

Omgaan met ongewenst gedrag van een medewerker

Pestgedrag

Een gemaakte afspraak niet nakomen

Te laat komen op een vergadering

Een opdracht niet op tijd uitvoeren

Vakantieregeling naar zijn/haar hand zetten

Taal en schrijffouten

Babbelen met buurman tijdens de vergadering

Sms'en tijdens de vergadering

Rommel laten rondslingeren

Ongepast taalgebruik

Klanten en/of collega's onheus behandelen

Roddelen

Dossiers op een verkeerde plaats klasseren

Te laat komen op het werk

Radio luid zetten

Vroeger vertrekken van het werk

Roken waar het niet mag

Lange pauzes nemen

Laatste tas koffie nemen en er geen bijmaken

Een beproefde methodiek om ongewenst gedrag van een medewerker te doen ophouden zonder zijn/haar reptielenbrein te triggeren

Joan De Winne



@joandewinne #ebleadership



www.facebook.com/vision4dynamics

www.vision4dynamics.com



Evidence Based Leadership
Doen wat Werkt

INLEIDING

Geloof het of geloof het niet: leidinggevenden zijn ook mensen. En net als de meesten onder ons hebben zij het ook moeilijk om iemand terecht te wijzen. De verklaring ligt voor de hand. Niemand wil een ander kwetsen of gezien worden als een bullebak of tiran.

Als je je hierin herkent dan is dit boekje iets voor jou. Indien jij echter iemand bent die onmiddellijk reageert dan zou je toch nog je voordeel kunnen halen uit de methodiek die we behandelen. Zeker wanneer je steeds opnieuw je opmerkingen moet herhalen en langdurig resultaat uitblijft.

Voor leidinggevenden is het essentieel zo snel mogelijk tussen te komen bij ongepast en ongewenst gedrag van een medewerker. Vooreerst in het belang van de medewerker zelf zodat hij/zij duidelijk weet wat kan en niet kan. Verder ook voor de andere medewerkers die niet altijd zo goed geplaatst zijn om irritant gedrag van een collega te benoemen. Zij verwachten dat jij als formele leidinggevende je verantwoordelijkheid neemt in het belang van de te behalen resultaten en van de groepssfeer.

