

Thema: communicatie

Effectief communiceren

De kracht van non-verbale

Communiceren doen we de hele dag. Zelfs als je niets zegt, zeg je nog iets. Maar waarom blijven sommige boodschappen beter hangen dan andere? Hoe zorg je ervoor dat jouw informatie ook echt overkomt zoals je die bedoelt? Kortom: hoe communiceer je effectief?

Door Monique den Heijer

Communiceren is een activiteit waarbij mensen betekenissen uitwisselen door op elkaars signalen te reageren. Die signalen geven we vooral non-verbaal af.

Non-verbaal versus verbaal

Uit onderzoek naar het overbrengen van emoties en opvattingen blijkt dat non-verbale signalen van de boodschapper voor ongeveer 55 procent de kracht van de boodschap bepalen. Denk hierbij aan houding, handgebaren en gezichtsuitdrukking. Spraak bepaalt voor 38 procent de effectiviteit. De inhoud bepaalt slechts voor 7 procent de kracht van de boodschap. De manier waarop je je boodschap brengt is dus

verreweg het meest bepalend voor wat de toehoorder daadwerkelijk oppikt van je boodschap.

We kennen allemaal wel voorbeelden van goede en slechte presentaties.

De financieel directeur presenteert tijdens de eindejaarsborrel de resultaten van dat jaar. Hij is niet bepaald een begenadigd spreker. Als hij spreekt, staat hij met zijn handen langs zijn lichaam en een beetje voorovergebogen. Daarbij heeft hij een monotone, nogal zachte stem en leest hij de cijfers per afdeling één voor één voor van de sheets. Je raakt afgeleid. Ineens zie je dat zijn haar een beetje te lang is en bedenk je

dat hij best de moeite had mogen nemen om zijn schoenen te poetsen. Je droomt weg. De boodschap van deze directeur komt niet over.

De algemeen directeur weet hoe het wel hoort. Hij ziet er onberispelijk uit, kijkt de zaal in, rug recht, schoenen gepoetst, haar in model. Hij maakt een zelfverzekerde indruk. Deze man boeit. Hij beweegt heen en weer over het podium zonder dat het storend is. Hij vertelt over de doelstellingen voor het komende jaar. En je voelt bij jezelf dat je zin hebt om daar deel van uit te maken. Zijn presentatie is alleen maar ter illustratie, hij kijkt er nauwelijks naar en praat honderduit.

Aan het einde van de presentatie is duidelijk wat de plannen van het bedrijf zijn voor het komende jaar, maar ben je de resultaten van de financieel directeur vergeten.

De manier waarop de boodschapper de boodschap brengt, bepaalt de impact. Dit gaat niet alleen op voor speeches of presentaties, maar ook voor bijvoorbeeld gesprekken met je bestuurder. Het is raadzaam om hier aandacht aan te besteden.



Effectieve communicatie is meer dan woorden alleen.

communicatie

Houding, ogen, gezicht, handen

Non-verbale communicatie doen we bewust en onbewust met onze houding, ogen, gezicht, handen en stem.

Houding

De houding van het lichaam is erg belangrijk bij het overbrengen van een boodschap. We spreken van een gesloten houding als iemand met zijn armen over elkaar staat of zit. We associeren dit met desinteresse of verdediging, zo'n houding nodigt niet uit tot een reactie van de toehoorder.

Laat een spreker zijn schouders hangen, dan is dit op te vatten als onzekerheid. Luisteraars nemen deze boodschap minder serieus.

Achteroverhangen in een stoel wekt ook snel de indruk van desinteresse.

Ogen

'De ogen zijn de spiegel van de ziel', zegt men wel eens. En dat is niet voor niets. Ogen spreken. Altijd. Ze laten als het ware zien wat de woorden zeggen. Als je oogcontact maakt met de luisteraar, houd je deze 'bij de les'. Hij blijft geboeid.

