

Technieken Non-verbale communicatie

Eerste indruk: een kwestie van seconden

De eerste indruk die we ons van iemand vormen is er al na vijf, maximaal vijftien seconden. Dat is een reflex die we niet kunnen controleren en stamt nog van de oertijd toen we heel snel moesten beslissen over vriend of vijand.

Die eerste indruk is voor het grootste deel op uiterlijkheden gebaseerd:

- lichamelijk
 - groot of klein
 - knap of minder knap
 - slank of corpulent
- vrouw of man
- houding
- uitdrukking
- oogcontact
- glimlach
- kledij
- verzorgd of slordig

Als deze eerste indruk positief is, zit je wel safe voor een tijdje. Maar als hij meteen al negatief is, zal je ongelofelijk hard moeten werken om dat te veranderen. Volgens onderzoek zou je acht opeenvolgende positieve prestaties moeten neerzetten om die slechte eerste indruk weg te werken!

Als je dat weet kan je er maar beter voor zorgen dat de eerste indruk goed zit. Je kan hierin niet alles veranderen, maar er zijn genoeg dingen die je wél in de hand hebt :

- een open, zelfverzekerde, energieke houding
- een open expressie met veel oogcontact
- een glimlach, een vriendelijke uitdrukking
- verzorgde kleding en uiterlijk

Je stem doet ook mee

Het auditieve is net iets minder belangrijk dan het visuele, maar toch moet je het effect van het stemgebruik niet verwaarlozen. Het gaat hier niet over wat je zegt, maar hoe je het zegt. Als je heel de tijd mompelt, kom je echt niet krachtig over. Als je heel de tijd veel te snel spreekt, is dat ook vermoeiend voor je gesprekspartner. Ook hier heb je veel zelf in handen:

- duidelijk articuleren
- verzorgd taalgebruik
- volume aanpassen niet te luid en niet te stil)
- snelheid (vooral snelle sprekers moeten wat afremmen)
- pauzes laten (zodat de ander ook eens de kans heeft iets te zeggen)

Je stemtimbre veranderen is moeilijker, maar voor wie aan dit alles wil werken en vaak voor groepen staat, bestaan er gespecialiseerde stemtrainingen.

Effecten van non-verbaal gedrag

Door de positieve of negatieve indruk die we krijgen door non-verbaal gedrag, gaan we de persoon ook andere eigenschappen toedichten, zonder dat we daar echt bewijs van hebben.

Van iemand die goed en netjes gekleed is gaan we snel ook denken dat hij gedisciplineerd en correct is in zijn werk of dat hij beleefd en welgemanierd. Dat is het **Halo-effect (zoals de halo van een engeltje)**: de ene goeie eigenschap (netjes gekleed) die wij belangrijk vinden straalt als het ware uit naar andere eigenschappen.

Is de eerste indruk negatief, gebeurt net het omgekeerde. De slordig geklede persoon zal ook wel slordig zijn op het werk en weinig betrouwbaar in zijn afspraken, zo vermoeden we. Dat heet dan het **Horn-effect (de horentjes van een duivel)**. Zowel Halo als Horn-effect zijn eigenlijk vooroordelen, maar je hebt er niet zoveel controle over: het gebeurt gewoon.

Non-verbaal gedrag correct inschatten

Wanneer onze gesprekspartner (bewust of onbewust) een non-verbaal signaal uitzendt, zal onze radar dat (bewust of onbewust) wel oppikken. We gaan dat

Member of the Cameleon Group

signaal dan interpreteren. Als we de andere persoon heel goed en al lang kennen, zal die interpretatie meestal juist zijn, maar zelfs dan is er geen garantie. Laat staan als het iemand is die we niet zo goed kennen.

We zijn er allemaal nogal zeker van dat we de signalen goed kunnen inschatten en pochen dan dat we empathisch zijn. Maar als je echt wil zeker zijn dat wat je hebt waargenomen ook klopt met wat je denkt, is er maar een manier: check het af bij de ander!

