

TEKST THIRZA WESTERBEKE BEELD ANNEKE VAT-PUL

„Eén blik zegt meer dan duizend woorden,” luidt een bekend gezegde. Maar hoe zit dat met mensen die zo’n blik moeilijk kunnen oppikken? En zouden vrouwen beter kunnen communiceren met één blik dan mannen? Non-verbaal communiceren, hoe werkt dat eigenlijk?

## LUISTEREN NAAR WAT NIET GEZEGD WORDT

OVER DE GROTE INVLOED  
VAN NON-VERBALE COMMUNICATIE

V „Voor ons is het niet hinderlijk dat we elkaar digitaal zien, maar soms kan een online gesprek best een sta-in-de-weg zijn voor non-verbale communicatie,” zegt psychosociaal therapeut Jannie de Jong. „Lang niet alle lichaamstaal past door een beeldscherm. Als je ziet dat iemand emotioneel geraakt is, wil je bij zo iemand zijn. Dat kan nu helaas niet.”

Toch blijkt Jannie aardig haar weg gevonden te hebben in het opvangen van non-verbale signalen via de digitale middelen. Regelmatig plaatst ze een opmerking over de houding van haar gesprekspartner. Het is duidelijk dat er een ervaren therapeut aan het woord is.

Op een rustige manier, haar woorden wegend,

### Aan het woord

Jannie de Jong (48), psychosociaal therapeut bij *Praktijk den Uijl* in Nieuwerkerk aan den IJssel.

„Als je opzettelijk langdurig zwijgt, is dat een vorm van agressie. Het signaal is dan: ‘Jij bestaat niet meer voor mij’”

JANNIE DE JONG

Jannie: „Ongeveer tachtig procent van alle informatie die we binnenkrijgen, gaat via onze ogen.”



legt Jannie uit. Dat er af en toe een lange pauze valt, is niet ongemakkelijk. Integendeel. „Even stoppen is soms goed om iets tot je door te laten dringen en een plekje te geven,” aldus Jannie.

### Definitie

Zoals ze ook tijdens haar lessen doet – Jannie werkt ook in het speciaal basisonderwijs – zet ze tijdens het gesprek haar woorden kracht bij met voorbeelden. „Zeventig à tachtig procent van alle informatie die wij binnenkrijgen, gaat via onze ogen,” vertelt Jannie. „Wat we zien, komt meestal geloofwaardiger over dan wat we horen. Wanneer ik iemand aan de deur heb staan en echt even niet op een bezoekje zit te wachten, maar vrolijk zeg: ‘Oh, lang geleden, kom verder’, kan zo iemand toch aan mijn lichaamstaal merken dat hij niet echt welkom is. Lichaamstaal heeft dan meer zeggingskracht dan het uitgesproken woord ‘welkom’.”

Non-verbaal communiceren – iets overbrengen zonder woorden – maakt praten natuurlijk niet overbodig. „Het verbale hebben we nodig om woorden te geven aan het non-verbale. Maar je kunt ook niet zonder het non-verbale.

Non-verbale communicatie komt ook overal terug. Zo is zelfs automutilatie een vorm van lichaamstaal. Daarmee zegt iemand: ik heb pijn vanbinnen. Maar ook stemklank, kleding en haardracht zijn non-verbaal.

En wat denk je van ogen? Ogen zijn zó wonderlijk. Ogen zijn de spiegels van de ziel. Dat ogen zoveel kunnen zeggen terwijl ze bijna niet veranderen, dat is zo wonderlijk.”

Een lange pauze volgt. Dan: „Spreken is zilver, zwijgen is goud. Nog zo’n mooie, hoewel het dan wel gaat om zwijgen uit wijsheid. Want het kan ook een zwaar middel zijn, als je opzettelijk, langdurig zwijgt. Dat is een vorm van agressie. Dan geef je het signaal af: ‘Jij bestaat niet meer voor mij’. Het brengt een breuk die niet te overbruggen lijkt.”

### Gezegdes

Jannie grabbelt in haar papieren en leest dan voor: „Het belangrijkste in communicatie is om te horen wat er niet gezegd wordt.”

### GEZIN

#### LATEN MERKEN DAT HET WEER GOEDKOMT IS EEN CADEAUTJE

„Kinderen voelen heel veel aan,” vertelt Jannie. „Ze zien de manier waarop ouders elkaar begroeten als vader thuiskomt uit zijn werk of de blik die ouders wisselen aan tafel. Maar ook als er een conflict of woordenwisseling is, voelen kinderen dat haarfijn aan.

Als er een keer een woordenwisseling is, wil dat niet zeggen dat er gelijk iets mis is,” benadrukt Jannie. „Zulke dingen horen bij het leven. Maar het gaat er voor het kind vooral om: hoe maken de ouders het weer goed? Zien ze dat vader daarna even moeder over de rug wrijft of dat ze elkaar een glimlach schenken?

