



TOOL VOORBEELDEN VAN EEN GESPREKSLEIDRAAD

Wanneer inzetten?

Als je voor de uitdaging staat om groepen mensen een goed gesprek te laten voeren, waar dat niet altijd vanzelf gaat. Bijvoorbeeld over een bepaald onderwerp. Deze voorbeelden geven je mogelijk inspiratie of brengen je op ideeën.

Voorbeelden van gespreksleidraad

Een gesprek gaat niet altijd vanzelf. We delen daarom voorbeelden van twee soorten gespreksleidraad die een goed gesprek mogelijk maken. Een voor een groep met leider en één voor een groep zonder leider of voorzitter.

Gespreksleidraad voor leider met de groep

Met name voor gesprekken die wat minder vaak voorkomen en mogelijk wat spannender kunnen zijn voor met name de leider van een groep, hebben we voorbeelden die de leider kunnen helpen om een echt gesprek te voeren, waarin iedereen aan bod komt en het doel wordt bereikt.

Iedere ontwerper van een gesprek over een belangrijk thema. Deze tool biedt inspiratie als je een gespreksleidraad wil ontwikkelen om groepen zonder begeleiding een goed gesprek te laten voeren.

Deze tool draagt vooral bij aan het volgende element:

- ☐ Individueel handelen
- ☒ Patronen tussen ons
- ☒ Koers van de organisatie

Deze tool helpt de gespreksfluisteraar vooral in de volgende rollen:

- ☐ Trainer
- ☐ Coach
- ☐ Mediator
- ☐ Facilitator
- ☐ Koersduider
- ☒ Adviseur/inrichter

Voorbeeld: strategievertaling bij DNV GL

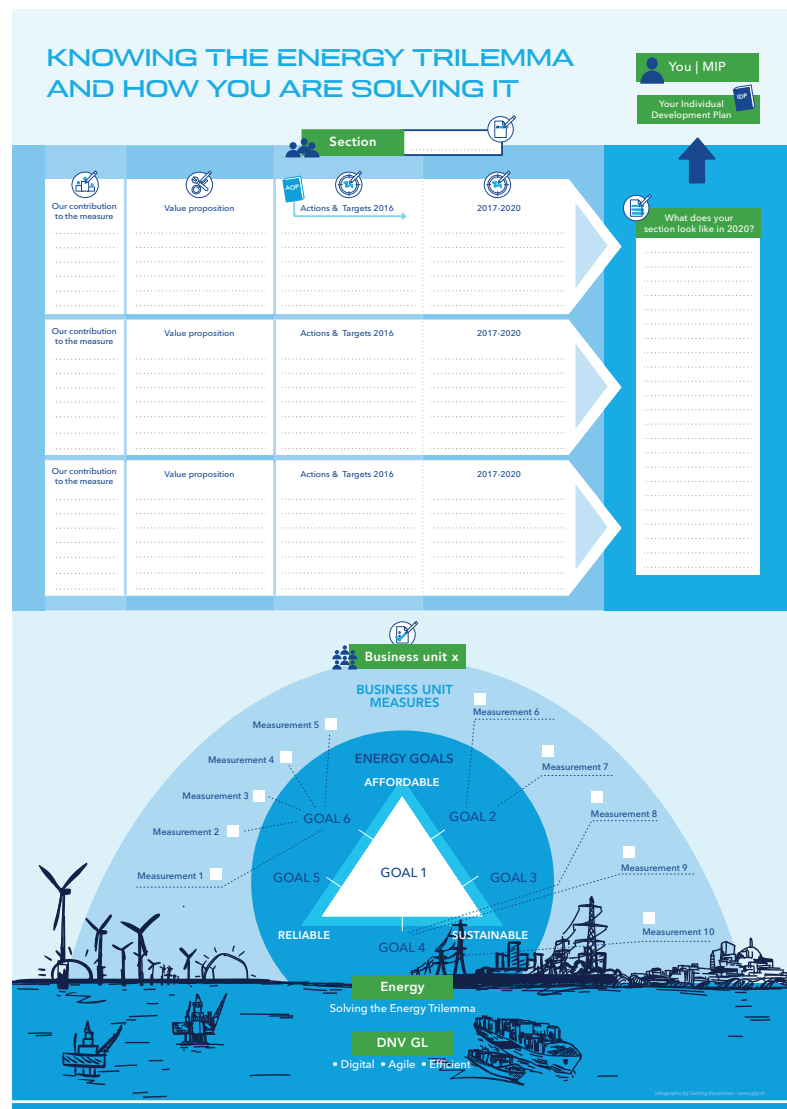
DNV GL, een wereldwijde certificeringsorganisatie, heeft een roerige tijd achter de rug. KEMA werd eerst overgenomen door DNV en daarna vond een fusie met GL plaats. Het is voor medewerkers niet meer altijd helder waar de nieuwe organisatie nu heen gaat. Eerdere strategieverhalen zijn gedeeld maar niet binnengekomen, dat moest nu anders. Daarom is een gesprekshulpmiddel voor teammanagers ontwikkeld om met hun team de strategische doelen van Energy te vertalen naar het eigen team en te komen tot een afdelingsactieplan.

