

# Communicatietips bij verandering

*Veranderen is moeilijk, het brengt mensen uit hun comfortzone. Het is dan ook een heel natuurlijke reactie dat ze in weerstand gaan. Weerstand kan echter knap lastig zijn voor degene die de verandering faciliteert. Eén van de belangrijkste strategieën om met weerstand om te gaan is (pro-actieve) communicatie. In deze bijdrage geven we 17 ondersteunende communicatietips bij het faciliteren van verandering.*

- **Communiqueer zo snel mogelijk wat je weet en wat kan/mag gezegd worden** over de verandering. Op die manier hou je mensen geïnformeerd (wat weerstand reduceert) en vermijd je dat al te veel geruchten ontstaan.
- **Bereid samen voor wat/hoe je gaat communiceren** over de verandering. Gebruik een **cascade** (algemene aankondiging) en vertaal naar beneden. Voorzie naast de **groepsmomenten**, gelegenheid tot **individuele** vragen.
- Geef medewerkers veel kader over het **waarom**, de **aanleiding** van de verandering, en stimuleer op die manier het **urgentiebesef**. Maak je communicatie **wervend**.
- Maak in de communicatie **duidelijk wat er al vast ligt** (WAT en WAAROM) en onomkeerbaar is **en waar nog inbreng** mogelijk is (HOE). Blijf (bvb. bij weerstand) consistent herhalen dat een bepaalde beslissing nu eenmaal vastligt.
- **Authenticiteit**. Als leidinggevende sta je korter bij de informatie- en beslissingslijnen. Medewerkers staan hier verder vanaf, waardoor ze een stuk van het (voorafgaandelijke) denkproces hebben gemist. Hierdoor lopen ze later tegen de weerstanden aan, die je wellicht ook zelf ervaren hebt. **Benoem dat je gelijkaardige weerstanden hebt gevoeld**.
- **Benoem wat je weet en wat je nog niet weet**. Communiceren over het feit dat er nog geen beslissing/duidelijkheid is, is ook communicatie.
- Neem zelf **verantwoordelijkheid** om achter informatie aan te zitten, kadering en argumentatie achter beslissingen.
- Hou vinger aan de pols in de wandelgangen, heb aandacht voor **geruchten**, luister naar signalen achter de geruchten. Counter geruchten met de juiste informatie over de stand van zaken.
- Laat informatie, weerstanden, bezorgdheden, suggesties en ideeën ook **bottom up** stromen. Het hoger echelon en/of de stuurgroep heeft er alle belang bij om te weten wat er leeft.
- Communiqueer **vanuit de bril van de medewerkers**. Wat is voor hen **belangrijk** (what's in it for me ?), Wat is voor hen een probleem ?, ...
- **Communiqueer transparant**. Benoem de **voordelen** voor de medewerkers, maar verdoezel niet de **nadelen/belemmeringen**. Betrek medewerkers in het in kaart brengen van voordelen/nadelen, en maak hen **mee verantwoordelijk** in het zoeken naar oplossingen voor de belemmeringen.
- Voer een **gedifferentieerde communicatie**. Houd in je communicatie rekening met de stakeholder aan wie je communiceert, en met zijn/haar specifieke belangen/gevoeligheden (stakeholderanalyse met bijhorend communicatieplan).

- Maak een **communicatieplan** waarin je uitlijnt wat je aan wie (doelgroep) communiceert met welke boodschap, wanneer (+ met welke frequentie) en via welke communicatiekanalen (1-op-1/team, schriftelijk/mondeling, bedrijfsbreed, ...), werk met teasers, visuele voorstellingen, ...
- Communiceer regelmatig over **successen, quick wins, bereikte resultaten**, dit houdt de drive erin om verder te gaan, meer te veranderen.
- Communiceer via **verschillende middelen/kanalen** (kick off meeting, infovergadering, workshop, teammeeting, 1-op-1 gesprek, mail, intranet, nieuwsbrief, event, ...), rekening houdend met het belang van de boodschap (bvb. in groep/individueel, mondeling/schriftelijk), de mate van impact voor de doelgroep.
- Structureer je communicatie. Besteed telkens aandacht aan **waarom, wat, wie en hoe**.
- **Blijf met een open geest luisteren** naar wat medewerkers en/of andere betrokkenen bezig houdt in het veranderingsproces.

Johan Snellinckx & Dimitri Maenhoudt - 15/10/2014

[www.intensio.be](http://www.intensio.be)

Meer op: <http://www.bvic.be/artikels/communicatietips-bij-verandering#sthash.Wihuk5RR.dpuf>