

SUCCESVOL COMMUNICEREN
IN ELKE SITUATIE

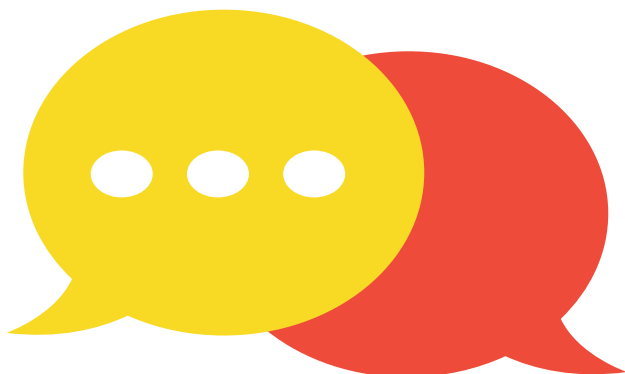
THINK FASTER,

'PERFECT'

CHARLES DUHIGG

'ESSENTIEEL'

DANIEL H. PINK



'ONMISBAAR'

KIM SCOTT

'UITZONDERLIJK'

TONY FADELL

TALK SMARTER

MATT ABRAHAMS

Host van de *Think Fast, Talk Smart* podcast

Er is geen grotere kwelling dan een onverteld
verhaal in je te dragen.

– **Maya Angelou**

Het kost me over het algemeen meer dan
drie weken om een goede, spontane toespraak
voor te bereiden.

– **Mark Twain**

INHOUD

Inleiding	7
------------------	---

DEEL I

De Think Faster, Talk Smarter-methode -
Zes stappen om beter spontaan te leren spreken

Hoofdstuk 1	Kalmeer: Tem het angstbeest	25
Hoofdstuk 2	Kom los: Haal het maximale uit middelmatigheid	45
Hoofdstuk 3	Herdefinieer: Denk aan je mindset	71
Hoofdstuk 4	Luister: Doe niet zomaar iets... geloof in wat je doet!	95
Hoofdstuk 5	Structuur: Geef je spontaniteit structuur	117
Hoofdstuk 6	Focus: Het f-woord van spontaan spreken	143

DEEL II

Slimmer spreken in specifieke situaties

Toepassing 1	Veel doen met een praatje	171
Toepassing 2	Zeg het met een toespraakje	189
Toepassing 3	Maak die (im)perfecte pitch	201
Toepassing 4	Schitteren tijdens de Q&A	215
Toepassing 5	Feedback die niet flopt	229
Toepassing 6	De geheimen van sorry zeggen	243
Epiloog		257
Bijlage 1	Structuren voor specifieke situaties	263
Bijlage 2	Website met nieuw materiaal	265
Dankwoord		267
Noten		271
Over de auteur		287

INLEIDING

Wat denk jij?

Iedereen heeft deze eenvoudige, ogenschijnlijk onschuldige vraag wel eens gekregen. Terwijl anderen in de kamer op je antwoord wachten, voel je je ongemakkelijk, angstig, misschien zelfs ronduit doodsbang.

Denk na over hoe je je zou voelen als je de vraag ‘Wat denk jij’ krijgt...

- van je baas tijdens een drukke Zoom-meeting, net wanneer je meer aan je lunch denkt dan aan het onderwerp zelf.
- van een collega in een krappe lift en jullie net een belangrijke presentatie hebben bijgewoond die vreselijk verliep.
- van een leidinggevende die je polst voor een aantrekkelijke baan, terwijl je met hem of haar en zes teamleden luncht.
- van een gerespecteerde hoogleraar die jou eruit heeft gepikt in een grote collegezaal.

Dit soort directe, onverwachte vragen zetten je voor het blok en zijn intimiderend. Je voelt je gedwongen om snel, duidelijk en met ten minste een beetje charme te reageren. En vooral wil je voorkomen dat je op je gezicht gaat en jezelf voor schut zet.

