

Stefanie Van Moen



Dear loud people we've got this



Hoe je in organisaties spreekt,
zichtbaar bent en impact maakt
zonder je stem te verheffen

Lannoo
Campus

Inhoud

	Inleiding	7
	Kies je situaties, herken je reflexen, speel met de tools	9
	Titel als mini-manifest	11
1	De onzichtbare professional	13
	Waarom goed zijn in je werk niet genoeg is	15
	De zichtbaarheidscultuur	18
	Wat mensen écht zien: je cue cocktail	24
2	Reflexen die je onbewust klein houden	39
	Dit boek verkoopt geen zelfvertrouwen	41
	Ach, zo bijzonder is het niet	43
	In mijn hoofd klonk het logisch	51
	The curse of knowledge	60
	Ben ik zo duidelijk... of zo?	65
3	Schakelen in het moment	69
	Scherp blijven in meetings	72
	Scherp blijven in spontane momenten	85
	Scherp blijven in expertposities	94

4	All eyes on you	101
	De kunst van het ontladen na al dat praten	103
	Smalltalk en netwerken	105
	Hoe overleef je netwerkevents	107
	Maak je punt zonder act en met lef	112
	Nawoord	135
	Merci	137
	What's next	141

Inleiding




*In this culture obsessed
with noise the real
competitive advantage
– ironically – is knowing
when to shut up.*

Stefanie Van Moen, *The Art of Knowing
When to Shut Up*

Kies je situaties, herken je reflexen, speel met de tools

'Geef mij maar leerlingen die tenminste hun gedacht zeggen, want van die stillekes, wat kunt ge daar nu mee aanvangen?' zei een vriendin (ze is juf) vorige zomer tijdens een picknick. Het had meteen iets in mij getriggerd, want ja, ik was altijd dat stilleke. Van de kleuterklas tot op de universiteit. Ik krijg nog steeds de kriebels van uitspraken als: 'zeg ook eens iets'; 'we hebben u nog niet gehoord', of: 'awel, alles oké, zo stil vandaag'. Stil zijn wordt vaak als een tekortkoming gezien en dat is zo fout. Toen die juf het over haar stille leerlingen had, voelde ik hetzelfde weer opkomen: stillekes hebben zéker iets te zeggen, ook al zijn ze niet de luidste in de klas. Ik pleit er dan ook voor dat het belangrijk is om écht te leren luisteren, zonder te verwachten dat iedereen dezelfde energie of expressie heeft. Iedereen communiceert op zijn eigen manier – als je daar aandacht voor hebt, kun je de meest waardevolle verhalen ontdekken. De laatste jaren valt me steeds vaker op dat zelfs de meest ervaren sprekers soms twijfelen. Brené Brown en Steve Jobs bijvoorbeeld twijfelen niet alleen aan hun verhaal, maar ook aan zichzelf. Hetzelfde zie ik bij sprekers die op onze eigen podia staan: iedereen heeft wel momenten van onzekerheid, het stemmetje dat fluistert: 'Is mijn idee wel goed

genoeg? Haalt het überhaupt de luisteraars? Komt het wel over zoals ik het bedoel?'



*I wrote this book because
I needed to read it.*

Austin Kleon

Als kind, tiener en jonge twintiger had je me dus echt niet op een podium gekregen. Sterker nog, ik heb ooit gedaan alsof ik flauw viel om onder een boekbespreking Frans uit te komen. Spreken voor een groep? Geen haar op mijn hoofd die eraan dacht. Het leek me iets voor extraverte tafelspringers, niet voor mij. Fast forward naar vandaag... Ik spreek graag voor groepen, geef trainingen en keynotes en coach dagelijks mensen om hun boodschap glashelder over te brengen. Wat is er dan veranderd? Vrij veel. Maar wat misschien nog belangrijker is: ik ben niet veranderd in iemand anders. En dat is wat ik ook wil meegeven. Spreken is een vaardigheid die je kunt trainen, zonder dat je jezelf moet forceren in een rol die niet bij je past. Ik ben dus niet de sprekerscoach/communicatietrainer die roept dat ze al op het podium stond voordat ze kon lopen of dat het in de sterren stond geschreven dat ze speaker coach zou worden. Mijn verlegenheid was soms tot op het gênante af en introvert ben ik nog steeds. Wat de rode draad in mijn leven is: ik geef graag het woord aan mensen van wie ik weet dat ze iets waardevols te vertellen hebben en heb

een soort antenne voor de mensen die nog niet genoeg gehoord worden. Ik zorg er graag voor dat mensen zich gezien en gehoord voelen, geef de microfoon door, geef mensen een podium én ben met veel plezier hun cheerleader op de eerste rij.

