‘Temperatuur’ van je stem belangrijker dan accent

De invloed van je stem is zeer groot, zowel privé als tijdens je werk als adviseur. Dat zegt stemcoach Elizabeth Ebbink. Door flexibiliteit binnen je eigen stem, kun je je stem aanpassen aan je klant waardoor die zich sneller op zijn gemak voelt en er zin in krijgt om met jou in zee te gaan.

Henk ten Have

Elizabeth Ebbink is stemcoach. Ze helpt in korte trajecten van maximaal vijf sessies met name zakenmensen hun uitstraling en effectiviteit te verbeteren met hun stem, door ze bijvoorbeeld luider of met meer variatie te leren spreken. Dat is een kwestie van oefenen.
Een tijdje geleden hielp Ebbink een vrouw met een hoge functie in een heel groot bedrijf. De vrouw detoneerde op het kantoor waar ze werkte: ze sprak zacht en verlegen, terwijl de andere vrouwen die er werkten een flink stemgeluid hadden. “Dat gaat dan gewoon niet lekker samen”, zegt Ebbink. “Maar zoiets is heel makkelijk op te lossen. Want je hoeft niet je karakter te veranderen, maar gewoon je spreekgewoonte.” De vrouw gaf in de eerste sessie met Ebbink aan dat het helemaal niet zo erg was dat ze niet direct werd gehoord in een vergadering, ‘er zijn altijd wel mensen die oppikken wat ik zeg, ik ben nou eenmaal een bescheiden iemand’, vertelde ze. Ebbink: “Maar toen haar stem na een aantal sessies steviger, luider, vrijer was geworden, zei ze tegen mij: ‘ik ben helemaal niet bescheiden, ik vind het heel erg leuk dat iedereen mij kan horen’. Het werk werd daarmee leuker voor de vrouw. Zacht praten kan ze altijd nog; het is niet zo dat ze niet meer zacht kán praten. Maar om ook luid, aanstekelijk en smakelijk te spreken is best fijn.”

‘STAP MET JE STEM IN DE SFEER VAN DE ANDER’

Mensen in stad spreken sneller

Je krijgt een stem mee bij je geboorte. Mannenstemmen hebben een lager timbre dan vrouwenstemmen. Maar van veel grotere invloed op je stem dan je genen is hoe en waar je hebt leren spreken, weet Ebbink. “Noord-Hollanders hebben het luidste accent van alle Nederlanders. Dat komt niet doordat alle mensen die in Noord-Holland geboren worden, hardere stemmen hebben, maar Noord-Hollanders spreken gemiddeld veel luider dan bijvoorbeeld Brabanders. Dat betekent niet dat alle Brabanders verlegener zijn, maar dat gevoel hebben we wel: we denken dat Brabanders op de een of andere manier vriendelijker zijn, maar dat is natuurlijk niet zo. Het heeft te maken met hoe iemand heeft leren spreken. Dan gaat het over dingen als luidheid en ook tempo. Mensen die in een stad leven spreken sneller dan mensen op het platteland, dat is over de hele wereld zo. In Helsinki praten ze ook sneller dan bij de Finse meren. Er is dus een hoop geleerd.” En ook op latere leeftijd valt er nog veel te leren wat betreft je stem. “Het is met je stem niet zo van ‘het is nu eenmaal zo’. Ik heb na tien jaar ervaring als stemcoach het idee dat bijna iedereen bijna alles kan met zijn stem: hoog en laag en hard en zacht. Het is helemaal niet zo ingewikkeld om bijvoorbeeld te leren hoe je je zachte stem de ruimte in krijgt; je stem kan dat best.”

