

Hoofdstuk 2: lichaamstaal en non-verbale signalen

Tekst lichaamstaal

- mensen hechten meer geloof aan iemand zijn lichaamstaal dan letterlijke woorden
- woorden zijn veel gemakkelijker te beheersen dan lichaamstaal (non-verbale gedrag, nauwelijks onder controle)

non-verbale gedrag: aangeleerd of aangeboren

- meesten non- verbale gedrag is aangeleerd
- sommige non- verbale gedragingen zijn aangeboren
 - vreugde, verrassing, angst, woede, pijn, afschuw, verachting, schaamte
 - Bewijs: studie bij blinden of dove kinderen (→ dezelfde elementaire gezichtsuitdrukkingen voor emotie als mensen die deze handicap niet hebben)
- Door de cultuur en opvoeding kan de uitingvorm van een op zich aangeboren emotie veranderen
- Binnen een cultuur heersen er vaak verschillen tussen mannen en vrouwen
 - Vb: westerse cultuur: mannen emoties zoals verdriet in tegenstelling tot vrouwen niet mogen laten zien.
- Mensen over het algemeen bewust zijn van hun gelaatsuitdrukkingen (daardoor laten ze juist hun lichaam zien wat ze werkelijk voelen. Handen en voeten zijn hiervoor de beste indicatoren)

interpersoonlijke afstand

= fysieke afstand die mensen tegenover elkaar innemen

= van grote invloed bij het interpreteren van de boodschap

mensen reageren niet altijd negatief op anderen die te dichtbij staan → eerder een verzoek bevestigen (ook al is de afstand 'te klein')

- de intieme zone (0- 45 cm, armlengte)
 - privé- territorium
 - wederzijds vertrouwen
 - hoge mate van intimiteit
 - geur en aanraking spelen een belangrijke rol
- de persoonlijke zone (45 – 102cm)
 - persoonlijke omgang
 - vrienden en bekende
- de sociale zone (1,2 – 3,5 m)
 - formele en zakelijke communicatie
 - negeren onmogelijk
 - vb: sollicitatiegesprek
- de publieke zone (3- 7,5 m)
 - meest formeel van aard
 - éénrichtingsverkeer
 - gedwongen nadrukkelijk aandacht aan de andere te besteden
 - vb: presentatie

keuze van afstand om met iemand te communiceren hangt af van een aantal variabelen:

- sociale en persoonlijke relatie tussen personen
- verwachtingen die iemand heeft over de interactie
- intimiteit van het gespreksonderwerp
- fysieke beperkingen van de omgeving
- geslacht
- cultuur

lichaamshouding

- open houding: ledematen uit elkaar en asymmetrisch (tegenovergestelde) gehouden
- gesloten houding: benen en armen over elkaar gekruist en symmetrisch gehouden

synchronisatie van gebaren

= non- verbale gedrag van een anderen imiteren

- onbewust synchroniseren gebeurt als mensen elkaar graag mogen

- goede verstandhouding: leider gaat intuïtief nemen en als de andere volgt is er een goede verstandhouding

armen en benen

- worden veelvuldig gebruikt om de verbale communicatie te ondersteunen
- gebaren hebben een logische en traceerbare betekenis
- barrieregedrag: als mensen zich bedreigd voelen, hebben ze de neiging iets te plaatsen tussen henzelf en de bron van de bedreiging, waardoor zij zich veiliger gaan voelen
- tegenovergestelde barrieregedrag; gebaren soepel en niet verkrampd of schokkig
- gebaren wel verkrampd of schokkig → persoon druk of nerveus

de ogen

- pupilverwijding → positieve reactie
- pupilvernauwing → reactie op iets onprettigs
- oogcontact belangrijk in een gesprek (bevorderend voor een gesprek) → voorwaarde oogcontact functioneel moet zijn
- timing oogcontact belangrijk

paralinguïstiek

= stembuigingen, spreekfouten, spreektempo

- stemhoogte of variatie in stemhoogte → belangrijk bij interpretatie van woorden

kledij en uiterlijk

- belangrijke manier van communicatie zonder woorden
- van niet te onderschatten belang

liegen

- signalen die iemand uitzend wanneer hij liegt:
 - o gesloten houding
 - o gebruikt taal anders
 - o stemhoogte is hoger dan normaal
 - o raken vaak hun gezicht aan
 - o prullen met dingen
 - o bepaalde oogbewegingen

tekst basisprincipes

- emoties en gevoelens geuit via lichaamstaal en keelgeluiden

in den beginne...

