

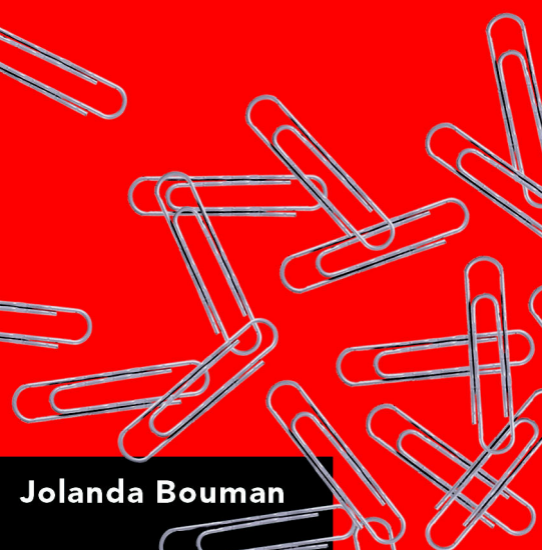
Tips



Tools

voor managers

Jolanda Bouman



# Checklist Feedback

## 1 Feedback geven

- Beschrijf het gedrag dat u hebt waargenomen.
- Vertel welk effect dat op u had.
- Ga na of de ander de feedback heeft begrepen.
- Geef suggesties voor verandering van het gedrag.

## 2 Feedback ontvangen

- Interpreteer feedback niet als een aanval op u als persoon.
- Schiet niet onmiddellijk in de verdediging.
- Vraag door en probeer de feedback te begrijpen.
- Toon waardering voor de feedback.
- Beoordeel de feedback.
- Doe iets met de feedback.



# Checklist Problemen oplossen

- Stap 1** Definieer het probleem.  
Verzamel informatie.  
Formuleer een probleemdefinitie.
- Stap 2** Bepaal de oorzaken.  
Denk aan de 4 M's.  
Stel 'waarom'-vragen.
- Stap 3** Bedenk oplossingen.
- Stap 4** Inventariseer de randvoorwaarden.
- Stap 5** Kies oplossingen.
- Stap 6** Maak een actieplan.
- Stap 7** Evalueer het resultaat.



# Checklist Onderhandelen

## 1 voorbereiding

- 1 Stel vast wat u wilt bereiken en waarom.
- 2 Zoek uit wat de ander wil bereiken en waarom.
- 3 Ga na waar de overeenkomsten liggen.
- 4 Bedenk win-win-oplossingen.

## 2 aftasten

- 1 Leid het onderwerp in en vraag om hulp van de ander voor een oplossing.
- 2 Geef aan wat u wilt bereiken.
- 3 Tast de mogelijkheden af en let op de reacties van de ander.

## 3 discussiëren

- 1 Bespreek eerst de punten van overeenstemming.
- 2 Werk gezamenlijk aan het vinden van een oplossing.
- 3 Doe als ... dan-voorstellen.
- 4 Vraag naar het waarom van de argumenten van de ander om meer informatie te krijgen.
- 5 Verplaats lastige punten naar een later tijdstip.
- 6 Voorkom dat de ander het gevoel krijgt dat hij bakzeil moet halen.

## 4 overeenstemming

- 1 Herhaal kort de gemaakte afspraken.
- 2 Leg de afspraken op papier vast.



# Checklist Conflicthantering

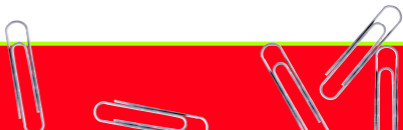
## 1 voorbereiding

- Voer individuele gesprekken met de conflicterende partijen.
- Verzamel informatie over de bron van het conflict.
- Ga na of ze u accepteren als bemiddelaar.
- Leg de procedure uit.
- Plan een datum.

## 2 het gesprek

- Stap 1** Omschrijf de voorgeschiedenis en het doel.
- Stap 2** Geef uw bevindingen naar aanleiding van de voorgesprekken weer.
- Stap 3** Laat de anderen reageren.
- Stap 4** Benoem oorzaken en knelpunten.
- Stap 5** Zoek oplossingen.
- Stap 6** Kies oplossingen.
- Stap 7** Maak afspraken en stel een actieplan op.

## 3 evalueer de gekozen oplossing



# Checklist Leidinggeven

## Instrueren

- bij geringe bekwaamheid en sterke betrokkenheid
- veel sturing, weinig ondersteuning
- u geeft gedetailleerde aanwijzingen en houdt toezicht op de taakuitoefening
- valkuil: autoritair gedrag.

## Stimuleren

- bij enige bekwaamheid en zwakke betrokkenheid
- veel sturing, veel ondersteuning
- u blijft aanwijzingen geven en de taakuitoefening controleren, maar geeft daarnaast uitleg over beslissingen, vraagt om suggesties en steunt vorderingen
- valkuil: betuttelen.

## Overleggen

- bij hoge bekwaamheid en wisselende betrokkenheid
- weinig sturing, veel ondersteuning
- u bevordert en ondersteunt de taakuitoefening en deelt de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming met uw medewerker
- valkuil: therapeutisch gedrag.

## Delegeren

- bij hoge bekwaamheid en sterke betrokkenheid
- weinig sturing, weinig ondersteuning
- u draagt de verantwoordelijkheid voor besluitvorming en probleemoplossing over aan uw medewerker
- valkuil: laissez-faire-houding.

