

In het kader van een uitwisselingsakkoord tussen de Kent State University (Ohio, V.S.A.) en de K.U.Leuven, verbleef Prof. Dr. Wilbur J. OSBORNE gedurende drie maanden als gasthoogleraar aan het Centrum voor Communicatiewetenschappen. Hij doceerde er een gastcollege met als titel "Non-verbal communication". Op verzoek van de redactie schreef hij over dit interessant studiedomein onderstaand artikel. De Nederlandse vertaling werd verzorgd door Tony Verhelle.

# niet-verbale communicatie een inleidend overzicht

wilbur j. osborne

## 0. Inleiding.

Elke menselijke communicatie omvat een veelheid aan boodschappen, en dit niet alleen van de zender naar de ontvanger toe, maar ook, en misschien belangrijker, omtrent zender en ontvanger zelf. Slechts een klein deel van deze boodschappen zijn verbaal; op een of andere manier steunend op het gebruik van de natuurlijke taal. Groter in aantal en soms met een grotere sociale betekenis, zijn die boodschappen waarbij geen linguïstische code gehanteerd wordt, maar die eerder niet-verbaal tot uitdrukking komen, met andere woorden: *de niet verbale communicatie (NVC)*.

De laatste jaren kon men een verhoogde belangstelling vaststellen voor onderzoekingen op het terrein van de niet-verbale communicatie. Onderzoekers en auteurs op het vlak van de antropologie, sociologie, psychologie, communicatietheorie en vele andere disciplines, zochten naar de effecten op de menselijke communicatie van gebaar en beweging, van de ruimte-ordening en de omgeving, van stemgeluiden en het paralinguïstische, van de aanraking, het voorkomen en de aantrekkelijkheid. Vele van deze onderzoekingen hadden de belangstelling voor één fundamentele vraag gemeen: de effecten van niet-verbale fenomenen op de menselijke communicatie en interactie. Hoewel er een brede verscheidenheid is in methodologie, invalshoek en theoretisch referentiekader, tonen zij alle belangstelling voor niet-verbale communicatie.

## 1. Niet-verbale communicatie: definitie en benaderingen.

1.0. Wat is niet-verbale communicatie? Een duidelijk te eenvoudig en onbevredigend antwoord is dat niet-verbale communicatie te maken heeft met alles wat een persoon communicatief doet zonder gebruik te maken van de linguïstische code. Dit antwoord is onbevredigend omdat het te globaal is en geen verscheidenheid mogelijk maakt in soorten en typen van fenomenen die dienen geobserveerd te worden, en ook omdat het geen aanwijzingen geeft over het verloop van de onderzochte gebeurtenissen.

1.1. In de literatuur vinden we een aantal elementen om tot de meest passende definitie van niet-verbale communicatie te komen. Het ligt niet in mijn bedoeling deze elementen hier te herhalen, maar ik wil toch aanduiden dat de redeneringen hierbij essentieel steunen op gegevens i.v.m. intentionaliteit versus niet-intentionaliteit, het vocale en het verbale, de innerlijke versus de uiterlijke codering, en zelfs i.v.m. de informatieverwerkende centra in het menselijk brein. Op het vlak van de definiëring bestaat er dus ambiguïteit omtrent de referenties waarnaar het concept dient te verwijzen. Bekijken we even het intentionaliteitsgegeven. Volgens sommige onderzoekers omvat het studiedomein alleen die gedragingen die duidelijk de intentionaliteit van de ontvanger verraden of als dusdanig door de ontvanger kunnen geïnterpreteerd worden. Waarschijnlijk heeft de intentionaliteit als haar componenten enerzijds een aantal kiezende gedragingen (en dit op een bepaald bewustzijnsniveau) en anderzijds een doelgerichte activiteit. Anderen betogen dat dergelijke beperking fenomenen uitsluit waarvan de intentionaliteit weliswaar niet vaststaat, maar die toch een sociale en communicatieve betekenis hebben.

1.2. Een alternatieve manier om het concept van NVC voor te stellen zou erin kunnen bestaan deze notie te illustreren met de grote onderzoekscategorieën die doorgaans onder dit concept worden gebracht. Gewoonlijk omvat onderzoek over NVC volgende categorieën: beweging of lichaamsbeweging, paralinguïstische fenomenen en stemgeluiden, nabijheid, omgeving, aanrakingsgedrag, fysische kenmerken en de wereld der objecten. Elk van deze categorieën wordt verder in dit artikel uitvoeriger beschreven. Bovenstaande categorieën illustreren dat niet-verbale communicatie een zeer breed en veelomvattend concept is. Het is inderdaad een concept met vele invalshoeken, die op hun beurt weer onderzoeksresultaten produceren die, hoe fascinerend ze vaak mogen zijn, moeilijk accuraat en waarheidsgetrouw zijn samen te vatten. Daarom is de rest van dit artikel bedoeld als een voorlopige en informele inleiding tot de volgende stelling: niet-verbale communicatie is een fundamenteel en betekenisvol deel van ALLE menselijk gedrag.

1.3. «Men kan niet NIET communiceren» stellen Watzlavick, Beavin en Jackson in hun boek «*Pragmatics of Human Communication*». Hun systeembenadering van communicatie is gebaseerd op een antwoord-georiënteerde, dyadische interactie, die van nature relationeel is. Een verdere verklaring van deze benadering draagt bij tot een beter begrip van het concept dat hier ter discussie ligt. Menselijke communicatie is zowel digitaal als analoog: het verbaal codesysteem is arbitrair en abstract; de niet-verbale codes die we gebruiken zijn

1.3. «Men kan niet NIET communiceren» stellen Watzlavick, Beavin en Jackson in hun boek «*Pragmatics of Human Communication*». Hun systeembenadering van communicatie is gebaseerd op een antwoord-georiënteerde, dyadische interactie, die van nature relationeel is. Een verdere verklaring van deze benadering draagt bij tot een beter begrip van het concept dat hier ter discussie ligt.

