

Invloedstijlen

*We kunnen geen invloed uitoefenen op alles wat ons gebeurt.
Maar wat we wel kunnen is bepalen hoe we reageren op dingen die ons gebeuren.
– Steven Covey –*

Er is een verschil tussen gelijk hebben en gelijk krijgen... Maar hoe beïnvloed je een ander effectief?

Afhankelijk van de situatie zijn er verschillende gedragssoorten in te zetten om invloed uit te oefenen; vier hoofdstijlen met daarin opgenomen tien gedragsstijlen om je invloed te vergroten.

Uitgangspunt is dat ieder mens in staat is om elke stijl in te zetten; al heb je meestal een voorkeur voor een bepaalde stijl en doe je die stijl vanuit bewuste of onbewuste patronen. Nu, wanneer je je invloed wilt vergroten is het van belang dat je je bewust bent van drie zaken:

- Hoe je invloed uitoefent op jezelf: heb je voldoende zelfkennis en kun je je (non-) verbale gedrag bewust en flexibel inzetten?
- Hoe je invloed uitoefent op de ander: welke relatie heb je met de ander; wie is de ander?
- Hoe je invloed uitoefent op de inhoud: deskundigheid.

Beschrijving van de tien invloedstijlen

Overtuigen is erop gericht ruimte in te nemen voor het naar voren brengen van de eigen ideeën, standpunten of aanbevelingen. Door regie te nemen en met input te komen kan dit evenwichtig en gelijkmatig overkomen.



Effectief overtuigen kenmerkt zich door:

- De regie over het gesprek voeren en houden.
- Spreken met zelfvertrouwen; aarzelende woorden of uitdrukkingen worden vermeden.
- Kort en bondig praten met een beheerste, zakelijke, rustige stem.
- Aankondigen wat je gaat zeggen/doen.
- Een gestructureerd verhaal houden en zonder de draad te verliezen, ook als er zijstappen komen. Gebruik voorbeelden en anecdotes bewust.
- Verband leggen met de relevante context.

Voorstellen doen

Ik stel voor dat we eerst naar deze gegevens kijken.
Ik denk dat dit scenario een betere kans maakt.
Wat vind je van ...?
Ben je ook niet van mening dat ...?

Argumenteren

Ik wil dit voorstel verduidelijken aan de hand van twee voorbeelden.
Ons oordeel is gebaseerd op...
Ik wil je graag vertellen waar ik mijn twijfels op baseer.
Ben je voor optie 1 of optie 2? Welke heeft je voorkeur?

Niet effectief overtuigen kenmerkt zich door:

- Continu aan het woord blijven en de ander geen ruimte geven.
- Zoveel mogelijk argumenten of adviezen geven.
- Het standpunt of de visie van de ander negeren en niet open staan voor een ander perspectief.
- Te zakelijk overkomen.

Aansporen is erop gericht ruimte te nemen om de eigen positie en kracht tot uitdrukking te brengen en op deze wijze de ander ergens toe te bewegen. Met vastberadenheid en overtuiging worden normen en grenzen gesteld.



Effectief aansporen kenmerkt zich door:

- Regie houden over de situatie.
- Spreken met zelfvertrouwen; verkleinende of aarzelende woorden, afzwakkingen of nepvragen worden vermeden.

- Een stevige houding inclusief oogcontact.
- Krachtig en bondig aangeven welke verwachtingen, eisen of bijvoorbeeld normen je hebt.
- Duidelijk zijn en grenzen stellen.

Normen stellen	Ik reken erop dat je ... Ik vind het belangrijk dat we hier (...) rekening mee houden. Zo wil ik het (...) niet. Ik wil het eerst over iets heel anders hebben. Ik heb dat nu direct van je nodig. Maandag lever je het rapport in, anders onderneem ik stappen.
Oordelen	Prima dat jij dit nu zo benoemt. Ik heb respect voor de manier waarop je dit hebt opgelost. Jij hebt deze kwestie goed aangepakt... ... maar ik kan er niet mee akkoord gaan dat je ...
Geven en nemen	Als jullie hierin mee kunnen gaan, zorg ik ervoor dat... Ik wil toezeggen dit volgende week af te hebben als jij ... Als dit (...) niet mogelijk is, dan kunnen wij niet... Als je niet ... dan rest mij niets anders dan ...

Niet effectief aansporen kenmerkt zich door:

- aansporen kan krachtig maar ook dominant op anderen overkomen.
- Het onmogelijke eisen en niets toegeven.
- Dreigen met consequenties die niet haalbaar zijn of die buiten je eigen bevoegdheden liggen.
- De ander onderuit halen; op de persoon spelen in plaats van op de bal.

Onderzoeken is erop gericht de ander ruimte te geven. We bieden iets aan, ondersteunen de ander en proberen hen te stimuleren.

Effectief onderzoeken kenmerkt zich door:

- Oprechtheid en de ander willen begrijpen.
- De ander op zijn gemak stellen, de tijd nemen.
- Actief luisteren, doorvragen en samenvatten.
- Een open rustige houding (geen afkeurend gedrag als je het er niet mee eens bent), harmonieus en uitnodigend.
- Uiten van acceptatie wat de ander zegt en doet (zonder het er mee eens te hoeven zijn).
- Onthullen of toegeven op een geloofwaardige manier.



