

# Zij krijgt altijd haar zin (en jij ook met deze tips)

'IK DWEILDE DE VLOER,  
ZIJ ZAT MET EEN  
WIJNTJE VOOR DE TV'





## 'HET DOET ER NIET ALLEEN TOE WÁT WE ZEGGEN, MAAR VOORAL HÔE'

begrijpen hoe die precies werkt. 'Ik vergelijk onze stem altijd met een strijkinstrument: de stembanden zijn de snaren, de lucht die erlangs gaat is de strijkstok en onze buik, borst en hoofd zijn de klankkast. Om een divers en warm geluid te kunnen maken, is het belangrijk dat we de klankkast openhouden en het geluid zo veel mogelijk ruimte geven om te stromen.' En dus moeten we leren onze spieren soepel en losjes te houden. 'Alle spieren die we aanspannen, of dat nu onze buik-, kaak- of nekspieren zijn, gaan ten koste van ons stemgeluid.' Pas als het lukt je klankkast open te houden, kun je volgens Ebbink gaan spelen met je stem. 'Met name jonge, succesvolle vrouwen lijken de laatste jaren het idee te hebben dat ze serieuzer worden genomen als ze hun stem verlagen. Lady Gaga doet het heel erg, maar het valt me ook op bij veel jonge vrouwen die TED Talks geven. 'Doe dat nou niet!' wil ik elke keer roepen als ik het hoor, want zo'n lage stem klinkt in de meeste gevallen krakend, monotoon en deprimerend. We moeten niet onderschatten hoe belangrijk hoogte is. Stel, je zegt tegen een goede vriendin:

'Wat heb je een leuke jurk aan.' Doe je dat met een monotone, lage stem, dan klinkt het wat ongemeend en komt het niet echt over. Ga je in plaats daarvan bij het woord 'leuke' even de hoogte in, dan klinkt het meteen stukken vriendelijker en oprechter. Probeer het maar eens, je hoort meteen verschil. Laagte zonder hoogte werkt niet. We hebben ze allebei nodig.' 4-0 voor Anna, want ook dat begreep ze. Als ze een verhaal vertelde, hing iedereen aan haar lippen. Ze deed stemmen van anderen na als de beste, fluisterde om spanning in te

bouwen en praatte heel hard als ze ons wilde laten schrikken.

### HOUD HET OPRECHT

Als we onze gunfactor vergroten en onze lichaamstaal en stem op de juiste manier gebruiken, kunnen we dus behoorlijk veel voor elkaar krijgen. Maar worden onze interacties op die manier niet veel te gekunsteld en doordacht? En is het eigenlijk wel ethisch verantwoord, dat bewust beïnvloeden van andere mensen? 'In essentie is het vergroten van je gunfactor iets leuks,' zegt Wietske van der Klein. 'We geven complimenten of doen iets goeds of aardigs voor een ander. Maar ben je daarin niet oprecht en sla je door in het manipulatieve, dan is dat natuurlijk niet goed. Ga dus op zoek naar manieren die bij je passen, die authentiek zijn.' 'Waar het om gaat,' vult Elizabeth Ebbink aan, 'is dat andere mensen gaan willen wat jij wilt. Niet onder dwang en niet omdat je macht over ze hebt, maar omdat ze oprecht zin hebben zich bij je aan te sluiten.' Anna deed het allemaal goed. Ze staat inmiddels op de planken voor Joop van den Ende en heeft een vriend die haar op handen draagt (en, volgens een betrouwbare bron, volledig verantwoordelijk is voor het huishouden). ■

### MEER LEREN?

- In haar interactieve boek *Ik hoor het aan je stem* legt Elizabeth Ebbink aan de hand van leuke praktijkvoorbeelden, tips en oefeningen uit hoe we onze stem optimaal kunnen gebruiken. [Elizabethhebbink.nl](http://Elizabethhebbink.nl)
- In zijn boek *Manipuleren kun je leren* schrijft Frank van Marwijk over de kracht van lichaamstaal en legt hij uit hoe beïnvloeding via onbewuste kanalen plaatsvindt. [Lichaamstaal.nl](http://Lichaamstaal.nl)
- In de workshop *De kunst van het gunnen van Pure Talent* leer je hoe je je gunfactor kunt vergroten. [Puretalent.nl](http://Puretalent.nl)

artikel tegen dat interessant zou kunnen zijn voor een collega, houd dat dan niet voor jezelf maar stuur het door. Als jij in de toekomst iets van hem of haar nodig hebt, is die collega eerder bereid je te helpen.'

