

ERIK OVERDICK

A man, Erik Overdick, is walking towards the camera on a sandy beach. He is wearing a blue blazer over a light blue shirt and a white vest, paired with light-colored trousers. The background shows a clear blue sky, the ocean with white waves, and other people in the distance.

**Belonen: aandacht
geven aan gewenst
gedrag**
whitepaper 5

Belonen: aandacht geven aan gewenst gedrag

In de vorige whitepaper kreeg je inzicht in hoe je de beïnvloedingsfactor *dwingen* kunt herkennen, wat het effect ervan is en hoe je deze factor effectief inzet. Mijn advies is om *dwang* zo min mogelijk toe te passen. Doe het alleen in het geval van *corrigeren* en dan steeds in combinatie met het direct *belonen* van het gewenste gedrag.

Deze 5e en laatste aflevering gaat over hoe je de beïnvloedingsfactor *belonen* herkent, wat eventuele risico's zijn en hoe je *belonen* effectief op de werkvloer kunt inzetten.

Van moeten naar willen

Als mensen iets moeten ervaren ze dat als *dwang*. Maar zodra mensen willen hebben we de belangrijkste grondslag van *belonen* te pakken. Hoe vinden we de route van moeten naar willen?

Laten we het voorbeeld over het notuleren uit de vorige aflevering erbij pakken. In dit praktijkvoorbeeld werden alle deelnemers gedwongen om op tijd te komen voor de vergadering. Wie te laat kwam, moest de volgende bijeenkomst de notulist zijn. In dit voorbeeld werden de medewerkers niet beloond voor het

op tijd komen, maar alleen gestraft wanneer ze te laat kwamen.

Als er echter een beloning zou volgen op het op tijd komen, dan zou het voor iederéén zin hebben om op tijd te zijn. Bij een organisatie die deze strategie consequent toepast zal een verschuiving plaatsvinden van moeten naar willen. Als een medewerker dan onverhoopt een keer te laat komt, zal hij of zij dit sportief oppakken.

Geld of aandacht?

We zijn geneigd om medewerkers vooral materieel te *belonen*. Een materiële beloning kan in geld worden uitgedrukt, bijvoorbeeld een bonus of een etentje. De meest effectieve beloningen zijn echter niet materieel maar sociaal van aard. Sociale beloningen zijn aandacht, erkenning en waardering. Een goed voorbeeld is het geven van complimenten op moment dat iemand het gewenste gedrag vertoont.

Begin vandaag en heb geduld

Kan een organisatie eenvoudig overschakelen van een *dwang*- naar een beloningscultuur? Ja en nee. Ja, omdat je vandaag – nu, op

dit moment – kunt beginnen met het geven van complimenten en aandacht aan wat er goed gaat. In tegenstelling tot geld heb je namelijk nooit een tekort aan complimenten. En nee, omdat er eerst vertrouwen moet worden gewekt dat het *belonen* oprecht en duurzaam is. Dit vraagt tijd, een consequente houding en doorzettingsvermogen met betrekking tot het nieuwe, gewenste gedrag.

Beloon vooral gedrag, niet alleen de prestaties

Het *belonen* van prestaties alléén, zoals het binnenhalen van een grote opdracht, heeft als risico dat al het

onderliggende ongewenste gedrag ook wordt beloond. Denk aan het voorbeeld van de NS die in 2015 vermeend had gefraudeerd bij een aanbesteding in Limburg.

Belonen van gewenst gedrag – nodig om een bepaald resultaat te bereiken – heeft als bijkomend voordeel dat je onderweg snel kunt bijsturen, wat de kans op het bereiken van het gewenste resultaat vergroot. Je zet je vooral in op het stimuleren van gewenst gedrag, waarbij je ongewenst gedrag direct corrigeert en/of negeert.

Samengevat: management van gedrag

Wanneer we het managen van gedrag – met name het positief beïnvloeden van gedrag - toevoegen aan het pallet van managementposities, zoals Lean management, HR management, ICT management en procesmanagement, zullen de betrokkenheid en bevreemding van medewerkers toenemen. Dit leidt tot verbeterde prestaties en een hogere klanttevredenheid.

- Beloon vooral gewenst gedrag in plaats van alleen prestaties.
- Sociale beloningen – aandacht, erkenning en waardering – zijn enorm krachtig en effectief.
- Wees consequent en houd vol, vertrouwen herstellen kost tijd.

Ter afsluiting

Het managen van gedrag is een vak apart. Het lijkt eenvoudig, maar vraagt inzicht, kritische zelfreflectie, moed, daadkracht en doorzettingsvermogen. Toch is het absoluut de moeite waard!

Meer weten over wat gedragsmanagement voor jouw organisatie kan betekenen? Nodig mij uit, ik help je graag!

Spreker met resultaat

Ik ben beschikbaar als spreker voor iedereen die geïnteresseerd is in leiderschap en gedrag. De prikkelende en interactieve bijeenkomsten staan bol van de praktijkvoorbeelden. Er is vooral veel aandacht voor vragen en voorbeelden die leven bij de deelnemers. De gebruikelijke mogelijkheden zijn;

Awareness sessie

Tijdens een plenaire bijeenkomst bespreken en analyseren we in 1 tot 2 uur een praktijkcasus. Je krijgt direct handvatten aangereikt waarmee je een eerste verschil kunt maken.

Masterclass

Deze plenaire sessie maakt een team van medewerkers wegwijs in de wereld van het managen van gedrag. Je krijgt inzicht in de grondbeginselen en leert hoe je deze direct op eigen praktijkvoorbeelden kunt toepassen.

Op maat

Een op maat toegesneden training, opleiding of coaching, zowel plenair als individueel, over de toepassing van gedragsmanagement voor medewerkers. Met de mogelijkheid voor een afsluitend examen aan de VU.

Interim management

Ik ben beschikbaar voor interim opdrachten voor directie-, lijn- of projectmanagement posities.

Ik ben in staat complexe en multidisciplinaire (ICT) projecten te begeleiden en werkomgevingen te creëren waarin medewerkers excelleren.

Consultancy

Ik ben beschikbaar als consultant voor vraagstukken van ondernemers, bestuurders, directie of management over hoe je gedragsmanagement kunt inzetten om een werkomgeving te creëren.



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