Maar om eerlijk te zijn, als mensen zo'n vraag stellen, denk je echt: **DIT WIL IK NIET!**

Spontane communicatie? Of commotie?

In het dagelijks leven moet je regelmatig onverwachts het woord doen, ook zonder dat iemand expliciet vraagt wat je ervan vindt. Op een bruilofsreceptie kunnen vrienden je aansporen om een toast uit te brengen. Of je logt in bij een virtuele vergadering en blijkt de enige te zijn, oog in oog met de ceo, en die wil een gesprek met je beginnen. Of een collega stelt je op een chic cocktailfeest voor aan een mogelijk belangrijk zakelijk contact. Of je geeft een formele presentatie en krijgt het verzoek of je nog een kwartier informele vragen wilt beantwoorden.

Een andere mogelijkheid is dat je zelf in een preciaire situatie belandt waarin je snel moet omdenken. Misschien heb je een gênante blunder gemaakt en moet je je eruit praten. Of de technologie waarop je voor een belangrijke pitch vertrouwt, faalt en je moet improviseren. Of je zegt uit frustratie iets waar je spijt van hebt en moet een manier vinden om je te verontschuldigen. Je hebt een aanval van 'mentale flauwte' en bent totaal vergeten hoe iemand heet of welk punt je wilde maken.

Voor veel mensen is het een beangstigend idee om spontaan voor publiek te moeten spreken. Uit onderzoek blijkt dat Amerikanen banger zijn voor spreken in het openbaar dan voor insecten, hoogte, naalden, zombies, geesten, duisternis en clowns.¹ En dan gaat het om formeel, voorbereid spreken. Geïmproviseerd spreken is nog enger, omdat er geen tijd is voor enige voorbereiding en er geen script of stramien is om op terug te vallen.²

Zelfs wie redelijk in het openbaar durft te spreken, is waarschijnlijk als de dood om zich verkeerd uit te drukken, een

antwoord schuldig te blijven of geen indruk te maken in een spontane spreesituatie. Frustratie over een gebrek aan vaardigheid in deze situaties komt net zo vaak voor als angst voor toekomstige spontane interacties. Beide angsten kunnen de best uitgewerkte plannen ondermijnen en daarmee jouw optreden als een gedreven, gepassioneerde en alerte spreker.

Verblind door de spotlights

Ik wil dat je iets probeert. Sla je armen over elkaar zoals je normaal zou doen. Laat ze nu hangen en sla ze weer over elkaar, maar nu met je andere arm boven. Let op hoe vreemd dit voelt. Heel even weet je niet goed wat je met je armen aan moet. Je geest raakt los van je lichaam en je bent in de war, onzeker, misschien een beetje de draad kwijt.

Wanneer je voor het blok wordt gezet met de vraag om iets spontaan over te brengen, kun je je net zo voelen. Je weet vaak wat je denkt en wilt zeggen, net zoals je weet hoe je je armen over elkaar moet slaan. Maar in een andere setting (in een sociale situatie en onder druk) kun je je in de war, overweldigd, bedreigd voelen. Je vecht-of-vluchtreactie treedt in werking: je hart bonst, je handen trillen en je wordt getroffen door wat ik 'loodgietersomkering' noem. Daarbij wordt wat normaal droog is (je handpalmen) vochtig van het zweet en wat normaal vochtig is (je mond) droog. Terwijl je jezelf weer in de greep probeert te krijgen, stamel, stotter, aarzel je. Je dwaalt af. Je staart naar je voeten of zakt onderuit in je stoel. Je friemelt. Je bestookt je publiek met 'em's' en 'eh's.'

