



# Zo werkt non-verbale communicatie

ANDERS KIJKEN  
MEER ZIEN

*Daniëlle Regnerij*

Boom



# **Zo werkt non-verbale communicatie**

ANDERS KIJKEN  
MEER ZIEN

*Daniëlle Regnerij*

**Boom**

# Aanbevelingen

‘In debatten voert vaak de verbale kracht de boventoon. Vaak wordt de kracht en waarde van non-verbale communicatie daarbij vergeten. Wat mooi dat Daniëlle die waarde wel weet te koppelen aan het in mijn ogen ondergewaardeerde luisteren én kijken.

Het bewustzijn van je eigen non-verbale communicatie en het herkennen van de signalen van je gesprekspartners is cruciaal om een goed totaalbeeld te krijgen en de impact te kunnen maken die je voor ogen hebt. Met haar kennis van het waarnemen en begrijpen van non-verbale signalen heeft Daniëlle mij en mijn collega’s enorm geholpen. Ik hoop dat je met het lezen van dit boek ook die ervaring hebt en ik ben ervan overtuigd dat haar passie voor dit onderwerp jou na lezing de mogelijkheid geeft om niet alleen onze eigen communicatieve vaardigheden te verbeteren, maar ook om anderen beter te begrijpen.

Heel veel plezier met het lezen van dit boek. Ik ben ervan overtuigd dat de inzichten van Daniëlle je doen ontdekken dat non-verbale communicatie een essentiële rol speelt in ons dagelijks leven. Laat je inspireren en verrijken door haar expertise en pas die kennis daarna vooral toe door ook meer te gaan luisteren en te kijken.’

**Roel Willems**

*Group Actuarial Director Achmea*

‘Hoe maak je meer verbinding met je gesprekspartner? Hoe ervaar je meer regie in je gesprekken? Daniëlle Regnerij maakt in dit boek op een heel toegankelijke manier duidelijk hoe belangrijk het is dat je tijdens een gesprek niet alleen luistert, maar vooral ook kijkt. Wie non-verbale signalen herkent, kan beter op de gesprekspartner inspelen en daardoor beter vat krijgen op de ontmoeting.

Ik heb de driedagenchallenge van Daniëlle uitgevoerd. Het is een opdracht die je in één minuut per dag uitvoert, maar die je ongelooflijk veel inzicht geeft in het leren kijken naar anderen. Dankzij de concrete adviezen van Daniëlle heb ik in mijn werk als communicatieprofessional meer inzicht gekregen in lichaamstaal. Daarmee is mijn impact in gesprekken vergroot. En vooral: daarmee heb ik veel meer plezier gekregen in mijn ontmoetingen.’

**Dafna Holtzer**

*Hoofd Communicatie en Public Affairs bij de Nederlandse ggz  
Voorzitter Utrechtse Communicatiekring*

‘Non-verbale communicatie vind ik fascinerend! Hoe je kijkt, beweegt of zelfs stil blijft, kan vaak meer zeggen dan duizend woorden. In mijn ervaring bepaalt niet zozeer wat je zegt, maar hoe je het overbrengt of het echt binnenkomt bij de ander. Non-verbale signalen maken je boodschap sterker, maar kunnen ook onbewust ruis veroorzaken. Juist dat maakt het zo belangrijk om je hiervan bewust te zijn.

Ik heb ontdekt dat consistentie de sleutel is. Als je lichaamstaal niet strookt met je woorden, kan dat twijfel of zelfs wantrouwen opwekken. Maar als alles samenvalt, ontstaat er kracht en overtuiging. Daniëlle heeft al veel van mijn collega’s gecoacht, inclusief mijzelf. We hebben veel waarde ervaren van haar inzichten en ervaringen die kunnen helpen om ook jouw non-verbale communicatie consistent en bewuster in te zetten, zodat je boodschap niet alleen gehoord wordt, maar ook écht aankomt.’

