

Handleiding Het goede gesprek

Input ophalen

Wat speelt er in de organisatie?

Waarom deze sessie?

In deze sessie ga je in gesprek met professionals over hoe zij zeggenschap in de praktijk ervaren. Waar hebben collega's invloed, waar juist niet, en wat hebben ze nodig om die zeggenschap te versterken? Dit gesprek is vooral waardevol als er nog geen recente cijfers beschikbaar zijn, bijvoorbeeld uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek. De inzichten die je ophaalt vormen de basis voor het bepalen van prioriteiten en meerjarendoelen.

Tijdsindicatie: 60 - 90 minuten

Ideale groepsgrootte: 6 - 15 personen

Zijn er minder dan 6 deelnemers? Verplaats de sessie dan naar een later moment.

Ondersteunende documenten

De volgende documenten zijn ook beschikbaar voor dit hulpmiddel:

- ➡ De tabel 'Het goede gesprek stap voor stap' (invulbaar Word-document).
- ➡ PowerPoint-slides met sprekersnotities.

Betrokkenen

Deelnemers en veiligheid

Voor eerlijke input is een veilige sfeer cruciaal. Nodig daarom alleen professionals uit die dagelijkse zorg of ondersteuning leveren, geen managers of leidinggevendenden. Dat verlaagt de drempel om vrijuit te spreken over wat er écht speelt.

Zorg voor deelnemers uit verschillende teams, zodat je een breed beeld krijgt van de ervaren zeggenschap binnen de organisatie.

Rollen tijdens de sessie

Faciliteer de sessie bij voorkeur met z'n tweeën.

1. De gespreksleider (proces)

De gespreksleider bewaakt de tijd, 'de spelregels' en zorgt dat iedereen gehoord wordt. Het helpt als deze persoon geen professional uit de directe groep is, bijvoorbeeld iemand van het leerhuis of HR. Zo blijft neutraliteit gewaarborgd.

2. Inhoudelijk expert & notulist (inhoud)

De inhoudelijk expert is bij voorkeur iemand uit de professionele raad. Deze persoon richt zich op de inhoud, stelt verdiepende vragen en legt de belangrijkste inzichten vast in een gespreksverslag.

Praktische zaken

Stel een team samen, bijvoorbeeld de gespreksleider en één of twee leden van de professionele raad. Verdeel onderstaande taken.

- ➔ **Datum:** prik tijdig een datum en houd rekening met roosters.
- ➔ **Werving:** nodig deelnemers persoonlijk of via teamleiders uit. Laat ze de deelname bevestigen zodat je weet dat je minimaal zes deelnemers hebt.
- ➔ **Ruimte:** regel een rustige ruimte waar jullie niet gestoord worden.
- ➔ **Catering:** zorg voor koffie, thee en een snack voor een informele, gastvrije sfeer.

Vorbereiding gespreksleider

- ➔ **Het goede gesprek stap voor stap doornemen:** Gebruik 'Stap voor stap - Het goede gesprek - Input ophalen'. Tijdens de sessie moet je weten wanneer welke stap volgt.
- ➔ **Cirkel van invloed:** bekijk ter voorbereiding [deze video over de cirkel van invloed](#). Aan het begin van de sessie leg je dit concept kort uit, zodat het gesprek gericht blijft op wat jullie zelf kunnen beïnvloeden.
- ➔ **Facilitatietips:** lees de tips onderaan dit document door, zodat je weet waar je op kunt letten tijdens de sessie.

