



# Communiceren op de werkvloer

Samen in dialoog



### **Dialogoog of discussie**

De dialogoog aangaan betekent: samen in gesprek zijn, praten met elkaar, luisteren naar elkaar. Het gaat niet over gelijk hebben of je gelijk behalen, er is geen roddel, achterklap of gevecht. Een dialogoog is vaak effectiever dan in discussie gaan met iemand. In een discussie ben je veel meer gericht op het overtuigen van iemand.

# Communiceren op de werkvloer

## Samen in dialoog

Veilig en vlot samenwerken staat of valt met goede communicatie. Naar elkaar luisteren – echt luisteren! – elkaar begrijpen en respecteren vormen hiervoor de basis. Maar hoe doe je dat?

*Door: John Engelsman en Jan Willem Kirpestein*

### In dialoog gaan

**Maak (oog)contact.** Wil je iets kwijt, zit je met een probleem of erger je je bijvoorbeeld aan het gedrag van een collega? Maak dan contact: loop even naar diegene toe in plaats van te mailen of de telefoon te pakken. Wanneer je iemand aankijkt, kun je veel beter de reactie peilen.

**Luister.** Daarnaast is het belangrijk dat je de ander laat uitpraten en goed luistert. Hoor wat iemand te zeggen

heeft en denk niet alleen aan wat jij wilt zeggen. Laad dus niet vast je geweer, terwijl de ander nog aan het woord is. Parkeer de heftige emoties en probeer niet met allerlei verwijten te komen – hoe moeilijk dat ook is. Lukt het niet om je emoties in bedwang te houden? Wacht dan even. Probeer het een halfuurtje later nog eens als de gemoederen zijn bedaard. Bespreek dan rustig hoe je hier samen uitkomt.

**Als je iemand ziet in een gevaarlijke of ongezonde situatie, bespreek het dan gelijk met hem of haar. Aanspreken is niet bedoeld als aanvallen of verwijten, maar juist als collegiale hulp om ongevallen of ziekte te voorkomen.**

### **Tips:**

- Maak oogcontact
- Laat iemand uitpraten
- Laat het bespreken zijn in plaats van aanspreken

### **Zie je onveiligheid,**

1. Vraag of iemand even heeft
2. Vraag iemand wat hij doet en wat hierbij mis zou kunnen gaan
3. Bespreek het gedrag met nadruk op de risico's die iemand neemt
4. Maak afspraken over de juiste aanpak
5. Bedank iemand voor zijn tijd



**Vraag door.** Probeer te achterhalen waarom de ander zich zo voelt, waarom diegene dit zegt of dat doet. Vraag bijvoorbeeld: *“Waarom gebeurde dit?”* of *“Waarom is dit zo belangrijk voor je?”* of *“Waarom ben je zo geraakt?”*. Het is belangrijk dat je echte interesse toont in de ander en niet even snel een antwoord wil of je gelijk wil krijgen.

**Begrepen?** Check aan het einde van het gesprek/de dialoog of je elkaar hebt begrepen. Breng hierbij ook jouw gezichtspunt naar voren en vraag de ander zich te verplaatsen in jouw positie. *“Leef je even in mij in en in mijn situatie. Hoe zou jij dan reageren?”* Sluit de dialoog af met de vraag: *“Hebben we elkaar begrepen?”* En onthoud: elkaar begrijpen is belangrijker dan het eens worden.

**Een stap vooruit.** Vervolgens kijk je wat je kunt doen om elkaar tegemoet te komen. Uiteraard binnen de grenzen en regels van het bedrijf. Nodig de ander uit om samen tot een oplossing te komen – wat niet betekent dat jij in alles je zin of je gelijk krijgt. De perfecte oplossing bestaat niet. Het is een stap naar verbetering.

Elkaar begrijpen is  
belangrijker dan het  
eens worden.

