

Lichaam lezen

We communiceren grotendeels via non-verbale signalen, zoals lachen, knikken, handgebaren, de toon van onze stem en onze lichaamshouding. Maar door de mondmaskers en meetings via beeldschermen gaan er heel wat signalen verloren. Hoe zorg je ervoor dat je de ander goed leest en vice versa?



Stel, je botst in de supermarkt per ongeluk met je winkelkar tegen die van iemand anders aan. Je schrikt, kijkt naar de vrouw wiens kar je net hebt geraakt en lacht verontschuldigend achter je mondmasker. De vrouw kijkt naar je, maar je hebt geen idee of ze jouw non-verbale sorry wel heeft meegekregen. ‘Door gezichtsbedekking gaat veel communicatie verloren, al kan je nog heel wat informatie uit de ogen halen’, weet **hoogleraar en expert non-verbale communicatie prof. dr. Marc Swerts**. ‘Want er wordt bij non-verbale communicatie ook emotie getoond aan de bovenkant van je gezicht. Is je lach oprecht, dan zie je lachrimpeltjes. Is het een sociale lach, een beleefde omgangs-

DE EXPERTS



Prof. dr. Marc Swerts,
hoogleraar en expert
non-verbale communicatie



Dana Ketels, non-verbaal
gedragsanalist van
Impact Academy

form, dan lachen je ogen niet mee.'

Dat daar heel snel misinterpretatie door kan ontstaan, illustreert de hoogleraar aan de hand van een televisie-interview met wielrenner Thomas De Gendt na een ietwat teleurstellende prestatie tijdens de Tour de France vorige zomer. 'Thomas staat ervoor bekend om tijdens een rit vroeg aan het peloton te ontsnappen en als eerste over de eindmeet te gaan. Dit jaar lukte hem dat niet. In een interview, mét mondmasker, vertelde hij dat zijn conditie exact dezelfde was als de voorgaande jaren, maar dat het peloton plots een stuk sneller bleek. Dat antwoord werd toen geïnterpreteerd alsof Thomas suggereerde dat er doping in het spel was. Toen hij daar later over aangesproken werd, zei hij dat hij het ironisch had bedoeld en achter zijn mondmasker lachte terwijl hij dat zei. Zijn non-verbale communicatie was wel aanwezig, maar niet zichtbaar. Communiceren met mondmaskers op is een beetje alsof je naar een radio luistert waar ruis op zit.'

SPREKENDE OGEN?

Wetenschappelijke studies bevestigen die slechtere interpretatie door mondmaskers. Zo is in 2020 door de universiteit van Bamberg in Duitsland onderzocht hoe boosheid, walging, angst, blijdschap, verdriet en een neutraal gezicht anders worden ervaren als je een mondmasker draagt. Emotieherkenning gaat er behoorlijk op achteruit in dat geval. Alleen bij angstige en neutrale gezichten verklappen je ogen nog veel over hoe je je voelt. Ben je blij, verdrietig of boos, dan wordt je emotionele staat al snel geïnterpreteerd als 'neutraal'. Walging wordt dan weer verward met boos zijn. Niet echt handig. Marc Swerts: 'Ook de mogelijkheid om te liplezen valt weg. Je let ook op de mond van je gesprekspartner en hoe die ritmisch meebeweegt met de spraak, omdat dat de spraakverstaanbaarheid verbetert. Ook al hoor je het even goed, spraak is lastiger te volgen omdat je de lipbeweging niet meer ziet.'



'Online mis je nuances en emoties'

'JE STAAT OP MUTE'

Behalve die beperkingen van het mondmasker, missen we ook heel wat non-verbale signalen als we online met elkaar praten. 'Ook dit interview via Zoom tussen ons is heel anders dan wanneer we elkaar face to face zouden spreken', zegt Swerts. 'Ons oogcontact bijvoorbeeld loopt niet perfect: we kijken elkaar niet recht in de ogen omdat onze blik gericht is op het scherm en niet op de camera. Plus we zien alleen elkaars gezicht en schouders, terwijl je volledige houding – je armen, handen, benen én voeten – extra betekenis kan geven aan wat je wil zeggen. Bovendien spreek je online doorgaans luider dan je live doet, en dat heeft ook weer invloed op je spreektempo en oogcontact.' Het is er sinds corona dus niet gemakkelijker op geworden om