Je kunt zelfs helemaal blokkeren. Op de Consumer Electronics Show van 2014 had Michael Bay, regisseur van onder meer *Armageddon* en de *Transformers*-franchise, problemen met een autocue terwijl hij een presentatie gaf voor een bedrijfs-

sponsor. Gedwongen te improviseren, kwam Bay amper uit zijn woorden, ook al besprak hij een onderwerp dat hij goed kende: zijn eigen films. Na een paar momenten te hebben gestunteld, liep hij na een korte verontschuldiging van het podium. Een commentator merkte droogjes op dat ze sinds *Transformers 2* niet meer zo hadden gehuiverd.³

'Uit de losse pols spreken is niet mijn ding'

Later verklaarde Bay zijn optreden die dag: 'Ik denk dat live-shows niet mijn ding zijn.' Te vaak denken mensen dat het vermogen om ter plekke te improviseren een kwestie van persoonlijkheid of talent is. De een heeft er aanleg voor, de ander niet. Ze maken zichzelf wijs dat ze gewoon niet spontaan kunnen denken en spreken. 'Ik ben verlegen,' zeggen ze, of 'Ik ben beter met cijfers.' Erger nog, sommigen concluderen dat ze niet slim of goed genoeg zijn.

Soms kan één nare gebeurtenis mensen voor het leven bang maken om te communiceren. Irma, een bibliothecaresse van eind zestig, wilde graag een spontane speech houden op de aanstaande bruiloft van haar geliefde kleindochter. Maar alleen al het idee dat ze moest opstaan om het woord te nemen, bezorgde haar kippenvel. Toen ik vroeg waarom ze bang was, vertelde ze me dat ze dat al vanaf de middelbare school had. Toen ze op een vraag van haar leraar had gereageerd, had die haar namelijk voor de hele klas voor schut gezet door te roepen: 'Dat is het slechtste, domste antwoord dat ik ooit van een leerling heb gekregen.'

Die ervaring belette Irma niet alleen om actief deel te nemen aan vergaderingen en andere sociale bijeenkomsten; het bepaalde haar leven. Ze koos ervoor om onderzoeksbibliothecaris te worden omdat ze wist dat ze dan zelden of nooit tot

stressvolle, ongeplande communicatie gedwongen zou worden. Denk daar eens even over na. Irma legde zich enorme beperkingen op, simpelweg omdat ze bang was voor een herhaling van een enkele spontane misser.

Dat klinkt misschien extreem, maar menigeen doet iets soortgelijks. Mislukte pogingen om spontaan te spreken, lijken een bewijs van het onvermogen om te communiceren en maken een volgende poging nog moeilijker. Er kan zelfs een vicieuze cirkel ontstaan: door de zenuwen presteren we nog slechter, wat ons weer nerveuzer maakt en ons vermogen om op de situatie in te spelen nog meer belemmert. Op enig moment wordt de angst te groot. Met de 'Ik kan dit niet'-mantra in ons hoofd trekken we ons terug en houden we potentieel geweldige ideeën en bijdragen voor onszelf. We gaan achter in de collegezaal of aan het uiteinde van de vergadertafel zitten. We verdwijnen tijdens Zoom-gesprekken door de camera uit te zetten en de microfoon te dempen.

Het al dan niet daadwerkelijke onvermogen om spontaan te communiceren kan je carrière en leven verwoesten. Jaren geleden werkte ik bij een kleine software-startup. Een collega, die ik Chris zal noemen, had een geweldig idee om ons hoofdproduct in de markt te zetten. Omdat het vrij radicaal was en een wijziging in onze strategie vereiste, werd het onder de loep gelegd. Toen anderen hem vroegen om uitleg en moeilijke maar goede vragen stelden, sloeg Chris dicht. Nerveus gaf hij vage, warrige of off-topic antwoorden. Omdat hij zijn idee niet kon overbrengen, kreeg hij zijn leidinggevende en collega's niet mee en werd zijn expertise niet onderkend. Uiteindelijk liet het bedrijf Chris gaan. Zes maanden later, toen er nieuw talent was aangetrokken, nam het bedrijf precies het idee van Chris over. Het verschil was dat het nieuwe team het idee wel duidelijk en overtuigend had weten te verdedigen.