Menselijke communicatie is zowel digitaal als analoog: het verbaal codesysteem is arbitrair en abstract; de niet-verbale codes die we gebruiken zijn

Menselijke communicatie is zowel digitaal als analoog: het verbaal codesysteem is arbitrair en abstract; de niet-verbale codes die we gebruiken zijn

Menselijke communicatie is zowel digitaal als analoog: het verbaal codesysteem is arbitrair en abstract; de niet-verbale codes die we gebruiken zijn

analoog, d.w.z. niet-differentieel, ambigu, minder abstract. De verbale code kan dus tamelijk abstracte en ingewikkelde concepten weergeven; het is de inhoud van de communicatie die verbaal wordt geuit, bv. digitaal. De niet-verbale codes die in de communicatie worden gebruikt dienen dikwijls om *relationele* aspecten over te brengen. Zij bevatten aanduidingen omtrent de aard van de relatie tussen zender en ontvanger, aanwijzingen over hoe boodschappen geïnterpreteerd moeten worden, enz. Van zodra alle menselijke communicatie opgevat wordt als bestaande uit zowel digitale als analoge onderdelen (zodat, met andere woorden, zowel inhoud als relatie constant meegedeeld worden), valt het niet moeilijk te begrijpen hoe het bovenstaand tentatieve axioma nu kan bevestigd worden. Anders uitgedrukt: er is in elke menselijke communicatie een samengaan van verbaal en niet-verbaal gedrag en wel zo dat zowel een inhoudelijke boodschap wordt overgebracht, als aanwijzingen voor de interpretatie van de inhoud en voor een juiste decoupage van dit gedrag in sequenties. Niet-verbale communicatie is dus niet alleen maar een bijkomend kanaal waarlangs verbale boodschappen herhaald en versterkt worden, maar ook een fundamentele component van de menselijke interactie, duidelijk behorend tot de essentie van de menselijke communicatie.

## 2. Deelgebieden

2.0. De studie van niet-verbale communicatie als een onafhankelijke entiteit is, gezien de bovenstaande bedenkingen nogal paradoxaal: zij impliceert een scheiding van wat uit zijn aard meestal niet te scheiden is.

Ray Birdwhistell, een gerespecteerd onderzoeker en theoreticus op het vlak van niet-verbaal gedrag, stelt, volgens Knapp, dat het bestuderen van niet-verbale communicatie kan vergeleken worden met de studie van de fysiologie, het hart uitgezonderd. Hoe dan ook, uit onderzoekingen en teksten op dit gebied blijkt dat deze scheiding anderzijds vaak gerechtvaardigd is.

Men kan nu op verschillende manieren de onderzoeks- en conceptualiserings-categorieën in de niet-verbale communicatie beschrijven. Pioniers op dit vlak waren Reusch en Kees met hun boek *Non-verbal Communication*.

Zij beschrijven 3 soorten codes:

- tekentaal, waar de codificatie gebeurt door het gebaar;
- actie-taal, die alle bewegingen omvat die niet uitsluitend als signalen worden gebruikt;
- object-taal, die intentionele en niet-intentionele uitingen via materiële objecten omvat, waaronder ook het menselijk lichaam.

Deze beschrijvende categorieën werden echter vlug overvleugeld door andere, meer gedetailleerde constructies, voortkomend uit de groeiende interesse voor NVC. Het volgende onderdeel van dit artikel is dan ook een bondige beschrijving van de meest gebruikte en belangrijkste van deze constructies.

2.1. Alle BEWEGINGEN VAN HET MENSELIJK LICHAAM, waaronder houding, gebaren, lachen en andere gezichtsuitdrukkingen en ook bewegingen van de handen, armen, romp, enz. zijn potentiële bronnen van informatie. In het geheel van de menselijke communicatie wordt lichaamsbeweging inderdaad sinds lang beschouwd als een belangrijk onderdeel. Gebaren blijken een soort performantiecodeling te zijn die zowel voorziet in een bijkomend informatiekanal als een betekenisvolle manier kan genoemd worden om de verbale boodschap te regelen en te modifieren.

Een der meest bekende onderzoekers op het gebied van gebaar en beweging is Ray Birdwhistell, die de term «kinesics» creëerde. Van vorming is hij antropoloog en het is dan ook vanuit deze basis dat hij zijn studie verrichtte. Hij ging uit van een analogie tussen patronen van kinetisch gedrag en de structuur van de menselijke taal, zoals die in de linguïstiek wordt beschreven. Naar zijn mening is het mogelijk de eenheden van kinetisch gedrag op een betrouwbare wijze te identificeren; eenheden die, naar zijn gevoelen ruwweg dezelfde functie hebben als parallelle eenheden uit de gesproken taal. We zullen hierop niet uitgebreid ingaan, maar wat volgt kan dit illustreren. De «allofoon», een variant van de spraakklank, is de kleinste structuureenheid in de taal; spraakklanken kunnen samengevoegd worden tot fonemen. «Kinemen» zijn gelijk aan fonemen in die zin dat ze groepen van bewegingen omvatten die omwisselbaar zijn zelfs wanneer ze verschillend zijn. Birdwhistell gelooft b.v. dat er 50 tot 60 «kinemen» zijn in de Amerikaanse beweging in 't algemeen. Hiervan heeft hij

er ongeveer 33 geïdentificeerd binnen de gelaat-hoofd zone.

Niet iedereen aanvaardde deze analogie tussen het linguïstische en het kinetische. Er is kritiek gekomen op deze benadering, waarbij men onderzocht tot op welke hoogte de kinetische benadering rekening houdt met bepaalde eigenschappen die fundamenteel zijn in een communicatiesysteem als de taal. De conclusie was dat de kinetika zoals hier beschreven, de fundamentele structuur van de taal niet volgt.

Een andere belangrijke benadering in de studie van de lichaamsbeweging is deze van Ekman en Friesen. Hun functionele benadering heeft tot de ontwikkeling van een aantal categorieën van beweging geleid die men vaak in werken over NVC aantreft. «Emblemen» vormen een eerste categorie: een vorm van lichaamsbeweging die een erg gelijkend verbale equivalent blijken te hebben en die zeer waarschijnlijk een gelijkwaardige betekenis hebben voor een aantal personen. Voorbeelden hiervan zijn handbewegingen als «stop», «kom hier», «vaarwel» enz.

