

# “Hoe u iets zegt is belangrijker dan wat u zegt”

Weer ambras gemaakt met uw lief om niks? Koop dan toch een ronde tafel! Uw baas ziet maar niet dat u eigenlijk smeekt om een loonsverhoging, telkens u met hem een ‘aperitiefje’ gaat drinken? Probeer dan eens zijn ingewikkelde manier van toeghangen te imiteren – inclusief die wulpse blonde deerne op de schoot! Nog communicatieadvies nodig? Eén adres: de Nederlandse Pauline van Aken en haar boekje *Wat Wil Je Nou Eigenlijk Zeggen*.

Een behoorlijk lange lijst radio- en tv-presentatoren, acteurs en managers is door communicatiedeskundige en logopediste Pauline van Aken (36) gecoacht en getraind in duidelijke communicatie. Ironisch genoeg heeft ze het daar zelf geruime tijd ontzettend moeilijk mee gehad. “Goed omgaan met anderen, begint bij de communicatie met jezelf”, weet ze nu.

**PAULINE VAN AKEN:** “Vroeger had ik daar problemen mee, omdat ik onbewust niet geconfronteerd wilde worden met mijn eigen angsten, pijn en verdriet. Om al die negatieve gevoelens uit de weg te gaan, hield ik me liever bezig met de wereld en de problemen buiten mezelf. Rond mijn puberteit begon ik me steeds onzekerder te voelen en had ik te kampen met een minderwaardigheidscomplex. Vanaf dan begon ik overdreven hard mijn best te doen om leuk gevonden te worden. Op den duur had ik de bevestiging van anderen nodig om me goed te voelen. Op school kreeg ik last van faalangst. Met schooltoetsen klapte ik vaak dicht en onthield ik niet veel. In die jaren trok ik mij regelmatig terug in mijn eigen wereldje door te tekenen of te schilderen – daarin was ik misschien niet toevallig de beste van de klas.

»Ook later, in mijn werk en mijn relaties, had ik last van die wurgende onzekerheid. Bij mijn vorige vriend was ik zo bang dat hij me zou verlaten, dat ik te hard probeerde hem te plezieren, waardoor ik mezelf uit het oog verloor. Dikwijls durfde ik mijn grenzen niet aan te geven, uit angst gekwetst te worden of zelf te kwetsen. Uiteindelijk wist ik niet eens meer waar mijn grenzen lagen. Soms leek het alsof ik volledig werd gestuurd door mijn omgeving. Toen stond ik daar niet bij stil, maar nu beseft ik hoeveel nutteloze energie me dat heeft gekost.”

## Heeft u hulp gezocht?

**PAULINE VAN AKEN:** “Ik moest blijkbaar eerst een spastische darm krijgen om in te zien wat ik mezelf aan het aandoen was. Op mijn 24ste ben ik in psychotherapie gegaan. Meer dan tien sessies van een uur heb ik niet nodig gehad. Ik kreeg ook heel wat steun van mijn familie en vrienden, las een groot aantal boeken en deed aan zelfstudie. Door inzicht te krijgen in je eigen gedragingen en denkpatronen, wordt het makkelijker om jezelf te aanvaarden zoals je bent. Ik ben geen ander mens geworden, maar ik voel me eindelijk oké en ik accepteer mezelf zoals ik ben. Door mijn ervaringen weet ik hoe belangrijk het is om altijd van je eigen kracht uit te gaan. Je bent de regisseur van je eigen ‘levenstheater’! Als je communiceert, moet je dat vanuit jezelf doen. Ik verkeer niet meer in de waan dat ik altijd kan voelen of denken wat een ander voelt of denkt.”

