



CHECKLIST GESPREKSVOERING VOOR LEIDINGGEVENDEN

Deze checklist hoort bij de training Leidinggeven - gespreksvoering via de trainingsapp van je werkgever of via OFED Academy (zie www.ofed.nl/academy). In deze e-learning leer je hoe je als leidinggevende goede gesprekken met je medewerkers voert. Bijvoorbeeld als je feedback geeft of iemands voortgang doorneemt. Maar ook hoe je gevoelige onderwerpen zoals frequent ziekteverzuim bespreekt en waar je op moet letten bij het geven van slecht nieuws.

Goede gesprekken met je medewerkers zijn belangrijk. Je staat samen stil om te kijken hoe het gaat – niet alleen op de werkvloer, maar ook thuis. En tijdens een goed gesprek kom je ook sneller te weten hoe je een medewerker kunt helpen bij zijn of haar ontwikkeling.

We begrijpen dat je na het afronden van de training in OFED Academy niet altijd alle kennis paraat kunt hebben. Gebruik daarom deze checklist als hulpmiddel tijdens gesprekken met medewerkers zodat je valkuilen vermijdt en niets vergeet te bespreken.

Het selectiegesprek

Valkuilen:

- Zelf te veel vertellen.
- Gesloten ja-nee vragen stellen. Hiermee check je alleen je eigen aannames.
- Je oordeel snel klaar hebben over iemand.

Hoe dan wel?

- Noem de tijdsduur en het doel van het gesprek.
- Stel uitnodigende open vragen (wie, wat, wanneer, waar, hoe, in hoeverre).
- Wees open, eerlijk en nieuwsgierig.
- Luister en blijf soms stil zodat iemand meer vertelt.
- Stel ervaringsgerichte vragen aan de hand van de **STAR-methode** (Situatie, Taak, Actie, Resultaat).

Onboarding

Checklist op eerste dag:

- Gebruik de Academy app.
- Geef informatie over:
 - kledingvoorschriften;
 - invulling van het inwerkprogramma;
 - productaanbod;
 - regels en afspraken in de winkel zoals rooster, lunchpauzes en sluitingstijden.

Checklist tijdens evaluatie:

- Stel open vragen (wie, wat, wanneer, waar, hoe, in hoeverre).
- Vraag naar positieve ervaringen en knelpunten.
- Luister aandachtig en vraag soms door.

Feedback geven

Valkuilen:

- Grapjes maken.
- Aannames doen.
- Vage taal gebruiken.
- Informatie van anderen gebruiken.
- Absolute woorden zoals 'altijd', 'constant' en 'nooit' gebruiken.
- Een jij-boodschap geven: "Jij zit altijd op je mobiel."

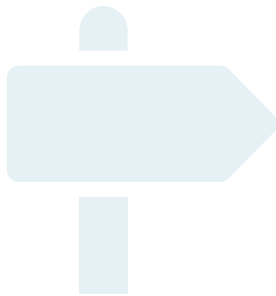
Hoe dan wel?

- Benoem wat voor gesprek je gaat voeren.
- Reageer feitelijk op wat iemand doet, zegt en presteert.
- Pas de **4G-methode** toe (**Gedrag, Gevolg, Gevoel, Gewenst gedrag**).
- Blijf soms even stil en geef ruimte voor een reactie.
- Geef een ik-boodschap: "Ik zie dat je je mobiel pakt, zodra er geen klanten zijn"

Voortgangsgesprek

Valkuilen

- Te veel de leiding nemen over het gesprek.
- Direct iemand beoordelen met eigen observaties en feedback.
- Te veel input geven.



Hoe dan wel?

- Stel de medewerker op zijn of haar gemak: je gaat het ook over je eigen functioneren hebben.
- Kondig het doel van het gesprek aan.
- Vraag iemand over zijn of haar functioneren voordat je zelf feedback geeft.
- Geef de medewerker de leiding over het gesprek.
- Vraag naar ambities en groei mogelijkheden.
- Besteed aandacht aan de balans tussen werk en privé.
- Let op toon, lichaamstaal en mimiek.
- Iets aan de hand? Bespreek het meteen.
- Maak concrete afspraken.
- Maak notities van het gesprek.

