

Deze 8 tips laten je effectiever zijn in de communicatie met anderen en met jezelf.



Kennismaking en voorwoord

Vanuit mijn rol als senior manager bij een grote financiële instelling maar ook als NLP trainer kwam ik erachter dat mensen het soms lastig vinden om goed te communiceren. En met goed bedoel ik dat de boodschap die zij over willen brengen, ook zo door de ander wordt opgepakt dat dit tot de gewenste actie leidt. Iedereen weet dat dit een uitdaging is in zowel het zakelijke leven als het dagelijkse leven.

Zo zou je bijvoorbeeld graag zien dat je kinderen de kamer opruimen. En toch merk je dat jouw manier van communiceren niet overkomt zoals je het graag zou zien. Oftewel, de enige actie die hieruit daadwerkelijk volgt is dat je moppert op je kinderen terwijl je zelf ondertussen de lego en/of Playmobil in de dozen aan het stoppen bent. Herkenbaar? Ja, hè?!

En ook op het werk zijn er mooie voorbeelden. Stel je voor dat je een collega hebt die 'het werk nooit ziet liggen'. Het resultaat is dat jij je druk maakt terwijl hij of zij met gemak de lunchwandeling met een kwartiertje verlengt. Je zou er graag eens wat van zeggen. En na een aantal dagen hierover nagedacht te hebben (Wat ga ik zeggen? Wanneer ga ik het zeggen? Hoe ga ik het zeggen?) schuif je aan zijn of haar tafel en je zegt: "Ik wil even met je praten. Heb je even tijd?" Waarop het antwoord volgt dat de lunchwandeling net is begonnen en jij afdruipt naar je bureau. Terwijl je mopperend jouw nieuwe mantra mompelt "Ook altijd hetzelfde, altijd hetzelfde, altijd hetzelfde..."

En dan nog de ergste.....

De communicatie met jezelf! Want hoe effectief is die communicatie? We praten met niemand zoveel als met onszelf. En we hebben onszelf nogal wat te vertellen. En als we dit zelf niet hebben, dan doen andere mensen dat graag voor ons. En als je ouder wordt, merk je dat anderen dat ook altijd graag voor je hebben gedaan. En de woorden die zijn gebruikt door anderen zijn misschien nu wel jouw eigen woorden geworden. Maar hoe effectief zijn die nog? En met effectief bedoel ik, helpen ze je om te worden wie je wilt zijn. Helpen ze je om de boodschap naar

jezelf te zijn zodat je in de gewenste actie kom. Een actie die jou verder helpt, waar je iets aan hebt?

Dus effectief communiceren zodat dit tot de gewenste actie leidt is nog niet zo eenvoudig. En daarom heb ik dit geschreven: 8 tips om effectiever te worden in jouw communicatie. Om jou te helpen om effectiever te worden in jouw communicatie naar anderen maar zeker ook naar jezelf.

Marco Manders Msc.

Lean BlackBelt, ABNLP trainer en bassist



TIP 1: Wees minder streng voor anderen

Als mensen hebben we vaak de neiging om onze verwachting, goedkeuring en beoordeling te plakken op andere mensen. We stellen soms hoge eisen aan anderen en zijn dan verdrietig, teleurgesteld of boos als zij hier niet aan kunnen voldoen.

Maar je hebt geen idee wat er in het hoofd van de ander gebeurt. Wat de ander voelt en waarom hij of zij zich zo gedraagt. Met minder streng voor anderen bedoel ik niet dat je alles maar moet laten gebeuren, natuurlijk niet. Wanneer er iets gebeurt dat je niet bevalt, is het zeker goed om hierover in gesprek te gaan. Maar doordat we soms streng zijn voor anderen, brengt dit ons al in een bepaalde stand. We gaan vechten of worden verdrietig. Ken je die? Ik ben niet boos, ik ben alleen heel erg verdrietig. Net of dat minder erg is, en iedereen die kind is geweest, weet...dat dit niet minder erg is dan boos worden. Misschien wel erger.

Dus voordat je je boodschap over wilt brengen, ga dan even bij jezelf na of je niet te streng bent voor de ander. Oordeel niet te snel en voel aan je lijf of je niet in de modus staat van 'vechten' of 'verdrietig'. Stap met een open-mind in het gesprek zonder waardeoordeel.



