

# HELP! Mijn collega/medewerker zit op de automatische piloot!



Foto: Sparg

**Je kent ze wel; werknemers die klinken alsof ze een bandje hebben ingeslikt of je aankijken alsof je iets heel gekks vraagt als je enigszins afwijkt van het onderwerp. De vraag is simpel: Werken voor je plezier of met plezier werken? Als communicatietrainer kom ik vaak in verschillende sectoren van het bedrijfsleven. En overal kom je ze tegen. Medewerkers die zeggen: 'Ik hoef nog maar vier jaar, dan mag ik stoppen.' Ik stel ze dan altijd de volgende vraag: 'Heb je enig idee hoe lang dat voor je collega is om met jou samen te werken?'**

Het bewust maken van gedrag is een pittige opgave, zeker op de werkvloer. De cultuur van ieder bedrijf is anders. Je moet een klik hebben om feedback te geven en het is een kunst iemand handvatten aan te bieden om met zijn eigen gedrag aan de slag te gaan. Maar wat zeg je als je iemand bewust wilt maken van oude gewoonten en routineus

handelen? Hoe pak je dat aan? Geen makkelijke opgave als leidinggevende. De inzet van een externe professional werkt vaak verhelderend en verfrissend. Als trainer kan ik binnen één oogopslag zien wat iemand van zijn baan vindt, wat voor een band iemand heeft met de collega die voorbij loopt en zelfs met welk been iemand uit bed is

gestapt. Als ik de medewerker daarmee confronteer, wordt daar geschrokken op gereageerd. 'Oh, kun je dat allemaal zien aan mijn non-verbale communicatie?' Het antwoord is ja. Houding, gezichtsuitdrukking, stem en woordkeuze zijn bepalend voor je persoonlijke presentatie en de indruk die je daarmee maakt. Bewustwording van deze aspecten is stap 1 in gedragsverandering. Stap 2 is het confronteren met aannames. Het doen van aannames gaat ongemerkt. Door werk- en (levens)ervaring is een om mensen direct in een vakje of hokje te plaatsten. Iemand is geconcentreerd bezig en dit wordt uitgelegd als chagrijnig. Of iemand moet lachen en dit wordt uitgelegd als niet zakelijk. Dit doen we natuurlijk ook in ons privéleven. Ik weet precies als de parkeerwachter voor mijn neus staat of ik

een bekeuring krijg of niet. Of als ik mijn bonnetje kwijt ben en iets wil ruilen, bij welke caissière ik in de rij moet gaan staan en er mee wegkom. Eén van de eerste vragen die ik stel, is: 'Heb ik geluk dat ik je aan de telefoon krijg, of heb ik geluk dat je net even koffie aan het halen bent?' En: 'Wordt de klant iedere dag van de week op dezelfde vriendelijke wijze te woord gestaan of is er een verschil als de ene medewerker opneemt of de andere?' 'Wat is de beweegreden van jou en je collega om deze functie te bekleden? En straal je dit uit?'

Ik vertel aan hen wat mij opvalt tijdens het wachten bij de receptie, of als ik een 'nep' telefoongesprek voer in de gang op een willekeurige verdieping. Medewerkers zijn zo bezig met hun 'eigen ding' dat een vreemd gezicht op de werkvloer wordt gezien als een nieuw gezicht. Een enkeling komt op het idee om erachter te komen wie de vreemde vogel is die daar ineens rondloopt. Dit is vaker uit nieuwsgierigheid dan uit veiligheidsoverwegingen.

Als ik een dagje legaal met een medewerker op een willekeurige afdeling meeluis-

wordt je extra je best doet? Of dat als je manager in de buurt is je ineens je rug recht en anders spreekt?

Ik besloot het te gaan testen het afgelopen jaar. En het klopt, zelfs binnen de verschillende branches (profit en non-profit) geldt, als ik een strak pak aan heb word ik anders aangesproken dan wanneer ik 'casual' gekleed een bedrijf binnen stap. Als ik op zakelijk kordate wijze mijn naam noem en de naam van de persoon die ik wil spreken, word ik doorverbonden zonder dat er naar het onderwerp van gesprek gevraagd wordt.