«Illustratoren» zijn bewegingen van hand of lichaam die het spreken begeleiden en dienen om het te illustreren. Zij werken samen met het gesproken woord.

«Regulatoren» zijn bewegingsvormen die als functie hebben de communicatiestroom te regelen. Het beginnen, het instandhouden en het stopzetten van een gesprek blijkt voor het grootste deel niet-verbaal geleid te worden. Dit is dan ook een van de vormen van de «metacommunicatieve» functie van niet-verbaal gedrag. Sommige niet-verbale gedragingen dienen dan weer als «regulatoren» voor gebeurtenissen in de conversatie zoals de beurtwisseling en de beurtafstand.

«Adaptoren» zijn een categorie van lichaamsbewegingen die eveneens een communicatieve waarde in de interactie hebben. Adaptoren zijn die aanpassingen in het gedrag die men maakt in een leersituatie. Het zijn overblijfsels van vroeger performantiegedrag. Gewoonlijk worden adaptoren beschouwd als verbonden met een negatieve emotionele houding. Zij blijken een bron van informatie te zijn omtrent de gevoelens van individuen. Adaptieve gedragingen als het over de neus wrijven of nerveus spelen met sigaret of pen kunnen iets vertellen over de gevoelswereld van het individu.

De laatste categorie,  *affectieve uitingen*, zal later beschreven worden wanneer gelaatsuitdrukking aan de orde is.

Een alternatieve kijk op de functies van lichaamsbewegingen suggereert dat gevoelens i.v.m. houding, status en misleiding, samen met andere gebeurtenissen, gecommuniceerd worden door beweging.

Wanneer we hierbij rekening houden met het feit dat lichaamsbeweging sterk contextueel is, en beheerst wordt door cultuur en persoonlijkheid, dan kunnen we nog verscheidene andere niveaus als mogelijke studieobjecten van de beweging naar voren schuiven. Het is duidelijk dat de culturele achtergrond performantieregels zal opleggen die maken dat dezelfde communicatieve referent op verschillende wijzen niet-verbaal zal gerepresenteerd worden, parallel aan de verschillende culturele contexten. Deze contexten zullen tevens opvallend verschillende stilistische tradities creëren voor het uiten van deze gedragingen. Niettemin blijkt duidelijk uit de literatuur dat de mensen sommige houdingen afleiden uit de non-verbale uitingen van de anderen. Mehrabian stelt dat houdingen van sympathie en antipathie niet verbaal gecommuniceerd worden. Anderen onderzochten de categorie «warm vs. kil» in een vergelijkbare context. Op dezelfde wijze worden status en bereidheid tot respons (zelfs misleiding) afgeleid uit lichaamsbewegingen. Er zijn met andere woorden een aantal gedragingen waaruit de anderen met een zekere graad van waarschijnlijkheid bepaalde conclusies i.v.m. de houding van de spreker zullen afleiden. Deze conclusies zijn dan van invloed op de natuur en de structuur van de aan gang zijnde interactie. Het volgende aspect van niet-verbale communicatie dat ter discussie wordt gesteld brengt ons van de «kinesica» en lichaamsbeweging naar de aard van de paralinguïstische codes die niet-verbaal functioneren in de menselijke interactie.

**2.2. PARALINGUISTISCHE EN VOCALE AANWIJZINGEN** zijn categorieën die uitgebreid bestudeerd werden. Zij refereren naar de informatie die men kan winnen uit die aspecten van het menselijk spreken die geen strikt linguïstische functie hebben. M.a.w. toonhoogte, intensiteit, duur, draagkracht enz. van de geluidsproductie behoren tot de paralinguïstische aanwijzingen.

Het is algemeen geweten dat veranderingen in toonhoogte, buiging, tempo

en klemtoon de informatieve inhoud van een boodschap wijzigen. De Amerikaan, A. Mehrabian betoogt dat de waargenomen houding van de andere functie is van : 0,07 verbaal gedrag, 0,38 vocaal gedrag en 0,55 gelaatsuitdrukking. De kracht van deze stelling wordt natuurlijk begrensd door de beperkte reikwijdte van zijn onderzoek, maar ze illustreert niettemin het potentieel belang van vocale indices.

Onderzoekers hebben geconstateerd dat personen zich een zeker oordeel van iemands persoonlijkheid kunnen vormen op basis van vocale aanduidingen. Sommige vocale kenmerken worden dus blijkbaar geassocieerd met een beperkt aantal karakteristieken, en dit mischien op een stereotiepe manier.

Het onderzoek heeft dan ook groeps persoonlijkheid verbonden met selectie van persoonlijkheidskenmerken op basis van deze vocale aanwijzingen. Tweetalige proefpersonen luisterden naar boodschappen in beide talen terwijl de inhoud dezelfde bleef. De spreker werd op verschillende vlakken hoger gewaardeerd naargelang hij zijn boodschap formuleerde in een taal waartegenover een meer positieve houding werd aangeboden.

Andere onderzoekingen suggereren dat sommige persoonlijkheidskenmerken gedeeltelijk te voorspellen zijn aan de hand van vocale aanwijzingen. Elementen als leeftijd, seks, status kunnen via het paralinguïstische waargenomen worden.

Het blijkt ook dat persoonlijke variaties in het geluid en gebrek aan vlotheid enerzijds wel getolereerd worden, maar dat anderzijds factoren als accent en dialect uitgesproken negatieve houdingen kunnen oproepen. Zoals Knapp suggereert, kunnen we tamelijk juiste oordelen vormen over gevoelens en emoties aan de hand van woordloze vocale boodschappen. Het lijkt dus duidelijk dat personen in hoge mate vertrouwen op de geluiden die het spreken vergezellen voor aanduidingen over de emotionele toestand van de sprekers. Variaties in vocale aanwijzingen kunnen de verstaanbaarheid, de herinnering en de overreding beïnvloeden. Geluidsterkte, patronen in de klemtoonverandering, enz. kunnen eveneens effect hebben op de luisteraar.