## 1. “90 procent van onze communicatie is non-verbaal”



**VAN AKEN:** “De manier waarop we communiceren en de signalen die we daarbij uitzenden, wegen veel zwaarder door dan wat we inhoudelijk overbrengen – de verhouding is ruim 90 procent tegenover een kleine 10 pro-

cent, zo blijkt uit onderzoek. Als je iemands woorden letterlijk interpreteert, begrijp je niet hoe hij zijn boodschap precies bedoelt. We staan te weinig stil bij non-verbale signalen zoals toonhoogte, lichaamshouding en handgebaren. Zo kun je uit de manier waarop iemand articuleert, ademt en stem geeft, afleiden of hij moe, onzeker of geïrriteerd is. De meeste mensen zijn geneigd om zich bij sollicitatiegesprekken, meetings en presentaties uitsluitend voor te bereiden op de inhoud. Ze gaan voorbij aan het feit dat hun lichaamstaal laat zien hoe gespannen ze zijn en ervoor kan zorgen dat de toehoorders een belangrijk gedeelte van hun boodschap niet opnemen.”

## 2. “Een leugenaar verraadt zichzelf”

**VAN AKEN:** “Als je goed op non-verbale communicatie let, zie je makkelijker of iemand liegt. Dat komt omdat de meeste mensen zich nauwelijks bewust zijn van hun lichaamstaal. Er zijn verschillende signalen waaruit je kunt opmaken dat iemand waarschijnlijk liegt. Iemand die zich bewust is van zijn eigen leugens en moeite heeft om de woorden over zijn lippen te krijgen, houdt onbewust zijn hand voor de mond of begint binnensmonds te spreken. Vaak begint het puntje van onze neus te jeuken als we liegen, waardoor we eraan krabben. Wie weet komt daar wel het verhaal van Pinokkio vandaan! Wrijven in je oog kan erop wijzen dat je oogcontact met degene aan wie je de waarheid niet vertelt, wil vermijden.

»Verder is er een aantal microbewegingen die een leugenaar kunnen ontmaskeren: spiertrekkingen in zijn gezicht, verwijding en vernauwing van zijn oogpupillen, snelle en



'Shit, daar heb je die bitch weer', dacht ze bij zichzelf.

hoge ademhaling, transpiratie op zijn gezicht, rode vlekken in zijn nek of blozende wangen. Iemand die liegt, knippert meer met zijn ogen dan normaal of kijkt zijn gesprekspartner juist overdreven strak aan en knippert nauwelijks met de ogen. De beste manier om te liegen, is via de telefoon, op voorwaarde dat de leugenaar zich goed bewust is van zijn eigen *ademing* en stem. Ik spreek in mijn boek en trainingen bewust over 'ademing' en niet over 'ademhaling', want adem *halen* doe je hoog en ik leer mensen juist een *lage* ontspannen ademing aan."

### 3. "Luider spreken maakt u niet altijd verstaanbaarder"

**VAN AKEN:** "Als we onze stem verheffen, hebben we doorgaans een veel te hoge 'stemgeving' en komt er een teveel aan spanning op het keelgebied te staan. Bovendien articuleert iemand die roept doorgaans niet duidelijk. Daardoor klinkt de stem niet vrijuit, maar afgeknepen, schor en slordig.

»Naast het stemvolume speelt ook de stemkwaliteit een belangrijke rol voor de ver-

staanbaarheid. Een hese stem wordt wel eens als normaal of zelfs als sexy beschouwd, terwijl het in feite een afwijking is. Er bestaan ademingstechnieken en massageoefeningen voor je stembanden, waarbij articulatie van groot belang is. Als iemand met een ernstige stemafwijking zich niet op tijd laat behandelen, kan dat pijnlijke gevolgen hebben. In het beste geval kunnen stembandknobbels door logopedie verdwijnen, maar ik heb cliënten gehad bij wie een chirurgische ingreep noodzakelijk was."

### 4. "Elkaars gedrag kopiëren werkt"

**VAN AKEN:** "Als je de houding van je gesprekspartner imiteert, wordt er makkelijker op dezelfde golflengte gecommuniceerd en is er meer vertrouwen. Vooral in intensieve gesprekken bootsen we vaak elkaars lichaamshouding na, zeker als twee personen elkaar aardig vinden. Een werkgever die een nieuwe werknemer op zijn eerste dag meteen gerust wil stellen, kan dat doen door diens gedrag te kopiëren. Andersom kan een sollicitant hetzelfde doen met zijn potentiële werkgever.