Dat kan heel eenvoudig: zeg wat je gezien en vraag wat het betekent. Bijvoorbeeld: *"Ik zag dat je je wenkbrauwen optrok, wat wil dat eigenlijk zeggen?"* dat klinkt misschien heel direct, maar toch is het respectvol. Eigenlijk zeg je immers: *"Ik heb je signaal gezien en wil er graag meer over weten, want ik vind het belangrijk je te begrijpen."*

Non-verbale communicatie in gesprekken: actief luisteren

In gespreksvoering is het non-verbale element heel sterk aanwezig. We kunnen er dan ook gebruik van maken om het gesprek beter te laten verlopen.

Het begint al met waar we gaan zitten. Tegenover mekaar gaan zitten is altijd de minst goede keuze. Naast mekaar gaan zitten is dan vaak weer te bedreigend. Dus in een hoek van 90 graden zitten is de beste keuze.

Wil je de ander in een gesprek een goed gevoel geven, en hem stimuleren om veel te vertellen, dan moet je met heel je lichaam het gevoel overbrengen dat je echt luistert en geïnteresseerd bent. Daar zijn een aantal manieren voor geschikt:

- oogcontact houden
- knikken en bevestigen
- korte tussenwerpsels: "hm, ja, o zo, ..." en dergelijke.
- ken open houding: benen of armen niet gekruist, armen rustend op de tafel, ook wel de koetsiershouding genoemd. Dit zeker in het begin van het gesprek.
- voorover leunen naar de ander toe: toont ook weer je interesse
- regelmatig samenvatten: is ook een goede check om te zien of je alles goed begrepen hebt
- uiteraard is geïnteresseerde vragen stellen hier ook belangrijk, maar dan zitten we al meer bij de verbale communicatie.

Member of the Cameleon Group

Congruentie tussen verbaal en non-verbaal

Stel je voor: je bent salesmanager en je moet je team inlichten over een nieuwe salesmethode die iedereen vanaf nu moet gaan gebruiken. Die beslissing is op hoog niveau genomen, maar je staat er zelf niet achter.

Je verkopers zijn nogal goed in het inschatten van non-verbale signalen. Hoe goed je je oppeppende speech ook brengt, ze zullen toch altijd merken dat je zelf niet enthousiast bent. Precies je onbewuste non-verbale communicatie zal dat vertellen.

Wil je dus overtuigend overkomen, is het belangrijk dat je verbale en je non-verbale communicatie hetzelfde zeggen. Je kan als salesmanager dan maar beter eerlijk zijn en zeggen dat je het ook niet super vindt, maar dat je wel wil dat we het als groep loyaal gaan proberen.

Member of the Cameleon Group

Visie Non-verbale Communicatie

Twee belangrijke fenomenen maken non-verbale communicatie enorm belangrijk.

Ten eerste wordt informatie voor 83% met de ogen opgenomen, voor 11% met de oren en voor 6% via andere zintuigen. Onze Westerse samenleving is bovendien sowieso al sterk visueel ingesteld. Dat betekent dat in communicatie wat we zien zwaar doorweegt. Dat hoor je zelfs in onze taal. We zeggen immers: "Ik heb van hem geen goed beeld".

Ten tweede zullen onze gedachten ons lichaam altijd aansturen op een onbewuste en onwillekeurige manier. Als je angst voelt begint je hart sneller te slaan of begin je te transpireren en dat kan je zelf helemaal niets aan veranderen.

Onze gedachten doen met andere woorden ons lichaam signalen uitsturen en je gesprekspartner zal die signalen opvangen, vaak zelfs even onbewust als jij ze uitzendt.

Als je met deze vorm van communicatie bewuster omgaat zal je zien dat je twee keer winst doet:

- Je zal de lichaamstaal van anderen leren lezen en beter inzicht krijgen in hoe ze zich voelen, wat ze bedoelen en wat ze nodig hebben.
- Je zal je eigen lichaamstaal beter kunnen beheersen, gemakkelijker de juiste golflengte vinden en preciezer kunnen overbrengen wat belangrijk is.

Met non-verbale communicatie heb je een reuzesterk communicatiemiddel in handen!