

Gesprekscyclus



**T R A I N I N G
A D V I E S**

PCOU Willibrord

**Eugene Ligtvoet
Jan Jacob de Groot**

Programma

- Oefening in beoordelen
- De gesprekscyclus
- Doelen van de gesprekscyclus
- Succesfactoren voor de cyclus: wat beoordelen, goede afspraken maken
- Gesprekstechniek





Werkt volgens procedure

Niet flexibel
Niet klantgericht
Toont geen begrip
Geen oogcontact
Speelt patience
Likt aan vinger

Beoordelingsfouten



Halo



December

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5					



Horn



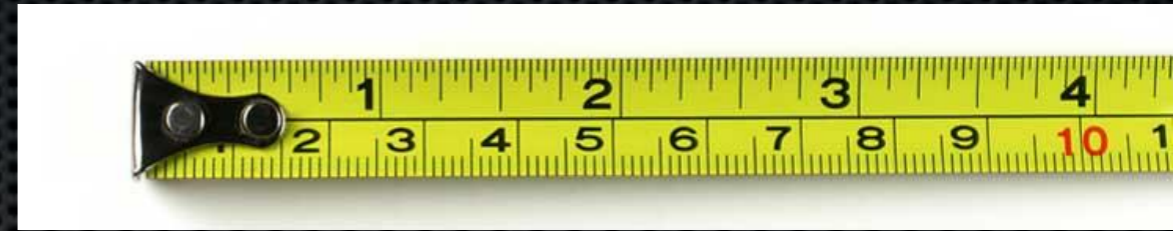
Gesprekscyclus



Gesprekscyclus



Doelen

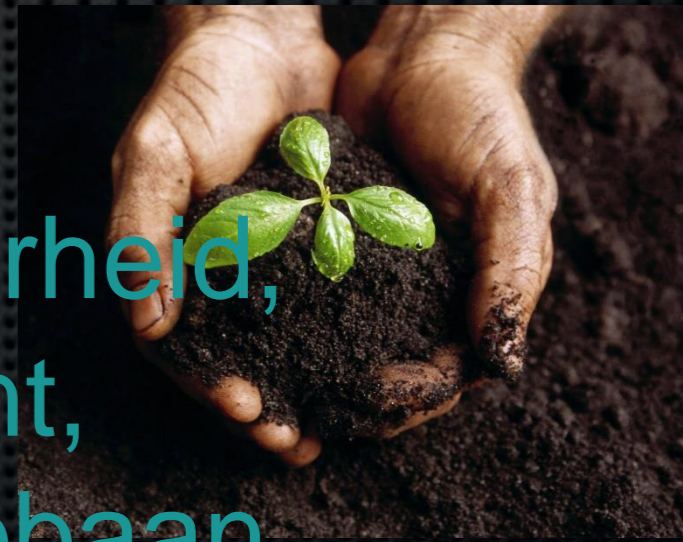


Prestaties

Doet ie wat ie moet doen,
en doet ie dat goed

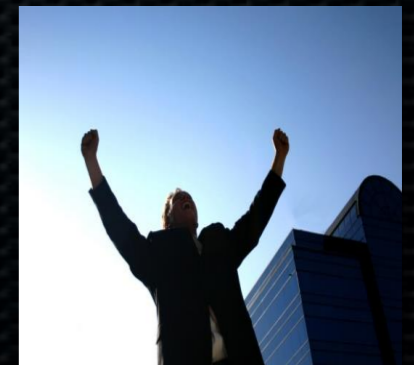
Potentieel

Duurzame inzetbaarheid,
talentmanagement,
ontwikkeling, loopbaan,
opleiding



Plezier

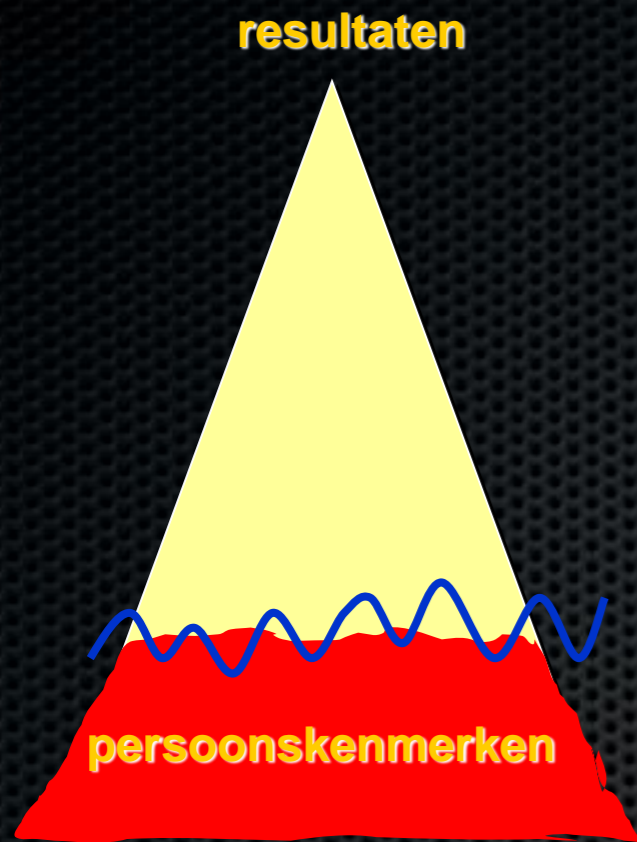
Motivatie, erkenning,
het luisterende oor



Wat afspreken?



