

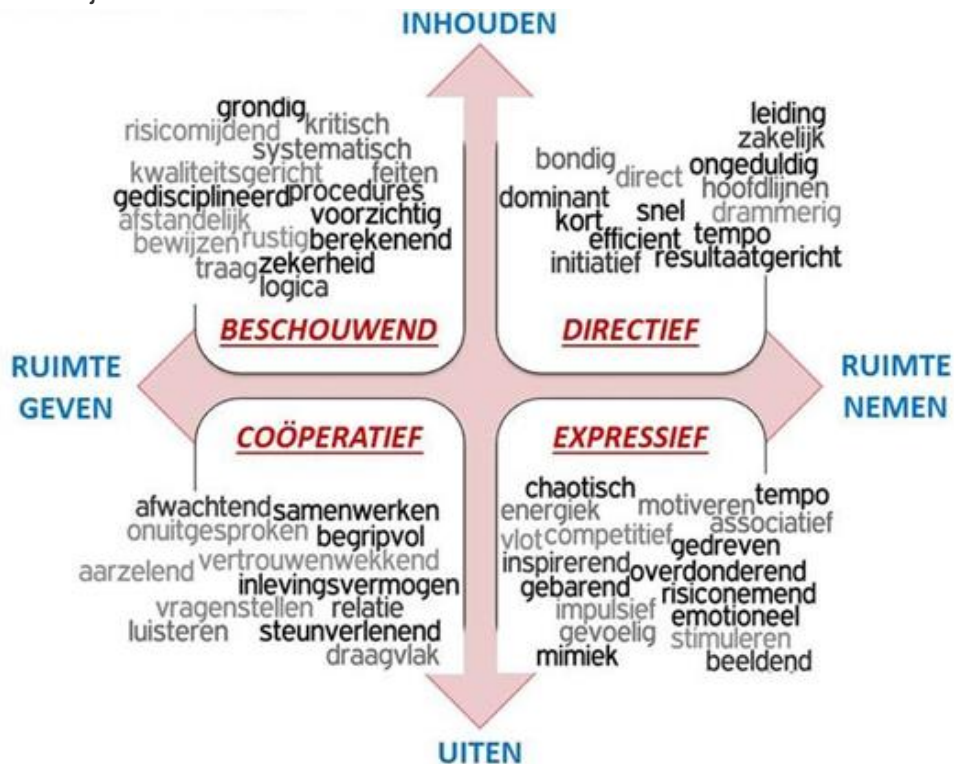
Inhoud

1. Communicatiestijlen
2. Non-verbale communicatie

1. Communicatiestijlen

Wij onderscheiden vier communicatiestijlen:

1. expressieve stijl
2. beschouwende stijl
3. directieve stijl
4. coöperatieve stijl



Deze stijlen zijn uiteraard persoonsgebonden. Maar er bestaan ook sterke culturele verschillen. Er zijn bijvoorbeeld culturen waarbij de mensen vooral "Ja" antwoorden als je ze een keuze geeft, bijvoorbeeld: "Wilt u koffie of thee?", terwijl je graag echt hun mening/wens wilt horen. Een dergelijke coöperatieve houding zie je bijvoorbeeld veel meer in Vietnam dan in Nederland.

De expressieve stijl

Mensen met een expressieve stijl zijn, vaker dan mensen met een andere communicatiestijl, druk. Ze zijn vaak spontaan en aanwezig. Ze zitten vol ideeën en flappen er makkelijk van alles uit zonder er eerst goed over na te denken. Het zijn mensen die gemakkelijk enthousiast kunnen worden voor ideeën en ook de nodige energie kunnen stoppen in het enthousiasmeren van anderen. Expressieve mensen zijn in de regel beter in iets op gang brengen dan om iets ook zelf helemaal af te ronden. Expressieve mensen kunnen emotioneel reageren. Als ze geïrriteerd zijn, kunnen ze fel zijn en op de persoon spelen.

In de communicatie nemen expressieve mensen vaak nogal wat ruimte; ze praten makkelijk en veel, kunnen over anderen 'heen denderen' en zijn vaak meer met hun eigen ideeën bezig dan dat zij geduldig kunnen luisteren naar anderen. Door hun enthousiasme kunnen ze mensen meekrijgen, maar sommigen krijgen er ook de kriebels van en kunnen zich aan het gedrag van expressieve ergeren. Omdat expressieve mensen zich meestal nadrukkelijk laten horen, hebben zij vaak wel de nodige invloed op de besluiten die worden genomen.

De beschouwende stijl

Mensen met een beschouwende stijl zijn over het algemeen rustige mensen. Zij denken eerst na voor ze wat zeggen; zij wikken en wegen, waardoor ze soms wat laat reageren. Mensen met deze communicatiestijl zijn vaak precies en gericht op details. Emoties zullen ze niet snel laten zien; het zijn meer binnenvetters. In hun optreden komen ze soms wat stijfjes en formeel over. Hoewel mensen met een beschouwende stijl niet fel zijn, kunnen ze wel op een rustige wijze behoorlijk vasthoudend zijn wanneer ze overtuigd zijn geraakt van hun gelijk.

In de communicatie blijven beschouwende mensen vaak wat op de achtergrond. Zij laten zich makkelijk buitenspel zetten door mensen die dominanter aanwezig zijn. Zij formuleren in de regel zorgvuldig en precies. Door hun manier van doen roepen ze vaak een gevoel van betrouwbaarheid en rust op. Het feit dat ze zich niet snel uitspreken en vaak maar weinig emoties tonen, kan er ook toe leiden dat mensen niet goed weten wat ze aan hun beschouwende/nadenkende persoon hebben. Omdat beschouwende mensen in de regel op de achtergrond blijven, hebben ze vaak minder invloed als expressieve en directieven. Maar als ze een mening hebben en de ruimte nemen of krijgen om deze te geven, doen veel beschouwende mensen dit zorgvuldig onderbouwd; dan kan hun invloed op de besluitvorming op dat moment groot zijn.

