

Hoofdstuk 15. Gespreksvormen

Meerkeuzevragen

Opgave 15.1

- C Alleen bij een werkoverleg zijn normaal gesproken naast de leidinggevende meerdere medewerkers aanwezig. Bij een sollicitatiegesprek kunnen namens de organisatie wel meerdere mensen aanwezig zijn, maar is wel slechts één kandidaat aanwezig. Ook bij een beoordelingsgesprek en een exitgesprek is maar één medewerker tegelijk aanwezig.

Opgave 15.2

- A Alleen bij het beoordelingsgesprek geeft de leidinggevende een oordeel over het functioneren van een medewerker. Bij een functioneringsgesprek wordt ook het functioneren van een medewerker besproken, maar ligt de nadruk op het maken van afspraken voor de toekomst.

Opgave 15.3

- C Tijdens het functioneringsgesprek gaat het niet alleen over het gedrag/functioneren van de medewerker, maar evengoed over het gedrag/functioneren van de leidinggevende. Het functioneren van een medewerker is immers ook afhankelijk van het functioneren van zijn leidinggevende, en het functioneringsgesprek dient om hierover afspraken te maken.

Opgave 15.4

- B De tell-and-listen methode heeft de voorkeur. Hierbij deelt de leidinggevende zijn beoordeling mee aan de medewerker, die daarna wel de ruimte krijgt om uitgebreid te reageren. Bij de tell-and-sell methode krijgt de medewerker die ruimte niet, wat het gesprek te eenzijdig maakt. Bij de problem-solving methode krijgt het beoordelingsgesprek al snel het karakter van een onderhandeling, wat een beoordeling juist niet is. De problem-solving methode is met name geschikt voor een functioneringsgesprek.

Opgave 15.5

- A Alleen een slechtnieuwsgesprek kan worden gebruikt om een medewerker mee te delen dat hij wordt ontslagen. Exitgesprekken zijn bedoeld om informatie te krijgen van een medewerker die de onderneming verlaat (uit eigen beweging, bijvoorbeeld omdat hij een andere baan heeft gevonden, of vanwege pensionering).

Opgave 15.6

- A Een exitgesprek heeft over het algemeen maar één hoofddoel: het verkrijgen van informatie over de redenen van het vertrek van een medewerker. Vertrekt een medewerker vanwege zijn pensionering, dan kan met name worden gevraagd naar hoe zijn tijd bij de organisatie heeft ervaren. Het exitgesprek is geen beoordelingsgesprek (dat heeft geen enkele functie meer) en het exitgesprek is ook niet bedoeld om de medewerker op andere gedachten te brengen.

Opgave 15.7

- C Bij een sollicitatiegesprek gaat het om wederzijds uitwisselen van informatie: beide partijen moeten de kans krijgen om elkaar zo goed mogelijk te leren kennen. De kandidaat geeft informatie over zichzelf en de vertegenwoordiger van de onderneming geeft informatie over de onderneming.

Opgave 15.8

C Een coachingsgesprek is bedoeld om een gedragsverandering te realiseren.

Open vragen**Opgave 15.9**

- a. Een werkoverleg is een regelmatig terugkerend, gestructureerd en wederzijds gesprek tussen de leidinggevende(n) en de werknemers van een afdeling/onderneming over het werk en de werksituatie.
- b. Spelregels voor het werkoverleg:
- Men moet beschikken over een vooraf opgestelde agenda.
 - Iedereen mag het woord nemen.
 - Het werkoverleg moet niet te lang duren.
 - De voorzitter moet erop toezien dat de vooraf vastgestelde agenda wordt gevolgd.
 - Aan het eind van ieder agendapunt vat de voorzitter kort samen wat er is besproken én welke afspraken zijn gemaakt.
 - De gemaakte afspraken moeten direct op papier worden gezet.

Opgave 15.10

a. Hoofddoel: het beïnvloeden van gedrag, zowel van de medewerker als van de leidinggevende.

Subdoelen:

- het verstrekken van informatie;
 - het inwinnen van informatie.
- b. Fasen van een functioneringsgesprek:
- opening;
 - gesprek over de functie van de medewerker;
 - gesprek over de belemmerende en motiverende factoren;
 - gesprek over de behoefte aan opleiding;
 - afsluiting;
 - vastlegging.
- c. Valkuilen:
- toch een oordeel vellen over het functioneren van de werknemer;
 - eventuele kritiek ontkennen.

Opgave 15.11

- a. Methoden voor een beoordelingsgesprek:
- tell-and-sell methode;
 - tell-and-listen methode;
 - problem-solving methode.

b. Valkuilen:

- subjectiviteit;
- extremen vermijden;
- generaliseren;
- te positief beoordelen;
- vooroordelen en eerdere beoordelingen een rol laten spelen;
- eigen normen tot regel verheffen;
- medewerkers vergelijken met hun collega's;
- het te veel laten meewegen van kenmerken die een leidinggevende als heel negatief (het Horn-effect) of juist als heel positief waardeert (Halo-effect).

Opgave 15.12

a. Spelregels voor een slechtnieuwsgesprek:

- ervoor zorgen dat het gesprek ongestoord kan worden gevoerd;
- direct beginnen met het brengen van het slechte nieuws;
- de boodschap zo duidelijk mogelijk formuleren en ervoor zorgen dat de boodschap met goede argumenten kan worden onderbouwd;
- de gesprekspartner de ruimte geven om het slechte nieuws te verwerken;
- proberen hulp te bieden bij het verwerken van het slechte nieuws;
- proberen te helpen bij het zoeken naar mogelijke oplossingen voor problemen die voor de gesprekspartner ontstaan.

b. Valkuilen:

- het slechte nieuws uitstellen;
- eerst troosten en dan pas de dreun uitdelen;
- zich verschuilen achter een ander;
- in discussie gaan;
- de ontvanger van het slechte nieuws laten barsten.

Opgave 15.13

- a. Een exitgesprek is een gesprek dat wordt gevoerd met een medewerker die binnenkort uit dienst treedt.
- b. Het hoofddoel van een exitgesprek is het verkrijgen van informatie van de medewerker die uit dienst gaat.

Opgave 15.14

De hoofddoelen van een sollicitatiegesprek zijn het verstrekken van informatie en het verkrijgen van informatie.

Opgave 15.15

- a. Het hoofddoel van een coachingsgesprek is het realiseren van een gedragsverandering.
- b. Stappen van het GROW-model:
 1. Het gezamenlijk vaststellen van het doel (Goals).
 2. Kijken naar de werkelijkheid (Reality).
 3. De mogelijkheden inventariseren (Options).

Een concreet actieplan opstellen om de situatie te verbeteren (Way forward).

Opgave 15.16

- a. Het hoofddoel van een presentatie is bijna altijd het verschaffen van informatie.
- b. Doelen van voorlichting:
 - informatie verschaffen;
 - overtuigen van een bepaald(e) nut/noodzaak;
 - activeren.
- c. Aandachtspunten bij het voorbereiden van een presentatie:
 - inhoud;
 - structuur;
 - vorm en performance.

Opgave 15.17

Vuistregels voor onderhandelen:

- Houd vast aan uw standpunten.
- Stel u niet te dominant (of agressief) op.
- Zorg voor een goede sfeer.
- Stel u flexibel op bij het zoeken naar een compromis.
- U moet de LSD-cocktail kunnen gebruiken: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.
- Weet wanneer u moet stoppen.

Opgave 15.18

- a. Feedback is de terugkoppeling die iemand geeft over de handelingen van de ander.
- b. Soorten feedback:
 - positieve feedback;
 - negatieve feedback.