

FOLLOW YOUR M!ND

MENTAL DETOXING FOR CREATIVES

NIEUWSBRIEF

Mijn artikel in deze nieuwsbrief gaat over het voeren van effectieve gesprekken. Omdat 75% van de gesprekken (75%!!) vol ruis zit en informatie niet opgemerkt wordt, hoop ik bij te dragen aan betere communicatie. In belangrijke contacten met je opdrachtgever, samenwerking met collega's, gesprekken met/als leidinggevende en bij briefings kunnen de tips misschien voordeel opleveren.

'Sonja Bakker'

De deelnemers aan mijn workshops en teamcoachingen van de afgelopen weken waren erg enthousiast. Een van de deelnemers betitelde mij vanwege mijn specialisme als coach voor creatieven en innovatieven als 'de Sonja Bakker onder de coaches'. Dus wie weet zijn er binnenkort veel mensen aan het 'Mariëlle Hendriksen'.

Alle bijeenkomsten krijgen een vervolg. De technieken en vaardigheden die deelnemers leren zijn direct toepasbaar en hebben effect. Dit wordt als zeer positief ervaren. Dit is ook wat ik vaak hoor in de individuele coachingstrajecten wanneer ik driegesprekken voer met coaches en hun leidinggevendens. Veranderingen zijn zichtbaar en merkbaar voor de omgeving.

Coaching loont.

Volgende maand publiceer ik in deze nieuwsbrief de conclusie van een epidemiologisch onderzoek van de Universiteit Maastricht waarin bevestigd wordt dat dit soort actiegerichte coaching tot positieve veranderingen leidt en -ook voor werkgevers- lonend is.

ARTIKEL

VOORKOM RUIS IN JE GESPREKKEN EN CREËER TIJDWINST EN EFFICIËNCY!

Uit onderzoek blijkt dat 75% van alle mondelinge communicatie niet opgemerkt wordt, verkeerd begrepen wordt of dat informatie meteen weer vergeten is. Dit leidt tot miscommunicatie en veroorzaakt stress, ergernis, onzekerheid en energieverlies. **In meetings, bij briefings** en overleggesprekken wordt vaak langs elkaar heen gepraat zonder dat men zich dat realiseert. Je krijgt

Editie april/mei 2008

Inhoud:

De 'Sonja Bakker' onder de coaches

Coaching loont

ARTIKEL: 'Voorkom ruis in je gesprekken'

Afmelden

niet de informatie die je nodig hebt.

Deze miscommunicatie ontstaat omdat je als zender van de boodschap aanneemt dat deze precies zo binnenkomt bij de ontvanger als jij hem bedoelt. Dit is vaak niet het geval. Alle informatie wordt namelijk **gefilterd**.



Dit filter zorgt voor kleuringen en interpretaties van de boodschappen door:

- Eigen ervaringen in het verleden.
- Opvattingen over wat hoort en niet hoort.
- Eigen verwachtingen, hoop.
- Overtuigingen die mensen hebben over zichzelf, de ander en de wereld om hen heen.
- De persoonlijke betekenis die iemand aan de woorden geeft (gevoelswaarde).

Door dit alles ontstaat **ruis**, zonder dat jij en je gesprekspartner zich daarvan bewust zijn.

Het kan ook anders.

Je bent in alle gesprekken als spreker maar ook als luisteraar verantwoordelijk voor de kwaliteit van de boodschap. Wanneer er sprake is van miscommunicatie gaat het er niet om een schuldige aan te wijzen maar levert het meer op om uit te zoeken waar er iets mis gaat tussen de zender en de ontvanger.

TIPS om misverstanden te omzeilen en tot effectieve gesprekken te komen:

- Wees er tijdens gesprekken bewust van dat jij en je gesprekspartner(s) **voortdurend interpreteren**.
- Vat samen wat je hebt gehoord.
- Stel vragen ter verduidelijking.
- Wees alert op **verhullend taalgebruik**. Dit werkt misleidend omdat de kern van de boodschap niet wordt weergegeven of afgezwakt.
- Wanneer je concrete informatie nodig hebt zoals bij briefings, vraag **dóór** tot je die info hebt die je nodig hebt.
- Reageer zo min mogelijk vanuit je eigen veronderstelling en verwachtingen. Heb je die toch, controleer dan of ze kloppen.
- Interrumpeer de ander niet. Laat mensen zelf hun zinnen afmaken, ook (juist) onder tijdsdruk.
- Let op verbale, non-verbale details en op de ondertoon.

Maak kenbaar wanneer je iets opvalt en vraag of dat klopt.

- Train jezelf om goed te luisteren.

TIPS om je kwaliteit van het luisteren te verbeteren:

- Blijf bij het onderwerp van dat moment.
- Verzin niet in je hoofd al argumenten terwijl de ander nog praat.
- **Laat je als beelddenker niet afleiden** door alle films, beelden en ideeën die ogenblikkelijk opdoemen.
- Heb je informatie gemist, geeft niets. Vraag gerust of de ander zijn informatie herhaalt.
- Jaag de ander niet op als hij iets vertelt, ook niet onder tijdsdruk.

Vragen stellen kost soms moeite. Vooral personen met hoge **autonomie** moeten vaak een drempel overwinnen. Oorzaken -ook zonder deze hoge autonomie- kunnen zijn:

- Bescheidenheid.
- Je denkt dat je de ander lastig valt.
- Je vindt vragen stellen onbeleefd en te persoonlijk.
- Je gaat er van uit dat de ander vragen stellen dom vindt.
- Je staat misschien te popelen om je eigen verhaal te doen.
- Je denkt dat het veel tijd zal kosten wanneer de ander nogmaals iets moet uitleggen.
- Je denkt dat de ander zich gekwetst voelt wanneer je laat weten dat je hem niet begrijpt.
- Je wilt niet laten blijken dat je gedachten even afdwaalden.
- Je gaat er van uit dat je de ander wel snapt, ook al is deze vaag en onduidelijk.

Hier zitten veel belemmerende overtuigingen tussen die niet kloppen met de realiteit. Je gesprekspartners ervaren het als **prettig** en belangrijk wanneer hen iets gevraagd wordt. Zij voelen zich serieus genomen en jouw vragen bevestigen dat je kwaliteit wilt leveren.

Dat geldt ook voor samenvattingen die je geeft. Deze nuttige interventie brengt rust in het gesprek, geeft de ander de gelegenheid om zich te realiseren wat ie heeft gezegd. Jullie kunnen aftasten of de **informatie klopt** en eventueel corrigeren.

Zo worden misverstanden voorkomen. Dit levert jullie niet alleen een prettig gevoel, een betere samenwerking maar ook enorme tijdswinst en efficiëntie op.

Met hartelijke groeten,

FOLLOW YOUR MIND
Marielle Hendriks

T: 0180-599836
M: 06-23265886

Ken je anderen die geïnteresseerd zijn in dit artikel of in mijn nieuwsbrief? **Stuur** het dan door. Dank je wel.

Afmelden

Wanneer je mijn nieuwsbrief niet op prijs stelt, meld je **hier** af.