Directieve stijl

Met mensen met een directieve communicatiestijl komen vaak -de naam zegt het al- wat dwingend over. Dit heeft te maken met de stellende manier waarop ze vaak communiceren. Ze kunnen daardoor soms ook wat bot of autoritair overkomen. Mensen met deze stijl zijn soms wat ongeduldig. Ze hebben er behoefte aan dat mensen to the point zijn en snel ter zake komen. Veel directieven hakken makkelijk knopen door. In hun optreden komen zij vaak zakelijk over. Vaak zijn zij gericht op concrete resultaten; dagdromen en luchtfietserij, daar zijn 'directieven' niet van.

In de communicatie hebben directieve mensen door hun stellige wijze van formuleren geregeld veel impact. Daardoor hebben ze vaak meer invloed dan anderen. Door hun directieve manier van optreden kunnen ze het voor anderen soms ook wat moeilijk maken om ook nog hun zegje te doen.

Coöperatief stijl

Mensen met een coöperatieve communicatiestijl zijn, net als beschouwende/nadenkende mensen, in de regel rustig en wat meer op de achtergrond. Zij worden vaak als warme en aardige mensen ervaren. Misschien door sommigen ook als wat 'soft'. coöperatieve mensen zijn, meer dan mensen met een andere stijl, gevoelig voor sfeer en vinden harmonie met anderen in het team belangrijk. Mensen met een coöperatieve stijl zijn vaak conflict mijdend. Ook hebben zij, meer dan mensen met een andere communicatiestijl, en zeker onder lichte druk de neiging om 'ja' te zeggen als er een verzoek komt iets extra's te doen, ook wanneer dit hun niet zo goed uitkomt.

In de communicatie laten mensen met een coöperatieve stijl zich vaak niet zo gelden. Hun inbreng wordt nogal eens ondergesneeuwd door expressieve en directieve mensen. De impact op besluitvorming is daardoor soms (erg) beperkt.

2. Non-verbale communicatie

Met non-verbale communicatie wordt informatieoverdracht anders dan via woorden bedoeld. Deze vindt vooral plaats via de ogen, oren, de tast, reuk- en/of smaakzintuigen van de ontvanger. Schreeuwen ten opzichte van fluisteren en aarzelen ten opzichte van snel spreken bijvoorbeeld, geeft naast de woordelijke ook emotionele informatie. Het is vooral die gevoelswaarde die we terugvinden in de non-verbale communicatie:

- Je ruikt dat iemand gedronken heeft.
- Je krijgt een knipoog.
- Je wordt geslagen of gestreeld, krijgt een schouderklopje.
- Je ziet een slordig gekleed persoon.
- Je voelt/hoort dat iemand iets spottend meent.
- Iemand verheft boos zijn stem.

Uit verschillend onderzoek blijkt dan ook dat de impact van je boodschap bepaald wordt door lichaamstaal en stemgebruik (het non-verbale deel van communicatie). Uit dit onderzoek komen de volgende getallen naar voren. Deze getallen representeren de mate van belangrijkheid op de impact van de boodschap:

Inhoud (woordgebruik)	7%
Stemgebruik	38%
Lichaamstaal	55%

Kortom, het non-verbale aspect draagt in zeer belangrijke mate bij aan communicatie. Het 'hoe' is belangrijker dan het 'wat'.

Bij non-verbale communicatie onderscheidt men communicatie die bij de ontvanger binnenkomt door:

Ogen	Zien
Oren	Horen (stemgeluid, toon, volume, tempo)
Huid	Voelen
Neus	Ruiken
Tong	Proeven

Interpreteren van lichaamstaal is een gecompliceerd proces, daarom is het lastig om de componenten los te behandelen. De verschillende signalen worden altijd gecombineerd; Als iemand wanhopig zijn handen ten hemel heft, zal ook het gezicht de bijbehorende emotie tonen.

Als je verbale en non-verbale communicatie naast elkaar zet, zul je vaststellen dat het verbale deel vooral dient om informatie over te dragen door de woordkeuze. Het non-verbale deel dient met name om attitudes en houdingen tot uiting te brengen waardoor de boodschap krachtiger zal overkomen.

Als iemands gesproken woorden niet parallel lopen met de stem en lichaamstaal zul je terecht het gevoel krijgen dat iemand iets verbergt, zich ongemakkelijk voelt en/of mogelijk niet helemaal de waarheid spreekt. Omdat de signalen vaak onbewust worden uitgezonden is het belangrijk om aandacht te schenken aan je eigen non-verbale gedrag en het gedrag van de ander. Zeker als je met een andere cultuur te maken hebt. Want signalen uit lichaamstaal betekenen niet in alle culturen hetzelfde:

- In sommige culturen is het juist goed om iemand in de ogen te kijken als je met elkaar praat, maar in andere culturen is dat juist helemaal niet oké.
- Hier betekent het opsteken van je duim iets positiefs maar in sommige culturen juist niet.
- Als je hier met een vinger naar je voorhoofd wijst, bedoel je dat iemand niet helemaal goed bij zijn hoofd is, maar in sommige culturen betekent dit iets heel anders.

Als je door een cultuurverschil elkaars non-verbale signalen niet begrijpt, kan dat ruis veroorzaken in de communicatie. Houd daar dus rekening mee!