elkaar te begrijpen. En terwijl dat in de supermarkt of samen met vrienden misschien nog niet eens voor veel problemen hoeft te zorgen, is dat in werksituaties vaak anders. Veel informatie-uitwisseling wordt al verstoord door het inmiddels bekende 'Je staat op mute', 'Het beeld hangt vast' of 'Ik krijg geen toegang'. Dan zijn er nog in en uit lopende kinderen of partners, honden of katten die ineens van alles willen. Maar het zijn toch vooral de gemiste nuances en emoties die de doorslag geven, zeker als je belangrijke of slechtnieuwsgesprekken moet voeren. Technisch gezien wordt er volop geëxperimenteerd om videobellen realistischer te maken. Zo wordt er gewerkt aan speciale handschoenen waarmee je de ander vanop afstand een schouderklopje kan geven. Ook worden er beeldschermen ontwikkeld waarbij de camera in het midden van het scherm hangt, waardoor de illusie wordt gewekt dat je elkaar recht aankijkt.

HOORBARE COMMUNICATIE

Moet het mondmasker dan toch op, dan zijn er andere non-verbale signalen die voor een stukje het gemis aan een

>>

>> zichtbare mond kunnen compenseren. Behalve je gezichtsuitdrukkingen en handgebaren is er namelijk ook nog de hoorbare niet-verbale communicatie, ook wel de prosodie genoemd. Marc Swerts: 'Je gaat bijvoorbeeld op en neer met je toonhoogte, anders klinkt je stem erg monotoon en onnatuurlijk. Ook de snelheid van spreken pas je aan naargelang de situatie. Tegen een kind, een vreemde of slechthorende praat je automatisch langzamer. En een zin als 'Mijn vriendin is zwanger' kan heel blij, boos, verdrietig of zelfs angstig klinken.'

LEUGENTJE OM BESTWIL

Maar hoe check je nu of je wel de juiste betekenis gegeven hebt aan de toonhoogte, handgebaren, het geknik, de rollende ogen of omhooggetrokken wenkbrauwen van je gesprekspartner? Je kan het natuurlijk altijd even aftoetsen, maar veel hangt ook af van je persoonlijkheid en van de zogenoemde *display rules*: de manier waarop je je emoties aan de buitenwereld toont. En dat is niet alleen persoonlijk, maar ook cultureel bepaald. Marc Swerts: 'Een Japanner is wellicht niet minder emotioneel dan een Europeaan, maar zal veel minder emotie laten zien. Omdat dat voor hen ongepast is. Sommige mensen zijn ook gewoon beter in het lezen van non-verbale signalen dan andere. En doorgaans zijn vrouwen daar beter in dan mannen. Dat is ook wetenschappelijk aangetoond. Zo lieten we in een onderzoek mannen en vrouwen naar een grappige aflevering van *Friends* kijken en naar een triest filmfragment uit *Schindler's List*. Daarna werden ze geïnterviewd over hoe ze zich voelden, moesten ze beoordelen hoe zichtbaar die emotie was en nagaan welke emoties ze

WIST JE DAT ...

... het niet klopt dat we voor 95 procent non-verbaal communiceren? Het percentage dat je overal tegenkomt, is gebaseerd op een experiment uit de jaren zeventig waarbij mensen met een triest gezicht moesten zeggen dat ze heel gelukkig waren. Marc Swerts: 'De meeste mensen zagen uiteraard dat daarin iets van klopte, maar aan dat experiment is achteraf buitenproportioneel veel waarde gehecht en het werd veel ruimer geïnterpreteerd dan eigenlijk de bedoeling was.'

'Vrouwen zijn beter in het lezen van anderen'

bij elkaar konden ontdekken. Vrouwen voelden de emotie sterker, drukten de emotie sterker uit en zagen die ook beter bij anderen.'

Uit een ander experiment met een leugendetector waarbij proefpersonen moesten raden of iemand al dan niet een leugen vertelde, waren studenten die een opleiding volgden tot leerkracht daarin meer succesvol dan studenten die voor ingenieur studeerden. In de eerste groep zaten beduidend meer vrouwen ... Maar waaraan kan je dan zien dat iemand liegt? Swerts: 'Dat is niet simpel,

zeker niet omdat we heel vaak liegen. En dat is niet altijd slecht. Als je nictje jou wil laten horen hoe goed ze kan vioolspelen en het klinkt afgrijselijk, dan is de kans groot dat je zegt dat het prachtig is. Dat soort leugentjes valt amper te detecteren. Hoe meer een leugen ertoe doet, hoe moeilijker het wordt om overtuigend te liegen. Omdat je er bewuster mee bezig bent en de emoties rond je verhaal moet acteren. Zoals angst, opwindings of verdriet. En dan kom je kunstmatiger over. Ook het vermijden van oogcontact en wegstaren is een van de belangrijkste signalen dat iemand liegt. Of meer knippen met de ogen, omdat je dan druk bezig bent met het creëren van een extra waarheid. Ook het nerveus bewegen van handen of voeten kan een indicatie zijn. Maar het blijft heel moeilijk en het is geen harde wetenschap.' ■



