

Non-verbale communicatie



Zeven functies van de non-verbale communicatie

In de communicatietheorie worden zeven functies van de non-verbale communicatie onderscheiden:

1. Herhaling van hetgeen verbaal is medegedeeld (tegelijkertijd ja zeggen en knikken, de weg uitleggen en wijzen)
2. Vervanging van de verbale communicatie (ja knikken, nee schudden, vragende gezichtsuitdrukking, embleemgebaren)
3. Tegenspreken van de verbale communicatie (iets bevestigen maar daarbij twijfelend het hoofd schudden of de schouders ophalen)
4. Affectieve (gevoelsmatige) ondersteuning van het gesproken woord (bezorgde frons of bemoedigend schouderklopje)
5. Informatie over de onderlinge relatie (glimlachen, oogcontact, aanraken, afstand, lichaamshouding)
6. Beklemtone van de verbale communicatie (wijzen met een priemende vinger in de lucht als u een beschuldiging uit of met luide toon verwijten maken en driftig op tafel slaan)
7. Structureren en reguleren van de verbale communicatie (de punten en komma's van de gesproken zinnen: hummen,

aankijken en wegstijken, spreekpauzes en ondersteunende handgebaren)

Als we met andere mensen in contact treden, communiceren we altijd. Dit kan met onze stem door middel van het gebruik van woorden: gesproken taal, maar ook zonder, of naast het gebruik van woorden: niet gesproken taal of non-verbale communicatie. Hiertoe behoren houding en beweging, plaats in de ruimte, gebruik van tijd en intonatie bij de spraak. Non-verbale communicatie is beter bekend als lichaamstaal. Non-verbale communicatie is echter meer dan alleen lichaamstaal.

Non-verbale communicatie en lichaamscommunicatie zijn niet hetzelfde. Lichaamscommunicatie is wel een belangrijk onderdeel van de non-verbale communicatievorm. Er zijn voorbeelden van non-verbale communicatie die geen voorbeelden van lichaamscommunicatie zijn, zoals een vlag op een schip, het verpleegstersuniform, het kruisspeldje van een gediplomeerd verpleegkundige. (F.R. Oomkes).

Lichaamstaal gebruiken we altijd! Iemand aankijken betekent bijvoorbeeld iets heel anders dan iemand niet aankijken. Zelfs door onze aanwezigheid op zich geven we al een boodschap. In het contact met anderen is het dus niet mogelijk om niet te communiceren. Verschillende onderzoekers schatten dat minstens 70% van de communicatie tussen mensen door middel van stemklank en lichaamstaal plaatsvindt. Het meest bekend is de theorie van de Amerikaanse psycholoog Mehrabian. Hij stelt dat wanneer het om uiting van gevoelens gaat:

- 55 % van de communicatie bestaat uit lichaamstaal,
- 38% wordt geuit door de stemklank en slechts
- 7% wordt gecommuniceerd door middel van woorden.

Als dit zo is uitent we ons gevoel dus voor 93% non-verbaal! Waarom is de rol van lichaamstaal in verhouding zo groot? Allereerst is het goed te beseffen dat we niet voortdurend praten maar wel de hele tijd signalen geven door middel van lichaamstaal, als we samen zijn met iemand anders. Verder is het zinvol om te kijken naar de verschillende niveaus waarop we communiceren.

inhouds- en betrekkingniveau

We communiceren meestal tegelijkertijd op inhouds- als op betrekkingniveau. Met woorden geven we vooral de inhoud weer en met lichaamstaal vooral de betrekking.

Inhoudsniveau

Als we met anderen praten, hebben we het natuurlijk ergens over. We willen de ander iets duidelijk maken over een bepaald onderwerp. Dit is de inhoud van het gesprek. Op inhoudsniveau zeggen we, of beelden we uit waar de boodschap over gaat. De inhoud van een boodschap is meestal het makkelijkst over te brengen door middel van gesproken taal of afgesproken gebaren. Omdat de betekenis van de woorden, cijfers of tekens die we gebruiken eenduidig is afgesproken, hoeft de uitingvorm daarvan geen gelijkenis te hebben met hetgeen ermee wordt aangeduid. Het woord klok heeft bijvoorbeeld niets met tijd te maken. Om de ander te begrijpen,

moet je wel zijn taal spreken. Als de woorden of signalen waarmee we communiceren geen overeenkomst hebben met hetgeen ermee wordt aangeduid, noemen we dat digitale taal.

Betrekkningsniveau

Toch is de inhoud niet het enige dat we overbrengen in de communicatie. Tegelijkertijd met onze woorden geven we signalen die aangeven hoe we de ander zien en hoe hij onze boodschap moet interpreteren. Op betrekkningsniveau geven we te kennen hoe we in relatie staan met de ontvanger van de boodschap en hoe de boodschap bedoeld is. Voor het uitdrukken van gevoelens en betrekkingen is de bovengenoemde digitale taal nogal ontoereikend. Het gaat ons niet zo makkelijk af om alleen met woorden duidelijk te maken wat we precies bedoelen. Wat we van de ander vinden is al helemaal niet zo eenvoudig duidelijk te maken. Woorden kunnen bijvoorbeeld veel harder aankomen dan ze bedoeld zijn. Om onze gevoelens en bedoelingen duidelijk te maken gebruiken we daarom liever een beeldende taal.

Hierbij is hetgeen dat wordt uitgedrukt herkenbaar in het gebaar of teken zelf, zonder dat je dit speciaal moet leren of er iets over hoeft af te spreken. Het wijzen op je horloge bijvoorbeeld, heeft wél iets met tijd te maken. Behalve dat we op een horloge kunnen zien hoe laat het is, kunnen we er een teken mee geven dat door iedereen kan worden begrepen, zonder daar iets over te hoeven afspreken. We noemen dit analoge taal.