Telefonische ziekmelding

Valkuilen:

- Bellen als je gestrest of druk bent.
- Te veel vragen naar de ziekte.
- Aantekeningen maken over wat iemand heeft.
- Vragen wanneer iemand weer komt werken.
- Negatieve gevolgen noemen voor jou of de zaak.
- Ongevraagd advies geven.

Hoe dan wel?

- Bel als het uitkomt.
- Houd het gesprek kort.
- Toon belangstelling en vraag hoe het gaat.
- Zeg dat het niet verplicht is om te vertellen over de ziekmelding en dat je niets vastlegt.
- Luister naar wat er wordt gezegd.
- Check of er werk is dat moet worden overgenomen.
- Maak een afspraak om elkaar weer te spreken.
- Wens iemand beterschap.



Frequent verzuimgesprek

Valkuilen:

- Gefrustreerd of geërgerd het gesprek beginnen.
- Suggestieve en gesloten ja-nee vragen stellen.
- Benoemen wat de consequenties zijn voor het team en jezelf.
- Je eigen problemen omzetten in oordeel over het verzuim.
- Je eigen mening geven.



Hoe dan wel?

- Zorg voor een open en positieve houding.
- Noem de aanleiding en het doel van het gesprek: oorzaken achterhalen en oplossingen vinden.
- Licht de cijfers van het verzuim toe.
- Vraag de medewerker hoe hij of zij het verzuim zelf ervaart.
- Luister en vat soms samen wat er gezegd wordt.
- Zwijg soms zodat de medewerker meer vertelt.
- Richt je op de toekomst: wat is er nodig om verzuim terug te brengen, wat kan de medewerker nog?
- Maak duidelijke afspraken.
- Wijs de medewerker op relevante rechten en plichten.

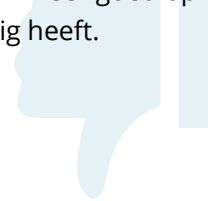
Slechtnieuwsgesprek

Valkuilen:

- Met een open vraag het gesprek beginnen (Hoe gaat het met je?)
- Lang wachten met vertellen van slechte nieuws.
- Het onderwerp vaag en onvolledig introduceren.
- Lang blijven praten en met talloze (slappe) argumenten komen.
- Vragen wat de medewerker zelf van het onderwerp vindt.
- Je vaak laten onderbreken.
- Vertellen dat het voor jou ook moeilijk is om dit nieuws te geven.
- Bij een emotionele reactie zeggen dat je ook tevreden bent over andere zaken.
- Bij een emotionele reactie de ernst daarvan bagatelliseren.

Hoe dan wel?

- Zorg voor een rustige setting.
- Vertel meteen dat je iemand gaat teleurstellen:
Dreun: vertel waar het op staat met één of twee goede argumenten.
Kreun: geef de ander de ruimte om te reageren.
Steun: wees empatisch en sta open voor vragen.
- Behoud de regie over het gesprek.
- Houd het gesprek kort.
- Laat de medewerker niet meteen weer aan het werk gaan. Check of de medewerker in staat is om het werk weer goed op te pakken of nog even tijd nodig heeft.



Motiverend delegeren

Valkuilen:

- Alleen (onaantrekkelijk) werk delegeren.
- De medewerker opdragen precies te werken zoals jij.
- Oordelen vanuit je eigen norm over werk van medewerker.
- Geen interesse tonen in ervaring of verhaal van medewerker.
- Uitsluitend praten als een leidinggevende.



Hoe dan wel?

- Geef na het goede nieuws ruimte voor een reactie.
- Luister en blijf soms stil zodat iemand doorpraat.
- Feedback? Blijf altijd bij de feiten.
- Licht je eigen kwaliteitsnorm toe.
- Benoem waarom deze norm belangrijk is en het gedrag en effect ervan.
- Praat gelijkwaardig met elkaar.

Zelf-analyse: feedback-formulier

HOE ZIE JIJ JEZELF	HOE ZIEN ANDEREN JOU vraag minstens 3 collega's (ook iemand waar je niet veel contact mee hebt)
KWALITEITEN	KWALITEITEN
ONTWIKKELPUNTEN	ONTWIKKELPUNTEN

Jouw ontwikkeldoel:

Andere opmerkingen/vragen:





Team-scan om zelf in te vullen