Temperatuur

Als adviseur wil je mensen overtuigen. Ebbink: “Je wilt dat iemand iets gaat willen wat jij wilt, dat hij of zij er zin in krijgt om met jou in zee te gaan. Dat diegene jou vertrouwt. Daarbij is het allereerst van belang om goed contact te maken; de ander moet zich gezien en gehoord voelen. Dat doe je door onder meer je stem aan te passen aan de ander. Je laat je stem bepalen door degene met wie je spreekt. Adviseurs die bijvoorbeeld altijd lachen en altijd joviaal zijn, die een ‘hoge temperatuur’ hebben, scoren helemaal niet goed bij de wat bedeesdere klant. Dat is een heel onaangenaam iets, omdat zowel de adviseur als de klant zich niet begrepen voelt.” Dat is geen goed begin van het contact. Degene die iets gedaan wil krijgen, de adviseur dus, zou zijn stemklank moeten aansluiten op die van de klant. “Dat lijkt misschien een omtrekkende beweging”, aldus Ebbink, “maar doordat mensen zich dan veel sneller op hun gemak voelen, zijn ze ook veel sneller klaar om te horen wat je eigenlijk zegt. En dat is ongelooflijk belangrijk.” Voor het aansluiten van je stemklank is een zekere flexibiliteit nodig. Maar je blijft binnen je eigen stem: als je als man tegen een vrouw spreekt, ga je dus geen hoge vrouwenstem opzetten. “We hebben er wel een soort van intuïtie voor of dat iemand probeert om ons bijvoorbeeld af te remmen. En dat, de ‘temperatuur’, is vrij belangrijk. Dat is ook belangrijker dan je accent. Als je dezelfde temperatuur hebt als je klant, bereid bent om met je stemgeluid in de ‘sfeer’ van de ander te stappen, dan kun je ook met een Gronings accent adviseren of verkopen in ’t Gooi. Het accent is dan nog wel van een Groninger, maar het is ‘ónze Groninger’; dan telt het accent niet meer.” Dit contact maken, het aanpassen van je stemgeluid, hoeft overigens niet lang te duren. “Dat kan binnen 30 seconden gebeurd zijn. Zodra het contact er is, je gesprekspartner zich gerespecteerd voelt, zal hij of zij makkelijker met je meegaan. Dan kun je bijvoorbeeld weer met je stemgeluid naar beneden gaan, naar je vertrouwde ‘plek’. Het kan wel zijn dat je af en toe weer terug moet met je stem, je je stem weer even moet aanpassen aan die van de ander, wat vrolijker moet of wat meer moet richting geven. Meestal voel je wel aan wanneer dat dat nodig is.”

Hoogte- en laagtepieken

Naast contact maken is er onder andere de betrouwbaarheid in een stem. Ebbink: “Als je betrouwbaarheid wilt overbrengen, moet je laagtepieken maken, met je stem omlaag gaan. Laagte is ook ontspanning.
De andere kant van het verhaal is de hoogtepieken. Als je niet omhooggaat met je stem, ben je niet aardig: de hoogtekant van de stem is namelijk de vriendelijke kant. Je hebt zowel de hoogte- als laagtepieken nodig: samen maken ze het spannend. Als je bijvoorbeeld alleen maar met een lage, monotone toon praat, ben je wel heel erg belangrijk en heel erg een expert, maar als luisteraar voel je je niet betrokken; je voelt je eigenlijk een beetje afgewezen, in de hoek gezet. Ook kun je je gedachten er moeilijk bij houden. Zonder hoogtepieken is er eigenlijk geen lol aan en voelt een klant zich niet welkom. Variatie in je stemklank is geweldig belangrijk. Staar je niet blind op ‘zo’n stem heb ik nu eenmaal’, want elke stem kan omhoog en omlaag.” Een zin hoort wel te eindigen met een laagtepiek, vertelt Ebbink. Als voorbeeld noemt ze de ‘basiszin’ ‘En ze leefden nog lang en gelukkig’. Deze zin heeft een hoogtepiek (bij het woord ‘lang’) en een laagtepiek (bij het woord gelukkig). De hoogtepiek zorgt voor verbinding. De laagtepiek aan het eind van de zin is ontzettend belangrijk voor veiligheid en betrouwbaarheid ervan. Er zijn volgens Ebbink accenten, bijvoorbeeld het Fries, die vaak hoger eindigt. “Dat is wel iets waar je op zou kunnen gaan letten als je als Fries(in) buiten Friesland gaat adviseren.”

Te laag en te week

Over het algemeen vindt Ebbink dat vrouwen op dit moment te laag praten. “Ze zijn in de valkuil gevallen van ‘ik wil meer invloed en zakelijker overkomen en daarom houd ik mijn stem laag want dan tel ik meer mee’. Natuurlijk hebben vrouwen die laagte nodig, maar ze vergeten hun hoogte en daarmee hun vitaliteit. Het wordt dan allemaal wat verwijtend en gedeprimeerd. En dan is het niet leuk om met die vrouwen samen te werken.” Ebbink heeft het idee dat mannen wat weker, heser zijn gaan praten. “Ontzettend aardig hoor, maar ik mis een beetje de diepte en volheid van de mannenstem. Ik heb liever een wat klinkender stem. Maar het gaat uiteindelijke heel erg om wie je tegenover je hebt. Een goede adviseur voelt dat aan en geeft de mensen waar ze behoefte aan hebben.”

Elizabeth Ebbink schreef het boek ‘Ik hoor het aan je stem’. Het boek is te bestellen via www.elizabethebbink.nl.

ELIZABETH EBBINK

“Er valt veel te leren wat je stem betreft.”

Foto: Elizabeth Ebbink