

3.1 DE IMPACT VAN NON-VERBALE COMMUNICATIE

‘U zag er niet uit als ...’ Het is een reden die rekruteerders aanvoeren om u de job niet te geven. We hebben het u in dit boek al een aantal keren gezegd: rekruteerders zeggen het misschien niet, maar ze denken het wel. Dat is de realiteit. Is het mentale plaatje dat ze van u hebben, niet hetzelfde als het plaatje in hun hoofd, dan is het afgelopen. Dat u niet beantwoordde aan een verwachtingspatroon, kan verschillende oorzaken hebben. En die oorzaken hebt u niet noodzakelijk zelf in de hand – zoals we al aantoonden, ligt het misschien niet eens aan uw capaciteiten en talenten. Misschien ligt het wel aan uw lichaamstaal. Non-verbale communicatie heeft – zoals u in elk boek omtrent dat onderwerp kunt lezen – een enorme impact op het beeld dat anderen zich bij uw persoon vormen (zelfs meer dan andere vormen van communicatie).

In 1971 publiceerde Albert Mehrabian het boek *Silent Messages*.¹⁷ Daarin beschreef hij zijn onderzoek naar non-verbale communicatie. Misschien doet de naam van professor Mehrabian bij u geen belletje rinkelen, maar u zult vast al hebben gelezen of gehoord over de resultaten van zijn onderzoek. Hij concludeerde namelijk dat prospects hun vertrouwen in een verkoper niet enkel baseren op zijn woorden. De onderzochte prospects wezen 55% van de impact van het gesprek toe aan lichaamstaal, 38% aan de stem en slechts een luttele 7% aan de woorden van de verkoper.

De impact die een persoon op anderen heeft, bleek dus te bestaan uit deze formule:

$$\text{Total Liking} = 7\% \text{ Verbal Liking} + 38\% \text{ Vocal Liking} + 55\% \text{ Facial Liking}$$

Door de jaren heen werd die stelling zo vaak misbruikt en verkeerd geïnterpreteerd (door pers, rekruteerders, trainers, coaches en zelfverklaarde goeroes), dat ze een mythe werd. Op alle mogelijke manieren werden de formule en de conclusies van Mehrabian uit hun context gehaald om allerhande andere theorieën en ideeën te staven. Nochtans nuanceerde Mehrabian zelf de resultaten, in de jaren na de eerste publicatie. Maar het kwaad was reeds geschied: wereldwijd werd uitgegaan van het feit dat de befaamde 7%-55%-38%-regel geldt voor alle vormen van communicatie.

¹⁷ Mehrabian, A., *Silent messages*, Wadsworth, Oxford, 1971.

En dat is waar het fout loopt. Mehrabians onderzoek heeft niets te maken met communicatie in zijn geheel. Zijn onderzoek was toegespitst op de informatie die werd ontvangen op basis van één enkel woord. In een van zijn studies werd de onderzochte groep gevraagd om naar een opname te luisteren van een vrouwenstem die het woord 'misschien' uitsprak op drie verschillende manieren: op een eerder neutrale manier, een eerder negatieve manier en een overwegend positieve manier. De respondenten kregen ook een reeks foto's van vrouwengezichten te zien, waarbij elke foto bij een emotie hoorde uit de eerdere opnames.

Wat bleek? De deelnemers aan het onderzoek bleken sneller de juiste foto bij de juiste emotie te plaatsen, dan de juiste stemopname bij de juiste emotie. Professor Mehrabian combineerde de statistische resultaten van twee studies, en kwam zo uit op de veelgebruikte, doch vaak verkeerd geïnterpreteerde 7%-regel, die vele jaren later nog steeds te pas en te onpas opduikt.

Uit de voorgaande paragrafen zou u kunnen concluderen dat we het oneens zijn met de conclusies van professor Mehrabian, of dat we menen dat zijn studies enkel geleid hebben tot allerhande misinterpretaties. Nochtans heeft het destijds baanbrekende onderzoek wel degelijk zijn merites. Zonder er noodzakelijk percentages op te hoeven plakken, is de essentie van *Silent messages* de volgende: in een inconsistente of tegenstrijdige communicatie zullen lichaamstaal en tonaliteit nauwkeuriger indicatoren van betekenis en emoties zijn dan de gesproken woorden zelf.

Het gevaar zou kunnen bestaan dat u concludeert dat wat u zegt, meteen ook ondergeschikt wordt aan hoe u het zegt. U mag echter niet vergeten dat uw gesprekken met mensen die u dagelijks ontmoet, doorgaans verder gaan dan een emotionele voordracht van het woord 'misschien'.