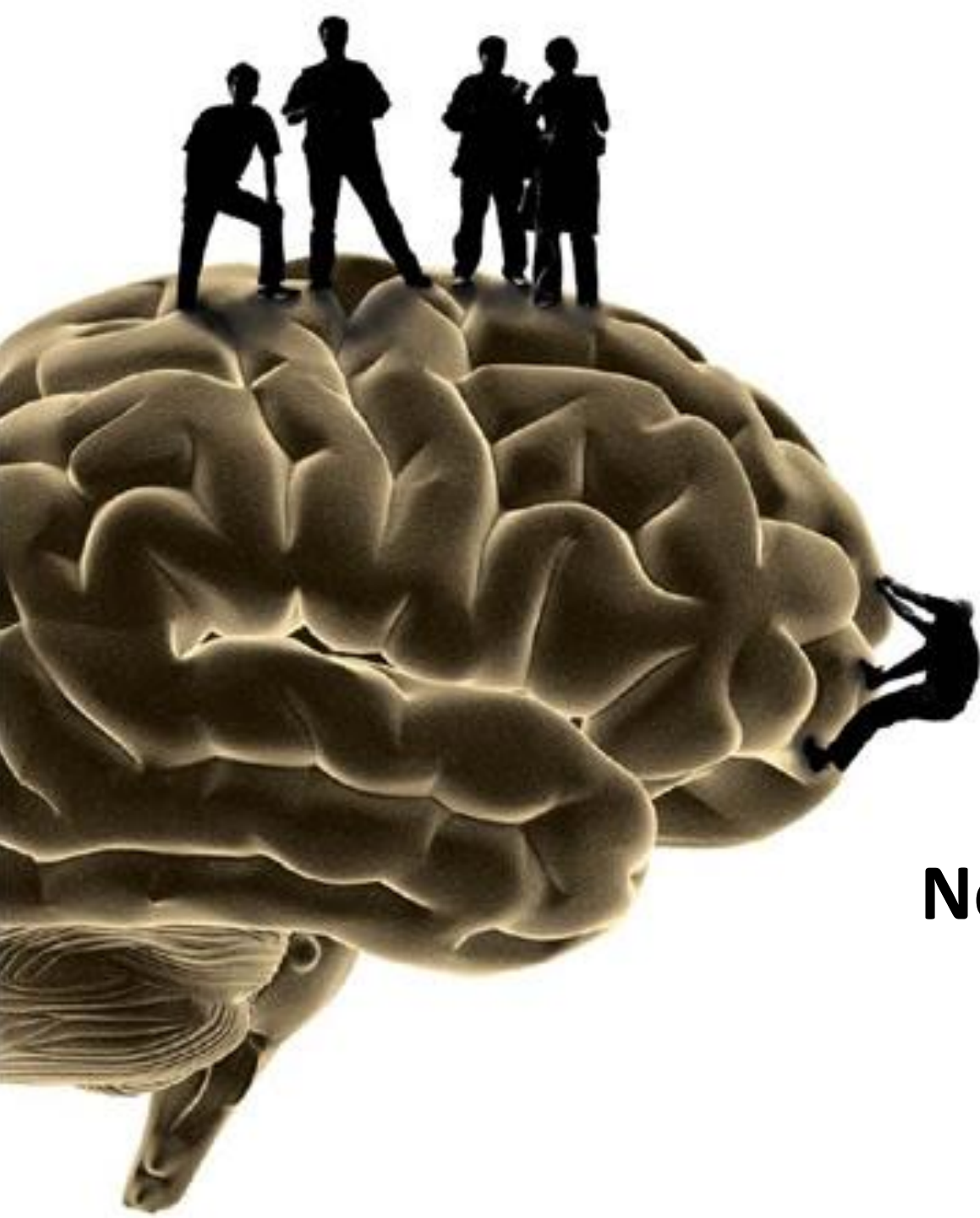
Al te dikwijls zie je als leidinggevende ongepast gedrag eerst door de vingers en krop je je frustratie op. Wanneer de laatste druppel de emmer doet overlopen dan schiet je uit je krammen. De ene al wat sneller dan de andere maar je terechtwijzing komt dan aan als een donderslag bij heldere hemel en raast zijn doel voorbij door je emotioneel gekleurde onhandige aanpak.

In feite is dit unfair naar de medewerker(s) en is het nefast voor het vertrouwen.

Je zou het ook anders kunnen aanpakken. Op de volgende bladzijden stellen we je een praktijkgerichte methodiek voor gestoeld op het model van de geweldloze communicatie van [Marshall Rosenberg](#). Succes gegarandeerd.

Even inoefenen en je kan er zo mee aan de slag.





Neurowetenschap en Communicatie

De neurowetenschap als startpunt



Iedere mens heeft
nog altijd zijn
reptielenbrein

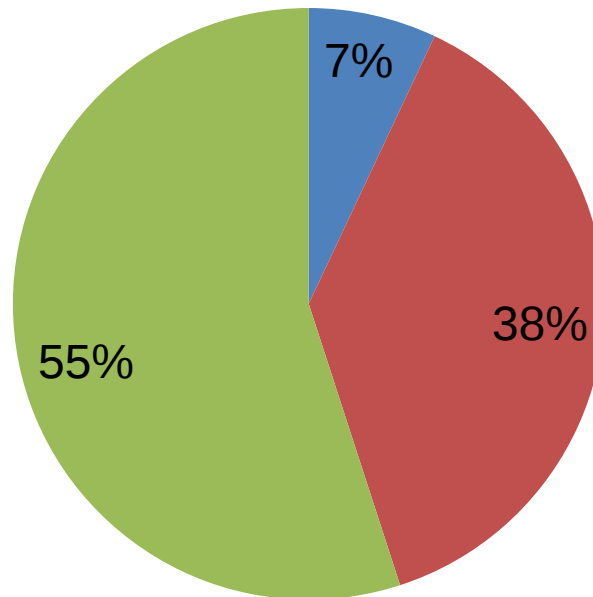
GEVAAR =

Aanvallen
of
Vluchten
of
Bevriezen



De communicatietaart als emoties meespelen

Non-verbaal en Verbaal



■ Woorden ■ Intonatie ■ Lichaamstaal

Bron: [Prof Albert Mehrabian](#) - UCLA

Leerpunten

Te vermijden non verbale uitingen

- Het vingertje
- Met de ogen rollen
- Met het hoofd schudden
-

Te vermijden woorden

- Waarom ben jij....!
- Het is altijd...!
- Jij doet nooit...!
- NEEN !!!!
- Ja, maar...
-



Bron: [Christina Haxton](#)

Wat kan je hierbij helpen?