Wanneer we de persuasie bekijken, kunnen we constateren dat de geloofwaardigheid van de bron op een subtiele wijze beïnvloed wordt door een aantal paralinguïstische fenomenen. Er is b.v.

bewezen dat mensen zich een oordeel kunnen vormen over betrouwbaarheid, dynamisme, geschiktheid en competentie vanuit paralinguïstische elementen.

Een andere grote functie van paralinguïstische indices houdt verband met de regulering van de conversatie. Aanwijzingen voor rollenwisseling zijn dikwijls van vocale oorsprong, eerder dan verbale. Vele communicatieve bedoelingen worden door de luisteraar waargenomen door zulke aanduidingen. We weten dat het spreken eigenlijk niet continu is, maar uitgesplitst kan worden in relatief korte groepen. Aarzelingen en pauzes zijn heel gewoon en spelen een vitale rol in de alledaagse communicatie. De plaats en de lengte van deze pauzes kunnen beïnvloed zijn door het onderwerp, de situatie en het gesprekspatroon. Indien de subjectieve norm voor zulke aarzelingen geweld wordt aangedaan, kan dit resulteren in een verminderde effectiviteit.

Uit bovenstaande gegevens blijkt duidelijk dat een belangrijke hoeveelheid informatie over de andere, over zijn gedragingen, emotionele houdingen, zelfs over zijn persoonlijkheid... uit vocale aanduidingen gewonnen kan worden.

**2.3. Een ander invloedrijk aspect van NVC** handelt over de effecten van de **OMGEVING** en de **PERSOONLIJKE RUIMTE** op de menselijke communicatie. Het lijkt voor de hand liggend dat vele belangrijke effecten in de menselijke communicatie een relatie hebben met de omgeving. Het is inderdaad hoogstwaarschijnlijk dat de plaats van de menselijke interactie, het weze kantoor, klaslokaal, privé-woning of openbare plaats, een effect heeft op de manier waarop de interactie plaatsvindt. Het is duidelijk dat de wijze waarop de deelnemers de warmte, de aantrekkelijkheid en het comfort van een bepaalde plaats ervaren, invloed heeft op hun interactie. Onderzoek van Sommer b.v. toont aan dat de deelname aan een discussie in het klaslokaal gedeeltelijk functie kan zijn van dingen als : de opstelling van banken of stoelen en de afstand tussen de deelnemers. De participatie is groter in het centrum van de kamer ; studenten in het gezichtsveld van de leraar participeren meer ; hoe groter de gespreksgroep wordt, des te kleiner wordt de participatie. Bij nader inzien zijn dit vanzelfsprekende resul-

taten, maar ze zijn wel suggestief voor de invloeden die hier spelen.

Welke zijn nu de verschillende waarnemingen die we maken omtrent de verschillende aspecten van onze omgeving? Knapp stelt dat de mensen, wanneer ze reageren op hun omgeving, waarschijnlijk waarnemingen zullen doen over het formele karakter, de warmte, de privacy, de familiariteit, de beperkingen en de afstand. Omtrent de effecten van de natuurlijke omgeving op de communicatie werd reeds veel meer gespeculeerd dan reëel onderzoek verricht. Subjectieve waarnemingen stellen dat „klimaat, temperatuur, misschien zelfs maanstanden - al deze dingen zijn controversieel en worden in vraag gesteld - een invloed kunnen hebben op het menselijk gedrag (de recente interesse voor het «bioritme» zou hier ook vermeld kunnen worden). Er werden reeds pogingen gedaan om persoonlijkheidskenmerken zoals prestatiedrang en de nood om ergens bij te horen te verbinden met de verschillende klimatologische zones.

Naar alle waarschijnlijkheid worden de mensen zelfs beïnvloed door omgevingsaspecten als architectuur en de aard en het type van de voorwerpen die hen omringen. Het ligt voor de hand dat sommige van de effecten in dit verband een functie zijn van gevoelens van esthetisch plezier, comfort, appreciatie van de omgeving, enz. Dergelijke ervaringen kunnen de stemming en de communicatieve interactie beïnvloeden en doen dit hoogstwaarschijnlijk ook. Een verandering in lichtintensiteit - wij denken hier aan de beroemde Hawthorne-studies - kan effect hebben op de interactie. Zo ook de stijl, het voorkomen en de plaats van verplaatsbare voorwerpen in de omgeving. Een bureau tussen 2 mensen, stoelen geplaatst op een vormelijke manier in een kantoor, de algemene opstelling van andere verplaatsbare voorwerpen, hebben alle hun communicatieve impact.

Samenvattend kunnen we dan ook stellen dat de plaats en de inrichting van kantoren, appartementen en huizen een effect kan hebben op de frequentie en de richting van interacties, kennismakingen, enz.

Het is duidelijk dat aspecten van de omgeving zodanig kunnen gestructureerd worden dat ze een directe invloed hebben op de interactie en dat, met andere woorden, beslissingen omtrent de plaatsing van voorwerpen en de plaat-

sen van interactie consequenties hebben voor de communicatie. Het aspect van de persoonlijke ruimte sluit onmiddellijk aan bij het voorgaande. Edward Hall, een antropoloog, gebruikte de term «proxemics» om deze persoonlijke ruimte te omschrijven. Bijna in één adem is het concept «territorialiteit» te vernoemen, d.i. het opeisen, verdedigen en gebruiken van ruimte waarbij duidelijk bepaalde patronen waarneembaar zijn. In de bestudering van dierlijk gedrag verwijst territorialiteit naar het claimen van en het zich identificeren met een specifiek gebied. Iets dergelijks lijkt ook bij menselijk gedrag plaats te vinden. De gevolgen van het hebben van «ons» eigendom, reëel of ingebeeld, ingepalmd of gebruikt door iemand anders, kunnen op verschillende wijzen geïllustreerd worden. We kunnen over 3 verschillende soorten territoria spreken: de *primaire* territoria, die duidelijk het domein van een eigenaar zijn en waarover waarnemers als Goffman reeds vroeger waardevolle en verhelderende beschouwingen hebben meegedeeld; *secundaire* territoria, die tijdelijk maar geregeld bezet zijn, b.v. een voorkeurplaatsje aan de tafel; en ten derde de *publieke territoria*, die door iedereen tijdelijk kunnen gebruikt worden, b.v. openbare banken in parken e.d.

