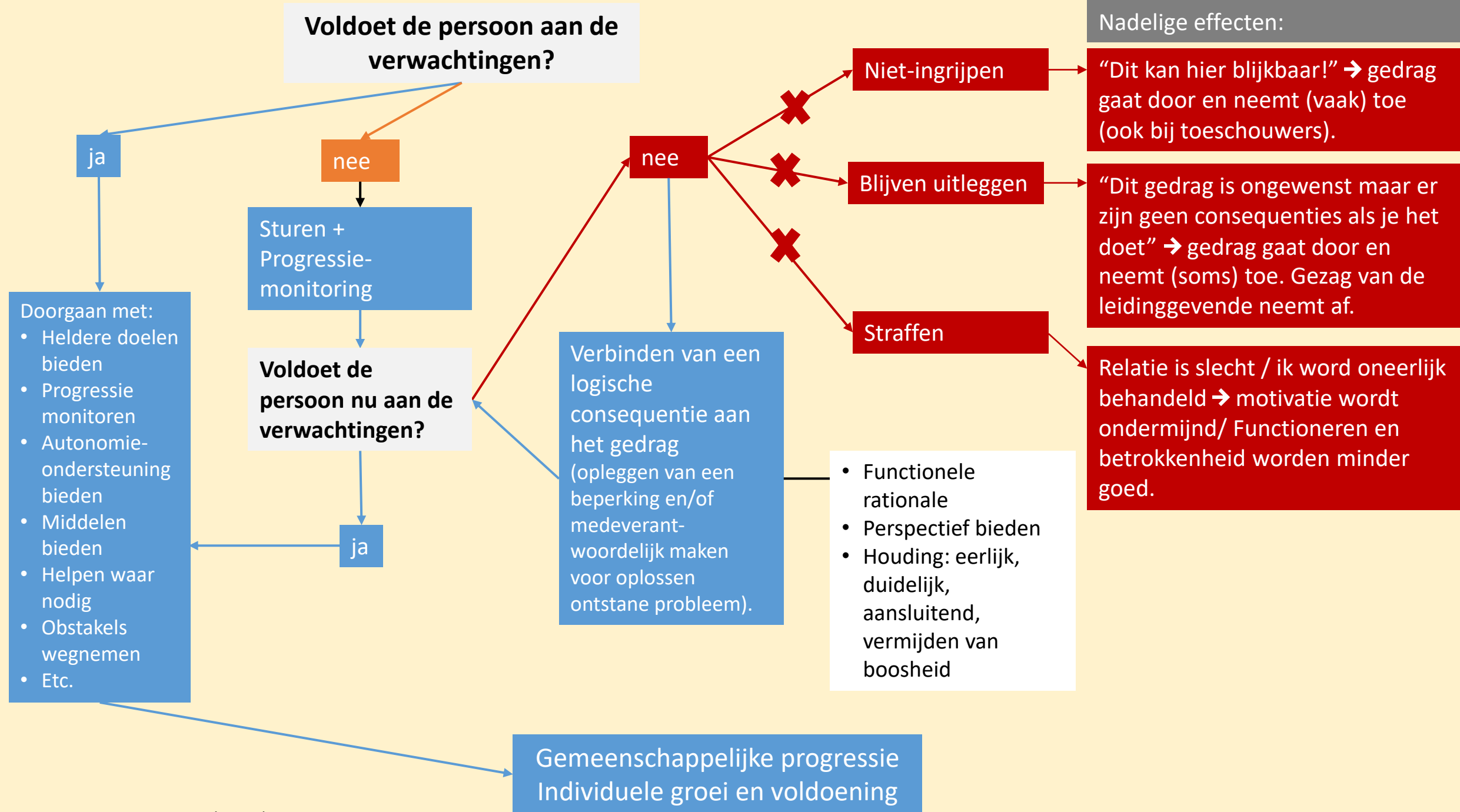




Casus: Weer verkeerd aangeleverde informatie

Ellen is de leidinggevende van Henk. Henk is projectmedewerker. Hij heeft de taak om wekelijks gegevens over een groep klanten aan te leveren. Hij dient dit te doen via het softwarepakket Prosoft zodat Henks informatie snel en goed kan worden ingevoegd in de totale rapportage die wekelijks wordt aangeleverd aan de klant. Ellen heeft twee keer een stuurgesprek gehad met Henk omdat hij zijn gegevens regelmatig te laat inlevert of in een verkeerd format. Ondanks deze stuurgesprekjes is er onvoldoende progressie. Henk heeft nu opnieuw zijn gegevens in het verkeerde formatie aangeleverd. Hierdoor ontstaat er vertraging in het project en irritatie bij de klant. Ellen nodigt hem uit voor een gesprekje.



4 aanvullende vragen uit de praktijk:

1. Kun je de logische consequentie-aanpak altijd alleen pas gebruiken NADAT je eerst gestuurd hebt?
2. Kan het ook zo zijn dat het ongewenste gedrag niet met onwil maar met onkunde te maken heeft? Maakt dit uit?
3. Zijn er omstandigheden waarin een persoon ook na de logische-consequentie-aanpak nog niet kan gaan voldoen aan de verwachting?
4. Kun je het je altijd permitteren om de aanpak te gebruiken? (Bijvoorbeeld iemand uit zijn rol halen terwijl je niemand anders hebt dit het over kan nemen)

Nee. Meestal zul je eerst sturen voordat je de logische consequentie aanpak gebruikt. Maar soms is er sprake van dermate grensoverschrijdend gedrag dat het passend is om direct de logische consequentie-aanpak te gebruiken.

Ja, er kunnen verschillende redenen zijn voor het doorgaan van het ongewenste gedrag. Wat je de precieze redenen zijn maakt meestal op het moment van de beslissing niet zo veel uit. Belangrijk is dat er een oplossing komt voor het ontstane probleem.

Ja, dit kan zeker gebeuren. Het kan zijn dat in dat geval een tijdelijke consequentie wordt omgezet in een permanente consequentie (bijvoorbeeld overplaatsing naar een andere functie of ontslag/outplacement).

Het toepassen van de logische-consequentie-aanpak moet uiteraard doordacht gebeuren. Vaak overschatten leidinggevenden de problemen die erdoor gaan ontstaan en onderschatten zij juist hoeveel positieve effecten eruit voortkomen (vaak ook richting andere teamleden).