Test: Is er iemand in jouw omgeving waar je je aan stoort? En zou je het deze persoon wat makkelijker kunnen maken door je verwachtingen bij te stellen?



Tip: Ga er eens voor de grap vanuit dat aan de actie van de ander een hele goede intentie ten grondslag ligt.

De dame die iedere dag een kwartier bij de lunchwandeling doet, doet dit misschien omdat ze het best druk vind op haar nieuwe werk. Even je hoofd leeg maken, helpt haar ontzettend. En ze weet wel, dat ze er soms langer over doet dan de pauze tijd, maar dat haalt ze 's avonds wel weer in. Maar om dat nu tegen iedereen te vertellen. Ze werkt hier pas, dan wil je vooral niet opvallen en gelijk gaan zeuren dat het best spannend is.



TIP 2: DOEN!

In tip 1 hebben we gesproken over het gevoel van 'vechten' of 'verdriet' bij onszelf wanneer we klaar zijn om met iemand in gesprek te gaan. Maar er is er nog één, de V van vluchten. Soms gaan we helemaal niet in gesprek met de ander. Dan laten we het 'voor deze ene keer' nog maar zo. We zeggen het morgen wel. Ik heb het vandaag druk, de ander heeft het vandaag druk. Iemand anders zal er wel wat van zeggen.

Maar ook wanneer er niets te klagen valt maar je contact moet opnemen met bijvoorbeeld een klant over jouw offerte. Sommige personen vinden dat best spannend. En dat kan het ook zijn. Als je je ziel en zaligheid in een voorstel hebt gelegd en een ander vindt het niets dan kan het voelen als een afwijzing. Maar toch is het handig om contact op te nemen. Anders wordt het wel een rustige business, toch?

En het bekendste voorbeeld is uit onze jeugd. Ik hoorde tijdens schoolfeesten bij de jongens die zich verantwoordelijk voelden voor het overeind houden van de muren van het gebouw. Als wij niet tegen de muren zouden leunen en gewoon met een meisje zouden gaan dansen, dan kon het gebouw weleens instorten. En dat wilden wij niet op ons geweten hebben. Dus stonden wij tegen de muren aan te leunen zodat anderen lekker konden dansen. Dat was toch de reden?

Nee natuurlijk niet. Bang om afgewezen te worden was de reden. Maar communicatie is wel handig als je een resultaat (dansen? Meisje uit klas 2b mee vragen) wilt. En dan moet je tot actie overgaan. Maar dat is best spannend, zowel op privé als zakelijk gebied.



Test: Herinner je een moment dat je wel een gesprek wilde aangaan (face to face of telefonisch) en dat je dit hebt uitgesteld of misschien helemaal nog niet hebt gevoerd? Wat kwam er toen uit? Wat voor gevoel gaf dit je achteraf?



Tip: Accepteer dat het spannend is. Wanneer de spanning zich naar buiten drukt door middel van zweethandjes, rode wangen en druppels op je rug... so be it! Door het weg te willen drukken wordt het niet beter. Dus accepteer dat het er is, dat iedereen wel spannende momenten kent en go for it. En neem jezelf vooral niet te serieus: Benjamin Zander.



TIP 3: Niet alleen luisteren maar ook kijken

Een andere goede tip om effectief te kunnen communiceren is niet alleen luisteren maar ook kijken. Kijk naar de ander wanneer je in gesprek gaat en in gesprek bent. Je kent het wel dat mensen soms het één kunnen zeggen maar het andere bedoelen. Wanneer je goed met een ander wilt communiceren, en jij wilt dat jouw boodschap tot een bepaalde uitkomst /actie leidt, moet je hierop letten. Mensen kunnen soms de reactie geven die van ze verwacht wordt. Verwacht vanuit collega's of omdat zij zo zijn opgevoed. Van binnen voelen ze misschien iets heel anders maar dit mag of kan niet gezegd worden.

