

Voorwaarts met Het Goede Gesprek

☒ Excellent
☐ Very good
☐ Good
☐ Average
☐ Poor





- Geluid uit als ik spreek, sorry ..
Microfoon aan als je iets wilt zeggen



- Vragen, roept u maar of via de chat?
- Brandende vraag?



Te bespreken

- Opening
- Vijf ingrediënten van Het Nieuwe Beoordelen, Het Goede Gesprek
- Een slag dieper:
 - ✓ focus op sterke punten (versterk wat werkt!)
 - ✓ growth-mindset
 - ✓ feedforward
 - ✓ voorwaartse vragen
 - ✓ de faalbokaal



Wie is Jacco van den Berg?



- Sparringpartner/trajectbegeleider HNB, Het Goede Gesprek, FIT-gesprekken
- Trainer leiderschapsontwikkeling en gesprekken voeren
- Blogger Het Goede Gesprek (LinkedIn)
- Het GROTE gesprekkenboek
- E-learning, webinars, online sesies



Wie is Heleen Holster?

P&O adviseur

Sinds 2007, daarvoor communicatie adviseur

Projectleider

Harmonisatie arbeidsvoorwaarden (2019)

Evaluatie en Ontwikkeling (2020/21)



Start Play World Casino 2016

Overname van 5 familiebedrijven

± 130 medewerkers verdeeld
over 8 vestigingen

VAN DEN BERG
training
& advies

Om die onderlinge feedback makkelijker te maken, bestaan er feedbackapps als TruQu. „Er zijn ook bedrijven die beweren het systeem te hebben afgeschaft”, aldus Wawoe. „Maar sommige daarvan hebben gewoon het ene systeem voor het andere ingeruild.”

Het Goede in de gesprekken zit 'm in

Als wetenschappelijk is bewezen dat een focus op sterke punten, autonomie, het aanboren van energiebronnen, waardevol werk en een prettige werkplek op een positieve wijze - zeker in combinatie met elkaar - bijdraagt aan de betrokkenheid, motivatie, vitaliteit en het werkplezier dan zijn dat toch DE gespreksonderwerpen van het Goede Gesprek?



Dit alles leidt immers tot betere prestaties, minder ziekteverzuim en verloop en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Bron: boek Het Prestatiemenu (2021)

Marianne van Woerkom, Charissa Freese verbonden aan het departement Human Resource Studie van Tilburg University



Vijf ingrediënten van Het Goede Gesprek (how)



- **Focus op sterke punten**
- Meer verantwoordelijkheid bij medewerkers voor bij het formuleren van eigen doelstellingen
- Continue dialogen over functioneren, ontwikkeling en thema's
- Meer verantwoordelijkheid bij medewerkers voor de eigen prestaties en ontwikkeling
- **Dienend leiderschap**

Heleen, herken jij deze ingrediënten?



- **Opdracht** Harmoniseren bestaande evaluatie/beoordelingssystemen
- **Uitgangspunten** Cultuurverschillen Weinig doorgroei in functies
Veel mensen aan het eind van hun carrière (ambitie laag)
- **Focus op** Te weinig eigen regie in ontwikkeling bij de nieuwe medewerkers
Niet eenzijdig be(ver)oordelend (merendeel medewerkers functioneert)
Evalueer foutsituaties positief, toekomstgericht (feed forward)
Meer dialoog en daar waar nodig
Complimenten vastleggen

nieuwe gesprekscyclus

Ingrediënt 1: Focus op sterke punten (versterk wat werkt!)

- Aandacht voor zwakten verzwakken
jou en jouw team aandacht voor
sterkten versterken jou en jouw team