Bijna tien jaar begeleid ik nu sprekers en vijftien jaar als je mijn tijd als stemtherapeut meetelt. Ik begon met mensen letterlijk hun stem terug te geven en inmiddels help ik hen die stem ook figuurlijk te vinden en te laten horen. Mijn allereerste visitekaartjes droegen trots de slogan: *Find your voice and inspire others to find theirs*. Een beetje cheesy? Misschien. Maar ook waar. Eigenlijk schrijf ik dit boek ook voor mijn dochter. Ze is nu tien jaar, maar zo gevat, snugger en bij momenten ronduit hilarisch dat ik vaak versteld sta. In een wereld die nog altijd vaker afgestemd is op de extraverte frequentie, is het niet altijd gemakkelijk om te tonen wie je bent. Ik hoop dat mijn dochter mag openbloeien in haar eigen tempo, dat ze mensen tegenkomt die haar niet opjutten om luider te worden maar haar horen als ze iets zegt. Wat ik haar – en iedereen zoals zij – toewens, is het besef dat stilte een startpunt is en dat haar stem, als ze kiest om die te laten horen, gehoord wordt voor wat die is: helder, raak en helemaal van haar. Maar bon, vraag het me gerust binnen een paar jaar nog een keer. Misschien (wat zeg ik: hoogstwaarschijnlijk) praat ze me dan onder tafel en gaat zij een boek voor mij schrijven.

Titel als mini-manifest

Dear loud people, we've got this zegt exact wat ik wilde zeggen (en in het Engels klinkt het gewoon beter). De titel is een knipoog, een glimlach en een mini-manifest in één zin. *Dear loud people* is mild en uitnodigend en *we've got this* straalt rust, zelfvertrouwen

en samenwerking uit, en dat is de energie die ik wil neerzetten. Dit boek is geschreven voor mensen die zich soms onzichtbaar voelen in een wereld waar luidheid sneller opvalt. De titel is geen wij-zij verhaal, eerder wil het de expressieve en bedachtzame persoonlijkheden verbinden. Het zoomt in op wat gezegd wordt, hoe iemand zich gedraagt en hoe communicatie tussen mensen voelbaar wordt. Expertise krijgt pas betekenis als je het durft te tonen, door je stem op jouw manier te gebruiken. Je moet het doen, durven delen, praten, laten zien waar je voor staat – zelfs als je niet alles weet. *We've got this* vangt die energie: rust, vertrouwen, groei door te doen. De Engelse titel is ook een linkje naar de internationale gesprekstaal, want ik werk nu eenmaal met sprekers, ondernemers en experts die leven in een wereld waar Engels vaak de voertaal is van kennis, business en inspiratie. *Dear loud people, we've got this* is herkenbaar, licht rebels, maar met een warm hart.

1

De onzichtbare professional

*You don't have to be great
to start, but you have
to start to be great.*

Zig Ziglar

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of two overlapping circles. The circles are filled with a dark teal color, matching the background. They are positioned in the lower half of the frame, with the right circle overlapping the left one.

‘Awel, we hebben u nog niet gehoord.’ Je mag nog zo competent zijn: als niemand het ziet, verandert er niks. Als niemand het hóórt, telt het niet mee.


Waarom goed zijn in je werk niet genoeg is

Herken je jezelf in het volgende? Er is een meeting, een event, een presentatie. Je hebt een punt, een goed idee zelfs, maar tegen de tijd dat je het in je hoofd hebt geformuleerd, is het moment alweer voorbij. Of je zegt het wel, maar het landt niet helemaal zoals je had gehoopt (of thuis voor de spiegel had geoefend). Volgende keer dan toch maar gewoon een email sturen? Misschien stel je je presentatie al weken uit, omdat het nog nét wat scherper kan, nét iets beter. Nog één keer herwerken tot het perfect is, een moment dat nooit komt. Terwijl jij nog nadenkt, praten anderen die met alle gemak het woord nemen, de extraverte collega of luidruchtige netwerkbuddy. Je denkt niet voor het eerst: Waarom voelt het voor mij zo anders? Waarom lijkt het voor hen zo moeiteloos? In bedrijven waar de lat hoog ligt, in trainingen, coaching en gesprekken met klanten kom ik keer op keer hetzelfde tegen.

