

Omgaan met reacties op een negatief oordeel.

Als je als leidinggevende een negatief oordeel geeft kunnen medewerkers op verschillende manieren reageren. Deze reacties bestaan uit twee dimensies: de medewerker erkent wel of niet dat hij of zij niet conform de afspraak heeft gewerkt en de medewerker erkent wel of niet het belang van die afspraak. Je wilt dat de medewerker bij voorkeur in het groene kwadrant gaat reageren (al dan niet via rood en/of oranje). Per kwadrant worden de aanpak (standaard zinnnetjes) en enkele voorbeelden van reacties in die kleur gegeven. Dit model werkt niet bij zware emotionele reacties.

		Medewerker herkent oordeel	
		JA	NEE
Medewerker erkent belang van de afspraak	JA	<p>Voorbeelden van Ja-reacties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik doe enorm mijn best Ik ga dit oplossen Het is niet mijn schuld Ja, maar....dat komt door..... <p>Aanpak:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dus je herkent het en je zegt dat het door komt / Welke oorzaak zie jij? Naast deze oorzaak zie jij nog andere oorzaken? Ik zie ook nog een mogelijke oorzaak , nl... Wat is de belangrijkste oorzaak? Welke oplossingen zie jij? Laten we ze eerst bedenken daarna beoordelen Zie jij nog andere. Ik zie er ook nog één Welke voor- en nadelen zie je aan optie 1, 2, 3 <p style="text-align: center;">Maak een SMART afspraak</p>	<p>Voorbeelden van Nee-reacties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik ben het niet eens Ik doe dat wel goed Dit had ik niet verwacht Ik krijg van anderen altijd complimenten Zijn er klachten? Van wie dan? <p>Aanpak:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dus je herkent het niet.....zal ik je dan een voorbeeld geven? Herkenning? Medewerker wordt groen: (naar oorzaken zoeken). Geen herkenning? Dus dit voorbeeld herken je niet....zal ik je dan nog een voorbeeld geven? (max 3 voorbeelden) Als herkenning uitblijft: Je herkent mijn voorbeelden niet, maar je vindt de afspraak wel belangrijk. We bevestigen deze en ik ga je nadrukkelijk volgen.
	NEE	<p>Voorbeelden van Nou...-reacties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ja, maar Peter doet dat ook niet Iedereen maakt fouten We doen allemaal ons best, hè? Ik kan niet meer dan mijn best doen, toch? De rest gaat toch goed? <p>Aanpak:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zie je het belang in van deze afspraak? Ik zal je vertellen waarom ik dit belangrijk vind.... Als we dit niet conform doen dan...gaat dit mis, dan zijn de gevolgen voor de organisatie, de klanten..... 	<p>Voorbeelden in dit kwadrant zijn schaars, en geven vaak aan dat er in de relatie tussen leidinggevende en medewerker van alles mis is.</p> <ul style="list-style-type: none"> Oh ja joh? Ik zou niet weten waar je het over hebt, en mocht ik het weten, dan heb ik nog zo iets van.... Nou en.

Voor oefeningen m.b.v. videofragmenten: www.beoordelingstraining.nl