Gezicht

Het gezicht bevat veel spieren, waarmee we onze gezichtsuitdrukkingen maken en emoties zichtbaar maken. De uitdrukking kan heel duidelijk zijn: gefronste wenkbrauwen (boos) of opgetrokken wenkbrauwen (verbazing), maar ook veel minder expliciet. Dan spreken we van micro-expressies. Een micro-expressie is een onvrijwillige gezichtsuitdrukking die maximaal een kwart seconde duurt. Wanneer iemand zijn ware gevoel of emotie wil verbergen, zijn er toch vaak nog micro-expressies waarneembaar. Heel even, in een flits, is dan de ware emotie zichtbaar. In je dagelijkse gesprekken met de bestuurder of collega's is het handig om je bewust te zijn van deze (micro)expressies. Mimiek is te gebruiken om je woorden kracht bij te zetten, maar kan ook verwarrend werken, zoals ja' zeggen en 'nee' schudden. Ook kun je aan het gezicht zien of je boodschap aankomt bij de toehoorder. Als er bijvoorbeeld niet instemmend wordt geknikt terwijl je dit wel verwachtte, is je boodschap niet (goed) aangekomen.

Handen

Je kunt je handen gebruiken om woorden te duiden. Net als bij het gezicht werkt het verwarrend als de handen iets anders uitbeelden dan de gesproken woorden. Mensen kunnen dit als storend ervaren. Steeds het-

De manier waarop je de boodschap brengt, bepaalt de impact

zelfde gebaar of friemelen aan een ring kunnen de indruk wekken dat je nerveus bent. Ze leiden af van de echte boodschap.

De toon maakt de muziek

Spraak bepaalt 38 procent van de impact van een boodschap. 'C'est le ton qui fait la musique' is een gevleugelde uitspraak. De manier waarop je je stem gebruikt is medebepalend voor hoe een boodschap overkomt. We hebben het dan over intonatie, tempo, articulatie en volume. De beste manier om luisteraars te boeien is variëren.

Intonatie

De intonatie van spraak is de toonhoogte door stembuigingen. Hiermee bereik je als het ware melodie in de stem. Denk bijvoorbeeld aan het 'omhoogbuigen' van de stem aan het einde van een vragende zin. De melodie in de stem is erg belangrijk om de aandacht vast te houden. Spreek je steeds op één toon, dan gaat dit vervelen en raak je je gehoor kwijt.

Tempo

Voor de verstaanbaarheid is het van belang dat je niet te snel spreekt. Maar te langzaam is ook niet goed. Door te variëren houdt je de aandacht vast. Laat af en toe ook een stilte vallen. Dat is niet 'eng' en vaak juist heel effectief. Ten eerste om de informatie te laten landen. Ten tweede om je woorden kracht bij te zetten. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een belangrijke mededeling.


Articulatie

Articuleren is het nauwkeurig en duidelijk uitspreken van woorden. Het spreekt voor

zich dat dit belangrijk is wanneer je informatie wilt overbrengen. Onderzoek in de laatste twintig jaar heeft uitgewezen dat verstaanbaarheid vooral te maken heeft met de kwaliteit van het basisgeluid van de stem. Daarnaast zijn soepele en natuurlijke bewegingen van alle betrokken mondspieren belangrijk. Let wel, overdreven duidelijk en te nadrukkelijk articuleren kan irritatie opwekken bij de luisteraar. 'Lui' spreken en woorden binnensmonds mompelen heeft uiteraard ook niet het juiste effect.

Volume

Met een te zachte stem is het lastig te volgen wat je zegt en neemt men je mogelijk niet serieus. Is je stem te hard, dan kan dit bedreigend overkomen.

Effectief communiceren kun je leren. Door je bewust te zijn van de verschillende factoren en daarmee te oefenen kan iedereen een effectieve boodschapper worden. 

Monique den Heijer is verbonden aan Trainiac Training & Advies, monique@trainiac.nl.

Tips

1. Zorg voor een open en actieve houding en zit of sta rechtop.
2. Maak oogcontact met de toehoorder.
3. Zorg ervoor dat je mimiek uitdrukt wat je woorden zeggen.
4. Laat je handen 'spreken', maar niet te veel. Vind je dit moeilijk, laat dan je handen iets naar voren hangen langs het lichaam of leg ze voor je op tafel.
5. Varieer in toonhoogte, zo houd je de aandacht vast.
6. Spreek niet te snel, haal bewust adem tussendoor en wees niet bang voor stiltes.
7. Spreek de woorden duidelijk uit, maar doe niet overdreven je best.
8. Pas je volume aan op de ruimte en setting.