerd moet worden.
- e. Denk je dat het motiverend gesprek jouw groepsgenoot heeft overtuigd om het gewenste actiepoint te doen en te blijven doen? Waarom wel of waarom niet?

- g. En hoe zit dat het voor jou? Ben jij gemotiveerd om jouw actiepoint te doen en te blijven doen?



Doen en blijven doen



Kijk terug op deze lesbrief

- a. Als het goed is, heb je bij de uitvoering gekeken naar de eisen waaraan de opdracht moet voldoen. Wat vind jij, voldoet jouw resultaat van de opdracht aan de eisen? Kruis aan wat jij vindt.

Eis	Voldoet?	Omdat?
Je laat in een rollenspel zien hoe je een motiverend gesprek voert.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Je maakt als voorbereiding op het gesprek een PowerPointpresentatie passend bij de casus.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
In de PowerPointpresentatie staan de stappen en de technieken van een motiverend gesprek.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
In de PowerPoint presentatie wordt het probleem van de casus duidelijk.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
In de PowerPoint presentatie worden argumenten genoemd om de hoofdpersoon uit de casus te motiveren.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

- b. Waar was je goed in bij het voeren van het motiverend gesprek?

- Ik was goed in:

- Dat blijkt uit:

- c. Wat vond je minder goed gaan?

- Waarom vond je dat?





Doen en blijven doen

d. Wat zou je nog willen leren bij een volgende opdracht?

e. Ben je in staat om in een andere situatie een motiverend gesprek te voeren? Waaruit blijkt dat?
