

NON-VERBALE COMMUNICATIE (Deel I)

SAMENVATTING

Na algemene opmerkingen over functie en betekenis van niet-woordelijk gedrag wordt allereerst de vraag beantwoord in hoeverre niet-woordelijk gedrag een communicatieve functie heeft. Er zijn drie belangrijke verschilpunten tussen verbale en non-verbale communicatie te onderscheiden. Met behulp van voorbeelden wordt duidelijk gemaakt dat lichaamstaal aangeeft hoe de gesproken taal moet worden opgevat. Als communicatievorm blijkt niet-woordelijk gedrag macht, betrokkenheid en affectie tussen mensen uit te drukken. Men dient erop bedacht te zijn dat het toekennen van betekenis aan niet-woordelijk gedrag interpretatiefouten tot gevolg kunnen hebben. Non-verbaal gedrag kan een ongecensureerde bron van informatie zijn en een voorbeeldfunctie vervullen. Ook is aangegeven hoe om te gaan met tegenstrijdigheden in de communicatie.

DUYX MPMA, BEUMKES EJ, EIJKMAN MAJ. Non-verbale communicatie. Ned Tijdschr Tandheelkd 1988; 95:198-201.

M. P. M. A. Duyx, klinisch psycholoog
E. J. Beumkes, klinisch psycholoog
M. A. J. Eijkman, tandarts

Uit de vakgroep tandheelkundige klinische vakken en de afdeling Voorlichtingskunde en Epidemiologie van het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA).

Trefwoorden: **Gedragswetenschappen – Sociale tandheelkunde – TGVO – Gespreksvoering**

Datum van acceptatie: 28 maart 1988.

Adres: M. P. M. A. Duyx, De Boelelaan 1115, 1007 MC Amsterdam.

1. INLEIDING

Kennis van non-verbaal gedrag geeft de tandarts en andere tandheelkundige hulpverleners meer inzicht in het gedrag van de patiënt, met wie hij of zij communiceert. Non-verbaal, niet-woordelijk gedrag of lichaamstaal voegt een belangrijke dimensie toe aan de betekenis van de door de ander gesproken taal. Bovendien leert de ervaring dat kennis op het terrein van non-verbaal gedrag ook het eigen gespreksgedrag in positieve zin kan beïnvloeden, door beter op te letten op eigen houding of zitpositie.

De wetenschappelijke kennis over non-verbaal gedrag is de laatste tien jaar sterk toegenomen. Vooral door het gebruik van videoregistraties bij het onderzoek over non-verbaal gedrag is de wetenschappelijke kennis op dit terrein sterk gegroeid. Zelfs het non-verbaal gedrag van de Koningin tijdens de troonrede in 1983, 1984 en 1985 is bestudeerd.¹

2. IS ELK GEDRAG COMMUNICATIEF?

Mensen kunnen via twee kanalen met elkaar communiceren; via het gesproken woord en via hun niet-woordelijk gedrag. Watzlawick e.a. stellen dat alle gedrag van mensen die in elkaars aanwezigheid verkeren, een communicatieve betekenis heeft.² Communicatie in aanwezigheid van anderen vindt dus altijd plaats, ook als er onderling niet gesproken wordt. Een patiënt die een volle wachtkamer binnenkomt, die niets zegt en doet alsof hij de andere patiënten niet opmerkt, brengt met zijn gedrag bepaalde informatie over bij die anderen. Zijn gedrag zou uitgelegd kunnen worden als 'Ik heb geen zin in praten' of 'Ik wil niet door jullie opgemerkt worden'.

