

NON-VERBALE COMMUNICATIE (Deel II)*

VORM EN BETEKENIS VAN NON-VERBALE GEDRAGINGEN

SAMENVATTING

In afzonderlijke paragrafen zijn aspecten van non-verbaal gedrag beschreven, die ook in de tandarts-patiënt relatie een communicatieve functie vervullen. Het uiterlijk van een patiënt geeft een indruk waarvan men zich tijdens het gesprek bewust dient te zijn. Gebaren die een patiënt naar zichzelf richt, hebben meestal te maken met gevoelens van de patiënt zelf. Gebaren gericht op een ander drukken in de regel ook gevoelens en attitudes over de ander uit. Gezichtsuitdrukkingen en ogen vertonen de meeste gedragslekken. Het gelaat kan zes basisgevoelens uitdrukken: verwondering, angst, woede, afkeer, droefheid en blijheid. Oogcontact heeft een feed-backfunctie, een doorspeelfunctie, een stimulerende functie en een evaluatieve functie.

DUYX MPMA, BEUMKES EJ, EIJKMAN MAJ. Non-verbale communicatie (Deel II). Ned Tijdschr Tandheelkd 1988; 95: 244-6.

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

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

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

Datum van acceptatie: 6 mei 1988.

Adres: M. P. M. A. Duyx, postbus 7161,
1007 MC Amsterdam

1. INLEIDING

In een eerdere publikatie werden de functie en betekenis van niet-woordelijk gedrag besproken. Belangrijkste vraag hierbij was in hoeverre niet-woordelijk gedrag een communicatieve functie heeft.¹ In deze tweede aflevering komen de volgende vormen van non-verbaal gedrag aan de orde: uiterlijk, gebaren, gezichtsuitdrukkingen en oogcontact. Er is anno 1988 voldoende wetenschappelijke kennis om aan de betekenis van non-verbaal gedrag in de communicatie tussen patiënt en tandarts extra aandacht te schenken. In de volgende paragrafen wordt een aantal belangrijke vormen van niet-woordelijk gedrag besproken, die voor een groot deel zijn ontleend aan het boek van Maes.²

2. UITERLIJK

De tandarts die leert letten op non-verbale gedragingen, zal zich verbazen over de hoeveelheid informatie die zijn patiënten op die wijze uitzenden. Zelf vertoont de tandarts ook non-verbaal gedrag. Immers de eigen inrichting van de praktijk, de eigen kleding, de manier van begroeten, de gebaren of lichaamshouding, de gezichtsuitdrukkingen en stem, de manier van aanraken en punctualiteit zijn non-verbale signalen, die van invloed zijn op de relatie met patiënten.

De uiterlijke verschijning van iemand wordt gezien als een vorm van niet-woordelijk gedrag. Men kan hierbij denken aan het fysieke voorkomen, maar ook aan kleding en persoonlijke objecten, zoals sieraden, een tas en een bril. Kleding is een belangrijk communicatiemiddel met ver-

schillende functies. het kan dienen om het lichaam te beschermen of te verbergen; verder om op te vallen, ter versiering, om seksuele aantrekkingskracht te benadrukken, om uit te drukken dat men bij een bepaalde groep hoort en als vertoon van status. Ook draagt men bepaalde kleding of een uniform om duidelijk te maken dat men een bepaald beroep uitoefent.

De neiging bestaat om op grond van het uiterlijk de ander bepaalde karaktereigenschappen toe te schrijven en bepaald gedrag van deze persoon te verwachten. Zo blijkt uit onderzoek dat mensen die als fysiek aantrekkelijk worden beschouwd, ook positieve karaktereigenschappen worden toegeschreven als: communicatief, gevoelig, lief, belangstellend, sterk, bescheiden en sociaal.² Dergelijke vooroordelen blijken zelfs mee te spelen bij bekeuringen en veroordelingen.²

Hoezeer het gedrag van een tandarts beïnvloed kan worden door de manier waarop een patiënt gekleed is, demonstreert het onderstaande verhaal van de hoogleraar Swallow, vroeger verbonden aan de Universiteit van Amsterdam. 'Een acteur die, gekleed als hippie, een tandarts bezocht, kreeg na het mondonderzoek te horen dat alles getrokken moest worden.

Toen dezelfde acteur een week later op het spreekuur verscheen, maar nu gekleed als 'een heer van stand', luidde de uitslag: 'volledige rehabilitatie'.'

De eerste indruk van de ander wordt dus heel sterk beïnvloed door diens uiterlijke verschijning. Hoewel deze indruk kan veranderen, bij voorbeeld wanneer de omgang langer duurt geven vele onderzoeksresultaten aan, dat de eerste indruk blijvend van invloed is.³

3. GEBAREN

Er zijn gebaren die binnen een bepaalde groep (cultuur) een afgesproken betekenis hebben en die rechtstreeks verbaal kunnen worden vertaald. Er zijn ook gebaren waarvan de betekenis niet eenduidig is.