Zoals altijd moet u zich baseren op uw eigen sterktes en de inhoud van uw verhaal, en onthouden dat in bepaalde stressvolle situaties – zoals een moeilijk gesprek over het verloop van uw carrière – de manier waarop u die informatie verbaal overbrengt, mogelijk niet altijd in de lijn ligt van uw non-verbale signalen en uw stemgebruik. Die laatste aspecten zijn van vitaal belang, in het bijzonder wanneer u een eerste indruk maakt op anderen, en hebben een niet te onderschatten impact op het beeld dat uw omgeving van u heeft.

Laat u niet verleiden door de significante cijfers uit het originele Mehrabianverhaal, maar ga uit van een gezonde balans tussen verbale en non-verbale impact,

die ergens rond de 50-50 schommelt. En net omdat het belangrijk is beide aspecten van uw communicatie in balans te brengen, loont het om u te verdiepen in de wonderde wereld van de lichaamstaal.

Wat u vooreerst moet weten over lichaamstaal

Wanneer u bewuster met lichaamstaal bezig wilt zijn, om die te gebruiken in het belang van uw carrière, dan moet u eerst weten waarom uw lichaam bepaalde signalen uitzendt. Daarbij is het (althans gedeeltelijke) begrip van de werking van onze hersenen van cruciaal belang. Hebt u zich wel al eens afgevraagd waarom u uw mond aanraakt, of waarom u in een moeilijke situatie uw hand naar uw hals brengt? Of is het u al opgevallen dat u nogal zit te schuifelen op uw stoel wanneer u een moeilijke vraag wordt gesteld? Hebt u er ooit al bij stilgestaan waarom ons lichaam zo reageert in bepaalde situaties?

Het heeft allemaal te maken met ons brein. Als we bewuster willen omgaan met lichaamstaal en non-verbale signalen willen gebruiken in ons voordeel, dan moeten we het vooral over twee specifieke delen van de hersenen hebben:

Het limbisch breinsysteem

Het limbisch breinsysteem is het deel van de hersenen dat betrokken is bij emotie, motivatie, genot en het emotioneel geheugen. Evolutionair gesproken is het een van de oudste delen van de hersenen.¹⁸ Het limbisch brein is het deel waar de acties plaatsvinden die in verband worden gebracht met non-verbale signalen. Dat komt omdat dat deel van de hersenen in een reflex op de wereld reageert, onmiddellijk en zonder nadenken. Daaruit ontstaat de echte lichaamstaal, de ware lichaamstaalsignalen die ontstaan uit onze natuurlijke menselijke reflexen, emoties en instincten.¹⁹

Het limbisch brein neemt overigens nooit een pauze: het is altijd actief, ook als we slapen. Het is het emotionele centrum van ons lichaam. Vanuit dat centrum worden de gedragingen als gevolg van die emoties georkestreerd: de bewegingen

¹⁸ Broca, P., 'Anatomie comparative des circonvolutions cérébrales. Le grand lobe limbique et la scissure limbique dans la serie des mammiferes', in *Rhone Antropologie*, 1878.

¹⁹ Myers, D. G., *Exploring psychology*, 2nd edition, Worth Publishers, New York, 1993.

van handen, voeten, armen, gelaat enzovoort.²⁰ Die handelingen ontstaan zonder nadenken, zonder woorden. Ze zijn oprecht en onvrijwillig, wat van het limbisch brein eigenlijk ons eerlijke brein maakt.²¹

De limbische reacties zijn gebaseerd op inherente reflexen van de mens. Zo grijpen ze terug op ervaringen uit onze kindertijd en zelfs op de instincten van onze prehistorische voorouders. Het leven leek vroeger misschien eenvoudiger dan vandaag, maar het was daarom niet makkelijker. Onze voorouders in de oertijd moesten razendsnel simpele ja-nee beslissingen kunnen nemen. Deden ze dat niet, dan overleefden ze ook niet. Wanneer er een prehistorische tijger in onze richting kwam aanhollen, dan hadden we de keuze om te vluchten of te vechten. Die keuze werd (en wordt nog altijd) in een fractie van een seconde gemaakt door ons limbisch brein. Het voorgaande is een eenvoudige voorstelling van hoe Darwin de overleving van de meest aangepaste soorten beschreef.²²

De neocortex of het 'nieuwe brein'

De neocortex is een deel van onze hersenen dat relatief laat in de menselijke evolutie werd ontwikkeld. Het wordt daarom ook wel eens het 'menselijk verstand' of de 'denkende/intellectuele hersenen' genoemd. Dat deel van ons brein is dan ook verantwoordelijk voor het hoger kenvermogen of de cognitie. Het is dat deel van de hersenen dat ons onderscheidt van andere zoogdieren, het is dat deel dat de computer heeft uitgevonden en ons tegen 2030 naar Mars zal brengen.

