

DE MANAGER EN EXCUSES, UITVLUCHTEN EN SLEPENDE PROBLEMEN (1)

db

→ Door: Fabia Hooykaas

Een mens zonder gedrag bestaat niet. Daarom is het de moeite waard om aandacht aan dit onderwerp te besteden. Wie kent ze niet, de patiënten die zich agressief gedragen? Met als tegenhanger de patiënten die je bijna zou vergeten, omdat ze zich zo bescheiden opstellen? In deze column richt ik mij echter niet op patiënten, al zouden we ook daar best eens een column aan kunnen besteden. Ik richt mij nu op de werkvloer, waar collega's soms gedrag vertonen waarvan je denkt: "Hoe zal ik dit nu weer eens aanpakken?" Wat u als manager of teamleider niet uit het oog moet verliezen, is dat u verantwoordelijk bent. Laten we maar eens het onderwerp excuses of uitvluchten bij de kop nemen.

EXCUSES

➤ "Sorry, ik ben wat laat, maar....."

Ik was getuige van een ongeluk en heb maar even geholpen. Ik kon die fietser toch niet bloedend op straat laten liggen.

De brug stond open en wilde door de kou niet meer dicht!!

Ik werd wakker, stond op en viel flauw. Inderdaad, misschien moet ik binnenkort naar de dokter.

Mijn auto is weggesleept.

Ik dacht dat het zaterdag was.

➤ "Het is helaas nog niet af, want"

Ehm, een probleem: mijn hond heeft dat rapport opgegeten.

➤ "Ik kan mij niet herinneren dat u dit heeft gevraagd"
➤ "Ik dacht dat u dit niet meer wilde, omdat"

Allemaal excuses, soms terecht maar meestal zijn het uitvluchten. Hier zijn een paar belangrijke regels voor het adequaat handelen in zo'n situatie:

- Bekritiseer steeds de situatie. Niet de persoon maar wel zijn gedragingen.
- Meet iemand niet af naar uw eigen meetlat. Realiseer u dat iemand iets misschien niet kan en dat niet wil toegeven.
- Vraag altijd goed door en probeer tot een gesprek te komen.
- Spreek altijd in de ik-vorm en nooit in de wij-vorm.

KOMT IEMAND STEEDS TE LAAT

Iedereen heeft wel eens een wat minder goede dag. Sommige medewerkers komen wat vaker te laat dan andere. Het is uw taak om samen met uw medewerker uit te zoeken wat de redenen zijn. Kan het bijgestuurd worden? Is het karaktergebonden? Vraag goed door en trek uw conclusies. Het kan voorkomen dat uw medewerker steeds te laat is door privé problemen.

Stel u dan flexibel en begrijpend op. Dat kan iedereen overkomen. Maar blijf er wel over in gesprek. Hou altijd vinger aan de pols.

EEN TAAK NIET VOLBRACHT

Achterhaal wat de reden is. En vraag u het volgende af:

- Wist de medewerker wat er precies van hem werd verwacht?
- Was de tijd die beschikbaar was om de taak te doen redelijk?
- Kan de medewerker het eigenlijk wel, heeft hij voldoende ervaring?

Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat uw medewerkers exact weten wat u van hen verwacht. Wees expliciet. Pas op voor veronderstellingen. Als u al lang samenwerkt met iemand, dan kent u misschien zijn gewoontes, toch is het beter zaken te verifiëren. Zorg ervoor dat uw verwachtingen niet onrealistisch zijn. Is een project of een opdracht tijdkritisch, geef het dan niet aan een medewerker die toch al overbelast is. Dat is vragen om moeilijkheden. U dient altijd realistisch te zijn. Als iets toch moet, dan zal iets anders moeten wijken of er moet tijdelijk personeel bij of er moet overgewerkt worden, als dat kan en het niet structureel is. Of een andere opdracht moet worden doorgeschoven of teruggegeven. Ook dit is uw verantwoordelijkheid. Geef nooit een opdracht aan iemand uit sympathie of om aardig gevonden te worden. U moet altijd kritisch kijken of de medewerker aan wie u de opdracht geeft, wel capabel is.

Dit is nog maar een klein deel over gedrag, maar dusdanig interessant dat ik de volgende keer hier nog wat meer over zal vertellen.