Managers zijn hierin getraind via het train-the-trainer concept door hun leidinggevendens. Bovendien was er een voorbeeld filmpje van het goede gesprek over de strategie beschikbaar. En een uitgebreide digitale toolkit.

Kern voor het groepsgesprek was een per afdeling op maat vertaalde strategie infographic, die het team ter plekke kon vertalen. Zo kon het team na een eerste interactieve verkenning van de strategie samen bepalen aan welke KPI's het team wel en niet bijdroeg en welke acties al wel bijdroegen aan die KPI's en wat aanvullend nodig was.

Na het invullen volgde een tweede gesprek met het hoofd van de afdeling om de teamacties te bespreken. Het derde gesprek was een individueel gesprek tussen teammanager en medewerker om persoonlijke doelen af te spreken (in het kader van de beoordelingscyclus) en in de teamoverleggen stond de voortgang van de acties steeds op de agenda. Mooi voorbeeld van een strategiecycclus, volgens de Communicatieve strategiecycclus van Ilse van Ravenstein en anderen. Op de website www.degespreksfluisteraar.nl vind je een samenvatting.

VOORBEELD STRATEGIEVERTALING BIJ DNV GL



Gespreksleidraad voor de groep zelf

In de voorbeelden hiervoor was steeds sprake van begeleiding door de eigen manager. Nu is het niet altijd mogelijk of wenselijk om facilitatie aan te bieden. Kan er dan toch een goed gesprek gevoerd worden over een moeilijk onderwerp, zonder dat dan het gesprek al snel alleen wordt gevoerd door de mondige deelnemers of mensen het doel van het gesprek kwijtraken?

Wij zijn geïnspireerd door de Koerskaart (<http://www.dekoers.nl/koerskaart/>) en delen graag twee voorbeelden van deze gespreksleidendraad voor een groep deelnemers.

Voorbeeld 1: gesprek over persoonlijke ontwikkeling en loopbaan bij Janssen

Janssen Pharmaceutica heeft het Huis van Werkvermogen geïntroduceerd als een manier om gericht na te denken over je eigen werkvermogen. Eén van de manieren waarop collega's (niet uit het eigen team) daar eens hardop over konden nadenken was in een zogenaamd 'bouwoverleg' om te bouwen aan je eigen huis. Zes collega's zitten daarin samen rond een grote poster op tafel. In heldere stappen op de poster staat uitgelegd wat er steeds per stap moet gebeuren, wie voorleest, wie aantekent, wie tijd bewaakt etc. De stappen beginnen luchtig met de vraag 'wat wilde je worden toen je klein was en wat wil je worden als je groot bent' en eindigen met een complimentenronde. Tussendoor verkennen medewerkers hun eigen huis, bepalen wat al krachtig is en waar aandacht nodig is. De poster op tafel zorgt steeds voor gelijke rondjes waarin iedereen aan bod komt. Deze wordt afgewisseld met een reflectiebundeltje waar mensen zelf aantekeningen in maken. De laatste stappen van het twee uur durende gesprek gaan over de voorbereiding op een loopbaangesprek met de eigen leidinggevende. Zodat ook dat gesprek beter kan verlopen.

[illegible]

Zo draag ik bij tot een goed gesprek

Dit neem ik hieruit mee voor een volgend gesprek met mijn leidinggevende

VOORBEELD 2:

'Als je het mij vraagt',
gesprek over behoefte cliënten bij Dichterbij

Dichterbij biedt zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. Om te ontdekken wat de wensen van cliënten en hun familie precies is, is een gespreksleidraad ontwikkeld die de deelnemer houvast geeft bij de onderwerpen in het groepsgesprek. Passend bij het type gespreksdeelnemers is het zeer eenvoudig van opzet (een grote poster bleek te veel af te leiden) en worden steeds zeskantige kartonnen omgeslagen voor het volgende onderwerp. Ook hier wijst ieder karton de weg: hoe lang, waarover, welke vraag, wat invullen etc.

De kracht van deze methodiek zit niet alleen in de eenvoud van de gespreksstappen, maar vooral ook in de optelbaarheid en deelbaarheid van de uitkomsten. Deze worden in een speciale app afgevangen en 'omhoog gecascadeerd', zodat de woorden uit het gesprek op alle niveaus worden omgezet naar daden. Dit heeft ertoe geleid dat er in de 2000 gesprekken die tot nu toe zijn gevoerd, al heel wat klantwensen zijn vervuld. Het succes van 'Als je het mij vraagt' heeft ertoe geleid dat de methodiek niet alleen meer wordt gebruikt voor het ophalen van klantwensen, maar inmiddels centraal staat in de manier van organiseren binnen de organisatie.

Wie door dit boek geïnspireerd is geraakt om met gesprekken aan de slag te gaan, maar twijfelt of dat in zijn/haar organisatie wel gaat lukken, kan in deze casus zien dat het werkelijk in de lastigste situaties mogelijk is. Als het met de doelgroep van Dichterbij kan, dan kan het echt overal!

