

NONVERBALE COMMUNICATIE: INVLOED UITOEFENEN ZONDER IETS TE ZEGGEN

Bij communicatie denken we snel aan verbale communicatie. Dat blijkt echter maar een klein stukje te zijn van onze communicatie. Als je invloed op je omgeving wilt uitoefenen kun je je wellicht beter bekwamen in het herkennen en hanteren van lichaamstaal dan je te bekwamen in verbale kwaliteiten.

John Sijnke

Rekensommetje

In literatuur over communicatie kom je vaak een rekensommetje tegen over de meest effectieve communicatie. Van de boodschappen die we overbrengen bestaat slechts tien procent uit de inhoud van onze verbale communicatie. Wat we zeggen dus. De overgebleven negentig procent wordt bepaald worden door hoe we het zeggen. Daarvan heeft twintig procent te maken met hoe we de verbale boodschap overbrengen, zoals de intonatie en de snelheid van spreken. De overgebleven zeventig procent valt onder het gebied non-verbale communicatie, wat we met ons lichaam uitdrukken. Die lichaamstaal blijkt dus veel belangrijker dan het gesproken woord. Toch zijn we geneigd veel meer waarde toe te kennen aan het gesproken woord en dan vooral de inhoud ervan. Het lijkt er op dat we bovenstaande verdeling niet geloven. Als je echter naar de dagelijkse praktijk kijkt heeft die lichaamstaal wel degelijk heel veel invloed. Een paar voorbeelden:

Wanneer je tijdens een vergadering volledig onderuit gezakt zit, regelmatig op je horloge kijkt en voortdurend zit te geeuwen kun je blijven zeggen dat je het een boeiende vergadering vindt, niemand zal je geloven.

Tijdens een congres over communicatie vroeg één van de sprekers aan het publiek of iedereen z'n oor beet wilde pakken. Dat ondersteunde ze door zelf naar haar neus beet te pakken. Het overgrote deel van het publiek greep ook naar de neus, slechts een minderheid keek wat verward om zich heen omdat de verbale boodschap niet correspondeerde met wat ze zagen.

Combinatie

De combinatie van gebaren en gesproken woord is vaak veel meer bepalend dan we denken. Het kan zelfs betekenen dat het begripsniveau van cliënten er verkeerd mee wordt ingeschat. Een praktijkvoorbeeld daarvan:

Marga is begeleidster van een werkgroep in een activiteitencentrum voor mensen met een verstandelijke beperking. Ze stoort zich nogal aan een bepaalde cliënt, Henk. "Als het hem uitkomt houdt hij zich van de domme" verteld ze tijdens een bijeenkomst. "Hij snapt meestal een heleboel, maar op sommige momenten begrijpt hij er zogenaamd weer helemaal niets van. Ik heb vaak het gevoel dat hij me in de maling neemt".

Tijdens een observatie in haar werkgroep valt het me op dat ze ontzettend veel gebaren gebruikt om haar communicatie te ondersteunen. Begrippen als 'hier' en 'daar' worden ondersteund met gebaren, ze wijst voorwerpen aan, wijst naar links als ze zegt 'hier gaan we links af', etc. Henk reageert meestal perfect. Totdat ze haar handen vol heeft en weer zegt: "hier links af", zonder het met een gebaar te kunnen ondersteunen. Henk loopt de verkeerde kant op en zij reageert geïrriteerd: "ik zei toch links af".

Ik vraag haar om bij de volgende observatie haar handen consequent op haar rug te houden. Bij alle opdrachten en aanwijzingen die ze nu geeft zie je Henk onzeker reageren. Begrippen als 'hier, daar, links en rechts' worden opeens niet meer begrepen. Het blijkt dat hij vooral reageert op al haar non-verbale aanwijzingen en daardoor de indruk wekt te begrijpen wat ze zegt. Die constatering gaf Marga veel informatie over het werkelijke begripsniveau van Henk en de eisen die je aan hem kunt stellen. Met dit inzicht was de irritatie ook direct verdwenen.

