Toolbox: effectief communiceren met uw medewerkers

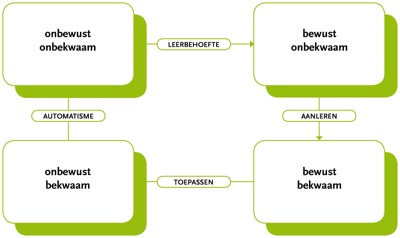
Op een goede en effectieve manier communiceren met uw medewerkers, in alle lagen van de organisatie, draagt bij in het creëren van gedragsverandering. Gedragsverandering is één stap in het verbeteren van de veiligheidscultuur in een bedrijf

Communiceren is iets waar we heel simpel over denken, maar de praktijk leert anders. Het geven van een toolbox is moeilijker dan het voeren van een één op één gesprek. Met een toolbox heeft u te maken met een gevarieerd publiek met ieder zijn eigen achtergrond en karaktereigenschappen. Als spreker bent u een kameleon die zich probeert aan te passen aan ieder individu. Deze toolbox wordt waarschijnlijk door u, als leidinggevende, gegeven. U bepaalt, als leidinggevende, voor een groot deel het verloop en resultaat van een discussie. Het beoogde resultaat van deze toolbox en discussie met de medewerkers is het vertalen van uw bedoeling(en) in een gewenst gedrag van uw medewerkers. Daarvoor moet de informatie en de toon van de toolbox uw medewerkers aanspreken. Goede communicatie heeft alles te maken met horen, zien, voelen en inlevingsvermogen.

**Horen, zien, voelen**Het doel van een toolbox is het overbrengen van informatie. Informatievoorziening kan op verschillende manieren, maar de manier waarop bepaalt of de boodschap aankomt of niet. Wanneer u tegenover een groep medewerkers staat om een boodschap over te brengen dan horen zij u niet alleen, maar zien u ook de boodschap overbrengen. De combinatie van uw toon en uw lichaamshouding (gezichtsuitdrukking) wekt een bepaald gevoel op bij uw toehoorders. Dit gevoel is bepalend voor het verloop van de toolbox of discussie.

**Met wie spreekt u**  
U kunt niet met iedereen op dezelfde manier spreken. Iedereen is immers anders. De ene persoon geeft de voorkeur aan de directe benadering, zonder omweg. De ander hoort de boodschap liever op een iets ‘zachtere’ manier. Weet met wie u spreekt. Pas u aan, aan uw gesprekspartner en/of doelgroep. Wilt u een positieve discussie, voer deze dan ook positief. Sta open voor de input van anderen. U spreekt met medewerkers die het vak willen leren of het vak al beheersen.

**Inlevingsvermogen**  
In de jaren 70 is een model ontwikkeld die het leerproces weergeeft. In onderstaand model kunt u zien dat iedereen zich in een ontwikkelingsfase bevindt. Probeer er eens achter te komen waar uw medewerker zicht bevindt. Dit gaat u helpen bij het effectief communiceren.



I. Onbewust onbekwaam: De schoolverlater stapt in de praktijk. Hij heeft de werkzaamheden nog nooit uitgevoerd. Het lijkt voor hem allemaal erg eenvoudig. Hij weet nog niet dat hij het niet kan. Hierin staat de leerbehoefte centraal.

II. Bewust onbekwaam: De aankomend monteur heeft inmiddels al wat geoefend en weet dat het allemaal toch iets moeilijker is dan hij in eerste instantie dacht. Hij weet nu dat hij het nog niet kan (dit kan frustrerend zijn). In deze fase draait het om het aanleren van vaardigheden.

III. Bewust bekwaam: De monteur heeft inmiddels al aardig wat ervaring en weet dat hij het kan. Het draait nu om het toepassen van de vaardigheden.

IV Onbewust bekwaam: De eerste monteur: Hij past al het geleerde toe in de praktijk en doet dingen zonder er nog bij na te denken. Hij denkt er niet meer over na dat hij het kan.

**Toepassen van het leerproces**  
Als u weet in welke fase van het leerproces uw medewerkers zich bevinden, dan kunt u de boodschap en de manier waarop u uw boodschap brengt hierop aanpassen.

I. Vertel de onbewust onbekwame medewerker wat hij/zij moet doen. Deze medewerker moet gezegd krijgen wat hij moet doen. Valkuil is om te gaan schreeuwen tegen de medewerker om iets gedaan te krijgen

II. De bewust onbekwame medewerker moet gecoacht worden. Valkuil is om deze medewerker te gaan betuttelen of om hem niet serieus te nemen. Richt u ook niet teveel op details.

III. Deze bewust bekwame medewerker kun je om een boodschap sturen. Valkuil is om informatie bij ze te gaan dumpen omdat zij de enige zijn die het kunnen doen.

IV. Naar de onbewust bekwame medewerker heb je geen omkijken meer naar. Valkuil is het verliezen van betrokkenheid door een (te)veelheid van vrijheid. Zij kunnen hierdoor het idee krijgen dat ze geen leidinggevenden meer hebben.

**Waar spreekt u en met welk doel?**  
De locatie is ook een bepalende factor of communicatie effectief is of niet. Het kan bijvoorbeeld beter zijn om de toolbox op de werkplek te houden in plaats van in de kantine. Probeert u zich altijd te verplaatsen in de toehoorder. U wilt wat van hen en niet andersom. Onderstaand enkele spelregels:

* Sta achter de boodschap die u overbrengt. Het is maar weinig mensen gegeven om iets te verkopen waar ze niet achter staan;
* Houdt rekening met uw eigen gemoedstoestand, Als u zelf net een vervelend gesprek gehad heeft, is het verstandiger om niet meteen hierna iets over te brengen op anderen;
* Betrek je mensen bij het gesprek, moedig het stellen van vragen aan;
* Focus op gezamenlijke doelstellingen;
* Communiceer nooit in grote groepen. Dit wordt een eenzijdig verhaal waarbij geen ruimte is voor discussie. U deelt nu enkel iets mede waarvan waarschijnlijk niets blijft hangen. Ideale groepsgrote is maximaal 15 man.
* In het kader van risico’s probeer deze eens; vertel me liever iets wat ik niet wil horen en laten we eens kijken hoe we dit kunnen oplossen.

Het toepassen van bovenstaande vergt ervaring en gewenning. Pas het bewust toe en succes is verzekerd.

Bron: Toolbox Effectief Communiceren, Arbosupport