



**Vriendelijkheid kan averechts werken** Een veelgegeven assessmenttip is: zacht op relatie hard op inhoud. Kortom: zorg eerst dat u een persoonlijke relatie opbouwt en ga dan beïnvloeden. Dat doorslaan hierin niet altijd gewaardeerd wordt bleek uit het feit dat een in Engeland gevestigd Japans bedrijf een telefoniste heeft ontslagen omdat zij 'te vriendelijk' zou zijn voor haar werk. De betrokken telefoniste maakte eerst vaak zelf een praatje voordat zij klanten doorverbond. In feite is dit een voorbeeld van niet functioneel gedrag, dat illustreert dat te veel vriendelijkheid contraproductief kan zijn. Ook kan te veel vriendelijkheid leiden tot ongewenste intimiteiten. Kortom: wees alert op de relatie maar houdt het gesprek vooral functioneel.

Bron: *De Volkskrant*, 26 januari 2001.