

## Binding horizontaal en verticaal naar boven

Wie de baas is kan bij gebrek aan overtuigingskracht altijd nog zeggen: "we doen het zo omdat ik het zeg". Dat is een toepassing van het HSW-principe: Hogere Schaal Wint. Er zullen niet veel bazen zijn die toegeven dat ze het weleens gebruiken, want dat is zeker in de Nederlandse overlegcultuur niet hoe het hoort. Toch zijn er veel die op enig moment besluiten: "en nu ben ik het zat, ik ga zeggen hoe ik het wil hebben!" Want naast verantwoordelijkheden heeft een baas ook de bevoegdheid om zaken op te leggen.

Wie geen positiemacht heeft kan niet uit dat vaatje tappen. Die moet andere tactieken gebruiken om collega's en/of bazen mee te krijgen. Hoe organiseer je binding horizontaal en verticaal naar boven?

### 1. Voorbeelden

Geef een aantal voorbeelden die duidelijk en niet voor discussie vatbaar zijn, en waarmee je duidelijk maakt wat er volgens jou aan de hand is. Niet ieder voorbeeld is dus goed; selecteer streng, probeer ze uit. Hoe beter de voorbeelden aan de voorwaarden voldoen, hou sterker je boodschap overkomt.

"Van de vier vergaderingen met mensen van buiten die ik deze week had, begonnen er drie te laat doordat mijn gasten niet op tijd in de vergaderzaal waren. Ze waren echter ruim voor de afgesproken begintijd in de hal van het gemeentehuis en moesten daar lang wachten tot ze geholpen werden."

### 2. Probleemstelling

Formuleer wat volgens jou het probleem is. Doe dat in de vorm van "ik + werkwoord", dat maakt het persoonlijk en krachtig.

"Ik vind dat we het niet kunnen maken om gasten zolang te laten wachten dat ze te laat komen. Dat staat onvriendelijk en bovendien is het niet efficiënt."

### 3. Probleemtoets

Toets hoe de anderen daar tegenaan kijken.

"Ben je het met me eens dat dit een probleem is?"

#### 4. Doelformulering

Een doel is het antwoord op de vraag: "Wat willen we bereiken?". Een doel is goed geformuleerd als het én inspireert én nooit voor de volle 100% te verwezenlijken valt. Kan dat namelijk wel, dan is het geen doel maar een resultaat - en wie te vroeg met resultaten op de proppen komt, organiseert zelf de weerstand.

"Volgens mij moeten we bereiken dat gasten zich hier welkom voelen en dat we op tijd kunnen beginnen."

#### 5. Doeltoets

Toets hoe de anderen hier tegenaan kijken.

"Ben je het met me eens dat we dit moeten nastreven?"

#### 6. Formuleren van criteria

Het is verleidelijk om met oplossingen te komen: "als we het nou zus of zo doen, dan zijn we klaar." Vaak organiseer je daarmee geen binding, maar afstand en weerstand. "Als jij het zo goed weet, waarom betrek je mij er dan bij?" "Doet het er nog toe dat ik er ook wat van vind?" "Moet ik nou soms ja of ja zeggen?!"

Vermijd dus de snelle oplossing en bepaal je tot het geven van criteria, waar wat jou betreft een oplossing aan moet voldoen.

"Ik wil graag dat bezoekers die voor een afspraak komen meteen kunnen laten weten dat ze er zijn."

"Ik vind dat we het systeem van aanmelding zo moeten inrichten dat iedereen die vijf minuten of meer voor aanvang aanwezig is, ook op tijd op zijn of haar afspraak is"



[www.oio.nl](http://www.oio.nl)

### 7. Toets van de criteria

Ook hier toets je wat de anderen van je criteria vinden, en vraag je of zij aanvullende criteria hebben.

"Wat vind jij hiervan? Welke aanvullende eisen heb jij?"

Hier aangekomen is de kans groot dat je je collega's en/of je baas zodanig hebt meegenomen in je probleemstelling dat zij actief meedoen aan het zoeken naar oplossingen, en dus niet alleen draagvlak maar ook draagkracht leveren voor wat je wil bereiken. Dan is het tijd om te gaan divergeren (variatie produceren, oplossingen bedenken), convergeren (afstrepen) en vastleggen (wat gaan we doen?!).