Gespreksvoorbereiding

- ➔ **Werkvorm-voorbereiding:** kies één van de drie werkvormen (A, B of C) die verderop in dit document staan en bereid deze voor volgens de bijbehorende instructies.
- ➔ **Inhoud bepalen:** gebruik de vragen uit de 'Spreek-je-uit-oproep' als basis voor de gespreksonderwerpen. Deze vragen maken zeggenschap laagdrempelig bespreekbaar.
- ➔ **Laptop:** zorg dat je tijdens de sessie direct input kunt invoeren, of werk met een flip-over waarop de inhoudelijk expert meeschrijft.
- ➔ **PowerPoint-slides:** download de ondersteunende slides. Pas deze naar wens aan zodat ze voor je werken, en verberg de slides van de werkvorm die je niet gebruikt.
- ➔ **Notulen klaarzetten:** zorg dat elke sessie een herkenbare en unieke notulen-slide heeft. Vermeld minimaal de datum en de aanwezigen (namen of functies). Zo kun je later eenvoudig onderscheid maken tussen verschillende sessies en de opbrengsten analyseren.
- ➔ **De 'Ga het gesprek aan binnen je eigen team'-slide:** het kan waardevol zijn om deelnemers te vragen om deze sessie ook binnen hun eigen team te organiseren. Zo gaat het gesprek over zeggenschap breder leven in de organisatie. Geef ze daarvoor de juiste tools mee (zie 'terugkoppeling en borging van de resultaten' aan het einde van deze handleiding). Wil je dit niet? Verberg deze slide dan in de presentatie.
- ➔ **Contactgegevens delen:** voeg de contactgegevens van de raad toe aan de twee laatste slides, zodat deelnemers weten waar en bij wie ze terecht kunnen met verdere input.
- ➔ **Het goede gesprek stap voor stap:** gebruik de tabel 'Stap voor stap - Het goede gesprek - Input ophalen' als basis en pas deze aan op jullie sessie, bijvoorbeeld aan de duur van de sessie of de gekozen werkvorm. Print deze uit, zodat je hem tijdens de sessie bij de hand hebt.
- ➔ **Materialen:** regel de benodigde materialen voor jouw werkvorm zoals post-its, stiften en een beeldscherm.

Mogelijke werkvormen

Hieronder vind je drie werkvormen voor het middendeel van de sessie. Kies de werkvorm die past bij het doel van jullie sessie en de groep.

➡ **Werkvorm A – het open gesprek**

Geschikt als je diepgang wilt en al enige richting hebt in de thema's.

➡ **Werkvorm B – de check-in**

Geschikt als je concrete ervaringen en voorbeelden wilt ophalen.

➡ **Werkvorm C – het stellingenspel**

Geschikt als je energie, interactie en verschillende perspectieven zichtbaar wilt maken.

Werkvorm A: het open gesprek

In deze werkvorm leg je concrete vragen voor aan de groep en begeleid je het gesprek op basis van wat deelnemers delen. Mensen krijgen veel ruimte om hun inbreng te geven.

Benodigde materialen

- ➡ PowerPoint-slide met de hoofdvragen en notulen-slide.
- ➡ Digitaal of fysiek notitieblok.

Voorbereiding

- ➡ Bepaal vooraf ongeveer drie vragen die je wilt bespreken met de deelnemers. Houd het beperkt, zodat je genoeg tijd hebt voor diepgang.
- ➡ Kijk voor inspiratie naar de vragen in de 'Spreek-je-uit-oproep'.
- ➡ Dupliceer de slide van werkvorm A, zodat je één slide hebt per vraag.
- ➡ Voeg op elke slide de vraag toe op de plek van de vierkante haken [...], en pas het nummer in de titel aan.

Opbouw van het open gesprek

1. Leg de eerste vraag voor.
2. Geef even nadenktijd.
3. Open en begeleid het gesprek. Vraag door naar de waarom achter de ervaringen die de deelnemers delen.
4. Herhaal dit voor de overige vragen.



Tip: zorg dat iedereen aan het woord komt. Maak aantekeningen van belangrijke punten, zodat de deelnemers zich kunnen focussen op het gesprek.

Werkvorm B: de check-in

In deze werkvorm leg je kaartjes met verschillende thema's op tafel. Elke deelnemer kiest één thema en deelt een concreet praktijkvoorbeeld waarbij ze invloed ervoeren, of juist het gebrek daaraan. Voer het gesprek op basis van de opgehaalde ervaringen.

