



## GESPREKSVERLOOP EN PROCEDURE

### De drie aspecten van het groepsgesprek

Voor een goed begrip van de procedure vatten wij deze aspecten nog eens samen.

- I In een gesprek kan men in de eerste plaats het **inhoudelijke aspect** onderscheiden, d.w.z. **wat** er gezegd wordt, het totaal van informatie en gedachten, die door de deelnemers ter tafel worden gebracht en de min of meer lopende samenhang (gedachtengang) van het gesprek.
- II Men kan zijn aandacht richten op de procedure van het gesprek, d.w.z. de vorm van het gesprek, de methode van aanpak van het probleem en de wijze (fasen) waarop dit verloopt. De juiste procedure moet in elk gesprek gevonden worden, rekening houdend met hetgeen bij **deze** groep, in deze situatie en bij dit probleem tot het bereiken van het gespreksdoel leidt.
- III Het derde aspect heeft betrekking op de wisselwerking der deelnemers onderling, de **interactie**. Het gaat daarbij om de wijze van deelneming van de leden: de onderlinge verhoudingen, de atmosfeer van de groep, de leiding en de samenwerking in de groep.

Alle drie vinden tegelijkertijd plaats en beïnvloeden elkaar. Wij bekijken hier in het bijzonder de gang van zaken bij het **oplossen van een probleem** (II).

Hoewel het gespreksverloop zeer verschillend kan zijn, is er een grondvorm aan te geven, die aan elke doelgerichte gespreksvoering ten grondslag ligt en in vier fasen kan worden beschreven.

### 1. Groepsvorming

De groep moet zich als eenheid kunnen beleven (t.a.v. dit gesprek) om vruchtbaar met elkaar te kunnen werken. Een objectieve grondslag daartoe komt tot stand, wanneer eerst een **gemeenschappelijke voorstelling van het doel** zichtbaar is geworden.

Dat geschiedt door beantwoording van de volgende vragen:

- Wat is "eigenlijk" ons probleem?
- Heeft het zin het probleem aan te pakken? D.w.z. wie wenst het, is het belangrijk, noodzakelijk e.d. en waarom?

- Kunnen wij het probleem (althans in principe) oplossen (opdracht, competentie en capaciteit van de groep)?
- Zijn de deelnemers bereid aan de oplossing mee te werken en de eventuele consequenties te aanvaarden?
- Hoe willen wij het probleem (voorlopig) formuleren?
- Wat willen (kunnen) wij in **dit** gesprek bereiken (gespreksdoel) en hoe pakken wij dit (in hoofdlijnen) aan?
  - . oriëntatie, informatie bijeenbrengen;
  - . een (voorlopige) visie, oordeel vormen (eventueel t.b.v.
  - . een advies, of
  - . een besluit nemen.

De zin van deze eerste fase is, dat de groep het doel en de weg daarheen zo goed mogelijk voor zich ziet en daarop "warm loopt" (gemotiveerd is).

De eigenlijke "bewerking van het probleem" verloopt dan (bij een volledig gesprek) in drie fasen.

## 2. Beeldvorming

De groep tracht zich een beeld te vormen van de situatie, waarin het probleem speelt. Alle informatie, waarover de deelnemers beschikken (gegevens, bestaande meningen en behoeften) worden verzameld en geordend.

Vragen daarbij zijn:

- Hoe en in welke samenhang is het probleem ontstaan?
- Welke informatie hebben wij en welke moet nog verkregen worden?
- Hebben alle leden nu een duidelijke voorstelling waar het om gaat?

Is dit laatste het geval, dan kan de groep overgaan tot de:

## 3. Oordeelsvorming

Dit is de eigenlijke "bespreking" van het probleem. Mogelijke oplossingen worden op hun waarde onderzocht. Aangezien de kans bestaat, dat de oordeelsvorming van de groep beïnvloed wordt door persoonlijke meningen, gevoelens of doelstellingen, is vooral hier een bewustzijn van de procedure nodig, waartoe de volgende vragen bijdragen:

- Aan welke criteria (voorwaarden) moet de oplossing voldoen en welke zijn voor ons de belangrijkste?
- Welke eventuele oplossingen zien wij?
- Welke zijn mogelijk in verband met de gegeven situatie?

- Welke mogelijkheden voldoen aan de gestelde criteria en welke moeten wij laten vallen?
- Welke consequenties zouden de mogelijke oplossingen kunnen hebben?
- Wat is de conclusie (samenvatting van het tot nu toe bereikte)?

#### 4. Besluitvorming

- De groep neemt een besluit.
- De groep gaat na of elke deelnemer met het resultaat instemt.
- De groep zoekt oplossingen voor bepaalde consequenties.
- De groep regelt de verdere gang van zaken (uitvoering): wie doet wat, wanneer, enz., d.w.z. wat doen de leden van deze groep om het besluit te realiseren?

Wordt deze procedure niet als een uiterlijk schema, maar als een innerlijke structuur gehanteerd - zodat een soepele gespreksvoering mogelijk blijft - dan is deze een belangrijk middel om de prestatie van de groep op een hoger peil te brengen en tevens de beleving van een bevredigend gesprek te geven.