

Het lichaam als hulpmiddel tot verstaan



Het dansende bos, Kaliningrad, Rusland¹

Masterscriptie Geestelijke Verzorging

Andreas Groenendaal

studentnummer: 1532669

Faculteit Godgeleerdheid en Godsdienstwetenschap

Rijksuniversiteit Groningen

2014

Hoofdbegeleider: prof. dr. Hetty Zock

2e Begeleider: dr. Hanneke Muthert

¹ Bron niet bekend.

Inhoudsopgave

Inleiding – Van maskertheater tot masterscriptie	3.
Hoofdstuk 1 – Het communicatieproces en signalen in communicatie	10.
1.1 Het communicatieproces	10.
1.2 Een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem	13.
1.3 Verbale en non-verbale communicatie	15.
1.4 Het zakelijke aspect en signalen in communicatie	19.
1.5 Het expressieve aspect en signalen in communicatie	20.
1.6 Het relationele aspect en signalen in communicatie	23.
1.7 Het appellerende aspect en signalen in communicatie	26.
1.8 De boodschap als geheel	30.
1.9 Conclusie	32.
Hoofdstuk 2 – Lichaamstaal	33.
2.1 De identificatiefunctie en non-verbale signalen	34.
2.2 De relatiefunctie en non-verbale signalen	38.
2.3 De emotiefunctie en non-verbale signalen	43.
2.4 Symptomen en <i>semblances</i> onderscheiden	45.
2.5 Non-verbale signalen en de aspecten van communicatie	48.
2.6 Conclusie	52.
Hoofdstuk 3 – Lichaamstaal als hulpmiddel tot verstaan	55.
3.1 Horizonverkenning	55.
3.2 Horizonverkenning en het communicatieproces	60.
3.3 Horizonverkenning en non-verbale communicatie	70.
3.4 Praktijkanalyse van lichaamstaal als hulpmiddel tot verstaan	75.
3.5 Conclusie	80.
Conclusie	83.
Literatuur	91.

Inleiding – Van maskertheater tot masterscriptie

Eind 2012 heb ik een voorstelling bijgewoond van het Italiaanse maskertheatergezelschap Familie Flöz.² Zij werken met neutrale maskers, wat inhoudt dat deze maskers van zichzelf geen typische gezichtsuitdrukkingen hebben. Hierdoor is er geen intentie of betekenis uit de maskers af te leiden. Er is iets anders wat de maskers tot leven brengt op het podium. Wat mij fascineerde was hoe de maskers, hoewel ze statische objecten waren, constant in verandering leken te zijn door het spel van de acteurs. Hetzelfde masker kon op het ene moment een boodschap van vreugde uitdragen, en het volgende moment een boodschap van verdriet.

Na afloop van de voorstelling raakte ik in gesprek met één van de acteurs. Hij vergeleek de maskers met een projectiescherm. De toeschouwer projecteert naar aanleiding van het spel van de acteurs emoties op de maskers. De maskers bedekten het gehele gezicht van de acteurs, dus de emotie die je er als toeschouwer aan toekende kwam ergens anders vandaan. Niet het masker, oftewel het gezicht, maar het lichaam van de acteurs vertelde het verhaal.

Er is veel onderzoek gedaan naar de rol van lichaamstaal in informatieoverdracht. Hoewel de exacte percentages per onderzoek afwijken wordt in studies veelal de conclusie getrokken dat lichaamstaal de belangrijkste component vormt in intermenselijke communicatie (zie o.a. Dijkstra, 2007: 71; Holzhauser, 2003: 27; Puccinelli, 2010: 273-274).

Het verstaan van de cliënt is van wezenlijk belang in de praktijk van de geestelijk verzorger. De term *verstaan* komt voort uit de hermeneutiek, een discipline waar geestelijk verzorgers zich veelal op beroepen. “Hermeneutiek gaat over het verstaan, het uitleggen, het interpreteren van de menselijke werkelijkheid, [...] toegespitst op het levende verhaal van mensen” (Knippenberg, 2005: 121-122). In de hermeneutische benadering staat gezamenlijke zinbeleving centraal. Dit houdt in dat de geestelijk verzorger en de cliënt op zoek gaan naar gedeelde waarden, door kennis te nemen van de meningen van de ander, en door bij elkaars leefwereld betrokken te raken. Het begrijpen van de gesprekspartner geschiedt door openstelling voor hetgeen in het hier en nu gezegd wordt. Vanuit de dialoog tussen geestelijk verzorger en cliënt ontstaan nieuwe perspectieven, die ingebed worden in een nieuwe verstaanshorizon die door beide partijen gedeeld wordt. Dit proces

² Zie voor meer informatie de website van Familie Flöz: www.floez.net

heet horizonversmelting. Er ontstaat reflectie door confrontatie met de gezichtspunten van de ander, en verdieping door dialoog. Wederzijds begrip is hierbij de sleutel tot succes (Lantman, 2007: 69). Om kort te gaan: verstaan is het komen tot horizonversmelting.

Het observeren van de lichaamstaal van de cliënt maakt ook onderdeel uit van het komen tot verstaan. Ik geef een voorbeeld vanuit mijn eigen ervaring als stagiair geestelijke verzorging in het Universitair Medisch Centrum Groningen. Op een keer kwam ik in gesprek met een nog jonge vrouw, moeder van twee kinderen. Tijdens één van onze gesprekken zat zij in kleermakerszit op het ziekenhuisbed, voorover gebogen, met hangend hoofd. Zij zat daar als een geknakte bloem. Dat was het beeld dat intuïtief bij mij naar boven kwam. Lichaamstaal is een belangrijke bron van informatie voor de geestelijk verzorger (Dijkstra, 2007: 73). De interpretatie ervan berust echter veelal alleen op intuïtie.

In de opleiding geestelijke verzorging is in het kader van gespreksvoering ook beknopt aandacht besteed aan lichaamstaal. Maar als lichaamstaal zo veelzeggend is in communicatie als uit veel onderzoeken blijkt, dan is een logische gevolgtrekking dat de geestelijk verzorger zich hierin nader verdiept. Een nadere verdieping in lichaamstaal zou een grote bijdrage kunnen leveren aan het komen tot verstaan. Dit vermoeden wordt bevestigd door Ganzevoort, die in het kader van komen tot verstaan stelt dat het ook zinvol is om naar lichaamstaal te kijken. Hij ziet lichaamstaal als één van de symboliserings van het levensverhaal (1998: 10). Wat in de geestelijke verzorging echter ontbreekt, is een theoretische onderbouwing van de interpretatie van lichaamstaal.

Vanuit deze observatie ben ik gekomen tot het onderwerp van mijn masterscriptie. Ik wil onderzoeken welke signalen in communicatie voor de geestelijk verzorger relevant zijn om te komen tot verstaan, en hoe deze signalen door middel van lichaamstaal gecommuniceerd worden. Als definitie van het begrip *signaal* ga ik uit van Martin S. Remland, hoogleraar in communicatie aan de West Chester University in Pennsylvania. Remland (2009: 5-6) stelt dat "*communication takes place whenever two or more individuals, using a socially shared or biologically shared signaling system, send and receive a message*". Dit noemt hij een communicatiecode. Een signaleringssysteem bestaat uit signalen die gebruikt worden om informatie uit te wisselen. Een signaal wordt door Remland gedefinieerd als: alles dat op iets anders slaat of iets anders aanduidt waardoor informatie wordt overgedragen aan een ontvanger (2009: 6). Deze definitie is voor mijn scriptie zeer

werkbaar, omdat zij zowel op verbale als op non-verbale communicatie van toepassing is.

Het doel van mijn scriptie is concrete handvatten te ontdekken die de geestelijk verzorger in de praktijk kan inzetten ter bevordering van het komen tot verstaan van de cliënt. De beroepsstandaard voor de geestelijk verzorger in zorginstellingen van de VGVZ (Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen) definieert geestelijke verzorging als “de professionele en ambtshalve begeleiding van en hulpverlening aan mensen bij hun zingeving en spiritualiteit, vanuit en op basis van geloofs- en levensovertuiging [...]” (2002: 5). Het verstaan van de cliënt door de geestelijk verzorger geschiedt dus op het vlak van zingeving, spiritualiteit, en levensbeschouwing. Met deze scriptie hoop ik een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het functioneren van de geestelijk verzorger.

Het is niet mijn doel tot een onuitputtelijke verhandeling te komen. Zodoende zal ik specifieke groepen met betrekking tot lichaamstaal, zoals mensen met een lichamelijke handicap, buiten beschouwing laten.

Om mijn doel te bereiken onderneem ik twee stappen. Ten eerste maak ik een koppeling tussen gespreksvoering en lichaamstaal. Het theoretisch kader dat ik hiervoor gebruik is het communicatieproces zoals door de psycholoog Friedemann Schulz von Thun in zijn communicatiemodel uiteengezet is (2003: 17). Het model beschrijft de gelaagdheid van communicatie en onderscheidt een zakelijk, expressief, relationeel en appellerend aspect. Het zakelijke aspect betreft het niveau van de feiten. Het expressieve aspect wordt gevormd door zelfexpressie van de zender. Hieronder valt bewuste zelfpresentatie en onvrijwillige zelfonthulling.³ Het relationele aspect communiceert hoe de zender zich verhoudt tot de ontvanger. Het appellerende aspect geeft aan wat de zender van de ontvanger wil, dat wil zeggen, welke invloed de zender met zijn boodschap op de ontvanger uit wil oefenen. Ter illustratie is te denken aan een man die naast zijn vrouw in de auto zit en zegt: 'Het is groen!' Uit het zakelijke aspect blijkt dat er zich in de buurt een verkeerslicht bevindt waarvan de groene lamp is gaan branden. Uit het expressieve aspect blijkt onder andere dat de man Nederlands kent, dat hij niet kleurenblind is, en dat hij oplettend of ongeduldig is. Het relationele aspect duidt erop dat de man niet volledig vertrouwt op het verkeersinzicht van zijn vrouw, die achter het stuur

³ Zie 1.5 voor een nadere verklaring van deze twee begrippen.

zit. Tot slot spreekt uit het appellerende aspect van deze illustratie dat de man graag ziet dat zijn vrouw het gaspedaal weer intrapt. De vier aspecten tezamen vormen de boodschap die de zender naar de ontvanger communiceert (2003: 15-17). Ik bekijk vanuit het communicatiemodel van Schulz von Thun per aspect welke signalen in communicatie hierop inspelen en hoe uitingen van lichaamstaal hieraan gekoppeld kunnen worden.

Het communicatiemodel van Schulz von Thun is ontworpen voor trainingen in communicatievaardigheid (2003: 5). Hoewel Schulz von Thun het model al in 1977 ontwierp, baseren verscheidene contemporaine communicatiehandboeken zich nog altijd op dit model (zie Steehouder et al., 2006: 23-51; Wiertzema & Jansen, 2011: 61-87;). Dijkstra (2007: 51-64) past het model toe op gespreksvoering bij geestelijke verzorging, en ook het Nieuw Handboek Geestelijke Verzorging verwijst naar het model met betrekking tot gespreksvoering (Körver, 2009: 864). Uit het voorgaande blijkt de contemporaine relevantie van het model voor een analyse van communicatie, met in het bijzonder gespreksvoering bij geestelijke verzorging. Om deze reden ga ik uit van het communicatiemodel van Schulz von Thun als theoretisch kader voor gespreksvoering.

Ten tweede maak ik een koppeling tussen gespreksvoering en het komen tot verstaan op het gebied van zingeving en levensbeschouwing. Het theoretisch kader dat ik hiervoor gebruik is horizonverkenning, zoals beschreven door de geestelijk verzorger Ren van Schrojenstein Lantman. In de horizonverkenning gaat de geestelijk verzorger met de cliënt op zoek naar gedeelde betekenissen (2007: 49). Horizonverkenning is het proces dat leidt tot horizonversmelting. Deze verkenning van de geestelijk verzorger is gericht op de drie levensbeschouwelijke dimensies van het levensverhaal van de cliënt: de sociale, de historische, en de transcendente dimensie. De sociale dimensie heeft betrekking op het sociale netwerk van de cliënt. De historische dimensie betreft locaties en gebeurtenissen, hoogte- en dieptepunten uit het leven van de cliënt. De transcendente dimensie omvat wat zin geeft aan de werkelijkheid van de cliënt, waar moed en kracht uit geput wordt en waar hartstocht en passie liggen (2007: 46-49).⁴ Mijn doel omtrent dit kader is deze dimensies te koppelen aan de aspecten van communicatie om zodoende te onderzoeken op welke manier lichaamstaal kan bijdragen aan het komen tot verstaan op het gebied van zingeving en levensbeschouwing.

⁴ Zie 3.1 voor een nadere uitwerking van de dimensies van het levensverhaal.

Het hiervoor beschreven theoretische kader gebruik ik om de volgende reden. *Zingeving* wordt in de beroepsstandaard van de VGVZ omschreven als “het continue proces waarin ieder mens, in interactie met de eigen omgeving, betekenis geeft aan het (eigen) leven” (VGVZ, 2002: 9). De theorie van Lantman biedt hiervoor een gelaagd model, bestaande uit drie verschillende dimensies waarin door de cliënt betekenis aan het leven gegeven wordt. Door een horizonverkenning van deze drie dimensies kan het levensverhaal op verschillende niveaus geanalyseerd worden en komt de geestelijk verzorger tot verstaan. Vooral het concrete karakter van zijn theorie is bij uitstek werkbaar voor deze verhandeling. Hiermee bedoel ik dat Lantman in zijn beschrijving van de drie dimensies van het levensverhaal ingaat op concrete onderwerpen die aan bod kunnen komen.

Ter vergelijking ziet Bos (2009: 308-309) zingeving ook als een gelaagd begrip. Hij onderscheidt drie zingevingsniveaus: instrumentele, intrinsieke, en ultieme zingeving. Instrumentele zingeving heeft te maken met het ontplooiën van doelgerichte activiteiten die tastbare resultaten opleveren. Intrinsieke zingeving gaat over zaken die een waarde in zichzelf hebben, zoals relaties, hobby's, passies, etc. Ultieme zingeving betreft levensoriëntatie en spiritualiteit. De theorie van Bos is echter meer algemeen, en daarmee minder concreet dan die van Lantman. Een meer specifieke theorie biedt Kronemeijer. Hij geeft een gedetailleerde weergave van de onderwerpen waar de geestelijk verzorger tijdens een gesprek mee te maken kan krijgen. Hij beschrijft onder andere het sociale netwerk, de biografie, het geloof, en ervaringen van de cliënt als mogelijke gespreksonderwerpen (2010: 169-171). Kronemeijer brengt deze onderwerpen echter niet onder in een samenhangend model.

In tegenstelling tot de bovengenoemde auteurs biedt Lantman een complete theorie, waarin het komen tot zingeving onlosmakelijk verbonden is met de concrete onderwerpen waar de geestelijk verzorger in gesprek met de cliënt mee te maken kan krijgen. Dit maakt Lantmans theorie zeer werkbaar om systematisch te kunnen bekijken hoe lichaamstaal kan bijdragen aan het komen tot verstaan.

Als theoretisch kader voor lichaamstaal ga ik uit van de al eerder genoemde communicatiedeskundige Remland. Hij beoogt met zijn boek *Nonverbal Communication in Everyday Life* (2009) een weergave te geven van de meest recente wetenschappelijke ontwikkelingen en inzichten op het gebied van lichaamstaal. Daarnaast tracht hij dit op

een begrijpelijke en kritische manier te doen, wat het boek geschikt maakt voor mensen met geen of weinig kennis op dit gebied (2009: xiii). Ook de titel van Remlands boek sluit aan bij dit onderzoek, aangezien hij zich richt op lichaamstaal in het alledaagse leven. Zoals blijkt uit de eerder beschreven drie dimensies van het levensverhaal, vormen met name alledaagse zaken uit het leven het onderwerp van de gesprekken die de geestelijk verzorger met de cliënt voert. In ieder geval vormen zij het beginpunt van waaruit de zoektocht naar zin vertrekt.

Alvorens een overzicht te schetsen van de opbouw van mijn scriptie geef ik allereerst de hoofd- en deelvragen weer:

Hoofdvraag

Hoe kan kennis van signalen die middels lichaamstaal gecommuniceerd worden bijdragen aan het komen tot verstaan van de cliënt in de praktijk van de geestelijk verzorger?

Deelvragen

- 1 Welke signalen in communicatie komen voor in de verschillende lagen van het communicatieproces?
 - 1.1 Hoe verloopt het communicatieproces?
 - 1.2 Wat is een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem?
 - 1.3 Wat is het onderscheid tussen verbale en non-verbale communicatie?
 - 1.4 Welke verschillende lagen zijn er in het communicatieproces te onderscheiden?
- 2 Welke signalen uit lichaamstaal zijn relevant voor de overdracht van informatie in het communicatieproces?
 - 2.1 Wat is de functie van lichaamstaal?
 - 2.2 Welke voor het communicatieproces relevante signalen worden middels lichaamstaal gecommuniceerd?
- 3 Hoe komt de geestelijk verzorger tot verstaan in gesprekken met de cliënt?
 - 3.1 Wat is horizonverkenning?
 - 3.2 Hoe verhoudt het communicatieproces zich tot horizonverkenning?
 - 3.3 Hoe kunnen signalen uit lichaamstaal bijdragen aan het komen tot verstaan?

In hoofdstuk 1 behandel ik het communicatieproces en de vier aspecten die hier onderdeel van uitmaken volgens Schulz von Thun. Per aspect zal ik bekijken welke signalen in communicatie iets over het desbetreffende aspect zeggen. In hoofdstuk 2 wordt lichaamstaal behandeld. Ik geef een introductie in deze discipline, en kijk daarnaast vanuit het communicatieproces naar signalen in lichaamstaal. Voor elk van de aspecten van het communicatieproces zal ik bekijken welke signalen uit lichaamstaal hier mogelijk op

inspelen. In hoofdstuk 3 wordt het komen tot verstaan in geestelijke verzorging behandeld. Hier leg ik de link tussen het communicatieproces en horizonverkenning, om zo lichaamstaal aan het komen tot verstaan in de praktijk van de geestelijk verzorger te koppelen. Ik besluit deze verhandeling met een conclusie.

Hoofdstuk 1 – Het communicatieproces en signalen in communicatie

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet wat het communicatieproces volgens de psycholoog Friedemann Schulz von Thun inhoudt. Het communicatieproces omvat vier aspecten, het zakelijke, het expressieve, het relationele en het appellerende aspect. Aan elk aspect wordt in dit hoofdstuk een paragraaf geweid. In deze paragrafen worden de aspecten nader uiteengezet, en wordt bekeken welke signalen in de boodschap van de zender iets over het desbetreffende aspect zeggen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de theorieën die in paragrafen 1.2 en 1.3 uiteengezet worden. In paragraaf 1.2 wordt het concept van een sociaal of biologisch signaleringssysteem volgens hoogleraar communicatiewetenschappen Martin S. Remland behandeld. Paragraaf 1.3 behandelt de verschillen tussen verbale en non-verbale communicatie, eveneens zoals door Remland beschreven. Hoewel de aspecten onafhankelijk van elkaar te beschouwen zijn, is er sprake van een onmiskenbare wisselwerking tussen de aspecten wanneer een boodschap wordt overgedragen. Hier is paragraaf 1.8 aan gewijd. Ik besluit met een conclusie. In dit hoofdstuk wordt deelvraag 1 beantwoord. Aan de orde komt hoe het communicatieproces verloopt; wat een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem inhoudt; wat het verschil is tussen verbale en non-verbale communicatie; welke verschillende lagen er in het communicatieproces te onderscheiden zijn; en welke signalen in communicatie relevant zijn voor de verschillende lagen van het communicatieproces.

1.1 Het communicatieproces

Voordat het communicatieproces uiteengezet wordt, wordt eerst het begrip communicatie nader beschouwd. Littlejohn & Foss (2011: 4-5) stellen in hun boek *Theories of Human Communication* dat dit begrip niet eenvoudig te definiëren is. Zij onderscheiden drie categorieën van definities, die elk hun tegenhanger hebben. De eerste categorie is abstractheid. Definities van communicatie die hieronder vallen zijn algemeen en beschrijvend, zoals: “*the process that links discontinuous parts of the living world to one another*” (2011: 4). De tegenhanger van de abstracte categorie is restrictiviteit. Een definitie van communicatie is dan bijvoorbeeld: “*the means of sending military messages, orders, etc., as by telephone, telegraph, radio, couriers*” (2011: 4).

De tweede categorie is intentionaliteit. Hieronder vallen definities van communicatie die iets zeggen over de intentie achter de boodschap, zoals: *“those situations in which a source transmits a message to a receiver with conscious intent to affect the latter’s behaviors”* (2011: 4). Hiertegenover staan definities waarbij intentie geen noodzakelijkheid is, bijvoorbeeld: *“human communication has occurred when a human being responds to a symbol”* (2011:4).

De derde categorie is het normatieve oordeel. Definities die hier onder vallen zeggen iets over het succes of de effectiviteit van communicatie. Een voorbeeld is: *“communication is the verbal interchange of a thought or idea”* (2011: 4). In dit voorbeeld wordt de aanname gedaan dat communicatie succesvol verloopt, omdat er daadwerkelijk sprake is van een uitwisseling. Daartegenover staat een definitie als: *“the transmission of information”* (2011: 4). Volgens deze definitie wordt er wel informatie uitgezonden, maar wordt deze niet per se ontvangen of begrepen.

Remlands definitie van een communicatiecode luidt: *“communication takes place whenever two or more individuals [...] send and receive a message”* (Remland, 2009: 5-6). Gezien de verscheidene mogelijke definities van communicatie die Littlejohn & Foss beschrijven, valt de definitie van Remland onder de categorie ‘normatief oordeel’. Er is volgens Remland immers pas sprake van communicatie wanneer de uitgezonden boodschap ook ontvangen wordt. Zoals blijkt uit de beschrijving van Littlejohn & Foss, kan er ook informatie uitgezonden worden die niet bij de ontvanger aankomt, of die niet door de ontvanger wordt begrepen. Dit is relevant met oog op het onderwerp van deze scriptie, aangezien onderzocht wordt welke informatie middels lichaamstaal gecommuniceerd wordt. Deze informatie hoeft dus niet vanzelfsprekend door de ontvanger begrepen te worden. Volgens Remland is er geen sprake van communicatie wanneer de informatie niet begrepen wordt. Door kennis op te doen van lichaamstaal, om zodoende deze informatie wel te kunnen begrijpen, ontstaat er wel communicatie op dit gebied.

Bovenstaande in ogenschouw genomen zal nu het concept ‘communicatieproces’ nader uiteengezet worden. Allereerst vindt de uiteenzetting plaats op grond van Klaas Wiertzema en Patricia Jansen, docenten aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, omdat zij het communicatieproces in algemene termen beschrijven. Vervolgens wordt het communicatieproces toegespitst op het communicatiemodel van Schulz von Thun. In het communicatieproces codeert de zender de boodschap, die door de ontvanger

gedecodeerd wordt (Wiertzema & Jansen, 2011: 26). Dit coderen en decoderen geschiedt via een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem (Remland, 2009: 5).⁵

Het coderen van de boodschap houdt in dat de zender zijn gedachten of gevoelens om moet zetten in woorden, lichaamstaal of beelden. De ontvanger dient dit vervolgens te interpreteren en decodeert de boodschap van de zender in voor hem of haar herkenbare gedachten of gevoelens (Wiertzema & Jansen, 2011: 26). De associaties die de zender en ontvanger bij de boodschap hebben spelen een belangrijke rol bij het proces van coderen en decoderen. Deze associaties vormen het referentiekader voor communicatie. De referentiekaders van twee verschillende mensen zijn nooit helemaal gelijk, waardoor er onvermijdelijk sprake is van betekeniswijziging tijdens informatieoverdracht. Het eigen referentiekader kleurt de informatie die verzonden danwel ontvangen wordt. Deze kleuring wordt interne ruis genoemd (Wiertzema & Jansen, 2011: 27). Dit is relevant omdat de genoemde betekeniswijziging impliceert dat de ontvanger de informatie nooit exact interpreteert zoals het bedoeld is door de zender.

De boodschap die door de zender wordt uitgezonden en door de ontvanger wordt geïnterpreteerd bestaat uit vier betekenislagen. Schulz von Thun onderscheidt het zakelijke, het expressieve, het relationele en het appellerende aspect. Littlejohn & Foss (2011: 170) onderschrijven deze gelaagdheid van de boodschap.

Uit het voorgaande blijkt ter conclusie dat de zender in het communicatieproces informatie codeert middels een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem, waarop de ontvanger de boodschap decodeert. De boodschap heeft vier betekenislagen die onderscheiden kunnen worden. Deze lagen zeggen respectievelijk iets over de informatie die overgedragen wordt, de emoties van de zender, de verhouding tussen de zender en de ontvanger, en het doel dat de zender met de boodschap heeft. Een belangrijke kanttekening is dat de zender informatie uit kan zenden die niet door de ontvanger ontvangen danwel begrepen wordt.

Wanneer de geestelijk verzorger in gesprek is met een cliënt zal hij aandacht moeten hebben voor de vier betekenislagen van de boodschap om tot verstaan te komen. Immers, om de cliënt zo volledig mogelijk te begrijpen, zal de geestelijk verzorger zoveel mogelijk informatie uit de boodschap van de cliënt moeten halen. Voor deze scriptie is het

⁵ Zie paragraaf 1.2 voor een nadere uitwerking van een sociaal of biologische gedeeld signaleringssysteem.

interessant om te bekijken welke signalen in communicatie tot een bepaald aspect behoren, en dan met name voor welke non-verbale signalen dit geldt. Twee belangrijke kanttekeningen waarmee rekening gehouden moet worden zijn het verschil in referentiekaders tussen de geestelijk verzorger en de cliënt, en dat de cliënt informatie uit kan zenden die niet door de geestelijk verzorger ontvangen ofwel begrepen wordt. Met name dit laatste is interessant voor deze verhandeling, omdat door middel van lichaamstaal signalen uitgezonden kunnen worden die wellicht niet zonder nadere kennis van dit onderwerp door de geestelijk verzorger kunnen worden geïdentificeerd.