Deze categorieën stellen ons in staat de soorten territoria te rangschikken; wat er binnen plaatsvindt brengt ons tot een korte discussie over invasie en verdediging. Meerdere onderzoeksresultaten suggereren dat de meeste mensen op een of andere manier zullen reageren wanneer «hun» territorium wordt binnengevallen. Een typische respons van mensen op een dreigende invasie is preventie. Dit kan b.v. gebeuren door het opeisen van een zekere ruimte door deze af te bakenen met persoonlijke bezittingen zoals boeken, kleren, kranten e.d. Dit zijn merktekens, signalen aan de anderen omtrent de eigen ruimte. Wanneer men het territorium desondanks binnendringt, is er een tendens tot reactie, ofwel onder de vorm van verdediging ofwel onder de vorm van vlucht. De topics densiteit en drukte zijn bijkommende bronnen die de menselijke communicatie beïnvloeden. Een algemene waarneming is dat wanneer de densiteit van personen binnen een bepaald gebied stijgt, er zich veranderingen voordoen in de aard en de patronen van menselijke interactie. Of het nu gaat om een grote omgeving zoals een stad,

of om de dichtheid bij een sociale bijeenkomst, in beide gevallen zijn de effecten op de communicatie waarneembaar.

De invloed van persoonlijke ruimte lijkt aanwezig te zijn in vele situaties, zowel formele als informele. De spreekafstand, de graad van dichtheid of afstand tussen 2 mensen bij een gewoon gesprek leidt ons tot invloeden die mogelijk een effect kunnen hebben. Hall stelde een rangschikking op voor die afstand: *intieme ruimte*, gaande van aanraking tot ongeveer 50 cm; *informeel-persoonlijke* ruimte, van 50 cm tot 1,2 m; *sociaal-consultatieve* ruimte van 1,2 tot 3,6 m; en *publieke* afstand, van 3,6 m tot buiten het gezichtsveld. Sommige interactie-gedragingen passen beter in een bepaalde ruimte dan in een andere. Het rare en onaangepaste van een intiem gesprek dat op sociaal-consultatieve afstand wordt gehouden, illustreert zeer goed deze stelling. Veranderingen in de aangepastheid en het gebruik van persoonlijke ruimte hebben een invloed op de communicatieve effectiviteit. Nogmaals, het is de aard van de topic, de situatie en de verhoudingen tussen de deelnemers, die de betekenis van de persoonlijke ruimte kunnen bepalen. Uit de literatuur blijkt dat leeftijd en geslacht van de deelnemers relevant zijn wat het gebruik van deze ruimte betreft. Sprekers gaan korter staan bij vrouwen dan bij mannen, en personen van dezelfde leeftijd staan korter bij de luisteraar dan personen die ouder zijn. Waarschijnlijk is de gewone gespreksafstand voor mannen gemiddeld wat groter dan voor vrouwen. Deze waarnemingen zijn waarschijnlijk erg waardevol, maar zij veronderstellen dat er verschillende effecten zijn van en verwachtingen omtrent het gebruik van persoonlijke ruimte. Wanneer we verschillende culturen vergelijken in hun gebruik van persoonlijke ruimte bemerken we opvallende verschillen. Watson bestudeerde dit bij verschillende culturen en vond regelmatig terugkerende verschillen. Hij spreekt dan ook van contact- en niet-contact-culturen. In contactculturen kan men verwachten dat deelnemers elkaar vlugger aanraken, korter bij elkaar staan, een meer directe taal gebruiken enz.; niet-contactculturen zijn uiteraard het tegenovergestelde. Bij interactie tussen leden uit de verschillende culturen kan een zekere graad van ongemak, dubbelzinnigheid of angst ontstaan wanneer elk van de deelnemers hun gebruikelijke

«ruimtegewoonten» volgen. Amerikanen voelen zich dikwijls ongemakkelijk wanneer zij voor het eerst geconfronteerd worden met contactculturen: de verschillen geven aanleiding tot gevoelens van nervositeit en ongemak.

Bij het thema van de persoonlijke ruimte kunnen nog een aantal sub-thema's vernoemd worden. Onderzoek werd b.v. ook gedaan rond de effecten van het gespreksonderwerp, de achtergrond-situaties, de oriëntatie van emoties en houdingen, de fysische en persoonlijkheidskenmerken en de aard van de interpersonele verhouding. Alle blijken een invloed te hebben op de manier waarop de ruimte wordt gebruikt. Wat hier ook vernoemd dient te worden zijn de ruimtelijke organisatie en het zitgedrag bij de interactie in een kleine groep. Het is duidelijk dat de specifieke plaats die een deelnemer inneemt de soorten en typen van interactie kan beïnvloeden. Leiderschap en persoonlijkheidsdominantie kunnen weer spiegeld worden in de tendens die deze mensen hebben om zich «aan het hoofd van de tafel» te zetten. Het is eveneens duidelijk dat statusverschillen en de taak van de groep ook weerspiegeld zullen worden in de zitkeuze. We mogen veronderstellen dat, wanneer een kleine groep gaat zitten, de selectie en het innemen van een plaats, en dit speciaal in relatie tot de plaatsen door anderen ingenomen, effect zal hebben op de communicatie. De topic «proxemics» of persoonlijke ruimte is breed en werd vanuit vele gezichtshoeken bestudeerd. Ruimte kan op diverse wijzen geconceptualiseerd en geanalyseerd worden. Hoe men de fenomenen ook bekijkt, duidelijk is alleszins dat het gebruik van de ruimte en de bedoelingen die hieraan verbonden worden belangrijk zijn in de menselijke communicatie.

2.4. Het AANRAKEN is ook een belangrijk thema in de studie van NVC. Het aanraken kan beschouwd worden als een uiterst intieme en sociaal gereguleerde gebeurtenis. Om te beginnen moet men erkennen dat de sociale normen hier nog sterker doorwegen dan in andere vormen van niet-verbale communicatie. Het is ook zo dat menselijk contact van zeer groot belang is in de ontwikkeling van het kind. Men kan dan ook stellen dat het thema van het «aanrakingsgedrag» zowel sterke socio-culturele implicaties heeft als een ontogenetische waarde.



