

Lastige klanten of collega's bestaan niet

Hoeveel mensen kent u in uw omgeving die u lastig noemt? Mensen die zeuren of autoritair, veeleisend, langdradig, onredelijk, onduidelijk, betweterig of vol onbegrip zijn. Een ding hebben lastige personen en conflicten gemeen: het zijn energievreters voor u! Lees in een interview met Wim Starink hoe u succesvol kunt omgaan met conflicten en lastige situaties.

Wat is de basis voor constructieve werkrelaties?

De basis voor constructieve werkrelaties ligt in begrip, respect en aanpassingsvermogen. Als je begrijpt waarom een ander bepaalde dingen doet, kun je er beter mee omgaan. Verder is iedereen zoals hij of zij is. Gelukkig maar!

Door respect te tonen voor een ander en diegene niet te willen veranderen, bereik je het meest. Aanpassingsvermogen wil zeggen dat je in staat bent jouw gedrag (niet je persoonlijkheid) aan te passen, om zodoende meer succesvol te zijn in de communicatie.

Hoe kun je 'lastige gedragspatronen' identificeren en beïnvloeden?

Lastige klanten of collega's bestaan niet. Wel bestaat gedrag waar jij moeite mee kunt hebben, omdat iemand te veel van jou verschilt, of misschien zelfs te veel op jou lijkt. Naarmate je beter leert omgaan met verschillende soorten gedrag, zul je steeds minder mensen als lastig bestempelen.

Hoe stuur je bij een conflictsituatie naar een optimaal resultaat?

De kern van conflicten ligt in de emoties die ontstaan, bijvoorbeeld bij een meningsverschil. Als je emotioneel bent, dan kun je niet goed denken en ben je niet geïnteresseerd in oplossingen; alleen maar in jouw gelijk. Zodra beide partijen in staat zijn een gemeenschappelijk doel te formuleren, verdwijnen de emoties en kun je samen gaan bouwen aan een oplossing. De kunst is dus om uit de emoties te blijven of te komen.

Hoe geef je en ontvang je feedback?

Feedback kan positief of negatief zijn. De meeste Nederlanders hebben al moeite met het accepteren van een complimentje, laat staan negatieve kritiek. Feedback werkt alleen als een aantal regels in acht genomen worden. Allereerst werkt ongevraagde feedback zelden. En als je dan gevraagde feedback geeft, zorg dan dat je specifiek, feitelijk (dus zonder waardeoordeel) en opbouwend bent. Als iemand jou feedback geeft, hou dan rekening met de persoonlijke 'kleuring'. Als meerdere mensen hetzelfde signaal aan jou geven, wordt het tijd om er iets mee te gaan doen.

Tenslotte: heeft u nog tips en trucs om succesvol om te gaan met conflicten en lastige situaties? Leer jezelf te monitoren en weet wanneer de emoties op beginnen te komen. Als je die onder controle krijgt (tot 10 tellen blijft een handig hulpmiddel!) zul je met meer succes conflicten en lastige situaties aan kunnen.

Bron: IIR Training opleidinggids, najaar 2001

STARBUSINESS
LIBERATING HUMAN POTENTIAL