

Casus: Verzoek van een teamlid

Vorm duo's. We gaan zo meteen kijken naar een paar filmpjes waarin Martin, de leidinggevende van Suzan, 'nee' wil zeggen op een verzoek van Suzan aan hem. Oefen voordat we gaan kijken in je duo met de onderstaande 3 niet-effectieve manieren van reageren op een verzoek.

De situatie: Suzan is accountmanager in een commerciële organisatie. Er is pas geleden een prijsverhoging doorgevoerd en alle accountmanagers moeten hun klanten over die prijsverhoging gaan informeren. Suzan ziet er erg tegen op om het aan één van haar klanten, Bert, te gaan vertellen. Ze heeft er het hele weekend over lopen tobben. Bert reageert altijd zo bot en agressief op dingen. Het is maandagochtend en Suzan ziet haar leidinggevende, Martin, bij het koffiezetapparaat staan. Ze maakt van de gelegenheid gebruik om hem te vragen of hij Bert misschien zou willen vertellen van de prijsverhoging? Martin voelt daar niks voor. Het is Suzans werk immers.

Verdeel de rollen, de ene persoon is Suzan en de andere is haar leidinggevende, Martin. Oefen 10 minuten met de drie onderstaande niet effectieve manieren van reageren. Daarna gaan we kijken naar drie filmpjes.

3 Niet-effectieve manieren om met een verzoek om te gaan



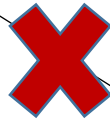
Progressiegericht
Nee-zeggen

Mogelijk alternatief

- *Is het misschien een idee om ...?*
- *Wat zou je ervan vinden als ...?*
- *Etc.*

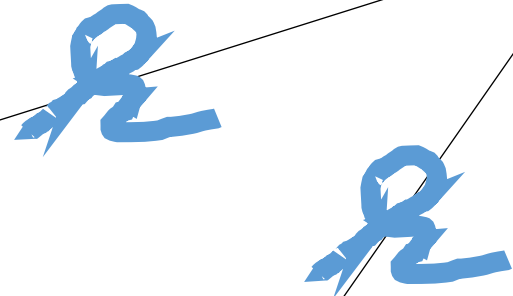
Het verzoek

- *Wil jij ...?*
- *Mag ik ... ?*
- *Is het goed dat ... ?*



Jouw belang

- *Voor mij is belangrijk dat ...*
- *Voor mij werkt het het beste om ...*
- *Wat voor mij nu prioriteit heeft is ...*
- *Als organisatie kiezen we ervoor om.... zodat...*
- *Etc.*



Drie aanvullende vragen:

1. Wat doe je als je niet snel genoeg je rationale (belang, principe) kunt formuleren?
2. Wat doe je als je niet snel genoeg een alternatieve suggestie kunt formuleren?
3. Wat doe je als je je 'ja' hebt gezegd en je je achteraf realiseert dat je 'nee' had moeten zeggen?

1. Geef je zelf extra tijd (Bijv. "Mag ik er even over nadenken?")
2. Vraag hulp, zoek overleg ("Waarom hebben we dit eigenlijk zo afgesproken in onze organisatie?")

1. Geef je zelf extra tijd ("Zal ik even nadenken of ik een alternatief kan bedenken en je dat laten weten?")
2. Ga samen op zoek naar een alternatief ("Stel je het op prijs als ik even met je meedenk over een alternatief?")

Kom er op terug en zeg alsnog nee ("Ik heb er goed over nagedacht en ben tot de conclusie gekomen dat ik het beter toch niet kan doen... De reden daarvoor is ... Ik heb ook nagedacht over een alternatieve oplossing en dacht dat we misschien ... kunnen doen. Is dat misschien iets wat zou kunnen werken?")