

ERIK OVERDICK

**Negeren: omgaan met
ongewenst gedrag**
whitepaper 2



Negeren: omgaan met ongewenst gedrag

In de eerste van de 5 whitepapers heb ik uitgelegd hoe gedrag ontstaat. In meer dan 80% van alle situaties wordt gedrag bepaald en in stand gehouden door *consequenties* en niet door de *antecedenten* die vóór het gedrag optreden. Consequenties van gedrag zijn daarom de krachtigste beïnvloedingsfactoren, waarvan we er 4 onderscheiden: *negeren* en *straffen* (die gedrag laten afnemen), *dwingen* en *belonen* (die gedrag laten toenemen).

In deze 2e whitepaper ga ik dieper in op de beïnvloedingsfactor *negeren*. Hoe herkennen we *negeren* op de werkvloer, wat zijn de risico's en hoe kunnen we *negeren* effectief inzetten?

Wat je aandacht geeft groeit

Deze stelling is genoegzaam bekend. Maar het omgekeerde is ook waar: *negeren* doet gedrag afnemen. Het maakt daarbij niet uit of dat gedrag gewenst of ongewenst is. Ooit vroeg een organisatie mij te onderzoeken waarom haar medewerkers geen verbeterideeën aanleverden. Het antwoord van de medewerkers: "We hebben heel veel verbeterideeën aangeleverd, maar er wordt nooit wat

mee gedaan!" Een schoolvoorbeeld van (het verkeerd inzetten van) negeren.

Vorm en inhoud

Betekent dit dat je altijd wat met een verbeteridee moet doen? Als het een goed idee is misschien wel, maar als het idee niet past of onuitvoerbaar is luidt het antwoord uiteraard 'nee'. Het is echter van belang om goed onderscheid te maken tussen de inhoud (het verbeteridee zelf) en de vorm oftewel het *gedrag* (het aanleveren van verbeterideeën). Je kunt tegelijkertijd het gedrag stimuleren én (kritische) feedback geven over de inhoud.

Als deze organisatie meer verbeterideeën van haar medewerkers wil, is het dus zaak om dat *gedrag* te belonen. (Meer hierover in whitepaper #5 over het belonen van gedrag.) Wanneer een verbeteridee onuitvoerbaar blijkt, is het verstandig om in gesprek te gaan en feedback te geven over waarom het idee niet haalbaar is. Zo krijgt de medewerker wel de erkenning voor het gewenste gedrag (het aanleveren van ideeën), wat ervoor zal zorgen dat hij of zij dit vaker zal doen.

Constructief negeren

Negeren helpt dus om gedrag te laten stoppen. Wat in de praktijk helaas veel gebeurt is dat gewenst gedrag wordt genegeerd, zoals in het voorbeeld hierboven. Definieer daarom goed welk gedrag óngewenst is en zorg ervoor dat dát wordt genegeerd!

Laat negeren niet op zichzelf staan. Het is net zo belangrijk om te bepalen welk gedrag daarvoor in de plaats moet komen. Binnen organisaties is het essentieel om

helder te zijn over welk gedrag wenselijk is, bijvoorbeeld om goed te kunnen samenwerken, de klanttevredenheid te verhogen of complexe projecten succesvol af te ronden. Probeer uitspraken als 'ik wil niet meer dat je dit doet' te voorkomen. Vervang ze door uitspraken in de trant van 'ik wil graag dat je dat doet'.

De 3e van de 5 whitepapers gaat over straffen en wanneer je deze beïnvloedingsfactor wel of beter niet kunt inzetten.

Samengevat

- Negeren laat gedrag afnemen; definieer helder welk gedrag moet worden genegeerd.
- Maak tegelijkertijd duidelijk welk gewenst gedrag in de plaats moet komen voor het ongewenste en genegeerde gedrag.
- Genegeerd gewenst gedrag neemt ook af! Geef daarom vooral aandacht aan gewenst gedrag.

Suggestie

- Observeer het gedrag van jezelf en je omgeving en probeer te ontdekken welke soorten gedrag worden genegeerd en hoe vaak dat gebeurt.

ERIK OVERDICK

Over Erik Overdick

Ik werk als interim manager, consultant, trainer en spreker, en ben gespecialiseerd in het creëren van een werkomgeving waarin mensen excelleren.

Meer weten over effectieve gedragsbeïnvloeding binnen organisaties of multidisciplinaire projecten? Neem gerust contact op, ik help je graag.

06 - 26082042
erik@overdick.nl
www.overdick.nl