We kunnen hier het volgend voorbeeld geven. De manier waarop en de frequentie waarmee een pasgeboren kind verzorgd wordt, schijnt belangrijk te zijn voor zijn ontwikkeling. Kinderen die veel intiem fysiek contact ontberen, b.v. verwaarloosde en instellingskinderen, kunnen later in hun sociale en persoonlijke houding diverse storingen vertonen. Zo werd de aanraking, als versterkende stimulans, zelfs in relatie gebracht met het gemak en de sneiheid waarmee het kind de taal en andere communicatieve vaardigheden aanleert. Montague's werk behandelt dit thema.

Het communicatief belang en de waarde van aanrakingsgedrag valt duidelijk op wanneer we de overtredingen van onze aangeleerde sociale normen observeren. Buitensporige of slecht getimede fysieke contacten kunnen ons ertoe brengen de bedoelingen van de ander in vraag te stellen, terwijl het gebrek aan aanraking, wanneer deze wel wordt verwacht of verlangd, evenzeer communicatieve gevolgen heeft.

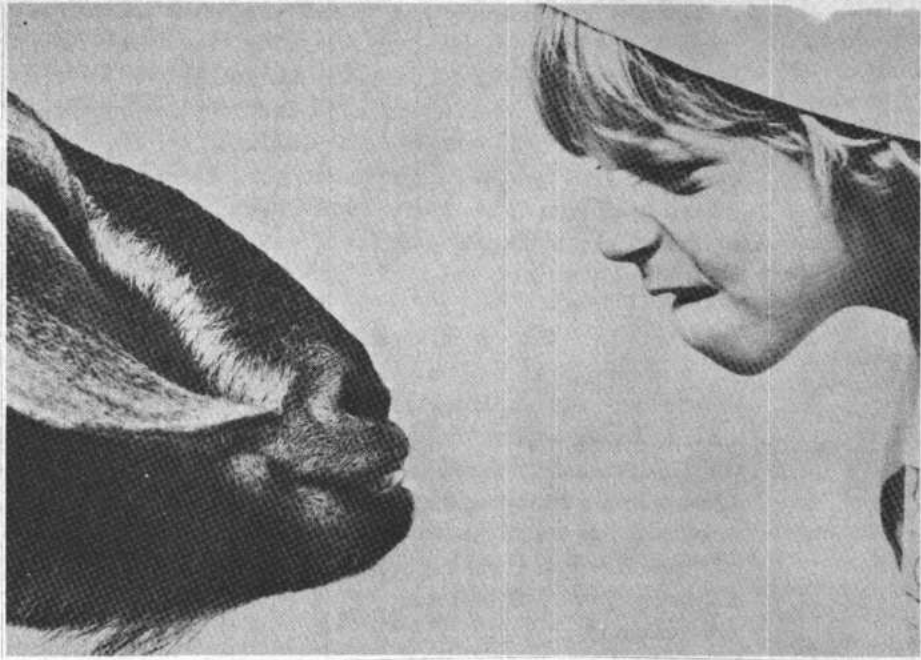
Men heeft ook de plaats en de duur van het aanrakingsgedrag in sociale communicatie onderzocht en de mogelijke communicatieve betekenissen die deze aanrakingen inhielden. Hierbij is men begonnen aan het opstellen van een aantal categorieën waarmee de types van aanrakingsgedrag beschreven kunnen worden. Deze categorieën gaan van de functioneel-professionele aanraking, die onpersoonlijk is en bepaald wordt door de aard van het beroep (zoals een doktersonderzoek), tot seksuele prikkelingen waar de bedoelingen

(en de plaats van aanraking) wel totaal anders zullen zijn.

2.5. Zowel de klassieke als de hedendaagse literatuur geeft ons vele voorbeelden van de kracht en gevoeligheid van het GELAAT en de OGEN bij de communicatie. Dichters en romanschrijvers hebben zich lang op de beschrijving van gelaat en ogen verlaten wanneer ze het subtiele in het menselijke gedrag wilden concretiseren. Ook de studie van de niet-verbale communicatie moet met deze belangrijke informatiebronnen rekening houden. Een belangrijk onderzoeksdomein bij de studie van de effecten van het gelaat is, hoe hier menselijke emoties beheerst en getoond worden. Gelaatsuitdrukkingen kunnen als vervanging dienen voor het gesproken woord of als aanvulling of kwalificering ervan; ze kunnen ook de communicatiestroom regelen. De moeilijkheid bij het verstaan van de functies van die gelaatsuitdrukkingen is het feit dat zelfs in een «eenvoudige» beweging of expressie het menselijk gelaat een zeer complexe stimulus is. Een van de analysesystemen die werden ontwikkeld, is dat van Ekman & Friesen. Het beschrijft de verschillende stijlen in de expressie, waarbij hulpmiddelen uitgewerkt zijn om de emoties in categorieën onder te brengen. Het gelaat is een informatiebron over gevoelens, affecten, en slaagt er ook in een mengeling van emoties weer te geven. Het «FAST»-systeem van Ekman en Friesen deelt hierbij het gelaat op in segmenten die verbonden worden met corresponderende emotionele toestanden. Hun onderzoek karakteriseert

m.a.w. emotionele expressies in hun relatie tot de veranderingen die in een bepaald deel van het gelaat optreden. Reeds meer dan 100 jaar tracht men de interpretatie van de emoties te onderzoeken aan de hand van de notie van de expressie. Dit onderzoek, dat teruggaat tot Darwin, interesseert zich voor culturele verschillen, de plaats waar de verandering in uitdrukking plaatsvindt (verbonden met de verschillende spierbewegingen) en de betrouwbaarheid waarmee mensen zich oordelen vormen omtrent de gevoelens via uitdrukkingsvormen. Het is inderdaad zo dat sommige emoties regelmatig en juist kunnen geïnterpreteerd worden op basis van de expressie. Het is echter ook zo dat veranderingen in de aard van de stimulus en zelfs van de situatie, de richtlijnen en verschillende types van vragen die bij het onderzoek gebruikt worden, de gevoeligheid en ervaring van de beoordelers, hun invloed hebben bij zulke pogingen. Hoe dan ook, duidelijk is alleszins dat het gelaat een belangrijk en gevoelig deel is van de niet-verbale matrix en een nuttige bron van informatie kan zijn. De meeste mensen leren hoe ze sociaal hun gezicht moeten «maskeren» en dit zelfs in die mate dat ze gevoelens stimuleren waarvan ze aannemen dat ze in een gegeven situatie passen. Het gelaat is dus, hoewel het zeer complex is, toch gedeeltelijk onder controle van de persoon.

