



Een correct correctiegesprek

Wanneer mensen samenwerken binnen een organisatie, is het essentieel om een aantal afspraken met elkaar te maken. Ook in uw medische praktijk zult u waarschijnlijk een aantal regels in het leven hebben geroepen. Helaas worden die niet altijd nageleefd. In dit artikel krijgt u een aantal handvatten over hoe u medewerkers kunt aanspreken op hun gedrag wanneer zij regels aan hun laars lappen.

*tekst: Charlotte van den Wall Bake, heeft haar eigen coaching en consultancy bedrijf
foto: Rogier Alleblas*

Wanneer uw assistenten of medewerkers regels overtreden of consequent ongewenst gedrag vertonen moet u, als leidinggevende, hen daarop aanspreken. Het doel van een correctiegesprek is verandering teweeg brengen in gedrag dat een medewerker vertoont. In het gesprek heeft u het over algemene waarden en normen en het is gebaseerd op feiten over het gedrag. Ook maakt u dwingende afspraken om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen. In een correctiegesprek kunt u sancties aan uw medewerker opleggen waardoor het gesprek grote gevolgen kan hebben voor zijn loopbaan. Als een belangrijke regel herhaaldelijk wordt overtreden, dan kan dit zelfs aanleiding zijn om de arbeidsovereenkomst op te zeggen.

Emoties

Zowel voor de medewerker als voor u geldt dat een dergelijk gesprek niet makkelijk is. Emoties kunnen hoog oplopen als u ernstige kritiek geeft. Het is daarom belangrijk om helder te communiceren en zo misverstanden te voorkomen. Een correctiegesprek geeft u de mogelijkheid om duidelijkheid te scheppen. Wanneer u het overtreden van een regel door de vingers ziet, ondermijnt u uw eigen gezag.

Bereid u goed voor, voordat u een correctiegesprek aangaat:

- is uw medewerker op de hoogte van de regel die hij heeft overtreden? Als dit niet het geval is dan moet u hem eerst over de regel informeren
- geeft u zelf het goede voorbeeld?
- spreekt u uw medewerkers consequent aan op overtredingen?
- bedenk welke maatregel u wilt opleggen
- formuleer uw argumenten over het belang van het naleven van de regel in uw praktijk
- bedenk welke tegenargumenten uw medewerker kan noemen en hoe u deze kunt weerleggen
- zorg ervoor dat u tijdens het gesprek niet gestoord kunt worden
- laat het gesprek niet langer duren dan nodig is
- dit gesprek is een éénrichtingsgesprek
- vermijd discussie

SMART

- zorg dat het onderwerp specifiek is
- maak het beoogde resultaat meetbaar
- maak acceptabele afspraken
- de doelstelling moet realiseerbaar zijn
- en aan tijd gebonden

Casus

Apotheker Leontine Gaasberg heeft twaalf medewerkers in dienst. Servicegerichtheid en klantvriendelijkheid zijn speerpunten binnen de apotheek. Het stuit haar daarom tegen de borst dat ze herhaaldelijk berichten hoort over de manier waarop de bezorger de medicijnen aflevert bij de patiënten. Kortom: het is tijd om hem aan te spreken op zijn gedrag. Leontine roept Walther bij zich en vertelt dat ze even met hem

Het is belangrijk om helder te communiceren en zo misverstanden te voorkomen

Opbouw van een correctiegesprek:

- vertel de medewerker dat u een kort maar belangrijk gesprek wilt voeren en dat het belangrijk voor hem is.
- stel een gesloten vraag die betrekking heeft op de algemene normen en waarden binnen uw praktijk. Omdat het een gesloten vraag is, zal het antwoord van de medewerker "ja" moeten zijn. Wanneer het antwoord "ja maar" is, onderbreekt u zijn reactie en herhaalt u de vraag.
- vervolgens stelt u een tweede gesloten vraag. Ditmaal een vraag die betrekking heeft op de medewerker persoonlijk.
- noem de feiten, waarbij u zich beperkt tot de geconstateerde feiten.
- ga na of uw medewerker heeft begrepen welke fout hij heeft begaan en vraag naar zijn redenen. Om er zeker van te zijn dat u hem goed heeft begrepen herhaalt u zijn argumenten.
- een volgende stap is het benoemen van de consequenties bij herhaling van deze overtredingen.
- vertel wat het gewenste gedrag is en u kunt vertellen dat u bereid bent om hierbij te helpen.
- vraag eerst de medewerker om een oplossing te formuleren en ga vervolgens samen na hoe overtredingen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Hierbij zorgt u dat de gemaakte afspraken SMART zijn (zie kader).
- tot slot legt u vast wat er is afgesproken en maakt u een vervolgspraak.

wil praten en dat het een belangrijk gesprek is. Ze vraagt "Ben je het ermee eens dat het voor onze patiënten belangrijk is door alle medewerkers klantvriendelijk te worden benaderd?". Walther kan niet anders dan dit bevestigend beantwoorden. Dan stelt ze de volgende vraag: "Ben je het ermee eens dat dit ook voor jou geldt?". Walther bevestigt ook deze vraag. Leontine gaat dan over tot het benoemen van de feiten: "Walther, ik heb de laatste tijd een aantal keer gehoord dat het geduld je wel eens ontbreekt om te wachten tot een patiënt de deur voor je open doet." Walther zegt dat zijn bezorgplanning soms zo vol is, dat hij geen tijd heeft om lang te wachten. Leontine herhaalt zijn opmerking en zegt dat dit gedrag onacceptabel is. Vervolgens vraagt ze: "Hoe ga jij dit veranderen?". Walther antwoordt dat hij zal proberen net zo lang te wachten tot dat de deur wordt opgedaan. Leontine neemt geen genoegen met 'proberen' en vraagt: "Hoe denk jij dit in de toekomst te kunnen voorkomen?". Walther belooft zijn gedag aan te passen en vervolgens vraagt Leontine hem "Hoe kan ik je daarbij helpen?". Walther vraagt Leontine om hem te betrekken bij het maken van de planning. Dat vindt Leontine een goed idee. Vervolgens maken ze samen concrete afspraken over op welk vast moment van de dag ze hier samen voor zullen gaan zitten. Leontine legt de afspraken vast en ze tekenen beiden dit document. Ze spreken af dat ze over twee maanden evalueren of deze nieuwe aanpak werkt. **MO**