»Mensen die elkaar nog niet kennen, zullen vasthouden aan hun eigen houding en de neiging tot kopiëren angstvallig vermijden. Dat vermijdingsgedrag is duidelijk zichtbaar als mensen elkaar helemaal niet zien zitten. Het is ook mogelijk dat iemand die doorheeft dat de ander zijn gedrag overneemt, zich bedreigd voelt door de intimiteit. Door plots een andere houding aan te nemen, probeert hij zich te beschermen."



## Doen ze het goed?



### Bart Peeters De onschuld

De presentator van *Eurosong* en tal van andere VRT-programma's bouwt kromme zinnen, stottert en vindt alles fantastisch. Ondanks al zijn tics is hij een van de weinige tv-figuren die zowel in Vlaanderen als in Nederland immens populair is.

**VAN AKEN:** "Als er mensen zijn die vinden dat hij aan overacting

doet, zegt dat meer over die mensen dan over Bart Peeters. Hij heeft charisma en geeft me een natuurlijke indruk. Er zijn ongetwijfeld aspecten aan zijn manier van presenteren waaraan ik als coach met hem zou kunnen werken. Maar als het publiek en hijzelf zich daar niet aan storen, hoeft hij helemaal niets te veranderen.

»De belangrijkste eigenschap van een presentator is dat hij

natuurlijk overkomt en zijn vak beheerst. Bart Peeters lijkt me iemand die er niet voor terugschrikt om zijn onschuldige en kwetsbare kant te laten zien. Het stemt me tevreden dat presentatoren niet naar de perfectie streven; anders zouden ze allemaal kopieën zijn van elkaar. Er is een aantal aandachtspunten waarop ze kunnen letten om natuurlijk over te komen, maar ze moeten in de eerste plaats zichzelf blijven." →

# Waarom communicatie zo vaak fout loopt

## 5. "Jaknikken en nee schudden zijn aangeboren"

**VAN AKEN:** "Mensen die vanaf hun geboorte doofstom en blind zijn, gebruiken de jaknik om iets te bevestigen, hoewel het hen nooit is aangeleerd. Als baby's geen zin meer hebben in moedermelk, schudden ze hun hoofdje heen en weer om de tepel te ontwijken. De bekendste hoofdbewegingen hebben in de meeste culturen dezelfde achterliggende betekenis. In bijna alle landen heeft het jaknikken niet alleen een instemmend, maar ook een aanmoedigend karakter, zoals tijdens een gesprek. Je kan uit bewegingen van het hoofd ook opmaken hoe iemand zich voelt. Iemand die met een scheve hoofdhouding spreekt, geeft zijn onzekerheid aan. Met een scheef hoofd luisteren, laat dan weer zien dat je geïnteresseerd bent.

»Een aantal handgebaren wordt anders geïnterpreteerd in verschillende culturen. In Frankrijk betekent het ringgebaar met duim en wijsvinger niet alleen oké, maar ook 'nul' of 'niets'. In Japan gebruikt men dit teken ook voor geld. Het 'duim omhoog'-gebaar wil in onze cultuur zeggen dat alles goed gaat of dat je een lift wil. Als je hetzelfde gebaar in Groot-Brittannië, Australië en Nieuw-Zeeland ineens priemend brengt, wil je zeggen dat iemand kan ophoepelen. In Griekenland moet je zeker uitkijken wanneer je de duim omhoog houdt, want daar betekent het 'laat je neuken'.