Benodigde materialen

- ➔ Zelf gemaakte themakaartjes.
- ➔ Pennen en papier voor elke deelnemer.
- ➔ PowerPoint-slides en notulen-slide.
- ➔ Digitaal of fysiek notitieblok.

Vorbereiding

- ➔ Bepaal vooraf de thema's waarover je input wilt verzamelen.
 - ➔ Kijk voor inspiratie naar de vragen in de 'Spreek-je-uit-oproep'. Wil je breed ophalen wat er speelt? Leg een grote selectie kaartjes voor. Wil je juist gericht input? Maak dan een kleine selectie.
- ➔ Maak per thema evenveel kaartjes als het aantal deelnemers dat je verwacht. De thema kaartjes maak je zelf. Wanneer je tien deelnemers hebt en drie thema's, dan maak je dus tien keer drie kaartjes.

Opbouw van de check-in

1. Leg de themakaartjes in stapeltjes per thema op tafel.
2. Vraag elke deelnemer één thema te kiezen.
3. Vraag deelnemers om een concrete praktijkervaring bij hun thema op te schrijven.
4. Voer het groepsgesprek op basis van de opgehaalde ervaringen. Vraag door naar de 'waarom' achter de ervaringen die de deelnemers delen.
5. Herhaal de stappen, zodat deelnemers ook op andere thema's input kunnen geven.



Tip: geef na de uitleg enkele minuten stilte. Vraag deelnemers hun situatie eerst voor zichzelf op te schrijven met zoveel mogelijk details. Zo verzamel je concrete input uit de sessie.

Werkvorm C: het stellingen spel

In deze actieve werkvorm lees je één voor één stellingen voor. Deelnemers kiezen fysiek positie op een denkbeeldige lijn van helemaal eens naar helemaal oneens. Vraag daarna aan deelnemers aan de uiteinden én in het midden waarom ze daar staan. Zo worden verschillende perspectieven direct zichtbaar in de ruimte.

Benodigde materialen

- ➔ Vrije ruimte in de kamer.
- ➔ PowerPoint-slide met de thema's en notulen-slide.
- ➔ Digitaal of fysiek notitieblok.

Vorbereiding

- ➔ Bepaal 3 tot 5 prikkelende stellingen over zeggenschap. Houd het beperkt, zodat je genoeg tijd hebt voor diepgang.
- ➔ Kijk voor inspiratie naar de stellingen in de spreek-je-uit-oproep.
- ➔ Dupliceer de PowerPoint-slide van werkvorm C, zodat je één slide hebt per te bespreken stelling.
- ➔ Voeg op elke slide de stelling toe op de plek van de vierkante haken [...], en pas het nummer in de titel aan.
- ➔ Zorg voor voldoende ruimte in de kamer, zodat deelnemers zich op een denkbeeldige lijn kunnen opstellen.

Opbouw van het stellingen spel

1. Lees een stelling voor.
2. Vraag deelnemers fysiek positie te kiezen op een lijn van 'helemaal oneens' naar 'helemaal eens'.
3. Vraag deelnemers aan de uiteinden én in het midden naar hun motivatie.



Tip: blijf doorvragen op onderliggende emoties. Dit levert de diepste discussies op. Vraag bijvoorbeeld naar een concrete situatie of wat iets voor iemand belangrijk maakt.

Terugkoppeling en borging van de resultaten

Een goede sessie stopt niet bij het verlaten van de zaal. Terugkoppeling is cruciaal om vertrouwen te behouden en verandering in gang te zetten.

1. Directe terugkoppeling

Zorg dat de resultaten niet verdwijnen en dat deelnemers weten dat hun input serieus wordt genomen. De notulen-slide die je aan het einde van de sessie invult, helpt je hierbij. Stuur deze samenvatting binnen een week per e-mail naar alle deelnemers. Bedank ze voor hun openheid, benoem wanneer en hoe ze horen wat de volgende stappen zijn en geef aan dat ze altijd nabranders kunnen sturen.

