

26.2 Mensen om je heen: lichaamstaal is veelzeggend

Bij contacten tussen mensen is lichaamstaal of non-verbale communicatie 🗨️ belangrijker dan het woord op zich. De theorie van Albert Mehrabian zegt dat de betekenis van een boodschap voor 7% door woorden wordt overgedragen, voor 38% door de stemklank en voor 55% door lichaamstaal 🗨️. Dus 9/10^{de} van de communicatie is niet-verbaal. Dit is van toepassing voor iemand die over eigen emoties spreekt. Bij andere contacten varieert de verhouding beduidend.

De stem zelf zegt meer dan woorden. Ook aan de telefoon hoor je of iemand triest, onzeker, opdringerig enz. is. Het volume kan gaan van fluisteren tot schreeuwen. Een hoge piepstem of een lage basstem kan trillen of hakkelen. Intonatie en accenten geven structuur en nuance. Eentonig saai, snel ratelend, dialect accent, woordgebruik, zinsstructuur: onbewust houden we er allemaal rekening mee en vormen we ons een beeld van de boodschap. En van de boodschapper.

Ik heb meerdere maanden als enige Nederlandstalige in een anderstalige equipe gewerkt. Ik beheerste de taal voldoende om me vlot uit te drukken en de anderen te verstaan. Om zeker te zijn dat ik dingen goed begreep heb ik veel herhaald en feedback gevraagd. Daardoor leken afspraken ed. zeer duidelijk. Tot ik na enkele maanden doorhad dat ik niet (altijd) verstond en begreep wat er niét gezegd werd. De verzwegen dingen, tussen de regels, die miste ik meermaals. Anders dan in mijn moedertaal.

Tegenwoordig krijgen en geven we veel info via 'phones' en beeldschermen. Schermen zijn ook filters waarachter we een beeld ophangen, een rol spelen en te zien krijgen. Het blijft belangrijk in het echte leven die 93% signalen en lichaamstaal te herkennen.

Voor gebruik in specifieke situaties als solliciteren, daten, groeten (hand geven, kussen), flirten, vergaderen en managen bestaan er tig boeken, cursussen en websites over lichaamstaal. Ook (dames)bladen doen flink mee. Ga er echter niet van uit dat het hier om een exacte wetenschap gaat. Eén gebaar is onvoldoende om conclusies uit te trekken. Het gaat steeds om combinaties van signalen en veranderingen, binnen een bepaalde context. Daarbij moet je vaak ook nog rekening houden met culturen en gewoonten. Het globale idee is: wat vanbinnen gebeurt, zie je vanbuiten.

Onze mond gebruikt 44 spieren om uit te drukken hoe we ons voelen. Zonder de rest van ons gezicht. Meestal zijn onze gebaren amper 1/10 van een seconde zichtbaar. Daarom proberen gokkers een pokerface zonder enige uitdrukking te bewaren, of foute signalen te geven. Terwijl ze wel het pokerface van hun medespelers trachten te lezen. Lichaamstaal spreken we onbewust, ze ligt dus zelden. Paragnostachtige mystici zijn vaak meesters in het lezen ervan, politici vaak getrainde acteurs in het gebruik.

♪ En als je valt, zal ik er voor je zijn. Vloer

Vooral i.v.m. emoties is lichaamstaal veelzeggender dan woorden: gebaren, mimiek, lichaamshouding, oogcontact, stemgebruik. De basisemoties en de spontane uiting ervan zoals woede, vreugde, verdriet, angst, walging en verrassing zijn in elke cultuur hetzelfde.

Het maakt verschil of je met iemand afzonderlijk spreekt, aan een vergadertafel zit, of voor een publiek spreekt. Met mensen die je goed kent spreek je anders dan met vreemden die je voor het eerst ontmoet.

Onze handen of stem, aanraking, de manier van ademen, de manier van aankijken, afwisselend oogcontact, mimiek en gebaren zijn veelzeggend. De meeste lichaamshoudingen en gezichtsuitdrukkingen moet je niet theoretisch gaan bestuderen, maar (her)ken je spontaan vanuit je eigen sociale ervaring.

Afstand en persoonlijke ruimte

De afstand die we t.a.v. anderen bewaren zegt veel over de relatie die we met hen (willen) hebben. Hoe hechter de onderlinge relatie, hoe dichterbij we de ander verdragen. Afstand regelt: om het gesprek te beëindigen vergroten we de afstand. Met een kleinere afstand kan het intiemer worden. Een variatie van afstandelijk over zakelijk, vertrouwd tot intiem. Rekening houdend met individuele en culturele verschillen heeft Hall de interpersoonlijke ruimte verdeeld in 4 verschillende zones. ≡

🌀 De intieme zone (0-45 cm) gaat tot armlengte. Fluisteren is verstaanbaar. Je kan elkaar ruiken en elkaars lichaamswarmte voelen. Bij opgedrongen situaties als in een volle tram of lift vinden we dit onaangenaam.

🌀 In de persoonlijke zone (45-120 cm) kan je handen schudden en een normaal gesprek voeren.

🌀 In de sociale zone (120-360 cm) kan je je vrij bewegen tussen mensen die redelijk kent. Je groet van op afstand, bv. met een hoofdknikje. Iedereen houdt zich aan een comfortabele afstand van minimaal één meter.

🌀 De publieke zone (360-750 cm of meer) is de anonieme zone. Je kan iemand voorbijlopen zonder te groeten.

De eerste indruk over iemand wordt gevormd tijdens de eerste 4 seconden. Maar de tweede of derde tot vooral de laatste indruk bevestigt het beeld van en vertrouwen in de ander. En zijn dus even belangrijk.