1.2 Een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem

In deze paragraaf wordt bekeken wat een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem inhoudt. Een sociaal signaleringssysteem is aangeleerd. Dit betekent dat de communicatie vanuit dit systeem geschiedt met signalen die geleerd en overgenomen worden van andere leden van de sociale omgeving waarin iemand is opgegroeid en/of verblijft. Het zijn signalen die door de leden van een bepaald sociaal netwerk gedeeld worden. Dit houdt in dat degenen die niet tot dat sociale netwerk behoren de signalen veelal niet (her)kennen, en ze dus ook niet kunnen interpreteren. Een biologisch signaleringssysteem is aangeboren. Dit betekent dat communicatie die vanuit dit systeem plaatsvindt middels signalen waarvan de betekenis niet aangeleerd hoeft te worden. In plaats daarvan maken deze signalen al vanaf de geboorte instinctief deel uit van het levende wezen. Dit geldt zowel voor het uiten van de signalen, als voor het interpreteren ervan. Kortom: het uiten en interpreteren van deze signalen zit, letterlijk, in de genen. Hier komt bij dat een biologisch signaleringssysteem universeel is, wat inhoudt dat de signalen door alle leden van dezelfde diersoort gedeeld worden. Oftewel: alle leden van dezelfde diersoort kunnen de signalen van een biologisch signaleringssysteem (her)kennen en interpreteren. Dit geldt, in tegenstelling tot de signalen van een sociaal signaleringssysteem, ook wanneer zij niet tot hetzelfde sociale netwerk behoren (Remland, 2009: 6-8).

Remland onderscheidt drie primaire types communicatiecodes, die elk een sociaal en/of biologisch gedeeld signaleringssysteem vormen. Littlejohn & Foss (2011: 128) onderscheiden dezelfde drie types communicatiecodes. Een signaal wordt gedefinieerd

als: alles dat op iets anders slaat of iets anders aanduidt waardoor informatie wordt overgedragen aan een ontvanger. Het eerste type dat wordt onderscheiden wordt een intrinsieke communicatiecode genoemd. Dit is een biologisch gedeeld, aangeboren signaleringssysteem. Alle diersoorten gebruiken *symptomen* uit dit systeem voor communicatie met andere leden van dezelfde soort. Symptomen zijn non-verbale signalen die een oorzaak-en-gevolg-relatie representeren tussen het signaal en hetgeen het signaal aanduidt. Hetgeen door een signaal aangeduid wordt, wordt ook wel een referent genoemd. Zo is grijs haar een signaal van ouderdom, huilen een signaal van verdriet en gapen een signaal van verveling. Veel gezichtsuitdrukkingen zijn symptomen van een emotionele staat, die zich veelal automatisch voordoen als deel van spontane communicatie. Dit houdt tevens in dat symptomen ook onbewust door de zender gecommuniceerd kunnen worden. Naast andere dieren maakt ook de mens veelvuldig gebruik van een intrinsieke communicatiecode. Het uitwisselen van emoties; het bevorderen van relaties met anderen; en het uitdragen van de eigen identiteit zijn voorbeelden waarbij de mens gebruik maakt van een intrinsieke communicatiecode ter bevordering van de communicatie (Remland, 2009: 6).

De tweede wordt een iconische communicatiecode genoemd. Dit is een deels aangeleerd, deels aangeboren signaleringssysteem. Om met anderen te communiceren wordt bij een iconische communicatiecode gebruik gemaakt van *semblances*. *Semblances* zijn non-verbale signalen die veelal bewust gecommuniceerd worden, en die lijken op hun referenten. Een iconische communicatiecode wordt veelal ingezet om de ontvanger te misleiden. Pseudo-spontane symptomen, zoals het veinzen van emotionele gezichtsuitdrukkingen; net doen alsof je een slok uit een glas neemt; maar ook het dragen van make-up ter verhulling van de leeftijd zijn voorbeelden van *semblances*. Een iconische communicatiecode kan echter ook duidelijke, ongeveinsde communicatie faciliteren. Dit is het geval omdat gebaren die op hun referenten lijken eenvoudiger te decoderen zijn dan abstracte gebaren. Het is bijvoorbeeld eenvoudiger om pantomime te begrijpen dan gebarentaal. Daarnaast zijn ook intentiebewegingen eenvoudig te ontcijferen. Deze bewegingen representeren een klein segment van een verwachte actie, zoals het openen van de mond en het inademen wanneer iemand het woord wil nemen, of het kijken naar de uitgang wanneer iemand weg wil (Remland, 2009: 7).

Het derde type wordt een arbitraire communicatiecode genoemd. Dit is een sociaal geconstrueerd, aangeleerd signaleringssysteem. Het systeem maakt gebruik van symbolen om boodschappen over te brengen. In tegenstelling tot symptomen en *semblances* is de relatie tussen een symbool en de referent arbitrair. Dat wil zeggen dat de relatie niet vanzelfsprekend is, maar is afgesproken door de leden van een sociale gemeenschap. Een symbool vertoont geen gelijkenis met de referent. Een arbitraire communicatiecode kan zowel verbaal als non-verbaal zijn. Zo zijn naast woorden ook bepaalde gebaren symbolen. Te denken valt aan de duim omhoog, de middelvinger opsteken, etc. (Remland, 2009: 8).

Remland brengt een onderscheid aan tussen biologische en sociale signalen, door ze respectievelijk te koppelen aan onbewuste en bewuste uitingen. De vraag rijst of sommige sociaal aangeleerde signalen niet dusdanig geïnternaliseerd worden, dat de grens tussen het bewust danwel onbewust uiten van deze signalen vervaagt. In paragraaf 1.5 kom ik hier op terug.

Gespreksvoering tussen de geestelijk verzorger en de cliënt geschiedt gezien het voorgaande uiteraard ook middels een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem. Op grond van het mens-zijn worden sowieso de biologische signaleringssystemen gedeeld. Maar aangezien arbitraire communicatie volledig sociaal bepaald wordt, is het niet vanzelfsprekend dat dit systeem tussen geestelijk verzorger en cliënt gedeeld worden. Wellicht kunnen juist in die situaties signalen uit de intrinsieke en iconische communicatiecodes uitkomst bieden, om toch tot verstaan te komen.

1.3 Verbale en non-verbale communicatie

Hoewel het onderscheid tussen verbale en non-verbale communicatie in eerste instantie vanzelfsprekend lijkt, is het toch belangrijk de verschillen uiteen te zetten. Zoals blijkt uit paragraaf 1.2 kan een arbitraire communicatie code uit zowel verbale als non-verbale signalen bestaan. Aangezien deze scriptie zich richt op non-verbale communicatie, is een nader onderscheid wenselijk. Non-verbale communicatie kan eenvoudigweg gezien worden als communicatie zonder woorden. Remland (2009: 12) vraagt zich echter af of alle non-verbale signaleringssystemen inderdaad niet uit woorden bestaan. Woorden zijn symbolen die de betekenis dragende eenheden vormen waarmee taal geconstrueerd

wordt. De definitie van *taal* is dan doorslaggevend om deze vraag te beantwoorden. Er is volgens Remland in principe geen verschil tussen een taal en een signaleringssysteem, zolang er communicatie plaatsvindt. Zodoende zouden ook non-verbale symbolen als een woord beschouwd kunnen worden. Veel non-verbale symbolen hebben net als woorden een betekenis en een gebruikswijze, die aangeleerd kunnen worden (Remland, 2009: 12-13).

Om een taal te kunnen gebruiken is kennis van de grammatica nodig. Ook het gebruik van non-verbale communicatie is afhankelijk van regels. Maar waar grammatica inspeelt op de structuur en de opeenvolging van signalen, spelen de regels omtrent non-verbale communicatie in op de gepastheid van een bepaald signaal in een bepaalde context. Wel geldt dus dat voor beide vormen van communicatie gedicteerd wordt hoe ze ingezet dienen te worden (Remland, 2009: 13). Volgens Remland kan er gesteld worden dat non-verbale communicatie geen taal is, aangezien alleen woorden tijd en ruimte kunnen overstijgen. Non-verbale signalen zijn gebonden aan de plaats en het tijdstip waar(op) ze geuit worden. Dit geldt zonder meer voor non-verbale signalen uit een intrinsieke communicatiecode. Er zijn echter uitzonderingen, zoals gebarentaal die gebruik maakt van een arbitraire communicatiecode. Veelal wordt gebarentaal echter beschouwd als verbale communicatie, aangezien het hetzelfde stramien volgt als gesproken taal, en wel een grammatica bezit. Verder wordt pantomime als uitzondering beschreven, aangezien het gebruik maakt van een iconische communicatiecode om te verwijzen naar zaken die niet aanwezig zijn. Tot slot kan ook kleding of ander lichaamstooisel, eveneens een vorm van non-verbale communicatie, in zekere mate een overstijging van tijd en ruimte reflecteren (Remland, 2009: 15). Make-up waarmee de drager tracht te refereren naar jongere levensjaren, en kledingstijl uit een ander land of andere tijdsgeest zijn hier voorbeelden van.

Tevens is het mogelijk met taal beweringen te doen die al dan niet waar zijn. Dit worden proposities genoemd. Remland (2009: 15) onderscheidt vier soorten proposities. Feitelijke proposities beweren het bestaan van iets in het verleden, het heden, of de toekomst. 'Amsterdam is de hoofdstad van Nederland' is een voorbeeld. Betekenisproposities drukken de natuur van iets uit, zoals: 'Nederland is een monarchie'. Waardeproposities drukken een waarde uit, bijvoorbeeld: 'de doodstraf is onethisch'. Tot

slot drukken beleidsproposities uit dat er iets gedaan zou moeten worden, ter illustratie: 'softdrugs zouden verboden moeten worden'.

Dergelijke proposities kunnen niet uitgedrukt worden in non-verbale signalen. Dit houdt echter niet in dat non-verbale signalen per definitie non-propositioneel zijn. Zoals eerder beschreven in paragraaf 1.2 kunnen symptomen door middel van *semblances* geïmiteerd worden. Er kan dus onwaarheid uitgedrukt worden met non-verbale signalen die ook waar zouden kunnen zijn. Daarnaast kunnen ook intentiebewegingen ingezet worden ter misleiding van de ontvanger. Schijnbewegingen zoals veel in sport toegepast zijn hier een goed voorbeeld van. De veelzijdigheid van proposities, alsmede de mogelijkheden om deze tot complexe beweringen te combineren, vormt een belangrijk onderscheid tussen taal en non-verbale signaleringssystemen (Remland, 2009: 15).

Het meest unieke aan non-verbale communicatie is dat het veelal voortkomt uit een biologisch gedeeld signaleringssysteem, oftewel uit een intrinsieke of iconische communicatiecode. Dit in tegenstelling tot verbale communicatie, die voortkomt uit een sociaal gedeeld signaleringssysteem, voornamelijk uit een arbitraire communicatiecode. Zodoende zijn veel non-verbale signalen universeel. Dat wil zeggen dat ze gedeeld worden door alle mensen, waar arbitraire communicatiecodes van cultuur tot cultuur verschillen (Remland, 2009: 16).

Woorden worden, op wellicht een enkele verspreking na, bewust door de zender geuit. Daarentegen zijn er de non-verbale signalen uit een intrinsieke communicatiecode, die vaak onbewust, en daarmee tevens onvrijwillig, uitgezonden worden. Ondanks dat dergelijke symptomen mogelijk niet door de zender voor communicatie bedoeld zijn, is er wel degelijk sprake van informatieoverdracht. Wanneer iemand angstig is wil deze persoon wellicht niet dat een ander dat weet. Maar als het lichaam vervolgens beeft van angst, zou de ander dit toch af kunnen leiden. Omdat het symptomen betreft komt de informatie die hiermee wordt overgedragen voort uit een oorzaak-en-gevolg-relatie. Dit betekent dat symptomen een waardevolle bron van informatie zijn, omdat de informatie die overgedragen wordt niet geveinsd kan worden. Met *semblances* kan wel gepoogd worden een symptoom te benaderen of onderdrukken, maar het is meestal niet eenvoudig dit op overtuigende wijze te doen. Daarnaast reageert de mens vaak spontaan wanneer een non-verbaal signaal binnenkomt, wat tot een reactie kan leiden nog voordat het

signaal geïnterpreteerd is. Wanneer iemand te dichtbij komt deins je vaak automatisch al terug, bijvoorbeeld. Daar staat tegenover dat er op een verbale uiting gereageerd wordt, pas dan wanneer de woorden geïnterpreteerd zijn (Remland, 2009: 16-17).

Woorden zijn symbolen, wat inhoudt dat de relatie tot de referent arbitrair is. Dit blijkt ook uit de beschrijving van de arbitraire communicatiecode in paragraaf 1.2. Non-verbale signalen onderscheiden zich door de mogelijkheid van iconische communicatie, namelijk het gebruik van een iconische communicatiecode. Wanneer er sprake is van een taalverschil, kunnen individuen nog altijd met elkaar communiceren door middel van iconische communicatie (Remland, 2009: 17). Dit betekent dat iconische communicatiecodes ingezet kunnen worden in situaties waar geen sprake is van een sociaal gedeelde arbitraire communicatiecode, maar waar zich wel de noodzaak tot communicatie voordoet.

Een laatste verschil tussen verbale en non-verbale communicatie is dat non-verbale signalen tegelijkertijd uitgezonden kunnen worden, waar dit bij woorden slechts één voor één kan. Lichaamsbewegingen, houding, gezichtsuitdrukking etc. kunnen gelijktijdig plaatsvinden. Wanneer deze signalen met elkaar overeenstemmen kan dit de overdracht van de boodschap bevorderen. De verschillende non-verbale signalen kunnen elkaar, of eventueel de gelijktijdig geuite verbale signalen, echter ook tegenspreken. Dit leidt tot verwarring en miscommunicatie (Remland, 2009: 18).

Remland (2009, 20) biedt een alternatief voor de hierboven beschreven, nogal stricte, verbale – non-verbale dichotomie. Littlejohn & Foss (2011, 126) schetsen hetzelfde alternatief. Een signaleringssysteem wordt dan als digitaal of analoog gezien, elk gekoppeld aan respectievelijk de linker en de rechter hersenhelft. Een digitale code bestaat uit een gelimiteerde set arbitraire signalen, zoals woorden, getallen, en bepaalde gebaren. Een analoge code bestaat uit signalen die natuurlijk, duratief, en oneindig zijn. Te denken valt aan kleur, beweging, en aanraking. Een analoge code kan omgezet worden in een digitale code door de signalen arbitrair te categoriseren. Zo kan kleur gecategoriseerd worden als de primaire kleuren, beweging als danspasjes, en aanraking als een handdruk. Dit onderscheid komt enigszins overeen met de verbale – non-verbale dichotomie. Taal is een digitaal systeem, en non-verbale communicatie is voor een groot deel analoog. Maar er zijn onontkoombaar non-verbale signalen die digitaal gecodeerd zijn. Dit zijn

voornamelijk de arbitraire non-verbale signalen. Met name het onderscheid tussen de verwerking van digitale en analoge informatie door respectievelijk de linker en rechter hersenhelft maakt het lastig verbale en non-verbale communicatie van elkaar te scheiden.

Ter afsluiting van deze paragraaf kan gesteld worden dat er duidelijke verschillen zijn tussen verbale en non-verbale communicatie. Dit geldt echter niet altijd, wat onderstreept wordt wanneer men de dichotomie zoals Remland deze beschrijft loslaat, en communicatie wordt opgedeeld in digitale en analoge codes.

De verschillen tussen verbale en non-verbale communicatie zijn zeer relevant in het kader van deze scriptie. Non-verbale signalen kunnen een waardevolle bron van informatie vormen voor de geestelijk verzorger tijdens gesprekken met cliënten. Zo zijn non-verbale signalen gebonden aan het hier-en-nu, wat iets over de huidige toestand van de cliënt zegt. Daarnaast geven symptomen de innerlijke staat van de cliënt weer, waardoor de geestelijk verzorger hier informatie over krijgt, ook wanneer de cliënt dit niet specifiek benoemt. Sterker nog kunnen symptomen informatie verstrekken die in tegenstrijd is met wat de cliënt in woorden uitdrukt, wat voor de geestelijk verzorger een aanknopingspunt kan vormen om nader op in te gaan. Een belangrijke vaardigheid die de geestelijk verzorger in dit kader zou moeten bezitten lijkt dan ook om onderscheid te kunnen maken tussen symptomen en *semblances*.

1.4 Het zakelijke aspect en signalen in communicatie

Het zakelijke aspect van de boodschap betreft de dimensie van de feiten die de zender op de ontvanger over wil brengen (Schulz von Thun, 2003: 15). Er zijn vier factoren die een rol spelen bij de overdracht van zakelijke informatie. Elke factor vertegenwoordigt een glijdende schaal, die enerzijds positief en anderzijds negatief is voor de overdracht. De eerste factor is stijl. Hieronder vallen zinsbouw en woordkeuze. Korte zinnen met bekende woorden dragen zakelijke informatie beter over op de ontvanger dan lange zinnen met moeilijke woorden. De tweede factor is structuur. Hieronder valt de overzichtelijkheid van de boodschap van de zender. Een samenhangend verhaal met een logische opbouw bevordert de overdracht van zakelijke informatie, waar een onsamenhangend verhaal zonder structuur de overdracht niet ten goede komt. De derde factor is bondigheid. Hiermee doelt Schulz von Thun op een "beperking tot het wezenlijke van de zaak" (2003:

31). Enkel de belangrijke zaken dienen kort en bondig uiteengezet te worden. Het tegenovergestelde zijn omslachtige formuleringen met details die er niet toe doen, of een verhaal dat in de herhaling valt. De vierde factor is aantrekkelijkheid. Hiermee wordt bedoeld op stimulerende stijlmiddelen. Deze kunnen door de zender worden ingezet om de ontvanger te motiveren of aan te sporen tot nadenken. Ze dienen om de zakelijke informatie interessant te maken. Levendige voorbeelden, humor, en het stellen van vragen zijn voorbeelden van stimulerende stijlmiddelen. Het tegenovergestelde wordt gekenmerkt door een neutrale, onpersoonlijke uiteenzetting (Schulz von Thun, 2003: 29-31).

Nu het zakelijke aspect van de boodschap nader uiteengezet is, bekijk ik welke signalen in communicatie relevant zijn voor dit aspect. Aangezien er met het zakelijke aspect feiten overgebracht worden op de ontvanger, en Schulz von Thun hierbij expliciet vier taalgebonden factoren uiteenzet, zijn signalen uit een arbitraire communicatiecode het meest relevant voor het zakelijke aspect van de boodschap. Door middel van symbolen die tijd en ruimte overstijgen kunnen feiten beschreven worden. Hierbij is het gebruik van verbale signalen onontkoombaar, aangezien er gebruik van proposities gemaakt moet worden om feiten over te brengen. Daarnaast heeft taal een grammatica, wat inspeelt op de structuur en de opeenvolging van signalen, zoals eveneens in paragraaf 1.3 beschreven staat. Stijl, structuur, een logische opbouw, en stimulerende stijlmiddelen behoeven een grammatica, en daarmee taal, om ingezet te worden als middelen om zakelijke informatie over te brengen. Hoewel non-verbale communicatie tevens onderhevig is aan regels, is er geen sprake van grammatica, en kan non-verbale communicatie hier niet aan voldoen. Op grond hiervan kan geconcludeerd worden dat het zakelijke aspect van de boodschap voornamelijk door middel van verbale signalen gecommuniceerd wordt.

1.5 Het expressieve aspect en signalen in communicatie

Het expressieve aspect van de boodschap bevat informatie over de persoonlijkheid van de zender (Schulz von Thun, 2003: 34). Het wordt gevormd door zelfexpressie van de zender, waaronder bewuste zelfpresentatie en onvrijwillige zelfonthulling wordt verstaan (Schulz von Thun, 2003: 15). Bij bewuste zelfpresentatie probeert de zender actief te beïnvloeden hoe h/zij op de ontvanger overkomt. De onvrijwillige zelfonthulling bestaat uit

persoonlijkheidskenmerken van de zender die op de ontvanger overgebracht worden, zonder dat de zender zich hiervan bewust is, of terwijl de zender deze kanten van zichzelf eigenlijk niet wil laten zien.

Schulz von Thun (2003, 35) spreekt in deze context over de angst om jezelf bloot te geven. De zender weet dat het expressieve aspect van de boodschap wordt ontvangen en beoordeeld. Er is een innerlijke rechter die het gevoel van eigenwaarde constant bedreigt. Slechte persoonlijkheidskenmerken worden wel verborgen, maar niet uit de weg geruimd. Hoe groter het minderwaardigheidscomplex van de zender, hoe strenger hij beoordeeld denkt te worden door de ontvanger. Dit brengt een prestatiegerichtheid voor de zender met zich mee, wat inhoudt dat de zender zijn boodschap als een examen ziet waarvoor hij kan zakken of slagen (Schulz von Thun, 2003: 35-36).

Schulz von Thun (2003, 36) onderscheidt twee categorieën aan technieken die door zenders ingezet worden als bewuste zelfpresentatie. De eerste categorie zijn de imponeertechnieken. Hiermee tracht de zender zich van zijn beste kant te laten zien, om zo bij de ontvanger in goed daglicht te staan. De tweede categorie wordt gevormd door façadetechnieken, waarmee de zender onvrijwillige zelfonthulling poogt te onderdrukken.

Om de ontvanger te imponeren kan de eigen voortreffelijkheid van de zender niet ronduit benoemd worden. Dit zou snel als arrogant overkomen. Om deze reden maken zenders veelvuldig gebruik van imponeertechnieken. Er zijn vele imponeertechnieken te noemen, die vaak persoonsgebonden zijn. Ter illustratie worden er hier drie uiteengezet. Een eerste techniek is het gebruik van elitaire taal. Door moeilijke woorden en ingewikkelde zinsconstructies te gebruiken probeert de zender het eigen prestige te laten zien. Een tweede techniek is het doen van positieve mededelingen over de eigen persoon als bijkomstigheid. Dit houdt in dat de zender terloops en schijnbaar zonder direct doel iets over zichzelf meldt wat indruk zou moeten maken op de ontvanger. 'Ik raakte laatst door de regen ook bijna van de weg, toen ik met mijn Lamborghini een ritje aan het maken was', is hier een voorbeeld van. Een derde techniek noemt Schulz von Thun *het voordeel van de thuiswedstrijd*. Hierbij probeert de zender het gesprek naar een onderwerp te sturen waar h/zij veel kennis over heeft, en dus ook veel over kan vertellen (Schulz von Thun, 2003: 37).

Façadetechnieken worden door de zender gebruikt om onvrijwillige zelfonthulling

te verdoezelen. Zwijgen is de meest consequente façadetechniek. Zwijgen voorkomt dat men zichzelf bloot hoeft te geven. Wat Schulz von Thun echter niet vermeldt, is dat zwijgen eveneens een expressieve uiting is, en dat zwijgen onvrijwillige zelfonthulling niet per definitie voorkomt. Zwijgen voorkomt wel dat de aandacht op de persoon gericht wordt, waardoor de onvrijwillige zelfonthulling wellicht minder snel op zal vallen. Wanneer een persoon wel tot spreken overgaat worden andere façadetechnieken ingezet. Een veelgebruikte façadetechniek is het niet tonen van zwakte en gevoelens. Veel façadetechnieken zijn voor mensen een tweede natuur geworden, waardoor ze niet eens bewust toegepast hoeven worden (Schulz von Thun, 2003: 38).

Nu het expressieve aspect van de boodschap nader uiteengezet is, zal uiteengezet worden welke signalen in communicatie relevant zijn voor dit aspect. Zelfexpressie kan worden opgedeeld in bewuste zelfpresentatie en onvrijwillige zelfonthulling. Bewuste zelfpresentatie kan bereikt worden met signalen uit een iconische of arbitraire communicatiecode. Signalen uit deze codes worden namelijk veelal bewust gecommuniceerd, en kunnen door de zender ingezet worden om datgene te communiceren waarvan de zender wil dat het op de ontvanger overkomt. Onvrijwillige zelfonthulling daarentegen geschiedt onbewust, waardoor voornamelijk onbewuste danwel onopzettelijke signalen uit een intrinsieke communicatiecode iets over dit deel van zelfexpressie zeggen.

Imponeertechnieken maken voornamelijk gebruik van signalen uit een arbitraire communicatiecode, namelijk taal. Woordkeuze, zinsbouw en onderwerp staan hierbij centraal. Deze drie middelen kunnen logischerwijs enkel door middel van verbale signalen op de ontvanger worden overgebracht. De zender kan dit met non-verbale arbitraire signalen niet bereiken. Daarnaast is er een aantal iconische, non-verbale signalen die als imponeertechniek kan worden ingezet. Hierbij valt onder andere te denken aan het laten zien van spierballen, of het aannemen van een statige houding.

Façadetechnieken worden ingezet om onvrijwillige zelfonthulling te camoufleren. Dit impliceert dat de zender de ontvanger met een dergelijke techniek tracht te misleiden, vanuit de angst zichzelf bloot te geven. Zodoende dienen signalen uit een intrinsieke communicatiecode onderdrukt te worden, en verhuld te worden met een signaal dat de

zender wenselijker vindt om op de ontvanger over te brengen.⁶ De signalen in communicatie die hiervoor gebruikt worden zijn de *semblances* uit een iconische communicatiecode.

