

ARJAN BROERE

I  
AM  
TAO

Stroomlijn je communicatie  
in vijf stappen

*Uitgeverij* Business Contact  
Amsterdam/Antwerpen

# Inhoudsopgave

Inleiding 9

## **Deel 1**

**Minder is meer 11**

- 1 Meer is soms minder 13
- 2 Meer met minder 25
- 3 Kort, maar niet kortaf 31
- 4 Minder kost meer moeite 36

## **Deel 2**

**Stroomlijn je communicatie in vijf stappen 45**

- I AM TAO in vogelvlucht 47
- Stap 1 Idea → Objective 52
- Stap 2 Audience 65
- Stap 3 Message 73
- Stap 4 Tools & Techniques 84
- Stap 5 Action 101

## **Deel 3**

**Communicatiemiddelen stroomlijnen 107**

- 1 Communicatierichtlijnen opstellen 109
- 2 E-mail stroomlijnen 122
- 3 Vergaderingen stroomlijnen 131

Tot slot 140

Noten 141

# Inleiding

Je inboxen zitten vol, je chat-app puilt uit, je ziet diverse berichten en updates op allerlei sociale media en dan ligt er nog een stapeltje te lezen boeken. Er is veel. Wanneer ga je dat allemaal verwerken? Vandaag zeker niet, want de ene vergadering volgt naadloos op de andere. Probeer in al dat kabaal maar eens overzicht te houden. En zelf gezien en gehoord te worden. Immers, jouw e-mail en vergaderverzoek zijn beland in de volle inboxen van anderen.

Als kenniswerker heb je in deze tijd krachtige digitale tools die je werk vergemakkelijken. Je had twintig jaar geleden niet met hetzelfde gemak iets kunnen uitzoeken of een vraag aan iemand aan de andere kant van de wereld kunnen voorleggen. Tegelijkertijd zijn die tools bronnen van afleiding en soms frustratie: waar op SharePoint stond nou dat ene bestand dat je nú nodig hebt? Waar in die volle inbox was ook alweer de vraag van een klant om een afspraak te maken? Of was dat een appje? Of een bericht op LinkedIn?

Tijd om te minderen, en om dat wat je wél communiceert te stroomlijnen. Om minder informatie overal te hebben slingeren. Tijd om minder, maar betere methoden om te communiceren te gebruiken. Met I AM TAO stroomlijn je jouw communicatie en gebruik je middelen minder vaak, maar met meer effect, waardoor minder meer wordt.

Door tijd en aandacht te investeren in wat en hoe je met wie communiceert, wordt jouw communicatie gericht, preciezer. Je hebt scherper voor ogen wat je wilt bereiken. Je krijgt eerdere en betere reacties op je mails of in je vergaderingen. Het loont. En het is de hoogste tijd.

## INLEIDING

---

In dit boek lees je hoe je dat aanpakt:

- In deel 1 lees je meer over hoe en waarom je je communicatie wilt stroomlijnen.
- In deel 2 helpen de stappen van I AM TAO jou persoonlijk om gericht te communiceren.
- In deel 3 lees je hoe je met anderen afspraken kunt maken om te zorgen dat op team- of organisatieniveau communicatie gestroomlijnd is.

**DEEL 1**

**MINDER  
IS  
MEER**

*Je kent de uitdrukking vast: minder is meer. Een klassieke paradox die verwijst naar de kunst om de kern van de zaak uit te drukken en weg te laten wat overbodig is. Of het nu om vormgeving of communicatie gaat: te veel leidt af en roept mogelijk zelfs weerstand op.*

*In dit eerste deel ga je op weg naar minder maar betere communicatie. Minder lange mails en minder deelnemers aan de vergadering, minder sheets in je presentatie, en dus eerdere en betere antwoorden op je mails, productievere vergaderingen en meer aandacht voor dat wat je zegt. Stroomlijn en ervaar dat minder meer is.*

# 1

## Meer is soms minder

Minder is meer. Klinkt goed, maar klopt het wel? Als je het letterlijk neemt, is minder natuurlijk gewoon minder en niet meer. Minder vakantiedagen zijn minder vakantiedagen. Minder rente op je spaargeld is minder rente op je spaargeld. Daar is met de beste wil van de wereld niet meer van te maken.

Andersom geldt: soms is te veel van het goede ook gewoon dat: te veel. En daardoor uiteindelijk minder.

### Het derde ijsje

Er zijn momenten waarop meer van iets minder oplevert. Eén ijsje is lekker, een tweede misschien ook nog wel, maar het derde ijsje gaat wat tegenstaan. Mocht je aan vier toekomen, dan begin je misselijk te worden. Elk ijsje wordt dus steeds minder waard ten opzichte van ijsje één. In de economie wordt dit aangeduid als de wet van de afnemende meeropbrengst.

Een zakelijker voorbeeld: in een winkel met één verkoper voegt een tweede verkoper waarde toe. Je verkoopt meer en sneller, vult voorraden aan, voorkomt diefstal. Met een derde verkoper voeg je, afhankelijk van de grootte van de winkel, ook waarde toe, maar er is een punt waarop elke nieuwe werknemer minder waarde kan toevoegen. Op een gegeven moment gaan de extra verkopers zelfs negatieve waarde toevoegen: ze gaan elkaar in de weg lopen.

Soms is het verschil tussen meer en minder nog groter.