Het is belangrijk voor een kind om te merken dat het weer goed is. Daarmee geef je de kinderen eigenlijk een cadeau. Zij overzien namelijk zelf niet wat een woordenwisseling betekent. Maar wanneer je erop terugkomt met je kinderen en hun kunt vertellen: ‘Ik zag dat jij schrok, maar...’, dan weten ze dat het weer goedkomt.”

„Dat ogen zo veel kunnen zeggen terwijl ze bijna niet veranderen, is zó wonderlijk”

JANNIE DE JONG

„Het is belangrijk voor een kind om na een woordenwisseling ook te merken dat het weer goed is”

JANNIE DE JONG

Hoe doe je dat dan? Jannie: „Je eigen non-verbale signalen opvangen doe je door stil te staan bij jezelf en te bedenken: wat voel ik eigenlijk? Als je vastloopt, is het belangrijk om jezelf af te vragen: hoe kan ik verantwoordelijkheid nemen voor mijn eigen houding?”

En lichaamstaal van anderen begrijpen? „Vaak helpt het al om dingen te benoemen. Je kunt heel wat zien door gewoon te kijken.”

### Delen en meedelen

In relaties kan het voorkomen dat non-verbale signalen van elkaar niet goed begrepen worden, vertelt Jannie. „Wij zeggen altijd: een vrouw wil delen, een man wil meedelen. Dat kan bijvoorbeeld zo gaan: een vrouw deelt iets met haar man en haar man denkt: ik zal m’n best doen om geduldig te luisteren. De vrouw praat, praat en praat en haar man komt zo gauw mogelijk met een oplossing.

De man denkt dat hij heel goed z’n best heeft gedaan, terwijl zijn vrouw zich niet gehoord voelt, want ze vroeg helemaal niet om een oplossing. Ze wilde alleen maar iets delen.

Vervolgens voelt de man zich tekortgeschoten in zijn goede bedoeling om zijn vrouw te helpen. De man trekt zich dus even terug, waarop zijn vrouw voelt dat ze de verbondenheid kwijtraakt.”

De hulpverlener in Jannie komt naar boven. „In zo’n situatie is het ontzettend belangrijk om niet in een woordenwisseling terecht te komen, maar te begrijpen wat er gebeurt. Je wordt namelijk allebei op een pijnplek geraakt en daar geef je non-verbaal uiting aan, wat de dynamiek versterkt. Het is de kunst om de pijnplek te gaan herkennen en benoemen: ‘Weet je wel op welke manier je het zei?’”

### Verantwoordelijkheid nemen

De paperassen komen weer tevoorschijn. Jannie: „Soms

### DIEREN

#### „BASCO VOELT AAN WANNEER IEMAND VERDRIETIG IS”

„Mijn collega neemt zijn hond, Basco, altijd mee naar de praktijk,” vertelt Jannie. „De meeste cliënten zijn eraan gewend en sommigen vinden het fijn als Basco aanwezig is.

Pas had m’n collega Basco een dagje thuisgelaten. Toen er een jongen op gesprek kwam, was hij helemaal teleurgesteld, want Basco was er niet. Normaal geeft hij eerst Basco brokjes. Je ziet hem dan helemaal stralen. Het geeft zijn zelfvertrouwen echt een positieve boost.

Maar Basco kan ook aanvoelen wanneer iemand verdrietig is. Het is een mooie aanvulling op alle non-verbale communicatiemiddelen die we al hebben.”





„Je hebt een ander nodig om te kunnen reflecteren op jezelf en je gedrag gespiegeld te zien”

JANNIE DE JONG



## MAN VERSUS VROUW

„Mannen en vrouwen verschillen van elkaar, maar ze vullen elkaar tegelijk ook aan. Soms wil een vrouw dat haar man meer gevoel toont. Maar doet hij dat echt, dan vindt de vrouw hem opeens te soft en wil ze weer haar stoere man terug. Andersom is het net zo. Wat lichaamstaal betreft, zijn er ook verschillen. Wanneer een vrouw knikt, betekent dat: ik ben aan het luisteren. Als een man dit doet, wil hij daarmee zeggen: oké, ik heb het begrepen, akkoord en verder maar weer. Daarnaast is een vrouw eerder in tranen wanneer ze het moeilijk heeft. Mannen kunnen dan juist sneller boos worden en zoeken gelijk naar een oplossing.”

kan iemand vastlopen met zichzelf. Of partners kunnen op zoek zijn naar wederzijds begrip en herstel van de communicatie. Wij zeggen hier in de praktijk dan: delen is helen. En deze uitspraak past daar heel goed bij: ‘De sleutel tot het heel worden ligt in het ontcijferen van het non-verbale domein’.

