

Leerregel: mensen duidelijk maken dat ze fundamentele waarden/afspraken met de voeten treden doe je door

- (1) *waar dit jou nog niet bekend is eerst te onderzoeken of ze de regels kennen en*
- (2) *vragen wat de reden is dat ze zich hier niet aan houden*
- (3) *de gevolgen te schetsen voor henzelf, de groep, de klant...*
- (4) *te vragen welke afspraken men hierover kan maken*
- (5) *zo dit niet lukt, ga je de regels opleggen*
- (6) *de sancties die bij overtreding zullen volgen te verduidelijken*

VERKLARING/DETAILS:

(1) waar dit jou nog niet bekend is eerst te onderzoeken of ze de regels kennen

- Check met een open vraag of ze weten wat de betreffende waarde/afpraak betekent (voor het team, in hun job) en/of check met een gesloten vraag of ze zich de gemaakte afspraak herinneren (verwijs zo concreet mogelijk het tijdstip/periode van de afspraak).

(2) wat de reden is dat ze zich hier niet aan houden

- Geef via een ik-boodschap (zie leerregel...) aan dat je vaststelt dat ze de waarde/afpraak niet naleven. Doe dit door het verschil aan te geven tussen waarde/afpraak en wat je vaststelt
- Vraag naar de reden met open vragen bv. *"Hoe komt het dat je ...", "Wat maakt dat je ...", "Vanwaar deze reactie/houding?"*

(3) de gevolgen te schetsen voor henzelf, de groep, de klant...

- Het schetsen van de gevolgen maakt medewerkers bewust van het effect van hun acties/gedrag
- Begin met mogelijke negatieve gevolgen voor de medewerkers zelf (meest motiverend effect)

(4) te vragen welke afspraken men hierover kan maken

- Via open vraag bvb: *"Welke afspraak maken we hierover om dit te voorkomen in de toekomst?"*
- Door hen zelf met een afspraak te laten komen doe je beroep op hun competentie (cfr. ZDT) en verleen je hen autonomie (ZDT).

(5) zo dit niet lukt ga je de regels opleggen

- Gebruik taal als *"ik verwacht dat ...", "ik wil dat ..."*

(6) de sancties die bij overtreding zullen volgen te verduidelijken

- *"... anders zal ik genoodzaakt zijn..."*