**Frederik Croiset van Uchelen**

*Partner KPMG*

‘Niets is zo leuk als uitgebreid naar mensen kijken. Daarom vond ik de workshop non-verbale communicatie die ik heb gevolgd bij Daniëlle Regnerij een feest. Nu hoefde ik mij niet te generen om stiekem te kijken! Het was nu juist de bedoeling om vele gezichtsuitdrukkingen en lichaams-taal van mensen tijdens gesprekken en presentaties te analyseren en te interpreteren. Ik zag fantastische kansen om sommige – in mijn ogen – ondoorgroendelijke collega’s en kennissen in mijn eigen omgeving beter te begrijpen! En het leverde nuttige inzichten op in mijn eigen optreden. Goede communicatie is in mijn ogen oprecht, duidelijk en respectvol. Het is heerlijk als je helemaal jezelf kunt zijn in een gesprek of presentatie. Verbale en non-verbale taal zijn dan al snel met elkaar in overeenstemming. Maar misschien nog wel belangrijker vind ik het om de mens achter het gedrag te zien. Zodat je elkaar begrijpt. Dit boek biedt hierbij een mooi en interessant hulpmiddel.’

**Maike Bomers**

*Advocaat en bestuurder van de Nederlandse Orde van Advocaten en van Stichting Lawyers for Lawyers*



# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>14</b>
<b>1. Kijken is het nieuwe luisteren</b>	<b>16</b>
De driedagenchallenge	17
Wat is non-verbale communicatie?	18
Vijf uitgangspunten om nooit te vergeten	20
Non-verbale signalen en emoties	25
Waarom zie ik steeds hetzelfde? Patronen in non-verbale communicatie	28
Hij vertrok geen spier: micro- en macro-expressies	40
Cultuur, gender en leeftijd	42
Non-verbale signalen als richtingwijzer	47
De toekomsttrends in non-verbale communicatie	48
<b>*** Diepte-interview met Peter van Uhm ***</b>	<b>50</b>
<b>2. Hoe ziet jouw lichaamstaal eruit?</b>	<b>54</b>
Aan de slag met je eerste indruk	54
Jouw profielfoto op LinkedIn	56
Jouw kledingkeuze	59
Jezelf voorstellen	60
Jouw stemgebruik	64
Dikke stress	66
Twijfeltaal	70
Presenteren met de kracht van lichaamstaal	71
Het Johari-venster	80
Drie tips voor een moeilijk gesprek	82
Succesfactoren in jouw gesprekken	85

<b>*** Bingo met non-verbale signalen! ***</b>	<b>90</b>
<b>3. Van top tot teen</b>	<b>92</b>
De top 3 signalen die jij altijd over het hoofd hebt gezien	92
Je ogen uitkijken	95
Je tong steek je elke dag nog uit	96
Aan iemands lippen hangen	98
Jouw glimlach in vijf formaten	101
Het schaamrood op je kaken	105
Met je mond vol tanden staan	106
De kin	106
Je schouders ophalen	107
Iemand met open armen ontvangen	109
De teugels in handen nemen	109
Stemmen met je voeten	112
Tot slot	114
<b>4. Binnen kijken, meer zien</b>	<b>116</b>
Casus Monique: serieus probleem, serieus kijken	116
Casus Amir: omgaan met stilte	118
Casus Susanne: ik begrijp er niks van!	119
Casus Peter: de man van de tweede indruk	120
Casus Ayla: wat een gepush!	121
Casus Johan: altijd de kin omhoog	122
Casus Ricardo: de verbinding herstellen	123
Tot slot	124



<b>5.</b>	<b>Eyeopeners</b>	<b>126</b>
	Alle 13 niet goed: don'ts in non-verbale communicatie	126
	Non-verbale communicatie als afleidingsmanoeuvre	132
	Ja toch? Nee toch? Non-congruent gedrag doorzien	135
	Kijk mij eens aan!	138
	Detective voor één dag	140
	Non-verbale communicatie en autisme	144
	Communicatie aan het bed van de patiënt	147
	Symmetrie en synchroniciteit	149
	Vijf lifehacks voor de dagelijkse kantoorjungle	151
	Hoe reageer ik op non-verbale signalen?	153
<b>6.</b>	<b>Non-verbale communicatie en leiderschap</b>	<b>158</b>
	De geboren leider in non-verbaal perspectief	158
	Project Charisma	161
	De top 5 non-verbale signalen om leiderschap te tonen	164
	Wat kun je leren van president Zelensky?	166
	Aan de onderhandelingstafel	168
	De andere kant van de medaille: dominantie	170
	Het non-verbale machtsvertoon van de Chinese president Xi Jinping	171
	Landjepik	174
	<b>*** Uitgebreide analyse interview John de Mol bij BOOS ***</b>	<b>176</b>
	<b>Jouw persoonlijke actieplan!</b>	<b>180</b>
	<b>Over de auteur</b>	<b>189</b>
	<b>Eindnoten</b>	<b>190</b>



