

Rond communicatie

© De auteur  
© Academia Press  
P. Van Duyseplein 8  
9000 Gent  
Tel. 09 233 80 88                      Fax 09 233 14 09  
info@academiapress.be              www.academiapress.be

Uitgeverij Academia Press maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij,  
de boeken- en multimediodivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

ISBN 978 90 382 2096 3  
D/2013/4804/47  
NUR1 808

Beperking van aansprakelijkheid/geen waarborg: Het advies en de uiteengezette strategieën in dit boek zijn mogelijk niet van toepassing op uw situatie. U dient zich te wenden tot een professionele hulpverlener waar dit aangewezen is. Hoewel de auteur en de uitgever hun uiterste best deden ter voorbereiding van dit boek en heel wat wetenschappelijke bronnen werden geraadpleegd, aanvaarden zij geen enkele aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele fouten, onvolkomenheden of volledigheid van de inhoud in dit boek.

De uitgever heeft geprobeerd alle rechthebbenden op illustraties te contacteren en te informeren. Personen die zich alsnog in hun rechten voelen geschaad, gelieve contact op te nemen met de uitgever.

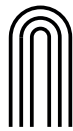
De figuren op p. 68, 155, 157 zijn overgenomen uit M. Brysbaert, *Psychologie*, Gent, 2009.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of vermenigvuldigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

*Patrick Vermeren*

# **ROND** COMMUNICATIE

DE MENS ALS SOCIAAL DIER



**ACADEMIA**  
PRESS

# Inhoud

Inleiding 7

Hoofdstuk 1: De interpersoonlijke cirkel kort, maar krachtig 9

Hoofdstuk 2: Communicatieve vaardigheden 63

Hoofdstuk 3: Verklarend deel 89

Hoofdstuk 4: Pochen bij de vrienden 153

Bijlagen 215

# Inleiding

Dit boek gaat over interpersoonlijke communicatie, of de communicatie van mens tot mens. Er bestaan natuurlijk nog andere vormen van communicatie zoals schriftelijke communicatie. Er bestaat ook nog ander onderzoek<sup>1</sup> dat communicatie op een andere manier in kaart brengt en een zestal 'stijlen' in kaart brengt. Vier hebben duidelijk verbanden met de cirkel in dit boek (expressiviteit, verbale agressiviteit, reflectief/bevragend en impressiemanipulatie) en twee vallen er ietwat buiten maar hebben dan weer een verband met de Big Five persoonlijkheidstrekken die ook in dit boek aan bod komen (preciesheid/nauwkeurigheid en emotionaliteit).

Mijn vierde boek kwam er op verzoek van mijn collega's. Ik heb het mij nog geen minuut beklagd dat ik er ben op ingegaan. Vooral de hoofdstukken 3 en 4 hebben mij gepusht om een heel grondig literatuuronderzoek te doen, iets wat ik met plezier doe.

Ik draag dit boek dan ook op aan mijn collega's van PerCo. In het bijzonder dank ik mijn collega's Frank Rengeling voor de gegeven ruimte en Tom Speelman voor het bekijken van de meer technische beschrijvingen van de evolutietheorie en het modulaire brein.

Eveneens een bijzonder woord van dank aan Danny Rouckhout voor zijn hulp bij het inhoudelijk accuraat krijgen van hoofdstukken 1 en 4 en aan prof. Dr. Reinout De Vries om bepaalde tekeningen te mogen gebruiken. Het is telkens een waar genoegen met jullie samen te werken!

Ten slotte ook dank aan Lies Vandercoilden voor het taalkundige nazicht en Peter Laroy, directeur van Academia Press die mijn werken steeds genegen is. Dit boek bevat bewerkte stukken uit mijn eerdere boeken – een gunst van Academia Press.

