

DEEL II: NON-VERBALE COMMUNICATIE

Non-verbale communicatie is elke vorm van uitwisseling van [boodschappen](#) tussen mensen of levende wezens via niet-talige [signalen](#) of tekens, dus zonder woorden.

Zo is er ook communicatie zonder lichaamstaal en zonder woorden, maar met bijvoorbeeld tekens of [symbolen](#). Dit wordt bestudeerd door de [semiotiek](#) en kan tot de non-verbale communicatie worden gerekend.

Ook stemtaal en paralinguïstiek (studie van niet-vocale verschijnselen, zoals bewegingen van het hoofd) vallen onder non-verbale communicatie. In de menselijke communicatie geeft deze communicatie zonder woorden vaak de doorslag. Bijvoorbeeld: iemand zegt dat hij niet boos is, maar kijkt wel erg kwaad. Of iemand zegt dat hij niet zenuwachtig is, maar zweet en staat te trillen. Over het algemeen worden we dagelijks geconfronteerd met non-verbale tekens. Denk hierbij bijvoorbeeld aan verkeersborden.

Hoe belangrijk is non-verbale communicatie? Zoals uitgelegd in het hoofdstuk communicatie is het doorslaggevend en bestaat ons communiceren voor meer dan 55 procent uit non-verbale communicatie. Het is goed om er bij stil te staan en te bedenken hoeveel invloed ons gedrag heeft op anderen zonder dat we erbij nadenken. Tenminste, ik kan me voorstellen dat je in je horecaloopbaan nog nooit een leidinggevende hebt gehad die zei dat je moest letten op je non-verbale gedrag. Terwijl het een groot deel uitmaakt van de indrukken geeft die we geven aan onze gasten.

Hoe sterk is die 55 procent aan indrukken van non-verbale communicatie? Hieronder staan alleen de silhouetten van vijf personen afgebeeld en waarschijnlijk maakt elke afgebeelde persoon alleen al met zijn houding een indruk op je. Tegelijk weet je bijna al hoe de afgebeelde persoon zich voelt of welk gevoel hij of zij uit wil drukken.



Onze non-verbale communicatie als gastheer heeft dus zeer veel invloed op hoe de gast ons ziet en welk gevoel de gast bij ons als gastheer heeft. Beleving is een populair item in de horeca. Het heeft met gevoel te maken dat je krijgt als je ergens bent. Door gasten met de juiste non-verbale communicatie te benaderen en de gasten te lezen, kunnen we als gastheren de beleving van de gast verbeteren. In onze communicatie met de gast kunnen zeer veel onduidelijkheden ontstaan omdat bepaalde zinnen op zichzelf niet duidelijk zijn. Op de vraag van de gast hoe groot een snoekbaars is, kun je als gastheer dit aantonen met je handen door deze uit elkaar houden en zo ongeveer de lengte aan te geven.

Natuurlijk wordt er in de horeca goed gelet op communicatie en dit wordt je ook snel aangeleerd als beginnend gastheer. Hoe spreek je iemand aan, wat zeg je als een gast binnenkomt en 'Alstublieft' en 'Dank u wel' zeggen. De meeste gastheren in de horeca zijn zich daarvan wel bewust en weten wanneer ze de verbale communicatie aan moet passen. Wanneer je iemand niet kent zeg je 'u' en ook in de bediening benader je gasten op de juiste verbale manier door 'u' te zeggen. Dit zijn algemene verbale regels waar je als gastheer in de horeca rekening mee houdt.

Toch zijn we er als gastheer niet, als we alleen verbaal correct met de gast communiceren. Als je met de gast een gesprek hebt maar je komt ongeïnteresseerd over dan geeft dat de gast een raar gevoel. Het belangrijkste is dat dit gevoel blijft hangen. Omdat we negatieve emoties, zoals niet geïnteresseerd zijn, meer vertrouwen dan positieve gevoelens, geloven we eerder het gedrag dan het verbale gesprek. Zo belangrijk is dus non-verbale communicatie.