De keerzijde van de medaille is dat dat deel van ons brein ook het oneerlijkste deel is. De neocortex stelt ons in staat te bedriegen en te misleiden, wat hij ook geregeld bewust of onbewust doet (vandaar de bijnaam 'het liegend brein').²³

Non-verbale gedragingen die uit dat deel van onze hersenen voortvloeien, zijn gedragingen die we van kind af aan hebben aangeleerd. Wij zijn in onze kindertijd allemaal geïnstrueerd om niet met de vinger te wijzen als we een persoon aanduiden. Of wat denkt u van de glimlach die we bij elk sociaal contact tevoor-

²⁰ LeDoux, *The emotional brain*, Simon & Schuster, New York, 1996.

²¹ Goleman, D., *Emotional intelligence*, Bantam Books, New York, 1995.

²² Darwin, C., *On the origin of species*, John Murray, London, 1859.

²³ Vrij, A., *Detecting lies and deceit*, John Wiley & Sons Ltd, Chichester, 2003.

schijn toveren? Die glimlach is een noodzaak om professioneel toegankelijk te zijn en te ‘connecteren’, ook al menen we het niet altijd en kunnen we geen positieve gevoelens aan de situatie koppelen. Eigenlijk maakt onze neocortex een beetje bedriegers van ons allemaal – al zijn er situaties waarin de functie van dat hersendeel onontbeerlijk blijkt.

Hoe herkent u een echte glimlach?

Een sociale glimlach is een (vaak ongemeende) glimlach die we tevoorschijn toveren wanneer we andere mensen ontmoeten. Die gelaatsuitdrukking is eigenlijk meer een teken van beleefdheid en van respect voor de gesprekspartner dan een reactie op een emotie. Meestal kunnen we een dergelijke glimlach onmiddellijk herkennen bij personen die we echt goed kennen. Zo kunnen we allemaal onmiddellijk zien of onze partner een welgemeende, dan wel een beleefde smile op het gezicht heeft, doordat we dat gezicht door en door kennen.

De échte glimlach – ook wel de ‘Duchenneglimlach’ genoemd, naar de Franse neuroloog Guillaume Duchenne²⁴ – kunt u herkennen aan de volgende kenmerken:

1. De hoeken van de lippen gaan naar boven.
2. De ogen worden halve maantjes.
3. De kraaienpootjes (als u er al hebt) worden zichtbaar.
4. De beide wenkbrauwen en de huid tussen de wenkbrauwen en het bovenste ooglid gaan omlaag.

Als alle vier die elementen aanwezig zijn in de gezichtsuitdrukking, spreken we van de Duchenneglimlach. De spieren die in werking treden bij die glimlach, activeert u niet zomaar. Echte gevoelens van geluk, blijdschap en plezier worden immers gedirigeerd vanuit onze hersenen, die op hun beurt de nodige spieren activeren.

²⁴ Davidson, R.J., Ekman, P. & Friesen, W.V., ‘The Duchenne smile: Emotional expression and brain physiology. II’, in *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1990.

Bij een sociale glimlach kunt u nog net uw mondhoeken naar boven brengen en uw wangen mee laten bewegen, maar niet iedereen kan ook het wenkbrauwgedeelte activeren. Een sociale glimlach wordt aangestuurd vanuit de neocortex. We hebben geleerd om bij sociale aangelegenheden te glimlachen: een handeling waarvoor de neocortex moeite moet doen. De activatie van dat non-verbale signaal gebeurt niet automatisch, zoals bij de signalen vanuit het limbisch gedeelte. Als we mensen ontmoeten, hebben we vaak niet dat échte gelukkige gevoel, waardoor de honderden spieren in ons gezicht ook niet allemaal worden geactiveerd.

Wetenschappers kunnen de echte en de sociale glimlach van elkaar onderscheiden, middels een codesysteem met de ronkende naam Facial Action Coding System.²⁵ Maar ook u kunt testen in hoeverre u in staat bent om echte en sociale glimlachjes van elkaar te onderscheiden, aan de hand van een test die gratis ter beschikking staat op de wetenschapsite van de BBC.²⁶

3

Het is belangrijk dat u weet dat die twee delen van de hersenen, de neocortex en het limbisch brein, elk verantwoordelijk zijn voor een aantal van uw lichaams-taalsignalen die gelijktijdig optreden. Laten we dat met een eenvoudig voorbeeld aantonen. Wanneer u op een receptie voor de zoveelste keer een glimlach op uw gezicht moet toveren, terwijl u enthousiast handjes schudt, dan zult u dat beleefd blijven doen dankzij de impulsen van uw neocortex – ook als u daar totaal geen zin meer in hebt. De neocortex tracht, met andere woorden, te verhullen dat u eigenlijk liever thuis in uw zetel zou zitten.

