

Als je teleurgesteld bent in een medewerker omdat deze een fout heeft gemaakt die die medewerker niet had mogen maken, kun je hem of haar daar het beste op de volgende manier mee confronteren:

Ga het gesprek zo snel mogelijk nadat je op de hoogte bent aan.

- ▶ Houd geen lang inleidend praatje maar check zo snel mogelijk de feiten.
- ▶ Kijk vervolgens de medewerker aan en vertel wat deze fout heeft gedaan. Heb het daarbij alleen over gedrag, niet over de persoon.
- ▶ Geef aan wat dit bij je oproept zoals boosheid, ergernis of teleurstelling of wat de effecten zijn voor klanten of anderen.
- ▶ Laat een korte stilte vallen.

Geef de medewerker ruimte om desgewenst een reactie of reden te geven maar ga geen discussie aan over het verhaal.

- ▶ Vertel vervolgens dat je de medewerker competent genoeg achtte om de betreffende fout niet te hoeven maken.
- ▶ Vraag of de ander dat een terechte inschatting vindt.
- ▶ Bij 'ja' vraag je hoe de medewerker er zorg voor gaat dragen dat deze situatie niet opnieuw optreedt.
- ▶ Bij 'nee' vraag je welke competentie ontbreekt/welke hulp de medewerker nodig heeft om de fout in de toekomst te voorkomen.
- ▶ Houd het gesprek kort en kom er vervolgens niet meer op terug als die medewerker die fout niet vaker maakt.
- ▶ Zorg voor consistentie in dit gedrag: als je de ene medewerker aanspreekt, doe dat dan bij de andere medewerker ook.