



Omgaan met weerstand voor leidinggevenden

Weerstand is een echt verzamelbegrip. Het is eigenlijk ieder gedrag van de ander, dat storend werkt in de communicatie. Er zijn vele soorten van weerstanden en er zijn ook veel manieren, waarop die weerstand zich kan uiten. Je ziet bijvoorbeeld boosheid, of huilen, of de ander wordt heel stil of gaat juist heel veel praten. Of hij zegt 'Ja', maar hij doet er niets mee. Dat zijn allemaal manieren, waarop weerstand zich kan uiten. Het zijn voor jou als professional signalen, waaraan je kunt zien, dat er iets aan de hand is bij de ander. Als dat zo is, kun je daar beter iets mee doen, want anders blijft de communicatie mis gaan. Het wordt vaak van kwaad tot erger als je er niet meteen iets mee doet.

Als je op weerstand stuit, roept dat vaak irritatie bij je op. Je irriteert je over zijn grote mond, of je irriteert je omdat hij zijn mond juist niet opentrekt. Of dat hij nooit doet wat jij wilt. Als je vanuit je irritatie reageert, dan levert dat meestal niet veel op. Integendeel: vaak wordt het dan alleen maar erger.

Hier zeven stappen hoe je met weerstand kunt omgaan

1. Op de eerste plaats is het belangrijk om weerstand vroegtijdig te signaleren: hoe eerder je erbij bent, hoe makkelijker hij vaak weg te nemen is. Vertrouw op je gevoel, en probeer het meteen op te merken, als dingen niet gladjes verlopen.
2. Vervolgens: als je iets voelt, benoem het dan ook. Daarmee kun je het meteen bespreekbaar maken. En je neemt zowel jezelf als de ander serieus. Je loopt niet zomaar over mensen en gevoelens heen.
3. Probeer om niet primair vanuit je eigen emotie te reageren. Blijf rustig. Als je teveel vanuit je eigen emotie reageert, is dat vaak olie op het vuur.
4. Benoem heel duidelijk en zo neutraal mogelijk wat je ziet en wat de reactie daarvan op jou is. Vervolgens kun je aan de ander vragen, wat er aan de hand is.
5. Als de weerstand te maken heeft met het onderwerp van gesprek, is het goed om te onderzoeken welke angst of frustratie en welke behoefte er onder de weerstand schuilgaat. Als het mogelijk is, doe je dat samen met die ander: je maakt het bespreekbaar in neutrale termen. Probeer daarbij zoveel mogelijk de ander te laten praten: jij luistert en vraagt door. Als de ander erover kan praten, is de druk vaak al van de ketel. Daarna kan hij beter openstaan voor de rest van de informatie en de rest van het gesprek.
6. Let op: je kunt hierbij het beste ingaan op de behoefte. Als je ingaat op de angst of op de frustratie, roept dat vaak meer weerstand op. Dan moet iemand meteen met de billen bloot.
7. Als het moeilijk blijft gaan, is het goed, om het effect daarvan op jou en je werk te benoemen. En daarmee natuurlijk ook het effect op de voortgang van zijn eigen traject. Daarmee maak je iemand verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag. Maar daar begin je dus niet mee!