

E-zine voor
Verschilmakers:
professionals en
zelfstandigen die
meer van hun
leven en werk
willen maken.

Uitgave 10
januari 2012

**‘Wat me het
best beviel aan
geen Kamerlid
meer zijn? Dat
ik niet meer
over alles een
mening hoefde
te hebben.’**

Laetitia Griffith



DE SUUKZES-KOERIER

De kunst van resultaat, invloed en voldoening

Ik vind, ik vind, wat jij niet vindt

**Verschilmaken doe je vaak niet
alleen, daar heb je anderen bij
nodig. Maar dan vind jij iets, en
zij vinden wat anders. En dan?**

Herman is lid van het managementteam van een dienstverlenende organisatie. Hij merkt dat er problemen zijn met de klantgerichtheid. Herman is voorstander van de Methode, een gestructureerde manier om klantgerichtheid te verbeteren. *‘Ik vind dat we de Methode zouden moeten gebruiken,’* zegt hij in een overleg, en hij geeft een overzicht van de voordelen. Een uur later verlaat hij ontgoocheld de zaal. *‘Ja, maar,’* was de reactie. Of: *‘dat weten we nu wel van jou.’* En uiteindelijk een gezichtsuitdrukking van de directeur die hij las als: *‘Jij gaat nu snel iets nuttigers doen, anders...’* Terwijl hij zijn mening nog wel zo goed had beargumenteerd.

Je kent het vast wel: je hebt over iets nagedacht, je legt je ideeën voor. En dan: weerstand. Alsof je tegen een muur oploopt.

Door de muur heen

Herman heeft later met zijn neef nog wat nagepraat. Over de manier waarop hij door die muur probeerde te komen. Wat hij nu vooral beseft: tijdens de vergadering was hij erg bezig met zijn ideeën over de Methode, en hij begon hij wel erg veel zinnen met: *‘Ik vind dat...’* Alsof hij met zijn mening als een grote houten hamer op de muur stond te slaan.

Herman is niet de enige. De Mening staat anno 2012 nogal op een voetstuk.

Kijk maar naar nieuwsmedia, die niet meer zonder een opiniepanel kunnen. Of Kamerdebatten waarin politici elkaar vooral met scherp geformuleerde meningen om de oren slaan. Je zou bijna vergeten dat de eigenlijke besluitvorming heel anders werkt.

Natuurlijk mogen we onze mening uiten.

Maar omdat we zo gehecht zijn aan onze meningen, gebruiken we ze vaak ook wanneer dat niet zo handig is.

Meningen roepen makkelijk tegenmeningen op. De reactie op *‘Ik vind de Methode goed’* is al snel: *‘Ik vind de Methode helemaal niet zo goed.’*

En tegengestelde meningen sluiten elkaar uit. Om Herman gelijk te geven moeten de anderen hun eigen mening opgeven, iets wat mensen lastig vinden. In zo’n ping-pongspel van meningen ontstaat snel een sfeer waarin men zich niet meer **wil** laten overtuigen, uit angst voor gezichtsverlies.

Slag... na slag... na slag...

Vervolgens, bedenkt Herman, kwam hij met zijn argumenten. Veel argumenten. Hij bleef in de hitte van de strijd maar beuken met zijn hamer.

We weten wat er gebeurt met een houten hamer, als we er keer op keer mee op een betonnen muur slaan. Toch geloven veel mensen dat zo’n stapeling van argumenten heel veel overtuigingskracht heeft.

Het tegendeel is waar. De ander, die het er niet mee eens is, kan rustig wachten op het minst overtuigende argument, en dat dan

onderuit halen. En als één van je argumenten door de mand is gevallen, lijken alle volgende argumenten minder sterk.

De muur ondermijnen

Hermans neef is van een ander slag. Hij houdt van het 'spel', zoals hij het noemt: zelf niet te veel beargumenteren, vooral de argumenten van de ander ontzenuwen, *'tot ze het onmogelijke van hun positie inzien.'* Of desnoods (*'met een grapje natuurlijk'*) de ander zelf een beetje onderuit halen. Weenigen kunnen hem verslaan in het debat, en vaak krijgt hij zijn zin.

Ook een tactiek van veel mensen: de **muur ondermijnen**.

Op korte termijn werkt dat voor Hermans neef prima. Het nadeel merkt hij pas na een tijd. Mensen beginnen zich te ergeren aan zijn handigheid, er ontstaat wantrouwen, het wordt steeds lastiger om bondgenoten te vinden. Met zijn tactiek van ondermijnen heeft hij de ruimte verkleind waarbinnen hij met anderen (die hij nodig heeft) tot oplossingen kan komen.

Ja, maar... wat dan?

We zijn soms zo op die muur gefixeerd dat we denken dat we er **doorheen** moeten. Maar Herman kan ook **om de muur heen**. Als hij zich meer richt op wat hij belangrijk vindt (klantgerichtheid), en minder op het afbreken van een muur (de Methode invoeren), wordt hij effectiever, en kan hij naar anderen reiken om hen mee te krijgen.

Liever dan over meningen, praten goede Verschilmakers daarom over **belangen**: de dingen die we nodig hebben, of waar we waarde aan hechten.

En waarom werkt dit zoveel beter?

- Onder tegengestelde meningen kan een gedeeld belang zitten. Misschien delen

Hermans collega's zijn zorgen over de klantgerichtheid wel, maar hebben ze alleen hun twijfels bij de Methode.

- In tegenstelling tot meningen kunnen belangen (klantgerichtheid, financiële positie) naast elkaar bestaan. Een belang op de kaart zetten leidt dus tot minder weerstand dan een mening verdedigen.
- En wanneer je prioriteiten moet stellen en keuzes moet maken: meningen lenen zich niet voor onderhandelingen en creatieve oplossingen. Belangen wel.

Minder meningen, meer opties

Herman denkt nu: 'Ik had beter kunnen uitzoeken welke prioriteit klantgerichtheid voor de anderen heeft, of ze de problemen ook onderkennen, en welke andere belangen er zijn. Dan had ik geweten of dit het juiste moment was, en waar ik ze van moest overtuigen. En had ik met mijn argumenten beter bij hun belang kunnen aansluiten. Dan was ik de man met de juiste oplossing op het juiste moment geweest, in plaats van een betweter.'

Er zijn allerlei manieren om besluitvorming te beïnvloeden. Als je je maar niet blind staart op die muur. Laat die grijsgedraaide meningen gewoon eens buiten staan. Het is veel effectiever. En vaak nog prettiger voor iedereen ook.

Als je wilt reageren of wilt weten hoe jij je overtuigingskracht kunt vergroten:

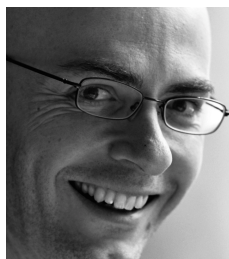
mail naar mail@marcelfuchs.nl of bel 06-29426212.

Kijk ook op de website of de blog!

MARCEL FUCHS, TRAINING EN COACHING leert verantwoordelijke professionals en zelfstandigen stevig hun plek in te nemen en zinvol resultaat te creëren.

'Opinions are like assholes: everybody's got one, and everyone thinks everyone else's stinks.'

Charles Durning
in *Home for the holidays*



© 2012
Marcel Fuchs
Trainer, coach,
schrijver
www.marcelfuchs.nl
mail@marcelfuchs.nl
marcelfuchs.blogspot.com