Schulz von Thun stelt dat veel façadetechnieken een tweede natuur geworden zijn, en daarmee onbewust worden toegepast. Dit vormt een contrast met Remland, die stelt dat signalen uit een sociaal gedeeld signaleringssysteem, zoals *semblances*, bewust gecommuniceerd worden (zie paragraaf 1.2). De *semblances* die bij façadetechnieken worden ingezet, kunnen dus geïnternaliseerd worden. Dit betekent dat de grens tussen het bewust danwel onbewust uiten van deze signalen vervaagt. De scheiding die Remland aanbrengt is dus niet geheel terecht.

Uit deze analyse blijkt dat signalen uit zowel intrinsieke, iconische, en arbitraire communicatiecodes relevant zijn voor het expressieve aspect van de boodschap. Zowel verbale als non-verbale signalen kunnen iets over dit aspect zeggen.

Kennis van non-verbale signalen kan met betrekking tot het expressieve aspect van de boodschap veel opleveren voor de geestelijk verzorger. Met kennis van symptomen is de geestelijk verzorger in staat onvrijwillige zelfonthulling van de cliënt op te merken. Ook façadetechnieken die door de cliënt ingezet worden kunnen door middel van kennis van lichaamstaal door de geestelijk verzorger worden doorzien. Zoals ook in paragraaf 1.3 naar voren kwam lijkt het dat de geestelijk verzorger er baat bij zou hebben om een onderscheid te kunnen maken tussen symptomen en *semblances*.

1.6 Het relationele aspect en signalen in communicatie

Het relationele aspect van de boodschap bevat informatie over de verhouding tussen de zender en de ontvanger. De zender communiceert middels dit aspect hoe hij tegenover de ontvanger staat. Tevens ligt er een waardeoordeel aangaande de ontvanger in het relationele aspect besloten (Schulz von Thun, 2003: 16). Dit aspect komt in de boodschap tot uiting in de formulering van zinnen, intonatie, mimiek, en gebaren (Schulz von Thun, 2003: 45). Het relationele aspect kent twee dimensies, elk bestaande uit tegenpolen. De eerste dimensie is waardering tegenover geringschatting. De tweede dimensie is sturing of bevoogding tegenover beslissingsvrijheid (Schulz von Thun, 2003: 47). Beide dimensies

⁶ Dit roept de vraag op in hoeverre het mogelijk is een intrinsiek signaal te vervangen/overschrijven met een iconisch signaal. In paragraaf 2.4 zal hier nader op ingegaan worden.

zullen nu nader uiteengezet worden.

De eerste dimensie – waardering versus geringschatting – wordt ook wel de emotionele dimensie genoemd, omdat er zich in deze dimensie vooral emotionele processen afspelen. Met waardering drukt de zender uit dat hij de ontvanger volwaardig, gelijkwaardig, en sympathiek vindt. Hoffelijkheid, vriendelijkheid, en ‘reversibiliteit’ zijn middelen die ingezet kunnen worden om de waardering aan de ontvanger kenbaar te maken. Met reversibiliteit wordt bedoeld dat de zender tegen de ontvanger spreekt op een toon, die omgekeerd door de ontvanger ook tegenover de zender gehanteerd kan worden, zonder dat dit de onderlinge relatie in gevaar brengt. Waardering kan gezien worden als respect. Ook wanneer de gesprekspartners in conflict zijn kan er nog steeds sprake zijn van waardering, zolang men elkaar respecteert en als gelijkwaardig aan elkaar beschouwt. Daartegenover staat geringschatting. Bij geringschatting behandelt de zender de ontvanger als een minderwaardig persoon, en stelt de zender zich gedistantieerd en afwijzend op. Veelal is er bij geringschatting sprake van irreversibiliteit. Dit houdt in dat de zender zich tegenover de ontvanger, meestal de ondergeschikte, gedraagt op een manier die de ontvanger zich niet tegenover de zender kan veroorloven. (Schulz von Thun, 2003: 47).

De tweede dimensie bestaat uit de tegenpolen sturen of bevoogden en beslissingsvrijheid. Dit wordt ook wel de stuurdimensie genoemd. Met sturen of bevoogden poogt de zender het denken en handelen van de ontvanger in vergaande mate te beïnvloeden. Daar staat de beslissingsvrijheid tegenover, waarmee de zender de ontvanger over zichzelf laat beschikken, en hem of haar de vrijheid geeft eigen initiatief en vrije ontplooiing te tonen (Schulz von Thun, 2003: 48).

Nu het relationele aspect van de boodschap nader uiteengezet is zal beschouwd worden welke signalen in communicatie voor dit aspect relevant zijn. Gezien de formulering van zinnen, intonatie, mimiek, en gebaren een rol spelen bij het relationele aspect, kan al snel de conclusie getrokken worden dat signalen uit zowel intrinsieke, iconische, als arbitraire communicatiecodes relevant zijn voor dit aspect. Het gebruik van intrinsieke signalen zal met name plaatsvinden wanneer er sprake is van een vertrouwensrelatie tussen de zender en een ontvanger. De zender voelt zich in een dergelijk geval veilig bij de ontvanger, en verwacht door de ontvanger gerespecteerd te

worden om wie h/zij is. Hierbij zal de zender eerder de afweging maken om de intrinsieke signalen niet te onderdrukken. Het gebruik van iconische signalen zal voornamelijk ingezet worden wanneer er sprake is van een zekere afstand of ongelijkwaardigheid tussen zender en ontvanger. De zender wil zijn ware aard niet tonen en tracht dit door middel van misleiding te verhullen voor de ontvanger. Een voorbeeld is een werknemer die een hekel heeft aan zijn baas, maar toch een vriendelijke lach veinst iedere keer dat de baas langs loopt. Arbitraire signalen kunnen zowel nabijheid als afstand in de onderlinge relatie communiceren. Dit is afhankelijk van de woordkeus en de formulering van de zinnen.

Met betrekking tot de eerste dimensie van het relationele aspect, waardering tegenover geringschatting, kan gesteld worden dat respectievelijk intrinsieke tegenover iconische communicatiecodes gebruikt worden. Een arbitraire communicatiecode kan ingezet worden voor beide kanten van de schaal, in overeenstemming met voorgaande alinea. De tweede dimensie, sturen of bevoogden tegenover beslissingsvrijheid, kan gekoppeld worden aan iconische en arbitraire communicatiecodes. Het beïnvloeden van het denken en handelen van de ontvanger kan geschieden door het gebruik van iconische en arbitraire signalen. Aangezien de zender bewust kan communiceren vanuit deze communicatiecodes, geeft dit de zender de mogelijkheid de ontvanger te beïnvloeden. Een wijzende vinger naar de deur en het commando 'wegwezen' zijn voorbeelden van respectievelijk een iconisch en een arbitrair signaal, die het handelen van de ontvanger beïnvloeden, of althans hiertoe een poging wagen. Beslissingsvrijheid kan worden bewerkstelligd door geen gebruik te maken van *semblances*, om zo de ontvanger niet te misleiden. Door de ontvanger niet te misleiden, maar onverhuld alle opties mee te delen, zal de ontvanger zelf een besluit kunnen nemen op grond van de overgedragen informatie.

Ter conclusie kan gesteld worden dat signalen uit zowel intrinsieke, iconische, en arbitraire communicatiecodes relevant zijn voor het relationele aspect van de boodschap. Arbitraire signalen kunnen op alle vlakken bijdragen aan dit aspect. Intrinsieke en iconische signalen zijn daarentegen concreter te koppelen aan de vier polen van de twee dimensies van het relationele aspect. Dit maakt ze relevanter dan arbitraire signalen, gezien er uit deze signalen het meest duidelijk blijkt hoe de zender zich ten opzichte van

de ontvanger verhoudt.

Ook met betrekking tot het relationele aspect van de boodschap lijkt het voor de geestelijk verzorger relevant om onderscheid te kunnen maken tussen symptomen en *semblances*. Het gebruik van symptomen danwel *semblances* door de cliënt kan een indicatie geven van de verhouding tot de geestelijk verzorger. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld verdrietig is, en de symptomen die met deze emotie gepaard gaan aan de geestelijk verzorger laat zien, zou dit kunnen betekenen dat de cliënt zich veilig genoeg voelt om deze emotie te tonen. Wanneer de cliënt echter middels een *semblance* het verdriet probeert te onderdrukken, door bijvoorbeeld een lach te veinzen, zou dit kunnen betekenen dat de cliënt zich bij de geestelijk verzorger niet genoeg op zijn of haar gemak voelt om de ware emoties te tonen. Oftewel: het ontbreken van *semblances* zou kunnen duiden op een vertrouwensband tussen de cliënt en de geestelijk verzorger. Het eventuele gebruik van *semblances* door de cliënt kan mogelijk wijzen op een vertrouwensprobleem vanuit de cliënt naar de geestelijk verzorger. Door dit actief met de cliënt te bespreken is het wellicht mogelijk een juiste onderlinge verhouding te bewaken. Hierbij dient wel in acht genomen te worden dat er te allen tijde sprake is van een wisselwerking tussen de geestelijk verzorger en de cliënt. Hier kom ik later nog op terug.

1.7 Het appellerende aspect en signalen in communicatie

Het appellerende aspect van de boodschap bevat informatie over het doel dat de zender met de boodschap tracht de bereiken (Schulz von Thun, 2003: 17). Boodschappen met een expliciet appellerend aspect zijn eenvoudig te herkennen, zoals bevelen, instructies, en verboden. Het doel van een dergelijke boodschap is onmiskenbaar duidelijk. Er zijn echter ook boodschappen waarvan het appellerende aspect meer verborgen zit, waardoor het door de ontvanger over het hoofd kan worden gezien (Schulz von Thun, 2003: 59). Om een meer verborgen appel toch te kunnen doorgronden haalt Schulz von Thun het *doelperspectief* aan. Bij het doelperspectief wordt er niet naar de oorzaak van gedrag gekeken om het te verklaren, maar wordt er gekeken naar de, veelal onbewuste, doelen die met het gedrag bereikt kunnen worden. Door vanuit het doelperspectief naar de boodschap te kijken is het eventueel verborgen appellerende aspect te achterhalen. Een voorbeeld is twee partners die ruzie met elkaar maken. Op gegeven moment begint één

van beide te huilen. De boze bui van de andere partner trekt hierdoor weg, en maakt plaats voor troost en geruststelling. Het verborgen appellerende aspect van het huilen had dus, al dan niet onbewust, tot doel om de ruzie te staken, en weer nader tot elkaar te komen. Door de vraag te stellen wat het gedrag van een ander in je losmaakt, valt het appellerende aspect van de boodschap te achterhalen (Schulz von Thun, 2003: 59-60).

Door in te gaan op het appellerende aspect van de boodschap loopt de ontvanger het gevaar problematisch gedrag te bevestigen. Zo draagt de ontvanger ongewild bij aan het in stand houden van het ongewenste gedrag van de zender. Het is niet eenvoudig dit te ondervangen, aangezien reacties op verborgen appellerende aspecten veelal automatisch volgen. Dit behoeft de nodige verduidelijking, zoals met het volgende voorbeeld. Wanneer we iemand iets onhandigs zien doen, zijn we gauw geneigd de taak van diegene over te nemen, vanuit het oogpunt hen te helpen. Echter leidt dit ertoe dat de onhandigheid van de ander in stand gehouden wordt. Aangezien die persoon geholpen wordt bij een vertoning van onhandigheid, wordt het probleem door een ander opgelost, waarmee deze persoon een sleutel in handen heeft om de zaken toch gedaan te krijgen. Zodoende zal deze persoon nooit leren om het zelf te doen (Schulz von Thun, 2003: 63).

Door in te gaan op het appellerende aspect van de boodschap scheidt de ontvanger een confrontatie met het onvermogen van de zender. Wanneer iemand problematisch gedrag heeft op grond van innerlijke emotionele processen, dan heeft deze persoon er over het algemeen geen baat bij om geholpen of geadviseerd te worden. Pogingen hiertoe leiden dan enkel tot een verdere afwaardering van de eigen persoon. Gesprekstherapeuten dienen daarom ook niet in te gaan op het appelleren van de zender (Schulz von Thun, 2003: 67).

Schulz von Thun benoemt tevens een aantal oorzaken dat ertoe leidt dat de zender het appellerende aspect van de boodschap versluiert. Ten eerste is er de angst om zichzelf te laten kennen.⁷ Veelal ligt er in het appellerende aspect een hulpvraag of een behoefte aan (fysiek) contact besloten. Door dit appel zeer indirect in de boodschap te verwickelen bestaat de kans dat de ontvanger hieraan tegemoet komt, zonder dat de zender de behoefte direct prijs hoeft te geven. Dit voorkomt dat de zender als zwak of behoeftig op

⁷ Dit is vergelijkbaar met de angst om jezelf bloot te geven, zoals beschreven in paragraaf 1.5 met betrekking tot het expressieve aspect van de boodschap.

de ontvanger overkomt. Wanneer de ontvanger de boodschap niet volledig begrijpt en om verduidelijking vraagt, kan de zender het appel ontkennen, om zich zodoende te behoeden voor ontmaskering (Schulz von Thun, 2003: 83-84). Een voorbeeld is een zender die aangeeft niet zo goed in zijn vel te zitten. Dit zou een appel op de ontvanger kunnen zijn om de zender een knuffel te geven. Mocht de ontvanger verduidelijking willen en de zender vragen of hij een knuffel wil, kan de zender reageren dat niet gevraagd te hebben.

Ten tweede kan de zender zich met een verborgen appellerend aspect behoeden voor afwijzing. Door het appel indirect in de boodschap te incorporeren bestaat de kans dat het door de ontvanger niet wordt opgemerkt, wat de zender een uitdrukkelijke afwijzing bespaart. Ten derde kan er sprake zijn van onduidelijkheid over de kans van slagen. De zender probeert dan door middel van de versluiering indirect te peilen of de ontvanger eventueel positief op het appel reageert. Wanneer twee collega's na een bedrijfsuitje bijvoorbeeld op het punt staan naar huis te gaan, kan de één vragen of er ergens een station in de buurt is, in de hoop dat de ander aanbiedt dat h/zij wel mee mag rijden (Schulz von Thun, 2003: 84-85).

Ten vierde kan een verborgen appel vrijwilligheid mogelijk maken. Om te voorkomen bevelend of dwingend over te komen, wat een direct appel zou zijn, kan door middel van een indirect appel hetzelfde bewerkstelligd worden, zonder dat het vervelend op de ontvanger overkomt. In plaats van te zeggen 'het feest is voorbij, iedereen moet nu naar huis', kan de zender ervoor kiezen 'het was een mooie avond' te zeggen. De verleden tijd geeft aan dat h/zij een eind aan het feest wil maken, zonder de gasten direct naar huis te sturen. De gasten worden nu in de gelegenheid gesteld vrijwillig gehoor te geven aan het appel (Schulz von Thun, 2003: 85).

Tot slot is verantwoordelijkheid uit de weg gaan een laatste oorzaak waardoor de zender overgaat tot het versluieren van het appellerende aspect. Aan de ene kant wil de zender een doel bereiken bij de ontvanger. Aan de andere kant bestaat het risico dat dit doel later een verkeerde uitwerking zou kunnen blijken te hebben. Door het appel indirect in de boodschap over te dragen kan het door de zender ontkend worden mocht blijken dat het niet goed uitpakt. Zodoende kan de zender verantwoordelijkheid voor eventueel ontstane problemen uit de weg gaan (Schulz von Thun, 2003: 86).

Nu het appellerende aspect van de boodschap nader uiteengezet is, zal worden bekeken

welke signalen in communicatie voor dit aspect relevant zijn. Wanneer er sprake is van een expliciet appellerend aspect wordt dit veelal middels een arbitraire communicatiecode overgebracht. Bevelen, instructies, verboden, etc. zijn sociaal geconstrueerde uitingen, die dus middels een sociaal gedeeld signaleringssysteem worden overgebracht. Een expliciet appellerend aspect kan tevens via een aantal iconische signalen gecommuniceerd worden. Te denken valt een aan vinger die naar de uitgang wijst, of een opgestoken hand om iemand te laten stoppen.

Wanneer het appel indirect in de boodschap zit verweven valt er niet eenvoudig aan te duiden uit welke signalen in communicatie het appel toch opgemaakt kan worden. Het versluieren van het appellerende aspect geschiedt middels woordkeus en zinsbouw, en dus middels een arbitraire communicatiecode. De vraag is dan of er intrinsieke of iconische signalen zijn, die een indicatie geven dat er sprake van een verborgen appel is.

Er zijn reeds meerdere oorzaken beschreven die leiden tot een verbloeming van het appellerende aspect van de boodschap: de angst om zichzelf te laten kennen; het behoeden voor afwijzing; en onzekerheid over de kans van slagen. Het lijkt erop dat deze drie oorzaken een gezamenlijke kern bevatten, namelijk angst of onzekerheid. Het appel an sich is niet eenduidig te scharen onder een bepaalde communicatiecode. De achterliggende angst of onzekerheid zou echter onbewust middels een intrinsieke communicatiecode op de ontvanger kunnen worden overgebracht. Daarnaast zou het verhuld kunnen worden met een *semblance* uit een iconische communicatiecode, bijvoorbeeld wanneer de zender een lach veinst om de angst te verhullen. Hoewel dit geen inzicht geeft in het appel zelf, is een dergelijk signaal op zijn minst een indicatie dat er wellicht sprake is van een verhuld appellerend aspect.

Om kort te gaan is het appellerende aspect van de boodschap niet eenvoudig te verbinden aan specifieke signalen uit verschillende communicatiecodes. Symptomen en *semblances* zouden een indicatie kunnen zijn dat er sprake is van een verborgen appellerend aspect, maar het appel zelf lijkt niet concreet middels een specifiek signaal gecommuniceerd te worden.

Schulz von Thun stelt dat gesprekstherapeuten niet in dienen te gaan op het appelleren van de zender. Dit geldt dus ook voor de geestelijk verzorger. Desalniettemin is het van belang om als geestelijk verzorger te weten wat de cliënt van je wil, en daarmee

welk appel de cliënt doet aan de geestelijk verzorger. Wanneer de cliënt een verborgen appel doet, kunnen intrinsieke en iconische signalen hier een indicatie van zijn. Hierbij lijkt het dan wederom van belang voor de geestelijk verzorger te zijn om een onderscheid te kunnen maken tussen symptomen en *semblances*. Zowel symptomen als *semblances* zouden kunnen duiden op een verhuld appel. Een symptoom van angst, of een *semblance* om angst te maskeren lijken de meest concreet waarneembare signalen te zijn met betrekking tot een verborgen appel. Mocht het vermoeden van een verhuld appellerende aspect bij de geestelijk verzorger ontstaan, dan kan dit besproken worden met de cliënt. Eventueel kan de geestelijk verzorger hierbij gebruik maken van het door Schulz von Thun aangehaalde doelperspectief, in ieder geval om bespreekbaar te maken wat het gedrag van de cliënt in hem losmaakt.

1.8 De boodschap als geheel

Nu de verschillende aspecten van de boodschap onafhankelijk van elkaar nader uiteengezet zijn, dient de boodschap als geheel beschouwd te worden. In deze paragraaf wordt bekeken welke wisselwerking er plaatsvindt tussen de verschillende aspecten wanneer een boodschap wordt overgedragen. Schulz von Thun benoemt een aantal wisselwerkingen tussen de verschillende aspecten, die hier uiteen worden gezet.

Om te beginnen noemt hij schijnzakelijkheid. Hierbij wordt het zakelijke aspect van de boodschap ingezet om persoonlijke vetes uit te vechten of als middel tot zelfverheerlijking. Het zakelijke aspect kan in een dergelijk geval gezien worden als een paard van Troje, waarin ambities besloten liggen die meer te maken hebben met het expressieve en het relationele aspect van de boodschap. Hierdoor wordt de dynamiek tussen de gesprekspartners verward met het logisch zakelijke. Wanneer dit gebeurt wordt de zakelijkheidsnorm overschreden. Deze norm houdt in dat je niet over jezelf moet praten; niet persoonlijk moet worden; en gevoelens en gewaarwordingen buiten het gesprek moet laten (Schulz von Thun, 2003: 26-27). De in paragraaf 1.5 beschreven imponeer- en façadetechnieken aangaande het expressieve aspect van de boodschap leveren eveneens een gevaar op voor het zakelijke aspect. Zakelijkheid gaat verloren wanneer de boodschap teveel bepaald wordt doordat de zender zich wil laten gelden; bang is om zich voor schut te zetten; of een goed figuur wenst te slaan. De zender durft

zijn standpunt niet duidelijk te maken, en zijn manier van presenteren krijgt de overhand (Schulz von Thun, 2003: 39).

Anderzijds stelt Schulz von Thun dat wanneer er sprake is van een storing tussen gesprekspartners op het relationele vlak, dit veelal via het zakelijke aspect uitgevochten wordt. Het relatieconflict leidt ertoe dat er op het zakelijke aspect gereageerd wordt vanuit het relationele aspect. Ter verduidelijking is een voorbeeld wenselijk. Een moeder zegt: 'Doe een jas aan, het is koud buiten!' tegen haar puberdochter. Hierop reageert de dochter: 'Nee, het is helemaal niet koud!'. De boodschap van de moeder heeft als zakelijk aspect dat er buiten sprake is van een lage temperatuur. Het expressieve aspect is dat de moeder bezorgd is over de gezondheid van haar dochter. Het appellerende aspect van de boodschap is dat de dochter een jas aantrekt. Het relationele aspect is dat de dochter niet in staat is een dergelijke beslissing zelf te nemen. De dochter gaat met haar reactie in tegen de wens van haar moeder, en verwoordt dit op zakelijk niveau. Dit doet de dochter echter omdat zij vindt dat ze wel in staat is om zelf te bedenken dat ze een jas aan moet trekken, en zich door haar moeder betutteld voelt (Schulz von Thun, 2003: 50-53). Door dit relatieconflict ontstaat er eveneens een allergie voor het appellerende aspect van de boodschap. De dochter trekt de jas niet aan omdat ze het er niet mee eens is dat haar moeder haar betuttelt, niet omdat ze het appel van haar moeder onverstandig vindt. De ontvanger reageert allergisch op het appel, omdat de zender middels het relationele aspect laat weten de overhand te hebben en het beter te weten (Schulz von Thun, 2003: 65-66).

Verder blijkt de wisselwerking tussen het expressieve en het relationele aspect uit de imponeer- en façadetechnieken die in paragraaf 1.5 uiteengezet zijn. De zender zal overgaan tot het inzetten van deze technieken wanneer de relatie tot de ontvanger er aanleiding toe geeft de ander te willen imponeren, of om zichzelf niet door de ander te laten kennen. Met name daar waar er geen sprake is van een vertrouwensrelatie zullen deze technieken door de zender worden ingezet.

In gesprekken met cliënten zal de geestelijk verzorger er rekening mee moeten houden dat de in deze paragraaf beschreven wisselwerkingen zich kunnen voordoen. Door telkens weer de vraag te stellen wat de verschillende aspecten van de boodschap van de cliënt nou eigenlijk zeggen, kan de geestelijk verzorger een eventuele wisselwerking op

het spoor komen. Uit hoofdstuk twee zal moeten blijken of kennis van lichaamstaal bij kan dragen om niet alleen elk aspect nader te kunnen onderzoeken, maar ook of er signalen zijn die erop duiden dat er sprake is van een wisselwerking tussen de verschillende aspecten van de boodschap van de cliënt.

1.9 Conclusie

In dit hoofdstuk is het communicatieproces uiteengezet, met uitgebreide aandacht voor de vier aspecten van de boodschap. Daarnaast is er bekeken waar een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem uit bestaat, en wat de verschillen zijn tussen verbale en non-verbale communicatie. Tevens is er per aspect bekeken welke signalen in communicatie relevant zijn voor het aspect. Hieruit is gebleken dat een onderscheid maken tussen symptomen en *semblances* een belangrijke vaardigheid kan zijn om de boodschap te kunnen doorgronden. Uit hoofdstuk twee zal moeten blijken hoe dit verschil gemaakt kan worden, welke informatie er precies door middel van lichaamstaal gecommuniceerd wordt, en hoe dit bij kan dragen aan een beter begrip van de verschillende aspecten van de boodschap. Uit hoofdstuk drie zal vervolgens moeten blijken in welke zin deze kennis bij kan dragen aan het komen tot verstaan van de geestelijk verzorger.

In dit hoofdstuk zijn meerdere signalen en technieken naar voren gekomen die tot doel hebben de innerlijke belevingswereld van de zender te verhullen. Met name het doorzien hiervan, alsmede het oppikken van verholde informatie, zoals in de vorm van symptomen, zou voor de geestelijk verzorger bij kunnen dragen om de cliënt beter te verstaan. Om reflectie te kunnen bewerkstelligen; en gedeelde waarden te vinden, dient de geestelijk verzorger in het bezit te zijn van de juiste vaardigheden. Kennis van lichaamstaal zou hier een waardevol hulpmiddel bij kunnen zijn.

Hoofdstuk 2 – Lichaamstaal

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat lichaamstaal is volgens communicatiedeskundige Martin S. Remland. Lichaamstaal vervult meerdere functies, die nodig zijn voor het voortbestaan van een (dier)soort (Remland, 2009: 26). Non-verbale communicatie heeft volgens Remland (2009: 26-51) een viertal primaire functies: de identificatie-, de relatie-, de emotie-, en de overdrachtsfunctie. De identificatiefunctie houdt in dat mensen non-verbaal hun identiteit uitdragen. Zo is grijs haar een indicatie van leeftijd, en kan kledingkeuze bijvoorbeeld iets zeggen over individualiteit, of juist over het willen behoren tot een bepaalde sociale groep. De relatiefunctie bestaat uit het dynamische proces waarin twee fundamentele kwesties bepaald worden. De eerste kwestie is intimiteit, waarbij gehechtheid en nabijheid worden bepaald. De tweede is controle, waarbij autoriteit en eerbied worden bepaald. Ten derde laat de emotiefunctie anderen zien hoe iemand zich voelt. Tot slot omvat de overdrachtsfunctie de non-verbale overdracht van informatie. Het betreft hier symbolische signalen, zoals reeds beschreven in paragraaf 1.2. In dit hoofdstuk worden deze functies nader uiteengezet, met als doel om te kunnen beschouwen welke signalen met welke functie voor de geestelijk verzorger relevant zijn om te kunnen onderscheiden. Naast een uiteenzetting van de functies zullen tevens de bijbehorende non-verbale signalen per functie worden behandeld. Hiermee doel ik op concrete signalen die af te lezen zijn uit lichaamstaal. De focus ligt hierbij op non-verbale signalen uit intrinsieke en iconische communicatiecodes.