Metacommunicatie

Door communiceren op betrekkningsniveau, kunnen we de betekenis van een boodschap of zelfs van onze relatie met de ander verduidelijken. Dit kan zowel met, als zonder woorden plaatsvinden. In beide gevallen wordt dit metacommunicatie genoemd. Metacommunicatie betekent communicatie over de communicatie zelf.

Spreken over relatie, onderlinge verhoudingen en gevoelens gaat ons echter vaak moeizaam af. Hoe vinden we de juiste woorden om te verwoorden wat we voelen, zonder de ander te kwetsen? Om deze reden stellen we het vaak uit om de ander te bekritisieren en geven we misschien ook te weinig complimentjes.

Metacommuniceren door middel van lichaamstaal doen we echter de hele dag door en is ook veelal effectiever: een boze blik, een wegwuivende hand, een glimlach of een vriendelijk kneepje zijn vaak meerzeggend dan een moeizaam voorbereid evaluatiegesprek.

Gevoelens uitdrukken door middel van lichaamstaal

Lichaamstaal is een veel eenvoudigere manier om gevoelens uit te drukken, dan door middel van gesproken taal. Je zegt bijvoorbeeld tegen iemand niet zo makkelijk dat je hem of haar niet mag, maar door middel van lichaamstaal kun je dat goed laten merken. De (digitale) gesproken taal is dus beperkt, zodat we daarom in onze communicatie de (meer analoge) lichaamstaal zo hard nodig hebben. Bijna alle verbale communicatie is digitale communicatie en praktisch alle lichaamstaal is analoge communicatie. Meestal gaan gesproken taal en lichaamstaal samen. Op het moment dat iemand iets zegt, wordt tegelijkertijd informatie meegegeven door middel van lichaamstaal. Deze non-verbale extra informatie kan de inhoudelijke boodschap ondersteunen of juist tegenspreken. Van dit laatste een voorbeeld: Een patiënt in de

wachtkamer van de tandarts zit heen en weer te schuiven op zijn stoel, maar zegt zich niet gespannen te voelen. Wat geloof je nu? Als iemand op deze manier zijn woorden tegenspreekt door middel van zijn lichaamstaal, wordt zijn non-verbale boodschap haast altijd als de meest ware opgevat. Het is namelijk heel moeilijk door middel van lichaamstaal te liegen. De meeste mensen zijn zich niet erg bewust van hun lichaamstaal. Als iemand liegt, kunnen we door zijn gedrag het gevoel krijgen dat er iets niet klopt. We zijn dan het meest geneigd om op dit gevoel af te gaan en hem niet te geloven. Lichaamstaal heeft dus een grote betrouwbaarheidswaarde.

Dat zo veel betrouwbaarheidswaarde aan lichaamstaal wordt toegekend, komt misschien doordat veel non-verbaal gedrag erfelijk is of al zeer jong door iedereen op dezelfde manier geleerd wordt. Het zit er als het ware ingebakken. Dit betekent dat de hersenen van alle mensen zodanig geprogrammeerd zijn dat de hoeken van de mond naar boven worden getrokken bij vreugde, dat de wenkbrauwen worden opgetrokken en dat een mondhoek omhooggaat al naar gelang het gevoel waarmee het brein wordt gevoed. (Julius Fast).

We kunnen gevoelens van haat, angst, genoegen, verdriet en andere primaire menselijke gevoelens kenbaar maken aan andere mensen, zonder dat te hoeven leren. Waarschijnlijk wordt ook het begrijpen van de door middel van lichaamstaal geuite emoties erfelijk doorgegeven. Dit betekent niet dat we niet vele gebaren moeten leren kennen die in de ene maatschappij iets anders betekenen dan in de andere. Veel lichaamstekens zijn niet overal hetzelfde. In de meeste Europese landen en Amerika bijvoorbeeld, schudden mensen het hoofd als ze nee bedoelen en knikken als ze ja bedoelen, maar er zijn culturen, bijvoorbeeld in India of in Griekenland, waar het omgekeerde geldt: op en neer betekent nee en heen en weer betekent ja. Dit laatste zou het bewijs kunnen zijn dat deze lichaamstaal eerder is aangeleerd dan aangeboren. Hoe dan ook, de indrukken die iemand geeft op basis van zijn lichaamstaal worden eerder geloofd dan hetgeen hij zegt over zijn gevoelens. Mensen besteden vaak ook meer aandacht aan de non-verbale metacommunicatie dan aan de woorden van anderen.

Het zou kunnen zijn dat we al zó vaak hebben gemerkt dat lichaamstaal meer houvast geeft dan woorden, dat we automatisch aan de woorden gaan twijfelen als deze niet kloppen met de non-verbale signalen. (F.R. Oomkes)

Communicatiebeheersing

Hoe je bij iemand over komt, wordt niet alleen bepaald door de woorden die je uitspreekt. Om een goede indruk achter te laten, bijvoorbeeld bij een sollicitatiegesprek is communicatiebeheersing belangrijk. Hierbij is ook aandacht voor je eigen lichaamstaal van belang. Lichaamstaal laat bij de ontvanger vaak slechts een onduidelijk gevoel achter. Bijvoorbeeld: "Ik heb het gevoel dat hij mij wel mag" of "ik twijfel aan zijn oprechtheid". Dit gevoel is niet eenvoudig in woorden uit te drukken en de veronderstelde betekenis is niet makkelijk te bewijzen. Volgens Oomkes komt dat omdat digitale en analoge taal respectievelijk worden verwerkt in de linker en rechter hersenhelft. De rechter hersenhelft behartigt onder andere de meer gevoelsmatige processen, die gepaard gaan met herkennen van totaalbeelden (de analoge taal). Het zogenaamde intuïtieve herkennen van een ander gebaar, of gedragspatroon, het zogenaamde onbewust begrijpen van de handelingen van een

ander, heeft volgens Oomkes dus niets te maken met iets onduidelijks als intuïtie. Aangezien de woordentaal van de linker hersenhelft minder geschikt is voor het verwoorden van de beelden uit de rechter hersenhelft valt het ons zeer moeilijk om indrukken van lichaamsgedrag van anderen onder woorden te brengen. Toch kunnen we leren dit non-verbale gedrag te herkennen en te vertalen.

