



Mei 2017

Workshop beoordeeld met gemiddeld een 8,9

## Inhoud workshop

- **Reactief taalgebruik:** Welke onbewuste energiebronnen spreek jij voldoende of onvoldoende aan als je tegen jezelf zegt: "Ik ga het proberen". Deze twijfelwoorden impliceren dat jij weinig tot geen invloed hebt op de uitkomst! En dan wil je dat ik, klant, je zie als een betrouwbare bron....?
- **Moeten:** De groeten met moeten maar waarom? Wat doet het woord "moeten" met jezelf en met de ander? Zet het aan tot de gewenste actie? Is er sprake van klantvriendelijke gelijkwaardigheid in de communicatie?
- **Ontkenningen:** Hoe komt het toch dat we zo vaak over het woord *niet* of *geen* heen lezen, of het zelfs volstrekt lijken te blokken? De verklaring is simpel: ons brein kan zich geen visuele voorstelling maken van 'niet' of 'geen'. Het zijn noch zelfstandige naamwoorden, noch werkwoorden. En als het wordt gebruikt in combinatie daarmee, dan treden juist die woorden op de voorgrond waarvan ons brein zich wel een beeld kan vormen.

## Taal = IMAGO

Taalgebruik en je imago: het is een combinatie die onvoldoende de verdiende aandacht krijgt, die het behoeft. Sterker nog, taal is vaak een ondergewaardeerd instrument bij de vorming van je imago. En dat terwijl taal juist hét middel is om mensen te beïnvloeden, een richting in te begeleiden en over te halen. Taalgebruik is daarmee feitelijk beïnvloeding van de hoogste categorie. In hoeverre dragen we met onze competentie – onze kennis – bij aan het beantwoorden van de vragen van onze collega's en klanten? Worden we door onze gesprekspartners gezien als een betrouwbare en relevante, gelijkwaardige en klantvriendelijke bron?

Sommige mensen tonen hun "beperking" door de woorden die ze gebruiken. Woorden en werkwoorden verbinden ons met beelden, en de daarbij behorende gevoelens. Zij brengen ons in een stemming die ons toelaat iets te doen of

juist iets te vermijden. Ze veroorzaken ook ruis in de communicatie naar anderen! Wat bedoelde de ander te zeggen, gaat het nu wel lukken of niet? Twijfelwoorden hebben niet alleen invloed op de ander maar ook invloed op het aansturen van jouw onderbewustzijn, en beïnvloeden altijd direct het resultaat van jouw actie.

Hoe vaak *moet* je iets van jezelf? Is het woord *moeten* ook bij jou een ingesleten taalpatroon, een gewoontewoord? En als een ander tegen je zegt dat jij iets *moet*, ben je dan braaf volzaam, of zet je de hakken in het zand? Het woord *moeten* refereert in de psychologie aan de interne ouderrol (ik OK—jij niet OK), in onze vroegste jeugd moesten we immers van onze ouders ook van alles. Het zet jouw gesprekspartner echter meteen terug in de afhankelijkheid ofwel de kindrol (ik niet OK - Jij OK). Is dit de manier van

gelijkwaardig en klantvriendelijk communiceren die je voor ogen hebt?

„U vraagt waarom onze producten zo duur zijn. Welnu, volgens mij zijn wij helemaal niet duur. In elk geval niet duurder dan onze belangrijkste concurrenten...” Hier wreekt zich het psychologisch wegfilteren van het woordje 'niet' en zegeviert de kracht van herhaling. Eén begrip blijft hangen: "Duur...." En dat terwijl het hier een hele betaalbare dienst betreft.

*Bouwend op nieuwe neurologische en sociaalpsychologische inzichten laat ik je graag humorvol zien wat werkt. Als je iets wilt bereiken en overtuigend wilt overkomen let dan ook op je woordkeuze. De woorden die je gebruikt om bijvoorbeeld je mening, oplossing of prijsstelling te presenteren hebben effect op hoe betrouwbaar je boodschap overkomt.*

## Trainingsrendement

- Bewustwording van eigen taalgebruik
- Kennen het effect van twijfelwoorden, moeten en ontkenningen
- Kunnen spelen met taal om gezien te worden als een betrouwbare, relevante, gelijkwaardige en klantvriendelijke gesprekspartner

## Twijfeltaalbingo

wellicht	mogen	vaak	hopen	niet waar?
eigenlijk	proberen	schijnen	wellicht	toch?
ik verwacht	tot op zeker hoogte	INFORMANEREN	trachten	goed idee om
meestal	lijken	ik denk	waarschijnlijk	misschien
soms	eventueel	mogelijk	blijken	in principe