INFOFICHE ‘HOE EEN UITDAGEND GESPREK AANGAAN MET JE MEDEWERKER?’

**Leerdoelstellingen**

De deelnemers hebben na de opleiding inzicht in:

 de opbouw van een moeilijk gesprek;

 de trek- en duwstrategie tijdens een moeilijk gesprek;

 het belang van SMART afspraken te maken;

 het belang van een goede opvolging van een gesprek.

De deelnemers vergroten hun competentie om:

 het doel van een gesprek correct te formuleren;

 een gesprek te structureren;

 om te gaan met weerstand tijdens een gesprek;

 vragen te stellen en door te vragen;

 feedback te geven volgens de regels;

 afspraken te maken;

 motivatiegesprekken te voeren;

 terugkomgesprekken te voeren;

 slechtnieuwsgesprekken te voeren.

**VOOR**

**Individuele bevraging deelnemers (per mail)**

Via een vragenlijst (per mail) worden de verwachtingen en mogelijke aandachtspunten van de deelnemers in kaart gebracht zodat de begeleider hiermee rekening kan houden tijdens de opleiding.

**TIJDENS**

**Dag 1**

- moeilijke onderwerpen, een goed gesprek doet wonderen

Leidinggevenden brengen niet graag een onaangename of moeilijke boodschap, ze gaan ze uit de weg of proberen het onderwerp wat te omzeilen. Toch kan een goed gesprek wonderen doen, tenminste als het op de juiste manier wordt aangepakt. Tijdens dit onderdeel bekijken we samen met de leidinggevenden de moeilijke onderwerpen waarmee ze in aanraking komen en koppelen daaraan de soorten gesprekken en de opbouw van de gesprekken. Zo leren ze op een constructieve manier het gesprek aan te gaan.

- motivatiegesprekken, zorgen dat de medewerker zich begrepen voelt

Leidinggevenden klagen veel over medewerkers die komen klagen of die te weinig gemotiveerd zijn. Het is belangrijk dat zij met deze medewerkers in gesprek gaan, want eigenlijk willen deze medewerkers zich gewoon begrepen voelen. Een goed gesprek waarbij de leidinggevende de tijd neemt om te luisteren naar z’n medewerker werkt zeer motiverend. Een motivatiegesprek is dan ook het ideale moment om die tijd te nemen, werkdruk bespreekbaar te maken en te kijken wat voor de medewerker energiegevers en energievreters zijn. We bekijken samen met de deelnemers hoe ze dit best aanpakken.

- terugkomgesprek na ziekte, interesse tonen vergroot de betrokkenheid

Wanneer een medewerker sterk betrokken is bij zijn werk, zich verantwoordelijk voelt voor wat er reilt en zeilt in zijn afdeling, en met plezier komt werken dan zal hij minder snel thuis blijven. In het terugkeergesprek toont de leidinggevende interesse in het welzijn van zijn medewerker, hij licht zijn medewerker in over zaken die gebeurd of veranderd zijn tijdens zijn afwezigheid, hij kan luisteren naar problemen waar de medewerker mee kampt en die misschien de onderliggende reden zijn voor zijn afwezigheid. Tijdens dit onderdeel leren de deelnemers dan ook hoe ze moeten openstaan voor signalen die de medewerker uitzendt.

- voorbeelden van werkvormen

We maken belemmerende factoren bij het aangaan van gesprekken bespreekbaar en duiden op het belang van het voeren van constructieve gesprekken met medewerkers. Aan de hand van een **tafellakendiscussie** brengen we de verschillende soorten gesprekken in kaart en koppelen hier de mogelijke onderwerpen aan. Op basis van de ervaringen van de deelnemers bespreken we wat het doel kan zijn van een motivatie- en terugkomgesprek en hoe je een gesprek kan opbouwen en structureren. Vervolgens oefenen we de belangrijkste gespreksvaardigheden voor motivatiegesprekken en terugkomgesprekken, zoals vragen stellen, samenvatten, … in aan de hand van enkele **oefeningen en/of eigen cases** indien gewenst.

**Dag 2**

- rek –en duwstrategie, een samenspel tussen vragen stellen en confronteren

Als leidinggevende is het belangrijk te weten hoe je medewerkers op een constructieve manier feedback geeft om gedrag te kunnen bijsturen. Zeker in de omgang met vastgeroeste medewerkers moet je rekening houden met de trek- en duwstrategieën in een gesprek. Want hoe meer duwenergie de leidinggevende verspilt om de ander te overtuigen, hoe groter de weerstand bij de ander wordt. Terwijl de trekenergie doorgaans commitment en overeenstemming oplevert. Samen met de deelnemers bekijken we deze strategieën en leren we hen het juiste evenwicht te vinden tussen vragen en confronteren.

- het correctiegesprek, de medewerker terug op het goede pad krijgen

Wanneer er sprake is van een overtreding, is het aan de leidinggevende om een correctiegesprek te voeren. Een correctiegesprek voer je direct na de overtreding, want het heeft weinig zin om met oude koeien uit de sloot aan te komen. Die missen hun doel, namelijk het gedrag van de medewerker corrigeren. Er zijn verschillende soorten correctiegesprekken, afhankelijk van de ernst van de overtreding. Tijdens dit onderdeel geven we de deelnemers inzicht in deze soorten gesprekken en leren we hen om het elk gesprek op de juiste manier op te bouwen en af te ronden.

- het slechtnieuwsgesprek, vertellen wat de medewerker niet wil horen

Elke leidinggevende moet wel eens slecht nieuws brengen naar een medewerker toe. Dit kan gaan van een verlofweigering tot een degradatie of zelfs een ontslag. Een goede voorbereiding is voor dergelijke gesprekken van groot belang, omdat de medewerker weerstand kan tonen of emotioneel kan reageren. Een veelgemaakte fout is om meteen te beginnen argumenteren, terwijl een medewerker met weerstand hier absoluut niet voor open zal staan. Daarom leren we de deelnemers het slechtnieuwsgesprek op de juiste manier opbouwen, zodat de weerstand kan zakken en de medewerker de boodschap makkelijker zal aanvaarden.

- voorbeelden van werkvormen:

De deelnemers **reflecteren in groep** over de voorbije periode en hoe zij in die periode de besproken gesprekstechnieken hebben ingezet. De begeleider neemt niet actief deel aan de ervaringsuitwisseling maar is een moderator, die samenvat.

Vervolgens komen nog enkele nieuwe gesprekstechnieken aan bod, zoals de feedbackregels specifiek voor het voeren van correctiegesprekken. Ook het omgaan met weerstand komt aan bod voor het voeren van slechtnieuwsgesprekken. In een **groepsgesprek** wordt er samen met de deelnemers nagegaan welke valkuilen en aandachtspunten er zijn. In een **oefening** laten we hen concrete afspraken noteren. Indien gewenst kan er opnieuw gewerkt worden met **rollenspelen en eigen cases.**