

Blog: Een prima basis voor een goed gesprek ...

Communicatie: zorgvuldigheid is key

Als je sinds jaar en dag actief bent in het domein van project-management, interim-management en coaching, ontdek en ervaar je voortdurend het belang van goede gesprekken en de grote waarde van zo zorgvuldig mogelijk communiceren met elkaar.

In heel wat opdrachten heb ik mogen ervaren, wat er gebeurt als de communicatie tussen teamleden op de een of andere manier hapert of wanneer er weer eens sprake is van top-down eenrichtingsverkeer in de communicatie tussen een overenthousiaste algemeen directeur en zijn MT-leden. Kleine en grotere misverstanden liggen al snel op de loer en goed samenwerken kan bemoeilijkt worden. In het ergste geval kan dit leiden tot verstoorde verhoudingen zodat er zelfs niet of nauwelijks meer wordt samengewerkt, met alle nadelige gevolgen van dien.

Online communicatietools: wie kan en wil nog zonder?

In tegenstelling tot 25 jaar geleden, beschikken we tegenwoordig ook nog eens over heel wat extra online communicatiemiddelen. Zowel privé als zakelijk, is het gebruik van e-mail, skype, conf-calls, chat- en whatsapp-groepen en tal van andere sociale media inmiddels meer regel dan uitzondering. Maar in hoeverre dragen deze moderne online tools bij aan het voeren van goede gesprekken en zorgvuldig communiceren?

Communicatie toen en nu: Het is en blijft mensenwerk

Prachtig, dat we anno heden allerlei online communicatie-tools kunnen inzetten. Maar communiceren doen we natuurlijk al sinds mensenheugenis. En tijdens al die eeuwen in het "offline" tijdperk, hebben mensen met vallen en opstaan ontdekt dat juist dat communiceren meestal niet vanzelf gaat. Men heeft door de eeuwen heen ervaren dat individuen, groepen en organisaties veel baat hebben bij het hanteren van bepaalde richtlijnen en spelregels in het onderlinge contact.

En juist omdat het rechtstreekse en directe contact tijdens het "online" communiceren bijna altijd ontbreekt, kan het geen kwaad een aantal van die gouden communicatie regels uit het "offline" tijdperk op de volgende pagina nog eens kort de revue te laten passeren. Misschien dat je sommige tips als open deur zult ervaren. Fijn, dan ben jij voor wat betreft het consequent en zorgvuldig toepassen van zulke communicatie-tips klaarblijkelijk al in het "onbewust bekwame" stadium aanbeland.

Hoe het ook zij, probeer deze tips eens consequent toe te passen, zij vormen echt een prima basis voor een goed gesprek!

Pierre Linssen

M: +31 6 5154 3264

E: pierre.linssen@perspectum.nl

S: Let's make the impossible,
possible as possible, as soon as possible!



Blog: Een prima basis voor een goed gesprek ...

Tip 1: **Gebruik LSD**

- **Luisteren, Samenvatten, Doorvragen**
- Als je een gesprek met iemand hebt, bijv. tijdens een interview: vat dat wat een ander jou vertelt even kort samen en laat de ander vervolgens reageren. Vraag ook meteen door als iets niet helemaal duidelijk is.

Tip 2: **Laat OMA eens (wat vaker) thuis**

- **Oordelen, Meningen, Adviezen**
- Als iemand je iets vertelt, laat dan je eigen ideeën en adviezen in eerste instantie eens even voor wat ze zijn.
- Dit vergemakkelijkt het met een open houding luisteren naar wat die ander jou te vertellen heeft.



Tip 3: **Neem juist wel ANNA mee**

- **Altijd Navragen, Nooit Aannemen**
- Neem niet zomaar aan, dat je meteen begrijpt wat iemand bedoelt. En vraag bij twijfel altijd even na of het klopt. Nog iets directer verwoord:
- Assumptions are the mother of all fuck-ups.



Tip 4: **Smeer NIVEA**

- **Niet Invullen Voor Een Ander**
- Als iets niet meteen duidelijk is, of als je iemand al wat langer kent, heb je soms de neiging om zijn/haar bedoelingen in te vullen. Je denkt vaak al te weten wat iemand gaat zeggen.
- Dit voorkom je door gericht na te vragen.



Tip 5: **Wees een OEN**

- **Open, Eerlijk, Nieuwsgierig**
- Sta open voor de ander, geef deze een kans en de tijd om iets uit te leggen. Wees oprecht nieuwsgierig.
- En voor wie niet weet wat een OEN is ;-)
een oen is een gecastreerde mannelijke ezel.



Tip 6: **Maak je lekker DIK**

- **Denk In Kwaliteiten**
- Zeker bij de wat moeilijke gesprekken, kijk je al snel naar wat fout is gegaan. Prima, daar kan je heel veel van leren. Maar vergeet daarbij ook niet te kijken naar wat juist wel goed en als vanzelf ging.