Patronen herkennen

- Wat triggert jouw reptielenbrein?
- Doe je dit soms ook naar anderen?

Oordeel niet in goed of slecht

Probeer om echt nieuwsgierig te zijn en vervang 'waarom' door:

- Hoe zie jij het?
- Wat kan helpend voor jou zijn....?
- Hoe zou jij....?

Aanvaard je emoties en stel je observerend op

Herbenoem je gevoelens: kwaadheid is een emotie waarachter dikwijls angst, droefheid, ontgoocheling, zich gekwetst voelen of schaamte schuil gaat

Richt je niet op de persoon, zijn intenties of motivatie maar focus je op zijn gedrag

Bron: [Christina Haxton](#)



[Horace Mann](#)

“A reprimand is a medicine. If it be improperly administered, it will do harm instead of good.”

Speel de
bal, niet
de man.





**Vermijd beschuldigende taal
en gebruik geen
'Jij – boodschappen'.**

**De andere kan agressief
of apathisch reageren en zijn
gedrag
zal er niet door veranderen.**

**Probeer eerder een geweldloze
manier van
communicatie te gebruiken
zoals
de 'Ik – boodschap'**

Bron: [Dr. Thomas Gordon](#)



Ik - boodschap # 1

1. Ik heb gezien dat...

Benoem het objectief waarneembaar gedrag dat voor jou een probleem is

2. Ik voel mij...

Benoem je gevoelens over dit gedrag

3. Want dit gedrag...

Benoem het effect van het gedrag op de groep en/of de taak

4. Ik zou graag willen dat...

Zeg wat jij wilt om het gedrag te stoppen

5. Opvolgen

Voorbeeld Ik - boodschap # 1

1. Ik heb opgemerkt dat je tijdens het werkoverleg vorige week maandag en donderdag zat te praten met je collega en Sms'jes aan het versturen was.
2. Ik ben hierdoor geïrriteerd
3. Want je leidt je collega's af en zelf mis je belangrijke informatie waardoor je vrijdag klant X zelfs verkeerde gegevens hebt doorgemailed.
4. Ik zou willen dat je voortaan je gebabbel en Sms'jes reserveert voor de pauzes en notities neemt tijdens het werkoverleg

Opvolgen en onmiddellijk tussen komen als het gedrag zich nog eens zou herhalen

Ik - boodschap # 2

1. Ik heb gezien dat...

Benoem het objectief waarneembaar gedrag dat voor jou een probleem is

2. Ik voel mij...

Benoem je gevoelens over dit gedrag

3. Want dit gedrag...

Benoem het effect van het gedrag op de groep en/of de taak

4. Is er een reden voor dit gedrag...

Luister naar zijn/haar verklaring met de bereidheid samen aan het probleemgedrag te werken

5. Formuleer een toekomstgerichte oplossing

6. Opvolgen

Voorbeeld Ik - boodschap # 2

1. Vorige week was het verslag van je projectvoorstel niet op de afgesproken tijd binnen geleverd en vandaag is het verslag pas een half uur voor de vergadering overgemaakt.
2. Ik ben sterk ontgoocheld.
3. Want dat betekent dat noch de collega's, noch ikzelf voldoende tijd hebben om het verslag grondig door te nemen en we het project niet op de agenda van de vergadering kunnen plaatsen. De deadline voor de uitvoering van het project is volgende maand en iedereen komt onder zware druk te staan.
4. Maar misschien zijn er zaken waarvan ik niet op de hoogte ben die maken dat dit is gebeurd. Vertel eens... *(luisteren zonder te onderbreken)*
5. Goed, ik begrijp het. Hoe kunnen we er nu voor zorgen dat de verslaggeving steeds tijdig wordt doorgestuurd? *(samen een oplossing uitwerken)*

Opvolgen en wanneer de oplossing niet wordt nageleefd: 'Ik-boodschap # 1' op het niet naleven van de afgesproken oplossing



Je gevoelens benoemen kan soms moeilijk zijn.

