

OP DE WEBSITE VAN LINDA.NL

ONLINE WERKEN ZORGT VOOR (MEER) MISCOMMUNICATIE, ZÓ VOORKOM JE DAT

INTERVIEW

23.02.2021 | 17:34 UUR | MICHELLE VAN DER MOLEN



Handgebaren, je lichaamshouding of een glimlach: we zien vanuit ons (t)huiskantoor toch minder non-verbale communicatie. Dat kan dan weer zorgen voor miscommunicatie.

We vroegen Ingrid Bannink – onder andere werkzaam als teamcoach – hoe je nu tóch duidelijk kunt communiceren met je collega.

(MIS)COMMUNICATIE

Werk je op dit moment vooral thuis vanachter je computer? Dan communiceer je waarschijnlijk minder met je lichaam, dan op kantoor. Volgens Bannink is het gedeeltelijk waar dat we tijdens de pandemie méér last hebben van miscommunicatie.

“Mensen die het altijd gewend zijn om met elkaar in één ruimte te zitten tijdens een overleg, kunnen online hetzelfde werk blijven doen. Maar nu zit er een beeldscherm tussen, waardoor je minder aanvoelt. Je zult meer je best moeten doen om jezelf goed onder woorden te brengen en prettig over te komen.”

NON-VERBAAL

Toch is de non-verbale communicatie volgens Bannink niet helemaal verdwenen.

“Praat je met iemand via de telefoon, dan kun je uit de *tone of voice* nog veel informatie halen. De gezichtsuitdrukkingen van je collega's zie je op je beeldscherm. Maar hoe iemand in zijn 'geheel' reageert of hoe de groep samen communiceert: dat mis je nu. En dát maakt communiceren lastiger.”

“Mensen praten door elkaar, appjes komen nét even anders over en we raken sneller geïrriteerd. 'Heb je haar weer met die opmerking' of 'Waarom zegt hij nooit iets?' zijn veelgehoorde uitspraken. Zit je met elkaar in één ruimte, dan kun je iemand rechtstreeks vragen wat hij of zij ervan vindt. Online worden 'de wat stillere mensen' er toch minder bij betrokken. De drempel om dat soort vragen te stellen ligt hoger.”

GROTER MAKEN

Daarnaast hebben we volgens de coach op dit moment (nog meer) de neiging om dingen groter te maken dan ze zijn. “We liggen niet alleen 's nachts wakker, overdag hebben we er ook last van. Zit je in je eentje thuis te broeden op iets wat je collega zei, dan kan dat ineens heel groot worden in je hoofd. De kunst is om meer te relativieren. Check even bij de persoon in kwestie hoe je 'het' precies moet opvatten.”

“Je zit alleen maar in je eigen hoofd, krijgt minder tot geen externe prikkels, hoort geen andere meningen en bent sneller geïrriteerd. Dat kan allemaal leiden tot miscommunicatie en negatieve gevoelens.”

VRAAG ERNAAR

Het beste wat je dan kunt doen? Bellen! “Dat momentje heb je normaal gesproken bij het koffieapparaat. 'Zie ik nou echt te veel beren op de weg?’”

“Vraag ernaar. Je kunt iets namelijk zelf ook verkeerd hebben ingevuld. De kunst is om zo'n lastig gesprek zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen. Houd het ook vooral bij jezelf. Dus enkel 'Joh, ik heb het idee dat we elkaar verkeerd hebben begrepen. Kunnen we het er nog even over hebben?' is genoeg.”

HANDIGE TIPS

Daarnaast heeft Bannink nog wat praktische tips, om miscommunicatie op de (online) werkvloer zoveel mogelijk te voorkomen.

“Breng je verwachtingen aan het begin van de vergadering goed onder woorden. Vat je verhaal kort samen en eindig met een vraag: ‘Is dit duidelijk?’ of ‘Wat vinden jullie hiervan?’”

“Kijk duidelijk in de camera. Leg alle afleidingen om je heen weg en zet je geluid uit, wanneer je niks te vertellen hebt.”

“Je weet ongeveer wat jouw kwaliteiten zijn tijdens een online vergadering, maar wat zijn je valkuilen? Schrijf ze op een memo en plak die op je beeldscherm als geheugensteuntje.”

“Ontspan én relativeer. Online gaat er gewoon vaker wat mis.”

[Online werken zorgt voor \(meer\) miscommunicatie, zó voorkom je dat - LINDA.nl](#)