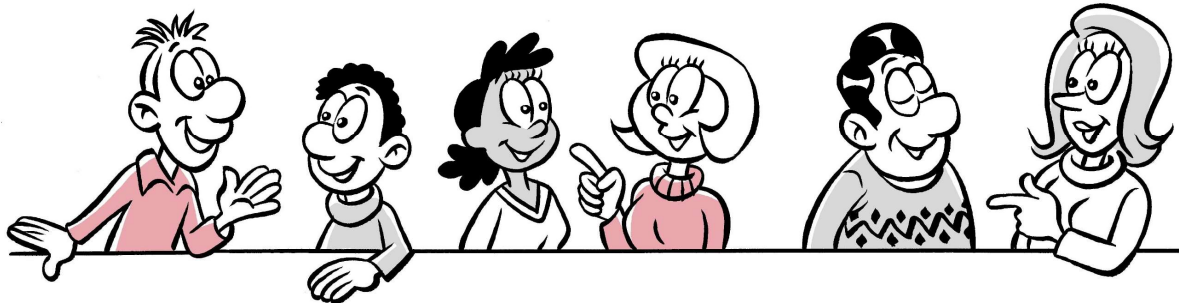




Elk gesprek helpt vooruit!

1. Converseren

Conversatie is elke vorm van gesprek waarbij de inhoud niet op de voorgrond staat, maar waarbij je je tot elkaar wendt. Als je elkaar helemaal niet of slechts vluchtig kent, biedt een aangenaam praatje een opening. Bij zakelijke gesprekken markeert beleefde smalltalk het begin en het eindpunt. Met vrienden en familie brengen de vele kleine dagelijkse opmerkingen toewijding en aandacht voor elkaar over: • Hoe was je dag? • Wil je nog thee? • Pas goed op jezelf!

Let maar eens goed op: praktisch elk privé- en zakelijk gesprek bevat in meer of mindere mate dit soort conversatie-elementen!

2. Begrijpen

Het is een van de basisbehoeften van de mens om gehoor en erkenning te vinden. Een open oor en een ontvankelijke geest zijn daarom het mooiste cadeau dat we een gesprekspartner kunnen geven. Aandacht voor 100% - dat weet de financieel directeur, op waarde te schatten, dat vuurt de nieuwe liefde aan, dat doet de buurvrouw met reuma goed. Zelfs een hele coole 15-jarige valt daar heftig op.

3. Je presenteren

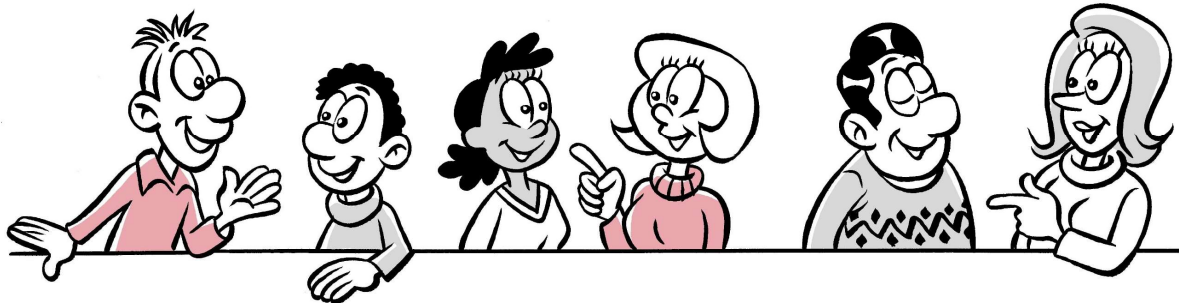
"Silent Messages" is de titel van een in de jaren zeventig gepubliceerd onderzoek. De Amerikaanse psycholoog Albert Mehrabian stelde daarin vast dat we het meeste zonder woorden uitdrukken. Voor minstens 90% van het effect dat we op anderen hebben, zijn lichaamshouding, voorkomen, stem, mimiek en gebaren verantwoordelijk. Styling, stijl en status verdienen daarom aandacht, misschien wel meer dan je zou willen.

4. Formuleren

De invloed van de manier waarop we ons in spraak uitdrukken, kan absoluut niet worden onderschat. Die bepaalt namelijk hoe goed onze gesprekspartner onze gedachten begrijpt en hoe bereidwillig hij zich ervoor laat winnen. Bovendien toont onze manier van spreken wie we zijn, waar we vandaan komen, tot welke sociale omgeving we behoren, hoe we de wereld waarnemen en waarderen. Of het nu bij een sollicitatiegesprek is of bij een date - met onze woorden delen we niet alleen iets mee, uit de manier waarop we praten leiden anderen af of we bij hen passen.

5. Je assertief opstellen

Een groot deel van alle communicatiepogingen heeft tot doel standpunten naar voren te brengen en wensen vervuld te krijgen. Met vriendelijkheid en fatsoen aan beide kanten bereik je veel, maar niet alles. Want als het om persoonlijke belangen gaat, botst het wel eens. Dat kun je al dan niet goed vinden, maar je moet er wel op voorbereid zijn. Ten eerste omdat het de zekerheid geeft dat je brutaliteit en onbeschaamdheid elegant kunt afweren. En ten tweede omdat veel conflicten in rook opgaan als ten minste een van de



gesprekspartners het hoofd koel houdt.

6. **Verzoenen**

Communicatiewetenschappers kunnen redelijk precies zeggen hoe communicatie tot stand komt: we moeten in gesprek met anderen net zo anticiperend en oplettend reageren als in het verkeer. Als het stoplicht op oranje springt, minderen we vaart. Als we op de snelweg een file naderen, doen we de waarschuwingslichten aan. Als een tegemoetkomend voertuig de bocht afsnijdt, wijken we uit. Geslaagde gesprekken werken net zo: we passen ons aan, draaien bij en houden rekening met de ander, en dat voor de zekerheid en lang voordat het botst.

7. **Een presentatie geven**

Spreken in het openbaar veroorzaakt veel plankenkoorts en nogal wat spanning. Desondanks moet je, als je wilt overtuigen, ook kunnen spreken. Waar het om gaat, is een grondige voorbereiding: kennis verzamelen, het publiek analyseren, een aanpak bedenken, een afsluiting formuleren, het gebruik van middelen plannen, vertrouwd raken met de plaatselijke omstandigheden, mentale training, en proefdraaien en incalculeren. Hoe beter je je hebt voorbereid, des te beter kun je tijdens de voordracht, de presentatie, op het seminar op je luisteraars ingaan.

8. **Vertellen**

Wat we van ons leven vertellen, karakteriseert ons. Onze verhalen laten zien of we optimistisch zijn of juist pessimistisch, of we betekenis zien in de etappes van ons leven, en of we onszelf als vormgevers of juist als speelbal van het lot zien. Hoe steekhoudend, spannend en mooi de verhalen van ons leven in de oren van anderen klinken, hangt niet primair af van de biologische feiten. Het is veel beslissender hoe we zelf de gebeurtenissen rangschikken, verbinden en op waarde schatten.

Het volgen van een communicatietraining kan verder helpen om deze vaardigheden te ontwikkelen. Op onze website kun je meer informatie vinden over ons aanbod, ledenkrijgen korting krijgen op onze trainingen.