

# Inleiding

Dit boek gaat over ‘elementaire sociale vaardigheden’, dat wil zeggen de vaardigheden die we allemaal nodig hebben in de omgang met mensen.

Omgaan met mensen is dagelijks werk. Thuis, op de opleiding, in je vrije tijd, altijd heb je met anderen te maken. Je kijkt naar mensen, luistert naar hen en reageert op wat er gebeurt, meestal zonder erbij na te denken. Ieder van ons heeft daarin zijn eigen stijl ontwikkeld, met eigen voorkeuren en eigenaardigheden. Daarom verloopt de omgang met de een vaak soepeler dan met de ander. Er zijn mensen met wie je beter kunt praten, die je beter begrijpt en door wie je ook beter begrepen wordt. Bij de meesten van ons loopt die dagelijkse omgang redelijk goed. Mocht het al een keer fout gaan, dan is er altijd wel iemand in de buurt die je corrigeert.

Waarom dan toch dit boek? Beroepsmatig met mensen omgaan vraagt een grote zorgvuldigheid. In je werk word je vaak niet, zoals in de dagelijkse omgang, gecorrigeerd als je opstelling of gedrag de ander niet bevalt of als je gedrag niet adequaat is. Toch is het mede afhankelijk van jouw gedrag of de ander geholpen wordt of dat je tot overeenstemming kunt komen. Om iemand te kunnen helpen of te adviseren moet je:

- een vertrouwensrelatie met hem (of haar) kunnen aangaan;
- hem in zijn situatie goed kunnen begrijpen;
- hem helpen zichzelf en zijn situatie te begrijpen;
- samen zoeken naar oplossingen en daar de beste uitkiezen;
- ook voor jezelf blijven opkomen;
- in het contact een voorbeeld zijn.

De normale omgangsvaardigheden vormen ook voor beroepssituaties de basis van het gedrag van hulpverleners op allerlei gebied. Alle reden dus om je aan het begin van de opleiding af te vragen hoever je zelf in dit opzicht bent gevorderd. Dat is de reden waarom we gedetailleerd ingaan op deze alledaagse vaardigheden.

We hebben de vaardigheden ingedeeld in drie groepen. De gedachte achter de gekozen volgorde is dat je je steeds actiever gaat opstellen. Bovendien worden de vaardigheden steeds complexer. Om je assertief te kunnen opstellen, om voor jezelf op te komen, heb je alle voorgaande vaardigheden nodig. We komen tot twaalf elementaire sociale vaardigheden, die elk afzonderlijk verder worden uitgewerkt:

Schema 1 Elementaire sociale vaardigheden	
observeren	1 waarnemen en interpreteren
	2 non-verbaal gedrag
	3 luisteren
	4 samenvatten
exploreren	5 vragen stellen
	6 concretiseren
	7 mening vragen/geven      8 omgaan met gevoelens
reageren	9 feedback geven/ontvangen
	10 assertief reageren
	11 argumenteren
	12 digitaal communiceren

Hoofdstuk 12 ‘Digitaal communiceren’ is opgenomen om specifiek aandacht te besteden aan zogenaamde digitale vaardigheden, die steeds belangrijker worden. Ook digitale communicatie is gebaat bij heldere afspraken en gedragsregels.

Bij de bespreking van de vaardigheden gaan we steeds in op de functies die een bepaalde vaardigheid kan hebben, op aandachtspunten en op veelgemaakte fouten. We doen dat zo praktisch mogelijk, met voorbeelden van situaties die je dagelijks kunt meemaken. Zo leer je om de nu aangereikte elementaire sociale vaardigheden naar specifieke beroepssituaties te vertalen.

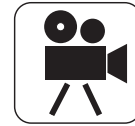
Bij dit boek hoort een website. Op deze website vind je filmfragmenten die horen bij de eerste tien hoofdstukken. Per hoofdstuk demonstreren steeds twee filmfragmenten een aantal aspecten van de vaardigheid. Ook vind je op de website per hoofdstuk opdrachten en oefeningen. Alles bij elkaar vormen het boek en de website (filmmateriaal en opdrachten/oefeningen) een cursus die niet alleen bedoeld is om kennis bij te brengen en inzicht te verschaffen, maar je vooral een spiegel voor wil houden. Ook willen we je stimuleren om praktisch te oefenen met

die aspecten van de vaardigheden die je bij jezelf nog verder zou willen of moeten ontwikkelen.

# Waarnemen en interpreteren

## Voorbeeld 1

Je vertelt een medestudent wat je die ochtend hebt meegemaakt. Hij luistert naar je, maar kijkt wel steeds om zich heen en lijkt iemand te zoeken. Je denkt op een gegeven moment dat hij wel niet geïnteresseerd zal zijn, stopt met vertellen en zegt dat je er vandoor gaat. Je loopt weg.



## Voorbeeld 2

Bij de huisarts zit mevrouw Van de Akker op haar beurt te wachten. Zij had een afspraak om kwart over tien, maar het is nu al half elf. Zij gaat naar de balie en vraagt aan de assistente: 'Ben ik nog niet aan de beurt?' Voor de assistente is het deze ochtend al de derde cliënt die iets dergelijks vraagt. De vorige keren heeft ze de huisarts attent gemaakt op het uitlopen van zijn spreekuur. Deze heeft haar echter duidelijk gemaakt dat zij hem met een dergelijke mededeling niet meer moet storen. Hij kan niet heksen, en de mensen moeten maar even geduld hebben.

Nu er voor de derde keer iemand met een opmerking over de wachttijd komt, wordt de assistente onzeker. Ze denkt: 'Weer zo'n stuk ongeduld!' En ze zegt, enigszins geïrriteerd: 'Blijft u maar rustig even wachten, u komt heus wel aan de beurt. De dokter kan niet heksen.' Mevrouw Van de Akker denkt: 'Weer zo'n jong ding dat denkt dat ze heel wat is.' Zij raakt ook geïrriteerd en zegt op haar beurt: 'Je moet me niet als een klein kind behandelen. Afspraak is afspraak. Zeg maar dat ik een andere keer wel eens terugkom!' En zij vertrekt.



Situaties als in voorbeeld 1 en 2 komen vaak voor. Wat gebeurt er dan eigenlijk? In het eerste voorbeeld is de medestudent afgeleid omdat hij iemand dringend wil spreken. Hij luistert wel naar je, maar kan niet goed op je reageren en wil eigenlijk voorstellen het gesprek op een rustig moment voort te zetten, maar ineens ben je er vandoor.

In voorbeeld 1 vraagt de assistente mevrouw Van de Akker niet of zij het vervelend vindt om even te wachten, omdat de dokter wat meer tijd nodig heeft voor een andere cliënt, maar gaat de assistente ervan uit dat mevrouw gewoon ongeduldig is. De assistente interpreteert het gedrag op grond van eerdere ervaringen met andere cliënten, in plaats van na te gaan wat er in deze nieuwe situatie aan de hand is. Op grond van deze interpretatie raakt zij geïrriteerd.

Mevrouw Van de Akker had met haar vraag iets heel anders op het oog. Zij heeft thuis een oppas voor de kinderen die om kwart voor elf weg moet, en zij zit dus op hete kolen. In elk geval had ze even willen opbellen om te zeggen dat ze later thuis komt. Daarom wil ze weten hoe lang ze nog moet wachten. Door haar eigen interpretatie van de reactie van de assistente voelt zij zelf ook irritatie opkomen. Zij gaat uit van het vooroordeel dat 'die jongeren van tegenwoordig' denken dat ze alles maar kunnen zeggen. Wat zij zelf eigenlijk wilde, verdwijnt naar de achtergrond. Aan even naar huis bellen komt zij niet meer toe.

Onze waarneming is altijd gekleurd, altijd hebben we meteen gedachten en meningen over datgene wat we waarnemen. We interpreteren de werkelijkheid om ons heen, en we stemmen ons gedrag af op die interpretatie. Het voorbeeld maakt duidelijk dat daarbij fouten kunnen worden gemaakt. Wanneer beiden van elkaar zouden hebben geweten waarom ze op een dergelijke manier reageerden, was het heel anders afgelopen.

In dit hoofdstuk bespreken we de factoren die van invloed zijn op onze waarneming: factoren die bij jezelf een rol spelen, maar ook factoren bij anderen en factoren die in de situatie zelf liggen en je op een dwaalspoor kunnen brengen. Welke waarnemings- en interpretatiefouten worden vaak gemaakt, en welke mogelijkheden zijn er om deze te voorkomen? De belangrijkste les van dit hoofdstuk is dat je je bewust wordt van de noodzaak om in de omgang met anderen je interpretaties als voorlopig te beschouwen, namelijk tot je de situatie voldoende hebt verkend om er zeker van te zijn dat jouw interpretatie juist is. Door het maken van de discussievragen, de oefeningen en de opdrachten leg je jezelf de vraag voor welke 'fouten' je zelf geneigd bent te maken. Door je daarvan bewust te worden en erop te letten, voorkom je, zowel op de

opleiding als later in je beroep, dat je dezelfde interpretatiefout maakt als de assistente in het voorbeeld.

