

Luid & duidelijk

De sleutel tot een succesvolle carrière is sterk communiceren. Dus: goed kunnen luisteren én zelf je boodschap krachtig overbrengen. Gelukkig is dat allebei te leren.

TEKST SARA MADOU



Spreken

Een gloedvol betoog aan je baas over waarom die salarisverhoging essentieel is. De vergadering met je collega's leiden op een manier dat je alle aandacht hebt. Maar ook gesprekken op een netwerkborrel: er zijn op werkgebied veel momenten waarop het handig is als je met kracht kunt spreken.

haal uit je hoofd leren. «Als je doel puur is om info te delen, kun je ook printjes met je tekst uitdelen. Bij spreken draait het om de impact die je maakt. Of je nou op dat TEDx-podium terecht wilt komen of een groepje collega's moet overtuigen, het doel blijft hetzelfde: krachtig overkomen en je publiek meenemen in je verhaal. Wat daarbij dus níet werkt, is puur een verhaal afsteken zonder oog te hebben voor je toehoorders.» Hoe je betoog valt, kun je testen door feedback te vragen. Doodeng, maar wel effectief. Of het nou gaat om een presentatiecoach, vriendin of collega: als het maar iemand is die eerlijk tegen je durft te zijn.

1. DENK AAN HET PUBLIEK, NIET AAN JEZELF

Bonnie Williams coacht met haar bedrijf The Whole Package mensen op het gebied van krachtig spreken (en luisteren), van hoe je beter leert pitchen tot het coachen voor een TED-talk. *Public speaking* is volgens haar veel meer dan een ver-

2. BLIJF IN VERBINDING MET JE LIJF

Wiebelbenen, een overslaande stem: het is heel normaal dat je zenuwen effect hebben op hoe je spreekt en beweegt. Williams: «Een stem die de hoogte in gaat of handen die een heel eigen leven lijken te leiden, is vaak een signaal dat je het contact met je publiek verliest. De kunst is om er niet van in de stress te raken. Dat kun je het beste doen door te focussen op het verhaal dat je wilt vertellen. Adem door je buik, neem even een momentje voordat je verder praat en denk goed aan je kernboodschap.»

3. IMPROVISEER

Het voelt veilig wanneer je een duidelijk verhaal hebt opgeschreven waar je tijdens het spreken aan kunt vasthouden. Maar ga daar niet té krampachtig mee om. Geschreven tekst is echt anders dan gesproken woord. En je bent (waarschijnlijk) geen acteur die precieze quotes moet herkauwen. Williams: «Je ziet het altijd als iemand iets rigide uit het hoofd heeft geleerd. Gravend in je geheugen kun je niet óók in het heden en bij je gevoel zijn, terwijl dat je verhaal juist meer impact geeft.» Leer een paar zinnen die essentieel zijn voor wat je wilt vertellen uit je hoofd en probeer de teugels bij de rest te laten vieren. Inkorten wanneer je ziet dat je de aandacht kwijtraakt bijvoorbeeld. Houd ook ruimte om in te spelen op vragen. >

Sprekende cijfers

- Uit onderzoek blijkt: wanneer je effectief kunt luisteren, krijg je meer informatie van de mensen om je heen, wordt het vertrouwen van anderen in jou groter, loop je minder risico op conflicten, begrijp je beter hoe je anderen kunt motiveren en kweek je een sterkere band tussen jou en je collega's. (Bron: Wright State University)
- 8 op de 10 Nederlanders zegt slecht te luisteren tijdens een gesprek. (Bron: Sensor)
- 74 procent van de mensen heeft podiumvrees. Dat maakt spreken in het openbaar de meest voorkomende fobie. Het komt vaker voor dan angst voor spinnen, hoogtes of zelfs de dood. (Bron: National Institute of Mental Health)
- Vrouwen zijn vaker dan mannen bang voor spreken in het openbaar. Aan de Radboud Universiteit in Nijmegen ontdekte Moniek Hutschemaekers dat vrouwen er minder last van hebben als ze een (lage) dosering testosteron krijgen toegediend.