Van essentieel belang om te begrijpen: terwijl u blijft glimlachen, is uw limbisch brein volop bezig met het ‘lekken’ van onvrijwillige non-verbale signalen. Uw lichaam gaat op de een of andere manier reageren op uw hersenimpulsen genre ‘ik heb er geen zin in’, waardoor er signalen zichtbaar worden die niet congruent zijn met uw vriendelijke glimlach. Zonder dat u er enige controle over hebt, laat uw lichaam duidelijk zien dat u er geen zin meer in hebt. Dat manifesteert zich

²⁵ Ekman, P. & Friesen, W., *Facial action coding system: A technique for the measurement of facial movement*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, 1978.

²⁶ BBC – <http://www.bbc.co.uk/science/humanbody/mind/surveys/smiles/index.shtml/>.

bijvoorbeeld door het wegdraaien van het lichaam of het wegdraaien van uw benen en voeten. We komen daar later nog uitgebreid op terug.

Realiseer u dat uw ongemak, zonder dat u het beseft, wel eens zichtbaar zou kunnen zijn voor de mensen rondom u. En het is net dat waarmee we bewuster moeten leren omgaan. Het is absoluut niet erg dat u zenuwachtig bent voor een sollicitatie- of evaluatiegesprek, maar weet dat uw lichaam dat toch kan verraden. Zou het niet fijn zijn als u dat soort signalen beter onder controle kon houden, om zo een onuitwisbare eerste indruk na te laten?

Lichaamstaalcode

Net zoals er in elk spel regels zijn en mannen onder elkaar volgens de mannencode leven, is er bij lichaamstaal ook een code die u eigenlijk niet mag breken: de lichaamstaalcode.

Eén signaal zegt niets, observeer clusters

We hebben allemaal wel eens een artikel gelezen over lichaamstaal: zo eentje waar u tips in kunt vinden om te zien of iemand liegt, of iemand romantische interesse in u toont enzovoort. Doorgaans wordt in dat soort stukjes gebruikgemaakt van bepaalde signalen die u bij uw omgeving kunt herkennen, en waaruit u dan zagezegd bepaalde conclusies kunt trekken. Iemand raakt zijn mond aan tijdens het vertellen van een verhaal? Dan zal die persoon wel liegen. Iemand staat met de armen gekruist op een receptie? Dan zal die persoon geen zin hebben in een conversatie met u.

Als u uw armen kruist, wil dat niet zeggen dat u zich afsluit, introvert bent of geen contact zoekt. Als u aan uw neus krabt, wil dat absoluut niet zeggen dat u aan het liegen bent. Nochtans wordt het in veel lichaamstaalboeken, -trainingen en -artikels zo beschreven of aangeleerd. Dergelijke lichaamstaaltips behoren tot het verleden, omdat ze intussen hopeloos achterhaald zijn. Nochtans, zelfs als we dat honderd keer herhalen voor onze deelnemers, merken we dat het vaak de eerste regel is die ze in een oefening overtreden. Vergeet het niet: lichaamstaalsignalen moet u in clusters bekijken en interpreteren. We vergelijken het steeds met een simpele optelsom uit het eerste leerjaar: 1 signaal + 1 signaal + 1 signaal + 1 signaal = conclusie. Het is immers zoals lichaamstaalpionier Edward T. Hall het reeds in 1914 stelde: 'Ik heb geleerd meer rekening te houden met wat men-

sen doen dan met wat mensen antwoorden op een directe vraag, en zo naar patronen te zoeken, eerder dan naar inhoud.'

Omgeving, humeur, cultuur, leeftijd, ...

Wanneer u actief gebruik wilt maken van lichaamstaalobservaties, dan is het belangrijk dat u de dingen niet uit de context ruikt. Als u in de vrieskou op uw trein staat te wachten, dan nemen wij aan dat u nogal snel zult beslissen om uw armen lekker warm dicht bij u te houden. Diegene die op dat moment beweert dat u door uw gekruiste armen niet toegankelijk bent, heeft duidelijk de code gebroken.

We tonen dat vaak aan met de volgende stelling: als wij tegen u zeggen dat we er lang over hebben gedaan om bij u te geraken – minstens twee uur bijvoorbeeld – dan kunt u als volgt reageren. Ofwel reageert u met: 'Dat is inderdaad heel lang.' Ofwel reageert u met: 'Dat valt toch goed mee ... ?' Een derde, genuanceerder antwoord ontbreekt daar echter. U zou namelijk ook kunnen reageren met: 'Dat hangt af van waar u bent vertrokken.' Die context, namelijk het vertrekpunt in relatie tot de aankomst, is wel degelijk relevant bij de reactie op de twee uur durende reistijd.

Dat lijkt voor de hand te liggen, maar dat is niet het geval. Neem het van ons aan dat dat de tweede meest gemaakte fout is in de omgang met lichaamstaal. De ene dag bent u goedgehumeurd en gaat u de dag met volle energie en een glimlach tegemoet. De andere dag bent u heel de nacht ziek geweest, hebt u niet geslapen en lijkt de dag een eindeloze tunnel. U zult wel begrijpen dat in die gemoedstoestanden uw lichaamstaal anders zal zijn. Dat is zeer normaal, eigen aan de menselijke aard. Wij concluderen dan ook dat lichaamstaal steeds moet worden bekeken vanuit situaties, omgevingen, gemoedstoestanden, en zelfs weersomstandigheden, culturele geplogenheden en het tijdstip van de dag.