DEEL I

De Think Faster, Talk Smarter-methode **Zes stappen om beter spontaan te leren spreken**

KALMEER • KOM LOS • HERDEFINIEER • LUISTER • STRUCTUREER • FOCUS

Hoofdstuk 1: Kalmeer

TEM HET ANGSTBEEST

Met wat moeite kunnen we onze angst om spontaan te spreken beheersen zodat ze ons niet beheerst.

Als ik uien snijd, moet ik bijna altijd huilen, maar ooit riep een ui een heel andere reactie op: pure paniek. Ik solliciteerde naar een baan als medewerker nummer 99 bij een opkomend softwarebedrijf. Ik was door verschillende rondes gekomen, en de laatste stap was een gesprek met de ceo, die er prat op ging elke sollicitant persoonlijk te spreken voordat hij werd aangenomen.

Toen ik op het afgesproken tijdstip aankwam, zat de Grote Baas al op me te wachten. Dat bracht me een beetje van mijn stuk. In mijn ervaring waren senior executives zo druk dat ze meestal te laat kwamen. Maar ik zou nog een andere, meer inhoudelijke curveball krijgen. Al na een minuut of twee in ons gesprek stelde de CEO een vraag die ik nooit had kunnen voorzien (het bleek dat hij beroemd was om het stellen van open vragen om te testen hoe mensen onder druk reageren). ‘Als je een ui was,’ zei hij, ‘wat zou ik dan aantreffen als ik de eerste drie rokken zou afpellen?’

Eh... Oké. Ik had vragen verwacht over onderwerpen als mijn opleiding, mijn werkervaring, mijn doelen en de redenen waar-

om ik dacht dat ik goed bij het bedrijf paste. Waarom vroeg hij me naar uien?

Ondanks alle oefening die ik tijdens mijn jeugd met spontaan spreken had gehad, ervoer ik nu het soort vecht-of-vluchtreactie die de meesten van ons in zulke situaties hebben. Mijn schouders werden strak. Mijn keel werd droog. Mijn brein was overbelast. Ik voelde me nerveus en had het warm. Ik wilde dit sollicitatiegesprek echt goed doen, maar mijn zenuwen kregen de overhand. Ik had geen idee wat ik moest zeggen.

Spreken zonder in paniek te raken

Om beter spontaan te communiceren, en hoe dan ook beter te communiceren, moet je eerst leren omgaan met de intense angst die dat kan oproepen. Zoals gezegd, kun je zo in paniek raken dat je overweldigd raakt en al je focus, energie en uitvoerend vermogen verliest.¹ Je kunt zelfs in een angstspiraal belanden. In die angst ga je de schuld bij jezelf zoeken en verlies je je zelfvertrouwen. Je voelt je alleen, machteloos, nietig. Dat veroorzaakt nog meer angst.² In het uiterste geval kan deze spiraal ervoor zorgen dat je blokkeert als je voor het blok wordt gezet. De angst ondermijnt je vermogen om ermee om te gaan.³

Het goede nieuws is dat er technieken zijn om die angst terug te dringen, waardoor het prettiger wordt om ideeën over te brengen, in welke situatie dan ook, zonder dat angst door je keel giert. En dan zal je verhaal anderen meer aanspreken.

Het doel is niet om angst uit te bannen, maar om te voorkomen dat die je belemmert. Sommige situaties zullen altijd angst oproepen. En dat is eigenlijk oké, een beetje angst is een goede zaak. Waar te veel stress mensen belemmert om taken succesvol af te ronden, wijzen experimenten erop dat een bepaalde mate van stress juist motiveert.⁴ Bij matige stress of

angst, worden we fysiek energiever en klaar voor actie, wordt onze geest alerter en meer gefocust en stemmen we meer af op anderen om ons heen. Onderzoek met ratten suggereert dat acute stress het geheugen kan verbeteren doordat er nieuwe zenuwcellen in de hersenen worden aangemaakt.⁵