Een mooi voorbeeld hiervan vind je vaak terug tussen 'vriendinnen'. Zij kunnen elkaar een compliment geven wat verpakt is in pakpapier wat doordrenkt is met zure azijn. Dan krijg je zinnen zoals "Wat een mooie jurk! Oh, ik wou dat ik wat zwaarder was maar ik moet altijd zo op mijn lijn letten" AU! Of "Wat een mooie auto, ja zelf heb ik niets met Volvo, maar als het je ding is... prachtig!"

Maar vaak is het ook subtieler door een opgetrokken wenkbrauw of een flauw glimlachje. Herken je het? AAAARGGG!!

Ook krijg je door goed naar de ander te luisteren EN te kijken een idee hoe hij informatie verwerkt. Op welke woorden wordt heel enthousiast gereageerd? En waar zie je een lipje gaat trillen? En wat betekent dit dan? Communiceren is ook heel goed kijken.

En juist bij een spannend gesprek (verkoop-, beoordelingsgesprek, feedback, etc.) is dit lastig voor ons. We zijn al blij als we het gesprek aangaan en de woorden uit onze mond krijgen. En dan moet ik ook nog gaan kijken?

Als woorden jouw pijlen zijn, kijk dan ook of ze doel raken.



Test: De volgende keer dat je met iemand in gesprek ben, kijk naar de veranderingen die je in het gezicht ziet. Je hoeft ze niet direct te duiden. Maar kijk vooral of je veranderingen ziet. En kijk dan of je bij sommige zinnen of woordjes iets anders ziet gebeuren. Erg leuk en verslavend om te doen.



Tip: Geef er geen waarde aan! Wanneer je ziet dat iemand zijn wenkbrauw optrekt of een flauw glimlachje laat zien, laat het dan. Wanneer jij er een betekenis aan geeft (ze zijn ongeïnteresseerd, ze maken mij belachelijk, etc.) wordt je daar niet zekerder van in je communicatie. Iets krijgt pas waarde als jij er betekenis aan geeft. Dus observeer, benoem maar zonder waardeoordeel.



TIP 4: Communiceer met de uitkomst voor ogen

Choose your battles, wordt er weleens gezegd. En wil je geluk of gelijk. En dat is natuurlijk ook zo. Wij vinden vaak overal wat van. Maar we hoeven niet overal wat van te vinden. Dus voordat je gaat communiceren bedenk dan welke actie daaruit moet komen. Als je wilt dat jouw collega meer taken op zich neemt omdat jij het gevoel hebt 'dat hij er wel erg makkelijk mee weg komt' Perceptie! Dan is het verstandig om, voordat je in gesprek gaat na te denken, hoe je deze uitkomst het snelst kunt bereiken.

Kijk, effectief communiceren is iets anders dan lekker je hart luchten en de klojo van een baas laten weten wat je nu echt van haar/hem vindt. Dat kan effectief zijn als je doel is om lekker met de kerst nog een aantal weekjes achter de kerstvakantie te plakken. Dan is dit zeker effectief.

Maar als nu je doel is om in aanmerking te komen voor de promotie waar je al lang naar op zoek bent, is dat niet echt effectief te noemen.

Dus denk voordat je gaat communiceren aan het doel wat je hebt. Want om effectief te kunnen communiceren, zul je eerst moeten weten welk effect je wilt bereiken.



Test: Denk aan het laatste doel wat je jezelf hebt gesteld. Hoe ging dat? Wat waren de lastige momenten? Wat waren de momenten waar je steun had?



Tip: Visualiseer. Dit klinkt zweverig maar topsporters doen dit zeker ook. Zij stellen zich voor hoe de race zal verlopen. En voor de brein is het een perfecte manier om te oefenen. Want als je het visualiseert slijt dit ook in je brein. En visualiseer ook vooral wat je doet als het niet loopt zoals gepland. Wat doe je dan en hoe wil je dan reageren?



Love your self

Tip 5: Wees minder streng voor jezelf (SUPER BELANGRIJK)

Zoals wij verwachtingen hebben van anderen hebben we die natuurlijk ook over onszelf. En vaak nog wel meer dan voor anderen. Wanneer je gaat communiceren met anderen, kun je soms streng voor jezelf zijn. En dit kan een reden zijn om te gaan 'vechten' te 'verdrieten' of zelfs te 'vluchten'. Je kunt dan denken:

- Wat zal die ander wel niet van mij denken. Die vindt mij vast eigenwijs, een muts, een opschepper, respectloos, etc.
- Of als ik er nu niets van zeg dan ben ik echt een sukkel.
- Oh, ik laat altijd zo over mij heen lopen.
- Als ik deze deal niet sluit, dan ben ik een slechte verkoper.