VAKER NON-VERBAAL

Soms kunnen betekenissen van lichaamstaal anders zijn dan je initieel denkt, weet Dana Ketels, non-verbaal gedragsanalist van Impact Academy. 'Ooit iemand zien lachen terwijl er spanning was? Dan zoekt je gesprekspartner eigenlijk toenadering én wil die graag vrienden blijven. En ken je iemand die altijd de onderste oogleden aanspant tijdens het luisteren en praten? Kans is dan groot dat hij of zij niet kritisch is, wat vaak wordt gedacht, maar juist alles goed wil begrijpen en analyseren. En als je merkt dat je vriendin onder stress weinig spierspanning of mimiek in haar gezicht heeft, dan is dat niet omdat het gesprek haar niet interesseert, maar waarschijnlijk omdat ze 'bevriest' door de stress en aandacht nodig heeft voor haar gevoel. Vul dus niet te snel in voor anderen.'



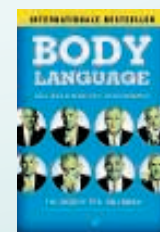
TIPS VAN DANA:

- **Focus niet op wat je niet ziet, maar op wat je wél kan zien.** Het lichaam is veel groter dan de mondmaskerzone.
- **Je lacht ook met je ogen en met de rest van je lichaam, en dat straalt je uit.** Blijf daarom ook met mondmasker op smilen.
- **Observeer anderen wat vaker.** We zijn het gewend om naar woorden te luisteren, maar hebben niet geleerd om te kijken naar wat er qua lichaamstaal bij je gesprekspartner gebeurt.
- **Vertrouw op je intuïtie.** We voelen van nature meestal heel goed het verschil tussen ontspannen en gespannen lichaamstaal. Ben je relaxed, dan maak je vloeiendere bewegingen, heb je ontspannen schouders, een buikademhaling en een spontane glimlach. Ben je eerder gespannen, dan zie je vaak vermijdend oogcontact, een snelle, hoge ademhaling, gefriemel aan bijvoorbeeld je gezicht, een gespannen mond of heb je de neiging om je lichaam weg te draaien van de voor jou spannende situatie.
- **Sta wat langer stil bij je eerste indruk.** Mensen zijn op zoek naar veiligheid, warmte en kracht in je non-verbale taal. Onbewust kleven we etiketten op basis van die eerste indruk. Is dat etiket positief, dan volgen nog meer positieve associaties. Omgekeerd werkt dat helaas ook zo.
- **Baseer je oordeel over hoe een ander zich voelt of wat hij denkt niet op één gebaar of blik,** maar ga op zoek naar clusters van bewegingen om te ontdekken of iemand bijvoorbeeld gespannen of eerder enthousiast is.
- Wil je een betere verbinding met je gesprekspartner hebben, **ga dan op zoek naar de subtiele non-verbale spierbewegingen rond de ogen.** Iemand die bijvoorbeeld veel met zijn wenkbrauwen omhoog communiceert, is een actieve doener, resultaatgericht en flexibel.
- **Er zijn altijd meerdere verklaringen mogelijk voor één gebaar.** Gesloten armen worden vaak in verband gebracht met een defensieve houding. Maar dikwijls heeft het meer te maken met een onveilig gevoel en is het veeleer een zelfbeschermend mechanisme.
- **Vraag eens na hoe jij zelf overkomt op iemand anders.** Misschien wil je enthousiasme en zelfvertrouwen uitstralen, maar kom je nerveus en beweeglijk over.
- Wil je meer vertrouwen en connectie creëren bij de ander, **neem dan een open houding aan en glimlach** in plaats van veilig in je comfortzone te blijven. Goed communiceren begint altijd bij jezelf.

AAN DE SLAG!

Train jezelf in non-verbale communicatie met de onderstaande trainingen en boeken:

impactacademy.be
lichaamstaaltraining.be
bodylanguageacademy.nl



Meer lezen!

Bodylanguage: Alle geheimen van lichaamstaal, Joe Navarro (Just Publishers, € 20)



Lichaamstaal: Alles wat je moet weten om mensen beter te begrijpen en te beïnvloeden, Frank van Marwijk (Uitgeverij Haystack, € 26,50)