Ik heb ervaren dat je het angstbeest het best kunt temmen met een tweesporenmethode. Eerst pak je de symptomen van angst aan zodra ze opduiken. En daarna ga je aan het werk met de onderliggende oorzaken. In dit hoofdstuk ga ik vooral in op symptomen, maar later in het boek zal ik ook enkele bronnen van angst bespreken. Vaak zijn symptomen met een paar eenvoudige technieken weg te nemen. Door deze technieken niet alleen in het moment zelf, maar ook vooruitlopend op verwachte spontane spreekmomenten toe te passen, zul je je veel comfortabeler en zelfverzekerder voelen en kun je effectiever reageren. Dan sta je de volgende keer dat je een sollicitatiegesprek moet voeren of in een andere spontane spreekmoment beland en verrast wordt met een onverwachte vraag over het afpellen van een ui, steviger in je schoenen.

Ken je abc

Gaandeweg heb ik veel symptomen gezien die mensen ervaren als ze angstig zijn. Deze vallen uiteen in een paar eenvoudige categorieën, die we het abc van de spreekangst kunnen noemen.⁶

Wanneer anderen je voor het blok zetten, ervaar je affectieve symptomen oftewel stemmingsklachten. In de schijnwerpers ervaren mensen vaak stress, druk of gebrek aan controle. Ze voelen zich kwetsbaar, overweldigd en bang.

Andere symptomen uit zich in gedrag of zijn fysiologisch van aard. Je zweet. Beeft. Stottert. Je hart bonst. Je stem trilt. Je

ademhaling wordt oppervlakkig. Je gaat sneller, onregelmatiger spreken. Je bloost en krijgt een droge mond.

Een derde en laatste categorie symptomen is cognitief. Je raakt van de kook, krijgt een black-out of vergeet wat je wilt of moet zeggen. Je raakt erop gefixeerd dat anderen naar je kijken en kunt je niet focussen op je publiek en wat het wil. Je wordt overstelpt door negatieve gedachten. Een stemmetje in je hoofd zegt dat je niet voorbereid bent en waarschijnlijk zult falen, dat anderen beter zijn dan jij enzovoort.

Mindfulness is belangrijk

Laten we kijken hoe je deze symptomen kunt aanpakken, te beginnen met de affectieve symptomen. Mindfulness biedt goede handvatten om remmende of negatieve gevoelens die in het moment opkomen aan te pakken.⁷ Neem de onaangename gevoelens waar en erken ze. Negeer of ontken ze niet en verwijt jezelf niet dat je ze ervaart. Terwijl je deze gevoelens waarneemt, bevestig je dat ze niet jou als persoon definiëren. Zoals Stanford-professor S. Christian Wheeler zegt: 'Er is ik en er is dat angstige gevoel in mijn lichaam. Die psychologische afstand stelt je in staat de emotie te observeren zonder dat die je overneemt.'⁸

● ● ● TRY-OUT ● ● ●

De volgende keer dat je een negatieve emotie zoals angst hebt, wijs je jezelf erop dat jij niet de emotie bent en de emotie niet jou is. Kijk als buitenstaander naar de manier waarop je de emotie ervaart.

Hoofdstuk 2: Kom los

HAAL HET MAXIMALE UIT MIDDELMATIGHEID

*Als het gaat om spontaan spreken,
is goed genoeg al geweldig.*

Angst is een behoorlijk zwaar onderwerp. Laten we dus even ontspannen en een spel spelen dat *Roep de verkeerde naam* heet.¹ Ken je het niet? Dan zul je verrast worden.

Ik viel meteen voor dit spel toen ik Adam Tobin, mijn vriend en improvisatiementor, het zag demonstreren en nabespreken in de *Improviserend spreken*-klas die we samen geven. Het spel is simpel. Kom van je bureaustoel of uit die luie fauteuil en loop door de kamer. Loop gewoon rond, wissel af en toe van richting. Of ga naar buiten. Frisse lucht heeft nog nooit iemand kwaad gedaan.