# Inleiding

Als ik vertel dat ik gespecialiseerd ben in non-verbale communicatie, krijg ik vaak enthousiaste reacties, maar ook allerlei vragen. Bijvoorbeeld: kun jij zien of iemand liegt? Mijn antwoord is nee. Of: neem je als je met je armen over elkaar zit een gesloten houding aan? Ook hier is mijn antwoord nee. Het is namelijk veel vaker een teken van comfort en dat je lekker makkelijk zit. Of deze vraag: vind je het leuk om op een terrasje te zitten en naar mensen te kijken? Ja, zeker weten!

Toen het onderwerp 'non-verbale communicatie' op mijn pad kwam, was ik meteen gegrepen. Dat we elkaar kunnen begrijpen zonder wat te zeggen, vind ik fascinerend. De kracht van non-verbale communicatie is dan ook enorm. Het is een cruciaal onderdeel van onze totale communicatie. Het leren lezen van non-verbale signalen levert je veel op. Het is een vaardigheid die in al jouw gesprekken van pas komt. Niet in de laatste plaats op je werk. Enerzijds kun je sneller inschatten wat er bij je gesprekspartner speelt en anderzijds kun je met jouw eigen non-verbale communicatie meer impact maken.

In dit boek vertaal ik wetenschappelijke inzichten over non-verbale communicatie naar concreet toepasbare adviezen in de praktijk. In het eerste hoofdstuk ga ik dieper in op wat non-verbale communicatie is en welke uitgangspunten je daarbij in acht moet nemen. In hoofdstuk 2 ga je vervolgens actief aan de slag met je eigen lichaamstaal en in hoofdstuk 3 krijg je inzicht in talloze non-verbale signalen. Ik ga hierbij ons lichaam van top tot teen af. Daarna beschrijf ik in het vierde hoofdstuk zeven casussen van professionals die ik heb ondersteund om hun lichaamstaal effectief in te zetten. In hoofdstuk 5 komen er diverse eyeopeners langs: van het effect van autisme tot hoe je reageert op non-verbale signalen. Realiseer jij je dat non-verbale communicatie leiderschap maakt of breekt? Aan de hand van diverse voorbeelden maak ik dat in het slothoofdstuk duidelijk.

Na hoofdstuk 1 en hoofdstuk 6 vind je twee verdiepende extra's. Generaal buiten dienst Peter van Uhm vertelt in een interview voor dit boek hoe hij zijn kennis over non-verbale communicatie in zijn werk toepast. Ook deel ik als oefening een uitgebreide analyse van de non-verbale communicatie van John de Mol in het interview met onlineprogramma *BOOS* over misstanden bij *The Voice*.

Ik sluit af met een persoonlijk actieplan. Daarmee kun je alle informatie uit dit boek concreet toepassen in jouw werkpraktijk.

**Laten we aan de slag gaan!**

*Daniëlle Regnerij*

Utrecht, februari 2025

# 1.

## Kijken is het nieuwe luisteren

**In dit hoofdstuk introduceer ik je in de wereld van non-verbale communicatie. Allereerst door je aan het werk te zetten met de driedagenchallenge. Geen zorgen, het is waarschijnlijk de kortste voorbereidingsoefening die je ooit hebt gedaan. Daarna duiken we in de theorie, staan we stil bij de definitie van non-verbale communicatie en bij de uitgangspunten die je in acht moet nemen als je non-verbale communicatie wilt lezen.**

Ons gezicht spreekt boekdelen. Wie kent deze uitdrukking niet? Hiermee refereren we aan de emoties die we op ons gezicht laten zien. Maar er bestaat niet altijd een directe link tussen onze non-verbale signalen en onze emoties. Hoe dat zit, leg ik je uit. Ook ga ik dieper in op de patronen die we in ons gezicht laten zien. Je maakt kennis met drie hoofdtypen gezichtsuitdrukkingen, leert hoe die verband houden met onze communicatievoorkeuren en je leert het verschil tussen macro- en micro-expressies.

Gelukkig is er steeds meer aandacht voor het culturele aspect van non-verbale communicatie. Dit en de invloed van gender en leeftijd laat ik aan het eind van dit hoofdstuk kort de revue passeren. Tot slot kijken we naar een aantal toekomsttrends.