Patrick Vermeren

---

<sup>1</sup> Zie ondermeer: Reinout E. de Vries, Angélique Bakker-Pieper, Femke E. Konings and Barbara Schouten: *The Communication Styles Inventory (CSI): A six-Dimensional Behavioral Model of Communication Styles and Its Relation With Personality. Communication Research*, online beschikbaar sinds 28 Juni 2011.



# De interpersoonlijke cirkel kort, maar krachtig



De interpersoonlijke cirkel kort, maar krachtig	11
De cirkel in één oogopslag	11
De cirkel meer in detail	12
Octant 1: volharden, sturen, zich enthousiast tonen	16
Octant 2: helpen, zijn mening geven, voorstellen doen	18
Octant 3: begrip tonen, steunen, luisteren, (hulp) vragen	20
Octant 4: volgen, instemmen	22
Octant 5: passief blijven, niet reageren, dichtklappen, ontwijken	23
Octant 6: wantrouwen, opstandig en koppig zijn, asociaal zijn	24
Octant 7: uitdagen, bekritisieren, aanvallen (autoritaire stijl)	26
Octant 8: gebieden, forceren, domineren (directieve stijl)	28
De opbouw van de cirkel in drie stappen	29
Is een bepaald interpersoonlijk gedrag slecht?	33
Actie en reactie	34
Oorzaken van ons gedrag in het kort	41
Oplossingen om je communicatie (nog) krachtiger te maken	46
Samenvatting hoofdstuk 1	56
Bronnen	61

## *De interpersoonlijke cirkel kort, maar krachtig*

### *Doel*

Het menselijke interpersoonlijke (tussen twee mensen) gedrag in kaart brengen op een zo eenvoudig mogelijke manier.

### *Structuur*

We starten meteen met het beeld (cirkelvorm) en beschrijven vervolgens stapsgewijs wat de basis is van deze cirkel. Daarna leggen we uit waarom psychologen het belangrijk vinden dat men een volledig gedragsrepertoire heeft. Verder zetten we uiteen welke gedragingen we door ons eigen gedrag meestal bij de andere partij uitlokken.

Alles wordt concreet gemaakt door voorbeelden van uitspraken (woorden, zinnen) en andere gedragingen.

We geven kort de oplossingen weer om je communicatie (nog) krachtiger te maken.

Ten slotte geven we voor de geïnteresseerde lezer al een kort overzicht van de oorzaken van ons gedrag. Wie meer informatie wenst, verwijzen we naar het 'verklarend deel voor gevorderden' en 'scoren op café'.

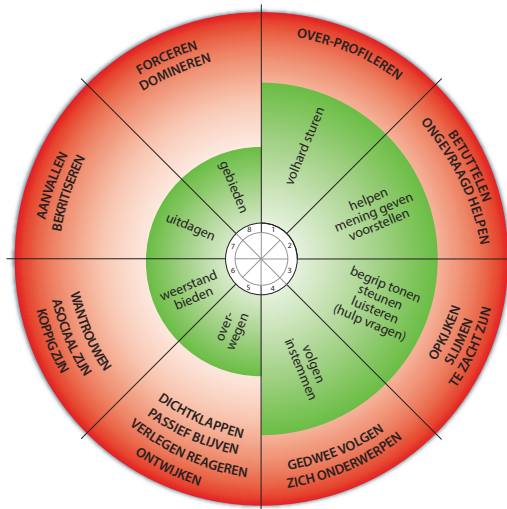
### *Leestips*

Voor een snel overzicht baseer je je het best op de inhoudstafel. Die verschaft je namelijk een onmiddellijk visueel beeld van de samenstelling van dit hoofdstuk en maakt het mogelijk om gemakkelijk informatie met betrekking tot een of andere stijl terug te vinden.

In de kantlijn vind je belangrijke conclusies of stellingen, waardoor je regelmatig eens een snelle opfrissing kunt doen.



