

Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam
Zwolle • Utrecht • Arnhem • Amersfoort • Breda
Eindhoven • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Ace! Zelftest

Omgaan met weerstand



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
TEST OMGAAN MET WEERSTANDEN	2
TESTVRAGEN.....	2
SCOREVERWERKING.....	4
UITLEG VAN UW SCORE	5
DISCLAIMER.....	6

Test omgaan met weerstanden

Inleiding

Deze test geeft uitleg over uw/het effectief omgaan met weerstanden. Het leren omgaan met weerstanden in vrijwel alle professionele situaties is erg belangrijk. De test laat zien wat uw natuurlijke omgang met weerstanden is. De bijbehorende uitleg laat verder zien dat er ook andere manieren zijn om met weerstanden om te gaan. Door uzelf ook andere manieren eigen te maken bent u, afhankelijk van de situatie, in staat om effectief op weerstandssituaties in te spelen.

Testvragen

Actie ► Kies bij elke vraag steeds of stelling A of stelling B uw voorkeur heeft. U moet bij elke vraag een keuze maken. Indien u beide stellingen afkeurt kies dan de *minst erge*. Schrijf de letter in het vakje voor de vraag.

- 1A Soms laat ik anderen de verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen.
- 1B Liever dan te onderhandelen over dingen waarover we het niet eens zijn, probeer ik extra nadruk te leggen op dingen waarover we het wel eens zijn.

- 2A Ik probeer een compromisoplossing te vinden.
- 2B Ik probeer al zijn en al mijn belangen te behartigen.

- 3A Ik ben meestal vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- 3B Soms probeer ik de gevoelens van de ander te sussen en onze relatie in stand te houden.

- 4A Ik probeer een compromisoplossing te vinden.
- 4B Soms geef ik mijn eigen wensen op ten behoeve van de ander.

- 5A Ik vraag bijna altijd de hulp van de ander bij het uitdenken van een oplossing.
- 5B Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om overbodige spanningen te vermijden.

- 6A Ik probeer te vermijden om het voor mijzelf onprettig te maken.
- 6B Ik probeer mijn standpunt af te dwingen.

- 7A Ik probeer het punt uit te stellen tot ik enige tijd gehad heb om er over na te denken.
- 7B Ik geef sommige punten op in ruil voor andere.

- 8A Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- 8B Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen.

- 9A Ik vind verschillen niet altijd de moeite waard om je druk over te maken.
- 9B Ik span mij wel een beetje in om mijn zin te krijgen.

- 10A Ik ben vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- 10B Ik probeer een compromisoplossing te vinden.

- 11A Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen.
- 11B Soms probeer ik de gevoelens van de ander te sussen en onze relatie in stand te houden.

- 12A Soms vermijd ik het innemen van standpunten die tot controversen zouden leiden.
- 12B Ik laat hem sommige van zijn standpunten als hij mij sommige van mij laat.

- 13A Ik stel voor elkaar halfweg tegemoet te komen.
- 13B Ik leg hem het vuur na aan de schenen om mijn punten te scoren.

