

# ► Stilte: uw geheime wapen

'Uh ... uh ... um ...' Misschien gebruikt u deze stopwoorden zelden. Maar u kunt er wel last van hebben. Bij uzelf, of bij anderen. Ik zeker – bij anderen. Ik kom net terug van een seminar waarin de deelnemers regelmatig aangesproken worden en hun zegje mogen doen. Op één dag heb ik nog nooit zoveel 'uh' gehoord!

'Jan, wat vind jij ervan?'

'Uh ...'

Het begon natuurlijk al bij de introductieronde. Dat kent u wel – iedereen vertelt aan het begin van de dag hoe hij heet en waar hij werkt. Als ik de bedrijven – de meeste zijn redelijk tot zeer bekend – zou moeten beoordelen aan de hand van deze korte presentaties, dan zouden ze slecht scoren. Ik doel hiermee op de betrokkenheid met de markt, de klantgerichtheid, de trots (op het bedrijf, de producten of diensten) en het enthousiasme.

## Voorstelrondje

'Goedemorgen, mijn naam is uh ...' Velen heten 'uh'! En dan nog 23 keer 'goedemorgen'. Alsof we voor niets voor aanvang van deze ronde bijna een half uur met elkaar kennis hebben gemaakt tijdens de koffie. Er was een enkeling die – bewust of onbewust – wist dat 'ik ben ...' krachtiger is dan 'ik heet ...', maar die vertelde dat hij gelukkig getrouwd was met twee kinderen (tja, zijn woorden!). Vervolgens heeft iedereen zijn burgerlijke staat verklaard, behalve die ene man die duidelijk meer van mannen houdt, maar er niet voor uitkwam.

Wat een saaie boel. En dit zijn topmensen die hun bedrijven vertegenwoordigen. Organisaties die zich graag op de markt willen onderscheiden. Daar was op dit seminar niet veel van te merken. 'Uh ... uh ... um ...'

De dag vorderde en het 'uh' werd nog erger. Het leek alsof sommigen vergeten waren bij welke organisatie ze werkten. (tja, ik hoor bijzondere verhalen over de toenemende 'mobiliteit' en 'uitwisselbaarheid' van deze managers ...): '... en ik werk voor uh ...'

Wat deze cursisten kunnen leren is de kracht van de stilte. Ergens in uw achterhoofd weet u iets over de stilte als het meest effectieve communicatiemiddel. De stilte die u gebruikt juist op het moment dat u het woord krijgt. De stilte die u inbouwt tussen de zinnen. Een moment rust tussen uw gewichtige woorden. Momenten waarin u adem kunt halen en de luisteraar op deze manier de gelegenheid krijgt om goed te overwegen wat u zojuist hebt gezegd. Momenten voor u om rond te kijken, om de non-verbale signalen van uw luisteraars waar te nemen, om er eventueel op te reageren, en om te overwegen wat u gaat zeggen.

## 'Luisterbaarheid'

De stilte is zo zeldzaam. Het is alsof sprekers per woord betaald worden en gretig hun honorarium willen maximaliseren. Helaas gaat dit ten koste van de 'luisterbaarheid' van het verhaal, het overdragen van het gewenste beeld van de spreker en zijn bedrijf, en van de boodschap die als kern van het verhaal achterblijft. Silence is golden. Ooit heb ik een stuk gelezen in *Intermediair* over het gebruik van stilte door politici. Hoe hoger

ze op de maatschappelijke ladder komen, hoe meer en hoe langer de stiltes in hun redevoeringen. Ik laat u uw eigen conclusies trekken. Dat doet u toch; ik vind het een aardigheid die ik u graag meegeef. Dat zijn de leuke dingen die onderzoek ons brengt.

Voordat u dit artikel loslaat om met een strakke mond de stilte bij uw collega's te oefenen, even een waarschuwing. De stilte alléén is gevaarlijk, en nog gevaarlijker met de mond dicht en met een glazige blik in uw ogen. Nee, wilt u de juiste kracht in uw stilte leggen, dan horen oogcontact (het rustig aankijken van uw luisteraars of gesprekspartner) en een glimlach erbij. Wacht even, hoor ik u zeggen. Een glimlach? Jazeker – vooral wanneer u begrijpt dat de glimlach niets meer is dan een ontspannen (ogend) gezicht. U laat uw onderkaak een paar millimeter zakken en u ademt door uw mond. Dat wil zeggen, uw mond gaat enigszins open. Dit is de basisglimlach! Kijk eens in de spiegel om te oefenen.

## Drie elementen

Deze drie elementen – pauze, oogcontact en glimlach – zijn de krachtigste middelen die u ter beschikking staan tijdens het presenteren, onderhandelen, verkopen of in perscontacten, functionerings- en andere gesprekken. Wilt u werkelijk succes boeken met deze techniek, ademt u dan bewust uit... Wees gerust: de natuur heeft alles perfect geregeld – binnen enkele seconden ademt u vanzelf weer in. Wanneer u uitademt laat u spanning los die u anders zou belemmeren in het bewaken van uw functionele stilte.

Het bijzondere van deze techniek is dat 'uh' en 'um' vanzelf verdwijnen uit uw woordenschat. En dat lijkt mij een voordeel. U toch ook?



David Bloch  
Perfect Presentation

Met enorm veel dank aan deze trouwe en jarenlange relaties.