Presentation skills

‘Waarom besteden bedrijven als die van jullie zoveel aandacht aan presentatietrainingen als deze?’ Deze vraag stelde ik tijdens de training aan een groep specialisten in data strategy. Een van de consultants zei: ‘*You are as good as you communicate*’. Bam. Hij zag in dat hij kansen miste. Hij was goed in zijn werk, maar werd zijn eigen bottleneck. Zijn groei stagneerde omdat hij niet stond te springen om

presentaties te geven of op de voorgrond te treden. 'Ik ben gewoon geen geboren spreker,' voegde hij eraan toe. De rest van de tafel knikte instemmend. Et voilà, we hadden dé snaar geraakt. Zijn uitspraak '*You are as good as you communicate*' staat nu standaard in mijn slidedeck. Anoniem, want dat hadden we zo afgesproken. Elke keer heeft de quote hetzelfde effect: knikjes, blikken van herkenning, en iemand die meteen een anekdote begint over die keer dat ze zelf iets briljants dacht maar niks zei en het vijf minuten later uit de mond van iemand anders hoorde komen.

 ***You are as good as
you communicate.***

Specialist in data strategy

Gemiste spreekkansen

Hannah, business development manager in een snelgroeiend biotechbedrijf, was op een bepaald moment haar eigen gemiste spreekkansen zó beu, dat ze haar koffie die ochtend bijna richting het whiteboard slingerde. Bijna. Ze kent de markt als haar broekzak, denkt drie stappen vooruit en heeft een neus voor strategische opportuniteiten. Tijdens teammeetings, met haar hoofd vol ideeën, miste ze haar moment tijdens de zoektocht naar de juiste formulering. Ze had bij een belangrijke vergadering over marktuitbreiding een sterk voorstel in haar hoofd. Hoewel ze cijfers had vergeleken, trends geanalyseerd en een lijst potentiële partners had, twijfelde ze toch of het wel het juiste moment was: had ze genoeg onderbouwing, misschien kon ze beter wachten op de een-op-een met de CEO. Vijf minuten later bracht een collega haar idee ter sprake. Minder uitgewerkt, minder genuanceerd, maar het werd wel gehoord en opgepikt. Hannah slikte haar frustratie in. Ondanks haar expertise miste ze keer op keer spreekkansen door haar afwachterende stijl. Wat kon ze doen na de gemiste kans: een 'eigenlijk was dat mijn idee'-speech houden? Die haalt zelden de notulen. De waarde van Hannah en vele anderen wordt dus niet alleen bepaald door wat je weet, maar ook door wat je deelt.

De zichtbaarheidscultuur

Zichtbaarheid wordt verkocht als dé sleutel tot succes met uitspraken als: 'Laat jezelf zien! Claim je podium! Word een personal brand!' Zucht. Ver-moei-end, want wat als je liever nadenkt vóór je spreekt? Wat als je impact wilt maken zonder toeters, bellen of borstklapperij? Voor veel inhoudelijk sterke mensen – de denkers, de doeners, de stille motoren – voelt die zichtbaarheidscultuur als een keurslijf dat langs alle kanten wringt. In bepaalde organisaties is 'gezien worden' belangrijker dan goed zijn in je werk. Wie zich profileert krijgt kansen, wie afwacht wordt over het hoofd gezien. Panelgesprekken, podcasts, awards, LinkedIn-galore: zichtbaarheid is de valuta geworden. Al is zichtbaarheid zonder inhoud een show zonder verhaal, maar inhoud zonder zichtbaarheid is een geniale monoloog in het bezemhok. De zichtbaarheidsparadox die ik hier bespreek is dat iemand gehoord wil worden zonder te veel op de voorgrond te treden. Je hebt wél iets te zeggen, maar wilt niet leuren met jezelf. Tijdens een klankbordsessie in onze sprekerscommunity zei een spreker opeens: 'Ja, nu heb ik een nieuwe keynote, want mijn volgende boek is uit, en nu moet ik er weer mee gaan leuren.' Een andere spreker reageerde: 'Wacht. Hoezo, leuren met je keynote? Je verkoopt toch geen keynote? Je deelt inzichten, ervaringen en expertise. Je tilt een event naar een hoger niveau doordat jij een krachtig verhaal komt brengen. Dus nee, je leurt niet met je keynote – je inspireert mensen.'