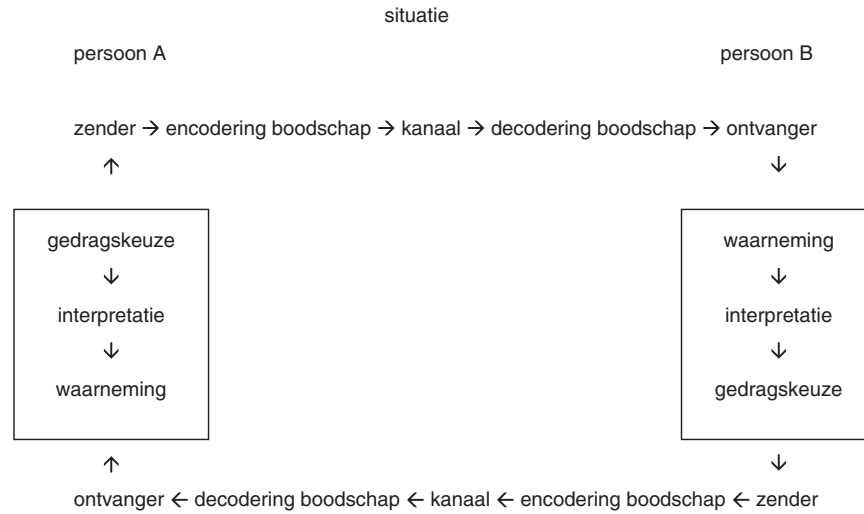
### 1.1 Het communicatieproces: de plaats van waarneming en interpretatie

Wanneer je met iemand in contact komt, is het onvermijdelijk dat je je een ‘eerste indruk’ van de ander vormt. Hij lijkt je bijvoorbeeld sympathiek, eigenwijs, wel aardig, onzeker, nerveus, afstandelijk of joviaal. Je realiseert je vaak niet dat het daarbij gaat om kwalificaties die je niet kunt zien en niet kunt waarnemen, maar die je baseert op wat je aan de ander ziet of op zijn gedrag. Het zijn interpretaties. Je reageert dus niet op de ander zoals deze is, maar voor zover en zoals jij hem waarneemt, en dan nog op grond van je interpretaties van je waarnemingen.

Je zou een ontmoeting met een ander aan de hand van het volgende kunnen weergeven:

- kenmerken en gedrag van de ander;
- jouw waarneming van die kenmerken of van dat gedrag;
- jouw interpretatie van je waarnemingen;
- jouw reactie op je eigen interpretatie;
- jouw waarneming en jouw reactie door de ander;
- de interpretatie van de ander van zijn waarnemingen;
- de reactie van de ander op zijn interpretatie;
- jouw waarneming van die reactie;
- enzovoort.

Op deze wijze communiceren wij met elkaar. Onder communicatie verstaan we dan een doorlopend proces waarin twee of meer personen informatie uitwisselen en waarbij zij voortdurend op elkaar reageren. Bij communicatie wil de ene persoon iets aan de ander laten weten, vaak bewust, met een vooropgezette bedoeling, maar soms ook onbewust. Degene die spreekt of op een andere wijze informatie geeft, noemen we de *zender*. Degene tot wie de informatie is gericht, degene die luistert, kijkt, ruikt, tast of proeft noemen we de *ontvanger*. Datgene wat de zender aan de ontvanger wil laten weten, noemen we de *boodschap*. Dit alles vindt plaats in de context van de *situatie* waarin beiden zich bevinden. De boodschap wordt via een *kanaal* doorgegeven. Dit gebeurt in een gesprek (face to face) of via schrift, telefoon, radio, televisie, computer of smartphone. De informatie wordt geëncodeerd, en omgezet in een door de zender gekozen code (*encoderen*). De ontvanger, op zijn beurt, ontcijfert de boodschap (*decoderen*).



**Schema 2:** Verloop van communicatieprocessen

In schema 2 zijn deze elementen van een communicatieproces weergegeven. In een dergelijk proces wisselen zender en ontvanger regelmatig van rol: de zender wordt ontvanger en de ontvanger wordt zender. Het duidelijkst gebeurt dat in een telefoongesprek of via chatten. In een rechtstreeks gesprek vervagen deze rollen. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat je naar iemand luistert, het niet met hem eens bent en daarom je wenkbrauwen frons en met je hoofd schudt. Je bent dan tegelijk ontvanger en zender. De ander vervult ook tegelijk beide rollen, want terwijl hij doorpraat neemt hij jouw non-verbale gedrag waar, interpreteert dat en past zijn reactie daarbij aan. In een sms-bericht kun je de boodschap vergezeld laten gaan van een emoticon om aan te geven hoe je het bericht bedoelt. Emoticons vervangen hierbij de non-verbale communicatie en maken de interpretatie van het bericht gemakkelijker.

In het schema is de plaats aangegeven die waarneming en interpretatie innemen. Beide gaan vooraf aan de keuze hoe we op de ander zullen reageren, welke boodschap we zelf zullen uitzenden. Onder waarnemen wordt verstaan: het door middel van de zintuigen kennis nemen van bepaalde personen, voorwerpen, onderwerpen, gebeurtenissen of situaties. Wanneer aan datgene wat we hebben waargenomen betekenis wordt toegekend, spreken we van interpreteren.

Onze waarnemingen en interpretaties bepalen in belangrijke mate hoe we ons gedragen, en de waarneming en interpretatie van ons gedrag

door de ander, bepalen mede hoe deze op ons zal reageren. Waarnemings- en interpretatiefouten kunnen dan ook leiden tot ernstige communicatiestoornissen tussen mensen. Er ontstaat dan een kloof tussen datgene wat de een bedoelt en dat wat de ander daaruit begrijpt. In het voorbeeld vergiste de assistente zich in de bedoeling van de vraag van de cliënt. Deze vergiste zich op haar beurt in de bedoeling van de reactie van de assistente. Om dergelijke stoornissen te voorkomen is het van belang je te realiseren door welke factoren je waarnemingen en je interpretaties daarvan worden beïnvloed, en hoe je je daarbij kunt vergissen.

## 1.2 Factoren die het proces van waarnemen en interpreteren beïnvloeden

Er is een onderscheid tussen factoren die in de situatie zelf zijn gelegen (contextuele factoren), factoren aan de kant van de zender, en factoren aan de kant van de ontvanger.

### CONTEXTUELE FACTOREN

De 'situatie' heeft in dit verband betrekking op de totale context waarbinnen gecommuniceerd wordt, dus niet alleen de fysieke omgeving. De volgende factoren kunnen vaak voor een storing zorgen.

#### *De plaats waar gecommuniceerd wordt*

Uit de fysieke omgeving kunnen storingen komen die het de zender en de ontvanger bemoeilijken de wederzijdse boodschappen correct waar te nemen. Denk bijvoorbeeld aan verkeerslawaaï, slechte akoestiek of een steeds rinkelende telefoon. Dit zijn allemaal afleidende factoren die verhinderen dat je je goed op elkaar kunt concentreren.

#### *Aanwezigheid van derden*

Als je weet dat anderen kunnen meeluisteren, voel je je soms niet vrij genoeg om met iemand een persoonlijk gesprek aan te knopen. De boodschappen die in een dergelijke situatie worden uitgezonden, dekken niet helemaal de lading van het gesprek of de intenties van (een van) de partners. Als beide gesprekspartners dat weten, is er niets aan de hand, maar soms weet je van elkaar niet dat dit gegeven een rol speelt. Dan kunnen er misverstanden ontstaan omdat de interpretatie van de een ('zo denkt hij er dus over') niet overeenkomt met de bedoeling van de ander ('ik kan nu niet alles zeggen'). In het algemeen geldt



dat naarmate het gespreksonderwerp persoonlijker is, deze factor eerder een rol zal spelen. De mate van hinder hangt ook samen met de status van degene die meeluistert. Zo kun je het meeluisteren van een docent bedreigender vinden dan het meeluisteren van een medestudent, en is een onbekende bedreigender dan een bekende.

#### Tijdsdruk

Wanneer je onder tijdsdruk informatie opneemt, heb je vaak niet voldoende rust om hoofd- en bijzaken uit elkaar te houden. Zo is het ook nog maar de vraag of je bij het verstrekken van informatie onder tijdsdruk direct de meest relevante punten aan de orde stelt. De ander verwacht dat echter wel! De tijdsfactor speelt ook een rol in situaties die zo lang duren dat vermoeidheid optreedt. Hierdoor worden mensen minder standvastig in hun oorspronkelijke mening, en zijn ze meer geneigd om toenadering te zoeken. Ook daardoor kan de waarneming worden beïnvloed.