Breekt u de lichaamstaalcode? Dan zult u weinig nut ondervinden van de volgende informatie, en is de kans klein dat u non-verbale signalen in uw voordeel zult kunnen aanwenden. Ga steeds op zoek naar meerdere signalen die samen een non-verbale cluster vormen, en plaats die te allen tijde in de juiste context.

Signalen van *discomfort* en *comfort*

De Amerikaan Joe Navarro was vijftientig jaar lang een succesvol FBI-agent met een specialisatie in contraspionage. Reeds tijdens zijn carrière begon hij zich te verdiepen in de analyse van de lichaamstaalsignalen van de verdachten die hij in de gaten hield of ondervroeg na arrestaties. Intussen is Navarro geëvolueerd van FBI-agent tot een wereldwijd geroemde specialist in het lezen van non-verbale communicatie, en wordt hij algemeen beschouwd als een van de hedendaagse autoriteiten op het vlak van lichaamstaal.

Volgens Navarro hebt u de sleutel in handen om non-verbale communicatie te decoderen, door uw vermogen om onderscheid te maken tussen signalen van *comfort* en *discomfort*.²⁷ Als we die stelling in de optelsom van onze lichaamsstaalcode plaatsen, dan krijgen we de volgende twee mogelijke uitkomsten:

$1+1+1+1+ = C$ (het totaal van de lichaamstaalsignalen straalt *comfort* uit)

$1+1+1+1+ = D$ (het totaal van de lichaamstaalsignalen straalt *discomfort* uit)

Ik straal <i>comfort</i> uit	Ik straal <i>discomfort</i> uit
Ik straal <i>comfort</i> uit en ik word daardoor aldus gepercipieerd in een gesprek x of een eerste indruk:	Ik straal <i>discomfort</i> of ongemak uit en ik word daardoor aldus gepercipieerd in een gesprek of een eerste indruk:
zelfzeker	onzeker
zelfvertrouwen	geen of weinig zelfvertrouwen
impact	geen impact
succes	zwak
positief en optimistisch zijn	zenuwachtig
wilskrachtig	angstig
welvarend	verdrietig
levenslustig	negatief
	pessimistisch

²⁷ Navarro, J., *What everybody is saying*, Harper Collins Publishers, New York, 2008.

Wat verkiest u? Het spreekt vanzelf dat u *comfort*-signalen moet trachten uit te stralen in een carrièregesprek, of eender welk ander gesprek waarin u connecties wilt aanknopen met uw gesprekspartner(s).

Het is zelfs zo dat uw persoonlijke merkwaarden enkel zichtbaar kunnen worden gemaakt, als u dat doet via onder andere *comfort*-signalen.

Het is niet evident om in elke situatie, in elk gesprek uw lichaamstaal volledig in de hand te hebben. Sterker nog ... Zoals we al zeiden in de omschrijving van hoe onze hersenen non-verbale signalen lekken: u hebt uw lichaamstaal niet altijd onder controle. In een sollicitatiegesprek is het bijvoorbeeld heel normaal dat u zenuwsignalen overbrengt naar de rekruteerder. Het is zelfs abnormaal als u dat niet zou doen, en het zou zelfs als negatief kunnen worden ervaren dat u totaal ontspannen het gesprek aangaat. Doordat u ietwat zenuwachtig oogt, toont u dat u de job of positie echt graag wilt, en nerveus bent omdat u een goede eerste indruk wilt achterlaten. Hetzelfde geldt voor een evaluatiegesprek of een gesprek dat uitzicht biedt op een eventuele promotie. Uiteraard is er een verschil tussen enkele zenuwsignalen en een gesprek vol onhandige en klunzige tekens, zichtbaar bij een individu dat baadt in het angstzweet. U mag best zenuwachtig zijn in dat soort situaties, maar tracht toch altijd enige controle te behouden over uw ongemakkelijke houding.

Daarom is het belangrijk dat u zichzelf kritisch leert te bekijken, opdat u weet welke gebaren en tekens u maakt in een ontmoeting of een gesprek. Wij kunnen u een lijst geven met wel honderden signalen en combinaties die uw lichaam kan uitzenden, en die na optelling resulteren in *discomfort* of *comfort*.

Maar wij gaan het u makkelijker maken. Wij gaan u vier zeer impactvolle groepen van signalen leren kennen, en we vervolledigen met een gecomprimeerde lijst van de meest voorkomende D- en C-signalen. Als u die kent, bewust gebruikt en herkent, dan zet u al een hele stap vooruit om het maximum uit uw lichaamstaal te halen.

