

Shut up!

Verbeter razendsnel je eigen communicatie en die van anderen

Door Wim Aalbers

In de coaching en training van managers en teams draait het altijd weer uit op de communicatie. Beter willen samenwerken, leidinggeven, organiseren; wat ook de aanleiding is; uiteindelijk blijkt de communicatie het hete hangijzer. Systemen, procedures, kennis; daar komen ze vaak zelf wel uit. Maar goede werkafspraken maken en vervolgens samen ook realiseren wat je wilde, dat is nog iets anders. "Dan hebben we alles zo goed geregeld en dan gaat het toch telkens weer fout". Wat precies gaat er fout en hoe kan het beter? "Geen cursus graag, maar concrete dingen om te doen."

Wat helpt het helemaal?

Je kunt dagdelen, dia's en dossiers vullen met theorie over communicatie. Je kunt dagenlang trainen en – mits goed begeleid – je zult er veel van leren. Je kunt afspraken maken over de etiquette, over hoe je wél met elkaar en met klanten communiceert en hoe niet (nuttig!). Maar als puntje bij paaltje komt, dan gaat het toch weer fout. Dan vallen we terug in gewoonten en routines, dan loopt het weer hoog op, of blijft het juist akelig stil. Dan is het verschil vaak groot, tussen de theorie van de trainer en de praktijk van de organisatie of afdeling.

We draaien door

Het is er ook wel de tijd naar, om regelmatig met elkaar overhoop te liggen. Zo'n beetje alles staat onder druk en de norm voor reageren is real time. Hoe lang is het geleden dat we nog even rustig naar de kopieermachine liepen voor de kopietjes van een memo. Dat we teruglopend die memo nog eens terugglazen. En dat we dachten "oei, niet zo slim" en die memo nog eens even lieten liggen. Of achter de interne post aanhouden, om iets terug te halen. "Pfoe, net op tijd". Na Enter is er geen weg meer terug. In mondelinge communicatie is het al net zo. Onder tijdsdruk en stress nemen we steeds meer het tempo aan van De Wereld Draait Door. Een kick off in een half uur, afdelingsoverleg in 20 minuten en 7 beordelinkjes op een dag. Is het gek dat we vaak uit de bocht gieren?

En wat komt er dan uit?

"We hebben niet zoveel te bepraten, zei een manager onlangs, toen ik hem vroeg naar zijn teamoverleg. Ze weten wel wat er speelt en we doen veel per mail. Op een kratje gaan staan ligt me niet zo. We hebben dit voorjaar nog een keer bij elkaar gezeten. En dan komt er toch niet

zoveel uit. Het kost maar uren en ik zie het nut ervan niet."

We hebben afgesproken dat ik er eens bij ga zitten, bij zo'n overleg. Binnenkort een keer. Als er tijd voor is. Ik weet al waar ik dan op ga letten.

Grote letters

De theorie van communicatie kun je zo ingewikkeld maken als je wilt, de basis blijft verrassend simpel. Het begint allemaal met tijd, tijd om te luisteren en tijd om te spreken. Het eerste is het grootste probleem. Meestal gaat het daar al fout. Dus gebruik ik maar grote letters op mijn flipover: SHUT UP! Dat maakt meer indruk dan de Nederlandse vertaling (en het klinkt iets minder vijandig). Maar het wordt net zo goed onthouden. In vredesnaam, doe jezelf een plezier en anderen ook: Shut Up. Het is het beste advies dat ik kan geven. Al het andere (aandacht, luisteren, vertrouwen kweken, empathy) komt daarna pas. We gaan eerst weer leren om te zwijgen. Ophouden met praten, stoppen, stil zijn. Stap voor stap.

Uit de tent

Er is ook de andere kant van de medaille, die van de tijd om te spreken. Mensen die veel stil zijn, die hebben dat soms aangeleerd. Omdat het de minste ellende gaf; het is onderdeel van hun overlevingsmechanisme geworden. Het is niet dat ze luisteren; ze hebben het allemaal al vaker gehoord, denken ze, weten ze. En hún mening. Die krijgen ze er toch niet tussen. De kunst is om ze uit hun tent te lokken. Ze tijd geven is de remedie; denktijd en spreektijd. Voor hen geldt SPEAK UP! Maar dat komt pas ná het eerste flipovervel. Het vel met SHUT UP!

Tijd overhouden

Tijd is de remedie én tijd is er in overvloed.. Kom niet aan met je agenda als communicatie je probleem is, maar kom met je keuzes. Laat me zien waar je wél je tijd aan besteed en laten we optellen hoeveel je zou overhouden als..... Je weet al wat ik ga zeggen? SLOW DOWN! Meer tijd nemen voor je communicatie is tijd winnen. Derde flip: SLOW DOWN! Shut up en slow down. Wonderen!

©2011

Wim Aalbers werkt aan BewegingindeZaak