



WERKBOEK
MODULE KRACHTIGE AFSPRAKEN
DOOR
WILCO HOOGBOOM

Inhoud

Afspraken niet of deels nakomen is een irritatiefactor op de werkvloer	3
Wat is een afspraak?	3
Waarom maken we afspraken	3
Goede en slechte afspraken	4
Vertrouwen – betrouwbaarheid	4
Jouw rol in het maken van een afspraak.....	4
De verschillende soorten afspraken.....	5
• Krachtige afspraken - 100% nakomen	5
• Zwakke afspraken - onzeker of het gebeurd	5
• Criminele afspraken - bij voorbaat al niet realiseerbaar	5
Opdracht 1	6
Opdracht 2	7
Ten slotte	8

Afspraken niet of deels nakomen is een irritatiefactor op de werkvloer

We maken zo makkelijk afspraken met anderen of met onszelf zonder dat we ons dit realiseren. Veel afspraken komen we dan ook (deels) niet na. Toch accepteren we dit van onszelf en van anderen. Er is altijd wel een excuus te bedenken, waardoor we een reden hebben een afspraak niet na te komen.

Toch is het niet nakomen van afspraken een grote irritatie op de werkvloer. Het zorgt voor ruis en het niet nemen van verantwoordelijkheid. Commercieel gezien kost dit een onderneming veel geld en leidt het tot een ongezonde arbeidscultuur.

Wat is een afspraak?

Een afspraak is een overeenkomst tussen twee of meer personen, hieronder vallen ook afspraken met jezelf! Dit kan schriftelijk of mondeling. De waarde is hetzelfde. Het niet nakomen van afspraken heeft gevolgen voor een of beide partijen.

Het nakomen van afspraken geeft vertrouwen.

Het niet of deels nakomen van afspraken geeft geen vertrouwen.

Waarom maken we afspraken

Afspraken maken we om duidelijkheid te hebben over wat er moet gebeuren. Wat wil je bereiken, vanuit welk kader wordt gewerkt, wat wil je naar buiten uitdragen, welke waarden en normen wil je terugzien in de onderneming (een wens van samenwerken). Uiteindelijk moet er altijd een gewin zijn bij beide partijen. Bijvoorbeeld salaris, een bepaalde prestatie of erkenning.

Goede en slechte afspraken

We kunnen afspraken verdelen in goede en slechte afspraken. Hieronder de voorwaarden voor een goede, dan wel een slechte afspraak.

Goede afspraken

1. Beide partijen begrijpen elkaar goed, weten wat de bedoeling is. Het is duidelijk en helder.
 - Tijdigheid (bijv. wanneer iets moet gebeuren, hoeveel tijd beschikbaar is)
 - Kwaliteit (verwachtingsmanagement)
 - Inzet en resultaat (mate van inzet en welk resultaat dit moet opleveren)
 - Kosten en opbrengst
2. Beide partijen accepteren de afspraak (vinden het dus haalbaar resp. uitvoerbaar).
3. Beide partijen begrijpen het belang van de afspraak en het nakomen van de afspraak.
4. Beide partijen zijn zich bewust van de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken (moet een belang in zitten voor beide partijen).

Slechte afspraken

- Iemand iets meedelen vanuit leiderschap/macht is geen afspraak (eenzijdig).
- Het is niet realiseerbaar voor een of alle partijen.
- Duidelijkheid/helderheid ontbreekt (meerdere opties/interpretaties mogelijk, te snel en/of uitgaan van aannames).
- Afspraak maken om iemand een plezier te doen en/of om er op dat moment vanaf te zijn.

De grootste kans dat afspraken worden nagekomen is te voldoen aan de voorwaarden van een goede afspraak. Daarbij moet de inzet/inspanning om de afspraak na te komen wel in verhouding staan tot het te behalen resultaat of beloning.

Vertrouwen – betrouwbaarheid

Het nakomen van afspraken zorgt ervoor dat er meer en meer vertrouwen gaat ontstaan, zowel intern als extern.

Het tegenovergestelde is ook waar. Het niet nakomen van afspraken zorgt voor wantrouwen, niet betrouwbaar.

Jouw rol in het maken van een afspraak.

Jij bent volledig verantwoordelijk voor de afspraken die je maakt met iemand anders. Ook voor de afspraken die je met jezelf maakt.

Een voorbeeld, hoeveel goede voornemens worden er gemaakt op of rond 1 januari, dit zijn ook afspraken. Hoeveel zijn hier na een week nog van over, en na een maand? Herken je dit ook bij jezelf – steeds terugkerende – goede voornemens?

De verschillende soorten afspraken

Naast de verdeling in goede en slechte afspraken, maak ik een verdere onderverdeling in krachtige, zwakke en criminele afspraken.

- **Krachtige afspraken - 100% nakomen**
(uitdaging, maakt je volledig verantwoordelijk, je doet wat je hebt afgesproken)
 - Bij het niet (tijdig/deels) kunnen nakomen van deze afspraak informeer je de andere partij z.s.m.
 - Het is een prioriteit!
 - Geeft vertrouwen/ maakt je betrouwbaar

- **Zwakke afspraken - onzeker of het gebeurd**
(zeer menselijk en kan processen ondermijnen)
 - Ga dit herkennen bij jezelf, is dit effectief?
 - Ontlopen van verantwoordelijkheden
 - Maakt je functioneren niet betrouwbaar

- **Criminele afspraken - bij voorbaat al niet realiseerbaar**
(zeer menselijk om bijvoorbeeld ergens NU even van af te zijn en killing voor de te behalen resultaten)
 - Destructief voor jezelf en de organisatie

Opdracht 1

Breng voor jezelf eens in kaart welke afspraken je deze week hebt gemaakt en met wie. Noteer tevens in welke categorie, krachtig/ zwak/ crimineel, deze afspraken vallen.

1.1 Krachtig gemaakte afspraken

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 Zwak gemaakte afspraken

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 Crimineel gemaakte afspraken

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Opdracht 2

Hoe zou je, met de kennis die je nu hebt over dit onderwerp, de afspraken nu maken. Herformuleer de afspraken die je bij opdracht 1 hebt ingevuld en stem af of je de afspraken met de juiste personen hebt gemaakt.

2.1 Krachtig gemaakte afspraken

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 Zwak gemaakte afspraken

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 Crimineel gemaakte afspraken

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ten slotte

Het lijkt zo logisch dat afspraken worden nagekomen. De realiteit is helaas anders. Veel afspraken zijn zwak of crimineel en worden deels of helemaal niet nagekomen. Belangrijk bij het maken van een afspraak is dat het voor beide (of meerdere) partijen duidelijk moet zijn waarover een afspraak is gemaakt, inclusief wat er bijvoorbeeld verwacht wordt en welke verantwoordelijkheid daarbij hoort.

Hieronder een opsomming van de belangrijkste pijlers waarmee je goede afspraken kunt maken.

- In de afspraken die je maakt met jezelf of anderen, wees je bewust van de verschillen (krachtige, zwakke of criminele afspraak).
- Wees je bewust van de gevolgen, wat doet het op korte en lange termijn voor jou en je omgeving?
- Maak elkaar en jezelf bewust van deze afspraken.
- Spreek elkaar respectvol aan met de intentie om het vertrouwen in elkaar nog meer te versterken.
- Merk heel goed op wat het met jou doet.

Noteer je grootste inzicht rondom dit thema

.....

.....

.....

.....

.....

Succes met het uitvoeren van de opdrachten

Wilco Hoogeboom