Tijdens gespreksvoering exploreert de geestelijk verzorger de innerlijke belevingswereld van de cliënt. Het doel van deze scriptie is om te onderzoeken welke signalen uit lichaamstaal een bijdrage kunnen leveren aan het beter begrijpen van deze innerlijke wereld van de cliënt. Intrinsieke signalen vormen een afspiegeling van deze wereld. Iconische signalen worden daarentegen onder andere ingezet om de innerlijke wereld te verhullen, bijvoorbeeld door middel van *semblances*. Om deze redenen ligt de focus van deze scriptie bij deze communicatiecodes.

In paragraaf 1.3 is er stilgestaan bij het onderscheid tussen verbale en non-verbale communicatie. Hieruit kwam naar voren dat met name intrinsieke en iconische communicatiecodes non-verbaal, en analoog zijn. Arbitraire communicatiecodes zijn eerder als verbaal en digitaal te categoriseren. Ditzelfde geldt voor non-verbale arbitraire

signalen (vergelijk ook gebarentaal die toch als verbaal gezien wordt in deze context). Het doel van deze scriptie is om te onderzoeken hoe lichaamstaal bij kan dragen aan het werk van de geestelijk verzorger. De verbale kant van het werk komt hierbij niet aan bod. Zodoende zullen ook arbitraire non-verbale signalen voor de rest van deze scriptie buiten beschouwing gelaten. In het verlengde hiervan zal ook de overdrachtsfunctie van lichaamstaal niet nader uiteengezet worden, aangezien deze berust op arbitraire signalen. In paragrafen 2.1 tot en met 2.3 worden respectievelijk de identificatie-, de relatie-, en de emotiefunctie behandeld. In hoofdstuk 1 heb ik de conclusie getrokken dat een onderscheid maken tussen symptomen en *semblances* een belangrijke vaardigheid van de geestelijk verzorger kan zijn. Paragraaf 2.4 van dit hoofdstuk wordt dan ook aan het vraagstuk gewijd hoe dit onderscheid gemaakt kan worden. In paragraaf 2.5 worden de signalen gekoppeld aan de vier in hoofdstuk 1 beschreven aspecten van communicatie. Dit hoofdstuk wordt besloten met een conclusie. In dit hoofdstuk wordt deelvraag 2 beantwoord. Aan de orde komt wat de functie van lichaamstaal is; welke signalen tot de verschillende functies behoren; en welke signalen met welke functie relevant zijn voor de verschillende aspecten van het communicatieproces.

2.1 De identificatiefunctie en non-verbale signalen

De identificatiefunctie van non-verbale communicatie behelst het fysiek uitdragen van identiteit. Middels het uiterlijk en gedrag signaleert de mens leeftijd, ras, geslacht, etnische origine, sociale klasse, beroep, etc. Het betreft hier communicatie omtrent wie je als mens bent, zonder daarbij van woorden gebruik te maken. Andere dieren signaleren identiteit middels aangeboren signalen. De mens heeft daarnaast veel signalen waarmee identiteit wordt uitgedragen gecreëerd (Remland, 2009: 30).

Het onderscheid in geslacht is gebaseerd op de anatomische verschillen tussen mannen en vrouwen, dat van oorsprong heeft geleid tot de rolverdeling van mannen als jagers, en vrouwen als opvoeders en voedselverzamelaars. Dit evolutionaire perspectief leidt nog altijd tot seksdiscriminatie, ondanks dat het gebaseerd is op gespecialiseerde sekserollen uit het verre verleden. Deze biologisch bepaalde signalen van geslacht illustreren de inherente connectie tussen de fysieke eigenschappen van mannen en vrouwen, en de natuurlijke selectie die eraan ten grondslag ligt (Remland, 2009: 30).

Een tweede voorbeeld van biologisch bepaalde signalen is schattigheid. Bepaalde leeftijdsspecifieke uiterlijkheden ontlokken zorggedrag. Dat wil zeggen dat het uiterlijk van jonge kinderen stimuleert om voor het kind te zorgen, en om het kind te beschermen. Hierbij horen signalen zoals een relatief groot hoofd, grote ogen, een kleine neus, etc. Veel van deze fysieke kenmerken verdwijnen wanneer het kind volwassen wordt, maar soms blijft een aantal behouden. Dit resulteert erin dat die persoon ook als volwassene als schattig gezien kan worden (Remland, 2009:31).

De natuur verzorgt dus voor een groot deel de non-verbale signalen die de identiteit van de mens uitdragen. Maar de mens creëert ook veel van de signalen waarmee identiteit wordt uitgedragen. De mens bezit een haast aangeboren drang om het uiterlijk te veranderen. De meest voor de hand liggende manier om dit te bewerkstelligen is kledingkeuze, en het gebruik van make-up. Deze manieren worden tevens ingezet om bijvoorbeeld cultuur, beroep, en sociale klasse te signaleren. Zo vervult het dragen van een uniform een zeer sterke identificatiefunctie. Aan de andere kant illustreert het verzet tegen het dragen van een uniform een sociaal spanningsveld. Namelijk het spanningsveld tussen de drang naar bijbehoren en solidariteit aan de ene kant, en de drang naar autonomie en individualiteit aan de andere kant (Remland, 2009: 31-32).

Een ander verschijnsel waarbij non-verbale signalen tot identificatie door anderen leiden is stereotypering. Bij stereotypering worden mensen op basis van bepaalde gezamenlijke eigenschappen gegeneraliseerd naar een bepaalde identiteit die zij zouden hebben. Voorbeelden zijn: mensen die een bril dragen zijn intelligent; dikke mensen zijn lui, etc. De meeste schadelijke stereotyperingen komen voort uit het zogeheten halo-effect. Het halo-effect houdt in dat mensen de neiging hebben een positief beeld van iemand te scheppen, simpelweg omdat die persoon een andere positieve, zij het ongerelateerde, eigenschap bezit. Uit onderzoek blijkt dat dit halo-effect ontstaat bij aantrekkelijke mensen. Zij worden snel als intelligenter, aardiger, vrolijker, etc. ervaren dan hun onaantrekkelijke tegenhangers. Aangezien er geen enkel bewijs is dat zij deze positieve eigenschappen ook daadwerkelijke bezitten, is deze discriminatie van onaantrekkelijke mensen bijzonder misplaatst (Remland, 2009: 32-33).

Naast fysieke signalen zijn er ook gedragssignalen die de identificatiefunctie vervullen. Het betreft hier voornamelijk gedrag dat afgeleid is van sociale standaarden.

Verschillen in gedrag tussen mannen en vrouwen zijn meer gebaseerd op de sociaal bepaalde sekserollen dan op biologie. Zo wordt er van vrouwen verwacht dat zij zorgzamer zijn dan mannen, waardoor vrouwen onder andere vaker lachen, en meer oogcontact maken tijdens gesprekken. (Remland, 2009: 33).

Nu de identificatiefunctie nader uiteengezet is zal worden bekeken welke concrete signalen uit non-verbale communicatie deze functie vervullen. Fysieke eigenschappen vormen de intrinsieke signalen van de identificatiefunctie van non-verbale communicatie. Het betreft aangeboren kenmerken die geslacht, ras, leeftijd, maar ook individualiteit (immers, op eeneiige tweelingen na, niemand heeft hetzelfde uiterlijk) signaleren. Tabel 1 beschrijft de meest belangrijke concrete signalen die hiermee gepaard gaan, en hun referent (Remland, 2009: 91-92).

Intrinsiek signaal	Referent
grote ogen	schattigheid
kleine neus	schattigheid
bolle/ronde wangen	schattigheid
hoge jukbeenderen	aantrekkelijkheid
symmetrisch gezicht	aantrekkelijkheid
jeugdige huid	aantrekkelijkheid
gezichtsbeharing	volwassenheid
rimpels	volwassenheid
grijze haren	volwassenheid
sterke kaaklijn	kracht/macht
lengte	kracht/macht
brede schouders	kracht/macht
zandloperfiguur	vrouwelijkheid

Tabel 1 – intrinsieke signalen van de identificatiefunctie

Het intrinsieke signaal (symptoom) wordt hier gevormd door een fysieke eigenschap. De referent verwijst naar de aangeboren associatie die de fysieke eigenschappen oproepen (Remland, 2009: 93). Logischerwijs betekent het verminderd of niet aanwezig zijn van het concrete signaal dat de referent eveneens verminderd respectievelijk niet aanwezig is.

De iconische signalen (*semblances*) van de identificatiefunctie omvatten de signalen die de intrinsieke signalen kunnen versterken of verhullen. Door fysieke eigenschappen kunstmatig aan te passen verandert het uiterlijk. In tabel 2 zijn ter voorbeeld een aantal zaken opgesomd, die door veel mensen als iconisch signaal ingezet worden voor de identificatiefunctie (Remland, 2009: 93-94).

Iconisch signaal	Beoogd intrinsiek signaal
make-up	grote ogen (mascara)/jeugdige huid (rouge)
haarverf	verhullen van grijs haar
huidcrème	jeugdige huid
schoudervulling	brede schouders
push-up bh	zandloperfiguur
scheren	wegnemen van gezichtsbehaaring

Tabel 2 – iconische signalen van de identificatiefunctie

Het gebruik van de in tabel 2 genoemde producten leidt veelal tot het gewenste resultaat: de persoon komt over als sterker, meer welgevormd, langer, jonger, levendiger, etc. Het valt vooral op dat de drang om jonger te lijken sterk aanwezig is. Het is dan ook niet voor niets dat er een miljardenindustrie voor cosmetica bestaat (Remland, 2009: 93).

Wanneer de geestelijk verzorger de cliënt voor het eerst ontmoet, geschiedt de eerste informatieoverdracht door middel van identificatiesignalen. De fysieke eigenschappen die de cliënt bezit roepen al associaties op bij de geestelijk verzorger, nog voordat er een woord gewisseld is. De geestelijk verzorger krijgt middels deze signalen meteen een indruk van de cliënt, wat deels bepalend is voor het verloop van het gesprek. In een gesprek met bijvoorbeeld een jonge vrouw zullen andere onderwerpen worden aangesneden dan in een gesprek met een oude man. Dit lijkt dusdanig vanzelfsprekend, dat ik vermoed dat de geestelijk verzorger hier niet bewust bij stilstaat. Dit is naar mijn mening echter wel belangrijk, zeker wanneer er bij de cliënt sprake is van iconische identificatiesignalen. Aangezien dergelijke signalen fysieke eigenschappen verhullen, krijgt de geestelijk verzorger in zekere mate een vertekend beeld van de cliënt. Wanneer de geestelijk verzorger zich hiervan niet bewust is loopt h/zij het risico dat het uiterlijk van de cliënt vooroordelen oproept. Dit gebeurt onvermijdelijk. De vooroordelen leiden

tot aannames, maar wanneer de geestelijk verzorger zich hiervan bewust is kan er rekening mee worden gehouden.

De identificatiesignalen van de cliënt vormen daarnaast ook een bron van informatie voor de geestelijk verzorger. Ze geven aan welke identiteit de cliënt uitdraagt, zonder daarbij van woorden gebruik te maken. Het vormt de bron waar als eerste informatie uit gehaald kan worden over wie de cliënt als mens is, of in ieder geval hoe de cliënt als mens gezien wil worden.

2.2 De relatiefunctie en non-verbale signalen

De relatiefunctie van non-verbale communicatie heeft het vormen van relaties als doel, om op die wijze voortbestaan en voortplanting te kunnen bewerkstelligen. De kwesties van intimiteit en controle liggen ten grondslag aan deze functie. Daarnaast speelt deze functie in op het onderhouden van bestaande relaties.

De mens maakt gebruik van non-verbale communicatie om vriendschappen te smeden, liefdesrelaties aan te gaan, maar ook om tegenstanders te intimideren, en anderen in bedwang te houden. De signalen die hiermee gepaard gaan zijn dusdanig fundamenteel dat het onmogelijk is een gesprek te voeren zonder interesse of desinteresse, en dominantie of onderdanigheid te communiceren. Ook met betrekking tot de relatiefunctie van lichaamstaal is er sprake van aangeboren en aangeleerde signalen. Allereerst worden de aangeboren signalen geïdentificeerd (Remland, 2009: 39).

Veel van de fysieke eigenschappen waarmee de mens geboren wordt vormen een bron van aantrekking voor de andere sekse. De interesse wekken van een potentiële partner is de basis van hofmakerij, en de mens is hier biologisch voor uitgerust. Vrouwen vallen vaak op lange mannen met brede schouders en slanke heupen. Mannen vallen veelal op jeugdige vrouwen met een welgevormd figuur. Eigenschappen die spreken van jeugdigheid, gezondheid, en seksuele volwassenheid worden door beide seksen geprefereerd. Maar ook symmetrie in het gezicht, en vertrouwd of middelmatige fysieke eigenschappen trekken aan. Met vertrouwd of middelmatig wordt hier bedoeld op fysieke eigenschappen die door veel mensen gedeeld worden (Remland, 2009: 39).

Naast fysieke eigenschappen zijn er veel non-verbale gedragssignalen die gepaard gaan met het vormen en onderhouden van relaties. Remland (2009: 39) spreekt hier van

gedrag dat *approach-avoidance* signaleert; vrij vertaald: toenadering-ontwijking. Hieronder schaaft hij het gebruik van aanraking, persoonlijke ruimte, en oogcontact. Dit zal verderop in deze paragraaf nader uiteengezet worden.

Non-verbale signalen spelen eveneens een cruciale rol in de strijd tussen dominantie en onderdanigheid. Net als veel andere dieren maakt de mens gebruik van staren, grommen of schreeuwen, en het groot maken van het lichaam wanneer iemand een ander tracht te intimideren. Inbreuk maken op de persoonlijke ruimte van een ander, gebruik maken van aanraking, en boze gezichtsuitdrukkingen zijn meer voorbeelden van dreiggedrag. De tegenstelling van dominantie zit in de onderdanigheid, waarbij signalen zoals het ontwijken van de blik van de ander, het klein maken van het lichaam, terugdeinzen, etc. gepaard gaan (Remland, 2009: 40).

Nu de relatiefunctie nader uiteengezet is zal worden bekeken welke concrete signalen uit non-verbale communicatie deze functie vervullen, toegespitst op het gebruik van aanraking, de persoonlijke ruimte, en het maken van oogcontact. In tabel 3 staat om te beginnen een aantal aanrakingssignalen en hun referenten.

Aanrakingssignaal	Referent
omhelzing	positief affect
kus	positief affect
hand vasthouden	positief affect
kietelen	speels affect
knijpen	speels affect/controle affect
vasthouden	speels affect/controle affect
duwen	speels affect/controle affect
aantikken	speels affect/controle affect
slaan	speels affect/controle affect

Tabel 3 – aanrakingssignalen van de relatiefunctie

De aanrakingssignalen worden hier gevormd door een vorm van aanraking. De referent verwijst naar het soort affect dat wordt bedoeld met het aanrakingssignaal. Een positief affect houdt in dat er sprake is van een zekere mate van elkaar aardig vinden. De mate varieert van uitdrukkingen van waardering en ondersteuning, tot uitdrukkingen van

affectie en seksuele interesse. Een speels affect signaleert een niet serieuze, grappende, of plagende houding ten opzicht van de ander. Veelal heeft dit de vorm van schijnagressie of quasi-affectie. Om deze reden kan met dergelijke signalen vaak ook een controle affect bedoeld worden. Controle affecten zijn bedoeld om de ander op een bepaalde manier te beïnvloeden, zoals het verkrijgen van de aandacht of het afdwingen van onderdanigheid (Remland, 2009: 123).

Signaal m.b.t. de persoonlijke ruimte	Referent
lichaamsoriëntatie direct/indirect	confrontatie/negeren
afstand dichtbij/veraf	intiem/afstandelijk
rondlopen	het innemen van ruimte
grote lichaamsbewegingen	het innemen van ruimte
nerveuze gebaren	reactie op invasie van de persoonlijke ruimte
zelfaanraking	bescherming van de persoonlijke ruimte
gekruiste armen/benen	bescherming van de persoonlijke ruimte
leunen met het lichaam	bescherming van de persoonlijke ruimte
vluchtgedrag	reactie op invasie van de persoonlijke ruimte

Tabel 4 – signalen van de relatiefunctie m.b.t. de persoonlijke ruimte

In tabel 4 worden de signalen opgesomd die verband houden met de persoonlijke ruimte. Met lichaamsoriëntatie wordt hier de hoek bedoeld waaronder twee individuen tegenover elkaar staan. Bij lichaamsoriëntatie en afstand geldt voor de referent dat er sprake is van een glijdende schaal. Met de persoonlijke ruimte wordt in eerste instantie de onzichtbare ruimte bedoeld die mensen om zich heen hebben bedoeld (Remland, 2009: 121). Signalen met betrekking tot de persoonlijke ruimte kunnen zich, naar eigen ervaring, echter ook voordoen wanneer er sprake is van een figuurlijke invasie van de persoonlijke ruimte. Oftewel wanneer een gesprek te persoonlijk wordt, kunnen mensen ook overgaan op het gebruik van dergelijke signalen, ter zelfbescherming.

Oogcontactsignaal	Referent
niet-reciproque oogcontact	eenzijdige uiting van interesse
reciproque oogcontact	wederzijdse uiting van interesse
oogcontact ontwijken	respecteren van de persoonlijke ruimte
staren	binnendringen van de persoonlijke ruimte
pupilverwijding	iets/iemand leuk vinden

Tabel 5 – oogcontactsignalen van de relatiefunctie

Tot slot is in tabel 5 een aantal oogcontactsignalen uiteengezet. Het genoemde niet-reciproque oogcontact, kan in de praktijk tot frustratie leiden bij degene die het contact zoekt. Wanneer oogcontact gezocht wordt door naar een ander te kijken, wordt het als vervelend ervaren wanneer dit door de ander niet met reciproque oogcontact wordt beantwoord (Remland, 2009: 121). Met betrekking tot pupilverwijding is uit onderzoek gebleken dat de pupillen groter worden wanneer een persoon naar iets kijkt wat hem of haar bekoort (Remland, 2009: 122).

Er lijkt wel sprake te zijn van een zekere discrepantie wanneer de eerste vier signalen en referenten van tabel 5 met elkaar worden vergeleken. Het ontwijken van oogcontact lijkt positief te zijn, maar niet-reciproque oogcontact kan daarentegen tot frustratie leiden. Staren is een inbreuk op de persoonlijke ruimte, maar reciproque oogcontact wordt als prettig ervaren. De referenten in tabel 5 zijn extremen. Reciproque oogcontact betekent niet dat je elkaar in de ogen blijft staren, maar dat je elkaar met enige regelmaat aankijkt tijdens een contactmoment. Bij niet-reciproque oogcontact wordt er door één van beide partijen helemaal geen oogcontact gemaakt, terwijl het ontwijken van oogcontact veelal plaatsvindt nadat er in ieder geval een korte uitwisseling van blikken is geschied. Bij het signaleren van *approach-avoidance* is altijd sprake van buitengewone subtiliteit (Remland, 2009: 122).

Het *approach-avoidance* signaleringssysteem is aangeboren, wat betekent dat de er sprake is van intrinsieke signalen. De mens wordt geboren met een systeem dat het *general adaptation syndrome* wordt genoemd. Dit ingebouwde alarmsysteem treedt in werking wanneer de persoonlijke ruimte binnengedrongen wordt. In reactie hierop worden verdedigende *approach-avoidance* signalen uitgezonden. Daarnaast is er, paradoxaal genoeg, een sterke aangeboren behoefte aan fysiek contact. Remland spreekt hierbij van

skin hunger, het sterke verlangen om aangeraakt te worden. Deze behoefte leidt tot de *approach-avoidance* signalen om contact te leggen en te behouden (2009: 124).

De meeste *approach-avoidance* signalen ogen iconisch, in die zin dat ze hun referent in zekere mate gelijken. Een voorbeeld is de armen over elkaar doen, om daarmee de persoonlijke ruimte beschermen. Dit is een iconisch signaal, aangezien de persoon vrij letterlijk een afbakening opwerpt tegen de buitenwereld. *Approach-avoidance* signalen kunnen eveneens als *semblances* worden ingezet. Er kan bewust voor gekozen worden een dergelijk signaal uit te zenden, bijvoorbeeld om aandacht te veinzen, te doen alsof je om iemand geeft, of het niet terugdeinzen wanneer iemand op intimiderende wijze op je afkomt (Remland, 2009: 125).

Kennis van de signalen die tot de relatiefunctie van non-verbale communicatie behoren is voor de geestelijk verzorger bijzonder nuttig. De relatie met de cliënt vormt het fundament van waaruit het gesprek wordt gevoerd. Gesprekken over zingeving kunnen gevoelige onderwerpen bevatten, en de cliënt kan er moeite mee hebben om daar over te spreken. Door rekening te houden met de relatiefunctie van lichaamstaal kan de geestelijk verzorger de cliënt faciliteren om deze onderwerpen bespreekbaar te maken. Dit begint al bij de positionering van de geestelijk verzorger ten opzichte van de cliënt.

Met een positie recht tegenover de cliënt, neemt de geestelijk verzorger een confronterende houding aan. Door een wat meer indirecte lichaamsoriëntatie te verkiezen, zoals schuin naast, of schuin tegenover de cliënt, zal de cliënt zich prettiger voelen, omdat hiermee minder inbreuk op de persoonlijke ruimte wordt gepleegd. Ook het oogcontact dat de geestelijk verzorger met de cliënt maakt is van belang. Het bewerkstelligen van reciproque oogcontact zou hierbij het streven moeten zijn. Wat eveneens zeer belangrijk is zijn de non-verbale signalen vanuit de cliënt die aangeven dat de geestelijk verzorger te dichtbij komt. Hiermee doel ik niet op fysiek te dichtbij komen, maar figuurlijk, bijvoorbeeld wanneer de geestelijk verzorger een onderwerp aansnijdt dat dusdanig gevoelig ligt, dat de cliënt het daar (nog) niet over wil hebben. Dit figuurlijk dichtbij komen heb ik tijdens een gesprek meegemaakt. Ik stelde mijn cliënt een vraag, en de onmiddellijke reactie was het kruisen van de armen (een afscherming opwerpen) en achteroverleunen (afstand creëren), om de persoonlijke ruimte te beschermen. Ik had klaarblijkelijk een vraag gesteld die op dat moment voor de cliënt te dichtbij kwam.

Wellicht was de reactie van de cliënt heel anders geweest wanneer ik de vraag op een ander moment in het gesprek gesteld had. Aangezien het een vrij kort gesprek was, is mijn vermoeden dat er nog niet voldoende vertrouwen tussen de cliënt en mij was om het onderwerp van de vraag op dat moment te bespreken.

2.3 De emotiefunctie en non-verbale signalen

De emotiefunctie van non-verbale communicatie is een fundamenteel proces van stimulus en reactie. Hiermee wordt bedoeld dat een emotie die gecommuniceerd wordt, de stimulus, een reactie bewerkstelligd. Zou dient bijvoorbeeld de stimulus huilen om een troostreactie op te roepen (Remland, 2009: 41).

Hoewel gebaren en houding ook een rol spelen bij het non-verbaal overbrengen van emoties, vormen gezichtsuitdrukkingen de meest belangrijke bron van non-verbale emotiesignalen. Ook voor emotiesignalen geldt dat sommige aangeboren zijn, waar andere zijn aangeleerd. Sommige emotiesignalen zijn onvrijwillig en kunnen zich spontaan voordoen. Blozen naar aanleiding van schaamte of verlegenheid is een voorbeeld van een natuurlijke en spontane reactie. Remland onderscheidt meerdere primaire emoties: boosheid, blijdschap, verdriet, verbazing, angst, afschuw, minachtig, schaamte, schuldgevoel, en interesse. Alle hebben specifieke bijbehorende gezichtsuitdrukkingen (2009: 44).

De mens heeft veel controle over non-verbale signalen. Volgens Remland zijn emotiesignalen vaak geen symptomen van emoties, maar *semblances*. Dit houdt in, conform het onderscheid tussen symptomen en *semblances* zoals beschreven in paragraaf 1.2, dat de emotiesignalen die mensen uitdragen veelal geveinsd zijn, en geen afspiegeling van een innerlijk beleefde emotie zijn. Dit is gebaseerd op sociale constructen omtrent het uiten van emotie. De mens krijgt aangeleerd in welke situaties welke emoties al dan niet gepast zijn om te tonen. Het sociale construct dat mannen bijvoorbeeld niet behoren te huilen leidt ertoe dat veel mannen zich groot houden wanneer zij verdrietig zijn (2009: 44).

Nu de emotiefunctie van lichaamstaal nader uiteengezet is zal worden bekeken welke concrete signalen uit non-verbale communicatie deze functie vervullen. Bij het communiceren van emotie spelen gezichtsuitdrukkingen de hoofdrol. Veel van deze uitdrukkingen zijn aangeboren, wat ze intrinsieke signalen maakt (Remland, 2009: 152-

153). Daarnaast zijn de primaire emoties universeel. De wijze waarop ze middels een gezichtsuitdrukking worden gecommuniceerd, is voor ieder mens gelijk. De enige verschillen op grond van cultuur zijn in welke situaties het al dan niet gepast wordt geacht om een dergelijke emotie te tonen (Remland, 2009: 154). In tabel 6 staan de concrete signalen die horen bij de zes basisemoties (Remland, 2009: 159).