- Van een 7 een 9 maken

Marc Lammers en Sylvia Karres

Marianne van Woerkom

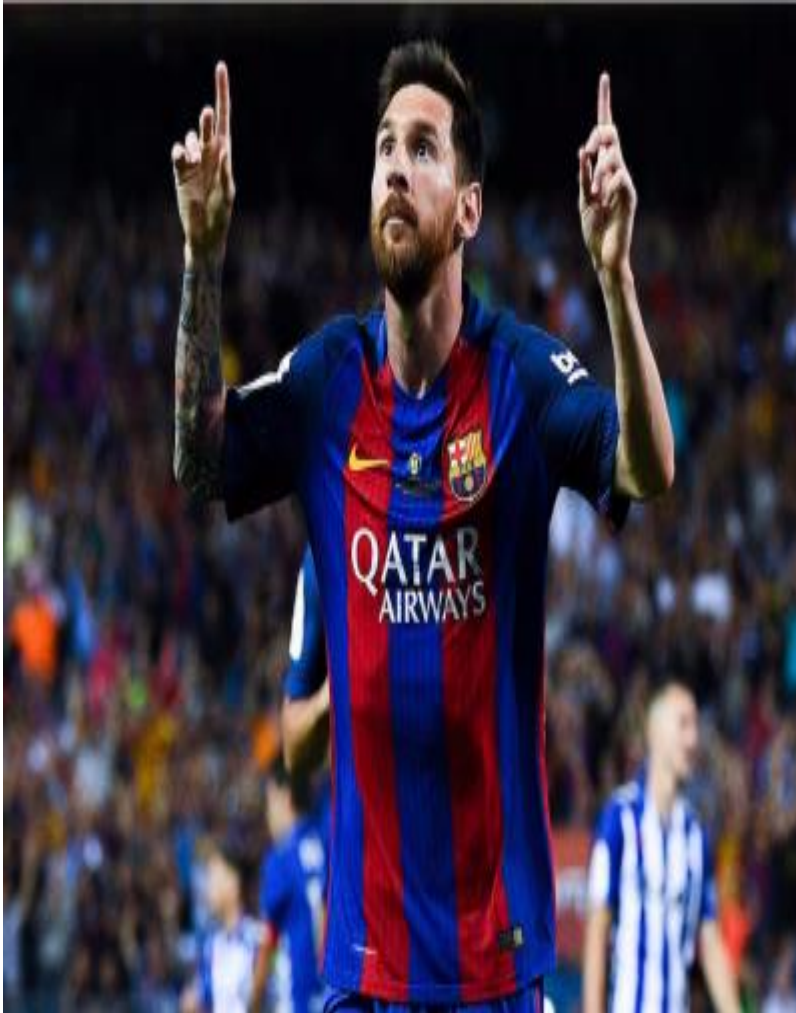
‘Sterke punten’-benadering werkt



ALLES WAT
AANDACHT
KRIJGT, GROEIT



Wat is een talent en wat is een sterk punt?



- Een sterk punt als een talent in actie.
- Talent is graag tegen een bal schoppen, maar dat betekent niet dat je aan de lopende band scoort
- Talent kan tot sterk punt ontwikkeld worden. Oefening baart kunst
- Begint met het herkennen

Heleen, hoe is dit bij Play World Casino opgepakt?



FIT gesprek

Jaarlijks gesprek over Functioneren, Inzetbaarheid, Talent/toekomst.

Focus

Toekomst, horizontale talent ontwikkeling.

FIT menu

Hulpmiddel, gesprekskaart geeft structuur aan gesprek.

‘Casino van werkvermogen’ geeft snel beeld van inzetbaarheid.

Medewerkers zetten de eerste stap in het gesprek. Leidinggevende past feed forward toe én geeft feed back. Focus op de grote groep medewerkers die wel functioneert.

Play World Casino - FIT menu



FIT MENU

INZETBAARHEID

ARBEID

WAARDEN

COMPETENTIES

GEZONDHEID

OMGEVING



13. Ik ben inzetbaar



12. Ik voel mij gesteund door mijn leidinggevende



11. Ik heb voldoende hulpmiddelen



10. Ik kan zelfstandig mijn werk doen



9. Ik voel mij onderdeel van het team



8. Ik ben betrokken bij mijn organisatie



7. Ik voel mij veilig en op mijn gemak



6. Ik ben gemotiveerd in mijn werk



5. Ik ben voldoende opgeleid



4. Ik ben vaardig



3. Ik voel mij gezond



2. Ik voel mij energiek



1. Mijn werk en privé zijn in balans



A3
tweezijdig
hulpmiddel
bij
FIT
gesprek



VONKEN MET VRAGEN!

Andere zijde FIT menu

Medewerker en leidinggevenden kunnen per onderdeel een vraag kiezen uit het menu om het gesprek te starten.

Functioneren

Voorbeeldvragen

Waar was u goed in het afgelopen jaar

Hoe is de informatieverschaffing om uw werk goed te kunnen doen?

Welke werkzaamheden geven mij het meeste energie?

Waar in heb ik mij verbeterd?

Talent

Waar bent u over drie jaar? Maar ook

Waar zou u beter in willen worden?

Waar ligt mijn kracht?

Welke mogelijkheden zie ik zelf om verder te groeien?