Vaak heeft dit te maken met waarden, overtuigingen, belemmeringen, etc. die in het verleden tegen jou zijn gezegd. Door de jaren heeft zich een bibliotheek in je

hoofd gevuld met allemaal teksten van jezelf en anderen. En deze teksten kunnen naar boven komen als je in gesprek gaat met een klant, manager, collega, etc. En deze teksten zijn niet altijd effectief om jouw boodschap op een goede manier over te brengen. Zo over te brengen dat dit tot de gewenste actie leidt.

Maar streng zijn voor jezelf is ook niet zeggen of doen wat je graag zou willen. Dus doe relax en wees wat minder streng voor jezelf.



Test: Pak een blaadje en schrijf de woorden op waaraan jij denkt als het gaat over de manier waarop jij communiceert. Wanneer vind je dat je het goed doet? En wat zijn de lastige momenten? En wat doe je dan op die momenten? Goed kans dat een aantal van die woorden uit het verleden komen. Dat jij ze hebt overgenomen van je vader/ moeder/opa/oma/vrienden, etc.



Tip: Jouw actie is niet jouw identiteit. Het feit dat je een klant teleurgesteld was omdat je voorstel niet aansloot bij zijn wensen, maakt jou geen slechte verkoper. Wanneer je je collega op een onhandige manier aanspreekt over zijn werk, maakt jou geen muts! En neem jezelf niet te serieus...Benjamin Zander. Denk er eens aan dat je naar jouw favoriete comedy kijkt en daarop is een vergelijkend gesprek te zien als waar jij je nu zo druk over maakt. Hoe druk kun je er dan nog over maken? Vaak is het best om te lachen als je er even afstand van neemt.



TIP 6: Doe het voor jezelf

Doe het voor jezelf. Verschuil je niet achter wat anderen vinden dat je moet doen. Doe het omdat je het zelf wilt doen. Soms hoor je weleens mensen zeggen; 'ja, ikzelf heb er helemaal geen moeite mee, maar de anderen....' Dat is vermoeiend voor de ontvanger en maakt van jou een slachtoffer. Je staat ook niet sterk in je verhaal en de ontvanger kan er helemaal niets mee. Want als hij of zij er meer over zou willen weten, bij wie kan hij dan terecht? Dus als je iets wilt, ga er dan zelf voor in gesprek met de ander. Dat kan best eng zijn. Maar wanneer het gedaan is, heb je wel het gevoel dat het een prestatie is van jouzelf. En dat is het niet als je het inpakt met allemaal excuses, etc.

Dus doe het vooral voor jezelf!



Test: Wanneer heb je iets helemaal voor jezelf gedaan?



Tip: Vraag 5 x waarom aan jezelf. Denk aan Anita Meijer. Wanneer je tot de kern bent gekomen waarom je iets wilt, wordt het ook makkelijk om erover te communiceren. Je kunt dan vaak ook beter uitleggen waarom iets voor jou belangrijk is. En gesprek gaat dan de diepte in. Van ik wil salarisverhoging naar ik wil salarisverhoging want ik wil het bedrag gebruiken om mij verder te ontwikkelen in mijn vak.



TIP 7: Kijk eens in de spiegel

"Ik hoor het mijzelf zeggen". Dat hoor je mensen wel eens zeggen. Maar het is goed om het ook eens "jezelf ZIEN zeggen". Lichaamstaal maakt een groot gedeelte van de communicatie uit. Uit sommige onderzoeken blijkt wel 83% van de communicatie. Dit onderzoek wordt soms ter discussie gesteld omdat wordt gezegd dat dit niet voor alle communicatie geldt. Maar we kunnen wel stellen dat lichaamstaal zeker een belangrijke rol heeft in de communicatie.

Dus zoals je niet alleen luistert naar anderen maar ook kijkt, doe dit ook bij jezelf. Sluit de manier waarop je staat, ademt, etc. aan bij de kern van je boodschap en, nog belangrijker, draagt dit bij aan het bereiken van jouw effect.

