

Whitepaper

Spreeken tot succes

De impact van taal op jouw resultaten



Inhoud

Inleiding	04
De realiteit vormgeven	05
Van beschrijven naar realiseren	07
1. Beschrijvende taal	07
2. Verklarende taal	07
Shift naar creëren	08
Speech acts - taal in actie	10
Actie door spreken	10
Het belang van verzoeken	12
3 Essentiële elementen voor krachtige verzoeken	12
De drie beloftes	13
Krachtige beloftes	13
Zwakke beloftes	13
Criminele beloftes	13
Conclusie	14
Van woorden naar impact	15

No matter what
anybody tells you,
words and ideas
can change
the world.

– Robin Williams, *Dead Poets Society* (1989).

Inleiding

Er wordt wel eens gezegd: daden spreken luider dan woorden. Toch wordt de diepgaande impact die taal kan hebben op onze realiteit vaak over het hoofd gezien. De woorden die we kiezen in onze dagelijkse interacties hebben de kracht om kansen te creëren of te hinderen, relaties op te bouwen of te breken, en teams te inspireren of te demoraliseren.

De geschiedenis staat bol van leiders die, door de kracht van hun woorden, de realiteit hebben vormgegeven en samenlevingen hebben getransformeerd. Van Martin Luther King Jr.'s droom van gelijkheid tot Nelson Mandela's visie op een verenigd Zuid-Afrika, de juiste woorden op het juiste moment hebben zich bewezen als katalysatoren voor monumentale veranderingen.

In de moderne bedrijfswereld is goede communicatie essentieel. Uit onderzoek blijkt dat bijna alle professionals (99,1%) de voorkeur geven aan een werkomgeving met open en effectieve communicatie (Emert, 2011). Echter, minder dan de helft ervaart dit echt in hun dagelijkse werk. Dit laat een groot verschil zien tussen de ideale communicatiecultuur en de werkelijkheid in organisaties.

Dit verschil wordt nog duidelijker doordat 86% van de professionals aangeeft dat falen op het werk vaak komt door slechte communicatie en gebrek aan samenwerking (Salesforce, 2014). Ook denkt 92% dat het halen van deadlines direct invloed heeft op de financiën van een organisatie, en meer dan 97% gelooft dat een slechte afstemming in teams een direct effect heeft op het slagen van taken en projecten (Mitel, 2019).

Taal is niet alleen belangrijk om mensen te verbinden met de doelen van een organisatie, maar het helpt ook om individuele inspanningen om te zetten in teamresultaten. Leiders die goed communiceren, zorgen voor een cultuur van openheid, samenwerking en verantwoordelijkheid. Onderzoek van McKinsey laat zien dat teams die goed communiceren hun productiviteit met 20 tot 25% kunnen verhogen (McKinsey & Company, 2012), wat benadrukt hoe belangrijk communicatie is voor het succes van een organisatie.

Gallup, Inc. (2020). State of the Global Workplace 2020. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

Achievers. (2021). The Achievers Workforce Institute's 2021 Engagement and Retention Report. Achievers. <https://www.achievers.com/blog/annual-employee-engagement-retention-report/>

De realiteit vormgeven

Ludwig Wittgenstein, een prominente filosoof uit de 20e eeuw, zei treffend: “De grenzen van mijn taal betekenen de grenzen van mijn wereld.” In het bedrijfsleven kunnen deze grenzen het verschil betekenen tussen succes en falen. Een goed geformuleerde belofte kan een zakelijke relatie versterken, terwijl een ondoordachte opmerking deze kan verbreken. Het is cruciaal om de kracht van taal te herkennen en te leren hoe deze effectief te gebruiken om onze doelen te bereiken.

Leiders uit de geschiedenis gebruikten taal niet als een passief medium, maar als een actieve agent van verandering. Ze begrepen dat woorden, wanneer uitgesproken met overtuiging en afgestemd op actie, de kracht hebben om percepties te veranderen, individuen te motiveren en realiteiten te herschikken.

*“De grenzen van
mijn taal betekenen
de grenzen
van mijn wereld.”*

– Ludwig Wittgenstein



Van beschrijven naar realiseren

In organisaties waar projecten vaak in ontwikkelfasen blijven hangen of talloze revisies ondergaan, is de rol van taal cruciaal. Ruim 86% van de werknemers en leidinggevendenden wijst gebrekkige samenwerking en communicatie aan als hoofdoorzaken van mislukkingen binnen de organisatie (Emert, 2011).

