

Gesprekshandleiding bij werkplezier voor leidinggevende

In gesprek over werkplezier**

Op de eerste plaats is het van belang om niet te lang te wachten met een gesprek! Wanneer je als leidinggevende signalen ziet benoem ze en spreek je zorgen uit. En vraag of de medewerker ze herkent.

1. Voorbereiding

Een goede voorbereiding is essentieel. Denk voor aanvang van het gesprek na over:

- wat wil je bereiken en
- wat zijn jouw verwachtingen van het gesprek

2. Randvoorwaarden van een gesprek

Check vervolgens met je gesprekspartner of jullie dezelfde randvoorwaarden hebben.

- de locatie: waar vindt het gesprek plaats?
- het tijdstip, bijvoorbeeld: wanneer is het gesprek, hoe lang duurt het gesprek en is er nog een vervolg gesprek?
- de gesprekspartners, bijvoorbeeld: wie nemen er aan het gesprek deel, wie neemt waar plaats en mag er wel/niet gestoord worden?

Tip:

Realiseer je dat je doelen niet in een gesprek gehaald hoeven te worden maar neem dus de tijd.

3. Zo gaan jullie van start

– Koetjes en kalfjes

Met een luchtige opening van het gesprek is de kans op verbinding met je gesprekspartner groter. Bijvoorbeeld: hoe gaat het met de kinderen? Of: Hoe was je vakantie?

– Het gesprek

Kom vervolgens tot de kern van het gesprek. Hierbij is een goede afstemming essentieel. Begin door over en weer het doel, de verwachtingen en het resultaat af te stemmen.

Tips:

– 90 graden regel

Door in een hoek van 90° te gaan zitten, breng je rust in het gesprek. Je kunt elkaar namelijk goed aankijken, maar ook gemakkelijk wegstappen.

– Lichaamshoek

Let erop of je wat voorovergebogen zit. Die houding laat zien dat je gemotiveerd bent.

– Open lichaamshouding

Neem een open lichaamshouding aan. Je armen voor de borst gevouwen of je benen over elkaar geslagen, zorgen voor een gesloten of defensieve indruk.

– **Dit bespreken jullie**

Zorg dat in het gesprek de volgende onderwerpen in ieder geval aan bod komen:

- Energiebronnen en stressoren
- Oplossingen

De volgende vragen gaan hierover:

- Welke taken geven voldoening, welke niet?
- Welke taken ervaar je als belastend?
- Is er (on)duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden?
- Hoe is de werkrelatie met je collega's en met je direct leidinggevende?
- Hoe is de sfeer?
- In welke situaties voel je je prettig, in welke niet?
- Wat zou je graag willen bereiken? En wat staat dit doel in de weg?
- Welke dingen geven je energie?
- Zijn er op dit moment taken die veel tijd en energie van je vergen?
- Wat is nodig om werkplezier te behouden of te vergroten?

Tips:

Spreek je uit over hoe je het gesprek ervaart (zie gesprekstechniek: spreek je uit).
Hanteer de gesprekstechnieken LSD (zie gesprekstechniek: LSD).

Gesprekstechniek: spreek je uit!**

Een gesprek over werkbeleving is voor beide gesprekspartners een spannend gesprek. Daarom is het belangrijk om te weten wat er zich tussen de gesprekspartners daadwerkelijk afspeelt. Vaak voelen we de sfeer, de gevoelens, en de onderlinge relatie haarfijn aan, maar blijft het meestal onbesproken. Om recht te doen aan de onderlinge relatie, is het belangrijk om:

De gevoelens te benoemen

- a. Geef tijdens het gesprek aan wat je zelf voelt;
- b. Vraag hoe de ander zich voelt;
- c. Geef terug wat je bij de ander ziet (of dént te zien);

De sfeer en interactie uit te spreken

- a. Hoe gaan we op dit moment met elkaar om (vriendelijk, vijandig, amicaal, afstandelijk)?
- b. Hoe is de sfeer?
- c. Voelen beiden zich veilig?

Tip:

Beide gesprekspartners moeten zich veilig voelen. Dat begint meestal met vertrouwen en wederzijds respect. Maak het onderwerp daarom bespreekbaar en verplaats je in de ander.

Gesprekstechniek: LSD-formule (luisteren, samenvatten, doorvragen)

Er zijn diverse technieken voor het voeren van een effectief gesprek. Drie kernwoorden zijn daarbij het meest belangrijk: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen, oftewel LSD.

Luisteren

Luisteren doe je met je hele lichaam. Zo laat je de ander zien dat je geïnteresseerd bent in wat hij te zeggen heeft. Voorbeelden:

- Oogcontact
- Knikken en 'hummen'
- Aantekeningen maken

Samenvatten

Samenvatten geeft het gesprek structuur. Als je in je eigen woorden samenvat wat de ander zojuist heeft gezegd, check je of je de boodschap goed hebt begrepen.

Voorbeelden:

- Als ik je goed begrijp, vind jij dat...
- Je zegt dus dat...

Doorvragen

Soms geeft de ander een onduidelijk antwoord of hij weet het nog niet precies. Als je dan een open vraag stelt krijg je meer informatie uit een gesprek. Dit is doorvragen.

Voorbeeld:

- "Ik moet doorzetten. Ik moet sterk zijn."

Doorvragen: Wat gebeurt er als je dat niet doet?

4. Afsluiting gesprek

Als alles goed is verlopen of als jullie zijn vastgelopen in het gesprek, is het tijd voor het afsluiten van het gesprek. Onderschat een goede afsluiting niet. Het is het laatste onderdeel van het gesprek en blijft daarom vaak het langst in de herinnering van beide gesprekspartners hangen. Een van de gesprekspartners vat het besprokene samen. Vervolgens maken jullie samen vervolgafspraken.

Let erop dat je geen nieuwe informatie geeft. Bedank tot slot de gesprekspartner aan het eind van het gesprek voor zijn tijd en verhaal.

Tip:

Maak geen overhaaste beslissingen. Het kan zijn dat er meerdere gesprekken nodig zijn om tot goede oplossingen te komen.

5. Checklist

- Gesprek is goed voorbereid
- Bij start gesprek goede afstemming
 - doel is besproken
 - verwachtingen zijn uitgesproken
 - resultaat is aangestipt
- Alle onderwerpen zijn aan bod gekomen
 - kenmerken van het werk
 - omgang met collega's
 - ontwikkelingen
 - toekomst
 - balans werk-privé
- Oplossingen zijn besproken
 - er zijn (vervolg)afspraken gemaakt

(bron Arbo-VO)