### ZEG HET MET JE LICHAAM

Duidelijk, een compliment doet wonderen. Maar volgens onderzoek speelt lichaamstaal een minstens even belangrijke rol. Verschillende studies tonen aan dat meer dan de helft van alle communicatie non-verbaal, dus via lichaamstaal en stemklank, plaatsvindt. Dus als we dingen voor elkaar willen krijgen en onze gunfactor willen verhogen, doet het er niet alleen toe wát we zeggen, maar vooral ook hóe. Frank van Marwijk is lichaamstaaldeskundige en auteur van het boek *Manipuleren kun je leren*. Tijdens een van zijn workshops roept hij drie cursisten op het podium. Hij geeft ze de opdracht in de rol van kok te kruipen en aan het publiek uit te leggen hoe ze de lekkerste spaghetti bolognese kunnen maken. Cursist 1 moet daarbij omlaag kijken en tegen de grond praten, cursist 2 moet het publiek aankijken en stoer door de ruimte lopen en cursist 3 moet snelwandelen en met zijn armen zwaaien. 'Wat je dan ziet gebeuren, is heel interessant,' zegt Van Marwijk. 'Cursist 1 begint onzeker en zacht te brabbelen, cursist 2 slaat stoere kreten uit en cursist 3 praat als een sneltrein. Vraag ik vervolgens aan cursist 3 om wat langzamer te praten, dan lukt hem dat niet. Kortom: onze lichaamshouding drukt een belangrijke stempel op hoe we ons gedragen en daarmee op hoe we overkomen op anderen.' 3-0 voor Anna, die door haar theateropleiding precies wist hoe ze zich moest presenteren. Toen onze huisbaas bij het ontstoppen van het doucheputje een tampon opviste (de vriendin van huisgenoot T. gaf later in een dronken bui toe dat ze 'm tijdens het douchen' verloren'

## ZO MOET HET NIET

### ★ *Dingen vergeten.*

*Onthoud dingen die vrienden of collega's je vertellen en die belangrijk voor ze zijn.*

*Zelfs als het inhoudt dat je bepaalde details moet opschrijven.*

*(Wietske van der Klein)*

★ *Huilen. Als je huilt op een begrafenis, snapt iedereen dat. Maar huil je in de trein of bij de koffieautomaat op het werk, dan is het al gauw vreemd. Mensen die emoties tonen, vinden we eng.*

*(Frank van Marwijk)*

### ★ *Schreeuwen.*

*Schreeuwen om gehoord te worden heeft een averechts effect. Mensen gaan óf in de tegenaanval óf sluiten ze zich af en horen niet wat er gezegd wordt.*

*(Elizabeth Ebbink)*

was) en bijna ontplofte van kwaadheid, dook ik van ellende achter het douchegordijn. Anna daarentegen stal de show. Met opgeheven hoofd, rechte rug en dramatische armgebaren maakte ze de huisbaas duidelijk dat onze badkamer 'echt niet te doen' was. Door de tocht waren we constant verkouden en dat douchegordijn, dat zat vol met schadelijke bacteriën! Anna stond haar mannetje en onze huisbaas kon

niet om haar heen: nog diezelfde dag regelde hij een tochtband en een nieuw douchegordijn. Typisch Anna. De wereld was haar podium en wij waren haar toeschouwers.

Volgens Van Marwijk zijn er veel trucs en kneepjes om hetzelfde positieve effect te bereiken als Anna. 'Belangrijk is het alsof-principe: doe alsof je zelfverzekerd bent en je wordt het vanzelf. Geef je bijvoorbeeld een presentatie, duik dan niet met een blaadje in een hoek van het podium, maar ga met de grootst mogelijk flair vooraan staan. Start je presentatie met je armen wijd en maak oogcontact met het publiek. Het voelt in het begin onnatuurlijk. Maar zoals het voorbeeld van de drie cursisten aangaf, groei je al snel in die zelfverzekerde rol.' Ook tijdens vergaderingen zijn er belangrijke trucjes die ons helpen invloed uit te oefenen. 'Ben je bezig met het verdedigen van een bepaald standpunt, kijk dan om je heen om te zien wie er het hardst knikt. Diegene gevonden? Stop dan met praten en kijk die persoon recht aan. Hij of zij zal nu automatisch het stokje van je overnemen en meer draagvlak creëren voor jouw standpunt.'

### DE KRACHT VAN JE STEM

Naast de gunfactor en lichaamstaal speelt ook onze stem een belangrijke rol. Volgens een studie van de Amerikaanse psycholoog Albert Mehrabian wordt 38 procent van de indruk die we maken op anderen bepaald door ons stemgeluid (naast 55 procent lichaamstaal en 7 verbale communicatie). 'Onze stem is een belangrijk middel,' zegt Elizabeth Ebbink, stemcoach en auteur van het boek *Ik hoor het aan je stem*. 'Hoe laag, hoog, zacht, hard of warm we praten, bepaalt voor een groot deel hoe leuk en interessant de verhalen zijn die we vertellen.' Om je stem optimaal te kunnen gebruiken, is het volgens haar van belang dat we

TO BE  
OR NOT  
TO BE  
THAT  
IS  
THE QUESTION...