Intrinsiek signaal	Basisemotie
-wangen opgetrokken -onderste oogleden omhoog -rimpeltjes rond de ooghoeken en onder de ogen -mondhoeken naar achter -rimpeltjes rond de mond	blijdschap
-wenkbrauwen opgetrokken -gerimpeld voorhoofd -opengesperde ogen -hangende kaak -mond ontsloten	verbazing
-binnenhoek wenkbrauwen opgetrokken -hangende bovenoogleden -mondhoeken naar beneden	verdriet
-wenkbrauwen naar beneden -wenkbrauwen naar elkaar toe getrokken -gespannen oogleden -uitpuilende ogen -opengesperde neusgaten -lippen op elkaar gedrukt of -lippen open en gespannen	boosheid
-wenkbrauwen opgetrokken -wenkbrauwen naar elkaar toe getrokken -rimpels in het centrum van het voorhoofd -bovenoogleden opgetrokken -onderoogleden gespannen opgetrokken -mond geopend -lippen gespannen	angst
-wenkbrauwen naar beneden -gerimpelde neus -wangen opgetrokken -bovenlip opgetrokken	afschuw

Tabel 6 – intrinsieke signalen van de emotiefunctie

Emotiesignalen zijn veelal *semblances*, waarbij het intrinsieke signaal wordt geveinsd. Het zal dus niet vaak voorkomen dat mensen het intrinsieke signaal, de symptomen, van de

emotiefunctie laten zien. De mens begint al met het veinzen van emoties vanaf een leeftijd van drie jaar. Redenen hiervoor zijn om iets gedaan te krijgen waarnaar verlangd wordt, of het geven van een wenselijke reactie. Bijvoorbeeld het forceren van blijdschap bij het krijgen van een cadeau waar je eigenlijk niets aan vindt. Maar er is ook een aantal iconische gezichtsuitdrukkingen dat een duidelijk signaal vormt dat niet ter deceptie dient. Zo geeft opzettelijk gapen, een imitatie van slaperigheid, aan dat iemand zich verveelt. En het opbollen van de wangen imiteert de corpulente medemens, om aan te geven dat we meer dan genoeg gegeten hebben (Remland, 2009: 156).

Voor de geestelijk verzorger vormen de emotiesignalen een waardevolle bron van informatie. Emoties geven immers de lading weer van de belevingswereld van de cliënt. Door te achterhalen welke emoties er spelen, en welke emoties de cliënt tracht te maskeren kunnen de geestelijk verzorger en de cliënt deze belevingswereld nader onderzoeken. Hierbij is het vooral van belang om *semblances* en symptomen van emoties van elkaar te kunnen onderscheiden. In paragraaf 2.4 wordt hier uitgebreid nader op ingegaan.

2.4 Symptomen en *semblances* onderscheiden

In deze paragraaf zal voor de besproken functies van non-verbale signalen uiteengezet worden hoe het onderscheid gemaakt kan worden tussen intrinsieke en maskerende iconische signalen; symptomen respectievelijk *semblances*.

Wat betreft de indentificatiefunctie is het onderscheid eenvoudig te maken. Om een intrinsiek identificatiesignaal te veinzen dient er gebruik gemaakt te worden van een hulpmiddel, dat veelal eenvoudig te herkennen valt. Hoewel dit niet altijd geldt voor bijvoorbeeld het gebruik van haarverf of huidcrème, zijn corrigerende kledingstukken, make-up, of een geschoren gezicht zonder moeite op te merken. Dit is vaak ook omdat de correctie het beoogde intrinsieke signaal overdrijft. Schoudervullingen en push-up bh's leiden vaak tot een enigszins onnatuurlijk gevormd lichaam.

Bij signalen van de relatiefunctie is het onderscheid minder gemakkelijk te maken. Remland (2009, 125) gaat hier niet uitgebreid op in, maar noemt een ongemakkelijk moment, geforceerd oogcontact, of een onthullende gezichtsuitdrukking als mogelijke indicatoren van een *approach-avoidance semblance*. Zelf vermoed ik dat met name intuïtie ingezet kan worden om een *semblance* van een symptoom te kunnen onderscheiden wat de

relatiefunctie van non-verbale communicatie betreft. Met 'intuïtie' bedoel ik hier het onderbuikgevoel; het gevoel dat er iets niet helemaal klopt.

Signalen die tot de emotiefunctie behoren zijn niet eenvoudig volledig te veinzen. Voor het vormen van gezichtsuitdrukkingen maakt het lichaam gebruik van een complex spiersysteem. Sommige gezichtsspieren zijn eenvoudig te beïnvloeden, maar een aantal kan niet zo eenvoudig controle over worden verkregen. Veel *semblances* van emotiesignalen missen dan ook dat deel van de uitdrukking waarvan de spieren moeilijk bewust beïnvloed kunnen worden. Lachen vormt hierbij een goed voorbeeld. Een geveinsde lach verschilt duidelijk van een gemeente lach. Bij expressie van positieve emoties maakt het lichaam gebruik van twee spiergroepen, de zygomatiche major spieren, en de orbicularis oculi spieren. Dit zijn respectievelijk de spieren van het jukbeen en de spieren rond de ogen. De zygomatiche major spieren trekken de mondhoeken naar achteren, de orbicularis oculi spieren trekken de wangen omhoog en veroorzaken de lachrimpeltjes rond de ogen. Bij een geveinsde lach treden enkel de zygomatiche major spieren in werking, en blijven lachende ogen uit. Daarnaast vindt een geveinsde lach met meer snelheid plaats, is de omvang van de beweging groter, en verdwijnt de uitdrukking sneller van het gezicht dan bij een gemeente lach (Remland, 2009: 159-160).

Er zijn meerdere emoties waarvoor geldt dat het lastig is om ze te veinzen, met de reden dat we niet op alle gezichtsspieren de juiste controle kunnen uitoefenen om een gemeente uitdrukking te vormen. Bij het imiteren van een uitdrukking van leed kunnen we wel geforceerd de mondhoeken naar beneden trekken, maar hierbij komt vaak ook de kin naar beneden; iets wat niet gebeurt bij een oprechte uitdrukking van leed. Ook het verhullen van emoties is lang niet altijd eenvoudig. Zo kan angst maar moeilijk gemaskeerd worden. De subtiele beweging van de wenkbrauwen en de oogleden die hiermee gepaard gaan zijn lastig te onderdrukken (Remland, 2009: 161).

De moeilijkste gezichtsuitdrukkingen om te onderdrukken zijn de zogeheten micro-expressies. De meeste uitdrukkingen vinden één tot vier seconden lang plaats, maar een micro-expressie is een versie van de uitdrukking die geschiedt in een fractie van een seconde. Ze bieden een betrouwbaar inzicht in de werkelijke gevoelens van een persoon, maar worden echter maar zelden opgemerkt (Remland, 2009: 161). Veel training en ervaring lijken mij noodzakelijk om micro-expressies te kunnen waarnemen.

Ook komt het vaak voor dat we meer dan één emotie tegelijkertijd voelen. Veelal zal er dan in het gezicht een zogeheten *blend* te zien zijn. Bij een *blend* worden twee verschillende emoties weergegeven in twee verschillende delen van het gezicht. De droevige glimlach bijvoorbeeld, wanneer je eindelijk gaat emigreren naar een warm land, maar tevens je vrienden en familie moet gaan missen. De ogen kijken verdrietig, maar de mond lacht (Remland, 2009: 161-162).

Allan & Barbara Pease, vooraanstaande experts in lichaamstaal, bieden een alternatief voor de moeilijke taak om *semblances* en symptomen van elkaar te onderscheiden. In hun boek *The Definitive Book of Body Language* (2006) hebben zij drie regels opgesteld om lichaamstaal accuraat te kunnen lezen. De eerste regel is dat gebaren in clusters moeten worden gelezen. Een gebaar dat op zichzelf bekeken wordt, kan eenvoudig verkeerd worden geïnterpreteerd. Een cluster kan vergeleken worden met een zin, maar dan bestaande uit ten minste drie gebaren. Een voorbeeld is de kritische-evaluatiecluster. Hierbij zijn de benen gekruist, ligt één arm over de buik, en ligt de wijsvinger van de andere arm over de wang, en bedekt de middelvinger de mond. Deze cluster duidt aan dat de persoon zich negatief verhoudt ten opzichte van de andere persoon/hetgeen de andere persoon zegt (Pease & Pease, 2006: 21-23).

De tweede regel is dat er sprake dient te zijn van consistentie tussen lichaamstaal en gesproken taal. Wanneer hetgeen verbaal door de zender geuit wordt conflicteert met hetgeen de zender middels lichaamstaal communiceert, is er sprake van inconsistentie. De non-verbale signalen die dan geuit worden geven datgene weer wat de spreker verbaal probeert te verhullen (Pease & Pease, 2006: 23). Dit betekent niet per se dat de lichaamstaal van de zender in een dergelijke situatie de waarheid weggeeft. Door gebruik te maken van *semblances* kan de zender de verbale boodschap dusdanig trachten te ondersteunen dat er wel sprake lijkt te zijn van consistentie. Pease & Pease stellen echter dat wanneer de spreker liegt, er te allen tijde een inconsistentie waargenomen kan worden tussen de verbale signalen, de gebaren, en de micro-signalen zoals micro-expressies en verwijding of vernauwing van de pupillen (2006, 27).

Tot slot is de derde regel dat gebaren in context gelezen moeten worden. Bepaalde gebaren en houdingen communiceren niet alleen een non-verbaal signaal, maar kunnen ook een andere functie vervullen. Iemand die in de winter met gekruiste armen en benen

en het hoofd omlaag op de bus zit te wachten is niet per se de persoonlijke ruimte aan het beschermen tegen anderen. Deze persoon kan het ook gewoon koud hebben (Pease & Pease, 2006: 24).

Een belangrijke conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat het onderscheid maken tussen symptomen en *semblances* gebaat is bij het constateren van (in)consistentie tussen alle communicatiesignalen van de zender. Daarnaast dienen al deze signalen in de context bekeken te worden.

Veel signalen van de emotiefunctie van non-verbale communicatie zijn aangeleerde *semblances*. Het veinzen van emotiesignalen is een dusdanig onderdeel van het leven, dat dit bij een cliënt, zij het onbewust, ook plaats zal vinden in gesprek met de geestelijk verzorger. Daarnaast kan het zijn dat er sprake is van inconsistentie in hetgeen de cliënt vertelt en wat er uit de non-verbale signalen blijkt. De cliënt zou op luchtige wijze over een ingrijpende gebeurtenis uit het leven kunnen vertellen, terwijl intrinsieke signalen, symptomen, de beleving erachter laten zien.

Door te onderzoeken of er sprake is van consistentie zoals beschreven door Pease & Pease, en door symptomen en *semblances* van de emotiefunctie van elkaar te onderscheiden zoals beschreven door Remland, heeft de geestelijk verzorger twee handvatten in handen om de cliënt beter te kunnen begrijpen. Deze handvatten zijn in te zetten door bijvoorbeeld de inconsistentie of het gebruik van de *semblance* aan de cliënt terug te koppelen. Hier kan de geestelijk verzorger dan vervolgens met de cliënt nader over in gesprek treden. Hiervoor is bij de geestelijk verzorger wel kennis van lichaamstaal noodzakelijk, om überhaupt te kunnen constateren of er sprake is van (in)consistentie danwel het gebruik van *semblances*.

2.5 Non-verbale signalen en de aspecten van communicatie

In de voorgaande paragrafen zijn de verschillende functies van non-verbale communicatie en de bijbehorende signalen uiteengezet. In hoofdstuk 1 zijn de vier aspecten van communicatie behandeld: het zakelijke, het expressieve, het relationele, en het apellerende aspect. In deze paragraaf zal beschouwd worden hoe de functies van non-verbale communicatie gekoppeld kunnen worden aan deze aspecten, en daarmee welke non-verbale signalen relevant zijn in het communicatieproces. Ter verduidelijking van de

abstracte materie zal ik per aspect een voorbeeld geven waarin de signalen uit non-verbale communicatie een rol spelen.

Om te beginnen *het zakelijke aspect* van de boodschap: in paragraaf 1.4 is reeds gesteld dat enkel verbale signalen iets zeggen over dit aspect. Uit paragraaf 2.4 is echter wel gebleken dat inconsistentie tussen verbaal en non-verbale signalen een belangrijke observatie voor de ontvanger vormt. Indirect kunnen non-verbale signalen dus wel degelijk iets zeggen over het zakelijke aspect van communicatie. Ik kom hier later in deze paragraaf nog op terug.

Het expressieve aspect van de boodschap wordt gevormd door zelfexpressie van de zender. Deze zelfexpressie bestaat uit twee kanten; bewuste zelfpresentatie en onvrijwillige zelfonthulling. Dit houdt respectievelijk in: het actief beïnvloeden hoe je als zender op de ontvanger overkomt; en persoonlijkheidskenmerken van de zender die onbewust worden uitgedragen. De non-verbale signalen die hiermee gepaard gaan zijn direct duidelijk. Voor bewuste zelfpresentatie maakt de zender gebruik van *semblances*, signalen die symptomen imiteren en die bewust kunnen worden ingezet om te beïnvloeden hoe je als zender op de ontvanger overkomt. Meer indirect kan de zender er voor kiezen eventuele symptomen niet te verhullen en ze met de ontvanger te delen. Onvrijwillige zelfonthulling wordt non-verbaal gecommuniceerd middels symptomen.

Het expressieve aspect van de boodschap wordt niet door een specifieke functie van lichaamstaal ingevuld. Bewuste zelfpresentatie kan, in overeenstemming met paragrafen 2.1 tot en met 2.3, worden bewerkstelligd voor zowel de identificatie-, de relatie-, als de emotiefunctie van lichaamstaal. Voor onvrijwillige zelfonthulling geldt eveneens dat dit met betrekking tot alle functies plaats kan vinden.

Een voorbeeldsituatie waarbij het expressieve aspect van de boodschap een belangrijke rol speelt is een sollicitatiegesprek. De sollicitant zal veel aandacht besteden aan bewuste zelfpresentatie. Met betrekking tot de identificatiefunctie zal de sollicitant verzorgd voor de dag komen, door iconische signalen in te zetten. Een mannelijke sollicitant zal geschoren voor de dag komen, waar een vrouwelijke sollicitant met behulp van make-up een aantrekkelijk uiterlijk bewerkstelligt. Wat de relatiefunctie betreft kan de sollicitant een open lichaamshouding aannemen, en grote lichaamsbewegingen trachten te voorkomen (mits h/zij zich hiervan bewust is). Op die manier zal h/zij als toegankelijk en

niet opdringerig worden beleefd. Voor de emotiefunctie van lichaamstaal zal de sollicitant inzetten op het veinzen van een glimlach, om vriendelijk over te komen en nervositeit te verhullen.

Tijdens een sollicitatie kunnen er eveneens non-verbale signalen bij de sollicitant waarneembaar zijn waaruit onvrijwillige zelfonthulling blijkt. De sollicitant zal in pak of in nette kleding verschijnen. Aangezien een dergelijke kledingstijl veelal niet alledaags is, vormt dit een iconisch identificatiesignaal waaruit blijkt dat de sollicitant zich anders voordoet dan h/zij is. Het restlesslegsyndroom, of het maken van weinig oogcontact zal een zekere mate van nervositeit en onderdanigheid signaleren, voortkomend uit de relatiefunctie van lichaamstaal. Tot slot geven opgetrokken, naar elkaar toegetrokken wenkbrauwen en het ontbreken van rimpeltjes rond de ogen aan dat de lach van sollicitant angst probeert te verhullen.

Het relationele aspect van de boodschap omvat de verhouding tussen de zender en de ontvanger. Middels dit aspect communiceert de zender hoe h/zij tegenover de ontvanger staat. Hierin ligt een waardeoordeel en een controlefactor besloten. Dit houdt in dat de zender communiceert wat h/zij van de ontvanger vindt, en of h/zij dominant, ondergeschikt, of gelijkwaardig aan de ontvanger is. Niet onverwacht zijn signalen van de relatiefunctie van non-verbale communicatie zeer relevant voor dit aspect van de boodschap. De kwesties van intimiteit en controle liggen ten grondslag aan deze functie, wat goed aansluit bij het waardeoordeel en de controlefactor van het relationele aspect. Intimiteit en waardeoordeel zijn geenszins synoniemen van elkaar, maar liggen wel in elkaars verlengde. Immers, hoe intiemer een relatie is, hoe meer de personen elkaar op waarde zullen schatten; en hoe minder intiem de relatie is, hoe meer er sprake zal zijn van afstandelijkheid, of eventueel zelfs minachting. De *approach-avoidance* signalen van de relatiefunctie spelen in op de kwesties van intimiteit en controle, en daarmee dus op het relationele aspect van de boodschap.

De sollicitant mag zich inmiddels werknemer noemen, en komt na een halfjaar bij de baas voor haar functioneringsgesprek. Bij binnenkomst leunt hij naar voren en schudt hij de werknemer met twee handen stevig de hand. Door te naar voren te leunen en met twee handen die van de werknemer vast te pakken signaleert de baas intimiteit, en daarmee waardering voor de werknemer. Door de hand echter stevig vast te pakken geeft

hij eveneens aan wel de controle te hebben. Hij gaat recht tegenover haar zitten, en blijft haar tijdens het gesprek recht aankijken, terwijl hij met grote gebaren het gesprek voert. Met de confronterende houding ten opzichte van de werknemer; zijn staargedrag; en de grote gebaren die hij maakt, neemt de baas duidelijk de ruimte in en laat hij zien wie er in deze situatie de overhand heeft.

Het vierde en laatste aspect is *het appellerende aspect*. Dit bevat informatie over wat de zender bij de ontvanger met de boodschap wil bereiken. In paragraaf 1.7 is reeds gesteld dat het bijzonder lastig is om de signalen te isoleren die iets zeggen over een verborgen appel. Het verborgen appel zit verweven in de boodschap van de zender, en kan achterhaald worden door de vraag te stellen wat het gedrag van de ander in je losmaakt, en dit eventueel aan de ander voor te leggen. Dit is dusdanig context gebonden dat verdere generalisatie onmogelijk lijkt. Om die reden kan hier verder ook niet rechtstreeks een functie van lichaamstaal aan gekoppeld worden.

Nu kom ik nog even terug op het eerder in deze paragraaf genoemde *zakelijke aspect* van de boodschap. In paragraaf 1.8 is de wisselwerking beschouwd tussen de verschillende aspecten waar de boodschap uit bestaat. Hieruit kwam naar voren dat in het zakelijke aspect regelmatig ambities liggen besloten die meer te maken hebben met het expressieve en het relationele aspect. Zoals blijkt uit deze paragraaf zijn het expressieve en het relationele aspect van de boodschap sterk verbonden aan de functies van lichaamstaal. Wanneer het zakelijke aspect ingezet wordt om het expressieve of het relationele aspect te behartigen, kunnen non-verbale signalen dit verraden. Een hulpmiddel hierbij is de tweede regel van Pease & Pease (zie voorgaande paragraaf): let op consistentie tussen lichaamstaal en gesproken taal. Hiermee kunnen non-verbale signalen worden opgepikt die er op duiden dat er sprake is van een bepaalde wisselwerking tussen de verschillende aspecten van de boodschap.

Een voorbeeld is wederom de man en de vrouw in de auto, die in de inleiding ook beschreven staan. De vrouw zit achter het stuur en staat voor een stoplicht. Wanneer het stoplicht op groen springt draait haar man, die naast haar zit, zich naar haar toe en zegt: 'Het is groen!'. Het zakelijke aspect draagt de informatie over dat het stoplicht groen brandt, en daarmee dat de vrouw kan gaan rijden. Deze zakelijke overdracht lijkt overbodig, aangezien de vrouw dit als automobilist zeer waarschijnlijk zelf ook al in de

gaten had. Er is dus sprake van een andere achterliggende gedachte. Doordat de man een directe, confronterende lichaamshouding ten opzichte van de vrouw aanneemt speelt er hier iets op het relationele vlak. Blijkbaar heeft de man weinig vertrouwen in zijn vrouw als bestuurder, en vindt hij het nodig een dominante rol ten opzichte van haar aan te nemen en haar te vertellen wat zij moet doen. De consistentie ontbreekt hier, omdat de zakelijke mededeling dat het groen is niet verraadt dat er een daad van dominantie achter zit. De zakelijke mededeling is gezien de situatie wel van toepassing, maar het wordt hier ingezet met de intentie om dominantie in de relatie te tonen, niet met de intentie om daadwerkelijk de informatie over te dragen dat het stoplicht op groen staat.

Ter conclusie kan worden gesteld dat signalen uit de verschillende functies van non-verbale communicatie een grote bijdrage kunnen leveren aan het beter doorgronden van de aspecten van de boodschap. Dit geldt indirect voor het zakelijke aspect, maar voor het expressieve en het relationele aspect geldt dat er concrete non-verbale signalen zijn, die iets over deze aspecten zeggen. Over het appellerende aspect kan op dit moment weinig anders gezegd worden dan dat het dusdanig contextafhankelijk is, dat er geen concrete non-verbale signalen zijn die een verhuuld appel in de boodschap aanduiden.

In de dialoog die de geestelijk verzorger met de cliënt voert is het belangrijk dat de geestelijk verzorger acht slaat op de informatie die de cliënt middels de verschillende aspecten van de boodschap communiceert. Uit deze paragraaf kan de conclusie getrokken worden dat kennis van lichaamstaal de geestelijk verzorger kan helpen bij dit proces.

2.6 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de verschillende functies van non-verbale communicatie uiteengezet. Per functie is er bekeken welke concrete signalen van lichaamstaal hiertoe behoren. Tevens heb ik bekeken hoe het onderscheid tussen symptomen en *semblances* gemaakt kan worden. Tot slot heb ik per aspect van de boodschap gekeken welke non-verbale signalen van welke functies van lichaamstaal een bijdrage kunnen leveren om het aspect beter te kunnen doorgronden.

Lichaamstaal heeft vier functies: de identificatie-, de relatie-, de emotie-, en de overdrachtsfunctie. De drie eerst genoemde zijn nader uitgewerkt. De identificatiefunctie omvat het uitdragen van identiteit, waarbij de mens middels uiterlijk en gedrag zaken als

leeftijd, geslacht, en sociale klasse signaleert. De relatiefunctie geeft aan hoe je je als mens ten opzichte van een ander verhoudt. Intimiteit en controle zijn de kwesties die middels deze functie worden gecommuniceerd. De emotiefunctie kent een fundamenteel proces van stimulus en reactie. De emotie (stimulus) roept een reactie bij de ander op, waardoor deze persoon hiernaar zal handelen.

Er is geen eenduidige manier om onderscheid te kunnen maken tussen symptomen en *semblances*. Remland noemt een aantal voorbeelden waaruit blijkt hoe het onderscheid gemaakt kan worden, maar geeft geen onuitputtelijke handvatten, anders dan het ervaren van een ongemakkelijk moment. Pease & Pease bieden wel een meer algemene richtlijn. Zij geven drie regels om lichaamstaal accuraat te kunnen lezen. De eerste is dat gebaren in clusters moeten worden gelezen. De tweede is dat er sprake moet zijn van consistentie tussen lichaamstaal en gesproken taal. De derde regel is dat gebaren in context gelezen moeten worden. Om kort te gaan dient er sprake te zijn van consistentie tussen alle communicatiesignalen van de zender.

Voor het zakelijke aspect geldt dat non-verbale signalen enkel indirect iets over dit aspect zeggen. Voor het expressieve aspect van de boodschap zijn signalen van zowel de identificatie-, de relatie-, als de emotiefunctie relevant. De relatiefunctie voorziet daarnaast in relevante informatie voor het relationele aspect. Praktijkonderzoek zal moeten uitwijzen of kennis van lichaamstaal eveneens kan bijdragen aan het doorgronden van het appellerende aspect van de boodschap.

In dit hoofdstuk is uiteengezet welke functies lichaamstaal heeft. Wel dient de vraag wat lichaamstaal is nog beantwoord te worden. Lichaamstaal is het geheel aan non-verbale intrinsieke en iconische signalen, die informatie geven over identiteit, relatie, en emotie. Deze signalen behoren voornamelijk tot een biologisch gedeeld signaleringssysteem, en zijn daarmee grotendeels universeel. Lichaamstaal kan dus beschouwd worden als een universeel communicatiemiddel, waarmee mensen onafhankelijk van hun afkomst onderling mee kunnen communiceren. Daarnaast is lichaamstaal met name analoog, wat betekent dat de signalen vooral natuurlijk, duratief, en oneindig zijn. Lichaamstaal is gebonden aan het hier-en-nu, en de signalen zijn, met uitzondering van *semblances*, non-propositioneel (zie ook paragraaf 1.3).

De wijze waarop er middels lichaamstaal informatie wordt overgedragen verschilt

dus sterk van de informatieoverdracht via verbale uitingen. Non-verbale communicatie verloopt natuurlijker, niet alleen om het voortkomt uit een biologisch signaleringssysteem, maar ook omdat de signalen met name analoog zijn. Daarnaast vormt lichaamstaal een betrouwbare bron van informatie, omdat de signalen non-propositioneel zijn. Verbale uitingen zijn afhankelijk van interpretatie in het eigen referentiekader, waarbij interne ruis en daarmee betekeniswijziging optreedt (zie ook paragraaf 1.1). Lichaamstaal is hier veel minder aan onderhevig, aangezien het vermogen om non-verbale signalen te uiten en te herkennen aangeboren en universeel is. Zodoende vormt lichaamstaal een wezenlijke aanvulling op verbale taal.

Het moge duidelijk zijn dat kennis van lichaamstaal een waardevolle bijdrage kan leveren aan het beter begrijpen van de boodschap van de zender. Dit houdt ontegenzeggelijk in dat kennis van lichaamstaal voor de geestelijk verzorger een bijdrage kan leveren bij het komen tot verstaan van de cliënt. In hoofdstuk 3 zal dan ook nader worden beschouwd hoe kennis van lichaamstaal kan bijdragen aan het komen tot verstaan.