»Vaak maken we ook gebaren zonder dat we ons daarvan bewust zijn. Als we met iemand staan te praten en onze beide handpalmen wijzen regelmatig in de richting van de ander, is dat een teken van openheid. De

handen in je zakken steken of je armen kruisen wijst dan weer op geslotenheid. Zet je de handen op je heupen, dan wil je groter en sterker lijken en laat je zien dat je bereid bent tot agressieve communicatie. Met je hand bij je kin, je duim eronder, je wijsvinger op je wang of je middenvinger onder je lip, geef je een kritische evaluatie weer. Een hand onder je hoofd ter ondersteuning wil zeggen dat je verveeld of ongeïnteresseerd bent."

## 6. "Aan een ronde tafel praat u makkelijker"

**VAN AKEN:** "De plaats die we aan tafel inneemen ten opzichte van elkaar, geeft onbewust weer wat we van elkaar vinden. Een verliefd koppel zal in een restaurant op zoek gaan naar een tafeltje waar ze naast elkaar kunnen zitten. Als je tegenover elkaar zit, roept dat onbewust een defensief gevoel op. Voor een sollicitatiegesprek, een interview of een zakelijk gesprek gaan mensen bijna altijd tegenover elkaar zitten. Vrouwen zitten vaker naast elkaar dan mannen, omdat ze makkelijker omgaan met fysieke nabijheid en meer gewend zijn aan aanrakingen.



»Ook de vorm van de tafel kan een gesprek beïnvloeden. Een vierkante tafel voelt formeler aan dan een ronde tafel, die eerder gebruikt wordt om een open, ontspannen sfeer te creëren waarbij iedereen als gelijke kan worden beschouwd. Bij een rechthoekige tafel is de kant van de tafel die je kiest om aan te zitten, bepalend voor de manier waarop je wenst over te komen. Degene die aan het hoofd gaat zitten, heeft het beste overzicht en meestal de grootste invloed op de gesprekken. Wie zijn gesprekspartners wil domineren, zal geneigd zijn op de hoogste stoel te gaan zitten. En iemand die zich niet lekker in zijn vel voelt, doet mogelijk onbewust hetzelfde om iets meer overwicht te hebben. Twee personen die aan een lange kant van de tafel naast elkaar gaan zitten, zijn bereid om samen te werken."

**Hoe komt het dat de meeste mensen tijdens vergaderingen zulke slechte luisteraars zijn?**

**VAN AKEN:** "We zijn geneigd om de tijd die een ander nodig heeft om zijn boodschap over te brengen, te gebruiken om ons eigen standpunt al in ons hoofd te formuleren. In

een bedrijf zie je vaak dat de meeste mensen koppig vasthouden aan hun eigen principes, zodat het nogal wat tijd en moeite kost om alle partijen op één lijn te krijgen. Gewoonlijk wil iemand

- "Hallo, ik ben Kim."
- "Dag Kim, ik ben Kim."
- "Fijn u te ontmoeten, Kim. Mijn naam is Kim."

## Doen ze het goed?

### Frank Deboosere De bliksemafleider



In het begin van zijn carrière als weerman van de openbare omroep boog hij zich zo ver voorover, dat het leek alsof hij zijn hoofd elk moment uit het tv-toestel kon steken.

**VAN AKEN:** "Op die manier wilde Frank Deboosere allicht de afstand tussen de kijker en de presentator kleiner doen lijken, waardoor het gevoel van intimiteit vergrootte. Maar als iemand overdrijft met zo'n houding, wordt het publiek alleen maar afgeleid. De kijker zal niet meer horen wat de presentator te zeggen heeft en zal in het slechtste geval afhaken. De indruk die je bij iemand achterlaat, beklift nu een-

maal meer dan wat je vertelt. Hoe beter je presenteert en jezelf neerzet, des te meer er inhoudelijk blijft hangen."

### Bruno Wyndaele De halve lotus



De voormalige gastheer van *De Laatste Show* zat altijd met het ene been geplooid onder het andere, in een soort halve lotushouding. Sommige gasten imiteerden die merkwaardige manier van zitten.