♫ Je klinkt veel minder irritant als je zwijgt.



Klauwaapjes in het Braziliaanse regenwoud apen het 'accent' andere apen na om de onderlinge verstandhouding Makkelijker te maken. Zoals wij Vlamingen in Nederland al snel gaan jijen en jowen...

♫ Verspil geen tijd met uitleggen. Mensen horen alleen wat ze willen horen. Paulo Coelbo

Hoofd

Sta rechtop met je schouders naar achter, je hoofd omhoog, en je kin iets vooruit als je autoriteit wil uitstralen. Wie zich goed voelt maakt zich groot. Wie zich onzeker voelt duikt in elkaar en neemt kleine stapjes. Wie naar de grond staart lijkt nerveus en zelfs onbetrouwbaar.

Iemand recht aan blijven kijken kan de gesprekspartner een onprettig gevoel geven. Richt je ogen tijdens een gesprek ca. 40% van de tijd naar iets anders.

Door iets naar voren te leunen, in de richting van de spreker, geef je blijk van interesse.

Handen aan het gezicht geven in het algemeen de indruk van een kritische luisteraar.

Het aannemen van dezelfde houding als de spreker duidt op overeenstemming. Dit wordt ook wel **spiegelen** 📖 genoemd.

Leugens herkennen

Diverse studies en experts wijzen op een aantal signalen die (kunnen) wijzen op leugens. Net als bij de drie aapjes: mond, ogen of oren aanraken.

Oogcontact vermijden, wegstaren naar rechtsboven: hij creëert een visuele voorstelling van het vertelde i.p.v. een herinnering te zoeken (links, tenminste voor rechtshandigen).

Aarzelen of je vraag herhalen om tijd te rekken en na te denken over een geschikt antwoord.

Veranderingen in de manier van praten. De toon gaat opeens omhoog, de leugenaar wordt onrustig en gaat letterlijk piepen door borstademhaling. Anders heeft hij een buikademhaling en praat rustig. Of sneller of trager spreken. Boos reageren.

Mensen worden minder persoonlijk in hun taalgebruik.

Er komt meer expressie (theater) en fysieke afstand.

Het verhaal klopt niet met de lichaamstaal (geforceerde lach, mond lacht wel, ogen niet).

Veel leugenaars vertellen weinig details, die zijn moeilijk te onthouden. Verkopende leugenaars vertellen net veel details.

En er worden te uitgebreide details bijgehaald om het verhaal te rechtvaardigen en waar te maken.

Twee microbewegingen: het optrekken van de neus (zoals wanneer je iets onaangenaams ruikt) en het naar beneden trekken van de mondhoeken verraden bedrog.

Een methode voor ontmaskering is een verhaal achterstevoren laten vertellen: dat maakt een logisch feitenrelaas een stuk moeilijker bij een leugen.

In het meeste onderzoek naar leugendetectie scoren mensen rond het kansniveau (50 %), en experts doen het niet beter.

♪ *Wie zich verveelt op zondagnamiddag wil toch nog eeuwig leven? nr Susan Ertz*

Agressie

Angst kan even goed als boosheid de reden voor agressie zijn.

In de aanloop naar agressie 📖 kan je meestal geprikkeldheid en agitatie bemerken. De persoon is rusteloos, gejaagd (ijsberen) en praat snel en luid, in gekapte zinnen. Hij transpireert meer. Trilt mogelijk met stem, armen of benen. Balt zijn vuisten. Kruist de armen (sluit zich af) met opgetrokken schouders. Oogt gespannen: de lippen samengeperst en de neusgaten wijd open, grote ogen, gefronste wenkbrauwen. Hij ademt met diepe zuchten en houdt soms de adem in.

Tegen dingen schoppen of slaan zijn de eerste signalen van provocatie, evenals in je intieme zone komen. Hij zal je bedreigen en prikkelen zodat hij niet zelf hoeft beginnen te ruziën.

Het zien en ervaren van agressie roept bij mensen gelijksoortige emoties op. Angst, vechten en vluchten zijn onze primaire reacties. Vluchten is oké als je hard kunt lopen en ontkomen. Liever een levende lafaard dan een dode held.

Maak door gebaren met open handen duidelijk dat je geen kwaad van plan bent. Kijk hem niet lang recht in de ogen en probeer uit zijn persoonlijke zone te blijven, en raak hem niet aan. Luister of zijn vrienden misschien zijn naam noemen, die kan je gebruiken.

Probeer zijn patroon te doorbreken door begrip te tonen. Blijf beleefd en toon respect. Houd oogcontact. Ga niet in discussie. Gebruik ik-uitspraken i.p.v. jij-uitspraken. Formuleer je boodschap positief en vermijd zwaarwichtige woorden (bedreigend). Houd eigen emoties onder controle. Ontmijn de situatie, laat ze niet escaleren. Houd letterlijk en figuurlijk een vluchtroute open voor beide partijen, zodat ze zonder gezichtsverlies weg kunnen.

In andere culturen kunnen zowel gewoonten als lichaamstaal heel anders zijn. Een vinger aan je hoofd kan betekenen dat je iemand slim vindt. Of gek. In Griekenland betekent het hoofd schudden ja, en knikken neen. Lichaamstaal is dus niet universeel, geen exacte wiskunde of taal, en context afhankelijk. En het is zeker geen gedachten lezen.

*♪ Thuis is waar je ongegeneerd boeren en scheten kan laten.
(Ik dacht dat G. Bomans dit ooit zei, anders neem ik het wel voor mijn rekening.
Of misschien komt het van een Canadese Chinees.)*