Het uiteindelijke doel is *discomfort*-signalen te vermijden, en ervoor te zorgen dat u zo veel mogelijk *comfort*-signalen uitzendt, om uw merkwaarden in de verf te zetten.

Groep 1: De navelregel als *comfort*-signaal

De navelregel of *belly button rule* is een term die in het leven werd geroepen door Janine Driver, oprichtster van het Body Language Institute in Washington en topexperte in lichaamstaal.²⁸

Het eigenlijke idee van de navelregel is ontstaan uit een onderzoek van W.T. James uit de jaren dertig. James kwam in dat onderzoek tot de ontdekking dat de richting waarin het lichaam gedraaid is, een enorme invloed heeft op het niveau van interesse bij een persoon.²⁹

Doctor James ontdekte vier groepen van interesse: benadering (interesse), wegtrekken (onverschilligheid), uitzetting (nog grotere interesse en verhoogd zelfvertrouwen) en ten slotte inkrimping (zenuwachtigheid en verkleinde interesse). James' onderzoek werd nog eens overgedaan door doctor Albert Mehrabian, die u ondertussen niet langer onbekend is. James concludeerde dat de richting van een lichaam de belangrijkste indicator is bij het lezen van iemands intenties. De richting die de navel aanwijst – en daarmee ook het lichaam – reflecteert het gedrag en onthult daardoor de emotionele toestand van de persoon in kwestie. Wanneer we plotseling onze navel richting de deur draaien of zelfs compleet wegdraaien van iemand, dan willen we onbewust zeggen dat we het gesprek willen afronden.

Daardoor is de navelregel de belangrijkste indicator van *discomfort*. Als iemand zijn of haar navel, en daarmee dus ook zijn of haar lichaam, van u wegdraait, dan weet u met zekerheid dat u om welke reden dan ook beter even zwijgt, en achterhaalt wat er scheelt. Als u zelf uw navel van iemand wegdraait door ongemak, zenuwachtigheid, angst of een andere negatieve emotie, dan zal uw gesprekspartner onbewust merken dat er iets mis is. Het voelt alvast niet goed aan voor hem of haar.

Het is heel gemakkelijk om de kracht van de navelregel zelf te ontdekken. De volgende keer dat u naar een restaurant gaat, moet u eens proberen uw navel in de richting van de ober te draaien, telkens wanneer hij aan uw tafel staat. Samen met een glimlach en oogcontact is de navelregel het krachtigste *comfort*-signaal

²⁸ Driver, J., *You say more than you think*, Crown Publishers, New York, 2010.

²⁹ James, W.T., 'A study of the expression of bodily posture', in *Journal of General Psychology*, 7, 1932.

dat u kunt geven. Geloof ons: uw *garçon* heeft u nog nooit met zo veel overtuiging en enthousiasme bediend.

Glimlach, oogcontact en de navelregel

De glimlach en het oogcontact zijn lichaamstaalsignalen die vanuit de neocortex worden gestuurd. De richting van uw navel is een signaal dat uit het limbisch brein wordt gezonden, wat het een zeer oprechte reactie maakt. Zo kunt u ook onmiddellijk achterhalen of iemand zich bij u op zijn gemak voelt. Als iemand glimlacht, maar haar lichaam is niet in uw richting gedraaid, dan kan het wel eens zo zijn dat die dame niet volledig eerlijk is, en haar glimlach misschien niet helemaal gemeend. Wanneer u dat gedrag observeert, hoeft u niet noodzakelijk te concluderen dat de persoon in kwestie u niet graag heeft of contact wil vermijden. Het kan gewoon zijn dat uw gesprekspartner zich niet lekker voelt, een andere afspraak heeft, bezorgd of onzeker is ...

3

Groep 2: Hand-naar-hoofdgebaren

Alle hand-naar-hoofdgebaren (rekening houdend met de lichaamstaalcode) zijn *discomfort*- of neen-signalen, en daardoor het best te vermijden. U zou verbaasd zijn in welke mate er hand-naar-hoofdgebaren worden gebruikt in het dagelijkse leven. Dat sterke neen-signaal komt recht uit het limbisch brein, en wordt getriggerd door angst. Veel van onze gedragingen worden gestuurd door angst, in allerlei gradaties: van rationele tot kleine bezorgdheden. Iemand een eerste keer ontmoeten kan bijvoorbeeld een lichte vorm van angst teweegbrengen (zeker als u nogal introvert van karakter bent). Het is zelfs zo dat doctor Joseph LeDoux in zijn boek *The emotional brain* beschrijft hoe onze hersenen steeds vanuit angst functioneren. Met andere woorden: instinctief gaan onze hersenen eerder uit van angst (en dus het negatieve) dan van het positieve.³⁰

Voorbeelden van hand-naar-hoofdgebaren zijn: het naar de mond brengen van de hand (ook nagelbijten), het prutsen aan de neus, het steunen van de kin op

³⁰ LeDoux, *The emotional brain*, Simon & Schuster, New York, 1996.

de hand, het strelen van de hals, het frunniken aan het oor, oorbellen, baarden, brillen, haren enzovoort.