Actief luisteren

Ben je een goede luisteraar?

Heb je wel eens het gevoel gehad dat je tegen een muur aan het praten was, terwijl je juist behoefte had aan een luisterend oor? Degene tegen wie je sprak keek je niet aan, hij leek telkens afgeleid door de gebeurtenissen om hem heen. "Ik hoor je wel", zei hij, telkens wanneer je, je zin onderbrak om te testen of hij nog luisterde. Toch kwam dit niet erg geloofwaardig bij je over. Misschien was het iemand die werkelijk niet zoveel interesse had in wat je vertelde, maar mogelijk sprak je tegen iemand die slechts de kunst van het actief luisteren niet zo goed beheerste. Tijdens de interactie tussen twee mensen wordt ook van de luisteraar actieve deelname verwacht. Ben jij een goede luisteraar?

Actief luisteren doe je met meer dan alleen je oren. Actief luisteren doe je ook met je ogen je wenkbrauwen, je handen, je lichaam en je stem. Door actief te luisteren laat je de ander blijken dat je hem niet alleen hoort, maar ook verstaat. Door actief te luisteren kom je begripvol over en maak je bovendien optimaal gebruik van de mogelijkheid om het verloop van een gesprek te regelen. Door actief te luisteren nodig je de ander uit om ook naar jou te luisteren. Zo kun je het contact en de interactie met de ander verbeteren, zowel in een sollicitatiegesprek, bij een verkooppraatje, tijdens een beoordeling als binnen het gezin.

Kijk de ander aan!

Veel mensen hebben er geen idee van dat ze tijdens het gesprek met een ander een aantal ongeschreven regels volgen. Degene die spreekt begint altijd met aankijken van de ander, kijkt vervolgens weg terwijl hij doorspreekt en eindigt zijn verhaal weer met aankijken. Door tussentijds te kijken kan de spreker accenten leggen in zijn zinnen, als het ware de punten en komma's, en kijken of de ander nog luistert. Degene die luistert, moet de ander blijven aankijken terwijl deze spreekt. Als hij tussendoor wegstijgt, kan dat de indruk geven dat het verhaal zijn belangstelling niet heeft. Als de spreker bemerkt dat de ander niet kijkt, zal deze zijn verhaal onderbreken en pas verder spreken als de aandacht van de luisteraar weer terug is. Mensen die snel zijn afgeleid door de dingen om hen heen zullen hier zeker extra op moeten letten.

Non-verbale feedback

Dit patroon van aankijken en wegstijgen verloopt in de meeste gesprekken onbewust en meestal ook zonder problemen. We hebben het dan alleen nog steeds niet over actief luisteren. Actief luisteren laat aan de spreker niet alleen zien dat de ander hem hoort, maar ook of hij het interessant vindt, en of hij het begrijpt. Actief luisteren is het voortdurend geven van non-verbale feedback. Hierdoor weet de spreker dat zijn

boodschap over komt en wordt hij aangemoedigd om door te spreken. Ook weet hij wanneer hij iets moet herhalen, wanneer hij zijn spreektempo moet aanpassen en wanneer hij de ander ruimte moet geven om iets in te brengen.

Knikken, hummen en spreken

Door regelmatig te knikken kun je laten merken dat je de gedachtegang van de ander kunt volgen. Tijdens een ontkennende zin van de ander, schud je, je hoofd. Deze bewegingen van je hoofd kun je ondersteunen met je stem. Door te hummen of door "ja" te zeggen, terwijl je knikt, moedig je de ander aan om door te spreken. Een gesprekstechniek om de ander te laten zien dat je hem begrijpt en die hem aanmoedigt om verder te spreken is het herhalen van woorden of stukjes uit zijn zin. Als iemand bijvoorbeeld zegt: 'Ik ben drie weken op vakantie geweest in Oostenrijk', kun je zeggen: 'oh, Oostenrijk'. Je moedigt hem zo aan om over zijn vakantie te spreken. Ook kun je er het gesprek mee sturen, want als je zou zeggen: 'oh, drie weken' dan vertelt hij misschien verder waarom hij zo'n lange vakantie had.

Reageren door je houding

Door je houding laat je de mate van aandacht en betrokkenheid blijken. Door iets naar voren te leunen, in de richting van de spreker, geef je blijk van interesse. Het is daarbij belangrijk ook te letten op de stand van je voeten. Als deze naar de spreker wijzen, dan is het goed, maar wijzen ze de andere kant op, dan lijkt je aandacht op andere zaken te zijn gericht. Als je voeten van de spreker afgekeerd zijn, is het erg verleidelijk om je concentratie te laten afdwalen. Probeer het maar eens uit, bijvoorbeeld op een verjaardagsfeestje. Zet je voeten eens in een andere richting dan naar de persoon met wie je aan het praten bent. Sowieso is het op deze manier al lastig praten, want je moet dan je bovenlijf draaien in de tegengestelde richting als de stand van je voeten. Ditzelfde geldt voor het wegkruisen van je benen wanneer je naast iemand zit: als je met je rechterbeen over je linker gekruist zit, kun je makkelijk luisteren naar iemand die links naast je zit. Kruis je naar de andere kant dan moet je je schouders naar achteren keren om hem aan te kijken. Dit is alleen strategisch als je liever niet naar de ander luistert. Het is in dat geval namelijk erg makkelijk om ook je aandacht naar de andere zijde te verplaatsen.