2. Actie voor de deelnemers

Om het goede gesprek breder de organisatie in te krijgen, is het waardevol om deelnemers zelf een sessie te laten organiseren binnen hun eigen team. Deel daarom de materialen die jullie hebben gebruikt en ondersteun ze daarbij. Deel ook een e-mailadres waar ze de opbrengst uit hun teamoverleg kunnen delen met de raad.

3. Acties voor de professionele raad

- ➡ **Prioriteiten stellen:** analyseer alle notulen-slides van de verschillende sessies. Welke thema's komen overal terug? Dit worden de speerpunten voor het nieuwe jaarplan of de meerjarendoelen.
- ➡ **Evaluatie:** bespreek als raad: heeft deze werkvorm ons de juiste informatie opgeleverd? Waren de juiste deelnemers aanwezig? Hebben we ons doel behaald?

Facilitatietips

Als gespreksleider begeleid je het proces, niet de inhoud. Gebruik de volgende principes om het gesprek in goede banen te leiden:

- ➔ **Waarborg veiligheid en bewaak de groepsdynamiek:** benadruk dat alles wat besproken wordt vertrouwelijk is. Zorg dat iedereen aan het woord komt. Nodig stillere deelnemers actief uit ("Wat vind jij hiervan, [Naam]?") en begrensd dominantere deelnemers vriendelijk om ruimte te maken voor anderen.
- ➔ **Pas de LSD-techniek toe:** luisteren, samenvatten en doorvragen. Dit is je belangrijkste gereedschap om het gesprek tot de kern te laten komen:
 - ➔ **Luisteren:** wees oprecht nieuwsgierig. Luister om de ander te begrijpen, niet om direct te reageren. Wees niet bang voor stiltes. Geef mensen de tijd om hun gedachten te formuleren.
 - ➔ **Samenvatten:** geef in je eigen woorden kort terug wat je zojuist hebt gehoord en check of dit klopt. Dit zorgt voor structuur en de ander voelt zich gehoord.
 - ➔ **Doorvragen:** neem geen genoegen met het eerste antwoord of een algemene klacht. Graaf een laagje dieper met open vragen: wie, wat, waar, wanneer, hoe.
- ➔ **Neem verantwoordelijkheid voor tijdsmanagement:** tijdens de sessie bewaak jij de tijd. Zorg voor voldoende ruimte voor diepgang, maar houd de tijd in de gaten zodat er genoeg tijd overblijft voor de conclusies.
- ➔ **Blijf neutraal en laat deelnemers zelf oplossingen bedenken:** parkeer je eigen meningen. Jouw taak is het faciliteren van het proces. Weersta de neiging om direct met oplossingen te komen en leg de bal bij de groep.
- ➔ **Zoek de waarde in weerstand:** achter weerstand zitten vaak goede punten voor verbetering en grote betrokkenheid. Ga op zoek naar de behoefte achter de weerstand, zonder inhoudelijk mee te gaan in het klagen. Buig het om met een actiegerichte vraag: "Wat zou er voor jou moeten veranderen om hier wél achter te kunnen staan?".
- ➔ **Stuur op de cirkel van invloed:** het is verleidelijk om te klagen over zaken waar jullie geen invloed op hebben, zoals landelijke wetgeving of algemeen organisatiebeleid. Stuur het gesprek steeds terug naar wat de collega's of het team zelf kunnen doen. Stel de vraag: "Wat kunnen wij zelf morgen anders doen?".
- ➔ **Stuur het gesprek:** spreek iemand aan die te veel het woord neemt. Stuur bij als het gesprek afdwaalt naar de buitencirkel of als klachten blijven hangen zonder verdieping. Zinnen die hierbij helpen:
 - ➔ "Wat maakt dit voor jou belangrijk?"
 - ➔ "Wat zou er concreet anders moeten?"
 - ➔ "Wat ligt binnen jullie invloed?"