Groep 3: Ondeugende lichaamsdelen

Ondeugende of gewaagde lichaamsdelen – zoals onze voortplantingsorganen – zijn delen die we niet graag onbeschermd laten. Ze zijn kwetsbaar en van primair belang voor het voortbestaan van onze soort. Net zoals de navel zijn die delen zeer goede indicatoren van ongemak. Het verbergen ervan wijst op ongemak, angst, onzekerheid, zenuwachtigheid ... Denk maar aan typische voorbeelden als de hand voor het kruis houden (ook bekend als het vijgenblad), gekruiste armen voor de borsten, dossiermap voor de borst houden, de handen in de broekzakken laten verdwijnen enzovoort.

Het onbedekt laten staat dan weer voor het tegenovergestelde, met name zelfverzekerdheid. Wanneer we onze ondeugende delen verbergen, wil dat doorgaans zeggen dat we ons eerder bedreigd of ongemakkelijk voelen. U zult zelf al hebben gemerkt dat zowel mensen als dieren zich groter (en dus zichtbaarder) maken wanneer ze zich goed voelen. Wanneer dieren zich bedreigd voelen, maken ze zich heel klein, waardoor ze minder opvallen. We hebben tijdens netwerk-evenementen al heel wat mensen gezien die als natuurlijke pose het vijgenblad aannemen. Het is ongelooflijk hoeveel mensen met hun handen voor hun kruis staan. Daarnaast kunt u ook talloze mannen zien die hun handen in hun broekzakken steken in dergelijke situaties. Het is net of we geen blijf weten met onze handen. Met het risico als een gedragsbioloog te klinken: probeer het 'verstoppen' van uw edele delen te vermijden in dat soort sociale situaties.

Groep 4: Zelfaanraking

Zelfaanraking is een ideale manier om onszelf gerust te stellen. Dat soort gebaren sust en kalmeert ons onbewust, alsof we onszelf troostend aaien. Dat soort signalen is waarneembaar in situaties waarin we angstig of zenuwachtig zijn.³¹ Hand-naar-hoofdgebaren zijn eigenlijk ook gebaren van zelfaanraking, maar in deze context gaat het verder dan dat. Hier vindt u enkele voorbeelden:

³¹ Hall, J. & Knapp, M., *Nonverbal communication in human interaction*, Harcourt Brace Kovanovich, New York, 1992.

Het carrièregesprek

De vijftien meest voorkomende lichaamstaalsignalen die uw eerste indruk onmiddellijk verknallen

Ondanks de lichaamstaalcode, waarbij we uitdrukkelijk herhalen dat één enkel signaal op zich geen betekenis heeft, zijn er bepaalde signalen die een foute indruk nalaten op uw gesprekspartners. Deze vijftien non-verbale signalen zijn absolute afraders, zeker wanneer ze worden gecombineerd:

1. aan uw voorhoofd krabben
2. op uw lippen bijten
3. bewegen op uw stoel
4. uw armen kruisen
5. geen oogcontact of het onderbreken
6. geen glimlach of geen positieve gezichtsuitdrukking
7. slungelachtige houding
8. té stevige of té slappe handdruk
9. uw handen in uw broekzakken laten
10. wiegen
11. geen handgebaren gebruiken
12. met uw haar bezig zijn
13. met uw pen klikken
14. met uw been wiebelen
15. nagelbijten

3

Een onuitwisbare eerste indruk bestaat onder andere uit de volgende acht elementen:

1. Spreid steeds zelfvertrouwen tentoon, zelfs als u moet doen alsof. Zoals u hebt kunnen ontdekken, straalt u zelfvertrouwen uit door *comfort*-signalen uit te zenden, waarvan oogcontact, de glimlach en de navelregel de belangrijkste aspecten zijn.
2. Wandel alsof u naar een belangrijke of spannende gebeurtenis moet. Een tred die enthousiasme, dynamiek en passie uitstraalt, zegt veel over uw persoonlijkheid, gemoedstoestand en attitude.
3. Glimlach, glimlach en glimlach nog wat meer. De glimlach is de geschikteste manier om een ja te krijgen.

