

3 goede reacties op lastige werksituaties

Er doen zich met regelmaat lastige situaties voor op het werk. Situaties waarin een goede reactie al meteen een voorsprong oplevert.

Jammer genoeg hebben we die goede reactie zelden paraat als we die nodig hebben. De situatie overrompelt ons en zet ons brein even in de parkeerstand. Door de stress die dan ontstaat, komen we niet verder dan ja zeggen als we nee bedoelen. Of vaag wat mompelen. Of te emotioneel reageren. We slagen er in elk geval niet in een adequate reactie te formuleren.

Controle herwinnen, consequenties beperken

Zo'n moment van mentale overbelasting en bijbehorende spraakverlamming is heel vervelend voor ons zelfvertrouwen. Bovendien kunnen de gevolgen nadelig voor ons uitpakken. Best een goed idee om voor dit soort gevallen wat standaardreacties in de achterzak te hebben. Daarmee herwinnen we snel de controle en beperken we meteen eventuele nadelige consequenties.

Et voilà: 3 goede reacties op lastige werksituaties

U heeft een briljant idee en hebt dat met enkele collega's gedeeld. Maar wat hoort u nu? Iemand heeft uw briljante idee in een net iets ander jasje gestoken en probeert nu met de eer te gaan strijken.

Wat dacht u van deze? U zegt, met alle toehoorders erbij: "Leuk, dank je wel dat je mijn idee in de schijnwerpers zet." Met deze reactie slaat u drie vliegen in één klap. U wordt niet onderschat want u staat meteen uw mannetje, u claimt uw idee terug zonder de ander te beschuldigen (maar u zet de spreker wel meteen op zijn plaats) en u heeft de touwtjes weer in handen. Door in te haken op details kunt u de zaak meteen vlot trekken.

Uw leidinggevende vraagt u om langer te blijven. Maar u moet de kinderen van school halen.

Uw antwoord: "Het spijt me, maar ik heb een verplichting elders". Zo, die zit. Want zelfs in bedrijven die met de mond belijden dat het gezin op de eerste plaats komt, kunnen privéverplichtingen irritatie opwekken. Uw weinig informatieve reactie dwingt indirect tot discretie. De informatiegrens die u hiermee opwerpt, weerhoudt (de meeste) mensen van verder vragen. Tegelijkertijd hoeft u niet meer los te laten over privé zaken dan u wilt.

U heeft een serieuze kwestie aangekaart (bijvoorbeeld pestgedrag) en wilt daar serieuze aandacht voor.

Stel, u heeft bij HR aangekaart dat een groepje collega's in uw team zich vervelend opstelt tegenover een andere teamlid. De teamleider grijpt niet of te slap in. De reactie van HR is onbevredigend: de teamleider ligt erg goed bij het management – kunt u die hele pestkwestie niet een keertje door de vingers zien? Zeg dan: "Jullie reactie is voor mij reden om verdere actie te ondernemen." U geeft hiermee rustig en duidelijk aan dat u zich niet neerlegt bij ongepast gedrag: niks in de doofpot ermee. U maakt ook meteen duidelijk dat niet u, maar de actoren consequenties zullen ondervinden van hun handelen. Actie nu voorkomt demoralisatie achteraf.

Bron: Harvard Business Review