Signalen

Henk begrijpt dus wel de betekenis van de gebaren, zonder de betekenis van de woorden werkelijk te begrijpen. Zo zijn er allerlei vormen van non-verbaal gedrag waarvan we de betekenis direct begrijpen en waar zelfs helemaal geen woorden aan te pas komen.

Wanneer een groepje mensen in de hoek van een ruimte staat te praten en afgekeerd staat van de rest van de aanwezigen, dan begrijpen we gelijk dat we daar niet zo maar bij kunnen gaan staan. Hun houding straalt iets uit van beslotenheid.

Mensen die dit soort gedrag minder aanvoelen (en die zijn er) worden vaak als bot en onbehouden ervaren. Soms is dat oordeel over hen alleen maar gebaseerd op het feit dat ze minder gevoelig zijn voor de non-verbale signalen die we onbewust uitzenden en waarvan we aannemen dat anderen die direct begrijpen.

Houding

Dan zijn er ook nog de houdingen die mensen in een bepaalde positie innemen. Kijk maar eens hoe politieagenten lopen als ze zich tussen het wandelende publiek begeven. Handen op de rug, een rustige tred, een beduidend andere manier van lopen dan de rest van de wandelaars. Wanneer ze geen uniform zouden dragen dan zou het er wat raar uitzien om zo te lopen. En kijk eens rond op een station en stel je voor dat conducteurs geen uniform aan zouden hebben. Aan hun non-verbale gedrag pik je ze er zo uit, ze bewegen zich anders dan de rest van de mensen die zich op het perron bevinden, staan vaak op hun voeten heen er weer te wippen, staan met hun benen wijd en hebben hun handen meestal op hun rug of in hun zakken. Blijkbaar geeft het dragen van een uniform ze nog niet voldoende autoriteit. Die benadrukken ze extra met hun houding.

Maar met onze houding doen we nog veel meer. Wanneer zich tijdens een bijeenkomst een conflict voordoet zie je dat degenen die zich er het meest bij betrokken voelen voorover geboden op het puntje van hun stoel zitten (de zelfde houding overigens die mensen in een groep aannemen als ze iets willen zeggen en er dan ook prompt door de gespreksleider uitgepikt worden). Mensen die zich minder betrokken voelen of zich buiten het conflict willen houden zitten achterover. Wil je sterk benadrukken dat het jou niet aangaat, schuif dan je stoel naar achter, houd je handen achter je hoofd en doe je ene been losjes over het andere. Met die houding loop je weinig kans als één van de partners in het conflict beschouwd te worden, toon je je meer een toeschouwer. Vrijwel altijd wordt die houding ook gehonoreerd. Tenzij je je natuurlijk aan iets tracht te onttrekken waar je wel degelijk deel aan hebt. Dan zal die houding eerder irritatie oproepen. Je kunt dan de reactie: "jij doet net of het jou niet aangaat" krijgen, terwijl je dat helemaal niet hebt gezegd. Zonder woorden wordt die reactie direct begrepen.

Het bewegende been

Tenslotte een anekdote. In de trein zit een vrouw te breien. Tegenover haar zit een man. Op een gegeven moment valt het hem op dat ze langzamer begint te breien als de trein in snelheid afneemt en dat ze weer sneller gaat breien zodra de trein weer optrekt. Hij haalt een trucje met haar uit: vlak naast haar, net binnen haar gezichtsveld, begint hij met z'n been mee te bewegen in het ritme van de trein. Na enige tijd zitten de trein, de breiende vrouw en het bewegende been in hetzelfde ritme. Dan laat de man de snelheid van het bewegende been langzaam afnemen. En zie, de vrouw begint ook langzamer te breiden. Door z'n been steeds langzamer te bewegen valt het breiden bijna stil totdat de vrouw zich daar bewust van wordt en weer overgaat naar een hogere versnelling.

Wat leren we daar van? Niet alleen dat deze vrouw dus blijkbaar erg openstaat voor indrukken uit haar omgeving, zich daar onbewust op afstemt, maar ook dat ze blijkbaar gevoeliger is voor visuele indrukken (het bewegende been) dan voor auditieve indrukken (het geluid van de trein). Zo'n constatering is absoluut waardevol als je die doet bij collega's of cliënten. Je weet dan met welke zintuigen ze het meest open staan voor communicatie en daar kun je jouw manier van communiceren op afstemmen!

