



## Non verbale communicatie in lastige situaties:

De psycholoog **Albert Mehrabian** (1972) heeft ooit vastgesteld dat ruim **90 procent** van alle communicatie **non verbaal** verloopt.

7 % gebaseerd op inhoud van woorden  
38 % op tonaliteit (snelheid, toonhoogte, volume)  
55% gezicht en lichaamsuitdrukking

In latere studies wordt gesproken over 70% non verbaal of 80% non verbaal.

Zeg dan maar helemaal niets meer...

### Wat neem je waar in de communicatie met anderen? Mensen verschillen hierin.

De ene voelt en ervaart heel veel van wat er non verbaal tussen mensen gebeurt, de ander is zich er niet van bewust. Echter de mensen die zich er niet van bewust zijn, reageren meestal wél op non verbale signalen van anderen, zonder het in de gaten te hebben.

Mensen die in werk- of privésituaties stress ervaren bij communicatie hebben er profijt van als ze bewuster omgaan met non verbale communicatie.

### **Voorbeeld:**

Baby's met grote ogen, bolle wangetjes en hun grote hoofd wekken bij veel volwassenen beschermende gevoelens op ( van levensbelang voor het voortbestaan van het menselijke ras)

Bij een sollicitatiegesprek heeft de eerste indruk die je maakt vaak grote invloed op de verdere stappen. Geeft iemand een slappe hand, drukt iemand je hand fijn, zijn de schouders hoog, of laag en ontspannen, staat iemand rechtop of gebogen enzovoort.

### Onderzoeken van wijze van non verbale communicatie in verschillende situaties:

#### **Hoe maak jij non verbaal contact?**

Vanuit:

- welke lichaamshouding
- welke gebaren



- welke gezichtsuitdrukking
- welk stemgebruik
- welk woordgebruik
- welk gevoel
- welke intentie
- welk beeld
- welke eigen visie en keuzes
- welke overtuiging

### **Hoe kom je over op de anderen?**

- Klopt je non verbale uiting met wat je wilt uitdragen (bijvoorbeeld lach je als je eigenlijk boos bent)?

### **Verplaats je eens in de ander?**

- Wat zou de intentie, emotie, overtuiging etc. van de ander zijn?
- Vraag door en check of je beeld klopt

### **Voorbeeld**

Een ouder van een meisje die druk gedrag (al lang bekend bij ouder en school) vertoont op school, ging op gesprek met de directeur van de school. Hij vertelde: ' Toen ik de deur van zijn kamer in ging wist ik al hoe laat het was. Hij had een ijzige blik daar achter dat bureau en vertelde mij wat er allemaal niet goed gaat met mijn dochter'. Deze relatie mondde uit in een conflict.

**Ouder:** Als je je verplaatst in de ouder, die een heel emotionele band heeft met zijn dochter, dan kan je je voorstellen dat zo'n eerste indruk hem raakt en niet uitnodigt tot samen een oplossing zoeken.

**Directeur:** Als je je verplaatst in de directeur, dan zou het zo kunnen zijn dat hij die ochtend ruzie heeft gehad met zijn partner, dat er veel zieke leerkrachten zijn, dat de riolering van de school is verstopt..... En dan heeft hij ook nog een pijnlijk gesprek met een ouder. Eén ding is wel duidelijk deze directeur is zich niet bewust van zijn non verbale uitstraling. Ook heeft hij zich niet verplaatst in de beleving van de ouder.



### **Voorbeeld:**

Je ziet regelmatig mensen nare persoonlijke verhalen vertellen met een glimlach op de mond. Dan vraag je je af; hoe ervaart deze persoon dit nare bericht? Dit is niet duidelijk. Er is een contrast tussen de inhoud van de woorden en de uitdrukking van de mond. Als je nauwkeuriger kijkt zie je vaak dat de ogen niet lachen en de schouders opgetrokken zijn of naar voren hangen.