## De driedagenchallenge

Bij de start van dit boek daag ik je meteen uit mijn driedagenchallenge te doen. Ik weet namelijk bijna zeker dat er nog een heleboel non-verbale signalen zijn die je in je gesprekken op kantoor helemaal niet ziet. Om daar verandering in te brengen, vraag ik je het volgende te doen. Kijk gedurende drie dagen naar een stukje van een talkshow of een serieus nieuwsprogramma. Met het geluid uit. Een minuut per dag is al voldoende. Beantwoord na die minuut de volgende vragen:

- Welke non-verbale signalen zie jij? Kijk vooral op de momenten dat er stevig wordt gediscussieerd. Maak een top 3 van de getoonde signalen.
- Ken je de betekenis van deze non-verbale signalen? Zo ja, schrijf die op.
- Viel het gebruik van non-verbale communicatie je nu meer op dan met het geluid aan? Zo ja, wat was het verschil?
- Zit er vooruitgang in jouw observatie tussen de eerste en laatste dag? Zo ja, hoe ziet die vooruitgang eruit?
- Hoe vind je het om deze oefening te doen?

*Er zit een goede lezer van non-verbale communicatie in ons allen. Het belangrijkste is die lezer aan het werk te zetten.*

Jouw eerste observaties zijn nu een feit. De signalen die je heb opgepikt, kom je vast en zeker tegen in dit boek. Schrijf ze ook op in jouw persoonlijke actieplan dat je achter in dit boek aantreft. Als je dit bijhoudt, zie je je ontwikkeling in het leren observeren van signalen. Het persoonlijke actieplan is overigens ook bedoeld om je eigen signalen te leren kennen. Dat komt later in dit boek aan de orde.

### **Na de eerste drie dagen**

Leren observeren is een hele kunst. Ga dan ook vooral langer door met de challenge. Kijk elke dag een moment naar de talkshows of nieuwsprogramma's op tv. Stel jezelf hierbij steeds opnieuw dezelfde vraag: wat zie ik voor mijn ogen gebeuren?

Als je hier bedreven in bent geworden, is het tijd voor de tweede stap: leren observeren terwijl je zelf deelnemer bent in het gesprek. Je moet dan praten en observeren tegelijk en dat vraagt veel meer van jouw brein dan je tot nu gewend bent. Geef jezelf dan ook even de tijd om deze vaardigheid te ontwikkelen.

### **Wat is non-verbale communicatie?**

Stel, je hebt een belangrijk gesprek in jouw agenda staan. Neem jij je dan nadrukkelijk voor ook op de non-verbale communicatie van je gesprekspartner en die van jezelf te letten? Ik hoop het wel. Maar laat ik je eerst verduidelijken wat we onder non-verbale communicatie verstaan.

De meest gehanteerde definitie van non-verbale communicatie is: het uitwisselen van boodschappen die geen gesproken of opgeschreven woorden betreffen.<sup>1</sup> Je ziet dan meteen hoe groot dit vakgebied is. Onuitgesproken taal gaat over ons lichaam met al zijn bewegingen, inclusief ons gezicht dat vele aangezichtspieren telt waarmee we in staat zijn talloze gezichtsuitdrukkingen te tonen. Ook het gebruik van onze stem valt onder non-verbale communicatie.

Met ons lichaam, ons gezicht en onze stem zenden we continu non-verbale signalen uit. Daarmee laten we vaak zien wat we vinden en voelen bij een situatie. Denk aan non-verbale signalen die zelfvertrouwen of stress laten zien. Realiseer je hierbij wel dat je niet de beweegredenen van de ander – het waarom achter deze signalen – ziet. Vul dan ook niet te veel in. Een gevleugelde uitdrukking onder experts op het gebied van non-verbale communicatie is: je ziet het wat, maar niet het waarom. Alleen met doorvragen kun je achter meer accurate informatie komen.

Er zijn mensen die denken dat non-verbale communicatie kan worden gespeeld. Natuurlijk zijn daar voorbeelden van te vinden. Denk aan acteurs in films of iemand die als een leider wil overkomen en opeens grootse gebaren gaat maken. Veel vaker gebeurt het echter dat we ons niet bewust zijn van onze non-verbale signalen of er geen grip op hebben. In een gesprek steken jij en ik bijvoorbeeld regelmatig onze tong heel kort uit. Dat doen we zeker niet doelbewust en er is zelfs een grote kans dat je het nooit hebt opgemerkt. Toch gebeurt het elke dag recht voor je neus. Een ander voorbeeld van onze onbewuste non-verbale signalen is de communicatie van onze huid. Denk aan blozen, kippenvel of rode vlekken in je nek. Hoe graag je deze signalen ook onder controle zou willen hebben, ze zijn niet te sturen.