**VAN AKEN:** "Het is geen houding die ik zou aanraden aan een tv-presentator. Als de mensen er te hard op beginnen te letten, worden ze te sterk afgeleid. Volgens mij kon

hij door zijn houding moeilijk een lage *ademing* hanteren, wat noodzakelijk is voor een ontspannen stemgeluid en een *relaxte* uitstraling. Niettemin zou ik deze man niet aanraden zijn zitwijze nu nog te veranderen; doordat er grappen over werden gemaakt, is het zijn handelskenmerk geworden."

### Dany Verstraeten De nieuwslezer-robot



Volstrekt onbewogen leest de VTM-anker het nieuws voor. Enkel zijn mond lijkt te bewegen, de rest van zijn gelaatsspieren is technisch werkloos. **VAN AKEN:** "Dat komt niet erg natuurlijk over. Misschien heeft men hem ooit geleerd dat een nieuwslezer zo weinig mogelijk mag

alleen maar gelijk krijgen omdat het zijn ego streelt. Daardoor luisteren mensen niet altijd naar elkaars mening en ontstaan er onnodige conflicten. Precies hetzelfde geldt voor partners in een relatie. Het zou zo verhelderend kunnen werken als we leren om op 'behoefte-niveau' te communiceren in plaats van op 'standpunt-niveau'!"

## 7. "Succes hangt samen met negatieve communicatie"

**VAN AKEN:** "Door de verwarrende en vernietigende vorm van communicatie die succes met zich meebrengt, ontstaat onnodige stress. Gezonde stress daarentegen is een vorm van adrenaline die nodig kan zijn om je doel te bereiken. Al veel te lang heerst er, bijvoorbeeld, binnen de televisiewereld een ongezonde trend waarin primeurs op de eerste plaats komen. Als een bepaald item niet op tijd klaar dreigt te komen voor de vroege nieuwsuitzending, ontstaat een sfeer van negatieve energie. Het gevolg is dat de presentator zich niet meer kan concentreren op de andere items. Mensen laten zich te snel gek maken en fokken zichzelf te veel op, vaak uit angst om hun verworven positie te verliezen. Het probleem is dat negatieve stress gesprekken vol frustraties en verwijten teweegbrengt, die helemaal nergens toe leiden. Mensen jagen elkaar onnodig in het harnas en geven signalen die ze helemaal niet zo bedoelen."

## 8. "Een baby knuffelen is levensbelangrijk"

**VAN AKEN:** "Aanraakgedrag is niet typisch menselijk. Sommige dieren maken er zelfs gebruik van om een vorm van hiërarchie te



"Hey! Ik zit hier dus wel met een ernstig gebrek aan genegenheid, hè!"

creëren: de sterkste individuen raken elkaar veel aan en negeren de zwakste, die wegens gebrek aan fysiek contact kunnen doodgaan. Ook voor mensen zijn aanrakingen van levensbelang. De huid van een baby merkt snel het verschil tussen een 'technische' en een tedere, liefdevolle aanraking. Ook afwijzend lichaamscontact voelt een baby goed aan. Een pasgeboren kind dat enkel functionele aanrakingen krijgt, zal snel in zichzelf gekeerd raken. Zijn huid zal functioneren als een bescherming tegen de wereld rondom hem. Elke aanraking zal hem als het ware waarschuwen voor 'gevaar', zodat hij later als volwassene bang is voor lichamelijke communicatie. Als een baby na de geboorte lange tijd in het ziekenhuis moet blijven of in een weeshuis belandt en geen liefdevolle aanrakingen voelt, bestaat het risico dat hij apathisch wordt. In het ergste geval kan een kindje met een ernstig gebrek aan genegenheid overlijden."