Voorbeelden van de eerste categorie gebaren zijn de gebarentaal van slechthorenden en gebaren als je duim opsteken, met je duim naar beneden wijzen, met je vinger naar je voorhoofd wijzen.

Voorbeelden van de tweede categorie gebaren zijn: krabben, zich over het haar strijken of wiebelen met de voeten. Het probleem met dit soort gebaren is dat zij dikwijls te veel ineens zeggen, of dat één

Tabel I. Bewegingen die verband houden met gevoelens.²

Bewegingen	Kunnen verwijzen naar	Houding/Gevoel
Plukken en krabben in het gelaat		zelfverwilt
Vinger horizontaal onder de neus		liegen
Hand voor de ogen		schaamte
Vinger aan lippen		schaamte, onzekerheid
Aanraken van de neus met de hand		angst
Op vinger(s) bijten		spijt, zenuwachtigheid
Handen wringen, aan haar en wenkbrauwen trekken		onrust, zenuwachtigheid, verveling
Aan kleren trekken		woede

* Deel I verscheen in Ned Tijdschr Tandheelkd 1988; 95: 198-201.

gebaar verschillende betekenissen tegelijk kan vervullen.

Hier volgt een overzicht van de belangrijkste functies die gebaren kunnen hebben.

- Gebaren kunnen een conventioneel teken zijn; de betekenis ervan is aangeleerd en afgesproken, zoals de gebaren van een politieagent.
- Gebaren kunnen een illustratieve functie hebben; ze dienen dan om woorden aan te vullen. Denk aan de bewegingen die worden gemaakt als wij willen aangeven hoe groot of klein, hoe snel of hoog iets is.

- Gebaren kunnen dienen om een gevoel uit te drukken; heftig gesticuleren wijst bij voorbeeld op opwindning.
- Gebaren kunnen een adaptieve functie hebben. Gevoelens die om een of andere reden beheerst moeten worden, worden dikwijls toch door lichaamsbewegingen tot uiting gebracht. Van dit soort bewegingen is de persoon in kwestie zich meestal niet bewust. Gebaren zijn (met de ogen) dan ook het meest uitgelezen medium voor zogenaamde 'leken'. Zo blijkt plukken en krabben in het gelaat te kunnen wijzen op zelfverwijt.

- Gebaren hebben ook een regulerende functie in een gesprek. Ze worden gebruikt om aan te geven dat men wil stoppen of het woord wil overnemen, of ook om bepaalde gesprekeenheden af te bakenen (turn-signal).^{2 4}

Het meest opvallende kenmerk van gebaren die gevoelens uitdrukken is dat zij op zichzelf meestal geen betekenis hebben. Zich in het gezicht krabben of zich over de dijen wrijven heeft niet de communicatieve waarde van een afgesproken gebaar. Gebaren die iets zeggen over gevoelens zijn meestal niet als zodanig bedoeld, al hebben zij dikwijls wel een betekenis voor de ontvanger.

Gebaren die vrijwel altijd verband houden met gevoelens, zijn bewegingen waarbij men zichzelf aanraakt. Aanraken van het gezicht is vrijwel steeds verbonden met negatieve houdingen en gevoelens ten aanzien van de eigen persoon als b.v. schaamte, zelfverwijt en berouw (zie tabel I).^{2 4 5}

Een tweede soort, zijn gebaren die verband houden met gevoelens die men ten opzichte van anderen heeft. Deze gebaren zijn dan ook meestal naar de ander toe gericht. In dit opzicht zijn niet alleen armen vooral ook handbewegingen belangrijk, maar ook been- en voetbewegingen. Ter illustratie dient het volgende overzicht in tabel II.

Bij de interpretatie van gebaren is het van belang er rekening mee te houden dat sommige bewegingen typisch zijn voor die bepaalde persoon. Zo zal de een eerder zijn dat recht trekken als hij zenuwachtig wordt en zal een ander op zijn nagels gaan bijten en een derde met zijn ring gaan spelen. Het leren waarnemen en interpreteren van gebaren is vooral belangrijk omdat er een onbewuste tegenspraak kan bestaan tussen wat iemand zegt en de gebaren die hij maakt.