Niet-woordelijk gedrag kan een functie

hebben en betekenisvol zijn. Bij voorbeeld er zit een patiënt in de wachtkamer. De patiënt heeft een onopvallend uiterlijk en laat naar zich zoeken. Deze waarnemingen worden tijdens het eerste consult gevolgd door onvolledige antwoorden op gestelde vragen. Bij het bespreken van de behandel mogelijkheden heeft deze patiënt bovendien een opvallend afwachtende en passieve houding. Bij nadere analyse blijkt dit gedrag ontstaan te zijn op het spreekuur bij een specialist naar wie hij voor een acute klacht was verwezen. Na een half uur wachten werd hij nog niet binnenge-roepen en heeft toen twee uur op het toilet gezeten: '... niemand heeft gezien dat de w.c. op slot was en niemand heeft me gevonden.' Tijdens de opname in het ziekenhuis heeft de betreffende specialist, die hij kende, zich nog niet laten zien. Dit 'acting-out'-gedrag heeft zich nu bij de tandarts voortgezet en betekent:

– de patiënt laat naar zich zoeken en
– laten ze maar eens zien hoe ze mijn problemen oplossen.

Welke betekenis wij aan het niet-woordelijk gedrag van anderen toe moeten kennen, is lang niet altijd duidelijk. Een zelfde gedrag kan vaak op verschillende manieren uitgelegd worden. In de visie van eerder genoemde auteurs hoeft communicatie echter niet vooropgezet, bewust of geslaagd te zijn om van communicatie te kunnen spreken.²

Een Nederlandse ontwikkelingspsycholoog beschrijft de functie en de zin van gebaren als uiting van emoties en als hulpmiddel bij de onderlinge communicatie.³ Niet-woordelijk gedrag voegt dan eerder een extra dimensie van betekenissen toe aan de gesproken taal. Voornoemde stelling dient op grond van de onderzoeksresultaten dan ook van kritische kanttekeningen te worden voorzien. Zo wordt ook gemeld dat onwillekeurige bewegingen, zoals gaan verzitten of knippen met de

ogen, geen communicatiefunctie heeft.⁴ Uit diverse onderzoeken, waarbij onder meer is gemanipuleerd met het wel of niet zichtbaar zijn van twee gesprekspartners, blijkt dat bepaalde bewegingen zoals de hand tegen het hoofd ('Le penseur' van Rodin) een belangrijke rol spelen bij denkprocessen (afb. 1). Bepaalde bewegingen zijn dus primair voor de persoon zelf noodzakelijk en kunnen niet worden toegeschreven aan communicatieve intenties. Kortom, niet-woordelijk gedrag speelt niet alleen een rol in de communicatie tussen mensen maar heeft voor het individu zelf ook een belangrijke steunfunctie bij cognitieve processen zoals aandacht, denken, spreken en waarnemen.³

3. LICHAAMSTAAL VERSUS GESPROKEN TAAL

Volgens de opvattingen van auteurs op het gebied van communicatie²⁻⁵ is het eerste verschil tussen lichaamstaal en gesproken taal gelegen in de tijdsdimensie. Gesproken taal is een digitaal communicatiesysteem; het bezit het vermogen mededelingen te doen, waarin men behalve over hier en nu, ook iets zegt over gisteren en morgen. Lichaamstaal daarentegen is een analogo communicatiesysteem; er wordt alleen iets meegedeeld over het hier en nu. Het is niet mogelijk met het lichaam iets mee te delen wat nu niet meer of nog niet geldt.

Het tweede verschil ligt in de mogelijkheid tot abstractie/generalisatie. Gesproken taal kan behalve over emoties ook mededelingen doen over feiten, problemen en conclusies, dus over cognitieve zaken. Lichaamstaal deelt voornamelijk affectieve reacties en uitingen mee; zeker geen cognitieve abstracties. Het derde verschil ligt in de mogelijkheid tot censuur/regulatie. Gesproken taal kan zeer bewust wor-

den gehanteerd en daarmee gecensureerd. Liegen en camoufleren is zeer wel mogelijk. Wat de lichaamstaal betreft: het is tot nog toe vrijwel onmogelijk alle lichaamstaal te censureren; behalve dan voor diegenen die geoefend zijn in de beheersing van hun niet-woordelijk gedrag, zoals poker spelers, politici en toneelspelers. Naast de gesproken taal wordt dit een te groot veld om te overzien en bovendien zou het een volledige, bewuste beheersing van het autonoom zenuwstelsel eisen.