4. Geef een perfecte handdruk: niet te stevig, niet te slap, niet te klam, niet te koud. Wees u bewust van hoe u mensen de hand schudt, door uw handdruk uit te testen op uw onmiddellijke omgeving en feedback te vragen.
5. Geef mensen liever wat te veel ruimte dan te weinig bij uw ontmoeting. Als u te ver in iemands intieme zone treedt (de onzichtbare, territoriale bubbel rond een mensenlichaam die normaliter enkel bestemd is voor geliefden, familie en vrienden), dan maakt u een slechte indruk. Houd zeker in de beginfase voldoende fysieke afstand.
6. Houd een rechte houding aan. Daartoe hoeft u uw borst niet overdreven ver vooruit te steken: recht gewoon uw rug en schouders. Uw schouders laten afhangen geeft een vertekend beeld van uw zelfverzekerdheid.
7. Uw armen horen naast uw lichaam, niet aan uw handtas, niet in uw broek- of mantelzakken. Laat uw armen ontspannen hangen langs uw lichaam.
8. En ten slotte: adem rustig en beheerst. Uw ademhaling bepaalt of u zich op uw gemak zal voelen en dat ook zal uitstralen.

Hoe u zelfs een compleet mislukte eerste indruk toch nog ietwat kunt recht-trekken, vertelt Kirsten u in deze persoonlijke anekdote van enkele jaren geleden:

‘Elk jaar spreek ik op talloze congressen en beurzen, waaronder de bekende jobbeurs *Vacature Talentum*, georganiseerd door *Vacature/Références*. In 2009 stond ik daar op het podium voor een presentatie over de eerste indruk, meer bepaald over hoe men een onuitwisbare eerste indruk kan maken. Zoals u hebt kunnen lezen, is de impact van uw eerste indruk groot – zelfs in die mate dat een slechte eerste indruk of een eerste indruk die negatieve gevoelens oproept, meteen nefast is voor de rest van de conversatie. Dat wil absoluut niet zeggen dat u nooit meer een ander gevoel zult opwekken bij die persoon of personen, wanneer u het in de eerste seconden toch zou verknallen. Maar het betekent wel dat het u enorm veel energie zal kosten om het gevoel van *discomfort* recht te zetten.

Als begin van mijn presentatie had ik een fragment gekozen uit de film *The Pursuit of Happiness*, waarin Will Smith na een nachtje gevangenis in zijn schilderskledij gaat solliciteren bij een beursmakelaar. Een geniaal stukje cinema, vind ik zelf. Ik stond op dat podium, in een grote zaal met zwarte wanden en vloerbekleding, voor een publiek van wel vijfhonderd mensen. Voor de vertoning van het fragment werd de zaal extra verduisterd, zoals vooraf gevraagd aan de technici.

Nadat ik was aangekondigd door de host van het evenement, betrad ik het anderhalve meter hoge podium. Ik heette de mensen welkom en startte het filmfragment. Toen de scène op het grote scherm werd vertoond, zette ik in de volslagen duisternis enkele stappen achteruit, om het fragment beter te kunnen zien. Een seconde en een achterwaartse afstand van anderhalve meter later lag ik van het podium. Plat op mijn rug, links naast het podium, wetende dat een groot deel van de zaal de duikeling had zien gebeuren.

Wat een rampscenario voor een spreker. Ik kon wel huilen – deels van de pijn, deels van schaamte. Ik wilde dat ik de tijd kon terugdraaien, of gewoon ergens door de grond kon zakken.

Ik kon twee dingen doen. Ofwel huilend overeind krabbelen en stilletjes de zaal ontvluchten; ofwel opstaan, het stof van mijn jurk vegen en mijn presentatie aanvatten op het podium. Het fragment was ondertussen ten einde, het licht was opnieuw aan en alle ogen in de zaal priemden in mijn richting. Ik ging naar het midden van het podium, stond stil, keek recht naar het publiek, ademde en sprak de aanwezigen aan, terwijl op het scherm de titel van mijn presentatie verscheen. Ik begon met de volgende woorden: 'Als dit geen onuitwisbare eerste indruk is, dan weet ik het ook niet meer!' Het publiek schaterde het uit, ikzelf slaakte glimlachend een zucht van verlichting en zette de (overigens zeer succesvolle) presentatie voort alsof er nooit wat was gebeurd. Anders gezegd: wanneer een eerste indruk door omstandigheden uitdraait op een mislukking, zijn er altijd manieren om vanuit uw eigen zelfverzekerdheid de draad weer op te pakken, en resoluut een permanente impact na te streven.'

3

Hoe merk ik tijdens een gesprek of ik een kans maak?

Een gesprek dat uw carrière een flinke boost kan geven, zoals een sollicitatiegesprek, kan echt zenuwslopend zijn. Vooral omdat u op een bepaald moment in het gesprek het gevoel kunt krijgen dat het vlot loopt en u veel kans maakt om te slagen. Tenslotte bent u er zelf hopelijk al van overtuigd dat u geboren bent voor die job of functie.

Maar dan krijgt u een telefoon of e-mail waaruit blijkt dat u, ondanks al uw talenten, de functie niet hebt gekregen. Onvermijdelijk rijst de vraag: 'Hoe kan dat nu?' Men leek immers zo enthousiast, en het verloop van het gesprek voelde zo