

Lees het gezicht van uw werknemer

[boeken](#) | 10 mrt 2010 | [Mariska Habets](#) |



Wanneer zit iemand glashard te liegen? En hoe weet u dat uw werknemer tegen een burn-out aanzit? U ziet het aan de gezichtsuitdrukking.

In zijn boek 'Toegepaste non-verbale communicatie' legt Geert Hommes aan de hand van duidelijke voorbeelden uit hoe u iemands gezicht kunt lezen. Daarmee bent u in staat om bijvoorbeeld te herkennen wanneer een werknemer gestrester is dan hij wil toegeven of niet helemaal de waarheid vertelt. Ook kunt u met de kennis die u uit dit boek opdoet makkelijker een klant over de streep trekken.

Waarom moeten we weten hoe iemand non-verbaal communiceert?

“Tegenwoordig praten we veel te veel, dat leidt af van het waarnemen. Door je bewust te worden van de non-verbale communicatie ga je anders naar mensen kijken. Je gaat veel meer zien en daar kun je je voordeel mee doen.”

In het boek beschrijft u drie type mensen: intuïtieve, emotionele en rationele. Wie is de beste manager?

“De meest ideale manager heeft alle drie de elementen even sterk in zich. Maar bij de meeste mensen is één van de drie elementen toch sterker aanwezig dan de rest. Daarnaast hangt het er ook vanaf wat het takenpakket

van de manager is en hoe de cultuur van het team en bedrijf is. Als iemand veel met mensen moet omgaan, kies je liever een intuïtiever dan een rationeel persoon.”

Werkt het om een gevarieerd team te hebben?

“Je ziet aan de baas wel welke type er vooral op de afdeling zit. Stel dat er een rationele manager de afdeling leidt, dan wil deze afstand houden. Dat betekent ook dat hij niet snel een intuïtief iemand zal aannemen omdat deze juist contact wil maken. Andersom kan een rationele club wel besluiten een mensenmanager te willen. Maar als ze dan een intuïtief persoon aannemen is dat zo shockenly different dat als diegene niet zelf binnen al te lange tijd weggaat hij vanzelf wordt weggepest. Een te groot verschil tussen de manager en het team werkt dus ook niet.”

Kun je je eigen non-verbale communicatie aanpassen?

“Je kunt je wel bewust worden van de non-verbale communicatie die je zelf toont. Maar deze proberen te veranderen is haast onmogelijk. Stel je probeert je non-verbale ‘tik’ te onderdrukken om te voorkomen dat mensen ontdekken dat je niet de waarheid vertelt. Daar word je zo gespannen van dat de kans groter is dat je het gedrag alsnog vertoont en het dan wel echt opvalt.”

Hoe kun je de opgedane kennis wel inzetten?

“Je kunt deze kennis positief gebruiken. Bijvoorbeeld door bewuster van je eigen non-verbale gedrag te zijn. Je merkt daardoor beter wanneer je erg gespannen bent en weet dat je dan een moment van ontspanning moet inlassen. Een ander voordeel is dat als je van jezelf weet dat je een intuïtief persoon bent, je de volgende keer wellicht beter een collega naar die rationele klant kunt sturen. Vertrouw tot slot altijd op je gevoel. Als je het gevoel hebt dat de tegenpartij je wantrouwt, benoem dat dan en spreek het uit. In de meeste gevallen klopt je gevoel namelijk en heb je nog een kans om de sfeer tijdens het gesprek positief te krijgen.”

Enkele algemene voorbeelden uit het boek:

Burn-out?

De voormalig Rupublikeinse kandidaat voor het presidentschap van de VS,

John McCain, is iemand met het hart op de tong. Om zijn emoties te onderdrukken steekt hij regelmatig zijn tong uit. Dat is zijn zogenoemde 'non-verbale lek' waarmee hij onbewust de ontstane onbalans herstelt. Wat kunt u met deze wetenschap? Let er eens op bij een voortgangsgesprek. Vertoont een medewerker steeds een bepaald non-verbaal lek bij het ter sprake komen van een bepaald onderwerp? Dan is er mogelijk meer aan de hand dan hij daadwerkelijk vertelt.

De waarheid

Een projectleider vertelt u dat u zich geen zorgen hoeft te maken, alles loopt volgens plan. Maar is dat wel echt zo? Daar komt u simpelweg achter door te letten op het knipperen van de ogen. Iedereen knippert voortdurend met zijn ogen. Maar iemand die niet de waarheid spreekt, zal binnen 10 seconden even langzamer, dus minder frequent, knipperen dan ervoor. Haal het onderwerp tijdens een gesprek wel minstens drie keer aan om het toeval uit te sluiten.

Geïrriteerd

Steekt uw werknemer regelmatig de tong een beetje uit? Let dan op dat er geen uitbarsting volgt. Want dit non-verbale signaal betekent in de meeste gevallen dat de persoon in kwestie zich ergert over het betreffende onderwerp. Als de tong regelmatig achtereen verschijnt wordt het dus hoog tijd de druk te verlagen door een ander onderwerp aan te snijden of minder in de aanval te gaan.

Winnen

Meer weten? Lees het boek 'Toegepaste non-verbale communicatie' van Geert Hommes. MT mag 5 exemplaren weggeven. Winnen? Vertel ons hoe u voordeel haalt uit het lezen van andermans lichaamstaal. Stuur uw reactie naar redactie@mt.nl onder vermelding van uw NAW-gegevens.