Hoofdstuk 3 – Lichaamstaal als hulpmiddel tot verstaan

In dit hoofdstuk maak ik de koppeling tussen het communicatieproces en het komen tot verstaan. Zo wil ik bekijken hoe kennis van lichaamstaal bij kan dragen aan het komen tot verstaan in geestelijke verzorging. Hierbij ga ik uit van het proces van horizonverkenning, zoals dit beschreven is door de geestelijk verzorger Ren van Schrojenstein Lantman in zijn boek *Levensverhalen in het ziekteproces – Over geestelijke verzorging en interdisciplinaire samenwerking* (2007). Met zijn beschrijving van horizonverkenning biedt Lantman een beschrijving en een methode voor het proces van komen tot verstaan. De beschrijving van dit proces vindt plaats in paragraaf 3.1.

Wanneer de horizonverkenning, en daarmee het komen tot verstaan uiteengezet is, zal ik in paragraaf 3.2 beschouwen hoe dit proces zich verhoudt tot het communicatieproces. In paragraaf 3.3 wordt vervolgens bekeken hoe lichaamstaal ingezet kan worden als hulpmiddel tot verstaan. In paragraaf 3.4 analyseer ik een aantal videofragmenten ter illustratie van hoe lichaamstaal als hulpmiddel tot verstaan ingezet zou kunnen worden. Tot slot van dit hoofdstuk zal een conclusie volgen. In dit hoofdstuk wordt deelvraag 3 beantwoord. Zo wordt gekeken naar hoe de geestelijk verzorger tot verstaan komt in gesprekken met de cliënt; wat horizonverkenning inhoudt; hoe het communicatieproces zich hiertoe verhoudt; en hoe non-verbale signalen door de geestelijk verzorger als hulpmiddel tot verstaan kunnen worden ingezet.

3.1 Horizonverkenning

De beroepsstandaard van de VGVZ definieert geestelijke verzorging als: “de professionele en ambtshalve begeleiding van en hulpverlening aan mensen bij hun zingeving en spiritualiteit, vanuit en op basis van geloofs- en levensovertuiging [...]” (2002: 5). *Zingeving* wordt op haar beurt gedefinieerd als “het continue proces waarin ieder mens, in interactie met de eigen omgeving, betekenis geeft aan het (eigen) leven” (VGVZ, 2002: 9). In deze paragraaf zal worden beschreven welke strategie de geestelijk verzorger gebruikt om de cliënt begeleiding te bieden bij zingeving volgens Lantman (2007).

De strategie die de geestelijk verzorger toepast tijdens gespreksvoering is het exploreren van drie levensbeschouwelijke dimensies in het levensverhaal van de cliënt. Dit zijn de sociale, de historische, en de transcendente dimensie. De sociale dimensie

omvat het sociale netwerk van de cliënt. Hieronder vallen naasten, zoals een partner, familie, vrienden, kennissen, maar ook woonplaats, werkplek en eventuele kerkelijke of anderszins religieuze of levensbeschouwelijke gemeente. Met name de betekenis van (de onderdelen van) dit netwerk voor de cliënt vormt een belangrijke verkenning van de sociale dimensie. De historische dimensie bevat zaken als de plek waar de cliënt geboren is, opgroeide, een partner ontmoette en ging samenwonen of juist niet, gebeurtenissen zoals hoogte- en dieptepunten uit het leven, en sterfgevallen. De transcendentale dimensie, tot slot, behelst geloof: wat er zin geeft aan de werkelijkheid van de cliënt; hoop: wat de cliënt moed en kracht geeft; en liefde: waar de hartstocht en de passie van de cliënt liggen. Voor de exploratie van deze dimensies gebruikt Lantman een boom als metafoer. De cliënt vormt hierbij die boom. In het gesprek daalt de cliënt onder begeleiding van de geestelijk verzorger al vertellend in zichzelf af, om de wortels te onderzoeken. Zo kan er worden gekeken waar de boom in goede grond staat, waar ze water nodig heeft, en waar de wortels dreigen af te sterven (2007: 44-45).

Het is niet zo dat tijdens het contact alle dimensies systematisch worden uitgediept. Waar de geestelijk verzorger op uit is, is het uitdiepen en met elkaar in verband brengen van de verschillende dimensies van het levensverhaal. Dit voor zover dat in de gesprekssituatie mogelijk is, en voor zover de cliënt dit zelf ook wil. Lantman noemt dit proces *horizonverkenning*. Verderop in deze paragraaf wordt dit nader uiteengezet. Het gesprek is geslaagd wanneer de cliënt het gevoel heeft dat alles verteld is, en hier door de cliënt voldoening in gevonden wordt, alsmede een nieuw perspectief (Lantman, 2007: 45-46).

De zelfrealisatie, het geven van betekenis aan het eigen leven, komt de cliënt op het spoor wanneer het proces van luisteren en vertellen goed verloopt. Dan wordt er verbinding gelegd met de eigen identiteit (Lantman, 2007: 46). Er is sprake van een zoektocht naar authenticiteit. Volgens Lantman (2007: 47) is het gebruikelijk om *authenticiteit* te definiëren als: een uiting van zelfverwerkelijking, waarbij het individu genoeg heeft aan zichzelf. Anderen en de buitenwereld worden gezien als externe instanties, die het decor van de eigen identiteit vormen. Maar volgens Lantman (2007: 46) is deze identiteitsvorming gebaat bij een zinvol netwerk waarin de cliënt zich kan ontplooien, en waarin h/zij de eigen oorspronkelijkheid kan vinden. Dit netwerk bestaat

uit de verschillende onderdelen van de drie dimensies van het levensverhaal. Het gesprek met de geestelijk verzorger kan ondersteuning bieden bij deze zoektocht naar authenticiteit.

Lantman geeft geen nadere definitie van het begrip *identiteit*. Bolhuis (2009: 174) voorziet hier wel in. Zij definieert *identiteit* in sociologische en psychologische zin. In sociologische zin duidt *identiteit* het eigene en onverwisselbare aan, alsmede het verschil met anderen. De criteria die het eigene verbinden met en onderscheiden van anderen vormen hier het uitgangspunt. In psychologische zin duidt *identiteit* op de constante die ervaren wordt in het totaal van iemands rolvervullingen. Zowel voor de sociologie als voor de psychologie geldt dat identiteit niet statisch is, maar dat het onderhevig is aan veranderingsprocessen. Het individu verandert constant de wijze waarop h/zij zichzelf waarneemt en ervaart, maar ook hoe h/zij zich ten opzichte van andere individuen en groepen verhoudt.

Wanneer ik deze lijn doortrek naar Lantman, interpreteer ik zijn gebruik van de term *identiteit* als: 'het geheel aan normen en waarden, voortkomend uit de drie dimensies van het levensverhaal, dat een individu met anderen verbindt en tevens uniek maakt'.

Lantman ziet een tekortkoming wanneer iemand volledig op zichzelf aangewezen is bij het vormen van de eigen identiteit. Hij (Lantman, 2007: 47) stelt: "authenticiteit vindt haar ankerpunt in het dialogisch karakter van de werkelijkheid". Hiermee bedoelt hij dat identiteit wordt geschapen en ontwikkeld in een dialoog. Op vele manieren is de mens namelijk afhankelijk van anderen bij het scheppen van de identiteit. Daarnaast wordt de identiteit verrijkt door ontmoetingen en ervaringen. Zodoende ontstaan er twee karaktertrekken van authenticiteit. Ten eerste is er sprake van een horizon waartegen de ontwikkeling van authenticiteit zich afspeelt. Deze horizon bestaat uit de voorgevormde wereld die waarde en betekenis geven aan de keuzes die je als mens maakt. Dit houdt in dat deze horizon onafhankelijk van de eigen wil bestaat, en dat hij modellen aanlevert voor de eigen zelfverwerkelijking. Hiermee ga je als mens een bewuste verhouding aan (Lantman, 2007: 47-48).

Ten tweede is er sprake van de noodzaak van (h)erkenning door anderen. Dit veronderstelt een maatschappij waarin de eigen identiteit niet van te voren vaststaat, noch erkend wordt. Erkenning door anderen is hier niet enkel de erkenning van gelijkheid van

mensen onder elkaar, maar ook erkenning van uitgewisselde en gedeelde waarden. De mens deelt niet zonder meer een gemeenschappelijke wereld met een ander. Desalniettemin is er de noodzaak dat de eigen authenticiteit door anderen als betekenisvol wordt gezien (Lantman, 2007: 47-48).

Nu zal het proces van horizonverkenning volgens Lantman nader uiteengezet worden. Tijdens gespreksvoering is de geestelijk verzorger met de cliënt op zoek naar authenticiteit. De dialoog die plaatsvindt, is de verkenning van de horizon van gedeelde waarden, en het benoemen daarvan. Het levensverhaal, en de levensbeschouwelijke dimensie daarvan bij uitstek, vormt het terrein van verkenning. De cliënt maakt en herontdekt betekenisvolle keuzen tijdens het vertellen van het levensverhaal. Vaak uit de cliënt zich hierbij in subtiele taal. Verhullend taalgebruik en het aanwezig zijn van bepaalde symbolen in een bepaalde context kunnen verwijzen naar de gemoedstoestand van de cliënt (Lantman, 2007:48). Lantman gaat verder niet in op wat hij onder subtiele of verhullende taal verstaat, noch waar hij op doelt met 'bepaalde symbolen'.

In het gesprek peilt de geestelijk verzorger de voor de cliënt betekenisvolle horizon. De vraag wat dit alles voor de cliënt betekent staat hierbij centraal. Dit proces wordt horizonverkenning genoemd. De geestelijk verzorger gaat met de cliënt op zoek naar gedeelde betekenissen. Dit houdt in dat er gekeken wordt op welke vlakken de cliënt en de geestelijk verzorger elkaar begrijpen. Er vindt ordening plaats van de gebeurtenissen uit het leven van de cliënt om zo tot de betekenisvolle keuzen in het leven te komen. Op die wijze wordt de cliënt in staat gesteld zichzelf in de eigen authenticiteit te herkennen, en hierin door de geestelijk verzorger bevestigd te worden. Deze fundamentele erkenning van het mens-zijn vormt de kern van de dialoog. Deze dialoog bestaat uit het bespreken van de drie dimensies van het levensverhaal. De cliënt zet hierin voor hem of haar belangrijke waarden uiteen. De geestelijk verzorger bevestigt wat h/zij herkent in het verhaal van de cliënt. Wat niet wordt herkend, wordt terzijde gelegd. Zo kan de cliënt herkend en bevestigd worden in de eigen identiteit. Niet alleen in de waarden die met de geestelijk verzorger gedeeld worden, maar ook in de waarden waar dit niet voor geldt. Zo is de cliënt een mens die zijn of haar waarden realiseert met anderen, maar tevens een mens die iets toevoegt, in hetgeen niet gedeeld wordt (Lantman, 2007: 48-49).

Het hermeneutisch concept vormt een sturend kader voor de geestelijk verzorger

tijdens het voeren van de dialoog met de cliënt (Lantman, 2007: 67). “Hermeneutiek gaat over het verstaan, het uitleggen, het interpreteren van de menselijke werkelijkheid, [...] toegespitst op het levende verhaal van mensen” (Knippenberg, 2005: 121-122). Lantman onderscheidt ethische en theologische hermeneutiek, en laat deze naast elkaar bestaan. In de ethische benadering, die hieronder nader uitgewerkt wordt, staat een gedeelde verstaanshorizon centraal. In de theologische benadering wordt het christelijk geloof geplaatst in de continuïteit van verleden, heden, en toekomst, waarbij het geloofsverstaan centraal staat (Lantman, 2007:73). Afhankelijk van de cliënt vormt ofwel de ethische, ofwel de theologische benadering het sturende kader van het gesprek (Lantman, 2007:78). Ik laat de theologische benadering verder buiten beschouwing.

In de hermeneutische benadering staat gezamenlijke zinbeleving centraal. Dit houdt in dat de geestelijk verzorger en de cliënt op zoek gaan naar gedeelde waarden, door kennis te nemen van de meningen van de ander, en door bij elkaars leefwereld betrokken te raken. In de dialoog wordt wederzijds het vooroordeel blootgelegd waarmee de geestelijk verzorger en de cliënt naar elkaar luisteren. Het begrijpen van de gesprekspartner geschiedt door openstelling voor hetgeen in het hier-en-nu gezegd wordt. Vanuit de dialoog tussen geestelijk verzorger en cliënt ontstaan nieuwe perspectieven, die ingebed worden in een nieuwe verstaanshorizon, die door beide partijen gedeeld wordt. Dit proces heet horizonversmelting. Er ontstaat reflectie door confrontatie met de gezichtspunten van de ander, en verdieping door dialoog. Vanuit het vooroordeel ontstaan gaandeweg gedeeld begrip, en daarmee een nieuwe, gedeelde horizon (Lantman, 2007: 69).

Ter verheldering van het voorgaande schets ik hier een voorbeeld (naar Lantman, 2007: 69-70). Een man ligt in het ziekenhuis en heeft een gesprek met de geestelijk verzorger. De man vertelt ernaar te verlangen weer met zijn vrienden op het dorpsplein te zitten. De geestelijk verzorger komt uit de stad, en kan zich hier in eerste instantie geen voorstelling bij maken. Het beeld dat het concept dorp bij hem oproept vormt het vooroordeel. De geestelijk verzorger stelt zich open voor hetgeen de cliënt te vertellen heeft, en exploreert hier de sociale dimensie van het levensverhaal om op die wijze tot gedeeld begrip te komen. Nu kan hij zich inleven in het verlangen van de cliënt, en is er sprake van horizonversmelting. De cliënt voelt zich erkend in zijn verlangen.

In het kort houdt horizonverkenning in dat de geestelijk verzorger met de cliënt de drie dimensies van het levensverhaal exploreert, en op zoek gaat naar gedeelde waarden en betekenissen. Waar deze gevonden worden vindt horizonversmelting plaats, en wat niet herkend wordt, wordt terzijde gelegd (Lantman, 2007: 49). Hierbij ontstaat een nieuw perspectief, en wordt de cliënt erkend in zijn of haar authenticiteit. Wat ontbreekt in het verhaal van Lantman, en wat mijns inziens een fundamenteel gemis is, is hoe de geestelijk verzorger aan de cliënt kan merken wat hetgeen verkend wordt voor hem of haar betekent in relatie tot de beoogde zinbeleving. Lantman (2007, 48) impliceert enkel dat de gemoedstoestand van de cliënt hierbij een rol speelt, maar weidt hier verder niet over uit.

Volgens Veltkamp (2009: 152) vindt het zingevingproces plaats op het niveau van het verstand, de emotie, het gedrag, en de spiritualiteit. Ganzevoort (1998: 8-10) gaat nog een stap verder, en stelt dat er sprake is van een onlosmakelijke wisselwerking tussen het verhaal en het lichaam. Hij spreekt van *enactment*, wat inhoudt dat lichaamshouding, emoties, en gedrag gestalte geven aan de verhaalstructuur. Volgens Ganzevoort is het daarom zinvol om ook te letten op lichaamstaal en emotionele lagen. Enerzijds als basis die om een verhaal vraagt, anderzijds als symboliseringen van dat verhaal.

De vraag wat iets voor iemand betekent kan een grote verscheidenheid aan reacties teweegbrengen. Vooral reacties van emotionele aard zullen vaak voorkomen, zoals ook blijkt uit het voorgaande. Lantman geeft aan dat de cliënt veelal gebruik zal maken van subtiele en verhullende taal. Dit roept het idee van schijnzakelijkheid op, zoals beschreven door Schulz von Thun (zie paragraaf 1.8). Dit houdt in dat dat het zakelijke aspect van de boodschap ingezet wordt om in feite een verhuld expressief of relationeel aspect te communiceren. Aangezien non-verbale signalen met name iets zeggen over deze twee aspecten, zou dit betekenen dat de lichaamstaal van de cliënt wellicht veel meer zegt over hetgeen verkend wordt dan de woorden die de cliënt er voor kiest. In overeenstemming met de visie van Ganzevoort, zou kennis van lichaamstaal een effectief hulpmiddel kunnen vormen voor de geestelijk verzorger.

3.2 Horizonverkenning en het communicatieproces

In deze paragraaf komt aan bod op welke wijze het communicatieproces betrokken is bij horizonverkenning. Hierbij is het van belang hoe gespreksvoering plaatsvindt, specifiek

toegepast op het veld van geestelijke verzorging. De onderwerpen waar de geestelijk verzorger met de cliënt over kan spreken zijn in de vorige paragraaf uiteengezet. Het gaat er nu om welke signalen die door de cliënt gecommuniceerd worden de geestelijk verzorger kunnen vertellen wat er bij de cliënt speelt.

Inherent aan de dialoog die de geestelijk verzorger met de cliënt voert, is dat er sprake is van communicatie. Schulz von Thun biedt een communicatiemodel waarmee de informatieoverdracht die tijdens een gesprek plaatsvindt tot in detail kan worden onderzocht. In relatie tot Lantmans horizonverkenning kan er zodoende nauwkeurig worden bekeken waar de geestelijk verzorger met de cliënt naar op zoek is tijdens een gesprek, en welke aspecten van communicatie hierin voorzien.

Ook voor de cliënt geldt dat zijn of haar boodschap uit een zakelijk, een expressief, een relationeel, en een appellerend aspect bestaat. De vier aspecten tezamen, en daarmee de boodschap als geheel, vormen de bronnen van informatie vanuit de cliënt waar de geestelijk verzorger uit kan putten. Een antwoord op de vraag van de geestelijk verzorger wat iets voor iemand betekent, zal dus ook deze aspecten bevatten. Allereerst zal ik nu per aspect bekijken welke informatie de geestelijk verzorger hier uit kan halen. Daarna ga ik dieper in op de drie dimensies van het levensverhaal, en wat de vier aspecten van de boodschap over de verschillende dimensies (kunnen) zeggen.

Het zakelijke aspect van de boodschap, ten eerste, betreft een beschrijving van feiten. Hiermee draagt de cliënt dus feiten over op de geestelijk verzorger. Dit is relevante informatie voor de geestelijk verzorger. Een beschrijving van de feiten schept een context, en daarmee de inhoud van de drie dimensies van het levensverhaal, en dus de horizon van de cliënt die verkend dient te worden.

Het expressieve aspect van de boodschap van de cliënt communiceert de zelfexpressie. Zelfexpressie an sich is een zeer breed begrip, waar veel zaken onder vallen, zoals uiteengezet is in paragraaf 1.5. Aangezien dit informatie bevat over de persoonlijkheid van de cliënt, en dus alles wat daarmee gepaard gaat, is dit aspect van onschatbare waarde voor de geestelijk verzorger. Middels het expressieve aspect wordt de betekenis die hetgeen besproken wordt voor de cliënt heeft gecommuniceerd. Dit is noodzakelijke informatie om tot wederzijds begrip te kunnen komen, dat nodig is voor horizonversmelting en erkenning van de authenticiteit van de cliënt. Vooral de

onvrijwillige zelfonthulling die met zelfexpressie gepaard gaat laat de geestelijk verzorger een glimp opvangen van wat er daadwerkelijk in het innerlijk van de cliënt omgaat. Het is belangrijk hierbij op te merken dat onvrijwillige zelfonthulling voor een groot deel onbewust plaatsvindt. Dit houdt in dat de cliënt veelal niet door zal hebben deze informatie uit te zenden. Door een observatie van onvrijwillige zelfonthulling aan de cliënt voor te leggen, kan de geestelijk verzorger de werkelijke betekenis voor de cliënt achterhalen, om zo tot wederzijds begrip te komen. Het is echter ook belangrijk om rekening te houden met eventuele façadetechnieken (zie paragraaf 1.5). Deze dienen ter verhulling van onvrijwillige zelfonthulling, en zijn voor veel mensen een tweede natuur geworden, waardoor ze onbewust worden toegepast. Dit kan het lastiger maken om onvrijwillige zelfonthulling te ontdekken. Dit zal echter tot een inconsistentie in het verhaal van de cliënt leiden, wat wederom een aanknopingspunt voor de geestelijk verzorger vormt om op in te spelen. Tot het expressieve aspect van de boodschap behoort tot slot iconisch of verbeeldend taalgebruik. Hieronder valt het gebruik van metaforen, of het aannemen van een bepaalde lichaamshouding (zoals de geknakte bloem die ik in de inleiding heb beschreven). Een dergelijk signaal geeft de geestelijk verzorger een belangrijk inzicht in de cliënt.

Het relationele aspect bevat informatie over de verhouding tussen de cliënt en de geestelijk verzorger. Dat wil zeggen, het bevat informatie over de verhouding tussen de cliënt en de geestelijk verzorger zoals deze door de cliënt wordt beleefd. Er is veel geschreven over wat voor relatie de geestelijk verzorger met de cliënt aan zou moeten/kunnen gaan (zie o.a. Dijkstra, 2007: 61), maar het is voor deze verhandeling niet relevant om hier nader op in te gaan. Het relationele aspect kent twee dimensies (zie paragraaf 1.6). Dit zijn het waardeoordeel en de controlefactor. Twee belangrijke factoren van de dimensie van het waardeoordeel zijn reversibiliteit en respect. Voor de relatie tussen de geestelijk verzorger en de cliënt is het wenselijk dat hier sprake van is. Dit zal onderling begrip ten goede komen, om zo horizonversmelting te kunnen bewerkstelligen. Wat de controlefactor betreft dient de cliënt de vrijheid te ervaren om te spreken waar h/zij over wil. Hoewel hier binnen het beroepsveld verschillend over wordt gedacht, vormt de cliënt in gespreksvoering met de geestelijk veelal het vertrekpunt. Daarnaast bepaalt de cliënt waar wel of niet over gesproken wordt. Er wordt ook niet voor niets

gesproken van het 'begeleiden' in plaats van het 'leiden' van de cliënt.

Het appellerende aspect bevat informatie over het doel dat de cliënt met zijn of haar boodschap wil bereiken. Het is vanzelfsprekend belangrijk om als geestelijk verzorger te weten wat de cliënt poogt te bereiken. Gezien het karakter van horizonverkenning en de hermeneutische benadering zal het appel van de cliënt met name bepalend zijn voor het onderwerp van het gesprek. Zodoende zal de cliënt aangeven waar h/zij behoefte aan heeft om te bespreken. Dit zal al gebeuren vanuit het uitgangspunt dat de cliënt leidend is in het bepalen van de koers van het gesprek. Mogelijk bevat de boodschap van de cliënt een verborgen appel. Zoals gesteld in paragraaf 1.7 dienen gesprekstherapeuten niet in te gaan op het appel van de cliënt. Door als geestelijk verzorger regelmatig te controleren wat het gedrag van de cliënt bij je oproept, kan dit worden ondervangen door er niet op in te gaan, of door het gedrag met de cliënt te bespreken.

In paragraaf 3.1 concludeerde ik al dat schijnzakenlijk een niet ongewone verschijning bij de cliënt is. Voor de geestelijk verzorger is het dus van belang bewust te zijn dat er te allen tijde sprake is van een wisselwerking tussen de verschillende aspecten van de boodschap. Door de boodschap als geheel te beschouwen en met aandacht te luisteren naar alle aspecten kan de geestelijk verzorger eventuele inconsistenties waarnemen, om ze vervolgens bij de cliënt bespreekbaar te maken. Daarnaast is het niet onbelangrijk stil te staan bij de wisselwerking tussen het expressieve en het relationele aspect van de boodschap. Zoals beschreven in paragraaf 1.8 zou de cliënt imponeer- en façadetechnieken in kunnen zetten. Voor de geestelijk verzorger kan dit een indicatie zijn dat de cliënt hem of haar niet vertrouwt, en dat er op relationeel vlak het een en ander zal moeten gebeuren wil er een vruchtbaar gesprek plaats kunnen vinden.

Ter conclusie kan worden gesteld dat het zakelijke aspect van de boodschap de horizon van de cliënt uiteenzet; het expressieve aspect communiceert de beleving van hetgeen besproken wordt; het relationele aspect geeft aan hoe de cliënt zich tot de geestelijk verzorger verhoudt; en het appellerende aspect bevat informatie over wat de cliënt bij de geestelijk verzorger poogt te bewerkstelligen.

Nu de vier aspecten van de boodschap in algemene termen voor de horizonverkenning beschouwd zijn, zal ik ze nu toespitsen op de verschillende dimensies van het levensverhaal, te beginnen bij de sociale dimensie. Hierbij wil ik de kanttekening

plaatsen dat er sprake is van een wisselwerking tussen de verschillende dimensies, en dat ze regelmatig in elkaar overlopen. In paragraaf 3.1 beschreef ik al dat de geestelijk verzorger erop uit is de verschillende dimensies te verkennen én met elkaar te verbinden. Het is dan ook niet mogelijk de dimensies volledig los van elkaar te zien. Met name de transcendentale dimensie van het levensverhaal, datgene wat zin geeft aan het leven van de cliënt, en waar bij de cliënt moed, kracht, liefde en passie uit voorkomt, is veelal verweven met de sociale en de historische dimensie.

De sociale dimensie van het levensverhaal

Deze dimensie omvat het sociale netwerk van de cliënt. Wanneer de cliënt deze dimensie aan de orde stelt zal er middels het zakelijke aspect van de boodschap verteld worden over vrienden, familie, de woonplaats, het werk, etc. Zaken uit het sociale netwerk vormen de context, en het is de sociale horizon van de cliënt die in dit geval geëxploreerd dient te worden. Deze onderwerpen zullen vaak ook overlappen met de transcendentale dimensie, omdat ze een bron van zingeving voor de cliënt vormen.