Dit brengt ons bij een fundamenteel onderscheid in taalgebruik: verklarende versus beschrijvende taal.

1. Beschrijvende taal

Beschrijvende taal is de taal van observatie. Het beschrijft de wereld zoals die is, zonder oordeel of intentie tot verandering. Het is feitelijk en objectief. Wanneer leiders zich uitsluitend in deze modus bevinden, kunnen ze vast komen te zitten in de status quo, waardoor ze beperkt worden in hun vermogen om verandering te bewerkstelligen. Ze zien de wereld zoals die is, maar missen vaak de mogelijkheden die voor hen liggen.

Stel je een projectvergadering voor waarin een teamlid zegt: “Het rapport over de markttrends is uitgebreid en bevat veel data over de afgelopen vijf jaar.” Deze uitspraak is puur beschrijvend. Het geeft een overzicht van wat het rapport inhoudt, maar zet niet aan tot actie of verandering.

2. Verklarende taal

Verklarende taal, daarentegen, is de taal van intentie en creatie. Het gaat niet alleen om het beschrijven van de wereld, maar om het vormgeven ervan.

Wanneer een CEO zegt: “Wij zullen de marktleider worden in onze sector,” spreekt hij of zij een intentie uit die een pad voorwaarts creëert. Zodra de visie tot realiteit is gesproken, resteert enkel nog de acties om het plan uit te voeren. Veel visies blijven vaak steken in beschrijvende taal, zoals “Op een dag...,” of “Ik hoop dat wij ooit...”. Verklarende taal is intentioneel en actiegericht.

Bijvoorbeeld, hetzelfde teamlid uit de vergadering zegt: “Ik zal dit rapport gebruiken om een gericht actieplan te ontwikkelen. Ik presenteer dit plan aanstaande dinsdag om 10:00 uur, met specifieke stappen om de opkomende markten X en Y te benaderen.” Dit is een voorbeeld van verklarende taal. Het stelt niet alleen een duidelijke richting voor, maar verbindt zich ook aan een specifieke deadline en actie, waardoor het een krachtige aanzet tot verandering en verantwoordelijkheid biedt.

Effectieve leiders zijn zich bewust van de kracht van hun woorden. Ze begrijpen dat verklarende taal niet alleen een beschrijving is van een gewenste toekomst, maar een commitment om die toekomst te realiseren. Het gaat niet alleen om het stellen van doelen, maar om het nemen van concrete stappen om die doelen te bereiken.

Project Management Institute. (2013). Pulse of the Profession: The high cost of low performance. [Whitepaper]. Project Management Institute. <https://www.pmi.org/learning/thought-leadership/pulse>

Shift naar creëren

Het onderscheid tussen deze twee vormen van taal is niet alleen een kwestie van semantiek. Het is een keuze. Een keuze tussen accepteren van wat is en het creëren van wat kan zijn. Leaders worden uitgedaagd om zichzelf te vragen: “Welke taal gebruik ik? Beschrijf ik alleen mijn realiteit, of ben ik actief betrokken bij het creëren ervan?”

De overstap van beschrijvende naar verklarende taal in organisaties kan een wereld van verschil maken. Het zorgt voor helderheid en vermindert misverstanden.

Door een heldere toekomstvisie te schetsen en in taal te blijven verklaren wat de te ondernemen acties zijn, worden teamleden aangemoedigd om verantwoordelijkheid te nemen en actie te ondernemen. Dit leidt tot een cultuur van transparantie en verantwoording, wat essentieel is voor het succes van elk bedrijf.

Welke taal gebruik ik? Beschrijf ik alleen mijn realiteit, of ben ik actief betrokken bij het creëren ervan?



JACK'S
CASINO

CASINO

Speech acts – taal in actie

In tegenstelling tot beschrijvende taal, die de werkelijkheid slechts weergeeft, heeft verklarende taal de kracht om beloftes te creëren, verwachtingen te vormen en acties te initiëren. Verklarende taal is een onderdeel van Speech Acts, waarbij taal niet alleen beschrijft, maar ook handelt en verandert.

De term Speech Acts werd geïntroduceerd en ontwikkeld door de Britse filosoof John L. Austin in zijn werk “How to Do Things with Words” (Austin, 1962). Austin’s theorie van Speech Acts was een baanbrekende verschuiving in de taalfilosofie, waarbij hij de aandacht vestigde op de manieren waarop taal niet alleen dient om iets te beschrijven of te verklaren, maar ook om acties uit te voeren.