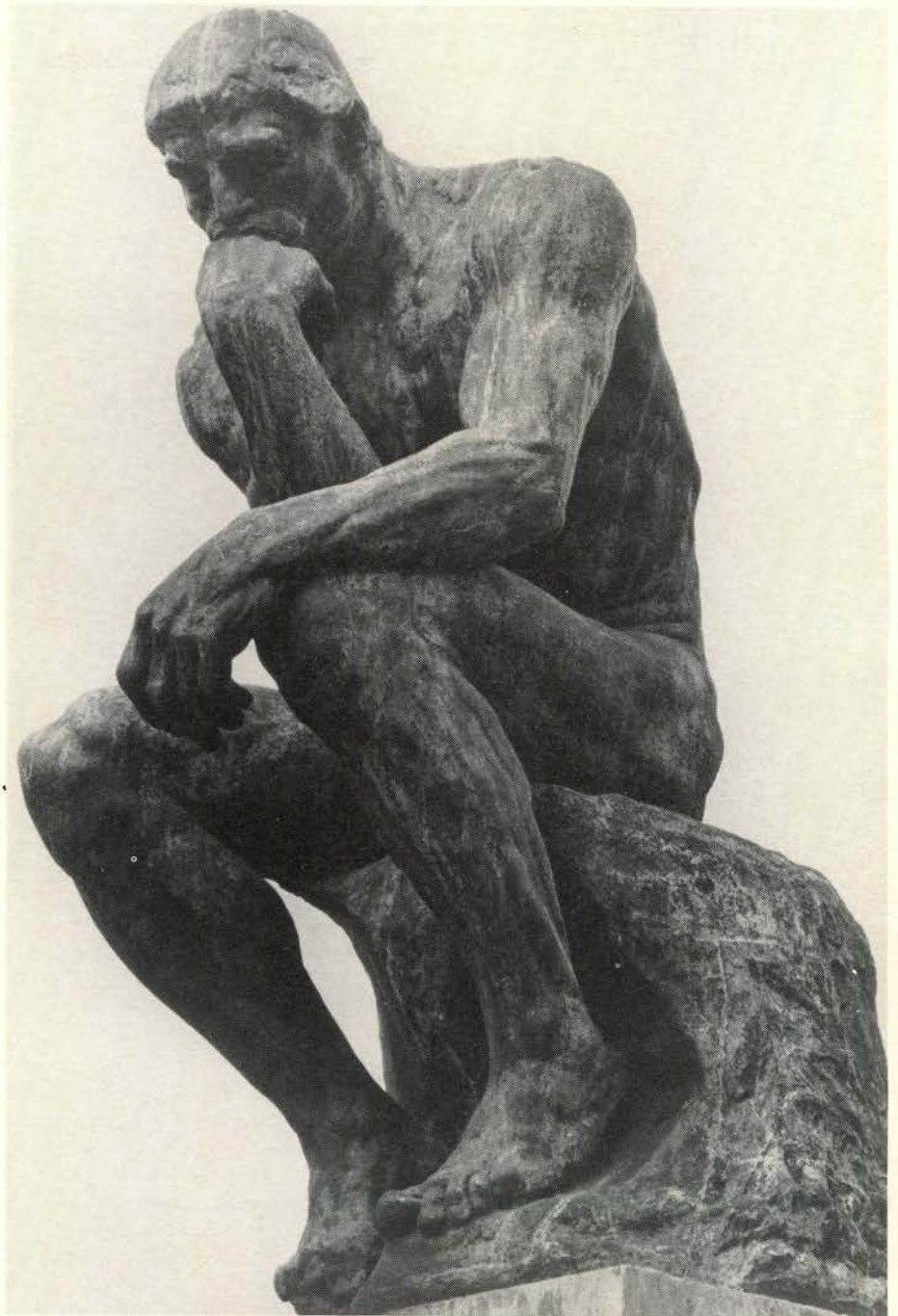
4. LICHAAMSTAAL EN WOORDEN

Hoe men onze woorden moet opvatten, kunnen wij op twee manieren duidelijk maken; wij kunnen dit uitleggen met behulp van woorden, maar wij kunnen het ook kenbaar maken door middel van ons niet-woordelijk gedrag. Zo kunnen wij zeggen: 'Wat ik net zei was maar een grapje' of 'Ik ben werkelijk heel boos op je'. Maar wij kunnen de gevoelens en bedoelingen die achter onze woorden schuil gaan minstens even effectief overbrengen zonder daar met een woord over te reppen. Door te glimlachen maken wij kenbaar dat wat wij zeggen maar een grapje is. Door een harde stem op te zetten en iemand strak aan te kijken maken wij onmiskenbaar duidelijk dat wij boos zijn. Door naar de grond te kijken en zacht te praten laten wij zien dat wij ons schamen.

Het gebeurt niet zo vaak dat mensen expliciet vertellen hoe ze iets bedoelen. Een mens kent vaak zijn eigen bedoelingen niet en heeft vaak ook geen zin en tijd om ze uit te leggen. Aanwijzingen hierover vinden wij echter altijd in de lichaamstaal waarin mensen hun (veelal) onbewuste gevoelens en bedoelingen verduidelijken. Men kan stellen dat de lichaamstaal van mensen altijd meedeelt:⁶

- hoe de zender zijn boodschap bedoelt: een knipoog kan betekenen: 'de opmerking die ik maakte was niet serieus bedoeld';
- hoe de zender tegenover zichzelf staat: 'ik ben een vriendelijk mens';
- hoe de zender tegenover de ontvanger staat en wat zijn gevoelens en intenties zijn: 'jij bent voor mij iemand om vriendelijk tegen te zijn'.