- vb: charlie chaplin
- albert mehrabian: ontdekte het totale effect van een mededeling afhankelijk is van de volgende factoren (jaren 50)
 - o 7 procent verbaal
 - o 38 procent vocaal
 - o 55 procent non- verbaal
- Birdwhistell: effect van een mededeling:
 - o 35 procent verbaal
 - o 65 procent non- verbaal
 - o Binnen de 4 min 60-80 procent van hun mening vormen over iemand die ze het eerst ontmoeten
 - o Uiteindelijke beslissing meer gebaseerd op wat we zien dan op wat we horen.

Het gaat niet om wat je zegt

- Woorden → brengen boodschappen over
- Lichaamstaal → intermenselijk verkeer, soms verbale mededelingen vervangt
- Een goed getraind persoon in staat zou moeten zijn te zeggen welke bewegingen iemand maakt door alleen maar naar zijn stem te luisteren
- Mens zich zelden bewust is van het feit dat zijn houding, bewegingen en gebaren iets kunnen zeggen terwijl de stem iets heel anders zegt

Lichaamstaal onthult emoties en gedachten

- Lichaamstaal: uiterlijke weerspiegeling van iemands emotionele gesteldheid

- De sleutel tot het interpreteren van lichaamstaal is het begrijpen van iemands emotionele gesteldheid door te luisteren naar wat hij zegt en tegelijkertijd de signalen op te vangen die zijn lichaam uitzendt

Vrouwen zijn gevoeliger

- Als we zeggen dat iemand 'gevoelig' of 'intuïtief' is, verwijzen we, zonder dat we ons daar bewust van zijn, naar zijn vermogen om de lichaamstaal van mensen te interpreteren en die te vergelijken met verbale signalen.
- *Vrouwelijke intuïtie*: vermogen om non- verbale signalen op te pikken, te ontcijferen en ze hebben een goed oog voor detail. (vooral sterk aanwezig bij vrouwen die kinderen hebben opgevoed)
- Vrouwen zijn dan ook vaak gevoeliger onderhandelaars dan mannen, omdat ze belangrijke signalen al in een vroeg stadium kunnen interpreteren

Hersenscans onthullen vele geheimen

- Vrouwen beschikken over 14 tot 16 gebieden in de hersenen om gedrag van anderen te beoordelen, een man slechts 4 tot 6
- Vrouw kan zich met 2 tot 4, niet met elkaar in verband staande zaken tegelijk bezighouden. Mannen kunnen zich maar met 3 dingen tegelijk bezighouden, met als gevolg dat mannen nog al eens de clou missen als vrouwen met hen proberen te communiceren.

Waarom waarzeggers zoveel weten

- Ze gebruiken een soort techniek die bekend staat als 'cold reading' (= waarzeggerij zonder voorkennis) proces gebaseerd op een scherpe observatie van lichaamssignalen, het begrijpen van de menselijke natuur en kansberekening
- Veel waarzeggers zijn zich niet bewust van hun vermogen om non- verbale signalen te interpreteren en hebben daardoor de overtuiging dat ze werkelijke over paranormale vermogens beschikken
- Waarzeggers beschikken over vermogen om reacties van zijn cliënt op beweringen en vragen te duiden en daarbij de informatie te betrekken die de ander hem via zijn lichaamstaal aanreikt.
- Meer vrouwen beschikken over dit vermogen dan mannen (eerder gezien 2 titels)

3 basisregels voor een correcte interpretatie

- Regel 1: interpreteer gebaren in clusters
 - Komen tot een juiste interpretatie door te kijken naar de andere gebaren die op dat moment worden gemaakt.
 - Een zin die uit gebaren bestaat, wordt een gebarengroep genoemd, die steevast de waarheid over iemands houding vertelt
 - Ieder mens maakt een of meer zich herhalende gebaren waarmee hij laat zien dat hij zich verveelt of dat hij onder druk staat
- Regel 2: let op congruentie
 - Non- verbale signalen 5 keer zoveel effect heeft als een verbale boodschap
 - Wanneer deze 2 uitingen niet met elkaar overeenkomen zullen mensen (vooral vrouwen) afgaan op de non- verbale boodschap en de verbale communicatie negeren
 - Gebarengroepen herkennen en de samenhang tussen verbale en non- verbale uitingen zijn de sleutel tot een juiste interpretatie van de lichaamstaal van anderen.
- Regel 3: beschouw gebaren en houdingen in hun context
 - Alle gebaren dienen te worden gezien in de context waarin ze worden gemaakt