Wat is nu de relatie tussen non-verbale en verbale communicatie?<sup>2</sup> Non-verbale signalen benadrukken de verbale communicatie. Denk aan met je vingers meetellen als je een rijtje argumenten opsomt. Ook kun je met non-verbale signalen datgene wat je zegt herhalen. Denk aan 'ja' zeggen en tegelijkertijd ja knikken. Eventeens kun je ja knikken en niks zeggen. De ander snapt dan toch dat jij instemt met wat net is gezegd. In dat geval vervangen onze non-verbale signalen het gesproken woord. Ook kunnen non-verbale signalen tegenstrijdig zijn met wat je zegt of juist wat je zegt complementeren. Een voorbeeld van dat laatste is je schouders ophalen als je aangeeft dat het je niet uitmaakt.

Non-verbale communicatie leren lezen is geen wondermiddel om al jouw gesprekken vanaf nu zonder problemen te laten verlopen. Het is wél een extra informatiebron in je gesprekken waar je op kunt varen. Maak er dan ook zeker gebruik van.

**‘Het belangrijkste aan communicatie  
is horen wat er niet gezegd is.’**

**Hoogleraar management Peter Drucker**



## **Is gebarentaal onderdeel van non-verbale communicatie?**

Irma Sluis was de gebarentolk tijdens de persconferenties over de coronapandemie, gelukkig alweer even geleden. Het is een goede ontwikkeling dat gebarentaal op tv tegenwoordig zo'n grote vlucht heeft genomen. Het maakt het mogelijk dat doven en slechthorenden ook belangrijke boodschappen live meekrijgen. De uitbeelding van Irma Sluis van het woord 'hamsteren' tijdens een van de persconferenties ging viral op sociale media. Haar succes als gebarentolk heeft zelfs geleid tot een nummer van de band Mooi Wark: 'Oh Irma (geef mij een signaal)'.

Gebarentaal wordt niet gezien als een onderdeel van non-verbale communicatie. Het is namelijk een visuele taal, waarbij handgebaren begrippen en handelingen verbeelden.<sup>3</sup> Dit is bij non-verbale communicatie niet het geval. Ook gebruik je bij gebarentaal primair je handen, terwijl in lichaamstaal het gebruik van onze handen slechts een van de onderdelen is. Heel belangrijk is tot slot het verschil dat we meestal behoorlijk goed in staat zijn lichaamstaal te lezen. Dit geldt echter niet voor gebarentaal.

## **Vijf uitgangspunten om nooit te vergeten**

Hoe kun jij de non-verbale signalen die je in een gesprek ziet op de juiste wijze interpreteren? Vaak geven we razendsnel een betekenis aan een signaal. Het is niet zo dat dat altijd verkeerd gaat, maar soms trekken we wel heel snelle conclusies en gaan we te ver in onze interpretatie. Googel maar eens op de termen 'non-verbale communicatie' of 'lichaamstaal'. Ik schrik dan van de ferme uitspraken over de betekenis van non-verbale signalen. Zou onder je neus wrijven echt staan voor liegen? Deze en andere mythes ontrafel ik in dit boek. Om bewust te kijken naar non-verbale signalen en ze juist te interpreteren, geef ik je vijf belangrijke uitgangspunten mee.

### 1. Je kunt niet niet communiceren

Een kromme zin en sommigen zullen meteen denken dat het maar goed is dat ik mij heb gespecialiseerd in non-verbale communicatie. Deze uitspraak is echter wel een belangrijk uitgangspunt in mijn vakgebied. Met alles wat we doen, zenden we namelijk een boodschap uit.

Ook als je op kantoor rustig op je telefoon zit te kijken en de wereld even aan je voorbij laat gaan? Ja, ook dan. Hij zit er alleen maar bij omdat dat moet. Of: Zij zit haar telefoon te checken in plaats van te werken. Twee voorbeelden van de interpretaties die jij en ik zo hebben gemaakt. Het is belangrijk je te realiseren dat wat je ook doet of niet doet: je kunt niet niet communiceren. Zelfs als je geen woorden gebruikt.

