



Stappenplan: structuur aanbrengen met het 4A-model

Het volgen van de stappen in het 4A model helpt om het gesprek gestructureerd en compleet te voeren.

Het 4A-model bevat vier stappen:

1. **Aanleiding:** welk onderwerp of probleem wil je tijdens het personeelsgesprek bespreken?
2. **Analyse:** wat is de kern van het probleem en wat zijn de gevolgen?
3. **Aanpak:** wat zijn mogelijke oplossingen? Welke voor- en nadelen kennen deze oplossingen?
4. **Afspraak:** hoe ga je het onderwerp of probleem aanpakken? Wie doet wat, wanneer en met welk resultaat?

Per stap kun je de volgende vragen beantwoorden om een effectiever gesprek te voeren.

1. Aanleiding

- a. Welk onderwerp of probleem wil de medewerker bespreken?
- b. Wat wil hij na het gesprek bereikt hebben?
- c. Wat is op de lange termijn het doel van de medewerker met betrekking tot dit probleem? Ben jij als leidinggevende het daarmee eens?
- d. Kan de medewerker tussenstappen aangeven? Hoe zijn die gespreid in de tijd?
- e. Waar zou de medewerker het meeste aan hebben?

2. Analyse

- a. Wat is het kernpunt in de huidige situatie?
- b. Wie zijn er nog meer bij betrokken?
- c. Waarover maakt de medewerker zich zorgen? En welke zorgen heb jij?
- d. In hoeverre hebben jij en de medewerker persoonlijk invloed op het resultaat?
- e. Wie is verantwoordelijk voor de uitkomst?
- f. Wat voor acties hebben jij en de medewerker tot nu toe ondernomen?
- g. Wat was het effect?
- h. Wat houdt de medewerker of jou tegen om nog meer te doen?

3. Aanpak

- a. Welke stappen zijn mogelijk om het doel te bereiken, of de vraagstelling of het probleem op te lossen?
- b. Wat zouden jij en de medewerker verder kunnen doen? Maak een lijst van alle alternatieven (groot en klein, volledig en gedeeltelijk). Doe dit met behulp van een brainstorm.
- c. Wat zijn de voor- en nadelen van al deze mogelijkheden?
- d. Welke van deze oplossingen spreken jullie het meest aan?
- e. Welke oplossingen zouden het beste resultaat opleveren?
- f. Welke obstakels kunnen jullie tegenkomen?
- g. Welke obstakels zijn acceptabel? Welke zijn realistisch?

4. Afspraak

- a. Welke optie zou de medewerker kiezen? Zijn de medewerker en jijzelf het hierover eens?
- b. Wat gaat de medewerker precies doen en wat ga jij doen? Welk resultaat willen jullie hiermee halen?
- c. Wie moeten er op de hoogte zijn van jullie plannen?
- d. Welke ondersteuning heeft de medewerker nodig en van wie?
- e. Hoe en wanneer gaat hij deze ondersteuning mobiliseren?
- f. Zijn de afspraken SMART?
- g. Hoe weten jullie of de actie het gewenste effect heeft gehad?
- h. Wanneer gaat de medewerker wát doen?
- i. Wanneer willen jullie de actie evalueren?