# De interpersoonlijke cirkel kort, maar krachtig



## De cirkel in één oogopslag

De tekening hierboven is een visuele weergave van de manieren waarop mensen kunnen reageren. Met andere woorden, ze geeft ons *gedragsrepertoire* weer. Iedere mens ter wereld bezit hetzelfde gedragsrepertoire. In ons brein is een aangeboren netwerk(module) actief dat ons in staat stelt heel snel te leren (bv. waarden en normen) hoe we ons in het sociale verkeer kunnen of dienen te begeven. In welke mate we dit ook doen, hangt af van de biologische aanleg en de omstandigheden waarin we opgroeiden.

Dit wetenschappelijke model is voor iedereen publiek beschikbaar en staat bekend onder de naam 'Interpersonal Circumplex'. Om ons gedragsrepertoire bevattelijk te maken, voegden we er uit pedagogische overwegingen werkwoorden en een kleurcode aan toe. Deze kleurcode is afkomstig van de verkeerslichten: de groene zone betekent dat het gedrag door de andere gesprekspartner(s) heel waarschijnlijk aanvaard zal worden. Rood betekent echter opletten, want negatieve reacties zijn waarschijnlijk. Aan de linkerkant zouden we eigenlijk de groene kleur moeten wijzigen in oranje. Mensen vinden de manier waarop je daar reageert niet leuk. Maar of ze je reactie aanvaarden, zal voornamelijk afhangen van culturele normen – forceren wordt bijvoorbeeld in Nederland meer geaccepteerd dan in België – en van de persoonlijkheid van de ontvanger: iemand met lange tenen zal zich sneller onheus behandeld voelen dan een gemiddelde persoon.



Veel mensen vinden het model 'normatief', wat betekent dat het aangeeft wat gewenst gedrag is. Of welk gedrag 'goed' of 'slecht' zou zijn. Maar het is louter beschrijvend en wat meer is, klinisch psychologen beschouwen het pas als gezond als je alle gedragingen kunt stellen. Op basis van dit model kun je wel vrij accuraat voorspellen welke gevolgen je zelf van je gedrag zult dienen te dragen...

### De cirkel meer in detail

Eerst en vooral dien je te weten dat ons gedrag wordt geïnterpreteerd op basis van vier componenten die gelijktijdig voorkomen:

- 1 ons woordgebruik (verbaal);
- 2 onze lichaamstaal (gebaren, gelaatsuitdrukkingen, houding, ...);
- 3 ons stemgebruik (paraverbaal: volume, snelheid, toonhoogte, aarzeling, intonatie, zuchten ...)<sup>1</sup>;
- 4 de context.

Het is de combinatie van deze vier elementen die eigenlijk betekenis, onze intentie of verwachtingen ten aanzien van de andere overbrengen of waardoor anderen een bepaalde betekenis, onze intentie of verwachtingen<sup>2</sup> aan onze woorden zullen hechten.

<sup>1</sup> Stemgebruik en lichaamstaal worden meestal samen beschreven als 'non-verbaal' gedrag.

<sup>2</sup> Dit heet ook wel eens 'betrekkingsniveau' (Watzlawick et al., 1967).

Een voorbeeld ter verduidelijking.

Stel je de volgende uitspraak voor: *'Ja, ik luister'*. We gaan een aantal elementen uit lichaamstaal en stemgebruik veranderen:

- *'Ja, ik luister'* spreek ik uit met een laag volume en een zachte stem, ik maak oogcontact, lach vriendelijk en ga net als jij zitten.
- *'Ja, ik luister'* spreek ik uit na een diepe zucht, met rollen van de ogen en een nogal luide stem die mijn irritatie verraadt. Ik stap tegelijk achteruit en leun nonchalant tegen een paal.

Het zal voor iedereen duidelijk zijn dat in het eerste geval dit voor de andere partij overkomt als gemeente interesse en een geruststellende boodschap (door de stem en de lichaamstaal). In het tweede geval merkt de toehoorder dat er van bereidheid tot luisteren weinig sprake is, ik probeer tevergeefs vriendelijk te blijven.