Het expressieve aspect van de boodschap geeft aan waar de cliënt zich in het sociale netwerk mee verbonden voelt, maar net zo belangrijk waar de cliënt zich onworteld voelt. Beide vormen een aanknopingspunt voor de geestelijk verzorger. Uit de verbondenheid kan de cliënt kracht putten, en door over de onworteling in gesprek te treden en hier wederzijds begrip in te vinden kan een nieuw perspectief ontstaan. Zo wordt de cliënt in de eigen authenticiteit erkend. Er kan sprake zijn van gemis van een van de elementen van de sociale dimensie. Wanneer de cliënt bijvoorbeeld langere tijd in het ziekenhuis moet verblijven kan h/zij de nabijheid van de partner missen. Er zou ook sprake kunnen zijn van boosheid. Bijvoorbeeld jegens zogenaamde goede vrienden van wie de cliënt niets meer vernomen heeft sinds h/zij is opgenomen. Daarnaast zou de cliënt schuldgevoelens kunnen ervaren, bijvoorbeeld tegenover de kinderen wanneer de cliënt door ziekte niet in staat is om voor hen te zorgen. Tijdens mijn stage in het ziekenhuis sprak ik een jonge vader, die boos was op zijn ex omdat zij hem zijn kinderen niet liet zien nu hij in het ziekenhuis lag. Daarnaast voelde hij zich enorm schuldig tegenover zijn kinderen, vooral omdat één van hen jarig was en hij daar niet bij kon zijn. Aan de positieve kant kan de cliënt juist ook steun ontleen uit de sociale dimensie van zijn of haar levensverhaal.

Bijvoorbeeld een kaart of een bos bloemen namens alle collega's, of een broer of zus die tijdelijk de zaken regelt. Deze onderwerpen worden inhoudelijk middels het zakelijke aspect gecommuniceerd worden. De betekenis die deze onderwerpen voor de cliënt hebben vormen het uitgangspunt waaromtrent het gedeelde begrip gevonden moet worden tussen de geestelijk verzorger en de cliënt om tot horizonversmelting te komen. De beleving die de cliënt bij deze onderwerpen heeft, en de emoties die hiermee gepaard gaan worden gecommuniceerd via het expressieve aspect.

Het relationele aspect bevat informatie over de verhouding met de geestelijk verzorger zoals de cliënt deze ziet. Er is sprake van een mogelijke valkuil voor de geestelijk verzorger wanneer de sociale dimensie aan bod komt. Vooral wanneer een bepaald persoon uit het sociale netwerk ter sprake komt, moet de geestelijk verzorger ervoor waken dat h/zij door de cliënt niet in de rol gezet wordt van die persoon. Bijvoorbeeld door de rol niet aan te nemen, of door de verhouding tussen de cliënt en de besproken persoon in de dialoog nader te onderzoeken. Door hier rekening mee te houden kan de geestelijk verzorger een gezonde relatie met de cliënt bewaken.

Met betrekking tot het appellerende aspect zal de geestelijk verzorger zich moeten blijven afvragen wat het gedrag van de cliënt bij hem of haar oproept. Dit kan vervolgens natuurlijk bespreekbaar gemaakt worden. Wanneer de sociale dimensie het onderwerp vormt zou cliënt een verborgen appel kunnen communiceren die de geestelijk verzorger poogt over te halen om een bepaalde actie te ondernemen jegens het sociale netwerk van de cliënt. Zo zou de cliënt over haar partner kunnen zeggen: 'Ik zeg altijd tegen hem dat hij ook maar eens met iemand erover moet praten, maar ja, dat wil hij niet'. Hier kan het appel in besloten liggen dat de cliënt het erg op prijs zou stellen als de geestelijk verzorger ook eens met haar partner zou gaan praten.

De historische dimensie van het levensverhaal

De historische dimensie omvat belangrijke plaatsen uit het leven van de cliënt, en ingrijpende en alledaagse gebeurtenissen. Wat vooral uit het zakelijk aspect zal blijken wanneer deze dimensie ter sprake komt, is de verleden tijd. Zaken uit het verleden vormen hier de context. De historische horizon bestaat uit een terugblik op het leven van de cliënt, die middels het vertellen vormgegeven wordt. Hij bevat mijlpalen en

gebeurtenissen die de cliënt gevormd hebben tot de persoon die h/zij op dit moment is, en zijn bepalend voor hoe de persoon naar verleden, heden, en toekomst kijkt. Ook voor de historische dimensie geldt dat er veel overlap zal zijn met de transcendente dimensie van het levensverhaal.

Ook wanneer de historische dimensie aan de orde is geldt dat het expressieve aspect van de boodschap de lading aanduidt die de gebeurtenissen die besproken worden voor de cliënt hebben. Ook hier kan sprake zijn van een bron van kracht en inspiratie, gegrond op wat de cliënt in het leven bereikt heeft. Maar hier kunnen zich ook gevoelens van melancholie en rouw bevinden. De cliënt kan terug verlangen naar hoe het vroeger was, bijvoorbeeld naar wat h/zij toen nog kon doen wat nu vanwege ziekte niet meer mogelijk is. Ook kan de cliënt in de rouw zijn om een dierbare die h/zij verloren heeft. Tijdens mijn stage in het ziekenhuis heb ik beide meegemaakt. Een man die ik sprak was fervent zeiler, en liet vol trots foto's van zijn zeilboot zien terwijl hij vertelde over de mooie tochten die hij gemaakt had. Vervolgens kwam het verdriet, omdat hij vanwege zijn ziekte niet meer kon zeilen, en genoodzaakt was de boot te verkopen. Een andere cliënt die ik sprak was nog helemaal niet met haar ziekte bezig. Zij was nog in de rouw om haar zoon die kort voordat zij werd opgenomen was overleden.

Het relationele aspect bevat informatie over de verhouding met de geestelijk verzorger zoals de cliënt deze ziet. Er schuilt mogelijk een valkuil in voor de geestelijk verzorger. Wanneer de historische dimensie aan de orde is zou een mogelijk valkuil kunnen zijn dat de geestelijk verzorger door de cliënt in de rol van adviseur geplaatst wordt. De cliënt dient immers zelf authenticiteit te verwerklijken. Weliswaar in dialoog met de geestelijk verzorger, maar het inzicht van de cliënt is doorslaggevend in dit proces. Zodoende past de adviseursrol niet bij het werk van geestelijk verzorger. Ik heb een documentaire gezien waarin euthanasie ter sprake kwam tijdens een gesprek met een geestelijk verzorger. De cliënt vroeg de geestelijk verzorger wat hij daarvan vond. Hierop antwoordde hij dat hij in principe tegen euthanasie was, maar dat hij het in bepaalde gevallen acceptabel vond. Hieraan voegde hij toe dat het uiteindelijk de keus van de cliënt was.

Voor het appellerende aspect is het inmiddels duidelijk dat de cliënt leidend is in het bepalen van de richting van het gesprek. Het is echter niet de bedoeling dat de

geestelijk verzorger altijd ingaat op een appel waarmee de cliënt iets bij de geestelijk verzorger probeert te bereiken (zie paragraaf 1.7). Voor de historische dimensie is een mogelijk verborgen appel, in overeenstemming met het opleggen van de rol als adviseur middels het relationele aspect, dat de geestelijk verzorger de problemen van de cliënt moet oplossen, of dat h/zij de cliënt moet vertellen hoe het nu verder moet.

De transcendente dimensie van het levensverhaal

Geloof, hoop, en liefde vormen de sleutelwoorden van de transcendente dimensie van het levensverhaal van de cliënt. Uitspraken als 'ik hoop...' of 'ik geloof...' vormen de inhoud van het zakelijke aspect wanneer de cliënt over deze dimensie verhaalt. Wensen, dromen, passie, hartstocht vormen de onderwerpen die middels dit zakelijke aspect concreet worden gemaakt. Maar ook uitingen van geloofs- of levensovertuiging maken hier onderdeel van uit. Dit alles tezamen maakt de transcendente horizon van de cliënt. Veelal zullen de onderwerpen van de transcendente dimensie raken of gelijk zijn aan die van de sociale en historische dimensie.

Het expressieve aspect communiceert met betrekking tot de transcendente dimensie de beleving die de cliënt heeft bij de bovengenoemde thema's. Gevoelens van vreugde, opleving, maar ook van geborgenheid kunnen naar boven komen wanneer deze dimensie het gespreksonderwerp vormt. Iemand die gelooft dat God voor hem of haar zal zorgen kan hierbij geborgenheid ervaren. Iemand kan de malaise even vergeten door zich bezig te houden met waar zijn of haar passie ligt (zoals het zeilen). Tijdens mijn stage liep ik een dag mee met mijn begeleider, en brachten we onder andere een bezoek aan de intensive care. Daar lag een al oudere, christelijke man. Mijn begeleider, zelf dominee, sprak een gebed voor de man uit. In reactie hierop leefde de man even helemaal op, en stroomden tranen van dankbaarheid over zijn wangen. Maar het is niet alleen religie dat iets dergelijks kan bewerkstelligen. Een andere cliënt die ik sprak vertelde over de grote rol die muziek in zijn leven speelde. Muziek was zijn veilige haven. Wanneer hij het te kwaad kreeg, ging hij met zijn vriendin naar de muziek luisteren, om dan samen te kunnen huilen.

Naast een bron van troost kan door ontworteling in de transcendente dimensie ook sprake zijn van gevoelens als wanhoop, afkeer, en verloren vertrouwen. Door ziekte of

ander lijden kan men het vertrouwen in een hogere macht kwijtraken, of juist boosheid jegens deze macht ontwikkelen. Dromen voor de toekomst kunnen uiteenspatten, en de hoop dat het weer goed gaat komen kan soms ver te zoeken zijn. Dergelijke zwaarmoedige emoties maken tevens onderdeel uit van het expressieve aspect van de boodschap wanneer de transcendentale dimensie aan de orde is. Tijdens mijn stage heb ik bij een cliënt hoop om zien slaan in wanhoop. Ik sprak een oudere vrouw, die ondanks haar ziekte vol energie zat. Zij gaf aan zich ook niet ziek te voelen, maar toch de behandeling te willen omdat zij nog zo van het leven genoot, en nog een aantal jaren verlenging wilde. Zij had goede hoop spoedig weer terug te keren naar de woongemeenschap waar zij zelfstandig woonde, om daar haar grote passie weer op te pakken: tuinieren (wederom een raakvlak met de andere dimensies). Door alle onderzoeken en behandelingen raakte zij echter zo uitgeput, dat zij ineens snel achteruitging. Al gauw konden de artsen niets meer voor haar betekenen. Ze was nu bedlegerig, en zou niet meer zelfstandig kunnen wonen. De laatste keer dat ik haar sprak was de levensvreugde die tijdens onze eerste ontmoeting zo sterk aanwezig was verdwenen. Het had plaatsgemaakt voor wanhoop en verdriet.

Het relationele aspect kan wederom een valkuil vormen wanneer de transcendentale dimensie het onderwerp van gesprek is. Zeker gezien het levensbeschouwelijke pluralisme in de huidige maatschappij is het belangrijk als geestelijk verzorger duidelijk te maken wat de cliënt op dit gebied van je kan verwachten. Dit voorkomt dat de cliënt de geestelijk verzorger ten onrechte in de rol schuift van een levensbeschouwelijk vertegenwoordiger. Hiervan kan overigens ook sprake zijn wanneer de cliënt aangeeft niet religieus te zijn. Menig cliënt die ik gesproken heb meldde mij zonder schijnbare aanleiding dat zij niet gelovig waren, of zij vroegen mij of ik dominee was. De term geestelijk verzorger lijkt vaak een bijmaak van religie te hebben, wat er toe kan leiden dat de cliënt de geestelijk verzorger ook ongevraagd in deze rol neerzet.

Een mogelijk verborgen appel waar de geestelijk verzorger mee te maken kan krijgen met betrekking tot de transcendentale dimensie van het levensverhaal ligt enigszins complex. De cliënt kan als doel hebben weer hoop of vertrouwen terug te winnen voor de situatie waar h/zij zich in bevindt. Dit is een prachtig doel, en de geestelijk verzorger zal ook zeker zijn of haar best doen om dit met de cliënt te bereiken. Het gevaar schuilt echter

dat de verwachtingen die de cliënt van het gesprek heeft niet waargemaakt kunnen worden. Soms is een cliënt er bijvoorbeeld nog niet aan toe om die stap nu al te zetten, al zou h/zij dat wel willen. Zoals de vrouw die ik eerder beschreef, van wie haar zoon was overleden vlak voordat zij werd opgenomen. Zij was nog dusdanig met het rouwproces bezig, dat er op dat moment nog geen ruimte was om hoop voor de toekomst en het herstel te herwinnen. Mocht de geestelijk verzorger een dergelijk onhaalbaar doel bij de cliënt bespeuren dan is het de taak dit niet te forceren. De cliënt zal uiteindelijk zelf tot een oplossing moeten komen.

Het is nu duidelijk hoe de verschillende aspecten van communicatie inspelen op de verschillende dimensies van het levensverhaal. Hier is een aantal belangrijke conclusies aan te verbinden. Ten eerste is het zakelijke aspect van de boodschap van cruciaal belang voor het bepalen van de context; de horizon waartegen het gesprek plaatsvindt. Ten tweede is het expressieve aspect van wezenlijk belang om de beleving van de patiënt, en de betekenis die h/zij toekent aan de elementen van de horizon te bepalen. Het relationele aspect, ten derde, is een belangrijke graadmeter om te bepalen hoe de verhouding tussen de cliënt en de geestelijk verzorger ligt. Tot slot is gebleken dat het appellerende aspect een complex onderdeel van communicatie vormt. Hierin kan voor de geestelijk verzorger een valkuil schuilen. Het kan hierbij helpen om bij aanvang van het gesprek duidelijk te krijgen waarom de cliënt een gesprek wil, en tussendoor bij jezelf als geestelijk verzorger te controleren wat het gedrag van de cliënt bij je oproept.

Uit paragraaf 2.5 is gebleken dat met name het expressieve en het relationele aspect een sterke koppeling hebben met de verschillende functies van non-verbale communicatie. De kern van horizonversmelting is het komen tot gedeeld begrip, waarbij de beleving van de cliënt een centrale rol speelt. Aangezien dit geuit wordt in het expressieve aspect moge duidelijk zijn dat non-verbale signalen een belangrijke rol spelen bij het uitdragen van deze beleving. Wanneer de lichaamstaal van de cliënt meegenomen zou worden voor het beschouwen van het expressieve aspect, heeft de geestelijk verzorger hiermee een belangrijk instrument in handen. Ditzelfde geldt voor het relationele aspect, gezien de koppeling met de relatiefunctie van lichaamstaal, en het belang van een goede relatie tussen de cliënt en de geestelijk verzorger. In de volgende paragraaf ga ik hier dieper op

in, en bekijk ik hoe kennis van lichaamstaal door de geestelijk verzorger als hulpmiddel kan worden ingezet om het proces van horizonverkenning te bevorderen.

3.3 Horizonverkenning en non-verbale communicatie

In deze paragraaf komen het communicatieproces, non-verbale communicatie, en het proces van horizonverkenning samen. Ook in deze paragraaf zal ik eerst in algemene termen beschouwen hoe non-verbale communicatie een rol kan spelen bij de horizonverkenning, alvorens ik dit toespits op de drie dimensies van het levensverhaal.

De horizonverkenning begint bij het bepalen van de context. Dit geschiedt middels het zakelijke aspect van de boodschap. Zoals beschreven is in paragraaf 1.4 spelen non-verbale signalen geen rol bij dit aspect van de boodschap. Wat echter wel een rol speelt bij het bepalen van de context voor het gesprek, en ook bij het vormen van vooroordelen, is het uiterlijk van de cliënt. Dit houdt in dat de identificatiefunctie van non-verbale communicatie tevens een belangrijke bron van informatie voor de geestelijk verzorger vormt. Veelal liggen de signalen van de identificatiefunctie echter dusdanig voor de hand dat dit als vanzelf zal gebeuren. Waar de geestelijk verzorger zich vooral voor zal moeten hoeden zijn de vooroordelen die hieruit even natuurlijk worden opgeroepen. Zo zal een vrouw bijvoorbeeld andere vooroordelen bij de geestelijk verzorger oproepen dan een man.

Wanneer de context en daarmee de horizon bepaald is, wordt gekeken naar de waarde en betekenis die de verschillende elementen waaruit de horizon bestaat voor de cliënt hebben. De cliënt maakt en herontdekt hierbij betekenisvolle keuzen in het leven. Zo komt h/zij tot zelfrealisatie. Het expressieve aspect van de boodschap communiceert de beleving die de cliënt heeft bij hetgeen besproken wordt. Hierbij vindt zelfexpressie plaats. In paragraaf 2.5 is beschreven dat het gebruik van symptomen en *semblances* hierbij een belangrijke rol speelt.

De symptomen vormen hierbij een afspiegeling van wat er daadwerkelijk omgaat in de cliënt. Lantman stelde al dat de cliënt veelal verhullende taal zal gebruiken, wat impliceert dat het zakelijke aspect weinig zal zeggen over de innerlijke beleving van de cliënt. Veelal zal deze beleving empathisch door de geestelijk verzorger worden aanvoeld. Door daarnaast echter actief naar symptomen te speuren kan de geestelijk

verzorger gebruik maken van de lichaamstaal van de cliënt om een concreter beeld van de innerlijke leefwereld te vormen. Hierbij moet de opmerking geplaatst worden dat dit een hulpmiddel is, dat door middel van feedback naar de cliënt gecommuniceerd kan worden. In paragraaf 1.5 kwam al naar voren dat er ook rekening gehouden moet worden met eventuele façadetechnieken die de cliënt toepast. Deze technieken zijn voor veel mensen een tweede natuur om symptomen onbewust te verhullen. Door kennis te nemen van lichaamstaal zou de geestelijk verzorger de *semblances* die bij dit proces een rol spelen kunnen ondervangen. Daarnaast vormen ook de *semblances* an sich een aanknopingspunt dat de geestelijk verzorger aan de cliënt terug kan koppelen. Bijvoorbeeld wanneer de cliënt een lach veinst terwijl h/zij over een droevige gebeurtenis vertelt.

Gezien de aard van horizonverkenning zijn vooral signalen uit de emotiefunctie van non-verbale communicatie relevant voor de geestelijk verzorger. De emoties waar deze signalen over communiceren zijn onlosmakelijk verbonden met de lading die een bepaald onderwerp voor de cliënt heeft. Ook signalen uit de relatiefunctie van lichaamstaal kunnen hierbij relevant zijn. Hier doet zich echter wel een grensgebied aan tussen het expressieve aspect van de boodschap en het relationele aspect. Hier kom ik op terug bij de bespreking van het laatst genoemde.

Het is al meermaals aan de orde gekomen dat de verhouding tussen de cliënt en de geestelijk verzorger een belangrijk vertrekpunt vormt voor het proces van horizonverkenning. Kennis van de signalen van lichaamstaal kan de geestelijk verzorger helpen om te bepalen of de relatie met de cliënt van dien aard is dat er een zinvol gesprek gevoerd kan worden. De signalen van de relatiefunctie van non-verbale communicatie spelen hierbij de hoofdrol. Oogcontact en lichaamshouding vormen de voornaamste bron van informatie bij het bepalen hoe de cliënt zich ten opzichte van de geestelijk verzorger verhoudt. Weinig oogcontact en een gesloten houding kunnen een signaal zijn dat de cliënt erg gesloten is. De vraag is of met een dergelijke houding een goed gesprek gevoerd kan worden. Het kan ook betekenen dat de cliënt de geestelijk verzorger nog niet vertrouwd, en dat eerst het ijs gebroken zal moeten worden.

Dan kom ik nu terug op het grensgebied tussen het expressieve en het relationele aspect dat ik zojuist al noemde. Het kan zijn dat de relatie tussen de geestelijk verzorger en de cliënt in eerste instantie voldoende is vastgesteld om aan een gesprek te kunnen

beginnen. Maar het kan voorkomen, zoals ik reeds aangaf met het voorbeeld in paragraaf 2.2, dat er tijdens het gesprek een onderwerp aan de orde komt waar de cliënt het niet over wil of kan hebben. Hierbij kunnen signalen uit de relatiefunctie de lading signaleren, of in ieder geval impliceren, die het onderwerp voor de cliënt heeft. De cliënt kan ineens de ogen afwenden, een gesloten houding aannemen, of van de geestelijk verzorger wegleunen. Dit zijn mogelijk tekenen dat de geestelijk verzorger op dat moment te dichtbij komt, en dat een andere koers in het gesprek gekozen zal moeten worden.

Daarnaast heb ik het vermoeden dat non-verbale signalen van de relatiefunctie nog een andere rol kunnen spelen, die wel volledig van toepassing is op het expressieve aspect. Hier ga ik bij de bespreking van de drie dimensies van het levensverhaal in deze paragraaf nader op in.

Voor de volledigheid wordt er nog even stil bij het appellerende aspect van de boodschap. In paragraaf 2.5 is reeds de conclusie getrokken dat lichaamstaal niet rechtstreeks aan dit aspect verbonden kan worden. Dit betekent voor de geestelijk verzorger dat de lichaamstaal van de cliënt niet direct een bron vormt om een eventueel verborgen appel te kunnen ontdekken.

In zijn algemeenheid kan de conclusie getrokken worden dat kennis van lichaamstaal een waardevol hulpmiddel is voor de geestelijk verzorger. Met name signalen uit de emotie- en de relatiefunctie van lichaamstaal kunnen tijdens het proces van horizonverkenning een waardevolle inkijk geven in de innerlijke belevingswereld van de cliënt. Op grond hiervan zal ik nu voor de drie dimensies van het levensverhaal dieper ingaan op wat non-verbale signalen van de emotie- en de relatiefunctie van lichaamstaal hierover (kunnen) zeggen.

De sociale dimensie van het levensverhaal

De exploratie van de sociale dimensie staat in het teken van verbondenheid en ontworteling ten opzichte van de elementen die de sociale horizon van de cliënt uitmaken. Het volledige bereik aan emoties kan hierbij een rol spelen. Zodoende kunnen alle signalen uit de emotiefunctie van non-verbale communicatie een indicatie geven van wat er bij de cliënt speelt. Vooral het gezicht zal hierbij boekdelen spreken. Door kennis te nemen van de intrinsieke signalen van de emotiefunctie kan de geestelijk verzorger inzicht

krijgen in het gevoel dat bij de cliënt leeft wanneer een bepaald element ter sprake is. Er zijn voor de sociale dimensie geen specifieke non-verbale signalen van de emotiefunctie te noemen die het meest relevant zijn.

Signalen van de relatiefunctie zijn hier, naar ik vermoed, eveneens relevant. In die zin, dat de relatiesignalen onderdeel uitmaken van het expressieve aspect van de boodschap omtrent de sociale dimensie. De kwesties van intimiteit en controle liggen ten grondslag aan de relatiefunctie van non-verbale communicatie, zoals gesteld in paragraaf 2.2. Ik vermoed dat wanneer de cliënt vertelt over een persoon uit het sociale netwerk, dat dit bij de cliënt (onbewust) non-verbale relatiesignalen kan oproepen. In dit geval zeggen deze signalen niets over de verhouding tot de geestelijk verzorger, maar over de relatie met de persoon over wie de cliënt spreekt.

De historische dimensie van het levensverhaal

Tot de historische dimensie behoren belangrijke plaatsen uit het leven van de cliënt, en ingrijpende en alledaagse gebeurtenissen. Deze termen impliceren dat er een sterk emotionele lading kan schuilen in deze dimensie van het levensverhaal. Non-verbale signalen van de emotiefunctie zullen bij een gesprek hierover dan ook een grote rol spelen. Aan de ene kant zijn sterke symptomen te verwachten, die weergeven hoe de cliënt zich over het onderwerp voelt. Aan de andere kant zal vooral hier rekening gehouden moeten worden met façadetechnieken (zie paragraaf 1.5). Deze technieken vormen voor veel mensen een tweede natuur, en zijn bedoeld om onvrijwillige zelfonthulling te maskeren. Zoals gesteld in paragraaf 2.3 begint de mens al op jonge leeftijd met deze verhulling.

Aangezien de historische dimensie het verleden van de cliënt bevat, zal er vaak al een behoorlijk tijdsperiode verstreken zijn tussen het gesprek met de geestelijk verzorger en de gebeurtenis. Zodoende heeft de cliënt al die tijd aangeleerde façadetechnieken op het onderwerp toe kunnen passen, waardoor de kans groot is dat ditzelfde gebeurt tijdens het gesprek met de geestelijk verzorger. Let wel dat de cliënt dit niet bewust doet, maar dat het in de loop van zijn of haar leven onderdeel is gaan uitmaken van zijn of haar natuur.

Voor de relatiefunctie van non-verbale communicatie zie ik geen specifieke toespitsing op de historische dimensie. Wel wil ik de opmerking plaatsen dat de

verschillende dimensies nauw met elkaar verbonden kunnen zijn. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld vertelt over zijn of haar ouders die zijn overleden, dan maken zij deel uit van zowel de sociale als de historische dimensie. Zodoende zou de relatiefunctie weer een rol kunnen gaan spelen, zoals ik aangaf voor de sociale dimensie.

De transcendente dimensie van het levensverhaal

Ook de thema's geloof, hoop, en liefde hebben een sterke emotionele lading. Gezien de wezenlijkheid van de transcendente dimensie zullen voornamelijk symptomen van de emotiefunctie van lichaamstaal bij de cliënt op te merken zijn. De transcendente dimensie staat veelal dusdanig dicht bij de innerlijke beleving van de cliënt, dat de signalen die hiermee verbonden zijn eveneens vanuit het innerlijk komen. Zeker wanneer de cliënt een positieve verhouding heeft met de transcendente dimensie, zullen *semblances* in deze context veelal niet voorkomen. Wanneer de cliënt ontworteld is in de transcendente dimensie zal hier veel pijn mee gepaard gaan. Mogelijk maakt de cliënt dan wel gebruik van façadetechnieken, om de pijn te verhullen. Maar gezien de thematiek van deze dimensie, zal dit waarschijnlijk tot een duidelijk waarneembare inconsistentie leiden. Hier kan de geestelijk verzorger vervolgens over in gesprek kan treden, om zo de volgende stap in het proces van horizonverkenning te nemen.