*Je kunt niet niet communiceren.*

### 2. Leer observeren

Ik laat in mijn lezingen en workshops altijd fragmenten zien van iconische interviews, zoals Oprah Winfrey die in haar show oud-wielrenner Lance Armstrong interviewt. Ik vraag daarna welke non-verbale signalen er te zien zijn. Vaak volgen er antwoorden als: hij was niet op zijn gemak of ik geloof zijn verhaal niet. Als ik doorvraag op basis van welk specifiek non-verbaal signaal van Armstrong iemand deze conclusie trekt, blijkt dat lastig te beantwoorden.

Mensen denken en praten regelmatig in termen van conclusies in plaats van zich eerst af te vragen wat ze écht zien. Natuurlijk is dat de makkelijkste weg, maar ik raad het je niet aan. Om wel een zakelijk voordeel bij het lezen van non-verbale communicatie in je gesprekken te bereiken, is het essentieel om goed te leren observeren. Daarvoor moet je deze twee stappen doorlopen:

1. **Wat zie je letterlijk?** Omschrijf de beweging in het lichaam of het gezicht, of het gebruik van de stem, kortom het non-verbale signaal dat je ziet of hoort. Ik omschrijf dit ook wel als de kale feiten benoemen. Dit is je observatie.

2. Vervolgens vraag je je af – dus voor alle duidelijkheid pas ná de observatie – **wat die kale feiten betekenen**. Dit is je interpretatie.

Als je stap 1 overslaat, interpreteer je zonder te observeren. Je loopt dan het gevaar dat je signalen over het hoofd ziet of te snel een conclusie trekt. Dat staat het accuraat lezen van non-verbale signalen in de weg. Benoem dus altijd eerst het non-verbale signaal dat je ziet. De interpretatie is stap 2 en dat is het sluitstuk bij het observeren van non-verbale communicatie.

*Om te leren observeren moet je twee stappen doorlopen.*

### **3. Kijk binnen de context, incidentele signalen**

Laten we de interpretatie van non-verbale signalen (stap 2) verder onder de loep nemen. Deze interpretatie moet namelijk wel plaatsvinden binnen de context van dat moment. Stel dat je gesprekspartner aan tafel zit en de zon schijnt recht in zijn ogen. Wees dan niet verrast dat hij met zijn ogen knijpt. De oorzaak is helder en je hoeft dit non-verbale signaal niet verder te analyseren. Sterker nog, zorg dat iemand uit de zon komt te zitten. Pas dan kun je verdergaan met observeren in het gesprek.

Een ander voorbeeld is een collega die al bellend een workshop binnenvalt die jij bijwoont. Hij heeft nog helemaal niet in de gaten dat de workshop al is begonnen. Sterker nog, hij maakt luidkeels grappen en verstoort de workshop. De trainer reageert misschien verrast of zelfs geïrriteerd en toont dit ook in zijn gezicht. Deze gezichtsuitdrukking, het non-verbale signaal, is duidelijk gekoppeld aan de context, namelijk het onverwachte en luidruchtige binnenkomen van een deelnemer. Alleen als je de context kent, kun je dus het non-verbale signaal van de trainer begrijpen.

Ook een derde voorbeeld laat zien dat context belangrijk is. Ik zag recent iemand zijn gezicht in zijn handen verbergen. Wat betekent dit? Er zijn meerdere duidingen mogelijk. Gaat het niet goed met diegene? Of denkt deze persoon: ik zou het moeten weten, maar hoe heet die ander ook alweer? Je hebt de context nodig om dit non-verbale signaal te duiden.

Signalen gebonden aan de context noem ik incidentele signalen. De specifieke context veroorzaakt een incidenteel non-verbaal signaal. Vraag jezelf altijd af onder welke omstandigheden je non-verbale signalen bij de ander ziet. Als je de omstandigheden kent, kun je een aantal interpretaties meteen naar de prullenmand verwijzen.

*Hoe beter je de context kent, hoe beter je non-verbale signalen kunt begrijpen.*

#### 4. Hoe meer signalen, hoe beter

In het strafrecht geldt het uitgangspunt: één getuige is géén getuige. Er is sprake van een bewijsminimum om een verdachte van een strafbaar feit te veroordelen en dat is maar goed ook. Dit basisprincipe kun je ook toepassen bij het lezen van non-verbale signalen. Dit betekent dat als je één non-verbaal signaal in een gesprek ziet, je nog voorzichtig moet zijn met je interpretatie. Je hebt vaak meerdere non-verbale signalen nodig om een echt overtuigende conclusie te trekken.