En de wijze waarop je staat, ademt, etc. heeft ook direct effect op jouw emotie. En zoals je zult begrijpen, ook de emotie van de ander. Voorbeelden hiervan zijn overal te vinden. De menigte tegenover een politieagent, het team tegenover

een boze manager, een boze klant tegenover een adviseur, etc. Wanneer je dit leest, kun je je goed voorstellen hoe de lichaamshouding van deze 'boze' mensen zal zijn. Voorovergebogen, hoog ademend, gepande armen, etc.

Maar denk ook eens aan jezelf als je een boodschap wilt overbrengen. Hoe sta je erbij? Hoe adem je? Sluit jouw lichaamstaal aan bij de boodschap



Test: Denk aan een gesprek wat je lastig vond. Doe je ogen dicht en stel je voor hoe dat gesprek ging. Wat werd er gezegd? Hoe zag de ander eruit? Waar stonden jullie?

En hoe stonden jullie? Hoe stond jij? Schrijf voor jezelf eens op hoe je stond en bedenk eens hoe het zou voelen als je een andere pose aannam. Hou hier jezelf niet tegen in creativiteit. Ga eens als Elvis staan, of als een filmster, of denk maar iets gek.



Tip: Sta je voor een moeilijk gesprek? Een sollicitatiegesprek of lastig gesprek met klant. Ga in de powerstand staan. Jouw brein zal stoffen aanmaken die aansluiten bij de houding die je aanneemt. Je zal zien dat het werkt. Dus voordat je het lastige gesprek in gaat, sta er dan bij zoals Ronaldo na het scoren van een geweldig doelpunt. Of zoals Beyonce na haar laatste nummer. Of Daphne na de 200 meter die ze won. En voelt dat een beetje vreemd? Natuurlijk, voelt dat vreemd. Maar je zal zien dat het werkt. Natuurlijk moet je het wel vaker oefenen, maar dat moest Daphne ook op de 200 meter.



TIP 8: Wees trots op jezelf

Wanneer het je is gelukt om dat gesprek, waar je zo lang tegenaan liep te hikken, aan te gaan met je baas OF wanneer het je is gelukt om met de collega het gesprek aan te gaan wat je al zo lang had uitgesteld OF wanneer je die vervelende klant hebt teruggebeld... wees dan trots op jezelf.

Geef jezelf een zacht schouderklopje en wees er trots op. Ging het niet helemaal goed? Liep het soms wat aarzelend, of was de ander zelfs een beetje boos. Jammer dan, jij bent niet verantwoordelijk voor de emoties van de ander. Belangrijk is dat je iets hebt gedaan wat je spannend vond en wat vanaf nu alleen maar makkelijker zal gaan. Natuurlijk heeft het oefening nodig, maar dat hebben alle olympische sporten ook. En ik hoop dat deze stappen je hebben geholpen om het makkelijker te maken om de gewenste uitkomst te hebben.



Test: Heb je dat gevoel van geluk in je buik? Voel je kriebels? Voel je energie stromen? Dat is de test en dan heb je die gehaald!



Tip: Klop eens wat vaker zachtjes op je schouders.

Rock'On!

Veel van de inzichten, tips, etc. komen uit de NLP. Graag helpen wij je verder met nog meer tips, oefeningen en het denken en doen je eigen te maken.

Vond je dit interessant om te lezen? En wil je er meer van weten, trainen en het je volledig eigen maken? Wij helpen je graag verder om te groeien.

Meer weten: www.mandersdenken.nl of marcomanders@mandersdenken.nl

Marco Manders (1973) heeft een veranderkundige achtergrond Msc MMI, is LEAN BlackBelt en gecertificeerd ABNLP trainer. Maar is ook bassist. Voor zijn werk als manager bij een grote bank, was hij bassist en stond op verschillende podia door heel Nederland. De combinatie van NLP, teams in verandering en muziek heeft hij omgezet naar het boek "Wie denk je dat je band?!?" Daarnaast is hij verander consultant en geeft NLP trainingen (zowel Practioner als Master).

**Creatief
verbinden
om doel te
raken**



manders denken