Hoe bepalend de lichaamstaal is voor de uiteindelijke betekenis van onze woorden moge het volgende voorbeeld illustreren. Stel de tandarts is bezig en heeft tegen de assistente gezegd dat hij door niemand gestoord wil worden. De assistente komt binnen en zegt: 'Uw vrouw wenst U te spreken'. Dit is dan de letterlijke inhoud van de zin. Hoe de assistente wil dat de tandarts haar woorden opvat en hoe zij tegenover hem staat zal blijken uit de toon waarop ze spreekt, hoe ze er bij kijkt en welke gebaren zij er bij maakt.



Afb. 1. 'Le penseur' van Rodin. De hand tegen het hoofd speelt een belangrijke rol bij denkprocessen.

1. Stel dat zij onder het spreken schalks van onder haar wimpers kijkt, terwijl ze op haar onderlip bijt om haar lachen in te houden. De bedoeling van haar boodschap is dan: 'dit is humoristisch'. Haar houding ten opzichte van zich zelf is: 'ik ben iemand met gevoel voor humor'. Haar intentie ten opzichte van de tandarts is: 'laat maar eens zien hoe je deze situatie aanpakt'.

2. Wanneer zij dezelfde zin uitspreekt op een langgerekte toon, terwijl ze de tandarts hulpeloos aankijkt met halfopen mond is haar boodschap heel anders. De bedoeling van haar boodschap is: 'dit is een probleem'. Haar houding ten opzichte van

zich zelf is: 'help me, want ik weet niet wie ik gelijk moet geven'.

3. Stel dat zij op nadrukkelijke toon zegt: 'Uw vrouw wenst U te spreken', waarbij ze de tandarts strak aankijkt. Haar boodschap is dan: 'het gaat hier om een bijzondere situatie'. Haar houding ten opzichte van zich zelf is: 'ik ben iemand die het gezin boven het werk stelt'. Haar intentie ten opzichte van de ander is: 'spreek met haar'.