Zou het 'broodje aap' verhaal dan toch waar zijn? Jaren geleden hoorde ik een verhaal over een hoteldirecteur die zich verkleedde als onverzorgde klant. Hij kwam het hotel binnen met gekreukte kleding, een hevige stoppelbaard en een walm om zich heen. Hij vroeg terwijl hij naar de grond keek, de receptioniste om een kamer en legde een stapel cash op de balie. De receptioniste

mand al een streepje voor. Als deze persoon nu juist op iemand uit je persoonlijke kring lijkt die je niet aardig vindt, of een bepaald accent heeft waar je haren recht overeind van gaan staan, zal deze persoon extra hard zijn best moeten doen om bij jou iets voor elkaar te krijgen waar de ander minder tot niets voor hoeft te doen.

Trainingen, workshops en coaching, wat is het effect? Iemand iets leren is iets anders dan iemand complimenteren. Erkenning en waardering is essentieel in binnen iedere functie. In de tijd van crisis is het juist zinvol om te investeren in je personeel. Om hen niet alleen oplossingen aan te dragen en te steunen in deze tijd waar extra flexibiliteit wordt verwacht, maar ook om op een andere manier door iemand naar je organisatie te laten kijken vanuit verrassende invalshoeken dat verfrissende inzichten oplevert. ■

## *Houding, gezichtsuitdrukking, stem en woordkeuze zijn bepalend voor je persoonlijke presentatie en de indruk die je daarmee maakt*

ter, kom ik ook achter de stopwoorden, valkuilen en diep weggestopte ambities. Zit je daar op te wachten, hoor ik u denken. De reden waarom dit zelf te willen of te willen voor uw collega, is omdat het boven alles heerlijk is om van een ander te horen hoeveel kwaliteiten je hebt, hoe je ze kan benutten, hoe je nog efficiënter kan werken en daardoor tevreden naar je werk en happy naar huis gaat.

Laatst kwam ik bij een organisatie een training verzorgen waar de medewerker me stralend aan keek en zei: 'Ik wist dat ik een mystery visitor zou krijgen vorige week dinsdagochtend. Dus heb ik de hele ochtend extra mijn best gedaan en kon ik in de middag weer relaxen.' Sommige collega's moesten lachen en vonden dat ze geluk had, dat zij wist wanneer de steekproef kwam. Ik was met stomheid geslagen. Betekent dit, dat als je weet dat je beoordeeld

keek de klant verschrikt aan, checkte iets in haar computer en vertelde de man dat er geen kamer meer vrij was.

Hij vertrok. Daarna verkleedde hij zich in de auto en deed een nette pak aan, een geurtje op en liep weer binnen. Hij stelde dezelfde vraag en maakte oogcontact met de receptioniste en vroeg of het ook mogelijk was om contant te betalen. 'Dat is geen probleem meneer, dit is de sleutel van uw kamer en welkom in ons hotel.' Volgens het verhaal is de receptioniste vriendelijk verzocht om een andere baan te zoeken...

De eerste indruk maak je in 0,25 seconden, zo blijkt uit onderzoek. Wat gebeurt er daadwerkelijk? Het Halo effect (engeltje) en het Horn effect (duiveltje) laat ons bewust of onbewust reageren in situaties. Als er iemand op je af loopt en je ziet herkenning (ze lijkt op iemand die je kent of je hebt de zelfde tas, jas of haardracht) dan heeft ie-



Foto: HLP



### **Carine Banning**

heeft als intercedente en manager gewerkt bij verschillende uitzendbureaus, als vestigingsmanager bij een reïntegratiekantoor, binnen de psychiatrie als coach en laatste drie jaar als commerciële trainer op verschillende niveaus bij profit en non-profit organisaties.