

Hoe u uw gesprekspartner boeit met 'horen, zien en zwijgen'



# Tips & trucs voor constructief communiceren (2)

14

Dit is de tweede bijdrage in een serie over tips en ezelsbruggetjes die van pas kunnen komen bij het voeren van gesprekken met uiteenlopende doelgroepen. Deel 1 kunt u lezen op [www.medischondernemen.nl](http://www.medischondernemen.nl).

*tekst: Charlotte van den Wall Bake,  
heeft haar eigen coaching en consultancy bedrijf  
foto: Rogier Alleblas*

**Wanneer u iemand voor het eerst ontmoet, zijn al uw zintuigen op hun hoede.** Zij geven informatie over uw gesprekspartner: stem, voorkomen, gebaren. Alles laat een bepaalde indruk achter, aangenaam of misschien juist niet. Wanneer u echter iemand vaker ontmoet, besteedt u hier vanzelf minder aandacht aan. Doodzonde! Want non-verbale communicatie geeft waardevolle informatie.

## Kortaf

U heeft net een gesprek gehad met uw assistente waarin u haar heeft aangesproken op het feit dat zij regelmatig patiënten telefonisch erg kortaf te woord staat. Nadat het gesprek is afgerond, ruimt zij de spreekkamer op en neemt u alvast de dossiers voor de volgende dag door. Het gesprek van zo-even laat u echter niet los, u heeft er een ongemakkelijk gevoel aan overgehouden. Hoe komt dat? U heeft immers gezegd wat u van plan was. Toen u vervolgens vroeg of ze begreep wat u van haar verwacht antwoordde ze bevestigend. En toch, u heeft niet het gevoel dat ze de kern heeft opgepakt. Hoe komt u aan dat gevoel?

In de vorige editie van MedischOndernemen las u al over ezelsbruggetjes, zoals het kort en bondig kunnen communiceren. In dit artikel krijgt u een aantal handreikingen over hoe u met bijvoorbeeld oogcontact, houding en uw stem het optimale uit een gesprek kunt halen.

Wanneer we met andere mensen contact hebben, is er altijd sprake van communicatie. Verbaal en non-verbaal, dus zonder het gebruik van woorden. Meestal vindt non-verbale