Tot slot, het woordje 'ja' kan ook verschillende betekenissen hebben, afhankelijk van de manier waarop het wordt uitgesproken. Oomkes vergelijkt deze verschillende betekenissen van het woordje 'ja' als

volgt met elkaar.⁴ 'Het woordje 'ja' heeft even zovele betekenissen als er manieren zijn waarop het kan worden uitgesproken. Vergelijk:

- het beslist uitgesproken 'ja' in antwoord op een vraag, waarmee ingestemd of toegestemd wordt;
- het vragende 'ja' waarmee kan worden bedoeld: 'Vertel er wat meer over';
- het spottende 'ja', waarmee bedoeld wordt: 'Je kan me nog meer vertellen';
- het aarzelende 'ja', dat staat voor: 'Ik weet het niet zeker';
- het luide 'ja' als reactie wanneer er op de deur wordt geklopt, en wat betekent: 'Kom binnen!';
- het langgerekt uitgesproken 'jaaaa', wat kan betekenen: 'Als dát eens waar was'.

'Ja' kan van alles betekenen. Op de Filippijnen, maar ook in Drenthe, houdt het, behalve instemming, ook in: 'Ja, ik heb u gehoord' en 'ja, ik heb u begrepen'. Aandacht voor de non-verbale communicatie en de situatie is dan nodig om te begrijpen wat er wordt bedoeld.⁵

5. MACHT, BETROKKENHEID EN AFFECTIE

In het voorgaande hebben wij er al op gewezen dat het niet-woordelijk gedrag iets zegt over de houding die mensen tegenover elkaar hebben. Belangrijke aspecten van de relatie tussen mensen zijn: de onderlinge machtsverhouding, de betrokkenheid bij elkaar, de affectieve gevoelens voor elkaar. Nu volgt een aantal punten waar men op kan letten als men zich er een idee van wil vormen hoe het gesteld is met de machtsverdeling, de betrokkenheid en de affectie tussen twee mensen, zoals tandarts en patiënt, op een bepaald moment.⁶

Voor het waarnemen van *machtsverhoudingen* kan men er bij voorbeeld op letten wie begint met van houding te veranderen (b.v. achterover leunen) en wie zich daar naar richt (b.v. zelf meer voorover gaan zitten). Verder wie het eerst en frequent een pauze onderbreekt, of zelfs de ander het woord afneemt. Ook wie het tempo en de inhoud van het gesprek aangeeft of, omgekeerd, wie de ander volgt in intonatie en gebaren.

De *betrokkenheid* kan vaak worden afgeleid uit de snelheid en de intensiteit waarmee iemand reageert op de non-verbale signalen van de ander. De intensiteit waarmee iemand bij een ander betrokken is, wordt vaak aangegeven door eigenschappen van de stem zoals toonhoogte en intonatie of door spanning van lichaamsspieren.

Aanwijzingen voor de *affectieve relatie* kunnen vaak worden afgeleid uit variabelen als ruimtelijke afstand die de een in-

neemt tegenover de ander, de frequentie van glimlachen of oogcontact en de mate waarin verzorgend gedrag plaatsvindt: de ander een asbak toeschuiven, zijn glas bijvullen, een pluusje van diens kleren weghalen enz.

Bij het interpreteren van bovengenoemde gedragingen dient men er rekening mee te houden dat sommige vormen van non-verbaal gedrag overal en tegenover iedereen worden vertoond. Verder moet men voorzichtig zijn met het generaliseren van bepaalde gevolgtrekkingen: ze gelden in eerste instantie voor de specifieke situatie waarin de interactie plaats vond.

