

De kunst van en coderen



JUDITHA MELSSEN

UIT ONDERZOEK BLIJKT 70% VAN ONZE COMMUNICATIE UIT NON-VERBAAL GEDRAG TE BESTAAN. NON-VERBAAL GEDRAG GAAT OVER DE MANIER WAAROP MEN VIA LICHAAMSTAAL EN STEM OVERKOMT. DEZE OPGEROEPEN EFFECTEN VAN LICHAAMSTAAL EN STEM WORDEN EERDER VOOR 'WAAR' AANGENOMEN, EN OP GROND VAN DEZE 'LIJFELIJKE' INFORMATIE NEEMT DE ANDERE PARTIJ VAAK VERREGAANDE BESLUITEN VOOR ZIJN HANDELEN. HET ANALYSEREN EN INTERPRETEREN VAN NON-VERBAAL GEDRAG VAN JEZELF EN OF ANDEREN NOEM IK DECODEREN. CODEREN IS HET UITEN VAN IDENTITEIT, REFERENTIEKADER, EMOTIES, EN INTELLECTUELE VERMOGENS VIA LICHAAMSTAAL EN STEM. IEMAND DIE BIJVOORBEELD OVERTUIGENDER OF DOMINANTER OVER WIL KOMEN, IS MEER GEHOLPEN MET AANWIJZINGEN OP HET GEBIED VAN HET CODEREN DAN DOOR AANWIJZINGEN OP VERBAAL GEBIED, OMDAT DE PERSOON IN KWESTIE VAAK NIET WEET HOE HIJ ZIJN LICHAAM MOET GEBRUIKEN OM DE GEWENSTE BEELDVORMING BIJ ANDEREN TE REALISEREN.

Het doel van dit artikel is om non-verbaal gedrag in een breder kader te plaatsen, waardoor de effectiviteit van de kunst van het decoderen en coderen vergroot wordt. Ik wil in dit verband twee perspectieven onder de aandacht brengen: enerzijds het theaterperspectief: theatermakers zijn bij uitstek mensen die het fysieke aspect in relatie tot betekenisgeving hebben bestudeerd. Anderzijds het organisatieperspectief dat stamt uit de sociaal wetenschappelijke disciplines waarbij de betekenis van fysieke gedrag specifiek gerelateerd wordt in de context van een organisatie. Binnen laatstgenoemd per-

spectief onderscheid ik vier aspecten, te weten: sociologische-, psychologische-, bestuurlijke- en cultureel antropologische aspecten.

Werkmethode

Op grond van het decoderen en coderen van non-verbaal gedrag vanuit zowel het theater- als het organisatieperspectief heb ik een visie en werkmethode ontwikkeld, waardoor men een schat aan gegevens verkrijgt. Deze nieuw ontwikkelde werkmethode kan vooral gebruikt worden in leer en trainingssituaties voor organisatie- communicatie- en beleidsadviseurs, alsmede leidingge-

venden, (sales)managers, recruiters, HRM-ers en opleidingsfunctionarissen, omdat zij binnen hun werk te maken hebben met mensen die een bij hun rol en functie behorende mate van macht, gezag, invloed en autoriteit non-verbaal tot uiting moeten brengen.

T H E A T E R - P E R S P E C T I E F

In het nu volgende beschrijf ik als trainer summier mijn theaterervaring, en wat ik daarin doorgeef in de workshops. Theater is namelijk een

het decoderen

empirische wetenschap, waarin je getraind bent om een idee direct te vertalen in een (onderzoek) situatie en vanuit de waarneming te beoordelen of dit spoort met je theorie. Het leren decoderen en coderen aan anderen bespreek ik in mijn case. In mijn workshops benadruk ik dat het zeer belangrijk is om als actor (iemand die handelt) 'je eigen regisseur in je hoofd' te blijven, omdat afstand tot de emotie (beleving) noodzakelijk is. Observeer wat er van binnen gebeurt (binnenkant), hoe je dit zichtbaar maakt met je lichaam (buitenkant) en hoe de ander (overkant) dit ontvangt en er vervolgens op reageert.

- *Taal* maakt net als muziek gebruik van ritme, melodie, intonatie, volume, pauze en stiltes en daarmee krijgen de woorden betekenis. Door de manier waarop je met taal omgaat beïnvloed je anderen niet alleen, je weet tevens hun gedrag in een bepaalde richting te sturen. Je leert bij uitstek te(de)coderen door zintuigen te scherpen, stem, beweging - en samenwerkingsoefeningen, tekstinterpretatie en improviseren te beoefenen.
- Een zeer praktische communicatievaardigheid is het *doseren* van non-verbaalgedrag als ademhaling, stem en lichaamshouding van vertrouwen, spanningen en intensiteit van contact. Contact maken en houden zorgt voor een wederzijdse betrokkenheid.
- Onze *tastzin* (omgevingsbewust-

zijn) is naar mijn mening een zeer verwaarloosd zintuig. Je roept geheel andere reacties op wanneer je op 5 centimeter van iemands gezicht tegen hem praat of op een afstand van 50 centimeter. Ook kleine veranderingen in bewegingen, houding of toon bewerkstelligen enorme veranderingen in gedrag en reacties bij anderen.

- Je zou kunnen zeggen dat iemand een voorstelling opbouwt, of *scenario* heeft, waarin iemand (on)bewust juist iets verborgen wil houden of juist iets niet wil laten blijken, dan kan iemand met een geoefend oog dit decoderen uit non-verbaal gedrag.
- Mijn ervaring met decoderen en coderen is zeer aangescherpt door het werken met mensen uit *verschillende culturen* en mijn buitenlandse opleiding. Iedere cultuur koppelt andere betekenissen aan non-verbaal gedrag.
- Een aspect van regisseur zijn is het ontwikkeld hebben van *antennes* voor gedachtegoed en gevoelsstromen die nog niet verwoord zijn in een maatschappij, en daardoor gevoelig kunnen zijn voor signalen in de toekomstige (markt)ontwikkelingen.

DE HAMERENDE ADVISEUR

De case van de hamerende adviseur komt uit een workshop waarbij de

setting is samengesteld uit adviseurs. Het doel van de workshop is dat deelnemers leren de invloed van het lijfelijke aspect in hun functie en gegeven situatie te decoderen en vervolgens opnieuw te coderen, zodat zij dit ook in hun eigen werkpraktijk kunnen toepassen.

Achtergrond van de case

Een adviseur van een groot internationaal bedrijf gaat naar een van directeurs van de divisies om te kijken of het vanuit de top gestelde beleid daadwerkelijk wordt uitgevoerd. De adviseur weet al dat de directeur van de divisie zich niet geheel aan het gestelde beleid houdt, dat diegene zeker advies kan gebruiken en bovendien wantrouwend zal zijn om iets aan te nemen. Belangrijk is dat de adviseur te weten komt hoe de situatie precies zit. Hij wil het vertrouwen winnen van de directeur en wil hem overtuigen van zijn ideeën. Ook wil hij afspraken maken, opdat er ook in de toekomst volgens het nieuwe beleid gewerkt wordt.

Hoe verloopt de situatie?

Zodra de adviseur binnenkwam en de directeur begroet had, begon deze te praten over zaken binnen de divisie. De adviseur werd ongedurig en op een bepaald moment begon hij te vertellen waarom hij gekomen was. Hij boog zich schuin voorover over de tafel naar de directeur en begon te hameren op het feit dat er nu echt

