

## Omgaan met weerstand tijdens het verbetertraject

*‘Organisatieveranderingen geven gedoe. Altijd. Sterker nog, als er geen gedoe is kun je er vergif op innemen, dat er ook weinig verandert. Kortom, wees blij als er gedoe is. Althans, als je wilt veranderen.*

Bij bijna elke verandering zijn er mensen die niet staan te springen om de verandering. Ze vinden het bijvoorbeeld dat het goed gaat zoals het gaat. Of ze zien niet wat het voordeel van de verandering is. Veel projectleiders zien als een berg op tegen die weerstand. Wat als de medewerkers, cliënten of familie niet mee willen in de verandering? Hoe ga ik daarmee om? Vooral als je zelf wel enthousiast bent, is het soms lastig om adequaat om te gaan met weerstand. In deze tekst lees je over de belangrijkste oorzaken van weerstand en de do's en don'ts.

### Oorzaken van weerstanden

De belangrijkste oorzaken van weerstand zijn:

- Angst  
Angst voor mislukking voor verlies van controle; voor het onbekende
- Luiheid  
Geen moeite willen doen: *‘Van mij hoeft het allemaal niet zo’*
- Tevredenheid over het nu  
Veel tijd/energie in huidige werkwijze: *‘Het gaat toch goed zo?’*  
Probleem wordt niet herkend: *‘Waar is dat allemaal voor nodig?’*
- Geschiedenis  
Wantrouwen tegen bedenkers nieuwe plan: *‘Ze hebben weer wat bedacht’*  
Eerdere negatieve ervaringen: *‘Oh ja, dat heb ik al eerder meegemaakt’*
- Rendement  
Egoïsme: *Wat levert het mij op?*

### Omgaan met weerstanden

Er bestaat geen enkele verandering zonder weerstand. Om ermee om te gaan is het ten eerste belangrijk om je te verdiepen in de ander. Op welk niveau ligt de weerstand? Waar komt het vandaan? Heeft het te maken met het inhoudelijk thema (eigen regie bij dementie), of meer met bijvoorbeeld eerdere (negatieve) ervaringen? Neem degene die je spreekt hierin serieus, maar blijf er niet al te lang bij stil staan. Probeer de ander uit te dagen om zelf met oplossingen te komen. Wat heeft die persoon nodig? Kijk ook naar de grenzen; niet alles kan en er kan niet in alles tegemoet gekomen worden. Maak afspraken met elkaar.

*Twee handige geheugensteuntjes:*

*Probeer LSD* (luisteren, samenvatten, doorvragen)

*Laat OMA thuis* (oordelen, meningen, adviezen)

**Don'ts:**

- Weerstand negeren
- Veroordelen of in de verdediging gaan
- Bij een beetje tegenwind meteen omvallen
- Toezeggingen doen die je niet of misschien niet kunt waarmaken
- Strak blijven verwijzen naar regels en procedures
- Weerstand ter discussie stellen
- Weerstand zien als persoonlijke aanval
- Betuttelen en beleren
- Onduidelijk zijn, onvoldoende informatie geven
- Niet open staan voor vragen

**Do's:**

- Zorg dat iedereen begrijpt: waarom gaan we veranderen?
- Accepteer emoties: ze zijn onvermijdelijk
- Betrek de leidinggevenden
- Besef: veranderen kost tijd en energie
- Besef: er zijn meer wegen naar Rome
- Waardeer en houd vast wat goed gaat
- Zie wat onder de oppervlakte zit
- Communiceer, communiceer, communiceer
- Houd plezier in je klus!