Voor alle drie genoemde factoren geldt dat je moet proberen een storend effect te voorkomen. Vaak zijn verstoringen te voorzien en kunnen ze worden vermeden. Als tijdens het gesprek de storing aanwezig blijkt te zijn, kun je meestal wel maatregelen nemen om het effect onder controle te houden. Wanneer je merkt dat je te weinig tijd hebt om goed naar de ander te luisteren, kun je voorstellen om een andere afspraak te maken. Wanneer je voortdurend gestoord wordt door telefoontjes of binnenkomende mensen, kun je ergens anders gaan zitten.

#### Pregnantie

Er is nog een aantal andere factoren dat invloed heeft op onze waarneming. Het gaat daarbij om aspecten van de situatie die zo sterk de aandacht trekken dat zij een speciale betekenis geven aan afzonderlijke elementen van de situatie; onze waarneming wordt erdoor gericht, gestuurd.

Deze factoren worden samengevat onder het begrip ‘pregnantie’:

- *verandering/beweging*: als je naar een groep mensen kijkt, waarvan er maar één beweegt, zal deze ene persoon de aandacht naar zich toe trekken;
- *afwijking*: als in een groep een van de deelnemers eruit springt door kleding of haardracht zal dit meteen opvallen; van dit verschijnsel wordt ook in boeken gebruik gemaakt door sommige gedeelten *cur-sief* te zetten;
- *herhaling*: een groepslid dat een enkele keer een vraag stelt, zal daardoor niet opvallen, tenzij het zo zelden gebeurt dat het afwijkt van wat de anderen verwachten. Stelt iemand met grote regelmaat vra-

- gen, dan zal dat de anderen ook gaan opvallen; zij onderkennen dan een patroon in het gedrag;
- *intensiteit*: bepaalde woorden of zinnen die van belang zijn voor het begrijpen van een boodschap zul je met meer nadruk uitspreken, goed gearticuleerd of met stemverheffing. Daardoor zal de ander de extra betekenis begrijpen.

Met name bij reclameboodschappen wordt van de werking van deze factoren (pregnantie) veel gebruik gemaakt. Let maar eens op de reclames die je op televisie voorbij ziet komen. De reclamebureaus proberen op allerlei manieren het product bij jou onder de aandacht te krijgen. De zender (het reclamebureau) richt de situatie daarbij zo in dat de waarneming (en dus ook de interpretatie) gestuurd wordt.

#### FACTOREN AAN DE KANT VAN DE ZENDER

Er zijn verschillende factoren die ervoor kunnen zorgen dat de boodschap al wordt vervormd door de zender zelf. Het is dan voor de ontvanger erg moeilijk om de juiste betekenis van de boodschap te achterhalen.

##### *De zender wil informatie achterhouden*

Iemand die antwoord geeft op een vraag, maar daarbij niet het achterste van zijn tong wil laten zien, zal proberen er op zo'n manier omheen te praten dat de ontvanger denkt een afdoende antwoord te hebben gekregen. Hij kan dan enkele details naar voren halen en de hoofdzaak laten liggen, of hij kan een onvolledig of vaag antwoord geven. De ontvanger kan daardoor op een dwaalspoor worden gebracht.

##### *De zender weet niet precies wat hij wil/moet zeggen*

Niet altijd heb je een duidelijk antwoord voor ogen als iets aan je wordt gevraagd. Soms vraagt iemand je een mening over een kwestie waarover je nog nooit goed hebt nagedacht, of waarover je nog geen standpunt hebt ingenomen. Als je dan toch probeert een antwoord te formuleren, maar je eigen onzekerheid niet wilt laten merken, zeg je soms iets heel anders dan je bij nader inzien bedoelt. Ook kan je verhaal dan zo onsamenhangend, tegenstrijdig of vaag worden dat de ander er geen touw aan vast kan knopen.

##### *De zender is erg met zichzelf bezig*

Er kunnen zich situaties voordoen waarin je meer met jezelf bezig bent, dan met het duidelijk formuleren van je gedachten. Denk maar aan situaties waarin je erg gespannen bent (examen) of situaties

waarin je verlegen, moe of ziek bent, of je moet concentreren op een moeilijke taak. Je realiseert je dan soms achteraf dat je heel iets anders hebt gezegd dan je eigenlijk bedoelde.

*De zender spreekt een andere taal dan de ontvanger*

Wil je dat je boodschap goed overkomt, dan zul je je in woordgebruik, zinsbouw en voorbeelden moeten aanpassen aan het 'referentiekader' van de ander, aan zijn gedachte-, gevoels- en ervaringswereld. Doe je dat niet, dan hoort de ander je wel praten, maar begrijpt hij je niet. Je merkt dat bijvoorbeeld als je praat met kinderen of met mensen uit een ander milieu of andere cultuur. Je zult dan meer je best moeten doen om ervoor te zorgen dat jouw boodschap overkomt en je op de ander afstemmen. Het gebruik van vakjargon valt hier ook onder. Bijvoorbeeld de computerdeskundige die het heeft over een 'flash', de hulpverlener die met de cliënt de diagnose 'appendicitis' (blinde darmontsteking) bespreekt, of de accountant die een term als 'solvabiliteit' tegen zijn cliënt gebruikt. Cliënten weten meestal niet wat deze woorden betekenen, maar durven geen uitleg te vragen omdat ze denken (interpretatie) dan voor onwetend en dom te worden aangezien. Degene die het vakjargon gebruikt, bevestigt hiermee dat hij lid is van een speciale gemeenschap die niet zomaar toegankelijk is voor iedereen.

*Pregnantie door de zender*

Door (bewust of onbewust) gebruik te maken van de aspecten van pregnantie die al eerder genoemd werden, kan de zender onderdelen van zijn boodschap speciaal benadrukken. Door stemgebruik en herhaling kan hij de waarneming van de ontvanger sturen en dus ook misleiden.

*Het non-verbale gedrag is niet in overeenstemming met wat iemand zegt*

Dit is bijvoorbeeld het geval als iemand glimlachend tegen je zegt dat hij vreselijk kwaad is. Waar moet je dan op afgaan? Is hij nu echt zo kwaad (want dat zegt hij) of valt het wel mee (want hij glimlacht erbij)? In dergelijke gevallen is het voor de ontvanger erg moeilijk om uit deze twee tegenstrijdige waarnemingen de juiste te kiezen.

**FACTOREN AAN DE KANT VAN DE ONTVANGER**

Ook aan de kant van de ontvanger speelt een aantal factoren mee bij de waarneming en interpretatie van de boodschappen die anderen uitzenden.

De ontvanger kent betekenis toe aan dat wat hij waarneemt (interpreteren). Maar niet als een fotocamera of als een opnameapparaat dat uitsluitend registreert. In de omgang tussen mensen gaan waarneming en interpretatie meestal samen: we hebben direct een mening over wat we waarnemen. Hieronder komt een aantal factoren aan de orde die onze waarneming beïnvloeden. Deze factoren bepalen welke selectie we maken uit de prikkels, de boodschappen die op ons afkomen. Deze selectie bepaalt al voor een belangrijk deel onze interpretatie van de situatie. Wat je niet opvalt, kun je immers niet betrekken in de afweging van de boodschap. Daarnaast wordt de selectie ook bepaald door de manier waarop we geleerd hebben sommige situaties te interpreteren. Denk bijvoorbeeld aan vooroordelen.

#### *Kennis en ervaring*

We nemen bij voorkeur informatie waar (of selecteren die uit een boodschap) die ons bekend voorkomt of waar we al eerder ervaring mee hebben opgedaan. We interpreteren informatie bij voorkeur in een bekende richting ('weer zo'n stuk ongeduld!'). Wanneer we kennis nemen van feiten of opvattingen die strijdig zijn met eerdere ervaringen en overtuigingen levert dat spanning op, die we willen vermijden.

#### *Gevoelens*

Wanneer je je in een situatie op je gemak voelt, zullen je andere (en meer) dingen opvallen dan wanneer je gespannen of onzeker bent. Door dergelijke gevoelens wordt je blik als het ware vernauwd. Gevoelens van sympathie of antipathie zorgen ervoor dat je bij verschillende mensen hetzelfde gedrag anders waarneemt of interpreteert. Wat je van de een als 'interesse' beschouwt, vind je van de ander 'bemoeizucht'.

#### *Aandacht*

We richten onze aandacht op de informatie die voor ons doel nodig is. Niet bij het doel passende informatie verdwijnt automatisch naar de achtergrond. Als je bijvoorbeeld kleren wilt gaan kopen, zie je eerder kledingzaken. Een parkeerverbod valt je pas op als je wilt parkeren.

#### *Opvattingen, normen, waarden, cultuur*

We nemen eerder en gemakkelijker informatie waar als deze past binnen ons referentiekader. Informatie die niet past binnen ons referentiekader leidt tot spanningen (cognitieve dissonantie). We proberen

dan die informatie in overeenstemming te brengen met onze eigen opvattingen (Festinger, 1957).