Wat afspreken?



- **S**pecifiek
- **M**eetbaar
- Zichtbaar en/of
- **A**ccceptabel
- meetbaar?
- **R**ealistisch
- **T**ijdsgebonden



Voorbeelden slechte afspraken

- 5 interventies oefenen uit boek X
- Meer kindgesprekken houden, zodat ik meer op de hoogte ben
- Oriënteren op het filosoferen met kleuters
- Nieuwe energizers voor tussen de lessen
- Vergroten van kennis op ICT gebied
- Niet te lang in de kring zitten

Opstellen afspraken

1. Wat zijn de belangrijkste clusters?
2. Per cluster: welke eisen stellen we eraan?

Cluster 1

- eis 1
- eis 2
- eis 3

Cluster 2

- eis 1
- eis 2
- eis 3

Cluster 3

- eis 1

Cluster 4

- eis 1
- eis 2

- Wanneer doet medewerker dit goed?
- Waar zie je aan dat medewerker succesvol is?

Ria draagt techniek (injectie muis) over aan Tom

Maak deze opdracht SMART

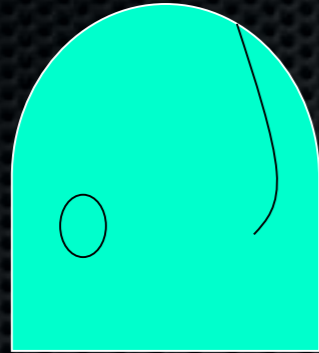
- **S**pecifiek
- **M**eetbaar
- **A**ccceptabel
- **R**ealistisch
- **T**ijsgebonden



- **Wanneer doet Ria dit goed?**
- **Waar zie je aan dat Ria succesvol is?**



Voortgangs- en/of beoordelingsgesprek



Kop

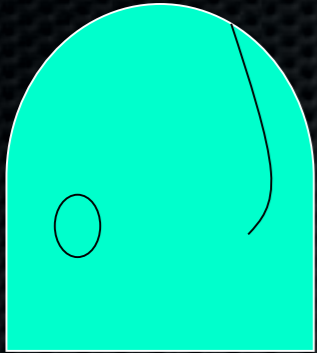


Romp



Staart

De kop van het gesprek



Op gemak stellen



Duidelijkheid over:

- Doel *Terugblik en vooruitblik*
- Rolverwachtingen
Ik geef mijn visie / oordelen,
jij daarop een reactie
- Aanpak gesprek (procedure)
Agenda
Tijdsduur

De romp van het gesprek

Per gemaakte afspraak uit het jaarplan:

1. Noem de afspraak

A

B

2. Geef je visie

2. Hoe vindt mw dat dat ging?

3. Wacht op reactie

3. Geef je visie

4. Bespreek reactie

4. Bespreken



visie leidinggevende en medewerker over een bepaald deel (afspraken)

medewerker vindt zichzelf

goed

niet goed

goed

2.

3.

leidinggevende
vindt
de medewerker

niet goed

1.

4.

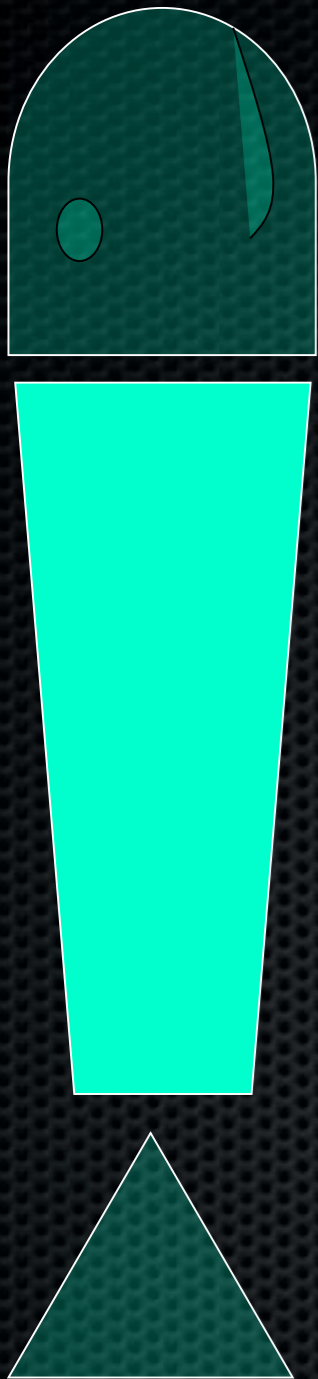
	goed	niet goed
goed	2.	3.
niet goed	1.	4.