Ace! Management Partners

Business training • Business coaching • Management consulting

- 14A Ik vertel hem mijn gedachten en vraag hem de zijne.
- 14B Ik probeer hem de logica en de voordelen van mijn standpunt te tonen
- 15A Soms probeer ik de gevoelens van de ander te sussen en onze relatie in stand te houden.
- 15B Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om spanningen te vermijden.
- 16A Ik probeer de gevoelens van de ander niet te kwetsen.
- 16B Ik probeer de ander te overtuigen van de verdiensten van mijn standpunt.
- 17A Ik ben meestal vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- 17B Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om overbodige spanningen te vermijden.
- 18A Als het de ander gelukkig maakt laat ik hem zijn gezichtspunten uitleggen.
- 18B Ik laat sommige van zijn standpunten als hij mij sommige van mij laat.
- 19A Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen.
- 19B Ik probeer het punt uit te stellen tot ik enige tijd gehad heb om er over na te denken.
- 20A Ik probeer onze verschillen onmiddellijk grondig door te nemen.
- 20B Ik probeer een billijke combinatie van winst en verlies voor ons beiden te vinden.
- 21A In mijn aanpak van onderhandelingen probeer ik rekening te houden met de wensen van de ander.
- 21B Ik neig er altijd toe het probleem direct te bespreken.
- 22A Ik probeer een standpunt te vinden dat het midden houdt tussen het zijne en het mijne.
- 22B Ik kom op voor mijn wensen.
- 23A Ik stel mij erg vaak tot doel al onze wensen te bevredigen.
- 23B Soms laat ik anderen verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen.
- 24A Als het standpunt van de ander erg belangrijk voor hem lijkt zou ik proberen aan zijn wensen tegemoet te komen.
- 24B Ik probeer hem ertoe te krijgen genoeg te nemen met het compromis.
- 25A Ik probeer hem de logica en de voordelen van mijn standpunt te tonen.
- 25B In mijn aanpak van onderhandelingen probeer ik rekening te houden met de wensen van de ander.
- 26A Ik stel voor elkaar halfweg tegemoet te komen.
- 26B Ik stel mij bijna altijd ten doel al onze wensen te bevredigen.
- 27A Soms ontwijk ik het innemen van standpunten die tot controversen zouden leiden.
- 27B Als het de ander gelukkig maakt laat ik hem zijn gezichtspunten uitleggen.
- 28A Ik ben gewoonlijk vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- 28B Gewoonlijk vraag ik de hulp van de ander bij het uitdenken van een oplossing.
- 29A Ik stel voor elkaar halfweg te ontmoeten.
- 29B Ik vind verschillen niet altijd de moeite waard om je druk om te maken.
- 30A Ik probeer de gevoelens van de ander niet te kwetsen.
- 30B Ik maak de ander altijd deelgenoot van het probleem zodat we het uit kunnen werken.

Ace! Management Partners

Business training • Business coaching • Management consulting

Scoreverwerking

Deze test onderscheidt vijf verschillende stijlen in het omgaan met weerstanden:

- Argumenteren De neiging om gelijk een tegenargument neer te zetten tegenover een weerstand van de klant.
- Samen oplossen De neiging om samen met de klant te kijken naar de mogelijkheden om de weerstand voor beiden op te lossen of tenminste acceptabel te maken.
- Compromis zoeken De neiging om direct water bij de wijn te doen, om zo wél de order/opdracht binnen te halen, ook al kost dit de nodige offers.
- Vermijden, dichtslaan De neiging om niet al te veel te willen luisteren, of zeer veel inspanning leggen in het voorkomen van weerstanden.
- Toegeven De neiging om de klant snel volledig gelijk te geven, in de hoop de opdracht/order of de klantrelatie niet te verliezen.

Actie ► Omcirkel nu in de onderstaande tabel uw antwoorden uit de vragenlijst, en tel vervolgens het aantal keer dat u een 1, 2, 3, 4 of 5 scoorde.

Vraag	A	B
1	4	5
2	3	2
3	1	5
4	3	5
5	2	4
6	4	1
7	4	3
8	1	2
9	4	1
10	1	3
11	2	5
12	4	3
13	3	1
14	2	1
15	5	4

Vraag	A	B
16	5	1
17	1	4
18	5	3
19	2	4
20	2	3
21	5	2
22	3	1
23	2	4
24	5	3
25	1	5
26	3	2
27	4	5
28	1	2
29	3	4
30	5	2

Telling van uw scores:

- Aantal maal 1 = __ (score *argumenteren*)
- Aantal maal 2 = __ (score *samen kijken naar oplossingen*)
- Aantal maal 3 = __ (score *compromis zoeken*)
- Aantal maal 4 = __ (score *vermijden, dichtslaan*)
- Aantal maal 5 = __ (score *toegeven*)

Actie ► Geef uw scores per stijl aan in onderstaande scoringsbalken (kleur het desbetreffende vakje in). Iedere score boven de zes geeft een mogelijke voorkeursstijl aan. Mogelijk, omdat dit een indicatieve test is, dus geen garantie geeft dat dit voor u in alle situaties geldt.