Informatie waarmee je het eens bent of die je eigen standpunt ondersteunt, kun je beter onthouden. Als rockliefhebber valt je in de krant eerder een recensie op van een concert van Bruce Springsteen dan van *Die Zauberflöte* van Mozart.

In onze cultuur is het heel normaal dat je als meisje alleen op straat loopt, in andere culturen wordt daar een heel andere betekenis aan toegekend. Ook de betekenis van bewegingen kan per cultuur verschillen. Een voorbeeld. Met je vingers op tafel trommelen wordt bestempeld als zenuwachtigheid of ongeduld. Een volwassen Keniaan echter doet dit omdat hij nadenkt!

#### *Motivatie*

Wanneer twee mensen naar dezelfde boodschap luisteren, terwijl de een in het onderwerp is geïnteresseerd en de ander niet, zal de goed gemotiveerde luisteraar veel meer opnemen dan de ongeïnteresseerde. Bovendien weet hij er misschien al veel meer van, dus sluit de nieuwe informatie aan bij al bestaande gegevens.

#### *Humeur*

Ook je emotionele toestand heeft invloed op de wijze waarop je waarneemt en interpreteert. Als je in een goede bui bent, zie je alles van de zonnige kant; als je chagrijnig bent, hoor en zie je overwegend dingen die bij die stemming passen.

#### *Lichamelijke gesteldheid*

Je lichamelijke conditie is van invloed op hoe en wat je waarneemt. Daarbij wordt niet alleen gedoeld op de situatie waarin je niet goed kunt zien of horen, maar ook op situaties van vermoeidheid, medicijn- of druggebruik of dronkenschap. Ook daardoor kan de waarneming ernstig worden vertroebeld.

#### *Afweermechanismen*

Soms kan informatie ons zodanig (dreigen te) raken dat we er maar liever even doof voor zijn. We kunnen het dan blijkbaar niet aan om de informatie goed tot ons te laten doordringen. Opvallend is dat we op dat moment die informatie ook werkelijk niet waarnemen en ons soms pas achteraf realiseren dat het wel tegen ons is verteld.

Tot zover een aantal factoren dat van invloed is op de wijze waarop we informatie waarnemen. In de praktijk spelen deze factoren natuurlijk

allemaal tegelijk een rol, zij versterken daarbij elkaars werking of heffen elkaar op.

### 1.3 Interpretatiefouten

De informatie die we door middel van de zintuigen waarnemen, wordt doorgestuurd naar de hersenen. Daar kennen we aan de informatie een bepaalde betekenis toe, we interpreteren de informatie.

Alle eerder genoemde factoren, zowel in de contextuele situatie zelf als aan de kant van zender en ontvanger, kleuren onze waarneming. Zoals er door waarnemingsfactoren vertekeningen in de boodschap kunnen optreden, zo zijn er ook factoren die onze interpretaties een bepaalde kant opsturen. Daardoor kunnen, bij correcte waarneming, toch interpretatiefouten ontstaan. De belangrijkste van deze factoren staan hieronder beschreven.

#### *Acceptatie van selectieve informatie*

Je accepteert dat je selectief waarneemt en verandert daar niets aan. Je richt je aandacht op informatie die in jouw straatje past. Een voorbeeld. Je collega vertelt dat hij slecht geslapen heeft, druk is en dat hij alleen door de komende dagen veel over te werken een bepaalde klus nog net op tijd klaar kan krijgen. En dat net nu hij bezoek heeft van zijn zus uit Zuid-Afrika, een bezoek waar hij zich zo op had verheugd. Je hebt het gevoel dat jouw collega je iets in de schoenen probeert te schuiven. Je reageert vooral op de eerste twee boodschappen, namelijk dat hij slecht geslapen heeft en dat hij het druk heeft. Je betuigt je deelneming, erkent dat hij het druk heeft, want het is ook druk, en zegt het vervelend voor hem te vinden. Het laatste deel van de boodschap waarin hij impliciet vraagt of hij van die klus af kan, negeer je. Je weet dat het voor hem dan moeilijk wordt om het alsnog expliciet aan jou te vragen.

#### *Te snel begrijpen en reageren*

Hiervan is sprake als je gewoon niet de tijd neemt om eerst de hele situatie in beeld te brengen, maar reageert op het eerste het beste wat je hoort of ziet. Je reageert dan niet op iemands eigenlijke verhaal, maar op de inleidende woorden. Je denkt zeker te weten wat het vervolg is. Ongeduld en impulsiviteit spelen hierbij een rol, maar het is ook een uiting van onze gewoonte in gedachten de zinnen van de ander bij voorbaat aan te vullen.

### Generaliseren

We komen vaak snel tot een algemeen oordeel op grond van een enkele gebeurtenis. Wanneer iemand bijvoorbeeld te laat komt, terwijl dat de vorige keer ook het geval was, zeg je: 'Die komt altijd te laat, de vorige keer was het ook al zo.'

### Vooroordelen

Onze interpretatie van informatie wordt nogal eens gekleurd door ongegronde of voorbarige opvattingen over personen of situaties: 'docenten zijn autoritair', 'ambtenaren zijn lui', 'technici zijn nerds', en 'buitenlanders moet je in de gaten houden'.

### Stereotyperingen

Hierbij scheer je hele groepen over één kam door ieder lid van die groep vaste eigenschappen of kenmerken toe te schrijven. In de praktijk wordt dan vaak uit bepaalde kenmerken afgeleid tot welke groep iemand behoort: 'dat is typisch een psycholoog, met zijn pofbroek en geitenwollen sokken.'

### Halo-effect

Bij de interpretatie van informatie worden we vaak misleid door het uitstralingseffect van een of enkele eigenschappen: hij speelt accordeon, dus zal hij verder ook wel gezellig zijn; iemand die in een dure auto rijdt, zal wel veel geld hebben.

### Identificatie

Wanneer je je sterk met iemand identificeert (een popgroep, een sporter, een docent), zal dat de waarneming en de interpretatie van informatie over die persoon sterk beïnvloeden. Vooral positieve informatie wordt geselecteerd en opgenomen. Als er iets negatiefs verteld wordt, kun je dat (haast) niet geloven. Zo kan er ook sprake zijn van negatieve identificatie. Dan kan iemand bijna geen goed meer doen. Een milde vorm van identificatie speelt bij sympathie. Wanneer je iemand sympathiek vindt, zie je gemakkelijker de minder leuke dingen door de vingers. Daardoor wordt de waarneming vertekend (want geselecteerd) en je interpretatie van zijn gedrag gestuurd.

### Projectie

Wanneer je je eigen (onbewuste) gevoelens (bijvoorbeeld agressie) toeschrijft aan de ander ('jij bent agressief, ik niet') spreken we van projectie. Gevoelens waarvan je je zelf niet bewust bent, verschijnen

hierbij als gedrag of eigenschap van de ander, althans zo neem je dat waar. Zoals de waard is, vertrouwt hij zijn gasten: in feite zie je in de ander jezelf, alleen ben je je daar niet van bewust.

#### *Persoonlijke norm*

We hebben de neiging om het gedrag van anderen af te meten aan de manier waarop we zelf iets zouden doen. We nemen dan ons eigen gedrag als norm: 'Ik zou geweigerd hebben om nog een keer een chemokuur te doen.' Zo bepalen we wat we goed en minder goed vinden. We vergeten daarbij dat de ander heel goed van een andere persoonlijke norm kan uitgaan, waardoor het gedrag voor hem ook een geheel andere betekenis heeft.

Ook voor al deze factoren geldt dat zij in praktische situaties niet een voor een, maar tegelijk optreden, elkaars werking versterken of verzwakken. In de praktijk vervaagt soms ook het onderscheid tussen waarnemen en interpreteren: we nemen al interpreterend waar. Er zijn dus nogal wat factoren waardoor vertekeningen kunnen optreden. Wanneer je je daarvan bewust bent, is het mogelijk de negatieve effecten ervan onder controle te houden.

#### **1.4 Hoe kun je waarnemings- en interpretatiefouten voorkomen?**

Uit het bovenstaande wordt duidelijk dat je bij de waarneming en de interpretatie van boodschappen nogal wat fouten kunt maken. De belangrijkste maatregel die je kunt treffen, is allereerst dat je je bewust wordt van al deze factoren en van hun werking. Om bij jezelf dergelijke 'fouten' te voorkomen, moet je je aanwennen goed te kijken, te luisteren en gegevens te verzamelen voordat je tot een interpretatie komt. Je moet je bewust worden van je eigen gedrag op dit gebied. Alleen door oefening kun je proberen de belangrijkste vertekende waarnemings- en interpretatiefouten te corrigeren. Voor je toekomstige beroep is dat van essentieel belang. Anderen kunnen je daarbij helpen.

