



3 GESPREKSTECHNIEKEN BIJ EEN DREIGEND CONFLICT

Techniek 1: Gebruik de eerste B van de **BOB-methode**.

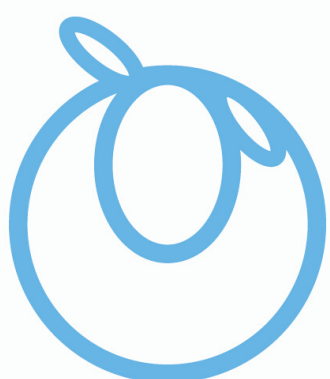
BOB staat voor beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming. Laat de ander zijn/haar verhaal doen, zeg dan geen 'ja, maar', maar geef aan waar je het mee eens bent. Zeg dan vervolgens 'mijn beeld hierbij is' (varianten zijn: 'mijn visie/ gedachte/ idee hierbij is'). Stel vervolgens een open vraag. Op deze manier voorkom je dat je de ander kwetst. De discussie blijft open en zakelijk.

Techniek 2: Een techniek meer op gevoelsniveau is **letterlijk je gevoel noemen**.

Bijvoorbeeld 'ik merk dat ik boos word. Hoe ervaar jij deze discussie?'. Blijf dan op gevoelsniveau en benoem eventueel de nadelen van een 'ja - nee discussie'. Nadat gevoelens uitgewisseld zijn en de kou uit de lucht is, kan gebruik gemaakt worden van de eerste techniek (beeldvorming).

Techniek 3: Bij heftige emotie van de gesprekspartner kan de **VEC-methode** werken.

Ventileren, Empathiseren en (mild) Confronteren. Bij heftige emotie zit iemand in zijn limbisch brein. Ga dan geen beroep op zijn of haar ratio, maar speel in op het limbisch brein met VEC. De ander laten 'leeglopen en empathiseren' is de eerste stap. "Wat maakt je zo boos? Ik schrik daarvan (of ik snap dat). Vertel er eens meer over. Is er nog meer?'. Je zult aan de taal van de ander merken wanneer hij of zij 'leeggelopen is'. Vervolgens kun je mild confronteren door bijvoorbeeld te zeggen: 'zullen we het toch eens van de andere kant bekijken en daarna een vergelijking maken?'.



SCHAEPKENS

daadwerkelijk veranderen