## Werk samen aan een goede, gezonde en veilige werksfeer

**Bouw aan vertrouwen.** Als je de ander niet vertrouwt, ga je je onveilig voelen. Misschien heeft je baas in het verleden heftig op je gereageerd, merk je dat er achter je rug om over je wordt gepraat of je hebt het gevoel dat er nooit echt naar je wordt geluisterd. Dan verandert vertrouwen in wantrouwen, wat vervolgens doorsijpelt in de samenwerking met je collega's. Wat de oorzaak ook is, je komt er maar op één manier van af: door samen het wantrouwen te doorbreken. Door keer op keer met elkaar in dialoog te gaan.

**Maak 'ns een compliment.** Iedereen vindt het fijn om te horen wat hij of zij goed doet. Spreek daarom elke dag (!) je waardering uit naar een collega – al is het over iets kleins. Het betekent dat je de ander ziet. Kies elke dag iemand anders uit. Heb je iedereen gehad? Dan begin je weer opnieuw. Kleine moeite, groot effect.

**Roddelen?** Niet doen. Kwaadspreken over iemand achter zijn rug is natuurlijk nooit goed. Je zet anderen op tegen die ene die zich niet kan verdedigen. Een paar opmerkingen of een subtiel gebaar kunnen er al voor zorgen dat iemand zich buitengesloten voelt. Het advies is simpel: praat niet over elkaar, maar met elkaar. En als er iets moet worden uitgepraat, praat dan een-op-een.

**Omgaan met je leidinggevende.** Hoe makkelijk is het om als groep te klagen over je leidinggevende. Bijvoorbeeld als diegene een besluit heeft genomen dat tot verontwaardiging leidt of allerlei vragen oproept. Ga dan naar hem of haar toe en vraag naar het waarom van het besluit. Het besluit mag dan vaststaan, je kunt wel samen kijken hoe daar met elkaar zo goed mogelijk mee om te gaan.

**Teamwork.** Je hebt altijd te maken met andere teams en afdelingen. Met het ene team ga je intensiever om dan

met het andere. Hoe dan ook, je hebt elkaar nu eenmaal nodig en je komt elkaar altijd ergens tegen. Meningsverschillen zijn gauw geboren, zeker als het druk is. Je moet op elkaar wachten of er komt een opdracht die je niet meteen begrijpt. Voordat je het weet, zit de ergernis hoog en gaat de beschuldigende vinger naar de andere partij. Beter is het om elkaar op te zoeken. Ga de dialoog gaan, luister, begrijp elkaars probleem en zoek samenwerking voor de beste oplossing van dat moment. Je zult toch samen door die ene deur moeten.

**Tot slot: werk veilig.** Er wordt veilig gewerkt of er wordt niet gewerkt. Zo simpel is het. Maar een ongeluk zit in een klein hoekje. Maak daarom eerst contact voordat je iemand aanspreekt of wilt waarschuwen. Roep dus niet iets van een afstand, maar loop naar diegene toe en maak oogcontact. Verzeker je ervan dat de ander je heeft gezien en heeft begrepen.

Er wordt veilig gewerkt of  
er wordt niet gewerkt.







## Nog even alles op 'n rij

- Elke dialoog begint met contact maken. Kijk elkaar aan.
- Luister, vraag door, check of je de ander goed hebt begrepen en kijk hoe je elkaar tegemoet kunt komen.
- Bouw samen aan vertrouwen. Doorbreek het wantrouwen door telkens weer met elkaar in dialoog te gaan.
- Als je voelt dat jij of de ander heftig gaat reageren, zeg dan: *“Laten we verder praten als de emoties zijn gezakt.”*
- Maak er een dagelijkse gewoonte van om één of twee collega's een compliment te geven. Uit je eigen team, maar ook uit een ander team.
- Praat met elkaar en niet over elkaar. Dus ook niet met het hele team over de leidinggevende.
- Zoek elkaar op, heb begrip voor elkaars probleem en kijk samen naar de beste samenwerkingsvorm.
- Werk altijd veilig. Wil je iemand waarschuwen? Kijk de ander aan. Verzeker je ervan dat de ander je heeft gezien en je boodschap heeft begrepen.



**Betonehuis**

**Bezoekadres**

Zaagmolenlaan 20  
3447 GS Woerden

**Postadres**

Postbus 194  
3440 AD Woerden

**info@betonehuis.nl**

**betonehuis.nl**

**0348 484 400**