#### **1.5 Waarneming en interpretatie in de hulpverlening**

Wanneer een cliënt contact met jou als hulpverlener zoekt, gaat hij er impliciet van uit dat jij niet gehinderd wordt door waarnemings- en interpretatieproblemen. Hij heeft een probleem waarvan hij de oorzaak mogelijk zelf niet begrijpt en wil graag het probleem aan je voorleggen, gehoord worden en vervolgens een oplossing van je vernemen.



De cliënt en de hulpverlener zijn in dit proces, dat meestal face to face verloopt, maar ook steeds meer via e-mail of Skype, beurtelings zender en ontvanger.

Je moet als hulpverlener in staat zijn onbevooroordeeld met de cliënt te communiceren, met een uitnodigende houding naar zijn probleem te luisteren, en vanuit professionele opvattingen goede vragen te stellen en zijn woorden te interpreteren. In het hulpverleningsgesprek toets je regelmatig of je interpretaties juist zijn en gedeeld worden door de cliënt: 'Ik begrijp uit je woorden dat je verontwaardigd bent en je in de steek gelaten voelt ...' Of: 'Je maakt op mij een terneergeslagen indruk ...'

Ook voor hulpverleners is het soms moeilijk zich niet te laten leiden door eigen opvattingen, humeur, ervaringen, vooroordelen en motivatie. Wanneer je een nachtdienst achter de rug hebt en moe bent, ben je misschien eerder geneigd om een verhaal van een cliënt, van wie je weet dat hij zijn belevenissen uitgebreid met jou wil bespreken, te snel te begrijpen en daarop te reageren. Je bent wat ongeduldig. Wanneer je onder tijdsdruk informatie opneemt, en bijvoorbeeld ongemerkt probeert op je horloge te kijken om te kunnen beoordelen hoeveel tijd je nog voor de cliënt hebt, luister je eigenlijk niet naar wat hij te zeggen heeft. In dit soort situaties doe je de cliënt eigenlijk tekort. Bewustwording van de factoren die in het proces van waarnemen en beïnvloeden een rol spelen, is voor een hulpverlener daarom extra belangrijk.



Op de website vind je filmopnames, studieopdrachten en oefeningen voor de vaardigheid *waarnemen en interpreteren*.

## Literatuur

### Boeken

- Nissink, E. (2003). *Je bent sprekend je lichaam*. Ankh-Hermes, Deventer
- Schulz von Thun, F. (2010). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Noordhoff, Groningen/Houten.
- Shadid, W.A. (2010) *Grondslagen van interculturele communicatie*. Kluwer, Deventer.

## Websites

[www.colorado.edu/communication/meta-discourses/Theory/dissonance/](http://www.colorado.edu/communication/meta-discourses/Theory/dissonance/)

[www.cultivaardig.nl/Page/sp278/ml1/Index.html](http://www.cultivaardig.nl/Page/sp278/ml1/Index.html)

[www.lichaamstaal.nl](http://www.lichaamstaal.nl)

[www.nobiles.nl](http://www.nobiles.nl) (filmpje over de eerste indruk bij solliciteren)



## Voorbeeld 1

Je zit met iemand te praten, en al snel krijg je het gevoel dat hij niet naar je luistert. Je vraagt daarom: 'Luister je wel naar me?' De ander zegt: 'Natuurlijk luister ik naar je, vertel maar rustig verder!' Toch raak je de indruk niet kwijt dat de ander met zijn gedachten ergens anders is. Je ziet dat aan hem:

- hij kijkt je niet aan, maar zit uit het raam te kijken;
- hij zit lui onderuitgezakt;
- hij geeuwt regelmatig;
- van zijn gezicht valt niet af te lezen wat hij vindt van wat je vertelt.

Daarom zeg je: 'Nou, als het je toch niks interesseert, hoef ik het je ook niet te vertellen!'

In dit voorbeeld is er een verschil tussen wat je iemand hoort zeggen ('Ik luister naar je') en wat je ziet aan zijn lichaamstaal. Hij straalt iets anders uit dan hij zegt. Meestal zul je op het laatste reageren. Je zult alleen maar willen geloven wat hij zegt als je dat door zijn gedrag bevestigd ziet. Je had waarschijnlijk liever gezien dat hij:

- je aankeek toen je tegen hem sprak;
- geïnteresseerd voorover ging zitten;
- met zijn gezichtsuitdrukking reageerde op je verhaal;
- niet ging zitten geeuwen of naar buiten kijken.

Dan zou je wel verder verteld hebben.

Ondanks het feit dat je de ander hoort zeggen dat hij luistert, reageer je meestal toch op wat je zelf ziet. Dat is de kracht van de lichaamstaal, van het non-verbale gedrag.

**Voorbeeld 2**

Je komt op het spreekuur bij de diëtiste, naar wie je bent doorverwezen door de huisarts omdat je te zwaar bent. Je ziet erg tegen het gesprek op omdat je je er eigenlijk voor schaamt dat je, in tegenstelling tot veel van je vriendinnen, het snoepen niet kunt laten.

Je bent tien minuten te laat omdat je in een file hebt gezeten. De diëtiste kijkt demonstratief op haar horloge als je haar kamer binnenkomt, maar zegt er niets van. Na de begroeting gaat ze, met de rug naar je toe, achter haar computer zitten en is enige tijd bezig om het juiste programma op te starten. Ondertussen zwijgen jullie beiden, want jij durft het gesprek niet te openen omdat zij zo druk bezig is. Je zit een beetje in elkaar gedoken en timide in de stoel en bestudeert het vloerkleed. Plotseling richt ze haar blik op je, en vraagt je waarvoor je komt. Jij vindt dat ze een strenge blik in haar ogen heeft en voelt je geïntimideerd.

In dit voorbeeld is er nog geen woord gewisseld, en toch speelt er al van alles. Je bent kwetsbaar en reageert volledig op het non-verbale gedrag van de diëtiste. Het was voor jou waarschijnlijk prettiger geweest wanneer zij:

- aan je had gevraagd waarom je wat later bent;
- geïnteresseerd naar jouw verhaal had geluisterd;
- contact met je had gehouden terwijl ze achter haar computer zat;
- met haar gezichtsuitdrukking had laten merken dat je welkom bent.

Dan zou je je niet zo geïntimideerd hebben gevoeld.

Als je erop let, zal het je opvallen dat vrijwel iedereen in een gesprek zijn hele lichaam inschakelt. Een gesprek bestaat dus uit meer dan alleen woorden. Met woorden kun je gevoelens en emoties wel in bedwang houden of ontkennen, maar met je lichaamstaal kun je ze soms moeilijk onder controle houden. Denk maar aan de situatie dat iemand tegen je zegt: 'Ik ben helemaal niet kwaad', terwijl uit zijn houding, gezichtsuitdrukking en stemvolume duidelijk het tegendeel valt op te maken.

Met je non-verbale gedrag – houding, mimiek en gebarentaal – zend je dus evengoed boodschappen uit als met de woorden die je uitspreekt.

In de omgang tussen mensen speelt de lichaamstaal dan ook een belangrijke rol. Als je echt wilt weten wat er in iemand omgaat, kun je dat vaak beter uit zijn non-verbale gedrag opmaken dan uit wat hij zegt. In je non-verbale gedrag ben je meestal eerlijker dan in je verbale gedrag: je kunt wel op je woorden letten, maar moeilijker op je gezichtsuitdrukking of je houding.

Je moet je realiseren dat anderen op die wijze ook uit jouw non-verbale gedrag proberen op te maken wat er in je omgaat. Vaak ben je je er niet van bewust dat je middels je eigen lichaamstaal ook boodschappen uitzendt, die al dan niet in overeenstemming zijn met wat je zegt. Je kent je eigen lichaamstaal vaak ook niet. Je ziet jezelf immers bijna nooit op de manier waarop je door anderen wordt waargenomen. Daarom ben je ook verrast als je jezelf hoort of ziet op een geluids- of video-opname: dan merk je pas hoe anderen je waarnemen.

De bedoeling van dit hoofdstuk is tweeledig. Enerzijds is het een kennismaking met de verschillende aspecten van het non-verbale gedrag dat je bij anderen waarneemt en met de functies die dat non-verbale gedrag kan hebben. Het is belangrijk alert te zijn op de lichaamstaal van de ander. Het kan zijn dat je dan heel andere interpretaties vormt dan wanneer je alleen let op wat hij zegt. Anderzijds is het de bedoeling dat je jezelf confronteert met je eigen non-verbale gedrag, met wat anderen aan jouw gedrag opvalt. Daarmee zend je immers zelf boodschappen uit. Boodschappen waarvan je je misschien niet bewust bent, maar die wel meespelen bij de interpretatie van jouw gedrag door anderen.