### Is de manier waarop en de frequentie waarmee we elkaar aanraken cultureel bepaald?

**VAN AKEN:** "Ja. Het meest lichamelijke volk ter wereld zijn de Netsilik eskimo's, die in het Canadese poolgebied leven. Door het continue huidcontact tussen moeder en baby communiceren ze met elkaar en kan de moeder de behoeften van haar kind letterlijk voelen. Als gevolg van deze manier van communiceren vertrouwen deze eskimo's heel hun leven op hun tastzin. Het zijn uitermate open en vriendelijke mensen, die vreemden begroeten door hen aan te raken en te stre-

len. Iedereen die bij hen te gast is, slaapt naakt met hen in een bed. Wij zouden het daar moeilijk mee hebben, omdat we in onze sterk geïndividualiseerde cultuur die intieme lichaamscontacten niet meer gewoon zijn. Vroeger sliepen gezinsleden vaak allemaal in hetzelfde grote bed. De familiale band was heel wat sterker dan vandaag en aanrakingen waren meer ingeburgerd. Dat is jammer voor ons, want lichaamscontact wordt niet voor niets de meest primitieve vorm van communiceren genoemd. De tastzin is het eerste zintuig dat we gebruiken, al vanaf het moment dat we in de baarmoeder zitten.

»Van vrouwen wordt het meer gedoogd dat ze elkaar aanraken dan van mannen, die in onze contreien nog steeds leren dat ze andere mannen alleen mogen begroeten door het geven van een handdruk. Voor Fransen, Turken en Zuid-Amerikanen is het de normaalste zaak van de wereld om een andere man te omhelzen of een zoen te geven. Heel wat westerse mannen verwarren zo'n begroeting nog altijd met erotiek en beschouwen ze als te intiem, terwijl het een gemoedelijk en vriendelijk gebaar is. Niettemin lijkt daar stilaan verandering in te komen, misschien omdat we meer openstaan voor gewoontes van vreemde culturen."

Interview: Wim Swinnen

Bewerking: Johan Van Dyck

Foto's: Reuters

**Wat Wil Je Nou Eigenlijk Zeggen. Communiceren en Jezelf Laten Zien** van Pauline van Aken telt 208 blz., kost € 17 en verscheen bij Andromeda/Denis. U kunt het boek ook online bestellen via [www.paulinevanaken.nl](http://www.paulinevanaken.nl).



bewegen, omdat hij neutraal moet overkomen. Daar ga ik helemaal niet mee akkoord. Een nieuwslezer is een mens, geen robot. Het is niet de bedoeling dat hij een nieuwslezer spéélt, hij moet zichzelf zijn die het nieuws presenteert."

## Mark Uytterhoeven

### De spieker



De mateloos bewierookte presentator van *De Laatste Show* kijkt om de haverklap op zijn spiekbrieftje met vragen en luistert ondertussen niet naar zijn gast.

**VAN AKEN:** "Dan heeft hij zijn vak niet onder de knie, want op die manier laat hij zijn gesprekspartner niet tot zijn recht komen. Als een

interviewer niet goed naar zijn gast luistert en daardoor te weinig ingaat op wat die zegt, is er veeleer sprake van een kruisverhoor dan van een gesprek."

## Siegfried Bracke

### De onderbreker



De topjournalist van de VRT-nieuwsdienst komt belerend over en onderbreekt zijn gesprekspartners voortdurend.

**VAN AKEN:** "Hij vindt zichzelf waarschijnlijk belangrijker dan zijn gasten. Mocht ik hem coachen, ik zou hem via een rollenspel laten aanvoelen hoe het is om op die manier te worden geïnterviewd. Het is een interviewmethode waarmee je je gasten niet tot hun recht laat komen."

## Luk Alloo

### De Belgische Paul de Leeuw



Of hij nu sterreporter speelt bij de openbare omroep of een commerciële zender, hij is steevast vaker in beeld dan de mensen die hij interviewt.

**VAN AKEN:** "De vraag is of zo iemand wel beseft waarom hij in het vak is gestapt. Als hij de behoefte heeft om voortdurend de aandacht naar zich toe te trekken, kan hij best andere programma's maken. Er bestaan *formats* waarin de presentator in het middelpunt van de belangstelling staat. Misschien is hij wel het Belgische antwoord op Paul de Leeuw." (JVD/WS)