De lichaamstaal van kinderen is gemakkelijk te interpreteren

- De lichaamstaal van oudere mensen is moeilijker te interpreteren dan die van jonge mensen, omdat ze slappere gelaatsspieren hebben.
- De snelheid waarmee bepaalde gebaren gemaakt worden en het gemak waarmee anderen ze kunnen interpreteren is ook afhankelijk van leeftijd.
- Naarmate mensen ouder worden, hun gebaren subtieler en minder doorzichtig worden en dat het daarom vaak moeilijker is om de gebaren dan een vijfjarige correct te interpreteren dan die van een kind van 5.

Hoofdstuk 3: feedback

Schulz von Thun: communicatiemodel, een boodschap bevat 4 soorten informatie:

- Letterlijke boodschap (zakelijk aspect)
- Informatie over zichzelf (expressieve aspect)
- Hoe zij tegenover de ander staan (relationele aspect)
- Wat zij eigenlijk bij die ander willen bereiken (appellerende aspect)

Het volledige communicatiemodel van Schulz von Thun

Boodschap

feedback

Soorten feedback

- Evaluatieve feedback
 - Een evaluatie verstaan van iemands gedrag en prestaties over een bepaalde periode
 - Functies van deze feedback:
 - Ongewenst gedrag bij te stellen
 - Gewenst gedrag te stimuleren
 - Leren van eerder gemaakte fouten
 - Feedback wordt topdown gegeven (door personen die hoger in de rang staan dan uzelf)
 - Leereffect staat centraal
- Spontane feedback:
 - Tussentijdse, spontaan gegeven reacties van iemand op wat een ander zegt
 - Functies van deze feedback:
 - Communicatie op gang houden
 - Richting geven aan het gesprek
 - Kan ook gewoon een signaal zijn zoals knikken met het hoofd

Spontane feedback

- 2 functies:
 - Stimuleert het de zender om door te gaan met zijn verhaal
 - Verschaft het de zender informatie over de manier waarop zijn boodschap overkomt, waardoor hij in staat wordt gesteld om de boodschap waar nodig is bij te stellen

Stimulerende functie van spontane feedback

- Op gang houden van de communicatie
- In een gewoon gesprek geven mensen voortdurend spontane feedback
- Hierdoor wordt de ontvanger de zender en de zender de ontvanger.
- Beide personen krijgen immers steeds voldoende aanknopingspunten om het gesprek voort te zetten

- Als mensen werkelijk geïnteresseerd zijn in een verhaal, blijken ze dit spontaan aan te geven met een aantal signalen:
 - Lichaamshouding: open houding met de schouders en knieën naar de zender toe gericht
 - Oogcontact: teken van interesse en bij zal gemotiveerd worden om zijn verhaal voort te zetten
 - Korte non- verbale stimulansen
 - Inhoudelijke aansluiting

De bijstellende functie van spontane feedback

- Geeft richting aan de communicatie
- Vb: te knikken, verbaasd of teleurgesteld kijken
- Het stelt hem in staat om te controleren of zijn boodschap overkomt zoals hij deze heeft bedoelt en om desgewenst zijn communicatie bij te stellen aan de hand van de reactie van de ontvanger