Wijs tijdens het lopen naar een willekeurig object en zeg hardop hoe het heet, maar niet hoe het echt heet. Als je naar een kamerplant wijst, noem die dan ‘paard’, ‘roze’, ‘cheeseburger’ of ‘jojo’, wat dan ook, behalve ‘kamerplant’. Als je dit hebt gedaan, wijs je naar een ander object en geef je ook dat een verkeerde naam – wat er ook in je opkomt. Het mag zelfs dezelfde naam zijn die je aan de kamerplant gaf.

Blijf zo snel mogelijk naar objecten wijzen en ze hardop verkeerd benoemen, met de termen die in je opkomen. Doe dit bijvoorbeeld vijftien of twintig seconden en stop dan.

Hoe vond je het? Was het makkelijk om met verkeerde termen te komen? Dit spel lijkt eenvoudig, maar als je net als de meeste mensen bent, zal het eigenlijk best een uitdaging geweest zijn.

Wanneer studenten en andere toeschouwers dit spel doen, lopen ze langzaam en voorzichtig door de zaal. Ze wijzen, maar roepen niets. Hun gezichten staan peinzend, alsof ze proberen een polynoom terug te brengen tot de meest basale vorm. Ze vermijden oogcontact met mij of anderen. Achteraf vertellen ze hoe moeilijk ze het spel vonden. ‘Ik voelde me stom,’ zeggen ze. ‘Ik ben niet goed in dit spel.’ Of zelfs: ‘Het is gemeen om me het gevoel te geven dat ik dom ben.’

Psychologen weten dat onze hersenen sneller prikkels verwerken die voldoen aan verwachte patronen dan prikkels die onverwacht zijn. Als je bijvoorbeeld mensen vraagt de namen van kleuren (paars, blauw, oranje) te lezen, vinden ze het makkelijker als die namen in die betreffende kleur inkt zijn geschreven. Als ‘paars’ in oranje inkt is geschreven, zal je brein nog eens goed kijken. Het zal je langer kosten om het te verwerken.² Dit fenomeen, vastgelegd in een beroemd experiment genaamd de *Stroop-taak*, komt ook voor in het spel *Roep de verkeerde naam*.

Ik ben echt niet gemeen als ik studenten (en jou) vraag om de verkeerde naam te roepen. Door te proberen iets verkeerd te doen, oefen je gewoon een vaardigheid die essentieel is om met succes spontaan te communiceren: het maximale uit middelmatigheid halen.

Middelmatigheid heeft meestal een slechte naam en terecht. Niemand wil het maximale uit middelmatigheid halen. Maar bij spontane communicatie is dat precies wat je moet

doen. In een heerlijke paradox geldt: hoe middelmatiger je van jezelf mag zijn, hoe beter en boeiender je als spreker wordt.

In het dagelijks leven werken we meestal hard om onze taken goed te doen. Maar bij spontane communicatie is er geen 'juiste', 'correcte' of 'beste' manier. Er zijn alleen maar betere en slechtere manieren. De drang om het 'goed te doen' werkt juist averechts. Het beperkt je en belast je geest zo, dat je niet kunt reageren op je publiek noch je persoonlijkheid ad hoc kunt laten shinen.

Om te presteren wanneer je voor het blok wordt gezet, moet je niet meer streven naar perfectie en niet meer zo zwaar tillen aan fouten die je maakt. Je moet streven naar middelmatigheid. In dit hoofdstuk zal ik proberen je ervan te overtuigen dat als je onvolmaakte prestaties durft te omarmen, je de sleutel hebt om succesvol spontaan te communiceren. Laten we eerst analyseren hoe de drang naar perfectie je communicatieve kracht uitput.

Wat we doen om het via een korte weg/snelkoppeling 'goed/perfect' te krijgen

Als je het 'perfect' wilt doen, zitten er twee mentale processen in de weg wanneer je probeert spontaan te spreken. Om het eerste te begrijpen, gaan we terug naar het *Roep de verkeerde naam*-spel. Ik nodig je uit om het nog eens te proberen, om nog eens vijftien à twintig seconden naar objecten te wijzen en het woord te roepen dat in je opkomt.