De rompvan het gesprek

Per gemaakte afspraak uit het jaarplan:

1. Noem de afspraak
2. Geef je visie/oordeel
3. Wacht op reactie
4. Vat reactie samen

Als oordeel goed of uitstekend is:
vraag door



Doorvragen bij positief oordeel



- Hoe verklaar je dit succes
- Wat vind je leuk aan deze taak
- Hoe zie je de toekomst van deze taak
- Welke uitdagingen zie je bij deze taak
- Hoe kunnen we dit succes (die competenties) elders inzetten?
- Wat vond je nog lastig
- Hoe kunnen we er nog een groter succes van maken

Hoe bereik je het meest in je leven / werk?



Door te focussen op:

A. het verbeteren van je zwakheden?



B. het uitbouwen van je sterke kanten?



Succesvolle mensen hebben niet noodzakelijkerwijs meer sterktes
maar:

- Besteden meer tijd aan hun sterktes
- Leggen focus op het ontwikkelen en gebruik van hun sterktes en het beheersen van hun zwakheden (vermijden van falen)
- Gebruiken hun sterktes om hun zwakheden te compenseren
- Bedenken manieren om hun sterktes te gebruiken in nieuwe situaties

Reacties op negatief oordeel

medewerker herkent oordeel

ja

nee

medewerker
erkent belang
afspraken

ja

oorzaken
oplossingen
afspraken

voorbeelden

nee

gevolgen
van gedrag
aangeven



Reactie: “Ja maar...dat komt door...”

medewerker herkent oordeel

ja

nee

medewerker
erkent belang
afspraken

ja

oorzaken
oplossingen
afspraken

nee

“Ja maar...dat komt door.....”

- Dus je herkent heten je zegt dat het doorkomt.
- Naast deze oorzaak zie jij nog andere oorzaken?
- Mag ik er nog een mogelijke oorzaak naast zetten?
- Wat is de belangrijkste oorzaak?



“Ja maar...dat komt door.....”



- Welke oplossingen zie jij?
Laten we ze eerst bedenken daarna beoordelen
 - Zie jij nog andere. Ik zie er ook nog één
 - Welke voor- en nadelen zie je aan optie 1, 2, 3
- + - + - + -
| | | | | |
| | | | | |
- Maak een SMART afspraak

Mogelijke reacties in groen: ja

1. Klopt
2. Ja, maar....dat komt door
3. Ik heb enorm mijn best gedaan
4. Ik ga dit oplossen
5. Ik vind het ook heel erg moeilijk
6. Hoe moet ik dit oplossen?
7. Het is niet mijn schuld
8. Ik krijg ook helemaal geen steun van jou

	ja	nee
ja	Ja	
nee		

Reactie: “Ik doe dat wèl goed”

medewerker herkent oordeel

ja

nee

ja

voorbeelden

medewerker
erkent belang
afspraak

nee

“Ik doe dat wel goed !”



- Dus je herkent het niet.....zal ik je dan een voorbeeld geven?
- Herkenning? → Naar oorzaken zoeken
- Geen herkenning? Dus dit voorbeeld herken je niet....zal ik je dan nog een voorbeeld geven? (max 3 voorbeelden)



“Ik doe dat wel goed !”

	ja	nee
ja		voorbeelden
nee		

- Als herkenning uitblijft:

Je herkent mijn voorbeelden niet, maar vindt de afspraak wel belangrijk. We bevestigen deze en ik ga je nadrukkelijk volgen.



Mogelijke reacties in rood: nee

1. Ik ben het niet eens
2. Ik doe dat wel goed
3. Dit had ik niet verwacht
4. Mijn vorige leidinggevende was hierover altijd zeer te spreken
5. Ik krijg van anderen altijd complimenten
6. Jij weet niet wat ik doe
7. Zijn er klachten? Van wie dan?

	ja	nee
ja		Nee
nee		

Reactie: “Iedereen maakt wel eens fouten”

medewerker herkent oordeel

ja

nee

ja

medewerker
erkent belang
afspraak

nee

gevolgen
van gedrag
aangeven

“Iedereen maakt wel eens fouten”

	ja	nee
ja		
nee	gevolgen aangeven	

- Zie je het belang in van deze afspraak?
- Ik zal je vertellen waarom ik dit belangrijk vind.... Als we dit niet conform doen dan...



Mogelijke reacties in oranje: nou...

1. Ja, maar Peter doet dat ook niet
2. Iedereen maakt fouten
3. De eisen zijn niet reëel
4. Waar gehakt wordt vallen spaanders
5. Ja, maar dat ligt buiten mijn macht
6. We doen allemaal ons best, hè?
7. De rest gaat toch goed?
8. Ik heb het te druk



De staart van het gesprek

Geef je totaal visie

Vat gemaakte afspraken samen

Neuzel na;

- wat vond je van het gesprek
- tevreden over het gesprek?