Austin begon met het onderzoeken van uitspraken die niet simpelweg als waar of onwaar konden worden geclassificeerd, zoals beloftes of weddenschappen. Hij realiseerde zich dat in veel gevallen het uitspreken van de woorden zelf een soort actie was. Terwijl je spreekt, ben je dus al in actie. Dit leidde tot zijn onderscheid tussen ‘constatieve’ uitspraken (die iets beschrijven en waar of onwaar kunnen zijn) en ‘performatieve’ uitspraken (die een actie uitvoeren door ze uit te spreken).

Austin, J. L. (1962). How to Do Things with Words. Oxford University Press.

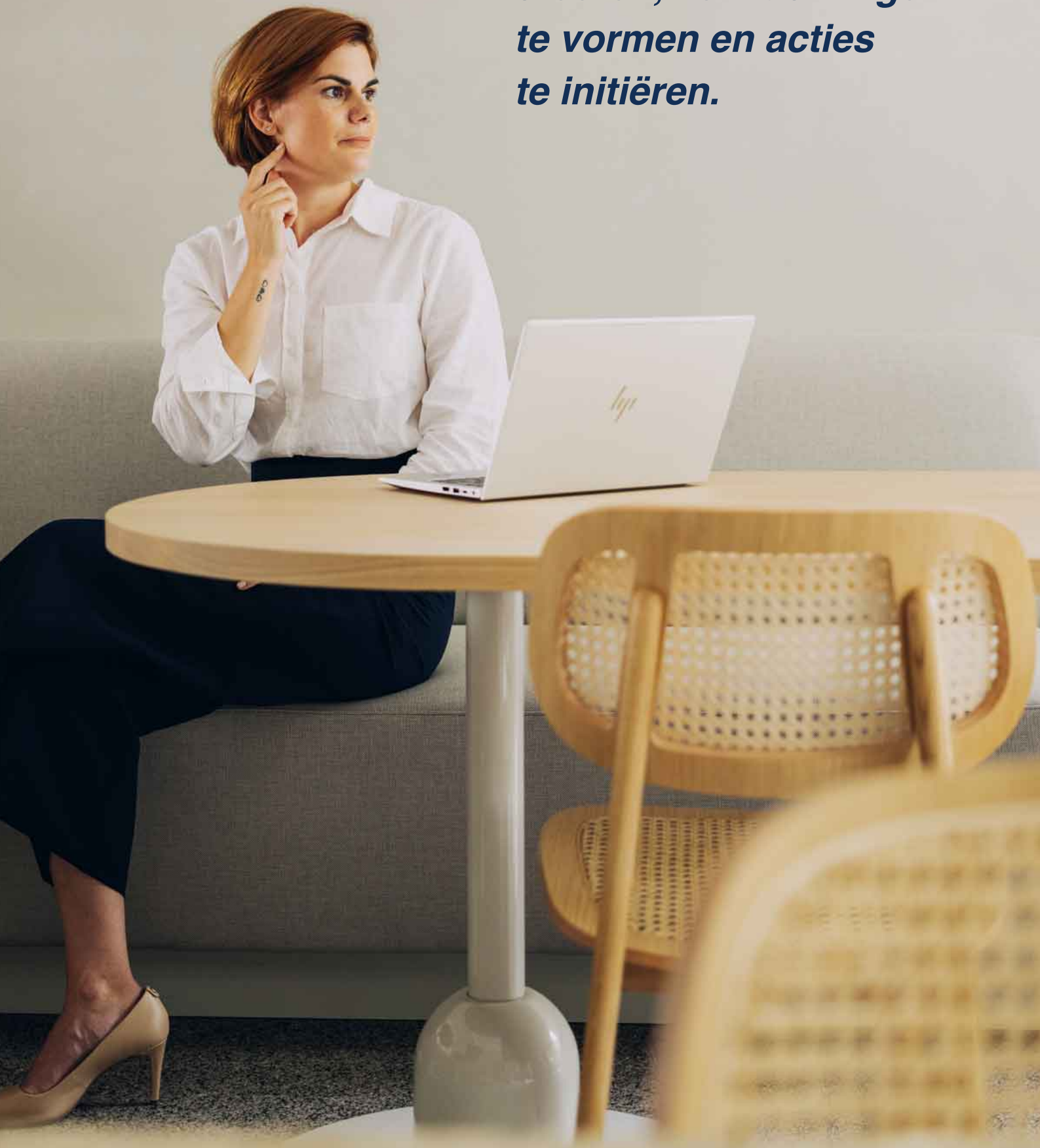
Actie door spreken

Performatieve uitspraken helpen bij het vormen van hoe een organisatie werkt en zorgen ervoor dat mensen actie ondernemen. Dit zijn enkele voorbeelden van performatieve uitspraken binnen organisaties:

- **Beloftes en Verbintenissen:** Wanneer een leider een belofte doet, zoals het toezeggen van middelen voor een project, gaat dit verder dan een simpele uitspraak. Het is een actie die vertrouwen en verwachtingen creëert en een keten van verantwoordelijkheden in gang zet.
- **Verzoeken en Opdrachten:** Een verzoek om een taak te voltooien is meer dan een vraag; het is een actie die een proces initieert en de richting van het werk bepaalt.
- **Feedback en Beoordelingen:** Het geven van feedback is een krachtige Speech Act die de perceptie en het gedrag van medewerkers kan beïnvloeden, en daarmee de prestaties en de cultuur binnen een organisatie.
- **Onderhandelingen en Overeenkomsten:** Woorden die tijdens onderhandelingen worden uitgesproken, zijn fundamentele acties die de basis leggen voor toekomstige overeenkomsten en contracten.

Speech Acts zijn belangrijk in organisaties omdat ze actie en verandering stimuleren. Ze helpen bij het duidelijk maken van wat er verwacht wordt en bevorderen een cultuur waarin mensen verantwoordelijkheid nemen en gericht zijn op actie.

***Verklarende taal heeft
de kracht om beloftes te
creëren, verwachtingen
te vormen en acties
te initiëren.***



Het belang van verzoeken

In deze whitepaper verdiepen we ons in twee van de zes fundamentele Speech Acts, namelijk beloftes en verzoeken. We hebben specifiek voor deze twee gekozen omdat ze niet alleen gemakkelijk toepasbaar zijn, maar ook snel nieuwe kansen en mogelijkheden kunnen creëren.

3 Essentiële elementen voor krachtige verzoeken

Voor effectieve verzoeken zijn drie elementen cruciaal:

- **Spreker:** De persoon die het verzoek doet, moet duidelijke verantwoordelijkheid nemen voor het verzoek. Dit betekent spreken met overtuiging en een duidelijke intentie. De spreker moet niet alleen duidelijk zijn in wat hij of zij vraagt, maar ook waarom het belangrijk is. Dit vereist een niveau van zelfbewustzijn en begrip van de impact van het verzoek op zowel de individuele als de organisatorische doelen.
- **Luisteraar:** De effectiviteit van een verzoek hangt ook af van de luisteraar. De luisteraar moet volledig gefocust en afgestemd zijn op het verzoek. Dit betekent niet alleen het horen van de woorden, maar ook het begrijpen van de intentie erachter en de implicaties van het verzoek. Een actieve luisterhouding, waarbij vragen worden gesteld voor verduidelijking en bevestiging, is cruciaal voor het succes van het verzoek.
- **Duidelijke Voorwaarden:** Een krachtig verzoek specificeert de voorwaarden duidelijk en concreet. Dit omvat specifieke details over wat er gedaan moet worden, de deadline, en de verwachte resultaten. Duidelijke voorwaarden helpen misverstanden te voorkomen en zorgen voor een gemeenschappelijk begrip van wat er van alle betrokken partijen wordt verwacht.

Om het verschil tussen een zwak en krachtig verzoek te illustreren stellen we het volgende voorbeeld:

Stel je voor dat een teamleider, Alex, geconfronteerd wordt met een krappe deadline voor een project. Alex benadert twee verschillende teamleden met twee verschillende verzoeken:

- Tegen het eerste teamlid, Sam, zegt Alex: “Als je tijd hebt, zou je misschien kunnen overwegen om vandaag aan het marktonderzoeksrapport te werken?” Dit verzoek is vaag en niet dringend, waardoor het voor Sam onduidelijk is hoe belangrijk deze taak is. Het gebrek aan duidelijkheid en urgentie in Alex’s verzoek maakt het waarschijnlijk dat Sam het niet als een prioriteit zal behandelen.

Tegen het tweede teamlid, Jamie, zegt Alex: “Jamie, het is cruciaal voor ons project om het marktonderzoeksrapport vandaag af te ronden. Kun jij deze taak op je nemen en mij tegen het einde van de werkdag een update geven?” Dit verzoek is direct, duidelijk en benadrukt het belang van de taak. Jamie begrijpt de urgentie en het belang van het verzoek, wat de kans vergroot dat hij/zij de taak met prioriteit en aandacht zal behandelen.