Nog een voorbeeld: wanneer je met de kin omhoog de ander met luide stem onderbreekt en door de ander heen praat, waardoor deze persoon dient te stoppen met praten, dan is dit een duidelijke vorm van forceren.

Alleen op basis van woordgebruik kun je dus nog niet afleiden om welk gedrag in het circumplex het gaat. Het is daarom dat er vooral bij geschreven teksten, zoals in mailverkeer, veel misverstanden door andere interpretaties ontstaan.

Een nauwkeurige beschrijving van de diverse vormen en betekenissen van lichaamstaal is wetenschappers echter nog niet gelukt. Een van de problemen om de betekenis van lichaamstaal accuraat in te schatten is het feit dat mensen door hun voortdurende competitie met anderen erg bedreven zijn in het misleiden en manipuleren van de andere.<sup>3</sup>

Op basis van woordgebruik en stemgebruik kunnen mensen andere mensen accurater inschatten dan bij lichaamstaal alleen. Zelfs als men lichaamstaal verwijderd blijven mensen bijna even accuraat de anderen inschatten op basis van woordgebruik en stemgebruik alleen. Mensen overschatten zichzelf echter sterk wanneer ze het non-verbale gedrag van anderen decoderen.<sup>4</sup> Ook therapeuten slaan de bal vaak mis wanneer ze teveel op het non-verbale gedrag letten.<sup>5</sup> En ook koppels staan voor de schier onmogelijke opdracht om de emotionele uitingen van de andere partner accuraat te decoderen...

<sup>3</sup> Voor een overzicht: Gifford, 2011.

<sup>4</sup> Idem vorige voetnoot.

<sup>5</sup> Voor een overzicht: Rollings et al., 2011.

We geven hierna een overzicht van de enige betrouwbare wetenschappelijke vaststellingen over lichaamstaal<sup>6</sup>:

- de *visuele dominantie ratio* (VDR) zegt iets over de dominantiehiërarchie: de VDR is het percentage dat de spreker naar de ander kijkt, gedeeld door het percentage van aankijken terwijl deze naar de ander luistert. Mensen hebben een hogere VDR als ze in een bepaald domein expertise hebben, formeel hiërarchisch hoger geplaatst zijn, de macht hebben om mensen te belonen en ten slotte als ze een dominante persoonlijkheid hebben.<sup>7</sup>
- de micro-expressies die door onze emoties op ons gelaat worden getoerd, komen in alle culturen voor. Ze ontsnappen echter meestal aan onze bewuste waarneming;
- als men non-verbaal gedrag uitsluit tijdens selectieprocedures (bv. door de selectie enkel telefonisch te laten verlopen), dan is er minder accuraatheid. Het probleem is dat men niet weet *hoe* deze observaties bijdragen tot accuraatheid;
- mannen en vrouwen *encoderen* non-verbaal gedrag anders;
- mensen kunnen lichaamstaal niet goed op een bewuste manier *decoderen*;
- bepaalde aspecten van het non-verbaal gedrag verschillen tussen culturen;
- extraverte mensen gebruiken snellere, grotere en energiekere gebaren;
- als meisjes depressieve symptomen hebben, kijken ze minder naar hun leeftijdsgenoten dan jongens;
- mannen interpreteren vriendelijk gedrag van vrouwen vaker als seksuele interesse;
- als er echt seksuele interesse is vanwege vrouwen naar mannen, interpreteren mannen dit eveneens vaak verkeerdelijk als enkel vriendelijkheid;
- Amerikanen en Russen tonen meer hun boosheid dan Japanners;
- we zijn heel slecht in het ontdekken van leugens;
- een beperkt aantal studies laat ook zien dat wijzigingen in de grootte van de pupil kunnen duiden op interesse;
- e-mailverkeer zorgt voor een aantal bijkomende moeilijkheden. Mensen worden boos en vijandig wanneer ze lang op een antwoord moeten wachten. Wanneer mensen 's avonds een mail krijgen over taken vinden ze de zender dominant;
- foute interpretaties leiden vaak tot conflicten.

