

Belangrijke non-verbale signalen

Vanaf het moment dat mensen leren praten denken ze dat ze daarmee ook kunnen communiceren. In dit boek zal worden aangetoond dat dit een misvatting is. Er gaat nogal wat tijd en geld verloren doordat mensen vakinhoudelijk goed opgeleid zijn, maar zeer amateuristisch communiceren.

In dit boek zal duidelijk worden dat iedereen professioneel kan leren communiceren. Er zijn geen bijzondere talenten voor nodig, maar wel inzicht in het communicatieproces. Je kunt fouten immers alleen voorkomen als je weet wat er fout kan gaan en die fouten ook herkent. Een goed begrip van het hoe en waarom van allerlei communicatiestoornissen is dus cruciaal. In het eerste deel van dit boek wordt daarom het communicatieproces geanalyseerd. In het tweede deel worden vervolgens verschillende instrumenten aangereikt waarmee u uw communicatieve vaardigheden aanzienlijk kunt verbeteren en de belangrijkste communicatiestoornissen kunt voorkomen of oplossen.

Dit boek geeft u de mogelijkheid om uw communicatie te verbeteren, zodat u meer controle hebt over uw omgeving en effectiever kunt werken. Niemand dwingt u om iets te worden dat u niet wilt worden, maar het is wel aangenaam om te kunnen kiezen wie u wilt zijn.

Klaas Wiertzema en Patricia Jansen zijn als docent verbonden aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Daarnaast zijn zij als communicatietrainers en adviseurs van Ardens Group (www.ardens.com) werkzaam bij diverse universiteiten, bedrijven en instellingen.

	Positieve emoties (vertrouwen, bereidheid tot samenwerking, zelfverzekerdheid etc.)	Negatieve emoties (argwaan, geen bereidheid tot samenwerking, twijfel, angst, gebrek aan zelfvertrouwen etc.)
Houding	open houding aannemen rechttop staan of zitten schouders ontspannen houden hoofd rechttop houden veel in één houding staan of zitten met rustige, soepele bewegingen schouders naar de ander toewenden (licht) naar voren leunen eigen lichaamshouding kiezen	gesloten houding aannemen in elkaar gedoken staan of zitten schouders gespannen (opgetrokken) houden hoofd gebogen houden veel wisselende houdingen aannemen (rusteloosheid), met snelle bewegingen of juist verstarren; heen en weer lopen of wiebelen; wippen met de stoel schouders (licht) van de ander wegdraaien naar achteren leunen de lichaamshouding van de ander volgen
Interpersoonlijke afstand	verkleinen van de afstand (kan ook juist intimiderend bedoeld zijn) midden in een ruimte gaan staan (vooral bij mannen)	vergroten van de afstand hoek of zijkant opzoeken (vooral bij mannen)
Gezicht	ontspannen lachen niet fronsen rustig oogcontact onderhouden ogen normaal geopend houden mond ontspannen	niet lachen of juist gemaakt lachen fronsen weinig oogcontact onderhouden of juist fixeren (in de gaten houden); naar de uitgang kijken of veel steeds opzij of omlaag kijken ogen (licht) dichtknijpen of juist opensperren veel bevochtigen van lippen; lippenbijten; strak dichtdrukken van de mond (met gespannen kaakspieren)

	Positieve emoties (vertrouwen, bereidheid tot samenwerking, zelfverzekerdheid etc.)	Negatieve emoties (argwaan, geen bereidheid tot samenwerking, twijfel, angst, gebrek aan zelfvertrouwen etc.)
Handen	handen ontspannen houden rustige ondersteunende gebaren maken met de handen het gezicht niet of nauwelijks aanraken (met uitzondering van de kin en het wrijven langs de neus) beide handen achter de nek houden (ellebogen uit elkaar) de handen wrijven hand(en) naar de borst bij mannen handen losjes op stoelleuning	gebalde vuisten, friemelen of trommelen geen gebaren maken of juist onrustige gebaren (snelle bewegingen), die vaak niet overeenkomen met (of in verhouding staan tot) de inhoud van het verhaal met de handen veelvuldig de hals, het hoofd en het gezicht aanraken (vooral de mond, neus, oren en haren) met één hand in de nek wrijven de handen samenknijpen; op de eigen armen wrijven of op de bovenkant van de andere hand; aan de eigen vingers of nagels plukken handen naar de borst bij vrouwen stoelleuning stevig vasthouden
Benen	benen niet over elkaar heen slaan voeten rustig houden	benen over elkaar heen slaan (geldt niet voor vrouwen) voeten heen en weer bewegen (vaak één voet)
Stemgebruik	rustig spreektempo stabiele stem normale stemhoogte veel hummen en jaja's met een stevig volume spreken	snel spreken trillende of overslaande stem verhoogde stem of overdreven veel intonatie veel slikken en kleine afkeurende geluidjes maken (te) zacht spreken
Overig	niet geeuwen of zuchten rustig gaan zitten rustig ademhalen niet nagelbijten niet trillen gewone huidstint tijdens een gesprek jasje open doen (bij mannen) het gesprek naar zich toetrekken het gesprek beëindigen	geeuwen of zuchten, keel schrapen aan stoel voelen (testen?) voor te gaan zitten zwaar of oppervlakkig ademhalen nagelbijten trillen huid wordt bleek of juist vlekkerig rood tijdens een gesprek jasje dichtknopen (bij mannen) het initiatief in het gesprek aan de ander laten het initiatief om het gesprek te beëindigen aan de ander laten

De tabel komt uit het boek 'Basisprincipes van Communicatie', Pearson Education (<http://www.pearson-education.nl/>) in Amsterdam.