

Communicatiefouten en hoe we ze voorkomen

Goed communiceren begint met goed luisteren. Best lastig op de werkvloer, met al die hedendaagse ruis. Pratende collega's, overleg, e-mails die om aandacht vragen ... en vergeet de sociale media niet.

Geen wonder dat het weleens misgaat en er misverstanden ontstaan. Lees over de bekendste communicatiefouten en hoe we ze voorkomen.

Doel formuleren voor doelgericht communiceren

“Doordat ze niet goed luisteren, horen de meeste mensen niet wat de ander echt zegt. Dan lijkt het misschien of een gesprek over hetzelfde onderwerp gaat, maar is dat vaak helemaal niet het geval,” zegt Wout Plevier, trainer, coach en spreker op het gebied van inspirerend leiderschap, teamsucces, persoonlijke effectiviteit en snellezen. In dat proces spelen we zelf – onbedoeld – een rol. “Veel mensen kunnen niet precies formuleren wat hun doel is in hun werk. En als je je doel niet kent, kun je niet doelgericht communiceren.”

Communicatiefouten en hoe we ze voorkomen

Hieronder negen bekende communicatiefouten. Door ze te kennen, kunnen we ze voorkomen.

1. Anderen beschuldigen
2. Oude koeien uit de sloot halen
3. Praten vanuit een derde partij
4. Praten vanuit de verleden tijd
5. Praten vanuit negatieve aspecten
6. Zaken uitvergroten
7. Dingen voor de ander invullen
8. Zwart-wit denken
9. Zaken omdraaien

We vinden het lastig om taakgericht te communiceren

Een belangrijk deel van die miscommunicatie ontstaat omdat we het lastig vinden om taakgericht te communiceren. Mark van Vugt, professor Psychologie aan de VU en de Universiteit van Oxford: “Wij mensen zijn sociale dieren en 90 procent van ons gepraat gaat over sociale aangelegenheden, ook op de werkvloer. Vragen als: ‘Wat heb jij gisteren gedaan?’ ‘Hoe smaakt de koffie?’ ‘Ga je volgende week nog naar die verjaardag?’. Doordat wij zo zijn geprogrammeerd, is taakgericht communiceren echt moeilijk. Bij een vergadering zonder voorzitter bijvoorbeeld, gaat iedereen zitten kletsen.”

Ons brein is geprogrammeerd op face-to-face-communicatie

Een ander probleem volgens Van Vugt is dat ons brein is geprogrammeerd op face-to-face-communicatie. Terwijl tegenwoordig op de werkvloer heel veel communicatie digitaal plaatsvindt. “Doordat we de gezichtsuitdrukking van de ander niet meer zien, kunnen er misverstanden ontstaan. Zo ontstaat er een mismatch wanneer e-mails te technisch of juist te emotioneel geformuleerd zijn. Handel dus niet alles per e-mail af, maar loop eens bij elkaar langs. Uit onderzoek blijkt dat mensen eerder bereid zijn om gehoor te geven aan een face-to-face-verzoek.”

Op één lijn door dezelfde woorden te gebruiken als de ander

Onderschat ook vooral niet de kracht van taal. Door termen te gebruiken die een collega of leidinggevende ook gebruikt, ontstaat begrip en weten mensen dat ze over hetzelfde praten. Plevier: "Vragen we aan collega's wat zij verstaan onder talent, dan blijkt dat voor iedereen wat anders te zijn. Dezelfde woorden als de ander gebruiken maakt dat we op één lijn zitten. De volgende stap is op die manier de gedachten van de ander te transformeren. Door een reeks vragen te stellen lukt het om iemand een bepaalde richting op te praten. Een preventiemedewerker bijvoorbeeld is de spin in het arbo-web van de organisatie. Door een meester te worden in het beïnvloeden van mensen, laat hij zijn collega's op een slimme manier voor zich werken."

Bron: managementsupport.nl

Auteur | Lonneke Gillissen

> TIP: Meer weten over gedrag en veiligheid? Kom naar de praktijkdag Grip op gedrag.