

Neem de tijd en praat met elkaar

Tien tips voor een goede communicatie binnen je bedrijf

Met belangstelling heb ik de serie gelezen in de laatste Grondig van 2019, met als titel 'Neem de tijd'. Wat mij opviel, is dat ondernemers tijd willen maken voor relatiebeheer en dat aan de andere kant contacten onderhouden ook veel tijd kost. Eén ondernemer geeft aan dat hij altijd tijd wil maken voor een opdrachtgever met een mooi project of een medewerker die met hem wil praten. Communicatie blijkt de rode draad te zijn.

Het draait altijd om communicatie: verbale en non-verbale communicatie. Een goede communicatie is vaak de sleutel tot succes, het maakt samenwerken leuker en gemakkelijker. Daarentegen kan een slechte communicatie grote gevolgen hebben op de relaties met bijvoorbeeld opdrachtgevers en op de werksfeer binnen een bedrijf. Het kan leiden tot conflicten en een afname in productiviteit. Beter communiceren begint bij jezelf. In dit artikel geef ik je tien tips om de communicatie te verbeteren.

Tip 1. Maak contact met nieuwe mensen

Van contact met (nieuwe) mensen word je gelukkiger. Het draagt bij aan vertrouwen en aan zelfvertrouwen. Het is goed voor de gezondheid en kan stress verminderen. Met vrienden kun je successen delen en positieve herinneringen maken. Na een lange werkweek zijn sociale contacten, met bekenden of onbekenden, een geweldige manier om je stress te verminderen en je op andere zaken te richten. Contacten buiten je bedrijf verruimen je blik.



Tip 2. Luisteren

Luisteren klinkt simpel, maar is vaak moeilijker dan gedacht. Probeer eens meer te luisteren en minder te praten. Het gebeurt regelmatig dat we onze gesprekspartner onderbreken als we het oneens zijn. Probeer te voorkomen dat je alleen luistert om vervolgens zo snel mogelijk jouw versie van het verhaal te vertellen. Goed luisteren en mensen laten uitpraten is belangrijk om een verhaal te begrijpen en de juiste vragen te stellen. Een gesprek krijgt meer diepgang, waardoor betere ideeën of oplossingen ontstaan.

Tip 3. Gebruik geen verkleinwoorden

De Nederlandse taal barst van de verkleinwoorden. We drinken een biertje of wijntje of pakken een terrasje. Het is echt niet zo dat het glas bier of wijn dat je drinkt kleiner is en het terras waar je zit is ook niet per definitie kleiner. Het geeft vooral een bepaalde sfeer mee. Dat is in deze voorbeelden natuurlijk geen probleem, maar gebruik in zakelijke teksten of in het uitleggen van een probleem zo min mogelijk verkleinwoorden. Verkleinwoorden zwakken je boodschap af. Dus in het vervolg: plan een goed gesprek, bespreek een probleem, geef iemand een compliment en vermijd het verkleinwoord 'je'.

Tip 5. Denk in oplossingen in plaats van problemen

Regelmatig gaan discussies over problemen en hoe deze problemen zijn ontstaan. Het is goed om hierover te praten, maar de oplossing is belangrijker. Als de focus op het probleem ligt, is de kans groot dat er naar elkaar wordt gewezen, waardoor er juist conflicten kunnen ontstaan. Een goede aanpak op zo'n moment is om in oplossingen te denken en te communiceren. De focus op oplossingen maakt de weg vrij voor een effectieve manier om vooruitgang te boeken. Bespreek kort het probleem en stel vervolgens de vragen "Hoe kunnen we het oplossen?", "Wat kan er beter?" en "Wat kunnen we ervan leren?".

Tip 6. Positieve en negatieve feedback

We vinden weinig zo moeilijk als anderen wijzen op fouten of aanspreken op storend gedrag. Terwijl feedback, mits op de juiste wijze gegeven, enorm waardevol kan zijn voor zowel de gever als de ontvanger. Geef drie gemeente positieve punten van feedback en daarna het punt van verbetering. Ook een manier is om goed gedrag te belonen en negatief of storend gedrag te negeren, dus daar geen aandacht te aan geven. Wat je geeft, krijg je terug.

Tip 7. Wees concreet

Duidelijkheid in je communicatie is beter dan lange of gedetailleerde verhalen. Duidelijkheid voorkomt verwarring en irritatie. Leg de focus op de kern van je verhaal en zorg ervoor dat de boodschap meteen duidelijk is. Draai er niet omheen. De mensen om je heen kunnen altijd doorvragen en om een toelichting vragen. Je kunt ook vragen of er behoefte is aan een uitleg of toelichting van de boodschap.

Tip 8. Roddel niet, wees integer

Wat is integriteit? Integer betekent: eerlijk, onkreukbaar, oprecht, niet omkoopbaar, betrouwbaar, komt afspraken na. Het gaat vooral over normen en waarden. Je persoonlijke beeld over integriteit wordt gevormd door je persoonlijkheid, je opvoeding en je (levens)ervaring. Geen kwaad spreken over een ander, niet negatief praten over een ander die er niet bij is, want dat is roddelen. Je vergiftigt je omgeving of organisatie hiermee. Ook hierbij geldt: alles wat je weggeeft, krijg je ook terug.

Tip 9. Stel de juiste vraag

Stel eens vaker de vraag "Hoe kan ik je helpen?" of "Heb jij nog een vraag?". Veel mensen zijn in een gesprek bezig met "Wat kan ik krijgen?" en "Wat valt er hier voor mij te halen?". Deze twee vragen zijn erg gericht op ons eigen belang. De vraag "Hoe kan ik je helpen?" of "Heb jij nog een vraag?" overstijgt het eigen belang. De meeste mensen zullen zelfs verbaasd reageren als je deze vraag stelt. Dat zijn ze niet gewend. Wanneer heeft iemand aan jou voor het laatst deze vraag gesteld? En welk gevoel gaf het jou? Waarschijnlijk prettig. Het geeft een gevoel van erkenning, het gevoel van oprechte belangstelling. Het stellen van deze vraag wordt gewaardeerd en meestal kun je ook een antwoord verwachten.

Tip 10. Lichaamstaal

Natuurlijk gaat het erom wát je zegt, maar ook hoe je het zegt. Dit is non-verbale communicatie. Je lichaamstaal spreekt boekdelen en heeft grote invloed op hoe je boodschap overkomt op je gesprekspartner. Veel mensen slaan hun armen over elkaar, vaak omdat ze niet weten wat ze met hun handen moeten doen. Deze houding komt defensief, gesloten en onzeker over. Zorg ervoor dat je gesprekspartner je handen kan zien wanneer je praat. Presenteer jezelf positief, ga recht staan of zitten en kijk je gesprekspartner zo nu en dan aan. Een glimlach straalt zelfvertrouwen, warmte en energie uit. Je zult zien dat je gesprekspartner automatisch gaat terug lachen. Zonder glimlach wordt iemand al snel als koud en onvriendelijk gezien. Wees blij en opgewekt!

Weet dat een lijst met goede tips voor het verbeteren van communicatie nooit compleet is; er zijn vast meer punten te noemen. De beste manier om een gesprek aan te gaan, is in elk geval jezelf te zijn. De mensen om je heen voelen haarfijn aan of je echt iets meent of dat het nep is.

Streef naar een redelijke balans tussen wat je zelf wilt en de manier waarop mensen op je reageren. Het doel is om samen tot een beter gesprek te komen. Vandaar mijn boodschap: neem de tijd en praat met elkaar!

TEKST: Ada Kieft, *bedrijvenadviseur*

FOTO: Cumela Communicatie