Onder meerdere non-verbale signalen versta ik twee dingen: verschillende non-verbale signalen die elkaar opvolgen óf steeds een herhaling van hetzelfde signaal. Hoe meer non-verbale signalen je ziet, hoe sterker de conclusie is die je kunt trekken. Je kunt met meer zekerheid de betekenis achterhalen.

#### 5. Ken het non-verbale standaardgedrag

Iedereen heeft herhalende signalen in zijn non-verbale communicatie. Deze herhalingen vormen iemands standaard non-verbale gedrag. Ook op dit gebied zijn we gewoontedieren. Een voorbeeld kan dat verduidelijken. Stel, je ziet een collega dag in, dag uit op kantoor aan zijn trouwring draaien. Dit signaal is een onderdeel van zijn standaard non-verbale gedrag. Als je hem tijdens een gespannen teamoverleg opnieuw aan zijn trouwring ziet draaien, dan levert dat signaal jou geen extra of belangrijke informatie op. Hij doet dit immers altijd.

Het is van belang het standaard non-verbaal gedrag vast te stellen, anders kun je niet een wijziging daarin constateren. Deze collega draait weliswaar altijd aan zijn trouwring, maar hij draait nooit op zijn stoel. Opeens zie je dat wel gebeuren. Ga op dat moment na wat er in het gesprek gebeurt. Over welk onderwerp gaat het? Wie is er aan het woord en wat wordt er gezegd? Alles draait om de connectie tussen de wijziging in het standaard non-verbale gedrag en wat er in het gesprek wordt besproken.

Alleen door vragen te stellen, kun je erachter komen wat je collega triggerd om zijn standaardgedrag te doorbreken. Stel daarbij vragen op een zo open mogelijke manier als: Hoe kijk jij terug op het overleg? Wat vind jij van wat er net gezegd is? Aan de hand van de antwoorden kun je verder vragen stellen. Let wel, de wijziging in het standaardgedrag is er meestal niet voor niets en het vormt voor jou een middel om meer informatie boven tafel te krijgen over wat er bij jouw gesprekspartner speelt.

Hoe kun je iemands standaardgedrag vaststellen? Bij een collega die je elke dag ziet, heb je alle gelegenheid om dit in de loop van de tijd te zien, maar als je iemand net ontmoet, is dat moeilijker. Toch is er een manier om het standaardgedrag zo goed mogelijk vast te stellen. Hoe? Praat in het begin van het kennismakingsgesprek over koetjes en kalfjes. Stel vragen als: Hoe was de reis hiernaartoe? Heb je trek in een kop koffie? Ga op dat moment al observeren. Want bij deze onbeduidende onderwerpen, waarover niks bijzonders te melden valt, laat iemand zeer waarschijnlijk zijn standaard non-verbale communicatie al zien.

### **Tot slot**

De genoemde vijf uitgangspunten zijn belangrijk als je non-verbale communicatie wilt leren lezen. Het is van groot belang ze consequent toe te passen bij je observaties. Alleen dan wordt het gesprek zonder woorden dat zich voor je ogen afspeelt een belangrijke informatiebron voor jou. Ik beloof je: saai is het nooit.

‘Iedereen spreekt lichaamstaal.’

**Marc Salem, mentalist en spreker over non-verbale communicatie**

### **Ga niet overanalyseren**

De invloed van non-verbale communicatie in onze gesprekken wordt soms ingeschat op 80 procent, soms zelfs 93 procent.<sup>4</sup> Mij lijkt dat een beetje overdreven. Aan de ene kant omdat we zonder woorden te horen een gesprek zelden goed kunnen volgen. Aan de andere kant omdat onze gesprekken zo verschillend van karakter zijn. De ene keer vinden ze plaats in alle rust en de andere keer met flink wat emotie. Dan kan de invloed van non-verbale communicatie toch niet vastgepind worden op zo'n precies percentage? De invloed is groot, maar verschilt van gesprek tot gesprek.

Ook ben ik van mening dat niet iedere beweging een betekenis heeft. Ook niet als je de context in de duiding meeneemt. We hebben nou eenmaal soms jeuk. Ook hebben we de neiging om ons steeds toonbaar te maken, door onze kleding recht te trekken of ons haar te fatsoeneren. Aan al dat soort signalen geef ik geen tot weinig betekenis. Ook binnen non-verbale communicatie geldt: less is more.