Door je houding reageer je ook inhoudelijk op het verhaal van de ander. Je houding geeft aan of je je kunt vinden in hetgeen de ander zegt. Als je bijvoorbeeld naar achteren leunt met je armen over elkaar kun je erg sceptisch over komen. Hiermee beïnvloed je ook de manier waarop er tegen je gesproken wordt. De spreker zal hierdoor op een verdedigende manier gaan praten. Het kruisen van de armen of benen staat bekend als teken van weerstand. Let hierop als je naar iemand luistert, want je doet dit snel ongemerkt. Veranderingen in houding geven het duidelijkst je mening weer. Als je rechtop in een stoel zit met je armen los naast je, en je vouwt ineens je armen over elkaar, dan komt dit over alsof je het minder met de spreker eens bent, zeker als je daarbij ook fronst en zucht. Het aannemen van gelijke houding als de spreker, duidt op overeenstemming. Dit wordt ook wel spiegelen genoemd. Overeenstemming klinkt goed, maar toch moet je opletten dat je niet blindelings alle houdingen en bewegingen van anderen spiegelt. Een kritische houding met de armen over elkaar of een superieure houding met beide handen in de nek, kun je beter niet spiegelen. Deze houdingen zijn 'read only'! Ook moet je

opletten dat je niet te veel spiegelt. Als dit opvalt bij de ander, kan deze zich juist erg onprettig gaan voelen.

Het gezicht spreekt boekdelen

Als de spreker wil weten wat je vindt van zijn verhaal, kijkt hij het eerst naar je gezicht. Frons je terwijl je dit leest? Sommige mensen zijn gewontefronsters en hebben zelf niet eens in de gaten dat ze fronsen. Ze moeten met hun hand aan hun voorhoofd voelen of deze zich in een plooi gevouwen heeft. Het klinkt gek, maar het voelen aan je voorhoofd is een goede manier om jezelf deze ongemerkte gewoonte af te leren. Andere trekjes die sommige mensen laten zien, is het knippen met de ogen en het samenpersen van lippen. Als je deze trekjes bij jezelf herkent, kun je ook die maar beter afleren. Ze komen namelijk weinig positief over bij anderen. De spieren van je gezicht kunnen je helpen bij het sturen van het gesprek. Met een frons laat je zien dat je kritisch of verbaasd bent. Het verschil daartussen kan iedereen onbewust herkennen. Bewust weten we niet dat er dan een verschil is te zien in de plooien van ons voorhoofd. Oefen maar eens voor de spiegel om te zien hoe je over komt. Door het opensperren van de ogen en omhoogtrekken van de wenkbrauwen kunnen we ook verbazing laten blijken. Deze is echter van een ander type. De eerste (met frons) is kritische verbazing en de tweede verwondering. Door het geven van deze tekens met ons gezicht nodigen we de spreker uit tot het verduidelijken van zijn verhaal.

Glimlach op het juiste moment

Een glimlach is een goede manier om instemming te laten zien en de ander uit te nodigen om verder te spreken. Zorg er echter wel voor dat je op het goede moment glimlacht. Als je de ander toelacht, terwijl hij juist een serieuze toon in zijn verhaal wil brengen, dan is dat slechte timing. Glimlachen kan een goede manier zijn om het gesprek te sturen maar kan ook juist een averechts effect te weeg brengen. Je kunt glimlachen als je het er mee eens bent en dan zeggen: 'Leuk dat u dit noemt, zo denk ik er ook over'. Als je echter glimlacht en daarna zegt: 'tja, dat zegt u nu wel....', dan zit je op het verkeerde spoor. Ook voortdurend glimlachen is niet de bedoeling. Door zo'n lachebek voelt niemand zich serieus genomen.



Wat doen je handen?

Tijdens spreken hebben de handen een belangrijke rol bij het aanduiden van hetgeen je zegt. De bewegende handen kunnen de zinnen ook accent geven. Tijdens het luisteren zijn de handen meestal minder bewegelijk. Hoogstens kunnen ze een keer in de lucht wijzen terwijl je knikt. Dit is dan een expressieve aanduiding om te zeggen: 'ik begrijp het' of 'dat is zo'. Een vlak uitgestrekte hand kan gebruikt worden om de ander, desnoods midden in zijn zin, te onderbreken. Je moet je dan afvragen of dat echt is wat je wilt. Ook als je het niet met hem eens bent, is het namelijk vaak beter de ander te laten uitspreken. Hij zal dan eerder bereid zijn om ook jou aan te horen. Tijdens het luisteren moet je er eens op letten waar je handen zich bevinden. Handen aan het gezicht geven in het algemeen de indruk van een kritische luisteraar. De meest kenmerkende houding daarbij is denk ik, die met de duim onder de kin en de wijsvinger gestrekt langs de wang. Maar ook de hand voor de mond en de hand aan het oor geven zo'n uitstraling. Spelen met voorwerpen of met je ring geeft indruk van verveling. Het over elkaar vouwen van je armen vertolkt, zoals al eerder genoemd, weerstand en de handen in de nek superioriteit.

Geen eenduidige betekenis

Tijdens actief luisteren is het belangrijk om te zien welke boodschappen je door middel van je lichaamstaal weergeeft. De beschrijving van verschillende houdingen, gebaren en andere bewegingen kan daarbij van hulp zijn. Toch kan niet vaak genoeg benadrukt worden dat alleen de combinatie van al deze tekens betekenis heeft en dat ook lichaamstaal niet op zichzelf staat. We hebben het niet over pantomimespel. Het is dus ook belangrijk wat iemand er bij zegt. De communicatie van mensen moet dus als een geheel gezien worden. Geen enkele houding heeft altijd dezelfde betekenis, maar de combinatie is veelzeggend. Als iemand fronst, zijn armen over elkaar heeft, zijn benen heeft weg gekruist en ook weinig spreekt, mogen we aannemen dat hij boos is. Los van elkaar hoeven deze tekens echter niet deze betekenis te hebben. Je kunt ook fronsen vanwege scherp licht, je armen vouwen vanwege de kou of je benen kruisen omdat je nu eenmaal op die manier lekker zit. Echter, als lichaamstaal onbewust wordt geïnterpreteerd, worden mensen toch beoordeeld op deze houdingen, gezichtsuitdrukking en bewegingen. Bewustwording van lichaamstaal betekent dus niet alleen kennis van de verschillende tekens die we met ons lichaam geven, maar ook kennis van de betekenissen die mensen misschien ten onrechte geven aan een houding of uitdrukking. Met kennis hiervan kun je daar rekening mee houden, bijvoorbeeld tijdens het voorbereiden van een gesprek. Als je vriendelijker kunt overkomen door met je rug naar de zon te gaan zitten of door de verwarming hoger te draaien, moet je dit zeker niet laten.