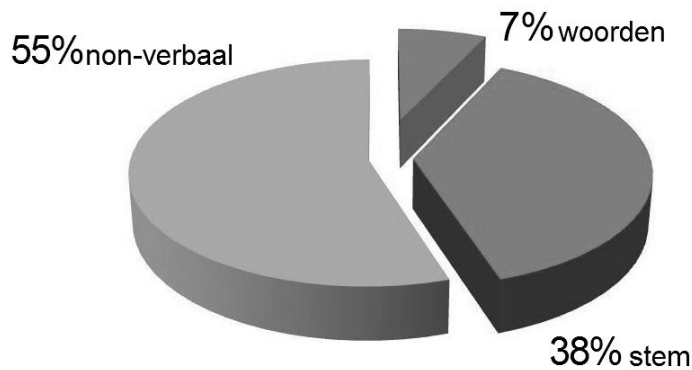
Als je als gastheer heel rustig probeert te praten met gasten maar je voeten wijzen al weg van de gast omdat je het druk hebt, heeft dit invloed op de beleving van de gast. Natuurlijk is dit een normale reactie van de gastheer maar als je van deze non-verbale communicatie bewust bent, kun je er als gastheer ook

mee omgaan en het controleren. Denk daar maar eens aan als je op deze manier met gasten staat te praten. Je zult dan nog een keer aan dit boek denken.

Uit het klassieke onderzoek van Albert Mehrabian van de universiteit van Californië in Los Angeles (UCLA) over hoe we boodschappen ontvangen en erop reageren tijdens gesprekken blijkt dat als er verschil zit tussen het gesproken woord en hoe je iets zegt, de ontvanger van de boodschap de non-verbale communicatie gelooft. Bij het niet geïnteresseerd zijn in een gesprek, gelooft de gast dus je ongeïnteresseerde gedrag en niet je verbale interesse. Ook als je precies wordt uitgelegd hoe je mondeling een bestelling op moet nemen maar jezelf door het ontbreken van productkennis onzeker voelt, straalt je die onzekerheid uit naar de gast. Dat ziet de gast en hij maakt daar gebruik van. De gast let dan meer op je onzekerheid dan hoe je de bestelling opneemt en hoe je als persoon bent.

Het blijkt dus dat slechts 7 procent van de boodschap overkomt via je woorden, 38 procent via de kwaliteit van je stem en maar liefst 55 procent van je boodschap in je gebaren, uitdrukking en houding. Dus in de horeca hebben we de meeste aandacht voor iets wat maar 7 procent uitmaakt van de boodschap en het minste indruk maakt.

Volgens mij hebben jij en ik, in een restaurant-of horecaopleiding nog nooit meegemaakt dat je iets bijgebracht kreeg over non-verbale communicatie. Terwijl dat 55 procent (!) uitmaakt van de boodschap die je naar je gasten overbrengt. Of zelfs niet over de kwaliteit van je stem of hoe je iets het beste kan zeggen. Eigenlijk is dat op zich wel vreemd en daarom is het goed dat je dit boek hebt aangeschaft en je nog verder wilt ontwikkelen als gastheer.



Non-verbale communicatie is zelfs zo sterk dat ook iemands werkelijke gedachten, gevoelens en bedoelingen prijs worden gegeven. Daarom wordt non-verbaal gedrag soms ook tells genoemd, naar het Engelse to tell (vertellen). Omdat gasten zich er niet altijd van bewust zijn dat ze non-verbaal communiceren, is lichaamstaal vaker eerlijker en sterker dan wat iemand daadwerkelijk zegt. Want wat een gast zegt, heeft hij vaak zorgvuldig van tevoren bedacht en geformuleerd. Misschien heb je wel eens het gevoel gehad dat een leerling niet precies vertelde wat hij bedoelde of dat niet durfde. Die leerling zegt dan een ding maar bedoeld eigenlijk wat anders. Door de sterkte van de non-verbale communicatie komt dit raar op je over en weet je eigenlijk wel dat er meer aan de hand is en besluit je om door te vragen. Vaak komt dan de aap uit de mouw. Het voornaamste doel van het gesproken woord is om informatie, feiten en gegevens over te brengen, terwijl lichaamstaal is bedoeld om meningen, gevoelens, gedachten en emoties uit te drukken.

Ons lichaam en onze gedachten zijn sterk met elkaar verbonden. Hoe en wat we denken is altijd op een of andere manier te zien aan ons gedrag en bewegingen. Je moet echter wel weten waarop je moet letten. Als we ons een beetje ziek voelen dan toont ons lichaam dat in onze houding, bij de een sterker dan bij de ander. Ben je moe na een avond hard werken in het restaurant dan is ook dit te zien in hoe je loopt en hoe je houding van je lichaam is.