6. DE BETEKENIS VAN NIET-WOORDELIJK GEDRAG

Niet-woordelijk gedrag is een veel oudere communicatievorm dan taal en bezit ook een veel meer algemene geldigheid. Baby's, mensen uit andere culturen en dieren zijn tot op zekere hoogte in staat onze lichaamstaal te begrijpen ook al verstaan ze niets van wat wij zeggen. Onderzoek heeft aangetoond, dat de afspiegeling op het gelaat van (althans) bepaalde emoties, universeel is, ook al verschilt van cultuur tot cultuur het moment waarop deze uitingen worden getoond.⁷ Anderzijds is er heel wat gedrag waarvan de betekenis cultureel bepaald is. Zo zijn er in India culturen waar met het schudden van het hoofd 'ja' bedoeld wordt en met knikken 'nee'.

Wanneer men als tandarts met buitenlandse patiënten te maken krijgt doet men er daarom goed aan bedacht te zijn op interpretatiefouten die aan beide zijden kunnen ontstaan. Het gevaar om fouten te maken bij het interpreteren van niet-woordelijk gedrag is echter vrijwel altijd aanwezig. Ook binnen onze eigen cultuur is de betekenis van heel wat niet-woordelijk gedrag niet steeds gelijk. Volgens onderzoekers op dit gebied heeft geen enkele lichaamshouding of beweging op zich zelf een bepaalde betekenis. De betekenis is afhankelijk van de context van het hele gedragspatroon van het individu. Zo kunnen tranen een teken van verdriet zijn, maar ook van vreugde. Een glimlach kan op medeleven duiden, maar ook op minachting; zwiigen kan een teken zijn van tact, onverschilligheid of verwarring.

Hoewel de betekenis van niet-woordelijk gedrag dus niet vastligt (afgezien van gezichtsuitdrukkingen waarmee primaire emoties worden uitgedrukt), is wat wij met ons niet-woordelijk gedrag uitdrukken vaak veel directer en duidelijker dan wat wij met woorden uiten. De aanraking van een hand, een arm om iemands schouder, een oogopslag, een stembuiging kunnen vaak sneller en duidelijker een boodschap overbrengen dan tientallen woorden. Bovendien geeft ons niet-woordelijk gedrag

vaak eerlijker onze gevoelens weer dan onze woorden. Het is erg moeilijk om in lichaamstaal te liegen omdat wij ons non-verbale gedrag vaak minder onder controle hebben dan ons verbale gedrag; denk aan hartslag, pupilvernauwing en -verwijding, blozen. Daarbij komt ook dat wij ons meestal minder bewust zijn van ons non-verbale dan van ons verbale gedrag.

7. ONGECENSUREERDE BRON VAN INFORMATIE

Mensen communiceren dus via twee kanalen tegelijkertijd. Dat brengt met zich mee dat men via zijn niet-woordelijk gedrag iets wat men met woorden zegt kan onderstrepen, maar ook kan afzwakken of zelfs kan tegenspreken. Soms zendt iemand expres tegenstrijdige boodschappen uit. Dit is het geval bij sarcasme, ironie en cynisme: 'Je bent geweldig hoor!', met een minachtende gezichtsuitdrukking. Soms ook is de informatie uit beide kanalen met elkaar in tegenspraak zonder dat dit de opzet is van de betrokkene: 'Ik voel me helemaal op m'n gemak', met trillende stem, bevende knieën, blozend en terwijl zich zweetdruppeltjes op het voorhoofd vormen, uitgesproken. Soms is men er zich zelfs niet van bewust dat men met zijn lichaam heel wat anders zegt dan met zijn woorden. Een extreem voorbeeld is iemand die 'ja' zegt en onderwijl (onbewust) met zijn hoofd 'nee' schudt.