## **2.1 Het belang van non-verbaal gedrag**

Wanneer we iets duidelijk willen maken, verpakken we de boodschap zo dat deze voor de ontvanger begrijpelijk is. Zo kunnen we gebruikmaken van gesproken en geschreven taal; van afbeeldingen, tekens of symbolen (denk bijvoorbeeld aan het verkeer); of we schakelen de uitbeeldingskracht van ons eigen lichaam in. We kunnen gebruikmaken van onze lichaamstaal, ons non-verbale gedrag. Algemeen wordt aangenomen dat de verbale communicatie later is ontstaan dan de non-verbale, en de schriftelijke communicatie weer later dan de mondelinge. Het grootste deel van de boodschap wordt in ieder geval overgebracht met non-verbale middelen.

De reikwijdte van de verbale communicatie wordt vaak als te beperkt gezien. We kennen niet voor niets de uitdrukking ‘woorden schieten hier tekort’. Niet alles kan adequaat op een verbale wijze tot uitdruk-

king worden gebracht. Een troostend gebaar, bijvoorbeeld een hand op iemands arm leggen of iemand knuffelen, kan veelzeggender zijn dan welke woorden ook. Gevoelens behoeven vaak geen woorden, zij vinden een uitlaatklep via de lichaamstaal. Verdriet, blijdschap, teleurstelling, onzekerheid, zelfvertrouwen – het ‘straalt’ van iemand af. In gesprekken vindt de communicatie op verschillende niveaus tegelijk plaats: op het niveau van de inhoud (*wat* er gezegd wordt) en op het niveau van de onderlinge betrekking (*hoe* het gezegd wordt). Elke boodschap bevat steeds deze twee kanten. Op het niveau van de inhoud vindt de communicatie meestal verbaal plaats, op het niveau van de onderlinge betrekking vooral non-verbaal. Uit onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld het uitdrukken van gevoelens slechts voor 7 procent via een verbale boodschap gebeurt, voor 38 procent door de intonatie en voor 55 procent via de gezichtsuitdrukking (de 7-38-55-regel) (Mehrabian, 1972). Bij andersoortige gesprekken echter, bijvoorbeeld bij het geven van informatie, hebben de uitgesproken woorden zelf een grotere betekenis, omdat we de inhoud van die woorden goed willen kunnen begrijpen.

Non-verbale signalen blijken een sterkere werking te hebben dan de verbale inhoud van een boodschap. Wanneer verbaal en non-verbaal gedrag met elkaar in tegenspraak zijn, wint het non-verbale en wordt het verbale grotendeels genegeerd. Tijdens gesprekken moet je er dus op bedacht zijn dat de precieze betekenis van een boodschap vaak verborgen ligt in de manier waarop deze wordt gebracht. Zo kan de betekenis van een zin totaal veranderen als de klemtoon op een ander woord wordt gelegd:

- ‘ik heb nooit gezegd dat jij geld gestolen hebt’;
- ‘ik heb nooit *gezegd* dat jij geld gestolen hebt’;
- ‘ik heb nooit gezegd dat jij *geld* gestolen hebt’;
- ‘ik heb nooit gezegd dat jij geld *gestolen* hebt’.

Het is belangrijk tijdens een gesprek als het ware ‘tussen de regels door’ te luisteren, dat wil zeggen: te letten op de gezichtsuitdrukking van de ander, op de bewegingen van zijn lichaam en op de klank van zijn stem. Alleen dan maak je kans om naast de letterlijke inhoud ook de strekking van de boodschap te ontvangen.

In het algemeen wordt in onze cultuur het verbale belangrijker geacht dan het non-verbale en hebben we openbare non-verbale uitingen van onze gevoelens tot bepaalde gelegenheden beperkt (bijvoorbeeld carnaval en de kranslegging met dodenherdenking). Bij mensen uit niet-westerse culturen kunnen er andere betekenissen worden gegeven

aan non-verbaal gedrag. Wanneer je de cultuur van de ander kent, is het gemakkelijker om zijn non-verbale gedrag in de juiste context te plaatsen en te begrijpen.

## 2.2 Functies van non-verbaal gedrag

Non-verbaal gedrag speelt een belangrijke rol in de omgang tussen mensen. Het kan daarbij verschillende functies hebben.

*Aanwijzingen geven over eigenschappen, attitudes en identiteit*  
Door in de omgang te letten op iemands non-verbale gedrag, krijg je meer en vaak ook betrouwbaarder informatie over zijn emoties en stemmingen, dan wanneer je alleen afgaat op wat de ander zegt. Gevoelens ten opzichte van elkaar komen vooral in het non-verbale gedrag tot uiting. Tegen iemand op wie je een oogje hebt, kijk je heel anders aan dan tegen iemand aan wie je een hekel hebt. Je zou kunnen zeggen dat 'wie iemand is' (zijn identiteit) niet zozeer uit zijn woorden, maar eerder uit zijn non-verbale gedrag is op te maken. Status, leeftijd en sekse lees je af aan zijn uiterlijk en kleding. Of iemand autoritair, zelfverzekerd, onderdanig of onzeker is, komt vaak tot uiting in zijn lichaamshouding, gebaren en mimiek. Er kunnen wel verschillen bestaan tussen culturen. Een voorbeeld. Een opgestoken duim betekent bij ons 'goed zo', in Iran is dit echter een obscene gebaar.

*Ondersteunen en reguleren van de verbale communicatie*  
Door non-verbale signalen als knikken, gebaren, oogcontact, lichaamshouding en mimiek wordt een gesprek niet alleen op gang gehouden, maar wordt de betekenis van wat gezegd wordt nog eens extra onderstreept.

*Vervangen van verbale communicatie*  
Het is niet altijd mogelijk verbaal met elkaar te communiceren. Door omgevingslawaai of afstand kan dat worden verhinderd. Ook in situaties waarin stilte geboden is of bij een dove partner is verbale communicatie niet mogelijk. Je schakelt dan meestal snel over op het gebruik van non-verbaal gedrag, met name gebarentaal, om het contact toch tot stand te laten komen of voort te zetten. Een dergelijke situatie doet zich ook voor in een land waarvan je de taal niet beheerst.

*Reguleren van onderlinge verhoudingen*  
Non-verbaal gedrag heeft ook ten doel onderling de sociale orde te regelen. Mensen kunnen elkaar, op subtiele wijze, laten merken welk

gedrag is toegestaan en welk niet. Je kunt je buitengesloten voelen, zonder dat tegen je gezegd wordt dat je er niet bij hoort. Dat wordt je dan op betrekkingniveau, via non-verbaal gedrag, heel goed duidelijk gemaakt.

In relatie met verbale communicatie kan het non-verbale gedrag in gesprekken op drie manieren een rol spelen.

*Het non-verbale gedrag is op zichzelf duidelijk*

In gesprekken zijn woorden niet altijd nodig om instemming of afkeuring te laten blijken. Wanneer iemand het niet met je eens is, kan hij dat laten merken door met het hoofd te schudden en tegelijkertijd zijn hand, de wijsvinger gestrekt, voor zich heen en weer te bewegen. Een opgestoken duim vergezeld van een glimlach betekent het tegenovergestelde. Wanneer je iemand wilt troosten kun je een arm om hem heen slaan.

*Het non-verbale gedrag ondersteunt het verbale*

Dit is de meest voorkomende situatie. Als iemand zegt dat hij iets fijn vindt, 'hoort' hij daarbij te glimlachen; 'wat een leuke verrassing' gaat gepaard met een hand voor de mond of het ineenslaan van de handen. Een triest verhaal wordt onderstreept met afhangende schouders en een sombere gelaatsuitdrukking. Op die manier wordt het gesproken woord versterkt door bijpassend non-verbaal gedrag.

*Het non-verbale gedrag is in tegenspraak met het verbale*

Wanneer je bij iemand een tegenstelling constateert tussen wat hij zegt en wat hij non-verbaal uitstraalt, kun je daardoor in verwarring worden gebracht. Iemand hoort geen enthousiast verhaal te vertellen met een somber gezicht. Iemand kan niet lachen en tegelijk iets vervelends vertellen. In de meeste gevallen zal de interpretatie het van het non-verbale gedrag winnen; daar hecht je, intuïtief, meer betekenis aan. Het is natuurlijk wel belangrijk om na te gaan waarom de ander zich schijnbaar tegenstrijdig gedraagt.

Bij het waarnemen en interpreteren van non-verbaal gedrag, zijn alle factoren van belang die in het vorige hoofdstuk aan de orde kwamen. Dat betekent dat je steeds alert moet zijn op vertekeningen, zowel door factoren vanuit de situatie als door factoren aan de kant van de zender (je gesprekspartner) en aan de kant van de ontvanger (bij jezelf). Door eerdere ervaringen kun je aan bepaalde non-verbale signalen een betekenis toekennen die in de gegeven situatie voorbarig of onjuist is. De betekenis van bepaalde gebaren kan bijvoorbeeld milieu- of cultuur bepaald zijn. In sommige culturen betekent het op en neer bewegen van



het hoofd (knikken) namelijk een ontkenning, in tegenstelling tot de betekenis die deze beweging bij ons heeft. Het is daarom van belang je steeds te realiseren dat de non-verbale uitingen die je waarneemt, voor de zender een andere betekenis kunnen hebben dan voor jou. Ook hier is dus voorzichtigheid met interpreteren geboden.