Ooggedrag is een vanzelfsprekend deel van de gelaatsuitdrukking en op zichzelf een interessante studiematerie. Een groot deel van de discussie omtrent de functie van het ooggedrag draait rond de categorie «blik of wederzijdse blik». Samenlevingen creëren en onderwijzen, min of meer openlijk, de aanvaardbare en te verwachten patronen van de blik. Deze verschillen natuurlijk naargelang de onderzochte cultuur. Een voorbeeld: terwijl het in de Verenigde Staten een teken is van respect en interesse - misschien zelfs van eerbijheid - de gesprekspartner recht in het gelaat te kijken, kan zo'n daad in andere culturen barbaars en onbeschaamd zijn. Het is duidelijk dat «de blik» niet alleen staat voor het louter «zoeken naar informatie». Sterke sociale en culturele normen voegen hieraan bijkomende betekenissen toe. «De blik» heeft verschillende functies waaronder de receptie van feedback, het regelen van de communicatiestroom, het uiten van gevoelens. Hij kan ook de aard van eer-



interpersonele verhouding overbrengen. Knapp beschrijft hoe afstand, fysieke kenmerken, persoonlijke en persoonlijkheidskarakteristieken, het onderwerp en de culturele achtergrond, het «blik-gedrag» kunnen differentiëren. Dichterlijk kunnen de ogen de spiegel zijn van de menselijke ziel. Communicatief gezien zijn zij een centraal deel van het vanzelfsprekende en toch complexe systeem van het niet-verbale communicatiegedrag.

2.6. Het VOORKOMEN van mensen kan een merkbare invloed hebben op hun communicatiepatronen. De algemene aantrekkingskracht van het lichaam, zijn vorm, kleur, reuk en kledij kunnen gebruikt worden als aanwijzingen waarop anderen reageren in de sociale communicatie. Er is misschien geen ander aspect van de niet-verbale fenomenen dat tot zoveel frustratie en tegenspraak aanleiding geeft als de categorie van de aantrekkelijkheid. Meestal zal men toegeven dat aantrekkelijkheid een rol kan spelen bij sociale gedragingen, terwijl men terzelfdertijd de noodzaak zal aanvoelen iedere mogelijkheid te ontkennen dat de aantrekkelijkheid een centrale of belangrijke rol in het sociaal gedrag zou kunnen spelen. Zou het kunnen dat wij bedreigd worden door onze eigen voorkeuren en vooroordelen, die zeer dikwijls de meer aantrekkelijken onder ons bevoordelen? Natuurlijk staan wij allen wantrouwig t.o.v. die «eerste indrukken»; dikwijls vinden we dat de waarde van een indi-

vidu groter is dan zijn/haar voorkomen of aantrekkelijkheid. Niettemin zijn er bewijzen dat algemene aantrekkelijkheid een belangrijk deel kan zijn bij het vormen van indrukken, en misschien zelfs bij de verwachtingen omtrent onszelf en de anderen.

De algemene veronderstelling dat aantrekking een belangrijke determinante in de verbale communicatieve interacties is, lijkt in de niet-verbale communicatie bruikbaar te zijn. Inderdaad krijgen wij vaak inzicht in het mechanisme van de aantrekking via niet-verbale aanwijzingen. Weer moeten we hier wijzen op de heersende strenge culturele normen die onze visie op aantrekkelijkheid kunnen bepalen. Logischerwijze kunnen we dan ook verwachten dat we verschillen zullen vinden in de criteria die door de onderscheiden culturen gehanteerd worden i.v.m. de aantrekkelijkheid. De effecten echter zouden gelijkaardig moeten blijven.

Studie in dit deelveld heeft gezocht naar de invloed van lichaamsvorm en -type op sociale verwachting en persoonlijke voorkeur, op de effecten van verschillende soorten «aantrekkelijk versus on-aantrekkelijk»-vergelijkingen op communicatief gebied, en op de normen die meespelen bij dingen als kleding en versiering. Een besluit hieruit is dat er een positieve waarde steekt in het feit dat men door anderen als aantrekkelijk wordt beschouwd. Het voorkomen kan zelfs een effect hebben op de vermoede geloofwaardigheid van de bron.

### 3. Besluit

3.0. Deze korte en informele beschrijving van de belangrijkste topics in de studie van niet-verbale communicatie kan als niet meer opgevat worden dan een vluchtig aftasten van het onderzoeksveld. Deze algemene beschouwingen zijn bedoeld om interesse te wekken en niet als samenvatting van de aanzienlijke hoeveelheid onderzoeksmateriaal die voorhanden is. Dit zou meer plaats - en moeite - kosten dan hier nu beschikbaar is. Men wordt in de verleiding gebracht veel gegevens over NVC als vanzelfsprekend, oppervlakkig of alleedaags af te doen. In feite is het zo dat hoe meer vertrouwd men geraakt met de beschikbare literatuur, des te klaarder het inzicht wordt dat de onderzochte fenomenen zeer complex zijn en dat men nog steeds niet verder is dan een verkennend onderzoek.