Een goed geformuleerd verzoek kan niet alleen de efficiëntie en effectiviteit binnen een team verbeteren, maar ook bijdragen aan een cultuur van duidelijkheid en doelgerichtheid. Het vermogen om krachtige verzoeken te stellen is een onmisbare vaardigheid in het leiderschapsarsenaal.

De drie beloftes

Zodra er een krachtig verzoek is gemaakt, komt daar doorgaans een belofte uit. Dit brengt ons bij het concept van de drie beloftes, een cruciaal aspect van verklarende taal binnen Speech Acts. Beloftes kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën:

Krachtige beloftes

Deze beloftes worden gekenmerkt door sterke intentie en overtuiging. Ze zijn specifiek, meetbaar en tijdgebonden, waardoor ze een duidelijke richting en verwachtingen scheppen. Krachtige beloftes stimuleren actie en zijn vaak de drijvende kracht achter significante veranderingen en resultaten binnen een organisatie. Ze creëren een gevoel van urgentie en verantwoordelijkheid, zowel bij de persoon die de belofte maakt als bij degenen die erbij betrokken zijn.

Zwakke beloftes

In tegenstelling tot krachtige beloftes, zijn zwakke beloftes vaag en onzeker. Ze missen de duidelijkheid en de overtuiging die nodig zijn om vertrouwen en actie te inspireren. Dergelijke beloftes kunnen leiden tot verwarring, misverstanden en een gebrek aan voortgang. Ze worden vaak gekenmerkt door woorden als “misschien”, “proberen” of “later”, wat een gebrek aan commitment en duidelijkheid aangeeft.

Criminele beloftes

Criminele beloftes worden gemaakt met de intentie om ze niet na te komen. Ze ondermijnen de integriteit en het vertrouwen binnen een team of organisatie. Dergelijke beloftes kunnen leiden tot ernstige gevolgen, zoals het verlies van geloofwaardigheid, het beschadigen van relaties en het ondermijnen van de morele waarden van een organisatie. Ze zijn een directe bedreiging voor de cultuur van verantwoordelijkheid en transparantie die essentieel is voor het succes van elke organisatie.

Door Speech Acts bewust te gebruiken, kunnen leiders en teams hun impact maximaliseren. Het gaat niet alleen om het spreken van de juiste woorden, maar ook om het creëren van een cultuur van vertrouwen, verantwoordelijkheid en actie. Speech Acts zijn de bouwstenen voor een sterke organisatorische structuur met een positieve impact op de resultaten.

Zwak vs. krachtig

Conclusie

De essentie van ons succes in de zakenwereld ligt verrassend vaak in de kracht van onze taal. Zoals we hebben gezien, is effectieve communicatie niet alleen een middel voor informatieoverdracht, maar een krachtig instrument voor organisatorische transformatie en succes.

De manier waarop we spreken en communiceren binnen onze organisaties kan de koers van onze projecten, de dynamiek van onze teams en uiteindelijk onze bedrijfsresultaten beïnvloeden. Door de principes van Speech Acts toe te passen - van krachtige beloftes tot doelgerichte verzoeken - kunnen we een omgeving van duidelijkheid, verantwoordelijkheid en actie creëren.

Als leiders en professionals is het onze taak om niet alleen te spreken, maar ook om onze woorden om te zetten in actie. Dit vereist een bewuste verschuiving van beschrijvende naar verklarende taal, waarbij we onze realiteit niet alleen beschrijven, maar actief vormgeven. Door onze intenties duidelijk uit te spreken en te koppelen aan concrete acties, kunnen we een cultuur van verantwoordelijkheid en impact bevorderen.





Van woorden naar impact

Bij Straight-Line Leadership begrijpen we de cruciale rol die taal speelt in het succes van jouw organisatie. Wij zijn hier om je te ondersteunen bij het ontwikkelen van krachtige communicatie die niet alleen inspireert, maar ook resultaten oplevert. Onze expertise in het optimaliseren van organisatie-communicatie kan jouw team helpen om van woorden naar meetbare acties en resultaten te gaan.

Laat ons je helpen om de kracht van taal te benutten en een nieuwe realiteit voor jouw organisatie te creëren. Met de juiste woorden en acties kunnen we samen buitengewone resultaten bereiken. Maak kennis met de wereld van Straight-Line Leadership en lees nu de eerste 5 hoofdstukken om direct aan de slag te gaan!

[Lees de eerste 5 hoofdstukken](#)



STRAIGHT-LINE LEADERSHIP
S I N C E 1 9 8 6

www.straightlineleadership.com