Mensen maken slechts voor een deel bewust gebruik van hun niet-woordelijk gedrag als expressiemiddel. Veelal heeft men er zelf geen weet van wat men daarmee uitdrukt. Juist in gedrag waar wij ons niet bewust van zijn, komen vaak onze werkelijke bedoelingen, gevoelens en houding tot uiting. Dat bleek uit de vorige paragraaf. Het niet-woordelijk gedrag van mensen bevat dus voor een deel ongecensureerde informatie die, eerlijker dan woorden, aangeeft wat er in iemand omgaat. Voor de tandarts kan het niet-woordelijk gedrag van de patiënt een belangrijke bron van informatie vormen. Omdat veel van wat de patiënt niet met woorden kan, wil of durft te uiten, langs deze weg toch tot uitdrukking komt.

8. HOUDINGSOVEREENKOMST

Men kan er als tandarts veel baat bij hebben wanneer men in de omgang met de patiënt ook aandacht besteedt aan het eigen niet-woordelijk gedrag. Zo kan een tandarts er op letten, dat datgene wat hij uitdrukt met woorden en dat wat hij met zijn gedrag tot uitdrukking brengt, met elkaar in overeenstemming zijn. Wie tegen de patiënt zegt dat deze zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen gebit en vervolgens

zonder overleg met de patiënt tot behandelen overgaat, drukt met zijn gedrag iets anders uit dan met zijn woorden. Dit is ook het geval wanneer men de patiënt meedeelt dat twee keer poetsen per dag erg belangrijk is, terwijl men zijn handen staat te wassen en naar buiten kijkt.

Nog om een andere reden is het van belang aandacht te besteden aan het eigen niet-woordelijk gedrag. Wanneer men mensen die bij elkaar in de buurt zitten gadeslaat, ziet men vaak dat zij elkaars lichaamshouding overnemen (houdings-overeenkomst). Slaat de een zijn armen over elkaar, dan ziet men vaak de ander al spoedig hetzelfde doen. Gaat de een wat gemakkelijker zitten, dan zakt de ander ook al gauw wat onderuit. Men kan als tandarts van dit gegeven doelgericht gebruik maken in de omgang met patiënten. Door zelf bewust een ontspannen lichaamshouding aan te nemen en rustig en diep adem te halen kan men bij voorbeeld proberen de lichaamshouding en ademhaling van de patiënt te beïnvloeden. Ook is gebleken dat gesprekpartners hun stem op elkaar afstemmen, even luid of stil en even snel of traag.³ Wanneer een patiënt plotse-ling sneller of luider begint te praten en ook nog verandert van houding en woordkeus is het belangrijk om vooral te letten op de gevoelens, die de patiënt dan uitdrukt.

Het feit dat het gedrag van de ene mens de ander, vaak ongemerkt, tot voorbeeld dient, impliceert dat het voor een tandarts wenselijk is zich van zijn eigen niet-woordelijk gedrag bewust te zijn. Hierdoor zal men ook beter kunnen voorkomen dat men met het eigen gedrag een ongewenste invloed uitoefent op de patiënt.

Tot slot speelt het niet-woordelijk gedrag van de tandarts ook een belangrijke rol bij het vestigen van een goede relatie met een patiënt. Uit onderzoek blijkt dat gevoelens van sympathie, bij voorbeeld, in hoofdzaak worden gebouwd op niet-woordelijke uitingen die men bij de ander waarneemt. Dit soort gegevens illustreert het belang van het ophalen van de patiënt uit de wachtkamer, het geven van een hand, het onderhouden van oogcontact tijdens het praten met de patiënt en een enigszins voorovergeboden zithouding waaruit aandacht en respect voor de patiënt blijkt.

9. OMGAAN MET TEGENSTRIJDIGHEDEN IN DE COMMUNICATIE

Wanneer men meent tegenstrijdigheden in de communicatie van de patiënt te constateren, is het niet raadzaam op een verwijtende manier hierop te reageren of de patiënt het gevoel te geven dat men hem betrapt. Men kan immers de berichten onjuist interpreteren. Voorts zijn er situaties waarin het weinig zin voor de tandarts heeft ter sprake te brengen dat beide communicatiepatronen van de patiënt niet met elkaar in overeenstemming lijken te zijn, bij voorbeeld wanneer een patiënt zegt niet bang te zijn en toch allerlei gedragskenmerken van angst toont.

