

# Communicatie

Communicatie “Het effect van hoe je iets zegt”. Enkele elementen uit wat gebeurt er als je communiceert.

Een medewerker heeft een project slecht opgeleverd.

Teamleider: “Het was ook te druk op de afdeling.”

Effect: De oorzaak wordt in de omgeving gelegd, de medewerker voelt zich niet aangesproken op Vaardigheden, gedrag of overtuiging/waarde.



Teamleider: “Je hebt er met de pet naar gegooid.”

Effect: De oorzaak wordt bij het gedrag gelegd. Gedrag is aanpasbaar dus heeft de medewerker de mogelijkheid het probleem te verhelpen.

Teamleider: “Je kent het vak nog niet goed genoeg.”

Effect: De oorzaak wordt gelegd in het vermogen, de vaardigheden van de medewerker. Dit is aan te leren, de medewerker heeft de mogelijkheid de oorzaak weg te nemen.

Teamleider: “Het geeft niet, andere collega’s haken uiteindelijk af op de rapportage.”

Effect: Er wordt een overtuiging uitgesproken die invloed heeft op het zelfbeeld. Dit kan de motivatie drukken, als het hier niet fout gaat, gaat het daar wel fout.

Teamleider: “Het geeft niet je bent nu eenmaal niet goed in communiceren.”

Effect: Hiermee raak je iemand in zijn identiteit (persoonlijkheid door het woord ‘zijn’ te gebruiken). Dit is het deel dat iemand niet gemakkelijk verandert.

Al de bovenstaande reacties zeggen ook vooral iets over de teamleider.

De vragen om je eigen plaats hierin te ontdekken zijn:

Waar reageer ik op? Wat doe ik? Wat kan ik? Wat vind ik belangrijk?

Wie ben ik?

Inzicht hierin geeft communiceren een nieuwe dimensie. Je hoeft geen trucjes meer te leren, je begrijpt namelijk waarom het trucje werkt.

Er zit een vorm van wetmatigheid in het gedrag van mensen.

Gedrag wordt hierdoor voorspelbaar en dus ook stuurbaar.

Belangrijk in het begrijpen hoe communicatie werkt, is het besef dat wij een bewust en onbewust deel hebben. Deze delen volgen hun eigen wetmatigheden. Met het bewuste deel sturen wij wat wij willen zeggen het onbewuste deel doet daar een saus overheen, de combinatie is hetgeen de ontvanger ontvangt. Het onbewuste vangt de signalen op en maakt deze bewust.

De kans op fouten in zo’n systeem is erg groot. Dit wetende motiveert om na te vragen of de boodschap is aangekomen. Of beter, wat er is aangekomen, waarbij wij dus suggereren dat er iets is aangekomen.

Een goede manier om communicatie te evalueren

is te voelen wat hetgeen iemand zegt met je doet.

En je dan af te vragen hoe komt dat nou?



*Ir. André S.T. Chin Kwie Joe*

*CKJ Consultancy BV*

*Procesbegeleiding*