4. ACCEPTEER WAT ER MISGAAT

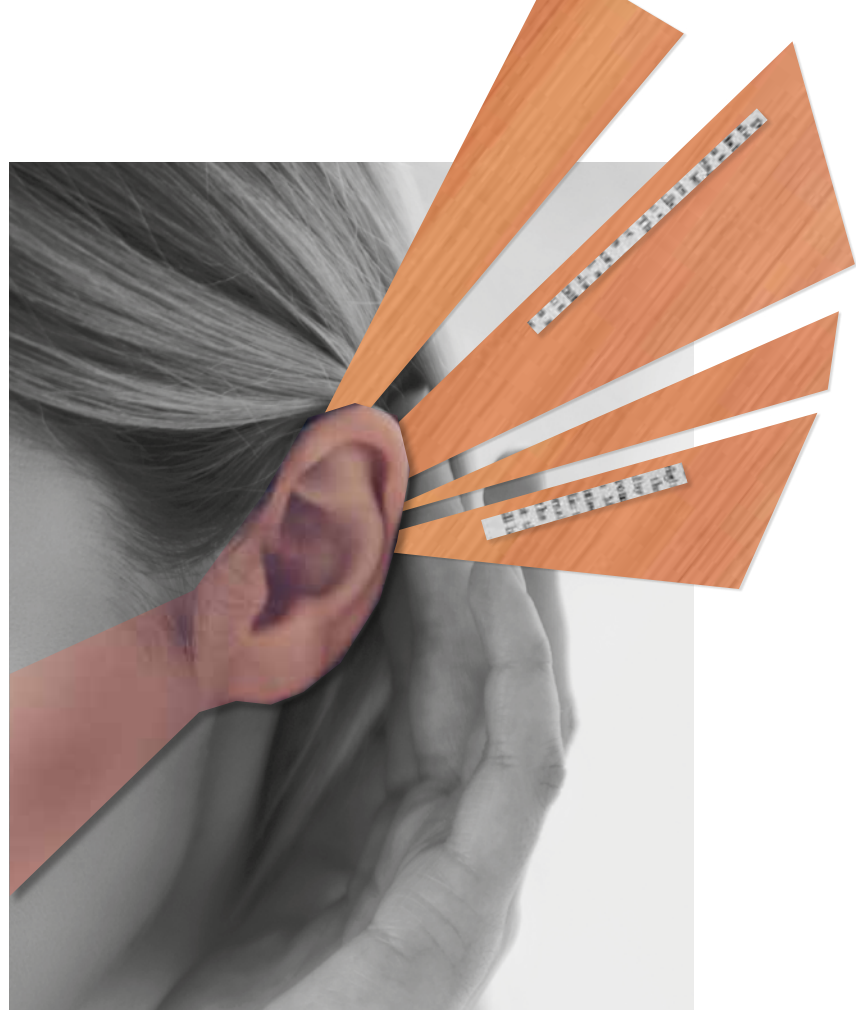
Haperende techniek, een gapende toehoorder: er kan van alles gebeuren wat je van je à propos brengt. Wat helpt, is dit vooraf incalculeren. Zeg bijvoorbeeld: 'Ik zie dat mijn verhaal niet helemaal overkomt, hebben jullie er misschien vragen over?' Williams: «Geen enkele presentatie gaat 100 procent perfect en dat is ook nergens voor nodig. Want wat is mislukken precies? Dat je van je vaste riedeltje moet afwijken? Je publiek kent dat riedeltje helemaal niet, die hebben dat niet eens door. Ik begeleidde bij TEDx ooit iemand die na haar verhaal een staande ovatie kreeg, het publiek was lyrisch. Maar een van de eerste dingen die ze zei toen ze van het podium kwam, was: 'Ik ben iets vergeten te vertellen.'»

5. RELATIVEER

Als je pitch, speech of vergadering wat minder ging, wil dat niet meteen zeggen dat je een prutser bent wat betreft spreken in het openbaar. Kijk wat er misging en probeer te achterhalen waarom, zodat je dat een volgende keer voor kunt zijn. Stel daarna realistische doelen. Williams: «Ga uit van de impact die je op het moment zelf wilt maken en verwacht niet meteen dat je viral gaat of de wereld verandert. Het is al winst wanneer je één iemand weet te bereiken.»

6. ZOEK INSPIRATIE

Misschien heb je een baas aan wiens lippen je altijd hangt, of zijn er mensen die je niet vaak genoeg aan de *DWDD*-tafel kunt zien zitten (Adriaan van Dis!). Maak een lijstje sprekers naar wie je zelf graag luistert en probeer de reden te achterhalen. Misschien kun je wat van hun sterke punten jatten, ehm... als inspiratiebron gebruiken.



LUISTEREN

Doorvragen, tussen de regels door lezen: luisteren is écht iets anders dan horen. Ben je er goed in, dan scoor je niet alleen punten bij je omgeving, maar maakt het je ook een betere spreker. Want het een kan niet zonder het ander.

1. LET OP INTONATIE EN LICHAAMSTAAL...

De kunst van het luisteren is door iemands woorden heen proberen te kijken. Woorden kunnen namelijk heel andere dingen zeggen dan wat er daadwerkelijk wordt bedoeld. Dit kun je als slimme luisteraar oppikken door te kijken

naar hoe iemand beweegt, wat de woordkeuze is of op wat voor manier die woorden worden geuit. Klinkt iemand misschien boos of verdrietig, ook al geven de woorden dat niet per se weer? Denk aan het 'Nee, er is niks!', dat we allemaal weleens pissig naar onze wederhelft hebben geroepen, op zijn 'Is er iets?'.