Je hebt wel eens gevraagd aan een collega hoe het ging. Hij zei 'Goed' terwijl je zeker wist dat het eigenlijk helemaal niet zo was. Dat wist je door de non-verbale signalen, waarschijnlijk van het gezicht en door de lichaamshouding, die je opving. Dus vaak lees je al non-verbale communicatie zonder erbij stil te staan. Het mooie van non-verbale communicatie is ook dat mensen 'niet-niet' kunnen communiceren. Door een besluit om niets te zeggen blijven mensen communiceren. Want als mensen beslissen niets te zeggen, maken ze daarmee ook een statement. Door niet te communiceren laten ze weten dat ze niet willen communiceren. Kijk vanaf nu maar eens goed naar kinderen. Daardoor kun je oefenen met het lezen van non-verbale communicatie omdat kinderen dit heel sterk vertonen. Ze zijn nog eerlijk en houden er geen

rekening mee als er andere personen in de buurt zijn. Dit gebeurt pas later als ze ouder worden en leren om bepaalde signalen te onderdrukken. Als een kind boos is dan doet het de lippen stijf op elkaar, armen over elkaar heen en laat zien dat het niet wil communiceren. Dus door het laten blijken van die houding communiceert het kind al dat het niet wil communiceren met de andere persoon.

Ook als gasten in een restaurant met elkaar praten of als je je met collega's onderhoudt, zenden ze non-verbale signalen uit. Het is zeer interessant je hiermee bezig te houden. Na het lezen van dit boek is het nog interessanter. Dat kost geen extra moeite omdat we als gastheren dagelijks met veel gasten en collega's in contact komen. Oefenstof genoeg zou ik zeggen. Maak er beslist een gewoonte van!

Is je interesse gewekt in non-verbale communicatie? Wees er dan van bewust dat onderzoek heeft aangetoond dat mensen die non-verbale communicatie goed kunnen lezen en interpreteren en daardoor kunnen sturen hoe ze zelf bij anderen overkomen, het verder schoppen in het leven dan mensen die deze vaardigheden niet bezitten.

En buitenlandse gasten dan? Geen probleem: non-verbaal gedrag is universeel.

Hoofdstuk 1: Het begin van de mens

1.1 In den beginne

De mens is een zoogdier. Net als bij alle andere dieren zeggen je gebaren, bewegingen en lichaamshouding veel meer over je dan de uitspraken die je doet. Iedereen die bijvoorbeeld een hond tegenkomt, begrijpt in de meeste gevallen hoe een hond zich voelt. De hond kan dit natuurlijk niet verbaal uitleggen, hooguit blaffen, maar vaak is het voor de mens wel duidelijk.

De pionier Charles Darwin kwam tot de conclusie dat de menselijke vaardigheid om emoties, gevoelens en meningen te uiten door houding en gebaren, afstamt van prehistorische apen die nog het meeste op de huidige chimpansee lijken. Mensen zijn net als chimpansees sociale dieren die in groepen leven. Net als bij mensen draaien de behoeften van chimpansees om succesvolle communicatie en samenwerking om te kunnen overleven. Aangezien chimpansees nog spreekvaardigheid moeten ontwikkelen, vertrouwen ze hoofdzakelijk op non-verbale middelen, zoals lichaamshouding, gelaatsuitdrukking en aanraking om te laten zien wie de baas is en waar gevaar dreigt. Een non-verbale taal die alle apen begrijpen.

Al in 1872 publiceerde Darwin zijn bevindingen in 'Het uitdrukken van emoties bij mens en dier'. Dit academische onderzoek wordt gezien als het invloedrijkste werk over lichaamstaal van voor de twintigste eeuw en dient nog steeds als basis voor moderne studies naar gezichtsuitdrukkingen en non-verbaal gedrag.

Het bestaan van evolutie is omstreeks 1850 al door een groot deel van de [wetenschappelijke gemeenschap](#) geaccepteerd. De acceptatie van natuurlijke selectie als aandrijvend mechanisme liet langer op zich wachten maar is tegenwoordig onomstreden. Wel zijn er tegenwoordig onderzoeken naar andere inzichten van waaruit wordt uitgegaan dat de mens vanuit zijn instinct andere soortgenoten helpt.

Uit onderzoek met baby's vanaf drie maanden oud blijkt dat de baby's andere personen leuker vinden die eenzelfde voorkeur voor een bepaalde knuffel hebben. Dezelfde voorkeur bevordert dus een sterkere band met elkaar. Vanuit die band met andere personen hebben we ook het instinct om soortgenoten te helpen. Dus niet alleen de sterkte van de soort helpt om te overleven maar waarschijnlijk ook de mate van behulpzaamheid onder de soortgenoten.