Luisterhouding

Sommige mensen weten niet goed waar ze hun handen moeten laten als ze met iemand in gesprek zijn. Hou jij je armen over elkaar als je luistert, plaats je je handen op je heupen, of laat je je handen gewoon bungelen?

De eerste indruk die je maakt is van groot belang

Mensen beoordelen elkaar voortdurend op hun uiterlijk, houding en communicatieve vaardigheden.

Door lichaamshouding - in elkaar gezakt of rechtop, naar een ander toegewend of afgewend - zegt iemand veel over zichzelf; hoe hij zich voelt en hoe hij ten opzichte van de ander staat.

Depressieve mensen geven hun sombere gevoelens voor een groot deel aan door hun houding: In elkaar gedoken, afgezakte schouders, en een afgewend lichaam. Deze mensen maken ook weinig oogcontact. Ze stralen als het ware uit dat ze weinig interesse hebben in alles en iedereen om hen heen. Mensen die levenslustig zijn en vol zelfvertrouwen, tonen een veel krachtigere lichaamshouding.

Mensen worden beoordeeld op hun houding. Iemands houding is een van de eerste aspecten die je kunt waarnemen. Als je iemand voor het eerst ontmoet beoordeel je in een flits hoe hij of zij er uit ziet: is het een man of een vrouw, welke leeftijd heeft hij of zij, hoe gaat deze persoon gekleed en welke houding neemt deze persoon aan: rechtop of gebogen, open of gesloten. Dit alles bij elkaar geeft een eerste indruk waar we iemand op beoordelen. Als men over iemands houding spreekt, wordt vaak iemands attitude, zijn grondhouding, bedoeld en niet alleen zijn lichaamshouding. Toch heeft het een veel met het ander te maken. Tijdens een sollicitatiegesprek ga je, hoop ik, niet onderuithangen. Dit zou onverschilligheid uitdrukken. Door rechtop te zitten toon je respect en...je voelt je ook zelfverzekerder. Hoe je lichaamshouding is, zo voel je je ook. Als je somber bent dan helpt het al je stemming te verbeteren als je bewust rechtop loopt.

Respect en belangstelling

Zoals gezegd kun je door je houding respect en belangstelling weergeven. De belangstelling wordt ook weergegeven door je lichaamspositie. Keer je je naar de ander toe, en draai je ook armen en benen naar de ander toe, dan kom je belangstellender over. Andersom werkt het gek genoeg ook: door je je naar de ander toe te keren, stel je je open. Daardoor krijg je belangstelling!

Het is niet alleen belangrijk op je houding te letten omdat je daarop beoordeeld wordt. Als je een geofende houding-kenner wordt, kun je ook een ander beïnvloeden door gebruik te maken van je kennis. Vooral om deze reden is de laatste jaren in veel opleidingen voor onder andere verkopers en managers aandacht besteed aan de bestudering van de houding. Al in 1970 schreef Julius Fast in zijn beroemde boek "Body language" over het studieterrain van de taal van het lichaam: "kinesica". Dezelfde lichaamstaal is nu een belangrijk aspect van een van de nieuwste wetenschappen: Neuro Linguistisch Programmeren (NLP).

Maar ook zonder ingewikkelde studies kunnen we kennis opdoen van houding en beweging. Door er een beetje over te lezen, door oefeningen te doen en door te observeren; zowel jezelf als anderen. Is dit niet een van onze leukste en inspannendste hobby's? Mensen kijken! Gewoon in stad of dorp aan de kant van de weg gaan zitten en kijken hoe mensen zich gedragen, en daar nog van leren ook. Maar zoals bij alles, hoeven we ook hier het wiel niet opnieuw uit te vinden. Er zijn anderen die er hun beroep van gemaakt hebben om andere mensen te bekijken en te zien of daar patronen in te herkennen zijn. Als we de kennis van deze mensen overnemen, kunnen we hiervan al direct gebruik maken in ons contact met anderen, zonder dat we hiervoor langdurige observaties hoeven uit te voeren of lange rapporten hoeven te lezen.

Houdingscongruentie of moduleren van de houding

Dit leren van anderen door ze gewoon na te doen is eigenlijk meteen een van de belangrijkste technieken die zijn ontdekt. Als je houding precies gelijk is met die van iemand anders, noemen we dat houdingscongruentie of houdingsovereenkomst. Het bewust kopiëren van iemand zijn houding en bewegingen wordt wel spiegelen genoemd. In NLP wordt ook wel gesproken over "moduleren" als techniek. Dit is het opzettelijk kopiëren van de houdingen en gedrag van de ander. Het idee daarachter is dat je door dit te doen ook de manier van denken van de ander over neemt. Je deelt dezelfde gevoelens, overtuigingen en strategieën. Wat de ander door zijn presentatie heeft bereikt, kun jij ook bereiken door zijn gehele manier van doen over te nemen.

