

Hulpformulier: Delegeren, van gesprek tot eindresultaat

Het deleageergesprek

Een deleageergesprek is het gesprek waarin je een taak overdraagt aan één van je medewerkers of aan iemand uit je netwerk. Je benoemt daarin het **resultaat dat je wil bereiken**, geeft een **instructie** en maakt **afspraken** over de **tussenresultaten**. Nadat je een afspraak voor een deleageergesprek hebt gemaakt, kun je onderstaande werkwijze volgen:

- Bereid het gesprek goed voor. Zorg dat je vooraf het resultaat, de instructie en de te nemen tussenstappen op een rij zet.
- In het deleageergesprek heb je naast aandacht voor de inhoud, ook aandacht voor de relatie met de ander of je medewerker: je zorgt ervoor dat diegene intrinsiek gemotiveerd en met zelfvertrouwen aan de slag kan.
- Hoe je delegeert, hangt ook af van de ervaring van de andere persoon of je medewerker met die specifieke taak. Bekwame en gemotiveerde medewerkers laat je meer vrij dan (nog) niet-bekwame mensen. Dit speelt meestal niet bij het durven vragen in je netwerk. In dat geval kies je vaak de bewuste persoon uit op aanwezige bekwaamheid.
- Na het deleageergesprek laat je de ander zoveel mogelijk zelf aan de slag gaan. Je laat de taak en de medewerker los.

Bespreek de tussenresultaten

Begin bij het bespreken van de voortgang met het geven van positieve feedback over datgene wat er gedaan is. Daarmee versterk je het zelfvertrouwen, vergroot je de motivatie en leer je diegene meer dan door te vertellen wat er niet goed is gegaan. Enkele tips zijn:

- Vraag de ander naar eventuele moeilijkheden, problemen of obstakels en help diegene om zelf de oplossing te vinden.
- Wil je meer zelfsturing en het nemen van verantwoording bij de ander ontwikkelen? Stel dan je vragen en geef niet zelf al de antwoorden. Focus op echt luisteren, vat het gesprek samen en ontdek of je de ander goed gehoord hebt.
- Wees er alert op dat je als collega's of medewerkers komen met eventuele problemen; dat je het probleem dan overneemt en dat het dan als een 'aap op je schouder zit'. Dit wordt ook wel 'omhoog delegeren' genoemd. Biedt een luisterend oor en hulp, maar leg het probleem onmiddellijk terug en activeer de ander om verantwoordelijkheid te nemen voor de oplossing.
- Als je iemand gevraagd hebt binnen je netwerk, kan het zijn dat diegene je vraag of taak teruggeeft. Bijvoorbeeld omdat het niet lukt of omdat ze andere prioriteiten stellen. Respecteer dit dan en bekijk opnieuw in welk kwadrant de taak hoort, met de daarbij horende vervolgactie.
- Benut de metafoor van de aap op de schouder. Wie heeft de aap en is deze nog op zijn plek?

Bespreek het eindresultaat

Als de taak is afgerond, bespreek je het eindresultaat met de gedelegeerde. Daarin komen in ieder geval de volgende onderdelen aan bod:

- Komt het behaalde resultaat overeen met wat was afgesproken?
- Wat is goed gegaan in de uitvoering?
- Wat zijn aandachtspunten voor een volgende keer? (Trek de lessen).
- Vergeet niet je waardering en dank uit te spreken.