Meer dan 140 jaar na de oorspronkelijke publicatie worden Darwins bevindingen over lichaamshouding, gebaren en uitdrukkingen nu door alle experts op dit gebied wel erkend. Verder onderzoek naar de basis van communicatie wijst erop dat gesproken taal zich uit gebaren heeft ontwikkeld. Non-verbale communicatie is dus de basis van de verbale communicatie en is als lichaamstaal nog steeds de meest betrouwbare manier om meningen, gevoelens en emoties uit te drukken.

Vergeleken met veel andere diersoorten omvat de bestaansgeschiedenis van de mens een relatief korte periode. De geschiedenis van de primaten, waar de mens tot behoort, gaat terug tot ongeveer zestig miljoen jaar geleden. De werkelijke evolutionaire afstamming van de mensachtige dateert waarschijnlijk tot zo'n vijf miljoen jaar geleden. In de afgelopen twee miljoen jaar heeft het mensenras zich nog verder ontwikkeld.

Algemeen wordt voor de begintijd van de [vroeg moderne mens](#) de grens van 200.000 jaar voor Christus genomen. De fysieke kenmerken zijn bijna gelijk aan de moderne mens en de technologie was al redelijk ver gevorderd. De verspreiding van de moderne mens over de hele wereld begon vanaf de kustgebieden van Zuid-Afrika. De verspreiding ging erg snel en had grote ecologische gevolgen en zorgde voor het uitsterven van veel diersoorten. Recent onderzoek naar DNA wijst erop dat de moderne mens ongeveer

200.000 jaar geleden in Afrika ontstaan is als soort. De moderne mens kwam als 'vroeg' mens circa 40.000 jaar geleden naar Europa, maar bestond in Afrika al langer. Deze 'Afrikanen' worden wel gezien als voorlopers van de 'vroeg' mens.

Ongeveer 50.000 jaar geleden deden zich echter sterke culturele veranderingen voor, zoals het vereren van de doden, uitingen van schilderkunst en het maken van muziekinstrumenten. Daardoor kan worden aangenomen dat de mens pas vanaf dan echt over gesproken, symbolische taal beschikt, die het menselijke individu in staat stelt tot een meer complexe vorm van bewustzijn. Daarom spreken we van de 'moderne mens' sinds 50.000 jaar. Slechts 5000 jaar geleden is het schrift uitgevonden en 'pas' 500 jaar geleden begon de Westerse wetenschap.

Afstamming van de mensachtige dateert dus waarschijnlijk van zo'n vijf miljoen jaar geleden waarin de afgelopen twee miljoen jaar het mensenras zich verder ontwikkeld heeft. Ga er op basis van deze bovenstaande gegevens vanuit dat 'De moderne mens' werd geboren in Afrika, tussen de 150.000 en 280.000 jaar geleden.

In het algemeen wordt aangenomen dat onze soort, *Homo sapiens*, een half miljoen jaar oud is. Als je er van uit kunt gaan dat in de afgelopen 500.000 jaar het mensenras zich heeft ontwikkeld en je dan bedenkt dat de moderne mens 'nog maar' 50.000 jaar gesproken taal beheerst, is dat omgerekend zo'n 10 procent van de tijd dat de mens bestaat. Met andere woorden: 90 procent van de tijd dat de menssoort bestaat, heeft het op non-verbale communicatie vertrouwd. Als je de mens rekent vanaf de evolutionaire afstamming van mensachtigen zo'n 5.000.000 jaar geleden, dan gebruiken we nog maar 1 procent in het bestaan van de mens verbale communicatie en 99 procent van de tijd non-verbale communicatie!

Veel non-verbale communicatie die we nu nog gebruiken, is dus nog werkzaam in onze genen. Zelfs in onze recente geschiedenis met onrustige tijden zoals de middeleeuwen waren we veelal op onze non-verbale communicatie aangewezen. Vooral bij eerste kennismaking moesten we de andere persoon inschatten of hij gevaarlijk was of niet.

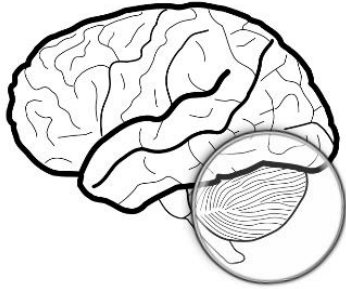
1.2 Het menselijk brein

De meeste mensen gaan er van uit dat ze maar één stel hersenen hebben en dat daar hun denkvermogen zit. In werkelijkheid hebben we niet één brein maar zitten er drie 'breinen' in de schedel die elk met een eigen functie samenwerken als een commandocentrum en alles wat het lichaam doet, regelt.