### 2.3 Aspecten van non-verbaal gedrag

In de vorige paragraaf is tussendoor al een aantal aspecten van non-verbaal gedrag genoemd. Hieronder staan ze nog eens bij elkaar met enkele aanvullingen. Het is geen complete opsomming; daarvoor is het non-verbale gedragsrepertoire te gevarieerd. Wel wordt duidelijk dat er aan het gedrag van mensen heel wat valt waar te nemen.

#### DE MANIER WAAROP IEMAND SPREEKT

Alle klankvariëaties van de stem worden samengevat onder het begrip 'paralinguïstische aspecten' (letterlijk: aspecten naast de taal). Hieronder wordt er een aantal genoemd (tussen haakjes staat waaraan je daarbij kunt denken):

- articulatie (goed, overdreven, functioneel);
- spreekritme (rustpunten);
- accentuering (nadruk op bepaalde woorden);
- stopwoordjes (dus, hè, ik zeg ..., te gek);
- volume;
- timbre (klankkleur, prettige of harde stem);
- melodie (zangerig, monotoon);
- spraakgebreken (stotteren);
- taalgebruik (dialect, ABN);
- woordenschat.

Al deze aspecten worden ook wel de 'spreektaal' genoemd. Ieder van ons wordt gekenmerkt door zijn eigen mengeling van al deze aspecten. Interpretaties die, al dan niet terecht, aan dergelijke kenmerken van iemands spreekgedrag kunnen worden gekoppeld, zijn onder andere:

- iemand is gewoon of bekakt;
- iemand is aarzelend of beslist;
- iemand is sympathiek of onaardig;
- iemand is intelligent of dom;
- iemand is brutaal of verlegen.

## LICHAAMSTAAL EN UITERLIJKE KENMERKEN

Lichaamstaal kent een aantal karakteristieke aspecten, met name op het gebied van lichaamshouding en motoriek:

- lopen: met stevige tred of rustige passen, rechtop lopen of licht gebogen;
- zitten: op het puntje van de stoel of rustig achterover, wiebelen of stilzitten;
- de wijze van staan: met de handen op de rug, met de armen over elkaar, voorovergebogen schouders, leunend op één been;
- veel of weinig bewegen;
- onze gezichtsuitdrukking;
- de wijze en frequentie van ademen;
- of en waar we onszelf aanraken;
- hoe we omgaan met onze kleding, een bril, sigaretten en gebruiksvoorwerpen als pennen en paperclips;
- onze ogen: hoe we deze bewegen en waar we ons op richten;
- afstand tussen ons en de ander;
- uiterlijk: kleding, haren, nagels, make-up, postuur.

Door het waarnemen van deze lichaamstaal en uiterlijke kenmerken, vorm je je vaak een ‘eerste indruk’ van de ander. Voor iedereen is deze ‘eerste indruk’ weer anders.

Uit de lichaamshouding en de motoriek valt vaak op te maken hoe iemand zich voelt. Als je zeker van jezelf bent, zit of sta je er heel anders bij, dan wanneer je je kennelijk niet op je gemak voelt. Als je kwaad bent, loop je anders dan wanneer je blij bent. Terwijl je nadenkt, sta of zit je in een andere houding dan wanneer je de oplossing al hebt gevonden.

## GEBAREN

Er zijn ‘expressieve’ en ‘representatieve’ gebaren.

Representatief zijn de gebaren die in de omgang tussen mensen een bepaalde, vaste betekenis hebben gekregen, zoals het wenken van de ober en het stopteken van een politieagent. Deze gebaren hebben een duidelijke functie. Ze vormen een vervanging van het gesproken woord, omdat hun betekenis door anderen wordt herkend. Wel is het zo dat de representatieve functie van gebaren cultuurbepaald kan zijn. Het gebaar dat in onze cultuur betekent ‘ga maar weg’ betekent in een andere cultuur ‘kom naar me toe’. Boeren tijdens het eten wordt bij ons beschouwd als onfatsoenlijk, in andere culturen is het een blijk van waardering voor de maaltijd. Dergelijke verschillen kunnen gemakkelijk tot misverstanden leiden.

Expressieve gebaren zijn de gebaren die voor jezelf uitdrukking geven aan een bepaalde gemoedstoestand, zoals een wegwerpgebaar bij een teleurstelling. Expressieve gebaren maak je ook als er niemand in de buurt is die jou kan zien, representatieve gebaren maak je alleen om anderen iets duidelijk te maken. Vaak hebben gebaren beide elementen in zich, zoals dreigend de vuist ballen, enthousiast de hand opsteken als je iemand herkent, de schouders ophalen of op het voorhoofd tikken. Expressieve gebaren hebben zowel een betekenis voor anderen als voor jezelf. Anderen kunnen er de intensiteit van je gevoelens uit aflezen, voor jezelf doen zij dienst als uitlaatklep voor je emoties. Er bestaan grote verschillen tussen mensen in hun mate van expressiviteit. Een gebeurtenis waardoor de een buitengewoon enthousiast raakt, tovert bij de ander slechts een glimlach op de lippen. Dergelijke verschillen kunnen leiden tot verkeerde interpretaties van iemands gedrag. Vaak neem je je eigen expressiviteit als maatstaf om die van anderen te beoordelen. Daarmee doe je de eigenheid van de ander wel tekort. Naast expressieve en representatieve gebaren, maken mensen ook gebaren die op zichzelf geen betekenis lijken te hebben. Het gaat dan om gebaren die tot een *automatisme* zijn geworden, die zij uitvoeren zonder dat zij dat in de gaten hebben. Zo zijn er mensen die uit gewoonte voortdurend hun bril op en af zetten zonder dat ze zenuwachtig zijn, of die steeds aan hun haren zitten, over hun kin wrijven, op hun hoofd krabben of in hun neus peuteren.

#### MIMIEK

Het gezicht is een bijzondere bron van non-verbale signalen, omdat het zo rijk is aan expressiemogelijkheden. Door naar iemands gezicht te kijken, kun je vaak nauwkeurig inschatten hoe hij zich voelt, ook al doet hij zijn best om dat te verbergen. Ook bij mimiek geldt dat er grote verschillen tussen mensen bestaan: bij sommigen valt echt alles van het gezicht af te lezen, anderen hebben een pokerface. Via gezichtsuitdrukkingen laten mensen elkaar tijdens gesprekken weten hoe zij over elkaar en over het gespreksonderwerp denken. We werken daarvoor met onze wenkbrauwen, mondhoeken, lachspieren en voorhoofd. Als iemand echt kwaad is, trillen zijn neusvleugels; is iemand in zijn trots gekrenkt, dan komt zijn kin naar voren; bij twijfel frons je de wenkbrauwen; net voor een woede-uitbarsting pers je de lippen op elkaar; om iemand te plagen steek je je tong uit; als iets je echt niet interesseert, ga je zitten geeuwen.

Aan bepaalde karakteristieke trekken van het gezicht worden soms automatisch persoonlijkheidskenmerken gekoppeld. Zo wordt een hoog voorhoofd in verband gebracht met een hoge intelligentie, dikke

lippen met sensualiteit en een flinke kin met doorzettingsvermogen. Dergelijke relaties zijn echter nooit aangetoond, en je moet er dus erg voorzichtig mee zijn.

Een bijzondere rol spelen de ogen. Om een gesprek gaande te houden is regelmatig oogcontact tussen de gesprekspartners onontbeerlijk. Onderzoek heeft uitgewezen dat gesprekspartners vooral via oogcontact aangeven wiens beurt het is in het gesprek, zij het in combinatie met intonatie, stemvolume enzovoorts. Een persoon kijkt de ander in een gesprek veel vaker aan als hij aan het luisteren is (ongeveer 75 procent van de tijd) dan wanneer hij zelf aan het woord is (ongeveer 40 procent van de tijd). De spreker kijkt vooral als hij behoefte heeft aan een reactie van de ander, om na te gaan of hij begrepen wordt of om te weten of de ander het met hem eens is. Voor de luisteraar is het oogcontact een blijk van aandacht en interesse. Ook over de expressie van emoties valt uit de ogen veel af te lezen: we spreken niet voor niets van pretoogjes, kille ogen, een doordringende blik, een zwoele blik en grote ogen opzetten.

#### NABIJHEID

Uit de afstand die mensen tijdens gesprekken, ten opzichte van elkaar in acht nemen, kan worden opgemaakt hoe intiem en hoe persoonlijk zij de onderlinge relatie en het gespreksthema vinden.

Er zijn verschillende opvattingen over de onderlinge afstand tussen twee personen waarbij men zich allebei comfortabel voelt. Deze worden bepaald door gebruiken binnen de eigen cultuur, intimiteit, beschikbare ruimte en de relatie tussen de twee personen tot nu toe. Mensen uit Noord-Europa staan verder van elkaar af bij een gesprek dan mensen afkomstig uit Zuid-Europese landen. Maar ook binnen dezelfde cultuur kunnen mensen zich comfortabel voelen bij meer of minder ruimte.