### **Non-verbale signalen en emoties**

Incidentele non-verbale signalen zijn dus gebonden aan de context. Als het om onze gezichtsuitdrukkingen gaat, zien we in die incidentele signalen vaak allerlei emoties terug. De psychologie kent, naast andere indelingen, zeven basisemoties die we het meest in onze gesprekken tonen. Paul Ekman, emeritus hoogleraar psychologie, onderzocht in de jaren zestig van de vorige eeuw hoe wij deze emoties non-verbaal uiten in ons gezicht.<sup>5</sup> Tegelijkertijd vroeg hij zich af of iedereen dit op dezelfde wijze doet. Met andere woorden: uiten we deze zeven basisemoties non-verbaal op een universele wijze?

Ekman's antwoord luidt ja. Ongeacht onze cultuur uiten we deze emoties non-verbaal op dezelfde manier. Korte tijd na publicatie van de uitkomsten kwam er kritiek op de onderzoekswijze. Kan een onderzoek in alleen de westerse (lees: Amerikaanse) context deze conclusie rechtvaardigen?

# Over de auteur

**Daniëlle Regnerij** spreekt op congressen en andere evenementen met passie over non-verbale communicatie. Zij heeft onder andere gesproken op het ABN AMRO Open (tennistoernooi), het jaarlijkse congres van Houthoff, APG, CHRO of the Year en de Orde van Advocaten. In haar lezingen baseert Daniëlle zich op wetenschappelijk onderzoek over non-verbale signalen. Zij vindt niets mooier dan de inzichten uit die onderzoeken direct toepasbaar te maken voor de dagelijkse werkpraktijk van haar toehoorders.

Ook verzorgt zij workshops voor zowel het bedrijfsleven als de (rijks) overheid. Hierin deelt zij haar kennis op een interactieve manier zodat de boodschap uit het Gesprek zonder Woorden echt wordt verstaan en er met een effectieve reactie op wordt gereageerd.

Daniëlle studeerde rechten met specialisatie arbeidsrecht en werkte zowel als bedrijfsjurist als in verschillende functies binnen het vakgebied van human resources. Zij heeft zich gespecialiseerd in persoonlijke ontwikkeling en heeft een Communicatie- en Impact traject ontwikkeld dat zicht geeft op iemands non-verbale communicatieprofiel.

Daniëlle woont met plezier in het centrum van Utrecht en is een liefhebber van kunst en cultuur. Naast videokunst – hoe kan het ook anders – bewondert ze al heel lang de schilder Johannes Vermeer. Haar doel is al zijn schilderijen te zien die verspreid over de wereld worden geëxposeerd. De teller staat inmiddels op 34 van de 37.



**[www.ingezicht.nl](http://www.ingezicht.nl)**

[www.linkedin.com/in/danielleregnerij](https://www.linkedin.com/in/danielleregnerij)



# Voor iedereen die bewuster en effectiever wil communiceren – op de werkvloer én daarbuiten.

Weet jij wat je uitstraalt met je lichaamstaal? Ken je de non-verbale signalen die jij en je gesprekspartner laten zien? De invloed van non-verbale communicatie in onze gesprekken is groot. Op het werk bepalen deze signalen bovendien vaak wie de leiding neemt. Maar hoe herken je ze en hoe zet je ze zelfbewust in?

Dit boek geeft je praktische handvatten om non-verbale communicatie te leren lezen én zelf te gebruiken. Stap voor stap krijg je inzicht in wat jouw lichaam communiceert en hoe je je uitstraling versterkt. Met concrete voorbeelden en inzichten van professionals leer je om overtuigender en zelfverzekerder over te komen.

Na het lezen van *Zo werkt non-verbale communicatie* kun je lichaamstaal beter analyseren en krijg je in zakelijke gesprekken een sterkere, zelfverzekerde uitstraling om je doelen te bereiken.



**Daniëlle Regnerij** is een veelgevraagd spreker op congressen en bedrijfsevenementen en gespecialiseerd in non-verbale communicatie. Zij helpt mensen de invloed van lichaamstaal te begrijpen en effectiever in te zetten voor meer zelfvertrouwen en impact in gesprekken.



boom.nl  
boommanagement.nl