



Oefeningen gesprekstechnieken

Oefening 1: Introductie

Aandachtspunten voor de coach:

- Jezelf voorstellen en je rol uitleggen
- Begin bij de gespreksaanvraag
- Vraag naar verwachtingen van de bewoner
- Koppel terug: zijn die verwachtingen reëel?
- Vraag naar specifieke onderwerpen die aan bod moeten komen
- Sluit af met een agenda en spreek eindtijd af

Aandachtspunten voor de bewoner: (na gesprek)

- Is het je duidelijk wat je mag verwachten?
- Komt de coach professioneel over? Zo nee, waarom niet?
- Voel je je gehoord en begrepen?
- Voel je je op je gemak?

Aandachtspunten voor de observator:

- Heeft coach zichzelf en zijn rol goed voorgesteld?
- Zijn de verwachtingen gemanaged?
- Is er een agenda opgesteld?
- Hoe komt de non-verbale communicatie op jou over?
- Bij de nabespreking:
 - Voelt de bewoner zich op zijn gemak? Zo nee, hoe komt dat?
 - Hoe heeft de coach het ervaren? Wat vond hij moeilijk?
 - Geef feedback aan de coach: begin bij de pluspunten
 - Verken samen alternatieve aanpakken



Oefeningen gesprekstechnieken

Oefening 2: Situatie en wensen

Aandachtspunten voor de coach: laat in je gesprek de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Energieverbruik: elektriciteit en gas
- Gezin en woonsituatie
- Plannen mbt de woonsituatie
- Motivatie om te verbeteren
- Indicatie beschikbaar budget
- Wat vinden de huisgenoten belangrijk?
- Sluit af met een samenvatting

Aandachtspunten voor de bewoner:

- Verzinnen antwoorden op de vragen van de coach
- Stel af en toe een wedervraag: waarom wilt u dit weten? Wat bedoelt u daarmee?
- Reageer op de samenvatting en corrigeer of vul aan indien nodig

Aandachtspunten voor de observator:

- Heeft de coach zichtbaar geluisterd: verbaal en non-verbaal?
- Heeft hij open vragen gesteld?
- Heeft hij vragen om verduidelijking gesteld?
- Heeft hij resultaat goed samengevat?
- Bij de nabespreking:
 - Begin bij de ervaringen van de bewoner: goed gevoel bij? Hoe komt dit?
 - Hoe heeft de coach het ervaren? Wat vond hij moeilijk?
 - Geef feedback aan de coach: begin bij de pluspunten
 - Verken samen alternatieve aanpakken



Oefeningen gesprekstechnieken

Oefening 3: bespreken reisadvies

Aandachtspunten voor de coach:

- Situatie:
 - Hoekwoning uit 1963, gezin met twee kinderen op de middelbare school
 - Tweeverdieners, van wie één zelfstandig ondernemer (gesprekspartner)
 - Spouwmuur is geïsoleerd, vloer en dak nog niet
 - Dubbele beglazing in hele woning uit 1995
 - Twee jaren geleden een nieuwe HR-ketel aangeschaft
 - Gesprekspartner wil graag energie besparen (vooral voor het milieu), partner wil vooral een comfortabel huis
 - In de winter duurt het lang voordat de huiskamer op temperatuur is
 - Gasverbruik 2.425 m³ per jaar
 - Budget 5 tot 10 duizend euro
- Jouw advies: oriënteer je op:
 - Vloerisolatie
 - Driedubbele beglazing huiskamer
 - Beter afstellen van de ketel of waterzijdig inregelen
- Vraag de bewoner om te reageren op jouw voorstel. Luister naar zijn reactie en reageer daarop op de volgens jou meest effectieve manier.



Oefeningen gesprekstechnieken

Oefening 3: bespreken reisadvies

Aandachtspunten voor de bewoner:

- Situatie:
 - Hoekwoning uit 1963, gezin met twee kinderen op de middelbare school
 - Tweeverdieners, van wie één zelfstandig ondernemer (dat ben jij)
 - Spouwmuur is geïsoleerd, vloer en dak nog niet
 - Dubbele beglazing in hele woning uit 1995
 - Twee jaren geleden een nieuwe HR-ketel aangeschaft
 - Jij wil graag energie besparen (vooral voor het milieu), jouw partner wil vooral een comfortabel huis
 - In de winter duurt het lang voordat de huiskamer op temperatuur is
 - Gasverbruik 2.425 m³ per jaar
 - Budget 5 tot 10 duizend euro
- Advies van de coach: oriënteer je op:
 - Vloerisolatie
 - Driedubbele beglazing huiskamer
 - Beter afstellen van de ketel of waterzijdig inregelen
- Wat je niet verteld hebt, is dat jouw vrouw het budget liever besteedt aan een nieuwe keuken. Je wilt dus eigenlijk maximaal 5 duizend uitgeven, zodat er ook nog geld voor die keuken overblijft. Stel vragen over kosten en opbrengsten van de maatregelen. Laat merken dat je toch wel schrikt van de bedragen. Vraag ook naar subsidiemogelijkheden en goedkopere varianten.



Oefeningen gesprekstechnieken

Oefening 3: bespreken reisadvies

Aandachtspunten voor de observator:

- Begint de coach met een open vraag?
- Hoe reageert de coach op de weerstand? Vraagt hij door? Voelt hij zich aangevallen? Gaat hij argumenteren?
- Hoe sluit de coach dit onderdeel af? Met een gedeelde conclusie?
- Bij de nabespreking:
 - Begin bij de ervaringen van de bewoner: goed gevoel bij? Hoe komt dit?
 - Hoe heeft de coach het ervaren? Wat vond hij moeilijk?
 - Geef feedback aan de coach: begin bij de pluspunten
 - Verken samen alternatieve aanpakken