

KORRIGER PRÆSTATIONSUDFORDRINGER

HVORNÅR OG MED HVEM KAN DU BRUGE DETTE REDSKAB?

Brug dette redskab til at korrigere fx medarbejdere i forbindelse med præstationsudfordringer, når de ikke ved, hvad der forventes, ikke gør deres bedste, eller når deres bedste ikke er godt nok.

GRUNDPRINCIPPER

Hver gang vi korrigerer andre, er der brug for kommunikation. I disse situationer har du brug for at være vi-orienteret og have fokus på at kommunikere så direkte og enkelt som muligt i forhold til at:

- Hjælpe modtageren med at se sin egen adfærd i forhold til organisationens mål og vision.
- Lytte og lære, så du effektivt kan hjælpe med at fjerne de ting, som kan komme i vejen for den adfærd, du ønsker fra vedkommende.
- Være tydelig omkring den adfærd, du forventer.
- Få vedkommende til at forpligte sig til at holde fokus på at arbejde vi-orienteret.

SÅDAN GØR DU

1 Afgør, hvilken slags korrektionsproblem dette er:

- a) En situation, hvor medarbejderen simpelthen ikke forstår, hvad der forventes af vedkommende.
- b) En situation, hvor vedkommende kender standarden, men ikke gør sit bedste.
- c) En situation, hvor medarbejderens bedste ikke er godt nok.

2 Brug den relevante instruktion på modstående side.

NÅR MEDARBEJDEREN IKKE FORSTÅR, HVAD VI FORVENTER

Når medarbejdere kender til den forventning, vi som leder har til dem og deres funktion, er det nogle gange tilstrækkeligt blot at informere dem om, at de ikke har levet op til forventningen. Afhængigt af situationen kan du sige noget i retning af følgende:



“Hvis vi skal nå vores teamresultater, er du nødt til at forbedre dine personlige præstationer over for kunderne. Helt konkret handler det om din måde at: _____. Forstår du, hvorfor jeg giver dig denne feedback? Vil du være i stand til at gøre det på den måde fra nu af?”
(Eller: “Vil du være i stand til at gøre det på denne måde senest næste torsdag?”)

eller



“For at nå det vi skal på vores møde, er det vigtigt, at alle kommer til tiden. Kriser kan naturligvis forsinke folk, men bortset fra det er vi alle nødt til at komme til tiden. Er alle enige i det? Tak.”

NÅR MEDARBEJDEREN IKKE GØR SIT BEDSTE

Indimellem forstår folk godt, hvad der forventes, men undlader at leve op til det. Du kan benytte følgende fremgangsmåde i sådanne situationer:



“Du er god til mange ting. Som du ved, sætter jeg især pris på dit arbejde med _____. Men på det seneste har du ikke været så god til at _____. Er der noget, jeg ikke kender til, som forårsager problemet?” (Diskuter evt. årsagen, og tag initiativ til at hjælpe, hvis det er nødvendigt).

Herefter kan du evt. sige: “Jeg vil gerne mødes med dig næste _____, så vi kan aftale, hvordan du vil rette op på det fremover. Fungerer det for dig?”

NÅR MEDARBEJDERENS BEDSTE IKKE ER GODT NOK

Når en medarbejder ikke er i stand til at nå sit mål, betyder det enten, at organisationen har sat målene urimeligt højt, eller at medarbejderen, når det gælder disse funktioner, er på niveau 1 på færdighedsskalaen efter 3A+-redskabet. En leder bør være opmærksom på omkostningerne ved de investeringer, der kræves for at hjælpe en sådan medarbejder med at lykkes, og at sandsynligheden for, at en sådan investering vil resultere i høje præstationer, kan være lav. I den slags tilfælde har man grundlæggende tre muligheder: (1) Genoverveje, om de opstillede mål er nødvendige og realistiske, (2) hjælpe medarbejderen med at finde en anden funktion i organisationen, hvor han eller hun kan præstere som en 3'er, eller (3) afskedige medarbejderen og hjælpe vedkommende med at finde et job, som vedkommende er god til.