

Non-verbale communicatie

Bij communicatie gaat het niet alleen om de woorden, maar ook om wie ze uitsprekt en de manier en de toon waarop. Ook communiceer je door je lichaamshouding en gezichtsuitdrukkingen. Bijvoorbeeld door je wenkbrauwen te fronsen, te knipogen, je schouders op te halen, handgebaren te maken, je hoofd weg te draaien, door te lachen of te snuiven, ... En dan zijn er nog tal van mogelijkheden om je stem te gebruiken: hard, zacht, wel of geen klemtoon. Kortom: zo ongeveer 80% van onze communicatie is non-verbaal. Meestal 'wint' lichaamstaal het van onze uitgesproken boodschappen. Als iemand op sombere toon zegt dat het goed met hem gaat, geloof je dat niet. Evenmin als iemand met gebalde vuisten zegt niet boos te zijn. Als je verbale en non-verbale boodschap niet met elkaar overeenkomen, vertrouwen mensen eerder op je non-verbale signalen. Ze hechten dan minder geloof aan wat je zegt. Ken dus je eigen lichaamstaal én let op die van anderen.

Werkvormen

- Spiegelgesprek
- Op de foto

Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl/communiceren

- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Je communiceert de hele dag' (pagina 2).
- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Dat begint lekker' (pagina 6).
- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Een halsstarrige fysio' (pagina 13).

Suggesties

- 'Google' eens op 'non-verbale communicatie': dat levert veel informatie op.
- Gebruik je kennis over lichaamstaal wanneer je in gesprek bent met collega's of cliënten. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: 'Aan uw gezicht kan ik zien dat u zich niet op uw gemak voelt, klopt dat?'
- Gebruik onderstaand lijstje als 'reminder'.

- | | |
|---|--|
| 1 | Je stem weerspiegelt je stemming. |
| 2 | De toonhoogte geeft aan of je iets serieus of grappig bedoelt. |
| 3 | Door met je stem te variëren, houd je de aandacht vast. |
| 4 | Door oogcontact maak je duidelijk dat je geïnteresseerd bent. |
| 5 | Wegkijken betekent – in de westerse cultuur – angst, onzekerheid of onoprechtheid. |
| 6 | In sommige niet-westerse culturen is 'wegkijken' (niet-aankijken) juist een teken van respect. |
| 7 | Een gesloten houding (gekruiste armen, afgewende blik) maakt je in de ogen van anderen ongeïnteresseerd of vijandig. |
| 8 | Een losse en ontspannen houding geeft anderen het gevoel dat je voor hen open staat. |

Overpeinzingen

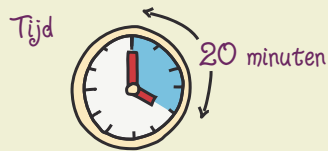


- Je ogen zijn de spiegel van je ziel.
- Een open houding vergt veel moed.

Werkvorm Spiegelgesprek

In een gesprek gaat het niet alleen om de woorden. Je communiceert ook door je gezichtsuitdrukkingen, je gebaren, je lach. Verder spelen emoties een belangrijke rol.

Vorbereiding
Geen



Stap 1 • Ontdekken

Kies een collega met wie je in gesprek gaat. Jouw collega vertelt hoe haar dag tot dat moment verlopen is: wat heeft ze gedaan en hoe heeft ze dat ervaren. Luister goed en observeer haar lichaamstaal, haar non-verbale communicatie. Wat valt je op?

Wissel daarna van rol: nu vertel jij en observeert je collega.

Stap 2 • Bespreken

Bespreek je observaties. Herken je iets van wat je collega is opgevallen aan de manier waarop je je lichaam, je stem, gebruikt als communicatiemiddel? Presenteer je observaties zonder oordeel: geef (als een spiegel) terug wat je gezien hebt.

Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Herken je jezelf in de observatie van de ander? Hoe vind je dat? Vind je het prima zoals het is of wil je iets veranderen aan je gedrag?

Stap 4 • Wat ga je doen?

- Schenk deze week, in je gesprekken met collega's en cliënten, extra aandacht aan non-verbale communicatie.
- Als je iets wilt veranderen aan je eigen gedrag, maak dan een afspraak met een collega om over enkele weken nog eens opnieuw een 'spiegelgesprek' te hebben.

Werkvorm Op de foto

Voorbereiding

Geen



Stap 1 • Ontdekken

- Vorm groepjes van vier of vijf personen. Verplaats je bijvoorbeeld in de situatie dat je een vriendinnengroep bent die zojuist de bioscoop verlaat. Bespreek kort met elkaar welke soort film jullie gezien hebben.
- Bij de uitgang worden jij en je vriendinnen gefotografeerd. Op de foto neem je de houding en uitdrukking aan die past bij hoe jij de film ervaren hebt (probeer zoveel mogelijk variatie aan te brengen). Blijf met z'n allen even in de pose staan waarin je gefotografeerd bent.



'Kruip' in de sensatie en emotie die de film bij je oproept. Probeer die gevoelens tot uiting te brengen in je houding en gezichtsuitdrukking. Lukt dat? Vind je dat moeilijk?

- De groepjes presenteren achtereenvolgens 'hun' foto aan de anderen.

Stap 2 • Bespreken

De toeschouwers van de 'foto' vertellen wat zij waarnemen. Hoe benoemen zij dat. Komt wat zij zien en ervaren overeen met wat de vriendinnengroep wil uitbeelden en overdragen met de foto? Bespreek je waarnemingen en wissel ervaringen uit.