

Tien geboden voor betere managementcommunicatie

Door Sander Wieringa, communicatietrainer BdRP

1

Luister naar je klanten en medewerkers, want zij zijn je belangrijkste werkrelaties. Begin gesprekken met klanten en medewerkers daarom in de luistermodus: stel vragen over waar zij mee bezig zijn, wat zij denken, wat hén bezighoudt. Onderbreek ze nooit met een vroegtijdige reactie. ‘Spiegel’ regelmatig: vat samen wat ze verteld hebben: “Jij zegt dus ...”, of “Als ik jou dus goed begrijp ...”.

2

Geef tijd en aandacht aan je communicatie met klanten en medewerkers en laat dat blijken door je lichaamstaal. Kijk niet op je horloge of in je papieren maar maak oogcontact. Laat je tijdens een onderhoud niet afleiden door andere contacten die daarmee ‘belangrijker’ voor je schijnen te zijn. Ga naar je gesprekspartner toe. Als ze jou bezoeken, haal ze zelf op bij de receptie. Laat ze niet wachten en houd je aan de afgesproken tijd. Als je bezoeker te vroeg is en jij bent ook beschikbaar, begin het gesprek dan eerder dan de afgesproken tijd.

3

The medium is the message. Het beste contact is een ontmoeting, dan een telefoongesprek, dan een mailtje, dan een brief. Mailen als je moet praten is een misser en vragen om ellende.

4

Blijf altijd jezelf. Doe normaal. Probeer je niet beter, leuker, aardiger, ernstiger of slimmer voor te doen dan je bent. Je persoonlijke geloofwaardigheid is de belangrijkste voorwaarde voor doeltreffende communicatie. Ken jezelf: weet wat je kracht, je zwakte, je kansen en je bedreigingen zijn en pas je communicatie daaraan aan.

5

Bedenk bij elke communicatie wat het doel ervan is. Je kunt communiceren om te leren, af te stemmen, te overtuigen of te verzinnen. Maak daar geen rijstebrij van: als je bijvoorbeeld input van je gesprekspartner wilt ga die dan niet frustreren door te snel oordelen of bekritisieren.

6

Ben duidelijk en consistent in je reacties. Ja is ja en nee is nee. Draai er niet omheen. Vertel in klare taal wat je wilt van je mensen en wat jij vindt dat er moet gebeuren. Geen corporate bullshit maar gewone mensentaal. Laat geen onduidelijkheid bestaan over opdrachten en afspraken. Of zeg duidelijk: “Dat laat ik aan jou over” en bemoei je er dan niet mee.

7

Ben zuiver in je kritiek. Dus niet het voorstel, de persoon, én de doelstellingen door elkaar. Overdrijf niet (“Oerstom!”) en kijk altijd of er ook iets goeds in zit. Geef altijd aan waarom je kritiek hebt en welke belangen je daarbij voor ogen hebt. Maak geen zogenaamde ‘grapjes’ met en over medewerkers.

8

Wat jij zegt als manager is nooit vrijblijvend. Zorg dus dat je over een belangrijk onderwerp niet alleen over de juiste kennis beschikt, maar heb er ook een mening over en een verwachting voor de toekomst. Communiceer – als chef – ook altijd wat een ontwikkeling betekent voor je medewerkers.

9

Communiceer! Niet alleen als het moet maar ook telkens als het kán. Laat iets van je horen als er met de ander wat gebeurt. Ben bereikbaar en attent.

10

Maar wil niet te veel. Je kunt mensen op twee manieren dom houden: door ze niks te vertellen of door ze alles te vertellen. Beperk je boodschappen tot wat de luisteraar echt moet weten én kan opnemen. Communicatie gaat niet om de *act* (veel praten) maar om de *impact*!