

Bibliografische gegevens**Titel:** Het GROTE Gesprekkenboek**Ondertitel:** Een praktische leidraad voor HR-professionals en leidinggevenden**Auteur:** Jacco van den Berg & Mecheline Klijs**ISBN:** 10 9462153744**Uitgever:** Vakmedianet Alphen aan den Rijn
2e (geheel herziene) druk 2015

Het GROTE Gesprekkenboek

Erik Jan van Dalen

lets met mensen doen. Is dat niet een basale drijfveer voor veel HRM'ers? En is dat niet ook een kern van HR-beleid? Is het niet (meer) de HRM'er die het gesprek voert met de medewerker, dan is het wel de direct leidinggevende die in dialoog is met de medewerker. Gespreksvoering met medewerkers is relevant en wordt wellicht almaar relevanter.

Onlangs verscheen de tweede, volledig herziene druk van *Het GROTE gesprekkenboek* onder redactie van Jacco van den Berg en Mecheline Klijs. Het is een praktisch en goed leesbaar boek voor HR-adviseurs en leidinggevenden die hun gespreksvoeringstechnieken willen ontwikkelen. De auteurs onderscheiden achttien verschillende gesprekstypen, geclusterd in vier delen:

1. Aannemen van medewerkers
Onder andere: selectiegesprek, arbeidsvoorwaardengesprek, introductiegesprek.
2. Sturen van prestaties en gedrag
Onder andere: feedbackgesprek, functioneringsgesprek, beoordelingsgesprek, verzuimgesprek.
3. Ontwikkelen van medewerkers
Onder andere: POP-gesprek, loopbaancoachingsgesprek, demotiegesprek.
4. Uitstroom van medewerkers, advisering, onderhandeling en mediation
Onder andere: conflictoplossend gesprek, slechtnieuwsgesprek, exitgesprek.

Dat het selectiegesprek in deel 1 thuishoort, zal niemand ontkennen. Anders is het voor enkele gesprekstypen die in het vierde deel aan de orde komen, zoals het adviesgesprek en het onderhandelingsgesprek. Het betreft hier gesprekstypen die ook relevant zijn voor andere gesprekstypen, zoals voor het arbeidsvoorwaardengesprek of voor het POP-gesprek. De clustering in vier delen biedt geen werkelijke meerwaarde. Die meerwaarde is des te meer aanwezig in de beschrijving van de achttien gesprekstypen, de kern van het boek. Elk hoofdstuk behandelt één gesprekstype volgens een standaard opbouw:

- Voorbereiding van het gesprek
- Voeren van het gesprek
- Uit de praktijk van...

Dankzij deze standaardopbouw laat het boek zich uitstekend modulair lezen. Als lezer selecteer je wat je op dat moment nodig hebt. De hoofdstukken zijn niet zo lang, de tekst is prettig leesbaar en de tips zijn praktisch van aard. Niets staat een HR-adviseur en leidinggevende in de weg om gebruik te maken van de panklare stappenplannen. Vooral in organisaties waar het HR-beleid (nog) niet sterk is opgezet, biedt het boek praktische meerwaarde om te voorkomen dat leidinggevend en HR-adviseurs in veelvoorkomende valkuilen trappen.

Elk hoofdstuk is geschreven door twee auteurs: een op dat specifieke domein inhoudelijk deskundige in combinatie met een van de twee hoofdredacteurs van het boek. Naast de standaardopbouw van het hoofdstuk, wordt op deze manier ook een consistente schrijfstijl bewaakt. In het hoofdstuk voor het jobcraftingsgesprek ontbreekt merkbaar de invloed van een van de twee hoofdredacteurs. Het hoofdstuk leest minder vlot door het grote aantal 'bullet-point-lijstjes'. In de veelheid aan opsommingen gaat de essentie verloren. Na lezing van dit hoofdstuk blijf je als lezer wat in verwarring achter. Juist omdat het hoofdstuk het nog vrij nieuwe gesprek over jobcrafting behandelt, is dat spijtig. Een gemiste kans.

Een andere en meer essentiële gemiste kans zit in het ontbreken van een *backbone* in het boek. Met zo'n veelheid aan gesprekstypen ontstaat een boek met veel hoofdstukken, waarvan louter de opbouw overeenkomstig is. Op inhoudelijk gebied wordt de samenhang in Het GROTE Gesprekkenboek gemist: wat is de conceptuele rode draad in het boek? In deel 1, aannemen van medewerkers, staat als eerste het hoofdstuk over Communicatie. Net als alle andere hoofdstukken, is ook dit hoofdstuk praktisch en prettig leesbaar. Het hoofdstuk Communicatie heeft de potentie om als inhoudelijke *backbone* te gaan fungeren, maar biedt die functie niet. Het is nu een losstaand hoofdstuk over communicatie en communicatieprocessen tussen mensen.

Het ontbreken van een conceptuele rode draad doet geen afbreuk aan de praktische toepasbaarheid van de afzonderlijke hoofdstukken voor HR-adviseurs en leidinggevend en. Dankzij Het GROTE Gesprekkenboek wordt *iets met mensen*

doen meer resultaatgericht en minder vrijblijvend. Niet alleen leidinggevend en HR-adviseurs met beperkte ervaring in gespreksvoering plukken er de vruchten van. Zeker ook de meer ervaren gespreksvoerders kunnen het boek gebruiken om te voorkomen dat ze ‘blind op routine gaan varen’. De inhoud van het boek doet daarmee recht aan de ondertitel *Een praktische leidraad voor HR-professionals en leidinggevenden*.

Over de auteur

Drs. Erik Jan van Dalen is Projectmanager HRM (advies en interim) bij Van Dalen HR Projectadvies en redactielid van het Tijdschrift voor HRM.