Bewuste reactie

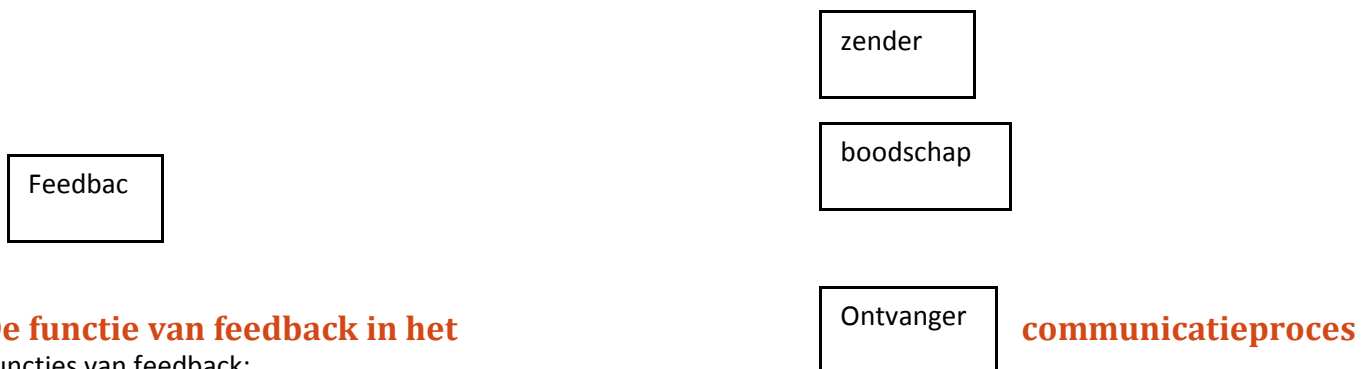
- Spontane (intuïtieve) reacties zijn lang niet altijd voldoende om communicatiestoornissen te voorkomen.
- Lees voorbeeld cursus : belang van bewuste reacties

Test: Evaluatieve feedback geven en ontvangen

Jouw interpretatie van hetgeen je waarneemt, bepaalt hoe je die ander benadert.

Het communicatieproces

- *Effectieve communicatie*: wanneer de ontvanger de boodschap van de zender op dezelfde manier interpreteert als de zender het had bedoeld.
- ontvanger kan een boodschap alleen juist interpreteren
 - als hij de inhoud kent (gebruikte woorden kennen en woorden hebben dezelfde betekenis)
 - weet welke bedoeling de zender ermee heeft
- feedback kan op verschillende manieren gegeven worden
 - bewust: ik snap het zeggen, ja knikken
 - verbaal : ik ga niet akkoord
 - uit je zelf: glimlachen
 - onbewust: gapen
 - non- verbaal: wegstaren
 - gevraagd: 'ja' antwoorden



De functie van feedback in het

Functies van feedback:

- communicatie wordt door feedback verbeterd
- feedback kan communicatie verduidelijken (de inhoud) en verbeteren
- feedback kan de relatie verduidelijken.
- Feedback op relationeel niveau via model (relatie tussen gedrag en feedback): het JOHARI-venster *Luft en Ingham*

	Bekend bij jezelf	Onbekend bij jezelf
Bekend bij anderen	Vrije ruimte	Blinde vlek ('slechte adem)
Onbekend bij anderen	Verborgten gebied	Onbekende zelf

Vrije ruimte

- Dingen die je weet over jezelf en nauwelijks nog verrassen
- Naar mate mensen elkaar beter kennen zal de vrije ruimte groter zijn

Verborgten gebied

- Zaken die niemand weten

- Je bepaald zelf hoe groot dit gebied is

Onbekende zelf

- Gebied waar niemand direct invloed op kan uitoefenen
- 'ik had niet verwacht dat ik dat zou kunnen'

Blinde vlek

- Weet je niet van jezelf, maar anderen weten het wel

Wat is nu het effect van het geven van feedback op relatieniveau

- Vrije ruimte te vergroten (storingen in het communicatieproces komen minder voor)
- Op welke manieren kan je de vrije ruimte vergroten:
 - o Blinde vlek verkleinen
 - o Het verborgen gebied verkleinen
- Voordelen Uitwisselen van informatie door middel van feedback:
 - o Communicatie inzichtelijker = dus efficiënter
 - o Bewust worden van eigen gedragingen en het effect daarvan op anderen → dit bewust zijn biedt de mogelijkheid je gedrag te handhaven en of te veranderen

Voorwaarde en criteria bij feedback

- Sfeer van vertrouwen en veiligheid
- Hulpmiddel om communicatie te verbeteren
- Bereid zijn om van elkaar te leren

Do's en don't bij het geven van feedback

- Beschrijf concreet gedrag
- Ik- boodschap
 - o Nodigt je gesprekspartner uit om begrip op te brengen voor jouw kant van de zaak
 - o Waarom ik- boodschap werkt: mededeling dicht bij jezelf & brengt beter over wat je wilt bereiken
 - o Een gepaste assertieve manier om feedback te geven
 - o Samenstelling ik- boodschap:
 - Naam
 - Boodschap begint met ik
 - Benoem je gevoel of je belemmering
 - Benoem het gedrag
 - Geef de reden
 - Geef een suggestie
 - o Wanneer is een ik- boodschap handig
 - Voorkomt dat de anderen in verdediging schiet
 - Als je geërgerd bent
 - Als je een agressieve reactie wilt vermijden
 - Als je je in het nauw gedreven voelt
 - In de omgang met kinderen: zo kunnen ze de behoeften van anderen leren begrijpen
- Vertel erbij wat het met je doet
- Wacht niet te lang
- Geef feedback over veranderbaar gedrag
- Vraag om reactie
- Geef ook positieve feedback