Het nadoen van houding en bewegingen is iets dat we al van nature doen. Als baby en als kind leerden we veel door het nadoen van onze ouders en andere mensen om ons heen. We deden vooral de mensen na die we aardig vonden, en dit hebben we daarna niet meer afgeleerd. Ook als volwassene kopiëren we iemands houding als we de ander aardig vinden of wanneer we het eens zijn met wat hij zegt. Dit gaat volslagen onbewust. Je weet niet dat je dit doet, en degene die je nadoet merkt het ook niet bewust. Hij krijgt alleen het "gevoel" dat hij begrepen wordt; dat hij aardig gevonden wordt. Zo blijkt bijvoorbeeld tijdens een vergadering, dat de mensen in het begin een gesloten, sceptische houding aannemen ten opzichte van de spreker. Na verloop van tijd, kun je bemerken dat verschillende mensen dezelfde houding aannemen als de spreker. Als de spreker gaat verzitten, dan doen zij het ook. Deze mensen zijn het blijkbaar eens met de spreker.

Nu is het natuurlijk een heel leuk gegeven om te weten, dat wanneer je de houding van een ander aanneemt, deze zich begrepen voelt en het gevoel heeft dat jij hem aardig vindt. Vooral als je wat aan hem wil verkopen, of wanneer je aan hem wil vragen of hij iets voor je kan doen. De grote vraag is: "Kan je dit leren; merkt een ander het niet als je hem imiteert?" En het antwoord is: "Nee, hij merkt het niet, als je het tenminste subtiel doet." Als het te opvallend is dan werkt het averechts. Hoe kan je het leren? Oefen er mee! Kijk eerst om je heen of je het bij anderen herkent. Kijk dan zelf naar je lichaamshoudingen. De eerste keer dat je merkt dat je inderdaad hetzelfde zit of staat als de ander, voelt dat heel gek. Wen daaraan! Probeer daarna eens om bewust iemand na te doen en kijk of je daar reactie op krijgt. Ook dit voelt in het begin vreemd, onecht en je hebt ook zeker het idee dat de ander het zal merken. Begin hiermee eerst met een goede bekende of vriend, en vraag wat hij of zij heeft gemerkt. Na een poosje oefenen kun je het zeker in de praktijk brengen.

Als je de ander wilt bereiken, zorg dan dat je qua houding zijn gelijke wordt; stem op hem af. Hoe kun je bijvoorbeeld een kind het beste bereiken? Dit kun je doen door, door je hurken te gaan, zodat je op gelijke hoogte komt. Wil je daarentegen de ander de les lezen, maak je dan groter: borst vooruit, kin omhoog. We lijken wat dat aangaat nog steeds erg veel op dieren. Desmond Morris heeft hierover heel interessante boeken geschreven en er sprekende films over gemaakt. Houd er echter rekening mee dat lichaamstaal een geheel van verschillende lichaamstekens is. Je kunt je natuurlijk wel proberen groot te maken om indrukwekkend over te komen, maar als je nog steeds je ogen neerslaat wanneer je door de ander aangekeken wordt heeft het geen effect. Let dus ook op de andere tekens. Tegen het kind op je

hurken praat je zacht, met veel intonatie in je stem. Als je je groot maakt om overwicht op een ander te hebben, praat je wat luider (zonder te schreeuwen), je kijkt hem recht in de ogen en doet een stap naar voren, zodat je in zijn territorium treedt. Als de ander dan een stap naar achter doet heb jij (letterlijk) terrein gewonnen. Dit moet je overigens niet doen als hij niet naar achteren kan omdat hij al tegen de muur staat. Een kat in het nauw maakt immers rare sprongen en dat kun je ook bijna letterlijk aan mensen toeschrijven. Om je woorden kracht bij te zetten kun je felle handbewegingen maken. Dit mag met gebalde vuisten, maar richt die vuist niet op zijn gezicht, want zwaaien met een gebalde vuist richting gezicht is een regelrechte bedreiging, al sta je op tien meter afstand.

Houding ten opzichte van de ander

De houding die we aannemen is niet zomaar, tenzij we alleen zijn. We passen onze houding aan anderen aan. Zojuist noemde ik al de houdingscongruentie, het nadoen van de ander of moduleren. Behalve dit kunnen we ook op andere manieren onze verhouding tot de ander laten zien door onze houding. Ik wil hier een paar manieren noemen:

- symmetrische of asymmetrische houding
- gesloten of open houding
- toekeren of afkeren
- insluiten of uitsluiten

Symmetrische of asymmetrische houding

Een symmetrische houding is een houding waarbij de armen en benen, links en rechts in gelijke positie worden gehouden. Iemand die een symmetrische houding aanneemt, toont daarmee respect of onderdanigheid aan. Mensen die bidden, uit welke cultuur dan ook, nemen altijd een symmetrische houding aan. Ze zitten bijvoorbeeld geknield met gevouwen handen of staan met opgeheven handen. Ook bij mensen die formeel onze meerdere zijn en die we respecteren, zullen we vaak een symmetrische houding aannemen. Als we ons in iemands bijzijn meer ontspannen voelen, zullen we een asymmetrische houding aannemen. We kunnen dan bijvoorbeeld een beetje onderuithangen, een been optrekken of de benen over elkaar leggen.

In het begin van een sollicitatiegesprek nemen de meeste sollicitanten spontaan een symmetrische houding aan. Ze zitten recht met hun armen op de stoelleuning of op tafel. Niemand hangt lekker onderuit in zijn stoel. Zou iemand dat wel doen, dan kun je je afvragen of hij de baan wel zo graag wil. Toch zou het niet goed zijn als de sollicitant het hele gesprek symmetrisch zou blijven zitten. Hij zou dan over komen als een houten klaas. Als de sollicitant in de loop van het gesprek een meer asymmetrische houding aanneemt, toont hij zich ontspannen. Natuurlijk moet hij nog steeds niet onderuithangen, maar hij kan bijvoorbeeld een beetje naar voren leunen in de richting van de persoon tegen wie hij spreekt, zijn stoel een beetje draaien of zijn arm op tafel leggen.