## DEEL 1 – MINDER IS MEER

Dan neemt de meerwaarde niet geleidelijk af, maar bereik je simpelweg niet wat je wilt met meer van iets. Een lange vergadering met te veel deelnemers leidt makkelijk tot door elkaar praten, onduidelijkheid en frustratie. Een lange e-mail met heel veel woorden kan ertoe leiden dat de ontvanger de mail ziet en snel weer sluit: ‘Komt later wel.’ En na een paar dagen heb je nog geen reactie gehad, aangezien de mail weggezakt is in een put van e-mailbezinskel.

Is het je wel eens opgevallen dat als de oppas afbelt en twee redenen geeft (heel veel huiswerk en ik voel me ook niet erg lekker), dat minder sterk overkomt dan wanneer hij\* één reden gebruikt? Als je dat vertaalt naar je professionele bestaan, dan herken je dit vast ook. Zeker als je communiceert met mensen die al het nodige aan hun hoofd hebben – en voor wie geldt dat niet tegenwoordig? – kom je sterker over als je het kort houdt. De kunst van deze tijd is dan ook om gehoord en gezien te worden door een heldere, compacte, afgemeten boodschap, op het juiste moment en met het juiste communicatiemiddel.

## Aandacht voor aandacht

*Het is makkelijker dan ooit om productief te zijn.*

*Het is lastiger dan ooit om productief te zijn.<sup>1</sup>*

Hoe komt het dan dat we er zo’n moeite mee hebben onze boodschap helder en beknopt over te brengen? Dat is allereerst omdat we in toenemende mate kenniswerkers zijn: we werken vaak en veel met informatie.<sup>2</sup> Het is werk dat om veel beslissingen vraagt en niet erg concreet is. Typerend voor kenniswerk is bovendien dat je veel vrijheid hebt om je

\* Overall in dit boek waar in algemene zin ‘hij’ of ‘zijn’ gebruikt wordt, had ook ‘zij’ of ‘haar’ kunnen staan.



## 1 MEER IS SOMS MINDER

werk te doen. Vaak bepaal jij wanneer iets af is, hoe je eraan werkt, met welke gereedschappen je werkt en wat je prioriteit geeft. Dit in tegenstelling tot werken met fysieke grondstoffen aan tastbare producten; daarbij heb je doorgaans een beeld van wat je maakt. Een loodgieter die een lekkende leiding komt repareren, weet wanneer hij klaar is. Net als een bakker die een mandje kadetjes gaat bakken. Ook een chirurg of piloot kan tastbaar maken of het werk goed gaat. Bij kenniswerk is dat lastiger: wanneer is een presentatie af of een rapport goed? Wanneer heb je iemand goed ingewerkt of een goede workshop gegeven?

Het feit dat je veel met informatie werkt en veel beslissingen te nemen hebt, maakt dat je aandacht een belangrijke ‘grondstof’ is. Uiteraard vraagt elke vorm van werk aandacht, dat is niet uniek voor kenniswerk. Maar voor werk met zoveel vrijheid en zoveel te verwerken informatie is het nog wezenlijker. Het is daarom vreemd dat we zo weinig aandacht hebben voor onze aandacht.

Stel dat je met een nieuwe klant hebt afgesproken, dan is het doorgaans aan jou om dit in te vullen. Je mag, of moet, dit zelf weten. Jij bent de professional en de expert, dus jij weet vast wel raad. Of je samen een wandeling maakt, een gesprek in een vergaderzaal hebt of elkaar via Zoom ontmoet, mag jij bepalen. En dan is er nog geen agenda voor het gesprek.

Een snelle test: hoeveel van deze situaties herken je uit je eigen werk? Vink die aan.

- Je wordt tijdens je werk voortdurend onderbroken voor niet-urgente zaken, wat funest voor je concentratie is.
- Je switcht tussen allerlei taken, wat energie kost en meer kans op fouten oplevert.
- Je hebt allerlei notificaties aanstaan op allerlei apparaten voor berichten die niet urgent zijn en die dus weer een afleiding zijn.

## DEEL 1 – MINDER IS MEER

- Je werkt terwijl je vanuit je ooghoek allerlei briefjes en reminders, fysiek of digitaal, ziet ('Ik moet echt niet vergeten Piet zo meteen te bellen!').
- In kantoortuinen bespreek je kwesties of bel je pal naast iemand die concentratiewerk probeert te doen.
- In plaats van bespreekpunten op te sparen vuur je vragen af op iemand op het moment dat iets je te binnen schiet.
- Je werkt vanuit een overvolle inbox waar, terwijl je een mail beantwoordt, de nieuwe mail die binnenkomt voor afleiding zorgt.
- Je zegt 'ja' op een vergadering terwijl je die tijd gereserveerd had voor eigen werk dat belangrijk is.
- Je stuurt een tekstberichtje vlak nadat je een e-mail hebt gestuurd om een nog sneller antwoord af te dwingen.
- Je opent als ochtendmens de mail en tikt routine-antwoorden, om vervolgens als je moe bent eindelijk met een pittige focustaak te beginnen die dan maar niet wil lukken.
- Je verliest tijd door anderen naar de status van werk te vragen, terwijl je dat ook met gedeelde takenlijsten kunt oplossen.
- Je zoekt naar bestanden die je ooit ergens met een bepaalde naam hebt opgeslagen.

Scoor je meer dan drie vinkjes? Dan is er werk aan de winkel. In workshops en trainingen die ik geef, scoren deelnemers zelfs makkelijk zes tot tien vinkjes. Tijd om meer aandacht te besteden aan waar je aandacht naartoe gaat.

### **Meer e-mail is minder e-mail**

Een groot deel van de ondermijning van onze aandacht is terug te voeren op het feit dat we onze communicatie niet