'NIET ZELF-  
VERZEKERD?  
DOE ALSOF EN  
JE WORDT HET  
VANZELF'

Hoe krijg je iets voor elkaar bij een ander? Nou, dat is niet zo moeilijk, weet journalist Manon de Heus inmiddels. Met een paar makkelijk trucjes en zonder brutaal te zijn.

Text: Manon de Heus. Illustraties: Christine Roussey.

Tijdens mijn studie deelde ik een huis met vier andere studenten. Een van hen was Anna, een theaterstudent van negentien met schattige sproeten en een hoog stemmetje. Anna en ik deden alles samen. Stond ik de wc te ontstoppen, dan zette zij een leuk muziekje voor me aan. Was ik aan het dweilen, dan ging zij alvast met twee glazen wijn voor de tv zitten. En als ik haar band plakte, showde zij haar nieuwste dans-routine. Toen een goede vriendin van me na een etentje bij ons thuis zei: 'Zo, die Anna heeft je mooi om d'r vingertje gewonden, hè?' had ik geen idee waar ze het over had. Maar in de weken erna gingen mijn ogen langzaam open: in het half jaar waarin we samenwoonden, had Anna niet één keer gekookt, afgewassen, gepoetst of met haar handen in die gore wc-pot gehangen. Ik had het niet in de gaten, het hele huis had het niet in de gaten. Hoe deed ze dat toch? Hoe was het mogelijk dat iedereen naar haar pijpen danste en dat nog graag deed ook?

### MANIPULEREN KUN JE LEREN

'Positieve manipulatie' of 'sociale beïnvloeding' noemen communicatiedeskundigen het: het vermogen om anderen te sturen in hun keuzes, opvattingen of gedrag. De mate waarin dat succesvol gebeurt, heeft volgens Wietske van der Klein, directeur van trainings- en opleidingsbureau Pure Talent, veel te maken met de 'gunfactor'. 'Hoe meer we iemand gunnen, hoe meer

diegene voor elkaar krijgt,' zegt ze. 'Liking en wederkerigheid spelen daarbij een belangrijke rol. Liking houdt simpelweg in dat we eerder geneigd zijn 'ja' te zeggen tegen mensen die we sympathiek vinden. Vaak zijn dat mensen die overeenkomsten met ons vertonen. Je hebt bijvoorbeeld een gemeenschappelijke vriend, hobby of komt uit dezelfde stad. Ook mensen die regelmatig een compliment geven, gunnen we meer.' 1-0 voor Anna, want wat zei ze vaak lieve dingen. Dat ze weinig mensen kende die zo trouw waren aan zichzelf als ik. Of dat ze vond dat ik zo'n mooie lach had. Bij wederkerigheid gaat het volgens Van der Klein om mensen die ons dingen geven of iets voor ons doen. 'Als we iets van iemand krijgen, voelen we ons daar onbewust een beetje schuldig over en willen graag iets terugdoen.' 2-0 voor Anna. Door haar intensieve danstrainingen viel ze veel af. Kledingstukken die haar niet meer pasten, gaf ze aan mij. Anna gaf me complimenten en spullen, ik dook met mijn handen in de wc-pot. Een echte match made in heaven waren we. Volgens Van der Klein kunnen we veel leren van de Anna's van deze wereld. Begrijpen we de onbewuste sociale processen die aan de gunfactor ten grondslag liggen, dan kunnen we allerlei situaties naar onze hand zetten. 'Geef bijvoorbeeld eens wat vaker een compliment,' zegt Van der Klein. 'De ander voelt zich daardoor gewaardeerd en

speciaal, wat jouw liking vergroot. En in professionele settings is het verstandig op zoek te gaan naar gemeenschappelijkheden. Heb je een sollicitatiegesprek, zoek dan van tevoren informatie op over je gesprekspartner. Kennen jullie dezelfde mensen? Heb je op dezelfde universiteit gezeten? Door die overeenkomsten tijdens het gesprek te benoemen, creëer je een gevoel van herkenning en vertrouwdheid. Zo heb je bij gelijke kwaliteiten al snel een streepje voor op andere kandidaten.' In werksituaties is het volgens haar belangrijk om geregeld iets voor een ander te doen: wederkerigheid. 'Kom ie een →