Gesloten of open houding

Iemand die zich niet zeker voelt in het bijzijn van de ander neemt een gesloten houding aan. Dan kruist hij zijn armen of benen of houdt hij een voorwerp, bijvoorbeeld een tas, voor zich. Daarmee schermt hij zich af voor een te intieme benadering. In het begin van een gesprek nemen we vaak een gesloten houding

aan. We moeten eerst zien of we de ander wel kunnen en willen vertrouwen. Als we ons wat meer op ons gemak voelen, kunnen we een open houding aannemen. Regel is dit echter niet. Veel mensen staan eigenlijk altijd met hun armen over elkaar of zitten met hun benen gekruist. Ze vinden dit juist een gemakkelijke houding. Om te beoordelen in hoeverre de ander zich bij ons op zijn gemak voelt, moeten we dus ook op andere tekens letten. Ook met onze handen kunnen we een open of gesloten houding aannemen. Met open, naar voren gestrekte handen, duiden we bijvoorbeeld onze onschuld of onwetendheid aan. "Hoe kan dit nu....?" "Ik heb het niet gedaan...!" "Ik wist het niet...!" Zeggen we hetzelfde met gebalde vuisten dan komen we agressief of weinig geloofwaardig over.

Toekeren of afkeren

Hoe meer belangstelling we hebben in de ander en in wat hij te vertellen heeft, hoe meer we ons naar hem toekeren. Dit toekeren doen we niet alleen door ons hoofd en lichaam naar de ander toe te draaien. Vooral de armen en benen hebben hierbij een belangrijke rol. Als je op een verjaardag bent, moet je er maar eens opletten hoe mensen zitten.

Als twee mensen elkaar vinden in een gesprek, keren ze meestal hun benen naar elkaar toe. De knie die het verst van de ander af is, kruist dus het been dat het dichtste bij staat. Daarmee draaien we ook ons lichaam en onze buitenste arm naar de ander en zo tonen we interesse. Soms zie je ook dat de benen juist de andere kant op wijzen. De gesprekspartners praten dan als het ware over hun eigen schouder naar achteren. Hierbij gaat het om een gesprek dat kort moet duren of waarbij ze het niet met elkaar eens zijn. Om met je knieën naar elkaar gekeerd te zitten moet er echter wel genoeg ruimte zijn. Als twee mensen die geen intieme relatie met elkaar hebben samen op een krappe bank zitten, en met elkaar willen praten, zullen ze eerst proberen om toch een stukje van elkaar te wijken. Als dit niet lukt, zullen ze praten, terwijl ze hun benen van elkaar afkeren; er moet voorkomen worden dat hun knieën elkaar raken. Ook als twee mensen staan te praten kun je zien of ze in elkaar zijn geïnteresseerd. Zo ja dan wijzen hun voeten naar elkaar toe. Wijst iemand zijn voet naar de deur, dan is hij waarschijnlijk al onderweg.

Insluiten of uitsluiten

Als een derde persoon zich wil mengen in het gesprek, kunnen we hem daarvoor de ruimte geven. De mensen die al met elkaar spreken, keren zich dan lichtelijk naar de ander toe. Hierdoor wordt hij betrokken. Als de anderen hem niet in het gesprek willen betrekken, blijven ze naar elkaar toegekeerd. De ander staat er dan wat verloren bij en zal uiteindelijk vertrekken. Op scholen zie je soms kinderen in groepjes bijeen staan. Enkele kinderen vormen het centrum van een kring. Anderen staan er wat achter, in de tweede rang en komen ook zelden aan het woord. Een andere ongemakkelijke situatie doet zich voor als drie mensen op een bank zitten en alleen de twee buitenste met elkaar praten. Deze gaan dan op het puntje van de bank zitten en praten over de ander heen. De derde kan dan maar beter vertrekken. Tijdens een vergadering kan het ook voorkomen dat iemand wordt uitgesloten doordat anderen van hem wegdraaien. Je betreft een ander door je naar hem toe te draaien.

Gezichtsuitdrukking bij emoties

Sommige mensen hebben het idee dat anderen altijd wel aan hun gezichtsuitdrukking kunnen zien hoe ze zich precies voelen. De gezichtsuitdrukking speelt inderdaad een belangrijke rol bij het herkennen van emoties maar toch blijken we niet elke gezichtsuitdrukking even goed te kunnen interpreteren. Darwin beschreef al in 1872 in zijn boek: *The Expression of the Emotions in Man and Animals* over het bestaan van enkele universele uitingen van emoties door middel van de mimiek. Paul Ekman, professor psychologie aan de universiteit van Californië deed later uitgebreide onderzoeken naar gezichtsuitdrukkingen van de mens en bevestigde de volgende zes basisemoties:

1. Boosheid,
2. Vreugde
3. Verdriet
4. Angst
5. Afschuw
6. Verrassing

Deze basisemoties worden overal ter wereld op juiste wijze aan de gezichtsuitdrukking van de mensen herkend. Ook kinderen die zowel doof als blind geboren zijn blijken in staat hun gevoelens te uiten door middel van deze universele mimiek. Er kan dus worden geconcludeerd dat het uiten van deze basisemoties door middel van mimiek aangeboren is. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld gebaren waarvan de betekenis per cultuur kan verschillen.

Zoals gezegd is het minder makkelijk om andere emoties dan de bovengenoemde te herkennen aan alleen de gezichtsuitdrukking. Tijdens onderzoeken waar foto's van mensen werden getoond werden steeds de basisemoties makkelijk herkend. Met andere uitingen van gevoelens hadden de deelnemers meer moeite, omdat ze niet konden afgaan op andere lichaamstekens zoals intonatie en houding en ze ook geen informatie hadden over de context.

Woede, vreugde, angst, verdriet, afschuw en verrassing zijn dus goed te herkennen aan de mimiek van de ander. Voor het interpreteren van andere gevoelens zoals jaloezie, tevredenheid, onzekerheid, schuldgevoel, spijt, achterdocht, teleurstelling, wantrouwen, enzovoorts hebben we meer informatie nodig dan alleen de gezichtsuitdrukking.