Ten slotte nog een kort voorbeeld van de invloed van de context. De uitspraak *'We zijn goed bezig!'* zal anders worden geïnterpreteerd als je met je favoriete sportclub winst hebt behaald dan wanneer je dit zegt na de zoveelste nederlaag. Door de context snapt iedereen<sup>8</sup> dat dit laatste cynisch bedoeld is.

<sup>6</sup> Het overzicht van Gifford verwijst onder andere naar onderzoek van Paul Ekman, Farris et al., Matsumoto et al., enz.

<sup>7</sup> Hall et al., 2005.

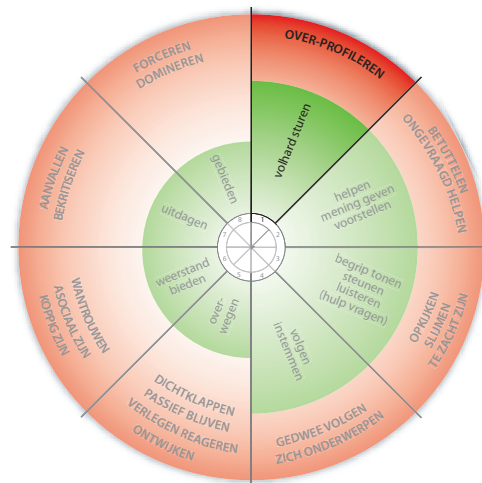
<sup>8</sup> Mensen met bepaalde aandoeningen, zoals stoornissen in het autismespectrum of idiot savants, kunnen deze contextuele betekenis niet vatten.

## Conclusie

Non-verbale communicatie maakt duidelijk een belangrijk onderdeel uit van onze communicatie. De grote uitdaging voor wetenschappers is dat ze er tot nu toe niet in slagen dit accuraat te beschrijven en voorspellingen te doen. **We moeten ons bovendien bewust zijn dat we teveel zelfvertrouwen hebben wanneer we de lichaamstaal van de andere persoon trachten te decoderen.** Hoed je dus voor populaire boeken over de betekenissen van non-verbaal gedrag.

Hierna bekijken we elk octant (= één achtste deel van de cirkel) apart.

## Octant 1: volharden, sturen, zich enthousiast tonen



Typische uitspraken uit dit octant kunnen zijn:

- 'Ik zou willen voorstellen dat...'
- 'Laat ons eerst beginnen met...'
- 'Ik zou u graag eerst vertellen welke visie we met de ploeg hebben uitgewerkt en...'
- 'En toch zou ik graag willen dat we eerst even bekijken...'
- 'Ik ben echt nog niet overtuigd dat dit de goede oplossing is, ik zou eerder...'
- 'Ik wil graag eerst de feiten en de argumenten op een rijtje zetten.'
- 'Ik stel voor dat we eerst de feiten en argumenten op een flip-over schrijven.'
- 'Mensen, nu wijken we te veel af van ons doel, kunnen we ons bij het doel en het agendapunt houden a.u.b.?'
- 'Nee, ik ben echt een andere mening toegedaan, namelijk...'

Rood:

- 'Ik ben zeker dat ze mij direct zullen willen aanwerven met mijn ervaring en prestaties...'
- 'De enige met ervaring op dit vlak ben ik toch?!'
- 'Wij zijn de beste! Yeah!'

Met deze communicatiestijl tracht men de leiding te nemen in een gesprek, vergadering enz. De leiding kan zowel slaan op het trachten te coördineren (bv. een vergadering, een workshop) als trachten inhoudelijk te overtuigen en gelijk te krijgen. In dit laatste geval probeert men te overtuigen door argumentatie.