Ik vind het echt een kracht als mensen hulp vragen. Niet alleen omdat ze dan verantwoordelijkheid nemen voor hun gedrag en zichzelf kwetsbaar opstellen, maar ook omdat je een ander nodig hebt als we onze eigen lichaamstaal zelf niet meer goed kunnen aanvoelen. Je hebt een ander nodig om op jezelf te kunnen reflecteren en je gedrag gespiegeld te zien.”

### Doos

Soms kan een non-verbaal middel een probleem ook helder maken. „Een collega had eens een gesprek met een gezin. Ze pakte een grote doos en zette die op de tafel waar iedereen omheen zat. ‘Als je blijft, dit is het probleem’, zei ze.

Toen ze dat zagen, kregen de gezinsleden pas door hoe het probleem tussen hen allen in stond. De één schoof de doos naar vader, maar die schoof hem weer door naar een ander. Ook in latere gesprekken kwam dit non-verbale middel – de doos – steeds terug om te laten zien wat er nu werkelijk tussen hen in stond.

Het maakte echt indruk op het gezin. Ze wilden met elkaar werken om de doos van tafel te krijgen. Het non-verbale middel gaf op die manier woorden aan dat wat ze niet durfden te zeggen.”

### Niet volmaakt

Jannie, nadenkend: „We hebben het nu wel steeds over het zoeken naar de beste manier om elkaar te leren verstaan, maar we moeten natuurlijk niet vergeten dat we buiten het paradijs leven. Het leven is niet volmaakt. Niet alles is maakbaar. Er gebeuren steeds weer nieuwe dingen en er ontstaan steeds weer nieuwe, soms moeilijke situaties. Het is goed om dat te blijven beseffen.”

Jannie: „Voor hooggevoelige personen kan het binnenkrijgen van alle non-verbale informatie loodzwaar worden. Dan is het tijd om even de accu op te laden.”

### HOOGGEVOELIG

## INFORMATIE KAN LOODZWAAR WORDEN

**H**ooggevoelige personen hebben een verfijnder zenuwstelsel, waardoor ze datgene wat ze waarnemen, tegelijk ook zelf beleven, legt Jannie uit. „Op een verjaardag zien ze niet alleen de non-verbale signalen van de mensen om hen heen, maar ook Jantje die verdrietig in een hoekje zit.

Op een gegeven moment kan al de informatie die ze op die manier binnenkrijgen loodzwaar worden. Dan is het tijd om de accu op te laden. Hooggevoelige personen hebben oplaadtijd nodig waarin ze even iets doen wat niet met anderen te maken heeft.”

### AUTISME

## MEER PUZZELTIJD NODIG

**„M**ensen met autisme nemen anders waar. Dit komt doordat prikkels door de hersenen op een andere manier worden verwerkt. Non-verbale signalen zijn ontzettend ingewikkeld voor zulke mensen en emoties kunnen zij moeilijker inschatten.

Als een kind huilt, weten wij dat zo'n kind troost nodig heeft. Iemand met autisme kan dit heel anders waarnemen. Zij zien alle details, zoals tranen, even sterk binnenkomen – om van het geluid nog maar niet te spreken. Daarom heeft iemand met autisme puzzeltijd nodig om informatie goed te verwerken en een geheel te maken van alle details.

Ook het zelf non-verbaal communiceren is moeilijk voor mensen met autisme. Op mijn werk in het speciaal onderwijs had ik een keer een jongen (met autisme) die in de zandbak stond en met zijn schep om zich heen sloeg. Hij leek boos, maar was in paniek.

Ik liep naar hem toe en zei: ‘Wat is er gebeurd? Dit doe je anders niet’. Ik ging benoemen wat ik zag. Toen liet hij weten dat er iemand op zijn stuk zand gekomen was. Ik zei: ‘Oh, dan begrijp ik het’. Voor hem gaf dat rust. Hij voelde zich begrepen en kon weer verder.”

### HECHTING

## IEMAND DIE WEINIG LIEFDE KREEG, STRAALT DAT UIT

**„L**ichaamstaal heeft veel met hechting te maken. Mensen die veilig gehecht zijn, hebben een zekere mate van zelfvertrouwen om een relatie aan te gaan en stralen dat ook uit. Wanneer iemand weinig liefde heeft gehad bij het opgroeien, dan straalt zo iemand zelf ook iets uit van gevaar. De lichaamstaal van diegene is soms moeilijk te begrijpen. Dat maakt het lastiger voor zo'n persoon om relaties met anderen aan te gaan.

Daarnaast kan het bij (pleeg) kinderen met hechtingsproblematiek ook zo zijn dat ze omgekeerd non-verbaal gedrag gaan laten zien, de zogenaamde ‘omgekeerde magneet’. Ze reageren boos, maar willen eigenlijk geknuffeld worden. Of ze zijn juist heel erg knuffelig en vragen daarmee om aandacht.”