2. ...MAAR GA NIET ALLEEN AF OP WAT JE ZIET

Coach Bonnie Williams: «Blind vertrouwen op *face value* is ook niet verstandig. Maak er echt een gesprek van, stel vragen om iemands verhaal te achterhalen.» Een goede hr-manager prikt bij een kennismakingsgesprek bijvoorbeeld door de typische sollicitatiezenuwen heen. Dat iemand nerveus oogt, wil niet zeggen dat zijn of haar verhaal minder waarde heeft.

3. LAAT EENS EEN STILTE VALLEN

Niets zo ongemakkelijk als een stilte waarbij twee mensen elkaar aanstaren. Toch kunnen die stiltes erg veelzeggend zijn. We zijn namelijk geneigd om ze vanwege diezelfde ongemakkelijkheid op te vullen. Soms met het benoemen van die *awkwardness*, maar vaker met een opmerking die zonder die stilte niet geuit was. Stiltes laten vallen is dan ook de favoriete truc van veel interviewers, om mooie anekdotes uit mensen los te peuteren. Ook doorvragen ('Noem eens een voorbeeld van zo'n situatie?') en samenvatten ('Dus je bedoelt dat...?') werken goed.

4. WEES JE BEWUST VAN JE REFERENTIEKADER...

We maken het allemaal mee: gesprekken waarbij het niet wil vlotten. Je begrijpt elkaar niet, de toon wordt onvriendelijker en uiteindelijk is iedereen gefrustreerd. Niet erg effectief (of gezellig). Het is slim en leerzaam om in zo'n situatie zelfreflectie toe te passen. Williams: «Als je gebeten reageert op wat iemand zegt, heeft dat een reden. Zoek uit waarom je dat zo irritant vindt.» Misschien heb je zelf een totaal andere mening en vind je het moeilijk om andermans standpunt te erkennen, of schreeuwt je gesprekspartner, waar je gevoelig voor bent omdat je vader dat vroeger ook altijd deed.

5. ...EN PROBEER ER VERVOLGENS AFSTAND VAN TE NEMEN

Williams: «We doen nou eenmaal aannames. Vaak is dat ook nodig, bijvoorbeeld wanneer je wacht voor een rood stoplicht, omdat je aan kunt nemen dat je aangereken wordt als je doorkijft. Maar in luister-situaties blijven we vaak te veel in ons eigen referentiekader hangen. Als iemand iets zegt wat volgens jou grote onzin is, kun je zeggen 'Dat slaat nergens op'. Maar je kunt óók zeggen 'Wat bedoel je daarmee?' of 'Kun je dat even uitleggen, want ik snap het niet'. Iedereen heeft zijn eigen leven, ervaringen en gevoelens. Als de normen en waarden die daaruit voortkomen anders zijn dan de jouwe, wil dat niet meteen zeggen dat ze minderwaardig zijn. Wanneer je je dat realiseert, heeft dat vaak een positief effect op een gesprek.»

6. WIL JE EIGENLIJK WEL NAAR DEZE PERSOON LUISTEREN?

Blijven je gesprekken met een bepaalde collega of vriendin frustrerend, ondanks dat jij (of liefst jullie allebei) moeite hebt gedaan om het op te lossen? Misschien wil je dan helemaal niet naar die persoon luisteren. De vage kennis met zijn klagen, je baas met haar veel te gedetailleerde verhalen; lastige gesprekken kunnen ook signalen zijn dat je bepaalde mensen beter uit je leven kunt bannen. •

TED-talks over communicatie



Erik Scherder
Bonnie Williams' favoriete spreker is hersenwetenschapper Erik Scherder: «Als hij praat, kun je niet anders dan luisteren.» Check een van zijn vele filmpjes op YouTube, zoals van *DWDD University*.



Julian Treasure
'How to speak so that people want to listen': in zijn TED-talk demonstreert geluidsexpert Julian Treasure (vocale) technieken om je voordracht nóg krachtiger te maken.



Celeste Headlee
'Ten ways to have a better conversation': als radiopresentator weet Headlee wat er nodig is voor een goed gesprek. Onder andere eerlijkheid, duidelijkheid en kort en bondig zijn komen aan bod.



Sophie Andrews
'The best way to help is often just to listen': dé talk voor mensen die de neiging hebben om altijd met oplossingen te komen, want soms is het beste wat je kunt doen gewoon naar de ander luisteren.