De voorbije vijf jaar heb ik over drie heel verschillende thema's gesproken. Ik ben begonnen met influencer marketing, daarna heb ik gesproken over mentale gezondheid en later over deconnecteren. Voor mij is dat nooit een probleem ge-

weest. Ik geloof dat je pas expert bent als je jezelf ook zo durft te noemen. Je hoeft niet in één niche te blijven. Als je ergens interesse in hebt en je weet er meer over dan de gemiddelde persoon, dan mag je daarover spreken. Ik ben daar vrij direct in: expertise is niks waard als je er niet over durft te praten. Je moet het delen. Je moet het doen. Het is heel gemakkelijk om in het publiek te zitten met je armen over elkaar en te mompelen dat iets niet nieuw is. Doe het maar eens: op een podium gaan staan en je verhaal brengen. Dat is een heel ander spel. Excuses vinden voor jezelf om het niet te doen is gemakkelijk en veilig, maar je komt er niet mee vooruit.

Yasmin Vantuykom – auteur, serieel ondernemer, podcast host en founder Quayet

Knowledge, purpose en passion, je fundament

Spreekkracht zit, volgens de Britse stemcoach Caroline Goyder (zie ook haar TED Talk en interessante boeken), in de combinatie van knowledge, purpose en passion (kennis, focus en passie). Dat klinkt logisch en toch is de combinatie van deze drie zeldzamer dan je zou hopen, zeker in board-

rooms en zelfs op de podia. Een verhaal met alleen maar kennis is de professor die onverstoord college geeft met de flair van een gipsen beeld. Hij heeft een prachtige grafiek op slide veertien, maar het enige wat jij na tien minuten denkt is: ik zal het boek wel lezen. Deze professor gebruikt geen storyhooks, vocale variatie, anekdotes, interactie en zeker geen passie. Helemaal aan



de andere kant heb je de categorie passie zonder inhoud, sprekers die ik voor de gelegenheid liefdevol de *motivational speakers* noem. Voor deze ene keer scheer ik ze oneerbiedig allemaal over dezelfde kam. Je kent ze wel, mensen met grote gestes, aanstekelijk enthousiasme en 'yes you can'-vibes (dit laatste is géén knipoog naar Obama, de fantastische spreker met een heerlijke balans in kennis, focus en passie).

Bij sprekers in de categorie 'passie zonder inhoud' voel je je fantastisch, stuiter je van de inspiratie en schrijf je vol overtuiging in je notitieboekje: 'voluit gaan!!!' en '*I am the CEO of my own life!*' Je voelt het helemaal, bent klaar om te vliegen, te shinen, te schalen: *15k maanden, here I come!* Tot je thuiskomt. In mijn geval was daar mijn man, de nuchtere, praktisch ingestelde ingenieur. Hij keek me aan en vroeg droogjes: 'En... wat heb je geleerd?' Ik kwam niet veel verder dan 'Ehm...'. Daarna bleef het heel lang stil. Ik had geen structuur geleerd, geen betere manier van communiceren en kreeg geen dieper inzicht over hoe mijn publiek denkt of luistert. Ik kreeg alleen kreten over me heen, zoals 'ga staan voor je waarde', 'verdien 15k per maand door te manifesteren', 'morgen ben je misschien wel de nieuwe Mel Robbins, Brené Brown (of was het nou Beyoncé?)'. Bij passie zonder inhoud word je overladen met hashtags, side hustle energy en stories over een businesscoach die ook ooit begon met drie volgers op Instagram en nu een villa op Ibiza heeft. Je kunt een werkboek downloaden als je die snel met de QR-code op de laatste slide te pakken krijgt, ofwel bladzijden vol inspirerende quotes van belangrijke mensen met hier en daar een 'prikkelende vraag' en vooral ontzettend veel witruimte met lijntjes voor je eigen 'notes'. Het passievolle verhaal zonder inhoud was absoluut entertainend, maar of ik er écht iets van meenam? Meh.