Do's en don't's bij het ontvangen van feedback

- Luister actief
 - o Doe de moeite om de ander te begrijpen en probeer je in te leven in de persoon die de feedback geeft
- Probeer je open te stellen:
- Vraag verduidelijking indien nodig
 - o Stel vragen ter verduidelijking en vraag door
- Bepaald zelf of je je gedrag wilt veranderen
 - o Probeer iets met de feedback te doen en er uit te leren
- Vraag naar de betekenis die je gedrag heeft voor de ander
 - o Het bewust worden van gedragingen die je tot nu toe niet bij jezelf onderkend had

Hoofdstuk 4: kernkwaliteiten

Kernkwaliteiten

= eigenschappen die tot de kern van een persoon behoren

- Via kernkwaliteiten kunnen we uiting geven aan wie we zijn
- Is te herkennen aan iemands bijzondere vaardigheid waarover hij zelf zegt 'dat kan toch iedereen'
- Het onderscheid tussen kwaliteiten en vaardigheden zit vooral in het feit dat kwaliteiten van binnenuit komen en vaardigheden van buitenaf aangeleerd zijn
 - Vaardigheden ('nurture') → gevoed en aangeleerd
 - Kernkwaliteiten ('nature') → aangeboren en te ontwikkelen

Kernkwaliteiten en valkuil

- Schaduwkant van de kernkwaliteit
- Ook wel vervorming genoemd (= kernkwaliteit die te ver doorschiet)
- Vervorming van iemands kernkwaliteit = iemands *valkuil*
- Datgene wat de desbetreffende persoon dikwijls als etiket opgeplakt krijgt
- ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden
- we zijn niet gewend om naar het positieve te zoeken

Kernkwaliteit

+

te veel van het goede

-

Valkuil

Vb: behulpzaam

Vb: bemoeizucht

Kernkwaliteit en uitdaging

- uitdaging is de positief tegenovergestelde kwaliteit van de valkuil
- om te voorkomen dat mens in zijn valkuil terecht komt, is het raadzaam om de uitdaging te ontwikkelen
- vaak ligt de moeilijkheid in het feit dat de betrokkene niet in staat is te zien hoe deze 2 kwaliteiten samen kunnen gaan, dat wil zeggen voor hem of haar is het een kwestie van of daadkracht of geduld. Voor hem of haar zijn beide kwaliteiten eerder tegenstellingen dan aanvullingen.

Kernkwaliteit

Vb: flexibiliteit

Valkuil

+ te veel van het goede -

Positief tegenovergestelde

+

Kernkwaliteit en allergie

- veelal zijn valkuil en uitdaging de bron van conflicten, spanningen die de persoon met zijn omgeving heeft.
- Het probleem is namelijk dat de doorsneemers allergisch te veel van zijn uitdaging, vooral als hij die in een ander vindt.
- Hoe meer jij in een ander zijn allergie geconfronteerd wordt, des te groter is de kans dat jij in zijn valkuil terecht komt.
- Als je allergie in een ander tegenkomt, ligt de valkuil op de loer

Uitdaging
Vb:
standvastigheid

irritaties en
blijkt te zijn voor
verpersoonlijk

Kernkwaliteit
Vb: daadkracht

+
+

te veel van het goede

Valkuil
Vb: drammerigheid

-

Positief

tegenovergestelde

Positief tegenovergestelde

- Te veel van het goede +

Allergie:
Vb: passiviteit

Allergie als leermeester

- Kernkwaliteit is niet alleen een kernkwaliteit en uitdaging bij jezelf en andere te maar ook dat je het meest kunt leren van die

Uitdaging
Vb: geduld

hulpmiddel om
ontdekken
mensen aan

wie je de meeste hekel hebt of voor wie je allergisch bent

- Levenspartner: je word verliefd op degene die jouw uitdaging als kernkwaliteit heeft
- De allergie blijft, maar het destructieve effect wordt een stuk minder wanneer je je ervan bewust bent en er verantwoordelijkheid voor neemt. (bewust zijn is mooi maar je moet er iets mee doen)