Vragen stellen	Wat zijn jouw gedachten hierover? Kun je me meer vertellen? Wat zou dit voor jou betekenen? Waarom is ... belangrijk voor jou? Wil je me helpen?
Actief luisteren	Als ik je goed begrijp is het voor jou mogelijk om ... Wat bedoel je precies met? Je klinkt geïrriteerd, klopt dat? Wat ik je hoor zeggen is ... Heb ik dat goed begrepen?
Toegeven	Ik vind het niet prettig zoals het gaat. Kunnen we samen onderzoeken hoe dit op te lossen? Ik heb net een heel zwaar gesprek gehad... Ik wil je wel zeggen hoe ik erover denk. Ik voel me onzeker over ...

Niet effectief onderzoeken kenmerkt zich door:

- onderzoeken kan slap, passief of grensoverschrijdend overkomen.
- Alleen naar persoonlijke en privé zaken vragen, over grenzen heen kunnen gaan van wat daarin wenselijk is.
- Alleen die dingen opsommen van de ander die jouw standpunt benadrukken.
- Teveel zaken over jezelf onthullen die er niet toe doen of niet wenselijk zijn of juist liegen.
- Doorvragen alsof het een kruisverhoor is zonder iets van jezelf in te brengen.

Inspireren is erop gericht de ander ruimte te geven en te verbinden. We zoeken naar overeenstemming, gemeenschappelijke activiteiten, waarden of belangen. De houding is enthousiast, aardig en dynamisch.

Effectief inspireren kenmerkt zich door:

- Enthousiasme dat doorklinkt in (non-)verbale reactie.
- Kleurrijke taal en gebruik van beeldspraak.
- Toekomstgericht en denkend in mogelijkheden.
- Zelf duidelijke beelden of een visie hebben.
- De gemeenschappelijkheid te benadrukken.
- Positief taalgebruik.



Bundelen

Ik denk dat dit echt een succes wordt; jouw product en mijn kennis van de markt...

Als ik kijk naar hoe we er samen over denken, dan ...

Bijzonder om te ervaren dat we hetzelfde hebben meegemaakt.

Ik deel je zorgen over dit project.

Verbeelden

Wat zou het mooi zijn als we samen ...

Als we het zó doen, dan moet het ons lukken.

Ik kan helemaal met je meegaan als we het zo aanpakken.

Ik zie het helemaal voor me ...

Niet effectief inspireren kenmerkt zich door:

- Inspireren kan te meeslepend, niet authentiek of ongeloofwaardig overkomen.
- Doen alsof je de waarden en visie van de ander deelt.
- In plaats van op positieve zaken op negatieve zaken in de toekomst focussen.
- Of juist zaken te rooskleurig afschilderen (luchtkastelen bouwen).
- Wanneer je geen verbindende zaken vindt, benoemen dat het niet aan jou ligt.

Situatie en stijl

	Doeltreffend	Niet doeltreffend
Overtuigen	<p>De ander erkent je vakkundigheid/capaciteiten.</p> <p>De ander heeft vertrouwen in je.</p> <p>Jij bent de enige expert en/of objectieve bron.</p> <p>De ander erkent jouw belang erkent of ziet deze als de zijne.</p> <p>De ander staat open voor feiten en logica.</p>	<p>Indien er sprake is van competitie of conflicten in de relatie.</p> <p>De ander zich onvoldoende gerespecteerd of ondergewaardeerd voelt.</p> <p>De ander hoopoplopende emoties laat zien.</p>
Aansporen	<p>Bij spaarzaam gebruik van gevoelens en opvattingen.</p> <p>Indien het passend is bij je positie of conform afspraken, normen, etc.</p> <p>Indien de ander gevoelig is voor of belang heeft bij wat je toezegt of kunt wegnemen.</p>	<p>Indien er sprake is van competitie of conflicten in de relatie.</p> <p>De ander zich onvoldoende gerespecteerd of ondergewaardeerd voelt.</p> <p>De beloning of straf onrechtvaardig of onaanvaardbaar is.</p>
Onderzoeken	<p>Bij gebrek aan voldoende kennis van zaken.</p> <p>Als medewerking alleen op basis van vrijwilligheid tot stand kan komen.</p> <p>Bij gelijke posities of als de ander een hogere positie heeft.</p> <p>Als het niet nakomen van afspraken niet gemonitord kan worden.</p> <p>Als het leidt tot onthullen.</p> <p>Als de input van de ander nodig is.</p>	<p>Als de ander zich afhankelijk opstelt en verantwoordelijkheden vermijdt.</p> <p>Als het gevraagde niet strookt met de normen of waarden van de ander.</p> <p>Als snelheid van handelen belangrijker is dan kwaliteit.</p> <p>Als de relatie niet belangrijk is.</p> <p>Als slechts één scenario in jouw ogen mogelijk is.</p>
Inspireren	<p>Als het nodig is een sfeer te creëren die het bespreken van lastige zaken mogelijk maakt.</p> <p>Indien er sprake is van gelijkkluidende waarden, belangen en ambities.</p> <p>Wanneer de ander om leiding vraagt vanuit onzekerheid of verwarring.</p> <p>Als de ander eerst geënthousiasmeerd dient te worden over iets.</p> <p>Als de gemeenschappelijke beleving kan leiden tot het bereiken van doelen.</p>	<p>Als de ander je niet vertrouwt.</p> <p>Als je in verhouding een lagere positie hebt, tenzij je status wordt bepaald door je vakkundigheid en/of persoonlijke vaardigheden.</p> <p>Als er geen redenen zijn om aan te nemen dat er een gemeenschappelijke visie mogelijk is.</p>