In 1952 duidde de gerenommeerde wetenschapper Paul MacLean het menselijk brein voor het eerst aan als een drievoudig brein dat bestaat uit een 'reptielenbrein' (hersenstam), een 'zoogdierenbrein' (limbische brein) en een 'menselijk brein' (neocortex).

1.2.1 Het reptielenbrein (hersenstam)

Ons oudste brein, dat vooral bestaat uit de hersenstam, komt overeen met dat van reptielen. Dit brein is volgens MacLean zo'n 500 miljoen jaar oud. Het heeft een beperkt, maar zeer krachtig leervermogen dat 'klassieke conditionering' genoemd wordt. Dit betekent dat het gedrag van een mens verandert als gevolg van ervaringen die hij opdoet. Het gaat om gedrag dat onder bepaalde voorwaarden en condities tot stand komt en een ingeslepen gedragspatroon wordt: aangeleerd gedrag of een gewoonte. Zoals je weet, zijn je eigen gewoonten zeer moeilijk af te leren omdat die zitten vastgebakken in dit deel van onze hersenen. Het bestraffen van ongewenst en het belonen van gewenst gedrag zijn de bekendste condities bij het opvoeden. Soms vindt conditionering ook plaats door een toevallige gebeurtenis. Een leerling die met zijn hand een hete kachel aanraakt, zal schrikken en zijn hand terugtrekken en de volgende keer kachels vermijden of heel goed opletten. Ook kan conditionering voortkomen uit gerichte training. Je kunt een kind bijvoorbeeld door middel van beloningen bepaald gedrag aanleren. Het goede gedrag dus belonen.



reptielenbrein

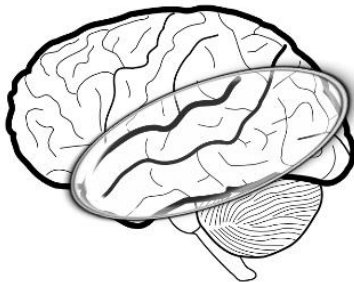
Verder wordt vanuit het reptielenbrein het voortbestaan van de persoon en van onze soort gereguleerd door middel van het ademen, het verteren van voedsel en seksualiteit. Het reptielenbrein regelt alles waar we niet bij hoeven na te denken. Verslavingen, zoals onder andere roken, bevinden zich ook in dit reptielenbrein. Het is zo moeilijk om van het roken en andere gewoonten af te komen omdat dit echt in de kern van onze hersenen zit. Bijkomend probleem is dat dit deel van de hersenen nauwelijks toegankelijk is voor de neocortex, ons menselijke brein.

2.2.2 Het limbisch brein (zoogdierenbrein)

In de loop van miljoenen jaren heeft de mens een nieuw soort hersenen ontwikkeld, bovenop het reptielenbrein, het zoogdierenbrein. Hierin bevindt zich een groep structuren die samen het limbische systeem vormen (Latijn: limbus, rand of zoom).

Het zoogdierenbrein blijkt zeer sterk in lichaamstaal te zijn en dus in de non-verbale communicatie. Met dit zoogdierenbrein communiceren wij bijvoorbeeld met ons huisdier, maar tasten we ook de bedoelingen af van andere mensen. Dit brein denkt alleen op korte termijn. Het regelt de opslag van emoties, motivatie en sociaal gedrag. Ook ons intuïtieve gevoel - een instinctief buikgevoel dat ons vertelt of iets of iemand goed of slecht voor ons is - komt hier vandaan.

In de studies van non-verbale communicatie blijkt dat de actie van non-verbale communicatie plaats vindt in het limbische brein. Dit komt omdat dat het deel van de hersenen is, dat in een reflex en zonder nadenken reageert op de wereld om ons heen. Het limbische brein is ook het emotionele centrum van ons lichaam. Van hieruit gaan signalen naar andere delen van de hersenen, die op hun beurt ons gedrag bepalen met betrekking tot emoties of overleving. Dit gedrag kun je observeren en ontcijferen want het openbaart zich in onze voeten, romp, armen, handen en gezicht



zoogdieren brein

Aangezien deze reacties zich spontaan voordoen, zijn ze oprecht, eerlijk en ondoordacht. Daarom wordt het limbische brein met betrekking tot non-verbale communicatie beschouwd als het 'eerlijke' brein. Deze limbische overlevingsreacties, gaan niet alleen terug tot je eigen kindertijd maar zelfs tot de oorsprong van de menselijke soort. Ze zijn ingebouwd in je zenuwstelsel, waardoor ze moeilijk te onderdrukken zijn en dus automatisch gebeuren. Het is alsof je een schrikreactie probeert te voorkomen terwijl je weet dat er