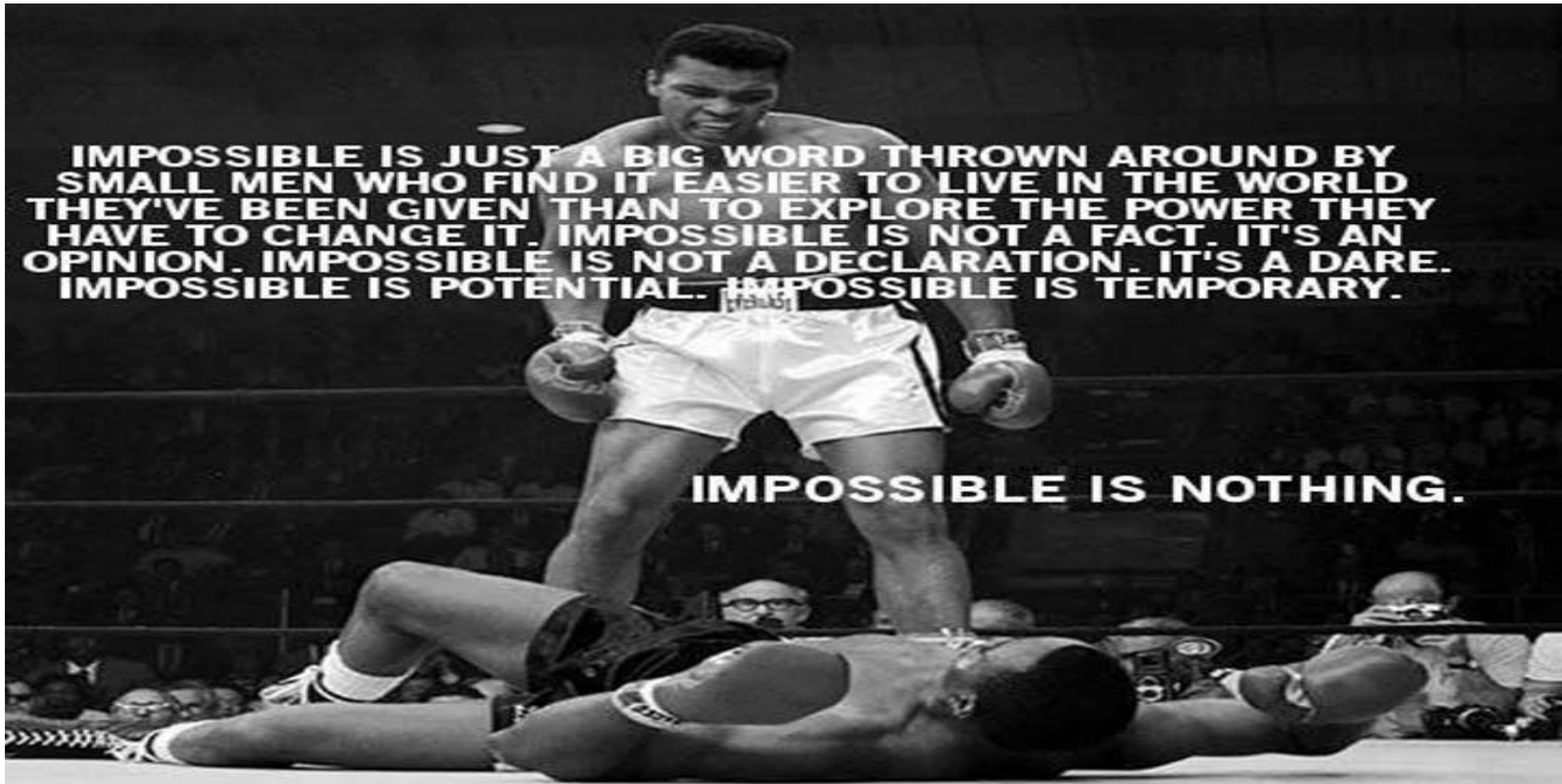
Ingrediënt 5: dienend leiderschap



Leren over



Growth mindset



Feedback is constructief.
Uitdagingen helpen me groeien.
Ik kan mijn vaardigheden ontwikkelen.
Inspanning is vereist.
Leren van het succes van anderen.



Of ik kan het of ik kan het niet.
Ik houd het liefste vast aan wat ik weet.
Ik houd er niet van om feedback te ontvangen.
Als ik gefrustreerd ben, geef ik op.
Succes van anderen is bedreigend.

- Leidinggevenden en medewerkers



Iedereen wist dat het niet kon.
Totdat er iemand kwam die dat niet wist

- Hoe?
 - vier successen
 - creëer een veilige leeromgeving
 - feedback op proces

Heleen, hoe is dit bij Play World Casino opgepakt?

Naast jaarlijks FIT gesprek

Paspoortgesprek

Nieuwe medewerkers
Paspoortboekje alle taken/gedrag
Zicht op eigen ontwikkeling

Mentorschap

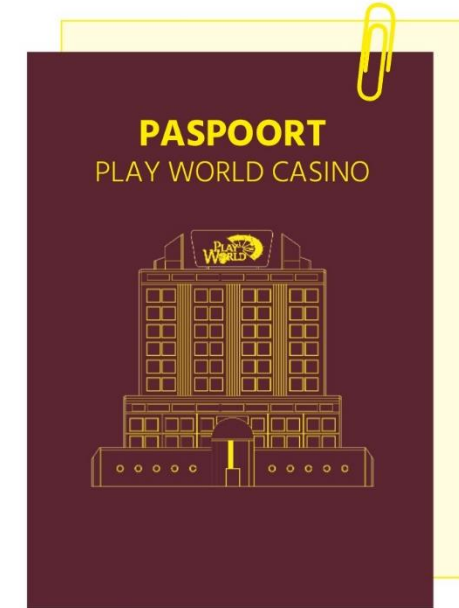
Ervaren medewerkers worden
betrokken, waardoor groei en
bedrijfstrots ontstaat.