Vergaderen zonder woorden

Tijdens een vergadering wordt voortdurend gecommuniceerd en niet alleen door de mensen die aan het woord zijn. Alle aanwezigen geven tijdens de bijeenkomst non-verbaal te kennen hoe ze in de bespreking zitten. Ze laten voortdurend blijken of ze het gespreksonderwerp interessant vinden en of ze het met de sprekers eens zijn. Zonder woorden bepalen de aanwezigen ook hoe het gesprek verloopt en wie er aan het woord komen. Het lijkt vaak dat de mensen die het meest spreken, ook de meeste invloed hebben op het verloop van het gesprek en uiteindelijk op de besluitvorming. Dit is echter niet altijd het geval. Mensen die weinig zeggen kunnen soms alleen al door de manier waarop ze aanwezig zijn, het verloop van het gesprek sturen of juist verstoren. Als voorzitter van zo'n bijeenkomst is het belangrijk om

kennis te nemen van de lichaamstaal van de gespreksdeelnemers. Bij het sturen van het gesprek, kan je als voorzitter ook gebruikmaken van lichaamstaaltechnieken.



Betrokkenheid

Als de gespreksdeelnemers over een onderwerp discussiëren, is de betrokkenheid van een ieder zichtbaar aan hun houding. De mensen die het niet zo heel interessant vinden, zitten achteruit in hun stoel, en maken vaak de mooiste tekeningen, terwijl ze anderen het idee geven dat ze aantekeningen maken. De echte ongeïnteresseerden staren doelloos voor zich uit of kijken wat in het rond. Als alle aanwezigen er op deze manier bij zitten, is het tijdstip van de dag misschien verkeerd gekozen of is er weinig belangstelling voor het onderwerp. Over zo'n onderwerp hoeft dan niet lang gesproken te worden.

Gespreksdeelnemers die het onderwerp belangrijk vinden, volgen de sprekers non-verbaal. Als ze het met de spreker eens zijn, knikken ze veel. Ze nemen een open, luisterende houding aan waarbij ze zich iets naar voren buigen. Het komt ook opvallend vaak voor dat toehoorders een gelijke houding aannemen als een spreker, waarmee zij het eens zijn. Door te letten op de houdingen van de aanwezigen, kun je een idee krijgen over hoe de meningen verdeeld zijn. Misschien neemt de helft van de luisteraars de houding van de spreker over en zit de andere helft in een afwerende houding. De mensen die het niet eens zijn met de spreker, bewegen hun hoofd nauwelijks. Ze zitten achteruit en nemen een starre, gesloten houding aan. Vaak hebben ze hun armen over elkaar of bedekken hun mond met hun hand. Als ze nee schudden, staan ze vermoedelijk op het punt om iets in te brengen.

Wie heeft het woord?

Het is een taak van de voorzitter om er voor te zorgen dat de gespreksdeelnemers evenredig aan het woord komen en dat de verschillende standpunten ten aanzien van een onderwerp worden gehoord. Ook hierbij kun je gebruik maken van je kennis van lichaamstaal. Als iemand iets wil inbrengen, laat hij dat merken door zijn ademhaling. Een diepe inademing is vaak een teken dat iemand de spreker wil onderbreken en het woord wil overnemen. Als voorzitter is het belangrijk dat je dit teken herkent. Oogcontact en kleine gebaren met je hoofd en je handen zijn vaak voldoende om het verloop van het gesprek te sturen; lichaamscontact is schreeuwen. Soms kan het echter nuttig zijn om iemand even aan te raken om hem te onderbreken.

Betrek iedereen!

Het is belangrijk om iedereen te betrekken bij de vergadering. Mensen die zwijgen hebben ook een mening en het is belangrijk om die tijdens de vergadering te horen. Het komt vaak voor dat mensen in de vergadering zelf hun mond houden en pas na de vergadering in de wandelgangen hun mening uiten. Tijdens de vergadering reageren de zwijgende mensen wel non-verbaal op wat er wordt gezegd. Een goede manier om hen te betrekken in een gesprek is door te reageren op hun lichaamstaal. Je kunt het non-verbale gedrag benoemen en er een vraag aan koppelen zoals: "ik zie je knikken, waarom vind jij het belangrijk dat deze verandering wordt doorgevoerd?" of "wat een diepe zucht, heb je moeite met deze stelling?".

Inhoud en betrekking

Tijdens een vergadering vindt behalve discussie over het onderwerp, ook communicatie plaats die zich op betrekkningsniveau afspeelt. Daarbij gaat het niet zozeer om wat een spreker precies zegt maar meer om wat hij "eigenlijk" bedoelt met wat hij zegt. Er kan bijvoorbeeld een onderliggende boodschap worden gegeven over de relatie met een andere gespreksdeelnemer. De bedoeling van een opmerking wordt soms duidelijker door de lichaamstaal van de spreker dan door de woorden. Vooral door variatie in intonatie en mimiek kan een uitspraak een totaal verschillende betekenis krijgen. Kennis van lichaamstaal helpt je als voorzitter van de bijeenkomst om dit tijdig te herkennen en er op te reageren.

Gevoelsaspecten in de vergadering

Bij communicatie tussen mensen is behalve ons denken ook ons gevoel betrokken. Wat we denken uit zich doorgaans verbaal, wat we voelen en willen tijdens een groepsactiviteit uiten we doorgaans non-verbaal: blozen, stemverheffing, boos gezicht, nors zwijgen, met de vuist op tafel slaan, weglopen uit de bespreking enzovoort. Het is belangrijk dat je de emotionele betrokkenheid van mensen herkent en rekening houdt met de invloed die deze ook weer op andere gespreksdeelnemers heeft. Als een vergaderpunt te veel emotionele geladenheid heeft, kan het soms beter zijn dit punt tot een volgende vergadering op te schorten. Er bestaan gevoelsmensen die snel emotioneel reageren. Andere mensen kunnen enorme gevoelsuitingen tonen tijdens een vergadering, alleen met het doel om iets voor elkaar te krijgen.