Gelukt? Goed. Welke woorden heb je dit keer geroepen? De opdracht was om willekeurige woorden te roepen, maar merkte je dat je brein bewust of onbewust een strategie toepaste om deze taak uit te voeren? Volgden de woorden die je koos een patroon?

Wanneer mijn leerlingen dit spel spelen, geven sommigen aan dat ze woorden noemen uit eenzelfde algemene categorie. Snel wijzen ze naar objecten en roepen namen van fruit, dieren, kleuren enzovoort. Andere studenten lenen woorden die ze van anderen in de klas horen of ze gebruiken de echte naam van het vorige object waar ze naar wezen. Sommigen bedenken snel een aantal woorden met het idee dat ze die zullen gebruiken voor de volgende objecten waar ze naar wijzen.

Als hij dit spel nabespreekt, vertelt Adam Tobin dat zulke strategieën heel normaal zijn, dat onze hersenen zo reageren als we proberen uitdagende situaties te beheersen. De psychologie verklaart dit in de cognitieve belastingtheorie, die stelt dat we vaak maar een beperkte hoeveelheid werkgeheugen hebben om taken te verrichten.³ Krijgen we te veel informatie tegelijk, niet ongewoon in onze moderne, technologische wereld, dan raakt dat werkgeheugen overbelast en hebben we moeite alles te verwerken. Om dat te voorkomen, proberen onze hersenen ons te helpen. Ze komen snel en moeiteloos met mentale snelkoppelingen of heuristieken* om problemen op te lossen en taken uit te voeren. Heuristieken vormen een belangrijk hulpmiddel dat we inzetten in onze inspanningen om het 'perfect' te doen.⁴

We vertrouwen vaak op heuristieken als we spontaan moeten spreken. Als een boze klant ons confronteert met een probleem, schakelt ons brein door naar een standaard antwoord, zoals: 'Het spijt me te horen dat het niet werkt voor u. Heeft u het product goed gemonteerd?' Als we horen van het verlies van een vriend, zeggen we: 'Mijn gedachten zijn bij je.' Als een familielid slecht nieuws deelt, geven we een standaard antwoord als: 'Ik weet zeker dat het goedkomt.' Als een vriend

* Intuïtieve, speculatieve oplossingen (red.).



**'SNEL KUNNEN NADENKEN EN EEN POSITIEVE INDRUK
MAKEN DOOR WAT WE ZEGGEN, IS ESSENTIEEL. IK KAN
HET BOEK VAN ABRAHAMS VAN HARTE AANBEVELEN.'**

- JEFFREY PFEFFER,

Professor en auteur van *The 7 Rules of Power*

Communicatie is onmisbaar voor succes in het (bedrijfs)leven. Met dit boek ontwikkel je cruciale vaardigheden om uit te blinken in spontane communicatie. Communicatie-expert Matt Abrahams biedt strategieën voor het omgaan met angst en sfeer, en het aangaan van een overtuigend en relevant memorabel gesprek. Alles gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Aan de hand van concrete voorbeelden biedt hij best practices voor het succesvol voeren van gesprekken in allerlei situaties, van smalltalk en sollicitatiegesprekken tot pitches en toespraken.

In dit boek lees je onder andere hoe je:

- de aandacht trekt en vasthoudt
- duidelijk en bondig je punt maakt
- je spreek-stress onder controle houdt
- overtuigend overkomt

Leer effectiever communiceren met de praktische tips en adviezen die Matt Abrahams je in dit boek aanreikt.

MATT ABRAHAMS is een vooraanstaand communicatie-expert met tientallen jaren ervaring als Stanford-docent, bestsellerauteur, host van de podcast *Think Fast, Talk Smart* en coach voor sprekers.



**KOS
M•S**

NUR 770
KOSMOS UITGEVERS,
UTRECHT/ANTWERPEN