**En daarom op de volgende bladzijde een lijstje
die je op weg kan helpen.**

GEVOELEN ALS BEHOEFTE NIET VERVULD ZIJN

ONRUSTIG

ONGEMAKKELIJK
IN TWEESTRIJD
BESLUITeloos
ZORGELIJK
VERONTRUST
RUSTeloos
ONGEDULDIG

GESPANNEN

ZENUWACHTIG
ONGEDULDIG
RADELOOS
OVERSTUUR
WANHOPIG

GEËRGERD

GEÏRRITEERD
FRUSTRATIE
GEPRIKKELD
HUMEURIG
NORS
PRIKKELBAAR

KWAAD

WOEDEND
RAZEND
ZIEDEND
FURIEUS

ONTEVREDEN

VERVELEND
ONTSTEMD
BELABBERD
ONGELUKKIG

VERBAZING

VERRAST
GESCHROKKEN
VERONTWAARDIGD
VERBIJSTERD
VERBOLGEN
GESCHOKT
OVERWELDIGD
PERPLEX/ONTHUTST

NIET BETROKKEN

VERVEELD
ONGEÏNTERESSEERD
APATHISCH/GEVOELLOOS
GELATEN
ONVERSCHILLIG
TERUGGETROKKEN
AFWEZIG
AFSTANDELIJK
VERVREEMD/KOEL/KOUD
VERDOOFD

OPGELATEN

ONHANDIG
GEGENEERD
BESCHAAMD
WAARDELOOS
HOPELOOS
SCHULDIG

VERWARD

VAN STREEK
VAN DE KAART
CHAOTISCH
VERLOREN

ACHTERDOCHTIG

OP MIJN HOEDE
WANTROUWIG
WEIGERACHTIG
SCEPTISCH

BANG

ONGERUST/BEZORGD
BEVREESD
ANGSTIG/DOODSBANG
VERSCHRIKT/VERSTEEND
IN PANIEK

AFKEER

ONTZET
GESCHOKT
AFSCHUW
WALGING
VERACHTING

TREURIG

BEDRUKT
WEEMOEDIG
BEDROEFD
VERDRIETIG

KWETSBAAR

BREEKBAAR
LICHTGERAAKT
MACHTELOOS
ONZEKER
VERLEGEN
WANKEL
HULPELOOS
ONVEILIG

ONTGOOCHELD

TELEURGESTELD
ONTMOEDIGD
GEDESILLUSIONEERD
TERNEERGESLAGEN
HOPELOOS

DEPRESSIEF

MOEDELLOOS
NEERSLACHTIG
SOMBER
PESSIMISTISCH
VERSLAGEN
ALLEEN
EENZAAM



Wees de slimste en
gebruik [Geweldloze Communicatie](#)

Aandachtspunten

Een 'Ik – boodschap' bereid je in het begin best schriftelijk voor tot wanneer je de methodiek volledig onder de knie hebt.

Het is een formeel to the point en kort één op één gesprek. Je doet dit niet in de groep of wanneer andere medewerkers er getuige van kunnen zijn.

Blijf gefocust op het doel van het gesprek m.a.w. het doen ophouden van het ongepaste gedrag van je medewerker.

Indien je groep medewerkers in gebreke is gebleven dan kan je deze methodiek ook gebruiken gericht naar het gedrag van de groep als geheel.

Al smedend wordt men smid



Probeer het uit

**Je kunt er alleen maar bij
winnen want:**

**“Als je altijd blijft doen zoals je het
altijd gedaan hebt, zal je altijd
krijgen wat je altijd gekregen hebt.”**

[Albert Einstein](#)

Vragen?

Suggesties?

Opmerkingen?

mailto: joan.de.winne@vision4dynamics.com

P.S.: indien je nieuwsgierig bent om te weten wat de giraf en de jakhals in dit boekje lopen te doen dan kan je dit te weten komen [via deze link](#).