3.1. We kunnen hier wellicht enkele veralgemeningen formuleren. Niet-verbale gedrag dient voor vele en gevarieerde functies in algemene communicatie, en deze werden tot op heden niet allemaal met evenveel succes beschreven. Het is duidelijk dat het niet-verbale als vervanging kan dienen voor verbale boodschappen. Het kan er ook een aanvulling bij zijn, er iets aan toe te voegen of er iets aan veranderen. Wat hierboven gezegd werd heeft ons geleerd dat een voorname functie van het niet-verbale de regulatiefunctie is, d.w.z. niet-verbale communicatie werkt regelend voor de communicatiestroom. We hangen vooral af van deze niet-verbale gebeurtenissen om wat wordt gezegd te accentueren of ergens de nadruk op te leggen; op die manier wordt er betekenis toegevoegd en verhoogt de kans op verstaanbaarheid.

Niet-verbale communicatie is een sociaal en cultureel beïnvloed gedrag. Een vergelijking in dit verband tussen verschillende culturen brengt zowel gelijkenissen als grote verschillen aan het licht. Een louter opsomming van deze verschillen heeft niet veel waarde. Een vertaling van deze verschillende of gelijkende patronen naar testhypothese, waaruit dan weer een bevredigende theorie kan opgebouwd worden, is daarentegen wel waardevol.

Naarmate het inzicht in de aard van de menselijke communicatie groter wordt, zal waarschijnlijk ook de studie van niet-verbale fenomenen verder uitgewerkt worden. Wanneer men nu de invloed

beschouwt van niet-verbale gedrag zoals het werkzaam is binnen de bredere categorieën van massacommunicatie, dan is het zo dat de kwestie van de geloofwaardigheid sinds lang een centraal thema is, een belangrijk onderzoekconcept zowel in de communicatiewetenschap, als in mediastudies. Hoogstwaarschijnlijk zijn de informatiebronnen waarop ontvangers meestal hun oordelen omtrent betrouwbaarheid baseren, niet-verbale.

De onderzoeksresultaten suggereren dan ook dat, zowel voor een klein als een groot publiek, de niet-verbale kenmerken van de bron, het kanaal en zelfs de stemming bij de interactie geloofwaardigheid tot gevolg kunnen hebben. Uit onderzoekingen blijkt dat niet-verbale gedragingen een grote rol spelen bij deze deelcategorieën.

3.2. Het fundamenteel talig karakter van onze communicatie is eigen aan de mens. De kloof die de taal van de mens, als basisgereedschap voor zijn bestaan, scheidt van het signaalgedrag van dieren, kan ons echter leiden tot een veronachtzaming van de andere eigenschappen van het communicatief gedrag. Gezien de voor de mens zo specifieke hoogontwikkelde processen van abstractie en taalgebruik, bestaat er inderdaad een tendens, de niet-linguïstische middelen waarmee we anderen beïnvloeden en waardoor we zelf beïnvloed zijn, te veronachtzamen. Dit is een beperkende en voorlopige visie omdat het ons kan leiden tot het ontkennen en verdringen van alternatieve wijzen van interactie.

De aard van de menselijke communicatie kan op verschillende manieren en met verschillende resultaten geconceptualiseerd worden. De visie die hier naar voor wordt gebracht is er een die menselijke communicatie stelt als een veelzijdig gedragsfenomeen waarvan het niet-verbale een hoofddimensie is. Deze stelling werd niet in detail verdeeld maar wordt vooruitgeschoven als een stimulans voor verder onderzoek en evaluatie. De hierboven geformuleerde korte opmerkingen over de bestanddelen van niet-verbale communicatie moeten in dit licht gelezen worden. Het is tekenend voor nieuwe onderzoeksvelden in de menswetenschappen dat zij in de voetsporen treden van vroegere, meer uitgebouwde disciplines. Deze tendens tot het ontlenen van de meest gebruikelijke empirische methodologieën en onderzoekswijzen

van de reeds aanvaarde disciplines vindt men ook terug in de literatuur over niet-verbale communicatie. Het tegenovergestelde zou eerder verwonderlijk zijn daar het onderzoeksveld interdisciplinair is en daar de onderzoekers zelf opgeleid werden met die onderzoeksmethoden.

Bijgevolg ziet men zowel enerzijds de directe beperkingen die aan de theorievorming opgelegd worden door deze ontleende tradities als anderzijds de energie en produktiviteit waarmee deze tradities werden toegepast op de bestudeerde fenomenen. Of de toekomstige onderzoeksinspanningen in niet-verbale communicatie meer accurate waarneming en eventueel een betere theorievorming zullen tot stand brengen, valt af te wachten. Misschien beloven de huidige ontwikkelingen in de studie van niet-verbale communicatie dat de toekomstige inspanningen potentieel waardevol zullen zijn om tot een beter inzicht te komen.

### Bibliografie

- ARGYLE, M., *Bodily Communication*, New York, International Univ. Press, 1975.  
ARGYLE, M. and COOK, M., *Gaze and Mutual Gaze*, New York, Cambridge Univ. Press, 1976.  
BERSCHIED, E. and WALSTER, E., *Physical Attractiveness*, in L. BERKOWITZ (ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 7, Academic Press, 1973.  
BIRDWHISTELL, R.L., *Kinesics in Context*, Philadelphia, Univ. of Pennsylvania Press, 1970.  
DAVITZ, J.R. (ed.), *The Communication of Emotional feeling*, New York, McGraw-Hill, 1964.  
EKMAN, P. and FRIESEN, W.V., *Unmasking the Face*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall, 1975.  
EKMAN, P., FRIESEN, W.V. and ELLSWORTH, P., *Emotion in the Human Face*, New York, Pergamon Press, 1972.  
HALL, E.T., *The Hidden Dimension*, Garden City, N.Y. Doubleday, 1966.  
GOFFMAN, E., *Relations in Public*, New York, Basic Books, 1971.  
KNAPP, M., *Non-verbal Communication in Human Interaction*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1978.  
MEHRABIAN, A., *Non-verbal Communication*, Chicago, Aldine-Atherton, 1972.  
MEHRABIAN, A., *Public Place and Private Spaces*, New York Basic Books, 1976.  
MONTAGUE, A., *Touching*, New York, Columbia Univ. Press, 1971.  
SCHEFLEN, A.E., *Body Language and Social Order*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall, 1972.  
WATZLAWICK, P., BEAVIN, J.H. and JACKSON, D.D., *Pragmatics of Human Communication: A study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*, New York, Norton, 1967.