Tabel II. Gebaren die verband houden met gevoelens t.o.v. anderen.²

Bewegingen	Kunnen verwijzen naar	Houding/Gevoel
Armen en handen voor het lichaam brengen		verdediging
Handen open voor het lichaam		afweer, weigering, distantie
Rusteloze hand- en beenbewegingen		vlucht voor de ander
'Poppetjes' tekenen		desinteresse, verveling
Armen en handen uitstrekken naar de ander toe		positieve attitude tegenover de andere persoon
Strelende bewegingen over dijen en benen		positieve attitude tegenover de ander; indien sterk aanwezig: flirtgedrag
Dichterbij komen met de voeten		positieve attitude tegenover de ander, indien sterk aanwezig: flirtgedrag
Weifelende handbewegingen		onzekerheid
Ingehouden bewegingen		onzekerheid
Openen en sluiten van de handen		onrust, onzekerheid
Overdreven knikken		onderdanigheid, ongeduld
Naar beneden kijken		onderdanigheid, depressie
Prutsen met objecten (b.v. pen)		zenuwachtigheid, desinteresse
Wippen met de voeten		ongeduld, onrust
Stampen en trappen met de voeten		woede
Schouderophalen		Onverschilligheid, distantie

Tabel III. Gevoelens in relatie tot gezichtsuitdrukkingen.²

Voor herkennen en expressie van volgende basisgevoelens	letten op		
	Wenkbrauwzone	Oogzone	Mondzone
Verwondering/ Belangstelling	wenkbrauwen hoog opgetrokken	ogen wijd open	mond open ontspannen
Angst	wenkbrauwen omhoog en samengetrokken	ogen wijd open	mondhoeken omlaag
Woede	wenkbrauwen omlaag, bijna 'samengeknoopt'	ogen wijd of 'dichtgeknepen'	lippen op elkaar gedrukt en/of hoekige mond
Afkeer	wenkbrauwen omlaag	neus opgetrokken	bovenlip gekruld
Droefheid	wenkbrauwen in de hoeken omlaag	ogen meer toe	mondhoeken omlaag
Geluk/Blijheid	neutraal	'zakjes' onder de ogen, bolle wangen	mondhoeken omhoog

4. GEZICHTSUITDRUKKINGEN

Het gezicht is, met de stem, het meest verfijnde uitdrukkingsmiddel voor gevoelens. Echter, wanneer men op zoek is naar bedrog, het spreken van onwaarheid of de werkelijke houding, dan zijn non-verbale spraakkenmerken en lichaamsbewegingen met gesproken tekst een heel wat betere informatiebron.⁶ Op grond van gelaatsstudies zijn zes basisgevoelens te onderscheiden: verwondering, woede, afkeer, angst, blijheid en droefheid.⁷ Voor het uitdrukken van verschillende gevoelens blijken verschillende delen van het gezicht te worden gebruikt; de voorhoofdzone en/of de oogzone en/of de mondzone. Niet alle zones zijn even belangrijk voor het herkennen van een bepaalde gevoelsuitdrukking; evenmin worden door iedereen altijd dezelfde zones gebruikt om een bepaald ge-

voel uit te drukken. Hoewel er dus interpersoonlijke verschillen bestaan is het toch wel mogelijk voor elk van de zes basisgevoelens een lijst van kenmerken te geven (zie tabel III).

In de praktijk zijn de gevoelens van mensen vaak gemengd; er kunnen zelfs tegelijkertijd tegengestelde gevoelens optreden, zoals blijheid en droefheid. Een patiënt kan bang zijn voor de komende behandeling, maar ook blij dat hij nu van zijn kiespijn verlost zal worden, onderwijl ook nog bedroefd omdat zijn geliefde naar Amerika is geëmigreerd en boos omdat hij in de steek is gelaten. Voor het herkennen van gemengde gevoelens moet vooral gelet worden op een combinatie van bovenstaande kenmerken. Voor het herkennen van specifieke gevoelens is meestal meer gedetailleerde informatie nodig. Dit kan bij voorbeeld nodig zijn om een onderscheid te maken tussen irritatie en woede, tussen ontgoocheling en berouw, bezorgdheid en angst, afkeer en verachting of nieuwsgierigheid en verbaasdheid. In tabel IV noemen wij een aantal deelaspecten van het gelaat, waarop in het bijzonder gelet kan worden.

Bij dit alles moet echter wel onthouden worden dat de expressie niet het gevoel zelf is. Mensen kunnen opzettelijk iets anders uitdrukken dan ze voelen. Ook kan men als waarnemer fouten maken, al was het alleen maar omdat men soms ziet wat men wil zien of omdat tijd of aandacht ontbreekt voor een goede observatie van de patiënt.

5. OOGCONTACT

Oogcontact en oogbewegingen blijken ook informatie over de emoties zoals droefheid of opgewektheid te geven. Verdriet en droefheid leiden tot een neergeslagen blik en opgewektheid tot meer oogcontact. Het wel of niet aankijken bevat ook informatie over het waarheidsgehalte van wat iemand zegt.