Ten slotte zijn er situaties die wél om duidelijkheid vragen. Een mogelijke benaderingswijze is dan de patiënt op voorzichtige wijze te confronteren met de tegenstelling die men ervaart met betrekking tot zijn woorden en zijn niet-woordelijk gedrag. Men kan daartoe het gedrag dat men bij de patiënt waargenomen heeft beschrijven en daarnaast de woorden van de patiënt zet-

ten, om vervolgens te vragen naar verduidelijking. Bij voorbeeld: 'Ik hoor u nu wel ja zeggen op mijn voorstel om die kiezen er maar uit te halen, maar ik zie u onderwijl zo fronsen dat ik me afvraag, wat dat te betekenen heeft.' Of: 'U zegt nu wel dat u het helemaal begrepen heeft, maar toch krijg ik de indruk dat u nog ergens over na zit te denken, klopt dat?'

Anderzijds is het voor de tandarts ook van belang er op te letten dat zijn eigen gedrag (woordelijk en niet-woordelijk) duidelijk is voor de patiënt en niet voor tweërlei uitleg vatbaar. Zo kan het zinvol zijn om dat wat men met het eigen niet-woordelijk gedrag uitdrukt ook expliciet te verwoorden. Verkeerde interpretaties van de patiënt, die de relatie kunnen verstoren, kan men op deze wijze voorkomen. Wanneer men gehaast is kan men dit beter zeggen tegen de patiënt en uitleggen wat de reden daarvan is, dan dit alleen in zijn gedrag laten doorschemeren. De patiënt weet dan duidelijker waar hij aan toe is, dan wanneer hij het alleen moet stellen met kortaf klinkende antwoorden.

SUMMARY

NON-VERBAL BEHAVIOR; ITS FUNCTION AND MEANING

Keywords: Social sciences – Social dentistry – Non-verbal behavior – Communication skills

This article deals with the function and meaning of non-verbal behavior in general and its importance in the communication between dentist and patient. First the communicative functions of non-verbal behavior are dealt with. Three important differences between verbal and non-verbal are discussed. Examples are given to support the concept that body-language gives cues as to how verbal communication should be interpreted.

Non-verbal behavior is found to express power, involvement, and affection between people. Warnings are given about the possibility of misinterpretation of non-verbal behavior.

It is concluded that non-verbal behavior can be an uncensored source of information, that it functions as a model, and that it helps to detect and deal with inconsistencies in the communication.

LITERATUUR

- ¹VRUGT A, VAN DE SANDE JP. Non-verbale reacties van de Koningin op het regeringsbeleid. *Ned Tijdschr Psychol* 1986; 8: 339-45.
- ²WATZLAWICK P, BEAVIN, JACKSON D. De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie. Deventer: Van Lochem Slaterus, 1970.
- ³VAN MEEL JM. De psychologie van het gebaar. Nijmegen: Dekker & Van de Vegt, 1986.
- ⁴OOMKES F. De taal van het lichaam. In: *Communicatie*. Red. J van den Boogert, Stads A. Utrecht: Stichting Teleac, 1982.
- ⁵OOMKES FR. *Communicatieleer*. Meppel: Boom, 1986.
- ⁶TITUS E. Waarneming van non-verbaal gedrag. In: H. Cammaer (red.) *De mens benaderen langs zijn lichaam*. Antwerpen/Deventer: Van Lochem Slaterus, 1982.
- ⁷EKMAN P, FRIESEN WV. *Unmasking the face. A guide to recognizing emotions from facial expressions*. New Jersey: Prentice-Hall, 1975.