

HERA'S TIPS

#GESPREKSTECHNIEKEN

VOOR EFFECTIEF BESPREKEN VAN GEDRAG

Focus op dat wat
jij wilt bereiken in
het gesprek!



BENOEM

Van welk gedrag heb je het meeste last? Is dat echt de ziekte? Of is het gedrag dat iemand daar omheen vertoont?

Denk aan reactief gedrag, schuldigen aanwijzen, onverschilligheid etc.

Benoem dit gedrag.

CONCREET

Hoe concreter hoe beter.

Gedrag is iets dat je kunt horen, zien en nadoen. Dus niet: je bent boos, maar: 'je slaat met deuren en verheft je stem'.

Dit voorkomt discussie over jouw interpretatie van het gedrag.

ONACCEPTABEL?

Opvallend?
Ongewenst?
Onacceptabel?

In welke categorie past het gedrag voor jou?

Jouw mening hierover bepaalt ook de 'zwaarte' en de toon van het gesprek.

LUISTER

Luister naar je medewerker. Welke verklaringen geeft deze? Wat wil hij of zij kwijt over de situatie?

Onthoudt: erkennen, maar niet oplossen.

GEWENST

Vóór het gesprek is het al van belang te bepalen wat het gewenste gedrag is.

Deze 'eis' vanuit jou is in het gesprek ook niet onderhandelbaar.

DE ROUTE

Waar je wel over kunt onderhandelen is de route naar het gewenste gedrag toe.

Laat de medewerker met een plan komen, en schaaft dan samen bij waar nodig.