1) Argumenteren

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

2) Samen kijken naar oplossingen

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

3) Compromis zoeken

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

4) Vermijden, dichtslaan

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

5) Toegeven

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

Ace! Management Partners

Business training • Business coaching • Management consulting

Uitleg van uw score

Argumenteren

Het sterke van deze stijl is dat u geneigd bent om sterk te staan voor uw product/dienst en organisatie. Maar het risico bij argumenteren is dat u de klant verleidt tot een discussie. Ook al vind u dat u gelijk heeft en ook al krijgt u gelijk, u loopt grote kans uw klant te verliezen. Om uw eigen standpunt te 'verkopen' aan de klant, dient u eerst begrip en acceptatie te tonen voor zijn standpunten. Dan pas schept u een klimaat waarin de klant ook voor u open staat. Tip: neem even de tijd om de weerstand van een klant op u in te laten werken en laat dan merken dat u begrip hebt voor zijn zienswijze (dit is iets anders dan het er ook mee eens zijn!).

Samen naar oplossingen zoeken

Dit klinkt als een van de meest aantrekkelijke methodes om met weerstanden om te gaan. Voor een groot gedeelte is dat ook zo, maar pas alleen op dat u niet te snel naar allerlei alternatieve oplossingen gaat zoeken. De valkuil bij deze stijl is dat u ook aan het oplossen slaat wanneer er sprake is van verborgen- of schijnweerstanden. Dit kost veel inspanning zonder het gewenste resultaat.

Compromis zoeken

Ook al kan deze vaardigheid zeer goed van pas komen in het commerciële proces, het kan averechts werken bij verkeerde timing. Onderhandelen is pas aan de orde als de klant ook daadwerkelijk commitment heeft voor uw aanbod. Als de klant bijvoorbeeld protesteert tegen de prijs van uw aanbod, probeer dan niet direct korting te geven, maar probeer liever de waarde van uw aanbod in de ogen van uw klant te vergroten.

Vermijden, dichtslaan

Gek genoeg klinkt dit op het eerste gezicht een beetje negatief. Toch is deze stijl in sommige gevallen uitstekend toepasbaar. Als de klant 'alleen maar een beetje mokt' is het lang niet nodig om overbezorgd te reageren. Als de klant echter kampt met ene oprecht bezwaar, dan is dit niet de geëigende methode. Er voor weglopen heeft dan alleen maar tot gevolg dat uw klant erover doorzeurt of er later op terugkomt.

Toegeven

Meebewegen met de klant is essentieel in het omgaan met weerstanden. Als de klant ook echt gelijk heeft, komt deze stijl uitermate goed van pas. Zorg er alleen voor dat u vervolgens terugkomt met een van de positieve punten van uw aanbod en geef zeker niet te snel en te veel toe.



Disclaimer

Tenzij anders vermeld berust het copyright op deze test bij de uitgever Ace! Management Partners. Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd bestand of openbaar gemaakt, op welke wijze en in welke vorm dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever en de auteurs.

De gebruiker mag de informatie op het scherm bekijken en afdrukken voor persoonlijk gebruik. Hoewel de inhoud van deze test met de grootste zorgvuldigheid is samengesteld, zijn de auteur en de uitgever niet aansprakelijk voor fouten en of schade die uit het gebruik of de (gedeeltelijke) toepassing van de informatie, direct of indirect, het gevolg zou kunnen zijn. De tests zijn niet bedoeld als een advies. Ace! Management Partners kan immers niet beoordelen of toepassing van de informatie in uw organisatie en in uw specifieke situatie, verstandig is.

De informatie kan op elk moment zonder voorafgaande aankondiging gewijzigd worden. Door deze test te gebruiken gaat de gebruiker automatisch akkoord met deze voorwaarden en is hij verplicht het copyright te respecteren.

Trainingslocaties: Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam • Eindhoven
Utrecht • Zwolle • Amersfoort • Breda • Arnhem • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Office: Kersenberg 32 • 4708KC Roosendaal • T 0165 396108 • F 0165 396195
K.v.K Breda 20.10.1441 • Rabobank 18.43.56.717 • BTW nl1552.799.32.b01
info@ace-management-partners.nl • www.ace-management-partners.nl