Als kennis, focus en passie wel samenvallen krijg je wat Goyder *gravitas* noemt: je staat stevig, *confident, generous and easy going with it* en je publiek luistert. De vraag is: hoe kom je daar? Wel, we leven in een tijd waarin iedereen zichzelf keynote speaker kan noemen op LinkedIn. Dat is mooi, het toont ambitie, maar deze titel is geen track record en daarom niet genoeg om op je profielfoto met een microfoon te gaan staan. Of je nu een TEDx-spot ambieert of je punt wilt maken in een boardmeeting: zonder fundament wordt het bouwen op drijfzand. Jaren geleden werd ik gevraagd om een opdracht van een gerenommeerde trainster in *public speaking* over te nemen. Ze ging stilaan met pensioen, dus ze stond minstens vijfendertig jaar verder dan ik. Bovendien had ze een stevige reputatie als 'harde tante' in de trainerswereld en werd ze internationaal gerespecteerd als coach van menig CEO. Ik voelde me als haar *poulain* die voor de leeuwen werd gegooid. Dat was geen rennen voordat je kunt wandelen, eerder alsof ik de Dakar Rally moest rijden terwijl ik nog aan het uitzoeken was waar het gaspedaal zat. Het was te snel, te veel en te vroeg. Ik heb het toen niet gedaan, omdat los van de jaren ervaring die we verschilden ook onze aanpak en stijl mijlenver van elkaar lagen. Het is belangrijk om eerst je fundamenten te leggen voor je wolkenkrabbers gaat bouwen. Een stevige talk heeft meer nodig dan buikgevoel alleen, een inspirerend idee pitch je op gedegen inhoud en je slides zijn niet gewoon 'mooi om naar te kijken'.

Er is een verschil tussen *presence* en *performance*. Ik zie regelmatig jonge consultants die in een sneltreinvaart leren presenteren, maar nog zoeken naar houvast in hun verhaal. Ze gebruiken buzzwoorden, zeggen wat er verwacht wordt, maar missen overtuigingskracht. Dit ligt niet aan hun zelfvertrouwen, dat is prima in orde, maar hun basis is nog niet voldoende. Ik zie ook de stille experts die pas gaan spreken als het klopt. Zij communi-

ceren met zorg, stemmen eerst af en dragen dan bij. Zij hebben een basis waarop ze stevig kunnen bouwen. In onze zichtbaarheidscultuur lijkt het soms alsof het andersom moet, maar een mooie wolkenkrabber op een los fundament stort uiteindelijk in. Een fundament leggen betekent niet dat je nu de bouwhelm moet opzetten om een put te gaan graven waar je nooit meer uitkomt. Het gaat om de kunst van balans – ergens tussen 'start before you're ready' en 'laat ik eerst een draaiboek van driehonderd pagina's schrijven voordat ik op dat podium stap'. Je hoeft niet te wachten tot alles perfect is (dat wordt het toch nooit), maar een stevige basis zorgt er wel voor dat je niet omver waait bij de eerste podiumbries. Aangezien jij dit boek vasthoudt, vermoed ik dat je die fundamenten allang hebt, dat je over je boodschap hebt nagedacht en je expertise hebt onderbouwd. Jij hebt iets te vertellen. Je enige probleem is dat je omringd bent door mensen die meteen een wolkenkrabber op losse grond willen neerzetten, met veel lawaai en soms weinig inhoud.

Misschien denk je nu: fijn dat ik niet luid hoef te zijn. Mooi dat fundamenten belangrijk zijn, maar ik wil wél dat mensen luisteren als ik iets zeg. Ik wil niet nóg eens onderbroken worden in een meeting door Karen van de marketing, of overruled door mijn overenthousiaste collega met het energieniveau van een bordercollie. Hoe word ik dan zichtbaar op een manier die bij mij past? Dat komt allemaal nog aan bod. *Pinky promise*. In de volgende hoofdstukken duiken we in die herkenbare situaties.

De arena van de gemiste kansen

Het is gemakkelijk mopperen vanaf rij zes, met gekruiste armen en een innerlijke 'no shit Sherlock', dat had ik óók kunnen zeggen! Tuurlijk, maar je hébt het niet gezegd. Nog niet. Het is ge-