Bij de afstand tussen mensen in Noord-Europa worden vier zones onderscheiden:

##### *De intieme zone (0-0,5 m)*

Dit is de zone die direct affectief contact mogelijk maakt: op vertrouwelijke toon spreken, emotioneel gedrag uitwisselen als blijk van tederheid, troosten. Wanneer je elkaar in deze zone toelaat, is dat een blijk van wederzijds vertrouwen. Als iemand ongevraagd of ongewenst in deze zone binnenkomt, deinzen we achteruit. Is dat niet mogelijk (bijvoorbeeld in een volle bus), dan maak je met ander non-verbaal gedrag duidelijk dat je niet bij elkaar hoort; je kijkt dan strak voor je uit of

naar boven, of je wendt je hoofd af. Ook wanneer je bij ziekenbezoek ongevraagd op iemands bed gaat zitten, kom je in zijn intieme zone.

#### *De persoonlijke zone (0,5-1,5 m)*

Dit is de zone voor het dagelijkse persoonlijke contact. Als je iemand tegenkomt die je kent en een praatje maakt, neem je meestal deze afstand in acht. Je kunt goed letten op gedrag en gezichtsuitdrukking van de ander. Je bent zo dichtbij dat je blijk kunt geven van het vertrouwd zijn met elkaar, je hoeft niet met stemverheffing te praten, je kunt elkaar de hand schudden. Wanneer je buiten deze zone blijft, wordt het voeren van een vertrouwelijk gesprek erg moeilijk. Dat is de reden waarom je je in zo'n situatie naar de ander toebuigt om de afstand kleiner te maken. Iemand met wie je problemen bespreekt en die zich niet binnen de persoonlijke zone bevindt, ervaar je bijna altijd als afstandelijk of ongeïnteresseerd.

#### *De sociale zone (1,5-3 m)*

Dit is de zone waarbinnen zich de sociale contacten afspelen. Het is de afstand die in acht genomen wordt bij feestjes, visites, maaltijden en aan loketten. Het is de afstand waarbinnen men met elkaar kan communiceren over niet al te persoonlijke kwesties. Lichamelijk contact, zoals het vastpakken van een arm, met de vinger op de borst tikken of de ander op de schouder slaan, is onmogelijk. Als twee mensen zich binnen deze zone bevinden, is het moeilijk om elkaar te negeren. Als men dan toch geen gesprek wil aangaan, vertoont men typisch 'afweergedrag'. Denk maar aan trein, bus of wachtkamer: mensen gaan dan naar buiten zitten kijken, lezen een boek of tijdschrift, en maken op die manier duidelijk niet op een gesprek uit te zijn. Een mooi voorbeeld is ook de situatie in een lift: bijna iedereen staat dan naar de etagelampjes te kijken.

#### *De publieke zone (vanaf 3 m)*

Dit is het gebied van de algemeen maatschappelijke omgang. Hierin kun je met vreemden verkeren, zonder dat je contact met hen hoeft te maken. In deze zone hoeft je alleen de algemeen geldende beleefdheidsregels in acht te nemen. Het dichterbij gelegen gedeelte van deze zone (3-8 m) is bijvoorbeeld de afstand van docent tot student, het verderaf gelegen gedeelte is de afstand bij lezingen, concerten en theatervoorstellingen. Je bent dan toeschouwer of toehoorder, je maakt deel uit van het publiek. Voor zover er al contact wordt gemaakt, is dit niet van persoonlijke aard.

Zo wordt met het variëren van de onderlinge afstand de mate van persoonlijk en intiem contact tussen gesprekspartners geregeld. Dat werkt ook omgekeerd. Door de afstand die je zelf houdt ten opzichte van je gesprekspartner, maak je duidelijk wat voor soort contact je op prijs stelt. Je schept een ruimte om je heen (een 'territorium') waarmee je anderen duidelijk maakt hoe volgens jou de onderlinge relatie in elkaar zit. Vooral in de intieme en de persoonlijke zone laat je niet zomaar iedereen toe. Komen anderen daar ongevraagd binnen, dan zul je je snel onbehaaglijk voelen.

#### STILTE

Mensen reageren heel verschillend op momenten van stilte. Voor de een zijn het rustpunten, gelegenheden om even na te denken, een ander voelt zich al snel onbehaaglijk en begint vlug een nieuw gespreksonderwerp. De moeilijkheid is dat je meestal niet aan de buitenkant kunt zien hoe de ander een stilte opvat. Daarom kunnen de meesten van ons in eerste contacten met anderen maar slecht tegen stiltes. Als je elkaar wat beter kent, en weet wat stilte voor de ander betekent, hoef je niet meer zo nodig de hele tijd aan de praat te blijven.

Afhankelijk van de situatie signaleer je met betrekking tot non-verbaal gedrag verschillen tussen mensen (inter-individuele verschillen), maar ook verschillen bij dezelfde persoon (intra-individuele verschillen). In het laatste geval: iemand reageert niet altijd op dezelfde manier binnen eenzelfde situatie. Je moet altijd alert zijn op zowel de expressieve als de representatieve betekenis van het non-verbale gedrag. Wees wel voorzichtig met interpretaties. Je moet alert zijn op de mate van congruentie (overeenstemming) of incongruentie tussen het verbale en het non-verbale gedrag.

#### 2.4 Non-verbaal gedrag in een hulpverleningssituatie

Ook in de hulpverlening speelt non-verbaal gedrag een belangrijke rol. Uit onderzoek blijkt dat er een positieve relatie is tussen de tevredenheid van de cliënt en congruent non-verbaal gedrag van de hulpverlener dat belangstelling uitstraalt.

Wanneer je een cliënt ontmoet, maak je door een glimlach (mimiek) en het geven van een hand (gebaren) duidelijk dat hij welkom is en dat je tijd voor hem neemt om naar zijn verhaal te luisteren. Als het gaat over nabijheid, dan speelt het contact zich bij een gesprek in de persoonlijke zone af en bij lichamelijk contact (wanneer je een lichamelijk onderzoek doet of de cliënt verzorgt) in de intieme zone. Wanneer je

toch op wat grotere afstand zit, bijvoorbeeld omdat er een loket of een tafel tussen jou en de cliënt in staat, probeer dan de afstand te verkleinen door je zelf als hulpverlener naar de cliënt toe te buigen en op gelijke hoogte te gaan zitten. Je bevestigt een beginnend contact door de cliënt regelmatig aan te kijken en instemmend te knikken (mimiek), maar je moet daarbij niet je blik op hem fixeren, omdat fixatie de ander onrustig en angstig kan maken. Wanneer je niet recht tegenover de cliënt plaatsneemt, maar in een hoek van negentig graden zit, geef je hem de gelegenheid om van je weg te kijken. Op deze manier kan hij zijn gedachten ordenen, naar woorden zoeken of even een pauze nemen.

Ook als hulpverlener ben je geneigd om met je gezichtsuitdrukking of lichaamshouding je gevoelens weer te geven. Je bent bijvoorbeeld ongeduldig omdat je het verhaal van de cliënt wel denkt te snappen terwijl hij maar door praat. Wanneer je je daar bewust van bent, kun je bijvoorbeeld de neiging bedwingen om met je hand op de tafel te tikken (teken van ongeduld en om hem tot meer spoed te manen) omdat je hem niet van zijn *à propos* wilt brengen.

Wat doe je als de cliënt verdrietig is? Je kunt hem aanraken, als teken van bemoediging en troost. Je kunt ook een doosje tissues naar hem toe schuiven als teken dat je zijn verdriet opmerkt. Je geeft hem hiermee de gelegenheid om zijn tranen te drogen en het gesprek daarna voort te zetten.



Op de website vind je filmopnames, studieopdrachten en oefeningen voor de vaardigheid *non-verbaal gedrag*.

## Literatuur

### Boeken

- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Aldine-Atherton, Chicago, Illinois.  
Nissink, E. (2003). *Je bent sprekend je lichaam*. Ankh-Hermes, Deventer.  
Shadid, W.A. (2010) *Grondslagen van interculturele communicatie*. Kluwer, Deventer.

---

## Websites

<http://iwp.cs.utwente.nl/Vaardigheden/G-Nonverbaal/Uitleg/uitleg.html>

<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/1683-nonverbale-communicatie.html>

<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/6745-test-de-taal-van-je-stem.html>

[www.businessballs.com/mehrabiancommunications.html](http://www.businessballs.com/mehrabiancommunications.html)

[www.cas.bellarmino.edu](http://www.cas.bellarmino.edu)

[www.interculturelecommunicatie.com](http://www.interculturelecommunicatie.com)

[www.kaaj.com/psych/](http://www.kaaj.com/psych/)

[www.lichaamstaal.nl](http://www.lichaamstaal.nl)