Wat kun je zelf aan communicatie doen?

Wanneer je als leidinggevende of trekker voor een veranderopgave staat volgt er automatisch een communicatieverantwoordelijkheid bij deze rol. Maar hoe pak je deze rol en waar moet je aan denken? Hieronder enkele algemene tips voor wanneer je een verandering leidt:

- Wees je bewust van de grote rol van communicatie, en die van jou, gedurende het gehele verandertraject.
- Wees open, transparant en eerlijk; wek niet de indruk dat alles bij het oude blijft wanneer je dit niet kunt garanderen. Liever transparant en eerlijk zeggen waar het op staat dan achteraf met verrassingen komen.
- Wees helder, duidelijk en zo concreet mogelijk; geen wollige taal of abstracte verhalen. Probeer altijd de drie vragen van de ontvanger te beantwoorden:
  1. Wat is er aan de hand,
  2. wat betekent dit voor mij
  3. wat kan ik nu doen?
- Breng impactvolle informatie persoonlijk, niet via de serviceportal, Teams of per mail.
- Wees duidelijk wat nog ter discussie staat en wat niet. Bijvoorbeeld CvB besluiten of die van een faculteitsbestuur, staan na besluitvorming vast en dan is er (doorgaans) geen ruimte meer voor inspraak. Wees hier open over, maar bespreek bijvoorbeeld wel samen wat het besluit betekend voor het team.
- Verandering ontstaat door interactie. Ga veelvuldig in gesprek met medewerkers door en betrek waar mogelijk medewerkers bij de ontwikkeling.
- Wees duidelijk over welke rol iemand heeft in het traject en met welk doel medewerkers om input (advies, meedenken, meebeslissen) wordt gevraagd. Koppel terug wat je gedaan hebt met de ontvangen input.
- Een verandering is mogelijk wanneer er bij medewerkers motivatie is om te veranderen, er de kennis en kunde voor is en er gefaciliteerd wordt om de verandering te maken. Als trekker van een verandertraject kun je hier o.a. een faciliterende rol in spelen en de communicatie hierop laten aansluiten.
- Vertrouwen bouw je op door consistente communicatie: zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Als trekker heb je een belangrijke voorbeeldrol in het voorop lopen van de verandering.

Hieronder enkele voorbeelden waarin expliciete communicatie, impliciet wordt ontkracht.

- Een nieuw duurzaamheidsbeleid wordt geïntroduceert, tegelijkertijd blijft de directeur rijden in een brandstofintensieve SUV.
- Flexwerken werken wordt gestimuleerd, terwijl de directie haar eigen kantoor behoudt.
- Interne samenwerking tussen afdelingen wordt belangrijk gevonden, maar het ontbreekt aan gezamenlijke ontmoetingsplekken en momenten.

Wanneer expliciete communicatie, niet in handelen en voorbeeldgedrag wordt versterkt, zorgt dat voor minder vertrouwen en weerstand.