

Instant mensenkennis voor managers

[management](#) | 16 mei 2012 | Marjolein Niestadt |



Voorkom onnodige conflicten met medewerkers. Vergaar snel de mensenkennis waarover anderen pas na jaren beschikken.

Mensenkennis. Je hebt het of je hebt het niet. Dat is wat veel mensen denken. Consultant en managementtrainer [Hans Faas](#) spreekt dat tegen. Hij is ervan overtuigd dat mensenkennis prima is aan te leren. En behoorlijk snel ook. Faas zegt binnen enkele minuten te kunnen inschatten wat voor vlees hij in de kuip heeft. Voor managers die dat ook willen leren, schreef hij het boek '[De Gebruiksaanwijzing van uw medewerker](#)'.

De gebruiksaanwijzing van je medewerker

Iemand in vijf minuten volledig doorgronden is onmogelijk. Maar Faas heeft een paar slimme inzichten waardoor je wel sneller in de gaten krijgt hoe je gesprekspartner in elkaar zit. En welke opmerkingen je juist wel of juist niet moet maken. Dat kan handig zijn als je een grote klant wil binnenhalen of een dreigend probleem met een medewerker wil voorkomen.

We zijn gewend de ander te behandelen zoals we zelf behandeld willen worden. Een nobel streven maar niet altijd effectief. Wat jezelf een prettige manier van doen vindt, kan op een ander heel onplezierig overkomen. Je zou de ander dus eigenlijk willen behandelen op een manier die hij plezierig vindt. Sla bij een potentiële klant de juiste toon aan en de kans dat hij je de order gunt, neemt met sprongen toe. Hetzelfde geldt voor een medewerker die je wil vragen een extra klus erbij te pakken. Als je een 'klik' hebt samen, zal je hem makkelijker overhalen 's avonds door te werken. Volgens Faas bestaat leiderschap zelfs voor 90 procent uit mensenkennis.

Zo herken je iemands karakter

Fijn als je weet hoe je iemand moet benaderen, maar hoe vind je nou die klik? Daar komt de Gebruiksaanwijzing in beeld. Het boek onderscheidt vier typen karakters, die ook al jaren in het Amerikaanse leger worden gebruikt: dominante doeners (D), inspirerende praters (I), sociale en stabiele waarnemers (S) en consciëntieuze denkers (C).

Type 'D' De Doener. Direct en Dominant

D over zichzelf: "Ik ben snel geïrriteerd maar ben het ook weer snel vergeten. Zaken interesseren me meer dan mensen. Ik ga voor de hoofdlijnen, verzand a.u.b. niet in oeverloze details. Als je aanbod of verhaal goed is, beslis ik snel. Ik ben behoorlijk assertief en direct. Ik ben niet snel onder de indruk van mensen. Ik raak gemotiveerd door uitdagingen, ik ga problemen niet uit de weg. Ik ben soms bang om de controle te verliezen dus probeer mij niet te overheersen."

Voorbeelden: Louis van Gaal, Geert Wilders

Type 'I' De Prater. Inspirerend en Invloedrijk

I over zichzelf: "Ik ben een enthousiast en optimistisch mens. Ik praat snel en veel en heb de neiging af en toe wat te overdrijven. Ik ben extravert en vind mensen en plezier meestal belangrijker dan taken. Ik ben altijd in voor nieuwe dingen en veranderingen. Ik wil graag met respect worden behandeld, als je dat niet doet sta je weer snel buiten. Het is voor mij belangrijk aardig gevonden te worden."

Voorbeelden: Mark Rutte, Matthijs van Nieuwkerk

Type 'S' De waarnemer. Sociaal en Stabiel

S over zichzelf: Ik ben een bescheiden mens. Ik vind relaties en familie belangrijker dan mijn werk. Als je mij om hulp vraagt zal ik je altijd helpen. Ik heb moeite met veranderingen en onzekerheden. Ik probeer altijd de harmonie te bewaren. Ik vind het prettig als mensen mij waarderen. Als mensen zich ten opzichte van mij dominant gedragen kruip ik in m'n schulp en word dan wat wrokkig.

Voorbeelden: Job Cohen, prins Willem-Alexander

Type 'C' De Denker. Consciëntieus en Correct

C over zichzelf: Ik ben een georganiseerd mens, met oog voor detail. Ik neem nooit lichtvaardige besluiten en maak dan ook zelden fouten. Ik ben wat gesloten en mensen vinden mij soms wat pietluttig en somber. Ik vind taken uiteraard belangrijker dan mensen. Ik heb niet veel op met blabla-figuren. Ik kan slecht tegen kritiek op mijn werk en probeer risico's zo veel mogelijk te vermijden.

Voorbeelden: Bill Gates, Piet Hein Donner

Bij het doorlezen van de vier types komen waarschijnlijk vanzelf gezichten van collega's, vrienden of familieleden boven. Plus hun bijbehorende eigenaardigheden. Zo moet je een C niet overladen met een stroom aan nieuwe baanbrekende ideeën die van het weekend in je opkwamen. Een D kun je beter niet lastigvallen met alle cijfertjes en details van je plannen. Een S moet je niet zomaar op een andere afdeling neerzetten. En zorg dat je een I niet steeds tegenspreekt met allerlei 'ja maar-en'.

Natuurlijk matcht een karakter zelden één op één met een D, I, S of C, maar vaak is er wel een hoofdmoot te onderscheiden. Faas: “Als je binnen enkele minuten kunt inschatten hoe je het best met iemand communiceert, heb je als manager een strategisch voordeel. Vaak kost het maanden om iemand te leren kennen, met de gebruiksaanwijzing kan het sneller.”

Nina Brink

De Gebruiksaanwijzing van uw medewerker leest makkelijk weg en geeft concrete tips en trucs om karakters te herkennen en tegemoet te treden. Faas legt ook uit hoe je de tips toepast op 20 veelgebruikte verkoop- en managementtechnieken.

Interessant genoeg om een regenachtige zondagmiddag in te investeren. Zakenvrouw Nina Storms (Brink) zegt over dit boek: “Elke manager zal de persoonlijkheid en het temperament van zijn medewerkers moeten begrijpen en dat is waar dit boek van Hans Faas u bij gaat helpen.” Een mooie aanbeveling. Vooral als je weet dat Storms (een ‘D’) en Faas (een ‘I’) hun zakelijke relatie jaren geleden met ruzie hebben verbroken maar met nieuw verworven inzichten toch weer on speaking terms zijn gekomen.