Allergie als voelspriet

- Bewustzijn ontwikkelen van deze patronen kan helpen om vroegtijdig in de gaten te krijgen wat er aan de hand is. Manier om jezelf niet meer te veroordelen

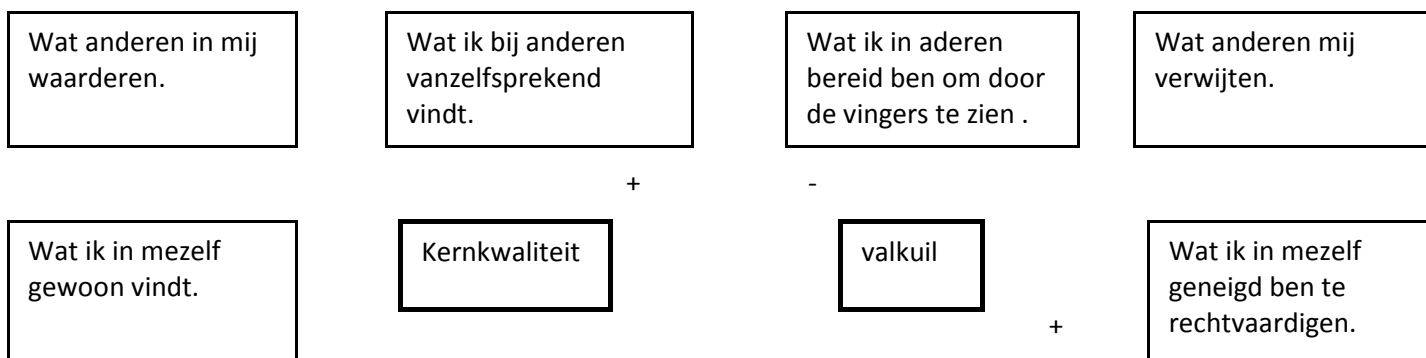
Kernkwaliteiten bij stress

- *Alarmfase 1:* zal de druk of spanning ertoe leiden dat hij vaker te veel van het goede naar buiten zal brengen. (in valkuil schieten)
- *Alarmfase 2:* wordt de druk nog groter, dan zal hij in zijn allergie schieten en deze uit te gaan leven. (time-out nodig)
- *Alarmfase 3:* een crisis in de vorm van een ongeluk, een ziekte, een ernstige fout, een depressie

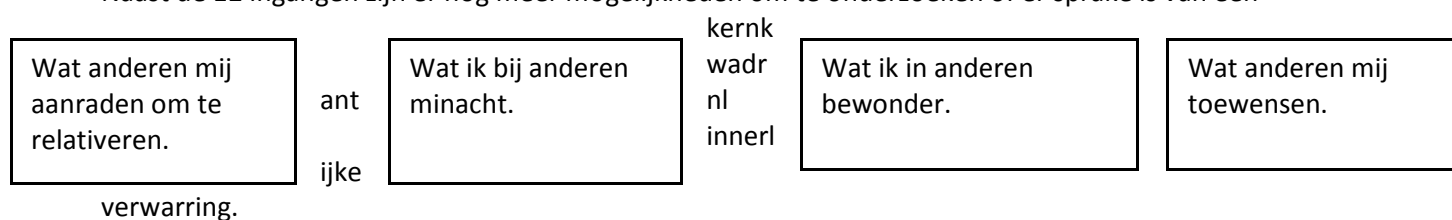
Twaalf checks

- De ingang via de kernkwaliteit is voor velen de moeilijkste (dit heeft als reden dat het in onze cultuur gebruikelijk is om iets positiefs over onszelf te zeggen)

- Vandaar dat de 2^{de} ingang via de valkuil het makkelijkste is
- Ook vanuit de 3^{de} ingang via de uitdaging (welke kwaliteit vind je dat je goed zou kunnen gebruiken om een evenwichtiger en completer mens te worden)
- Vanuit 4^{de} ingang via allergie is het kernkwadrant het gemakkelijkste uit te werken.



- Naast de 12 ingangen zijn er nog meer mogelijkheden om te onderzoeken of er sprake is van een



verwarring.