LOG gesprek

Evalueer (fout)situaties positief, toekomstgericht
Situatie ervaren en evalueren voor maximaal leereffect

Focus op compliment

Zelfvertrouwen groeit, daardoor basis om zelf te groeien
Wordt nu te weinig vastgelegd



Remko van der Drift

**FOUTEN
MAKEN
~~MOET~~
MOED**

Durf het allerbeste
uit jezelf te falen!

- Thumps up sessies voor de wall of failure
- Faalbokaal
- LEF
 - Laat de ander schitteren
 - En in plaats van maar
 - Faalplezier



Ik heb niet gefaald.
Ik heb gewoon 10.000
manieren gevonden die
niet werken!

- Edison

~ Psychogoed ~



- Feedback in zijn vooruit
- Toekomstgericht
- Wat goed gaat, wat kan iemand al
- Grotere kans op gedragsverandering omdat:
 - positief bedoeld is
 - de focus legt op gewenst gedrag
 - focust op sterke kanten
 - uitgaat van een positief

Heleen, gaat Play World Casino om met fouten?

LOG gesprek

Focus op leren, indien nodig!
Vervangt het functioneringsgesprek



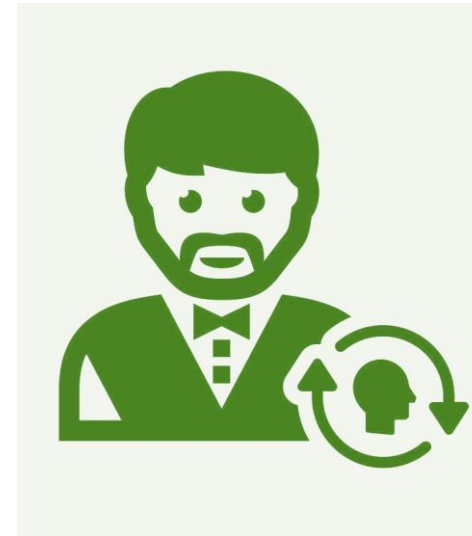
STAR-methode, feed forward, eventueel ontwikkel afspraken, tip/top



geld



gast



gedrag



goed gedaan

Heleen, niet alle gesprekken zijn toch positief?



Groeien om te bloeien

FIT gesprek	Jaarlijks gesprek over Functioneren, Inzetbaarheid, Talent/toekomst.
Paspoortgesprek	Nieuwe medewerkers leren van leidinggevenden en collega's in rol van mentor
LOG gesprekken	Fouten zijn leermomenten, maar er zijn ook complimenten te maken!
Mystery guests	Externe evaluaties bespreken met een LOG-gesprek

Groeien om te blijven

Officiële waarschuwing

Verbeterplan

- Geven energie
- Verleggen de focus naar de toekomst, geven goede voorbeelden



‘Waarom verloopt deze vergadering altijd chaotisch?’

‘Wanneer kom je met extra energie uit een vergadering?’

‘Waarom luistert die medewerker nooit naar anderen?’

‘In welke situatie was deze medewerker heel erg betrokken?’

Heleen, wat zijn jouw key take aways?



- **Maak een business case.**

Waarom voldoet de huidige gespreksstructuur niet (betere prestaties, minder ziekteverzuim, minder verloop, et cetera).

- **Daadkracht door draagkracht.**

Betrek medewerkers en leidinggevenden al vroeg in het proces.
De gesprekscyclus is van iedereen!

- **Ga winkelen**, het wiel hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden.

- **Een tool vervangt nooit een goed gesprek**,
maar vergroot de kans dat zo'n gesprek gevoerd wordt met sprongen.

- **Heb een lange adem**, maar ook..... **begin!**

- **Sta zelf open voor feed forward**, HNB is geen speeltje van HR.



‘Niet alleen Heleen en ik zeggen het



- Frequente gezamenlijke reflectie en antwoord op de vraag: *hoe kunnen we het morgen beter doen?*
- Het boeken van progressie motiveert en leidt tot betere prestaties en meer werkplezier.
- Coaching/mentorschap leidt tot betere prestaties.

Tot zover, nog vragen en behoefte aan meer?



- Heleen Holster
h.holster@playworld.nl
- Jacco van den Berg
info@vandenbergrtraining.nl