Neem de proef op de som

In het dagelijkse (sociale)verkeer heb je veel mogelijkheden om de effecten van non-verbaal gedrag uit te proberen:

- Als je niet oppast loop je in een volle stationshal tegen iedereen op. En als je wel oplet ga je voortdurend voor iedereen aan de kant. Probeer eens het volgende: kijk tijdens het lopen omhoog, b.v. naar het mededelingenbord in de stationshal. Je wekt daarmee de indruk dat je niet op andere mensen let. De meeste andere mensen letten wel op en zullen voor je aan de kant gaan (om botsingen te voorkomen: uit je ooghoeken kun je meestal wel zien of anderen jou in de gaten hebben)
- Ben je ook zo iemand die op een zebepad altijd voor iedereen aan de kant gaat? Probeer dan eens hetzelfde als in de stationshal. Of bestuur de lichaamshouding van mensen die nooit opzij gaan voor anderen. Soms zijn dat fysiek indrukwekkende personen, maar lang niet altijd. Een zelfverzekerde houding en de indruk dat je ander niet waarneemt kan heel bepalend zijn.
- Als je alleen wilt zitten in de trein, zet dan b.v. je tas naast je en kijk nadrukkelijk de andere kant op of ga in je tas zitten rommelen. Sluit je daarmee af van je omgeving. De kans dat iemand naast je komt zitten is daarmee aanzienlijk kleiner. Maak je echter oogcontact met de mensen in het gangpad, dan vergroot je de kans dat iemand naast je komt zitten aanzienlijk, ook als er een tas naast je staat.
- Zit je in een drukke wachtkamer en is er naast je nog een stoel vrij die je graag onbezet wilt houden, leun dan naar voren zodat iemand die daar wil gaan zitten zich langs je heen moet wurmen. Negen van de tien keer zal men op een stoel gaan zitten die makkelijker bereikbaar is, ook als staat die een flink eind verderop.

Houding en gevoel

Wat was er eerder? De houding of het gevoel? Het bewijs dat ze erg nauw samenhangen kun je krijgen door een houding aan te nemen die bij een bepaald gevoel hoort. Zit je helemaal in elkaar gedoken, met je voeten om de stoelpoten geklemd en je handen stevig op de leuning, dan krijg je vanzelf een gespannen en neerslachtig gevoel. Leun daarna maar eens helemaal achterover en grijns er flink bij. Je voelt vanzelf dat er een heel andere stemming ontstaat.

Een serieus bedoeld gesprek, zoals iemand aanspreken op zijn of haar gedrag, kun je dus beter niet in een gemakkelijk zitje voeren. De houding die je daarin aanneemt roept een sfeer van vrijblijvendheid en gezelligheid op die niet correspondeert met de bedoeling van het gesprek.

Je bent sprekend je lichaam

Wil je meer lezen over lichaamstaal dan is het boek "Je bent sprekend je lichaam" een aanrader.

De schrijver gaat in op vragen als: Hoe zie je dat iemand liegt? Hoe weet je of iemand je aantrekkelijk vindt? Hoe kun je andere mensen gemakkelijk overtuigen? Wat zeggen bouw, houding, beweging, aanleg van het lichaam, kleding en schoeisel, ademhaling en pupilgrootte ons?

In plaats van een kant en klare lijst met interpretaties van lichaamstaal te geven gaat dit boek een effectieve manier van waarnemen en interpreteren. Met behulp van eenvoudige oefeningen kom je er achter dat mensen door middel van hun lichaam, kleding en omgeving praktisch alles over zichzelf, hun behoeften, ideeën en voorkeuren vertellen.

Je bent sprekend je lichaam (lichaamstaal herkennen en interpreteren)

Ed Nissink

Uitgeverij Ankh-Hermes

ISBN 90 202 6031 6

Verschenen in AS, Maandblad voor de activiteitensector
Nr. 12, december 2004
Een uitgave van Y-Publicaties