- Vragen:
 - o Waarom is het zo moeilijk om de uitdaging te ontwikkelen?
- Door onze uitdaging te verwarren met onze allergie maken we het onszelf er niet gemakkelijker op
- Elk kwadrant vraagt om een mentale herprogrammering
- Innerlijke verwarring is belangrijk om in de gaten te houden, omdat daaronder vaak belemmende, de overtuiging ligt die ons doet en laat continu beïnvloedt.

Dubbelkwadranten

- Gebruik kernkwadranten: zelfonderzoek, functioneringsgesprekken voor te bereiden
- In het dubbelkwadrant wordt duidelijk
 - o Overlappen kwadranten elkaar
 - o dat wanneer de 'aanspreker' het contact met zichzelf verliest, hij een tamelijk groot risico loopt om tijdens het gesprek ongeduldig te worden of te gaan drammen
 - o dat wordt door de ander waarschijnlijk geïnterpreteerd als opdringerigheid (zijn allergie), waardoor diens valkuil geactiveerd wordt en er een grote kans bestaat dat het gesprek nergens toe leidt.
 - o De beste manier voor deze persoon om de ander te helpen is door zichzelf daadkracht en geduld bij elkaar te brengen.
 - o Laat de desbetreffende persoon heel.
- Soortgenoten vind het weliswaar niet gemakkelijk om met elkaar om te gaan, maar ze respecteren elkaar wel. In tegenstelling tot tegenpolen, want die hebben minachting voor elkaar, zeker als ze allebei in hun valkuil schieten.
- Dubbelkwadrant uitgangspunt: dat de uitdaging van de een de kernkwaliteit van de ander is

- o Effecten hiervan: aantrekkingskracht kan leiden tot vriendschap, respect en verliefdheid
- o Bewondering zo groot → andere idealiseren, waardoor grote afstand ontstaat
- VOORBEELDEN IN DE CURSUS

Werken aan jezelf

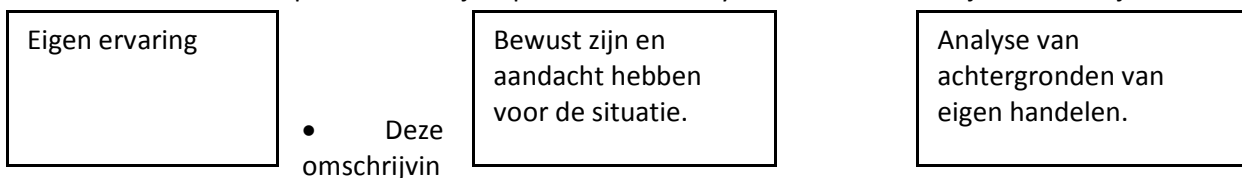
De drie stappen om jezelf te ontwikkelen:

- Bewust van dynamiek die bij jouw kernkwadranten horen, zonder dit bewustzijn heb je vaak geen idee waarom je doet wat je doet
- Tweede stap: verantwoordelijkheid nemen voor je innerlijke onbalans door onder ogen te zien dat je niet perfect bent en dat je niet alleen kernkwaliteiten hebt, maar ook valkuilen en allergieën
- Derde stap: jezelf te leren accepteren en te leren liefhebben zoals je bent, inclusief je onvolmaaktheden.
- Als gevolg van deze liefdevolle houding naar jezelf zul je veranderen.

Hoofdstuk 5: zelfreflectie

Zelfreflectie: wat is dat?

- Van Dale omschrijft reflectie als terugkaatsing, beschouwing, overweging
 - o D.w.z. dat zelfreflectie mogelijk is wanneer je naar jezelf kunt kijken. (dit vraagt om het los kunnen maken van de situatie en om innerlijke ruimte te geven aan je eigen gevoelens, gedachten en ervaringen. Zo is het mogelijk deze te doorleven en vervolgens te onderzoeken.)
- Korthagen omschrijft reflectie als het herstructureren van ervaringen en kennis (opnieuw ordenen van je ervaringen)
 - o Meer dan terugkijken op het eigen handelen
 - o Bewust proces waarbij de persoon een analyse maakt van wie hij is en wat hij doet



g geeft ruimte voor zelfreflectie op veel dimensies van de eigen persoonlijkheid en het daaruit vloeiende handelen.

- o Morele thema's
- o Vragen over waarden en normen
- o Eigen bestaansvragen
- o Kleine handeling
- o Vriendschap
- o Je eigen handelen

•