

COMMUNICATIE EN HET COMMUNICEREN VAN PERSOON TOT PERSOON



db

→ Door: Fabia Hooykaas

Terugkijken op ons gedrag, ook wel reflectie genoemd, heeft als doel tot nieuwe inzichten te komen. Het einde van het jaar en het begin van een nieuw jaar is daar van oudsher een goede gelegenheid voor. Toen ik deze jaarwisseling terugkeek, kwam ik tot het inzicht dat we te weinig communiceren, van persoon tot persoon. We zijn elkaar een beetje kwijtgeraakt. Wat ik daarmee bedoel is echt luisteren naar wat onze gesprekspartner ons vertelt. Iemand echt te ontmoeten, in de ogen te zien en de hand te schudden.

We maken volop gebruik van alle technische mogelijkheden die er zijn om met elkaar te communiceren. Denk daarbij aan e-mail, sms en msm. Zelfs de telefoon, die een beetje tussen schriftelijk en fysiek contact inzit, moet het ontgelden en verliest het vaak van e-mail. Al deze contactmogelijkheden zijn erg snel en efficiënt maar we raken er toch wel wat door kwijt.

Voor mij als ondernemer is het belangrijk dat de mensen mij weten te

vinden. Daarom zal ik me moeten presenteren aan mijn potentiële klanten. Alleen zo krijg ik opdrachten binnen. Mensen moeten je kennen om je daarna de opdracht te gunnen. Hierbij zijn alle communicatiemiddelen belangrijk, maar toch vooral die middelen die een persoonlijke communicatie mogelijk maken.

Maar ook voor uw medewerkers is het belangrijk dat u persoonlijk met ze communiceert. Vergelijkt u eens de volgende twee manieren om een medewerker te vragen iets voor u te doen. U vraagt via een e-mail of uw medewerker iets voor u wil doen en bedankt bij voorbaat. Of u loopt even langs, maakt een klein praatje, stelt uw vraag, geeft een complimentje en hoort gelijk of het wel of niet kan. Grote kans dat in het eerste geval uw medewerker zich een mening vormt, u een naam geeft en mopperend aan de slag gaat en tot overmaat van ramp dit ook nog even bespreekt met een collega, in plaats van met u. In het tweede geval zal de samenwerking soepeler verlopen. U maakt gebruik van non-verbale communicatie om uw boodschap te versterken, geeft een knipoog of een glimlach en zowel u als uw medewerker zullen er een tevreden gevoel aan overhouden. En eerlijk is eerlijk, ik heb een e-mail nog nooit horen lachen of een goede grap horen vertellen.

Om de vaardigheid van het voeren van een goed gesprek niet te vergeten in deze digitale tijd, heb ik een aantal zaken op een rijtje gezet.

➤ U wilt dat de boodschap overkomt dus neemt u het initiatief om dat wat u wilt vertellen, duidelijk te structu-

ren. Structuur zorgt ervoor dat de boodschap duidelijk overkomt. Het geeft uw gesprekspartner houvast en zorgt ervoor dat men de informatie gemakkelijker kan opnemen en onthouden.

- Kies in gesprek met collega's en met patiënten voor een duidelijk uitleg. Gebruik daarbij eenvoudige woorden en geen vaktaal. Als u specifieke taal of vaktaal gebruikt, gaat de aandacht van de cliënt/patiënt naar het begrijpen van die woorden zonder de inhoud van uw boodschap te horen. Korte zinnen en eenvoudige woorden zijn de sleutelwoorden voor een helder en eenduidige uitleg.
- Voorkom langdradigheid. Niets is zo vervelend als het aanhoren van een eeuwigdurend verhaal. Het lukt niemand om daar de aandacht bij te houden. De gedachten dwalen af en de informatie wordt gemist.
- Tot slot: breng de boodschap op een aantrekkelijke manier over. Dat kan door de inhoud te voorzien van voorbeelden en door een ongedwongen formulering. Houd in de gaten of je gesprekspartner hoort wat je wil zeggen. Let daarbij op (non) verbale reacties en pauzeer af en toe om de controleren of je toehoorder nog mij de les is.

Communiceren van persoon tot persoon is leuk, leerzaam, positief, informatief en gezellig. Tenminste, als we de juiste vaardigheden tot onze beschikking hebben en inzetten. Ik ga hier in de volgende columns nog eens dieper op in.