Meestal werkt dit gedrag begeisterend en vindt men het duidelijk. Mensen beschouwen het gedrag als zeer extravert.

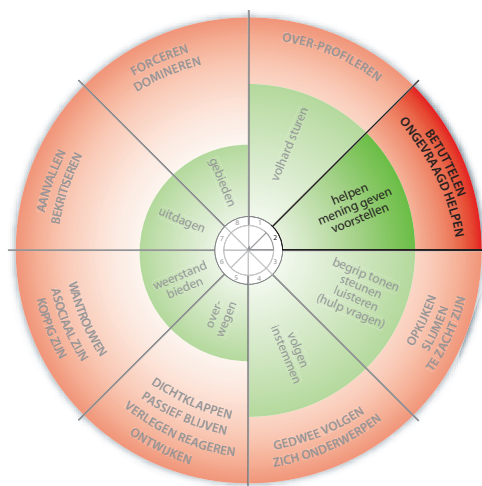
Over-profileren wil zeggen dat mensen in de ogen van anderen te hard hun best doen om op te vallen of hen te overtuigen. Ze kunnen daarbij theateraal lijken of vermoeiend werken doordat ze maar blijven doordrammen/ouwehoeren. Bekijk eens het voorbeeld van Steve Ballmer van Microsoft: een met overgewicht kampende Ballmer staat op het podium minutenlang te springen, te huppelen, te hijgen en kreten te slaken, waarbij hij op het einde badend in het zweet hijgt: *'I have four words for you: I ... love ... this ... company!!!'* (ga maar eens op zoek naar een filmpje op youtube met zijn naam en 'going crazy' in).

Wanneer mensen deze stijl evenveel als de gemiddelde bevolking gebruiken, worden ze meestal gezien als levendig, fier, resoluut en vol zelfvertrouwen.

Ben je leidinggevende? Dan vind je uitgebreide documentatie over het hanteren van de verschillende stijlen in het boek *Rond Leiderschap. De brug tussen wetenschap en praktijk* (Patrick Vermeren, tweede druk, uitgegeven bij Academia Press te Gent). Dit gedrag, bijvoorbeeld, hoort bij de inspirerende stijl van leidinggeven.



## Octant 2: helpen, zijn mening geven, voorstellen doen



Typische uitspraken uit dit octant kunnen zijn:

- 'Willen we het samen eens bekijken?'
- 'Wens je mijn raad?'
- 'Wil je dat ik je help?'
- 'Ik ben van mening dat...'
- 'Ik denk dat...'
- 'Naar mijn gevoel is het zo dat...'
- 'Ik stel voor om naar de bioscoop te gaan.'
- 'Wat zouden jullie ervan vinden als we een barbecue doen op zaterdag?'
- 'Ik zou dit zo aanpakken: ...'
- 'Ik maakte het ook al eens mee: als kind was ik ook behoorlijk bang van honden.'

Let wel, helpen is *niet* hetzelfde als betuttelen of bemoeiziek zijn. Als je zomaar ongevraagd iemand gaat helpen, bijvoorbeeld door *even* zijn pc over te nemen en eens te demonstreren hoe het moet, wek je door je bemoeizucht vaak irritatie op (rode zone van het circumplex). Andere typische voorbeelden van betuttelen zijn:

- 'Je zou dit beter zo doen.'
- 'Als ik jou was, zou ik het anders aanpakken...'
- 'Wees voorzichtig hé!'
- 'Vertrouw mij nu maar en doe zoals ik je zeg...'



Deze communicatiestijl is nog steeds behoorlijk extravert te noemen. Het is een vlotte, zeer vriendelijke stijl, die ook als zeer behulpzaam wordt gezien.

*Helpen* is het daadwerkelijk verstrekken van raad, of het geven van input waar nodig, maar alleen als de persoon hier naar vraagt of hiermee instemt wanneer je hulp aanbiedt ('*Wens je mijn raad?*' – '*Ja*').

