

Thema		Kijkwijzer vragen
<b>Algemeen</b>		
Emotie	Zijn er raakmomenten in het gesprek (emotie)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zijn er momenten in het gesprek dat je emotie ziet of voelt, bij de cliënt of bij jezelf?</li> <li>Wat gebeurde daar?</li> <li>Wordt er iets gedaan met dit raakmoment? (Bijvoorbeeld benoemen, emotie ruimte geven, bewust negeren)</li> </ul>
Weerstand	Is er sprake van weerstand, afhaken of verstarren (fight, flight, freeze)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is er in het gesprek sprake van weerstand, afhaken of verstarren bij de cliënt of bij jezelf? Waardoor ontstaat dit?</li> <li>Is het een reactie op wat er in het gesprek zelf gebeurt, of wordt er in de persoon iets geraakt wat los staat van hier en nu?</li> </ul>
Feedback	Wordt er aan de cliënt feedback gevraagd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vraag je de cliënt om feedback op het gesprek?</li> <li>Zijn er in het gesprek momenten waarop de cliënt feedback geeft op het gesprek zelf?</li> <li>Wat is die feedback en welke behoefte gaat erachter schuil?</li> </ul>
Resultaten	Welke resultaten worden bereikt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voelt de cliënt zich eigenaar van het traject?</li> <li>Is er een gezamenlijk plan waar zowel de cliënt als de klantmanager achter staan?</li> <li>Verbeterd de werkrelatie?</li> <li>Komen jullie een stap dichterbij het doel?</li> </ul>
<b>Specifiek</b>		
Contact	Is er echtheid in de communicatie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is er van beide zijden aandacht voor elkaar? Wordt er actief geluisterd? Op welke momenten wel en op welke niet?</li> <li>Wat wordt er niet besproken? Welke zaken blijven onbenoemd?</li> <li>Wat voel je bij het terugkijken van het gesprek? Wat zou je eigenlijk willen zeggen?</li> <li>Hoe zou je dit de volgende keer kunnen bespreken?</li> </ul>
	Wordt er naar beleving en gevoel gevraagd, ruimte gegeven en geluisterd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Welke emoties laat de cliënt zien in het gesprek? (boos, bang, bedroefd, blij, walging, ...)</li> <li>Worden emoties steeds benoemd in het gesprek?</li> <li>Voelt de cliënt zich overvraagd? (dat zegt iets over diens kunnen)</li> <li>Voelt de cliënt zich serieus genomen? (dat zegt iets over diens willen en in hoeverre dat matcht met wat jij voor ogen hebt)</li> <li>Welke verwachtingen heeft de cliënt van jou? Welke behoeften spreken daaruit?</li> </ul>
Doelgerichtheid	Is het doel van het gesprek helder?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Welk doel benoem je aan het begin van het gesprek?</li> <li>Als je het hele gesprek hebt teruggezien, wat is er dan allemaal besproken?</li> <li>Wat zou je terugkijkend als het doel van het gesprek benoemen?</li> </ul>
	Is er een gezamenlijke agenda?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertel je wat je wilt bespreken en waarom?</li> <li>Vraag je de cliënt in het begin wat deze wil bespreken?</li> <li>Als je het gesprek hebt teruggezien, welke onderwerpen zijn dan aan de orde gekomen?</li> </ul>
Regie	Is er meta-communicatie (benoemen wat je doet en waarom)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waarom vraag je wat je vraagt?</li> <li>Waarom snijd je een onderwerp aan?</li> <li>Hoe helpt dit om het doel te bereiken?</li> <li>In hoeverre en hoe leg je uit wat je doet?</li> <li>Volgt de cliënt alleen of neemt deze soms ook de leiding?</li> <li>Begrijpt de cliënt wat je doet?</li> </ul>
	Hoe is de spreektijd verdeeld tussen jou en de cliënt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe lang ben je aaneengesloten aan het woord?</li> <li>Is er sprake van ping-pong ketens over een onderwerp, of wordt er met iedere vraag een nieuw onderwerp aangesneden?</li> <li>Weet je of de cliënt begrepen heeft wat je zegt? Waaruit leidt je dat af?</li> <li>Hoe is het tempo van het gesprek?</li> </ul>
Interventiologica	Klopt de benadering met het zelfbeeld van de cliënt?	<p>Zelfbeeld – wat zegt de cliënt (impliciet) over zichzelf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ik wil en kan, geef me een kans</li> <li>Ik wil wel, maar ik kan niet (ik vind het moeilijk, het lukt me niet)</li> <li>Ik heb het opgegeven, los jij het voor me op?</li> <li>Laat me maar, ik heb andere plannen met mijn leven</li> <li>Anders, namelijk ...</li> </ul> <p>Wat is in essentie je rol(opvatting) in dit gesprek?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitator / verkoper (zoekprofiel maken, kansen creëren en bieden)</li> <li>Leraar (zelfinzicht vergroten, uitleggen, activeren, de cliënt dingen laten ontdekken)</li> <li>Ouder-figuur (bij de hand nemen, stabiliseren en activeren)</li> <li>Ondernemer (gelijkwaardig co-creëren, dromen en talenten concretiseren)</li> <li>Anders, namelijk ...</li> </ul> <p>Zit er een patroon in hoe de cliënt op je reageert? Stroomt het of hapert het?</p> <p>Heb je bewust je benadering veranderd in het gesprek? Wat gebeurde er?</p>

# Kijkwijzer:

## Leren in de praktijk



INCLUSIVATE

### Ik kijk samen met:

- Alleen
- Onderzoeker
- Collega
- Cliënt
- Coach/trainer
- Anders: \_\_\_\_\_

### Thema's waar ik specifiek op ga letten (kies er 1 tot 3)

- Emotie
- Resultaten
- Regie
- Weerstand
- Contact
- Beleving
- Feedback
- Doelgerichtheid
- Interventiologica

#### Thema:

Wat ik me afvraag:

---

---

---

Wat ik zie: (+ tijdcode):

---

---

---

Wat ik anders ga doen:

---

---

---

#### Thema:

Wat ik me afvraag:

---

---

---

Wat ik zie: (+ tijdcode):

---

---

---

Wat ik anders ga doen:

---

---

---

#### Thema:

Wat ik me afvraag:

---

---

---

Wat ik zie: (+ tijdcode):

---

---

---

Wat ik anders ga doen:

---

---

---



ZonMW



gemeente  
Zoetermeer