Proefpersonen werden in een situatie gebracht waarin ze anderen moesten bedriegen. Zij die laag scoorden op een Machiavellisme-schaal keken weg nadat ze erop aangesproken werden door de proefleider. Daarentegen onderhielden proefpersonen, die hoog scoorden op deze schaal evenveel oogcontact als voor de bedrog-situatie.⁴ Van Meel constateert dan ook dat sommige mensen dus uitstekend in staat zijn hun non-verbaal gedrag onder controle te houden. Veel aandacht is besteed aan de rol die oogbewegingen spelen in gespreksituaties. Kort stellen wij vast, dat er aanwijzingen zijn dat oogbewegingen een rol spelen bij de regulering van

Tabel IV. Gelaatsdelen en aandachtspunten.²

Gelaatsdeel	Kenmerken
Voorhoofd	effen - gelijnd - gefronst
Wenkbrauwen	hoog - laag / vorm / omvang
Ogen	helemaal open - open - eerder toe - dicht / kijkrichting
Oogleden	gespannen - ontspannen
Mond	open - halfopen - toe
Mondhoeken	omhoog - omlaag / getrokken - ontspannen
Lippen	naar boven of naar beneden gekruld / achteruitgetrokken of vooruitgestoken / gespannen of ontspannen / tanden open - toe - verbeten

de conversatie tussen twee of meer gesprekspartners.⁴ Wanneer men hieraan bewust aandacht gaat schenken zal men merken dat er patronen bestaan die dienen als signaal dat anderen wel of niet aan de beurt zijn om te spreken. In het algemeen is het zo dat luisteraars twee keer zoveel naar de spreker kijken als omgekeerd. Dit komt omdat voor het decoderen van een boodschap niet alleen auditieve informatie maar ook visuele informatie nodig is. Een uitzondering vormt de spreker die zijn toehoorder wil overtuigen; in dat geval kijkt men als spreker de ander meer aan dan normaal.⁸ Eventuele weerstand tegen de beïnvloeding zal immers vooral in het nietwoordelijk gedrag van de ander tot uiting komen en deze informatie is voor de spreker van belang. Ook is bekend dat er individuele, culturele verschillen zijn in de mate van oogcontact die mensen tijdens een gesprek als prettig ervaren. In het algemeen bevordert goed oogcontact het gesprek. Sommigen vinden oogcontact ech-

ter vervelend. Uit onderzoek naar conversatiegedrag bij zwarte en blanke Amerikanen is naar voren gekomen, dat zwarte luisteraars andere middelen hanteren om aandacht en begrip te tonen dan blanke luisteraars.

Gebleken is ook dat er minder oogcontact is wanneer er spanning in de relatie bestaat, vooral in hiërarchische relaties. Dit kan ook het geval zijn in een (tand)arts-patiënt relatie. Het kan daarom belangrijk zijn eerst de spanning wat te doen afnemen voordat goed oogcontact mogelijk is. Verder kan het neerslaan van de ogen naast droefheid duiden op de wens zich terug te willen trekken uit een onderwerp of een situatie.

Algemeen erkend wordt, dat oogcontact in een gesprek minstens vier functies heeft, een doorspeelfunctie, een feedback-functie of iets wel of niet wordt begrepen en hoe de aard van de relatie is, een stimulerende functie en de functie om nadruk te leggen.

SUMMARY

NON-VERBAL BEHAVIOR: ITS FUNCTION AND MEANING. PART 2

Key words: Social dentistry – Social sciences – Communication skills

In this article we deal more extensively with aspects of non-verbal behavior, such as outward appearance (clothes etc.), gestures, facial expressions and eye-contact.

LITERATUUR

- ¹DUYX MPMA, BEUMKES EJ, EIJKMAN MAJ. Non-verbale communicatie (deel I). Ned Tijdschr Tandheelkd 1988; 95: 198-201.
- ²MAES S. In gesprek met de patiënt. Gespreksvaardigheid voor hulpverleners in somatische gezondheidszorg. Nijmegen: Dekker & Van de Vegt, 1983.
- ³TIJMSTRA T. Sociologie en Tandheelkunde, Academisch proefschrift. Groningen, Wolters-Noordhoff, 1980.
- ⁴VAN MEEL JM. De psychologie van het gebaar. Nijmegen: Dekker & Van de Vegt, 1986.
- ⁵EKMAN P, FRIESEN WV. The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage and coding, in: Semiotica 1, 1972, p. 49-98.
- ⁶VRUGT A. Non-verbale communicatie en misleiding. De Psycholoog XXI/9 sept. 1986.
- ⁷EKMAN P, FRIESEN WV. Unmasking the face. A guide to recognizing emotions from facial clues. Prentice Hall: Englewood Cliffs, 1975.
- ⁸ARGYLE M, DEAN J. Eye contact, Distance and Affiliation, in: Communication in Face to Face Interaction, Middlesex: Penguin 1972.
- ⁹ARGYLE M. Bodily Communication. International Universities Press: 1975 New York.