Mensen vertellen ook vaak iets over zichzelf. Dit kan – na of naast empathisch of begripvol reageren (octant 3, zie hierna) – een positief effect hebben. Zo is het voor een verkoper heel geruststellend om te horen dat ook zijn eigen leidinggevende onzeker was bij zijn eerste presentatie bij een klant. Het klinkt heel normaliserend en geruststellend.

Een andere belangrijke interactie in dit octant is het op een rustige en zelfverzekerde manier zijn mening geven.

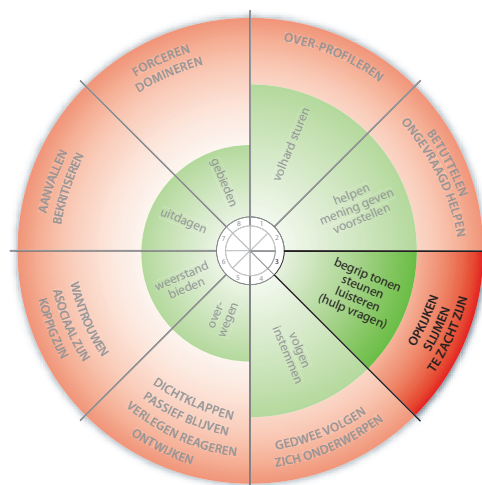
Het gedrag uit de groene zone roept bij anderen bijna altijd vertrouwen op. Mensen voelen zich veilig om hun mening te formuleren, maar zijn vaak ook bereid zich aan te sluiten bij de mening van de spreker. In Vlaanderen en Nederland is dit het meest voorkomende gedrag tussen mensen. Dit weten we op basis van de gemiddelde scores van mannen en vrouwen die de N-IAS-test aflegden.<sup>9</sup>

Mensen die dit gedrag vaak stellen, beschouwt men als sociaal en vriendelijk, ook wel opgewekt.

---

<sup>9</sup> De N-IAS is de Nederlandse Interpersoonlijke Adjectieven Schaal, ontworpen door Danny Rouckhout en Rik Schacht, beiden licentiaat in de psychologie. Je kunt meer lezen over deze test en gratis de handleiding raadplegen via [www.behaviortestplatform.com](http://www.behaviortestplatform.com).

### Octant 3: begrip tonen, steunen, luisteren, (hulp) vragen



Typische uitspraken uit dit octant kunnen zijn:

- 'Ik kan er mij iets bij voorstellen dat je je ongerust voelt.'
- 'Ik snap het heel goed dat je bang bent.'
- 'Ja, hij is een gevaarlijke collega die je hard kan aanpakken, ik begrijp je zenuwachtigheid.'
- 'Het is wel logisch, denk ik, dat je je nog wat ongemakkelijk voelt bij deze nieuwe opdracht.'
- 'Ik snap dat je ongerust bent hoor.'
- 'Amai, dat moet erg vervelend voor je zijn, ik zou mij ook zo voelen denk ik...'
- 'Hoe gaat het nu met de gezondheid van je man?'
- 'Wat vind jij van dit voorstel?'
- 'Hoe zou jij het aanpakken?'
- 'Wil jij me even helpen met...?'

Rood:

- 'Hoe erg is dat voor jou zeg, hoe kun je dit volhouden?'
- 'Zie je het nog wel zitten na al jouw ellende?'
- 'Ik vind je echt geweldig, jij kunt alles zo goed...'
- 'Hoe doe jij dit toch, je lijkt wel een supermens.'

Dit gedrag wordt ervaren als luisterend, begripvol of empathisch. Het zijn ook **drukverlagende** uitspraken. Wanneer mensen het moeilijk hebben (bijvoorbeeld bij privéproblemen of een moeilijke taak), voelen ze zich gesteund. Zulke communicatie kan bij de andere persoon zelfs de stress verminderen.