

# “De betekenis van je communicatie is de response die je ontvangt”

Communicatie is een onderwerp wat we regelmatig terug vinden in de top drie van meest beschreven zakelijke aandachtsgebieden. En met recht want menig bedrijf onderschat de kansen, maar ook bedreigingen, die communicatie presenteren. Maar wat is goede communicatie? Op LinkedIn en andere zakelijke netwerken zien we vaak pakkende titels zoals: “3 onmisbare elementen van communicatie” en “de 5 stappen naar een goede advertentie tekst”. Deze artikelen bevatten vaak goede tips en leuke ideeën. Maar vaak ook veel algemene principes die niet het verschil maken waar u naar op zoek bent. Maar het meest opvallende is dat de meeste artikelen gaan over de ‘zendende’ kant van communicatie. Dus praten, schrijven, audio, beeldmateriaal, etc. En dat is jammer want daarmee negeren we een kant van communicatie die zeker zo belangrijk is, zo niet belangrijker.

**Luisteren** is vaak niet het eerste waar we aan denken als we het over communicatie hebben. En dat is jammer omdat luisteren en vooral ook de manier waarop we luisteren, één van de belangrijkste onderdelen is van goede communicatie. Want voor dat twee partijen zinvol kunnen communiceren moet er eerst verstandhouding zijn, “de klik” zo u wilt. En aandachtig en geïnteresseerd luisteren creëert die verstandhouding. De principes van Neuro Linguïstic Programming (NLP) leren ons dat mensen die luisteren, vragen stellen en de lichaamstaal van de ander bevestigen, door hun gesprekspartner als plezierig, betrokken en interessant worden ervaren. Zelfs al weet die gesprekspartner absoluut niets van die persoon. Luisteren bouwt dus verstandhouding en legt daarmee de basis voor effectieve communicatie.

Maar er zit een tweede waardevolle kant aan luisteren. Tevreden en trouwe klanten krijgen wij alleen als onze producten en/of diensten aansluiten op hun wensen en behoeften. Maar hoe weten wij wat die wensen en behoeften zijn? Met praten (zenden) herhalen we voornamelijk wat we al weten, maar door te luisteren kunnen we iets nieuws leren. Dus door aandachtig te luisteren en relevante vragen te stellen, kunnen we er precies achter komen waar onze klanten naar op zoek zijn. Luisteren geeft ons dus waardevolle informatie over de behoeften van onze klanten.

En dan is er nog het element Interpretatie en helaas gaat het daar ook nogal eens mis. Dat komt voornamelijk omdat ons brein informatie filtert. Het pakt wat het al (her)kent en vult de rest aan. Wij registreren dus vaak niet wat er letterlijk gezegd wordt. Daarbij komt onze aangeleerde overtuiging dat we altijd overal een antwoord op moeten hebben. Dit maakt dat mensen eerder luisteren om te reageren dan om te begrijpen. En juist dat begrijpen is zo belangrijk. Want wat bedoeld je gesprekspartner eigenlijk precies met wat hij zegt? Wat probeert hij te bereiken? En hoe belangrijk is dat voor hem? Het is dus erg belangrijk om begrijpend te luisteren en resumerende vragen te stellen zo dat je echt begrijpt wat je gesprekspartner bedoelt. Hiermee vermindert de kans op mis interpretatie en verbeter je de communicatie.



Goede communicatie is essentieel maar niet vanzelfsprekend. We doen het allemaal iedere dag en vinden onszelf daar best goed in. Toch is één uur kijken naar een tweede kamer debat voldoende om ons te laten beseffen dat effectief communiceren behoorlijk lastig is. Begrijpend luisteren en relevante vragen stellen bouwt verstandhouding. Het geeft waardevolle informatie en voorkomt misinterpretatie. En als je wilt weten of je gesprekspartner je begrepen heeft luister dan naar zijn reactie. Want de betekenis van jouw communicatie is de response die je ontvangt.

**Drs. Evert Bleijenberg MBA**

Strategie en Organisatie Ontwikkelaar  
Coach en Key-Note Speaker



*Kaya International 118-3*  
*Kralendijk, Bonaire CN*  
*Mob: +599 701 8718 or +31 6 2124 2048*  
*Mail: [evert@xecutiveconsultancy.com](mailto:evert@xecutiveconsultancy.com)*  
*Web: [www.xecutiveconsultancy.com](http://www.xecutiveconsultancy.com)*  
*LinkedIn: [www.linkedin.com/in/evertbleijenberg](http://www.linkedin.com/in/evertbleijenberg)*