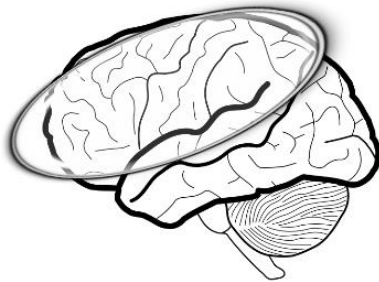
een harde knal zit aan te komen. Daarom is het een gegeven dat limbisch gedrag eerlijk en betrouwbaar is: het is een oprechte uiting van onze gedachten, gevoelens en bedoelingen zonder dat we dit zelf willen. Dit boek richt zich dus voornamelijk op het limbische systeem van de hersenen want dat speelt de belangrijkste rol bij non-verbaal gedrag. Als gastheer gebruiken we onze neocortex (ons menselijke of intelligente brein) om de limbische reacties van de gasten en collega's om ons heen eens kritisch onder de loep te nemen en zo te ontcijferen wat ze echt denken en voelen of, nog belangrijker, van plan zijn.

2.2.3 Het menselijk brein (neocortex)

Organismen evolueren onder druk van de externe omstandigheden. Door evolutie zal steeds de sterkste, slimste of best samenwerkende soort overleven. De mensachtige ontwikkelde daarvoor een nieuw wapen: de hersenschors oftewel neocortex. Dit krachtige orgaan maakt ons huidige intelligente denken mogelijk en zorgt ervoor dat wij communiceren via onze taal. Een belangrijk deel, de prefrontale cortex, is zelfs in staat als manager van ons functioneren op te treden.

De neocortex van ons brein is een relatief nieuwe toevoeging aan de hersenen. Vandaar de naam neocortex, wat 'nieuwe schors' betekent. Dit gedeelte van onze hersenen staat ook bekend als 'het menselijk brein', omdat het verantwoordelijk is voor de hogere functies als bewuste bewegingen, het redeneren, de vrije wil en het geheugen.

De neocortex onderscheidt ons van andere zoogdieren, omdat een groot gedeelte (de cortex) gebruikt wordt om mee te denken. Door de neocortex kunnen we complexe dingen doen, zoals op de maan landen. Doordat we met deze neocortex kunnen rekenen, analyseren, interpreteren en dingen kunnen aanvoelen op een niveau dat uniek is voor de menselijke soort, is dit ons kritische en ook creatieve brein.



menselijke brein

Er zitten echter twee grote nadelen aan de neocortex. Het eerste nadeel is de zwakte van het systeem: zowel het reptielen- als het zoogdierenbrein zijn sterker. Iedereen doet wel eens dingen die we achteraf betreuren en ook hebben we een rookverslaving terwijl we weten dat het niet goed voor ons is. We gaan door met deze slechte gewoonte omdat het reptielenbrein sterker is dan het menselijke. Tegen beter weten in roken we door maar beseffen we ook dat dit onze smaak negatief beïnvloedt. Terwijl we weten dat juist smaak in de horeca zo belangrijk is. In hoeverre we daarmee om kunnen gaan en of ons het lukt om van onze verslavingen af te komen, is afhankelijk van onze persoonlijke ontwikkeling.

Het tweede nadeel is dat de neocortex het gedeelte van de hersenen is dat het minst eerlijk is: het is ons liegende brein. We zijn daarmee in staat tot complexe gedachten. Met dit brein kunnen we liegen en bedriegen, en laten we eerlijk zijn, dat doen we dan ook vaak bewust zoals het bekende leugentje om eigen bestwil.

Omdat de neocortex in staat is oneerlijk te zijn, is het geen betrouwbare informatiebron als je wilt letten op non-verbale signalen. Wanneer we dus eerlijk non-verbaal gedrag willen leren herkennen dat ons helpt mensen te 'lezen', is het limbische systeem de heilige graal van de lichaamstaal. Dat is dan ook het gebied van de hersenen waar we ons vooral op zullen richten.