Ook met betrekking tot de transcendente dimensie verwacht ik dat non-verbale relatiesignalen een rol kunnen spelen. Zeker wanneer een hogere macht aan bod komt, bijvoorbeeld in een gesprek over God, zouden dergelijke signalen een indicatie kunnen zijn van hoe de cliënt zich momenteel ten opzicht van deze macht verhoudt. Te denken valt aan een cliënt die de armen over elkaar heeft terwijl hij vertelt over zijn relatie met God. De gekruiste armen kunnen dan een indicatie zijn dat de persoon een zekere afstand tussen hem/haar en God voelt.

Er is gebleken dat signalen uit de emotie- en de relatiefunctie van non-verbale communicatie een zeer relevante bron van informatie voor de geestelijk verzorger kunnen vormen in het proces van horizonverkenning. De betekenis die de cliënt aan de elementen van de dimensies toekent, en de beleving die h/zij hierbij heeft vormen het uitgangspunt om tot wederzijds begrip te komen. Non-verbale emotiesignalen zijn een afspiegeling van

deze beleving, en de geestelijk verzorger krijgt aan de hand hiervan een goede indruk van wat er bij de cliënt speelt. De relatiefunctie van non-verbale communicatie speelt een dubbelrol. Aan de ene kant wijst het de geestelijk verzorger op de verhouding die de cliënt met de geestelijk verzorger ervaart. Aan de andere kant kunnen de signalen een rol spelen bij het expressieve aspect van de boodschap. Door kennis te nemen van lichaamstaal, en specifiek de emotie- en de relatiefunctie hiervan, krijgt de geestelijk verzorger een bredere toegang tot wat er in de cliënt omgaat dan wanneer er enkel gespreksvoering plaatsvindt.

3.4 Praktijkanalyse van lichaamstaal als hulpmiddel tot verstaan

In deze paragraaf analyseer ik een drietal videofragmenten, ter illustratie van de theorie die ik in mijn scriptie behandeld heb. Ik heb de conclusie kunnen trekken dat de geestelijk verzorger kennis van lichaamstaal als hulpmiddel in kan zetten bij het komen tot verstaan van de cliënt. De fragmenten die ik behandel, heb ik gekozen op basis van hun onderwerp; namelijk een onderwerp dat een geestelijk verzorger in een gesprek met een cliënt tegen zou kunnen komen.

Voor elk fragment analyseer ik de lichaamstaal die door de cliënt wordt gecommuniceerd. Hierbij benoem ik de concrete signalen, en wat deze betekenen. Vooral de emotie- en de relatiesignalen die zich in het gesprek voordoen neem ik hierbij in beschouwing. Met het oog op consistentie bekijk ik tevens hoe de signalen zich verhouden tot de verbale uitingen van de cliënt. Daarnaast bekijk ik per fragment welke extra informatie de non-verbale signalen opleveren, die zonder kennis van lichaamstaal niet over zou komen. Tot slot bekijk ik hoe de geestelijk verzorger hierop in zou kunnen spelen. Ik zal per fragment een korte inleiding geven. Vervolgens zal ik het fragment uitschrijven, waarbij ik de non-verbale signalen van de cliënt cursief weergeef. Tussen vierkante haken geef ik ter referentie het tijdstip in het fragment aan.

De eerste twee fragmenten die ik analyseer komen uit Gewoon dood.⁸ Dit is een voorlichtingsfilm die gemaakt is omdat de meerderheid van de Nederlanders thuis wil sterven. De film laat zien wat er bij komt kijken wanneer iemand ongeneeslijk ziek is, en thuis wil overlijden. Het is gemaakt in opdracht van de Second Chance Foundation, een organisatie die maatschappelijk nuttige en belangrijke projecten realiseert voor (groepen

⁸ Bron: www.gewoondood.nl (geraadpleegd op 27-092013)

van) individuen die zelf niet over deze mogelijkheden beschikken.⁹

In de film wordt het leven tussen hoop en vrees weergegeven, en zijn het patiënten zelf (en dus geen acteurs) die het woord voeren. In de fragmenten zijn de patiënten niet in gesprek met een geestelijk verzorger. Desalniettemin kan een geestelijk verzorger wel met het onderwerp van de fragmenten te maken krijgen. Dit betekent tevens dat de geestelijk verzorger de lichaamstaal die zich in de fragmenten voordoet tijdens een gesprek tegen kan komen. Het doel hiervan is om te illustreren dat lichaamstaal kan voorzien in een bron van informatie die anders mogelijk niet wordt opgemerkt, terwijl dit voor het proces van horizonverkenning van belang zou kunnen zijn.

Het eerste fragment dat ik wil behandelen gaat over een vrouw die uitgenodigd was voor het bevolkingsonderzoek, om zich op borstkanker te laten testen.¹⁰ Ik heb voor dit fragment gekozen omdat er duidelijke signalen uit zowel de relatie- als de emotiefunctie van non-verbale communicatie in zichtbaar zijn. Al vrij snel nadat de vrouw zich had laten testen kreeg zij van haar huisarts te horen dat zij inderdaad borstkanker had. Zij vertelt vervolgens over de behandeling die ze heeft ondergaan. Deze bestond uit een operatie, en een periode van drie weken waarin ze dagelijks bestraald moest worden.

[00:10:47] – [00:11:13] *De vrouw zit schuin in haar stoel en heeft de armen en benen gekruist.*

[00:11:03] – [00:11:05] *“Het is mij èh, enorm meegevallen.”*

[00:11:05] *Micro-expressie: de wenkbrauwen gaan naar elkaar toe en omhoog, en er ontstaan rimpeltjes midden op het voorhoofd. De bovenste oogleden gaan omhoog, en er staat spanning op de lippen.*

De vrouw heeft een gesloten houding, zoals geïndiceerd wordt door de gekruiste armen en benen. Dit geeft aan dat de vrouw haar persoonlijke ruimte aan het beschermen is. Daarnaast is er sprake van een indirecte lichaamsoriëntatie, om de confrontatie wat af te zwakken. Dit zijn duidelijke signalen van de relatiefunctie van non-verbale communicatie. De signalen zouden een indicatie kunnen zijn, dat de vrouw zich niet helemaal vertrouwd voelt ten opzichte van de interviewer bij het vertellen van haar verhaal. Eventueel zou het ook kunnen betekenen dat het onderwerp figuurlijk te dichtbij komt.

⁹ Bron: www.secondchancefoundation.nl/doel.php (geraadpleegd op 24-11-2013)

¹⁰ Bron: www.gewoondood.nl/videos/de-ongerustheid (geraadpleegd op 27-09-2013)

Kijkend naar tabel 6 in paragraaf 2.3, intrinsieke signalen van de emotiefunctie, vertoont de vrouw tevens een micro-expressie van angst wanneer zij zegt dat de behandeling haar enorm meegevallen is. Het betreft hier een micro-expressie omdat de gezichtsuitdrukking enkel een fractie van een seconde op het gezicht verschijnt. Hier is duidelijk sprake van inconsistentie tussen de verbale uiting en het non-verbale signaal. Dit symptoom lijkt aan te geven dat de beleving die de vrouw bij de behandeling had juist niet meeviel, maar dat zij tijdens de behandeling angst heeft ervaren, of dat zij weer angstig wordt wanneer zij aan de behandeling terugdenkt.

De gesloten houding en de indirecte lichaamsoriëntatie van de vrouw zal tijdens een gesprek al gauw opvallen. Kennis van lichaamstaal zal niet per se nodig te zijn om deze signalen op te kunnen vangen. Maar het kan wel helpen bij het interpreteren van deze signalen, omdat het achterliggende mechanisme, het *general adaptation syndrome* (zie paragraaf 2.2), tot de kennis behoort. De geestelijk verzorger zou op deze signalen in kunnen spelen door met de cliënt te kijken wat de achterliggende reden is dat dit mechanisme in werking is getreden. Voor de micro-expressie die in het fragment zichtbaar is, geldt dat deze zonder kennis van lichaamstaal zo goed als niet op te merken is. Wellicht dat de lading empathisch opgevangen kan worden, maar er ligt een meerwaarde in kennis van lichaamstaal om dergelijk uitdrukkingen op te kunnen merken. Zeker omdat het in dit fragment een inconsistentie vertoont ten opzichte van de verbale uiting, vormt de micro-expressie een belangrijk signaal. Voor de geestelijk verzorger is het een aanknopingspunt om nader over in gesprek te treden. Bijvoorbeeld door de cliënt iets meer stil te laten staan bij de beleving van de behandelingen, om te kijken of het verhaal dan verandert. De micro-expressie zou namelijk kunnen duiden op een ontworteling in het levensverhaal. En dat is precies wat de geestelijk verzorger in het proces van horizonverkenning poogt te ontdekken. Zonder kennis van lichaamstaal wordt deze ontworteling mogelijk niet opgemerkt.

Het tweede fragment gaat over een man bij wie de zenuwziekte ALS is vastgesteld.¹¹ Dit fragment heb ik gekozen omdat er geen verbale communicatie in plaatsvindt, maar er wel een duidelijk non-verbaal emotiesignaal in zichtbaar is. Door zijn ziekte kan de man niet meer praten. Hij communiceert nu middels een digitaal scherm dat

¹¹ Bron: www.gewoondood.nl/videos/tijd-van-leven (geraadpleegd op 27-09-2013)

zijn oogbewegingen volgt. Op het scherm staan woorden, en door deze te lezen worden ze via het scherm door een computer uitgesproken. Voor het nalatenschap aan zijn dochters wordt de man door vrienden en familie geholpen bij het optekenen van zijn levensverhaal.

[00:07:55] – [00:07:59] *De man leest mee terwijl een kennis een deel van zijn levensverhaal uittypt.*

[00:07:56] – [00:07:58] *Er ontstaan rimpeltjes rond ogen, de wangen worden opgetrokken, de onderste oogleden gaan omhoog, en de mondhoeken worden naar achter getrokken.*

In dit fragment is het moment van blijdschap dat hij beleefd bij het lezen van een deel van zijn levensverhaal duidelijk af te lezen. De blijdschap blijkt uit zijn gezichtsuitdrukking; een signaal van de emotiefunctie van non-verbale communicatie. Er nog steeds sprake van verbinding met zijn leven. Dit is tevens een uitstekend voorbeeld van een situatie waarin verbale communicatie niet mogelijk is, maar waarin er wel sprake is van communicatie, namelijk door middel van een non-verbale signaal (zie paragraaf 1.3).

Hoewel de lach op het gezicht van de man voor iedereen duidelijk zal zijn, is kennis van lichaamstaal noodzakelijk om hier het onderscheid tussen een symptoom en een *semblance* te kunnen maken. In overeenstemming met tabel 6, intrinsieke signalen van de emotiefunctie, is hier sprake van een symptoom, en daarmee een directe expressie van de emotie die door de man beleefd wordt. Voor de geestelijk verzorger kan dit ook relevant zijn. Hoewel het vaak mogelijk zal zijn om met de cliënt te spreken, kan het voorkomen dat dit niet het geval is. De oudere man die op de intensive care lag, het voorbeeld dat ik gaf in paragraaf 3.2, kon ook niet praten, maar uit zijn lichaamstaal bleek wel hoeveel het bezoek van de geestelijk verzorger voor hem betekende. In het gebed dat de geestelijk verzorger uitsprak vond horizonversmelting plaats, wat waarneembaar was aan de lichaamstaal van de cliënt.

Het laatste fragment dat ik wil behandelen komt uit het programma Kruispunt.¹² De reden dat ik dit fragment heb gekozen is omdat het een voorbeeld geeft van iemand die zich verbaal moeilijk kan uiten, maar bij wie de lichaamstaal toch veel duidelijk maakt. In deze aflevering wordt een katholiek geestelijk verzorger gevolgd bij haar werk in een psychiatrische instelling. Zij spreekt onder andere met een man die erg gelovig is, en die

¹² Bron: <http://www.uitzendinggemist.net/aflevering/73468/Kruispunt.html> (geraadpleegd op 27-09-2013)

haar vertelt psalm 139 erg mooi te vinden. De geestelijk verzorger vraagt of er iets is wat hem zo aanspreekt aan de psalm. Hierop antwoordt hij dat hij hem zo mooi vindt.

[00:20:43] – [00:20:52] “Psalm 139 vind ik een hele mooie psalm. Lees hem maar helemaal voor en èh, dan èh gaat de klep dicht.”

[00:20:51] – [00:20:52] *De man maakt met zijn armen het grote gebaar van een bek die dichtslaat.*

[00:20:52] *De man kijkt omhoog. Zijn wenkbrauwen gaan omhoog, en er komen rimpeltjes rond zijn ogen. Zijn wangen gaan omhoog, en zijn mond waarvan de hoeken naar achter gaan is open.*

Om te beginnen maakt de man een iconisch gebaar om zijn woorden kracht bij te zetten. Hij doet met zijn armen de bek van een dier na die dichtslaat. Met betrekking tot de psalm kan de man niet goed uitleggen wat deze voor hem betekent. Zijn lichaamstaal vertelt hier echter meer over. Hij kijkt omhoog, wat een verbinding met het goddelijke, het transcendente zou kunnen betekenen. De non-verbale signalen duiden, in congruentie met tabel 6 uit paragraaf 2.3, op de blijdschap die hij beleeft in de verbinding met deze psalm. Hier zijn de non-verbale signalen van de emotiefunctie consistent met de verbale uiting van de cliënt. De beleving van blijdschap bij het vertellen over een psalm die veel voor de man betekent spreekt hier duidelijk van.

Uit dit fragment blijkt eveneens het belang van kennis van lichaamstaal.

Lichaamstaal kan soms aanvullende informatie overdragen, die verbaal niet overgedragen wordt. Door hier bewust bij stil te staan, en actief op te letten kan de geestelijk verzorger mogelijk non-verbaal een antwoord krijgen, wanneer de cliënt hier verbaal niet uitkomt.

De drie fragmenten die ik hier geanalyseerd heb vormen beknopte illustraties bij de theorie van deze scriptie. Uiteraard zijn lang niet alle besproken non-verbale signalen hierin terug te vinden. Mijn doel was dan ook enkel een aantal situaties te illustreren waarin kennis van lichaamstaal kan helpen om meer informatie te krijgen dan wanneer deze kennis ontbreekt.

De fragmenten die ik hier beschreven heb zijn niet de enige die ik geanalyseerd heb. De reden dat ik deze drie fragmenten heb opgenomen, is omdat ze heldere illustraties bevatten van een aantal observaties dat uit mijn scriptie naar voren is gekomen. Namelijk dat de geestelijk verzorger kennis van non-verbale relatie- en emotiesignalen als

hulpmiddel in kan zetten in het proces van horizonverkenning.

Maar er waren tevens fragmenten waarin dit minder duidelijk naar voren kwam. Ten eerste heeft dit te maken met hoe er gefilmd is. De hoek van waaruit gefilmd wordt is niet altijd ideaal, en niet alle cliënten komen volledig in beeld, sommige zelfs alleen onherkenbaar. Veel belangrijker, ten tweede, is de subtiliteit en de complexiteit die met lichaamstaal gepaard gaat. Ik heb ervaren dat het niet eenvoudig is non-verbale signalen te identificeren. Deze complexiteit is ook uit de theorie van deze scriptie gebleken, en komt dus in de praktijk terug. De fragmenten die ik in deze paragraaf behandeld heb waren de meest duidelijke voorbeelden die ik tijdens mijn analyse tegen ben gekomen.

Dit leidt tot de volgende conclusie. Lichaamstaal geeft waardevolle informatie over de innerlijke beleving van de cliënt. Met name signalen van de emotie- en de relatiefunctie vormen hierbij een belangrijke bron. Daarnaast kunnen uit lichaamstaal dingen worden opgemaakt die door de cliënt niet onder woorden gebracht kunnen worden. Tevens vormt het een belangrijke bron om inconsistentie in het verhaal van de cliënt te kunnen ontdekken. Op deze drie fronten kan kennis van lichaamstaal dus bijdragen aan het werk van de geestelijk verzorger. Het geeft de geestelijk verzorger tijdens het proces van horizonverkenning een aantal aanknopingspunten, die zonder kennis van lichaamstaal mogelijk niet worden opgemerkt.

Wel heb ik het sterke vermoeden dat training en ervaring noodzakelijk is, om als geestelijk verzorger ook op een theoretisch onderbouwde manier naar lichaamstaal te kunnen kijken, naast het volgen van intuïtie. Dit is nodig om de subtiliteit en de complexiteit van non-verbale communicatie te kunnen doorgronden.

3.5 Conclusie

In dit hoofdstuk is allereerst uiteengezet wat Lantman verstaat onder horizonverkenning. Het vertrekpunt van deze verkenning wordt gevormd door de context, die door de cliënt wordt aangedragen. Dit is de sociale, de historische, en/of de transcendente dimensie van het levensverhaal. In deze horizon gaat de geestelijk verzorger vervolgens met de cliënt op zoek naar gedeelde betekenissen; zaken waarin de geestelijk verzorger en de cliënt wederzijds begrip in kunnen vinden. Waar dit wordt gevonden vindt horizonversmelting plaats. De cliënt wordt op deze wijze erkend en bevestigd in de eigen authenticiteit, wat

hem of haar nieuwe perspectieven biedt.

Vervolgens heb ik gekeken hoe horizonversmelting verbonden kan worden met het communicatieproces. Het zakelijke aspect van de boodschap bepaalt de context en daarmee de horizon die geëxploreerd wordt. Het expressieve aspect behelst de zelfexpressie van de cliënt. Hieruit komt naar voren welke lading hetgeen besproken wordt heeft. Het relationele aspect communiceert hoe de cliënt zich tot de geestelijk verzorger verhoudt. Het appellerende aspect geeft informatie over welk gedrag de cliënt bij de geestelijk verzorger op tracht te roepen. Dit kan zowel bewust als onbewust door de cliënt gedaan worden. De geestelijk verzorger dient er in ieder geval voor te waken niet zonder meer op het appel van de cliënt in te gaan.

Volgens de VGVZ (2002: 5) zijn de kernthema's waar de geestelijk verzorger zich in gesprek met de cliënt mee bezighoudt "zingeving en spiritualiteit, vanuit en op basis van geloofs- en levensovertuiging [...]". Lantman (2007: 46-47) stelt dat de cliënt zingeving op het spoor komt in het proces van luisteren en vertellen, en dat de identiteit wordt geschapen en ontwikkeld in de dialoog. Het is de noodzakelijkheid van de dialoog voor het werk van de geestelijk verzorger, die de theorie van Lantman verbindt met het communicatiemodel van Schulz von Thun. Zingeving kan volgens de opvatting van Lantman enkel door middel van communicatie plaatsvinden. Dit maakt het communicatiemodel tot een essentieel onderdeel van het werk van de geestelijk verzorger.

Vanuit de verbinding met het communicatieproces heb ik vervolgens gekeken naar de relevantie van non-verbale communicatie voor het proces van horizonverkenning. Hieruit is naar voren gekomen dat met name signalen van de emotie- en relatiefunctie van lichaamstaal een veelzeggende bron van informatie voor de geestelijk verzorger vormen om de cliënt beter te kunnen begrijpen.

Tot slot heb ik een aantal videofragmenten geanalyseerd om te kijken of er inderdaad situaties zijn waarin kennis van lichaamstaal een bijdrage kan leveren aan het beter begrijpen van de cliënt. Uit de analyse blijkt dit inderdaad het geval te zijn, al was het lang niet altijd even eenvoudig om de non-verbale signalen te identificeren.

Non-verbale signalen zijn een afspiegeling van de innerlijke beleving van de cliënt. De woorden die de cliënt kiest zullen nooit dezelfde lading dekken als de non-verbale signalen. Sterker nog, sommige zaken die door de cliënt letterlijk niet onder woorden

gebracht kunnen worden, kunnen door middel van lichaamstaal alsnog worden gecommuniceerd. Een verdieping in de werking van lichaamstaal vormt daarmee een relevant hulpmiddel voor de geestelijk verzorger. Hiermee kan h/zij tot een beter begrip en daarmee betere begeleiding van de cliënt komen. Zo draagt deze kennis bij aan het komen tot horizonversmelting, en aan de erkenning van de eigen authenticiteit van de cliënt.

Conclusie

In mijn scriptie heb ik gekeken naar hoe kennis van signalen die middels lichaamstaal gecommuniceerd worden bij kunnen dragen aan het komen tot verstaan van de cliënt in geestelijke verzorging. Met deze scriptie wil ik voorzien in een theoretisch onderzoek waaruit de relevantie van kennis van lichaamstaal blijkt voor de geestelijke verzorging. Daarnaast heb ik beoogd in een aantal concrete handvatten te voorzien, dat door de geestelijk verzorger in de praktijk gebruikt zou kunnen worden.

Het vertrekpunt van mijn scriptie wordt gevormd door het communicatieproces. Hier heb ik mij voornamelijk gebaseerd op de theorie van Schulz von Thun (2003). In het communicatieproces codeert de zender een boodschap. De ontvanger decodeert de boodschap op zijn of haar beurt. De associaties die de zender en de ontvanger bij de boodschap hebben vormen het referentiekader. Dit kader is van twee verschillende mensen nooit helemaal gelijk, wat leidt tot interne ruis, waardoor er onvermijdelijk betekeniswijziging plaatsvindt.

Het coderen en decoderen vindt plaats middels een sociaal of biologisch gedeeld signaleringssysteem. Een sociaal gedeeld signaleringssysteem is aangeleerd vanuit de sociale omgeving waarin iemand opgroeit/verblijft. Een biologisch gedeeld signaleringssysteem is aangeboren, en wordt universeel door alle mensen gedeeld. Er zijn drie typen communicatiecodes, die elke een sociaal/biologisch gedeeld signaleringssysteem vormen. De eerste is de intrinsieke communicatiecode, die aangeboren is. Deze code bestaat uit symptomen. Dit zijn communicatiesignalen die een oorzaak-en-gevolg-relatie hebben met hetgeen ze aanduiden. Veelal zijn het directe expressies van emoties die beleefd worden, die vaak onbewust gecommuniceerd worden. De tweede is de iconische communicatiecode. Deze code is deels aangeboren, deels aangeleerd, en vanuit deze code wordt middels *semblances* gecommuniceerd. Een *semblance* wordt vaak bewust ingezet, en vormt een signaal dat de referent imiteert. Vaak wordt een *semblance* gebruikt om de ontvanger te misleiden. Tot slot is er de arbitraire communicatie code, die aangeleerd is. Deze code maakt gebruik van symbolen, waarbij de relatie met de referent arbitrair is. Dat wil zeggen dat de relatie is afgesproken door de leden van een sociale gemeenschap, maar verder geen gelijkenis met de referent vertoont. Intrinsieke en iconische communicatiecodes maken gebruik van non-verbale signalen,

waar een arbitraire code met name gebruikmaakt van taal. Er zijn dan ook duidelijke verschillen tussen verbale en non-verbale communicatie. Met taal kan gerefereerd worden naar verleden en toekomst, waar non-verbale signalen aan het hier-en-nu gebonden zijn. Daarnaast kan er met taal beweringen gedaan worden die zowel waar als niet waar kunnen zijn. Dit kan niet met non-verbale signalen. Non-verbale signalen zijn echter voor een groot deel biologisch gedeeld. Dit betekent dat non-verbale communicatie plaats kan vinden, ook wanneer er geen sprake is van een sociaal gedeeld signaleringssysteem, zoals een taal.

In het communicatieproces bestaat de boodschap uit een viertal aspecten. Het zakelijke aspect omvat de feiten die de zender op de ontvanger over wil brengen. Dit wordt met name gecommuniceerd middels een arbitraire communicatiecode, oftewel via verbale signalen. Het expressieve aspect bevat informatie over de persoonlijkheid van de zender. Hiervoor geldt dat signalen uit alle drie de communicatiecodes relevant kunnen zijn. Het relationele aspect bevat informatie over de verhouding tussen de zender en de ontvanger. Ook hiervoor geldt dat signalen uit alle drie de communicatiecodes relevant kunnen zijn. Het appellerende aspect, tot slot, bevat informatie over het doel dat de zender bij de ontvanger wil bereiken. Dit aspect is niet eenvoudig te verbinden aan een specifieke communicatiecode. Bij de vier aspecten dient de kanttekening geplaatst te worden dat er sprake kan zijn van wisselwerkingen tussen de verschillende aspecten. Met name het zakelijke aspect kan ingezet worden om de belangen van het expressieve en relationele aspect te behartigen.

Na het communicatieproces uiteengezet te hebben, heb ik beschreven wat de functie van lichaamstaal is volgens Remland (2009), en welke non-verbale signalen relevant zijn voor het communicatieproces. Lichaamstaal heeft een viertal functies: de identificatie-, de relatie-, de emotie-, en de overdrachtsfunctie. De eerste drie functies heb ik nader uitgewerkt. De identificatiefunctie heeft als doel om de identiteit uit te dragen. Dit geschiedt middels fysieke eigenschappen. Hiermee worden zaken als leeftijd, geslacht, etc. gesignaleerd. De relatiefunctie geeft aan hoe iemand zich tegenover de ander verhoudt. De noties van intimiteit en controle worden middels deze functie gecommuniceerd. De emotiefunctie bestaat uit een fundamenteel proces van stimulus en reactie. Een emotiesignaal vormt een stimulus voor de ander, die daarop kan reageren.

Non-verbale signalen zijn met name relevant voor het expressieve en het relationele aspect van de boodschap. Zowel symptomen als *semblances* zijn over het algemeen een indicatie dat er iets speelt op het expressieve vlak van de boodschap. Signalen van de relatiefunctie van lichaamstaal zijn bij uitstek relevant voor het relationele aspect van de boodschap.

Ook heb ik gekeken naar hoe symptomen van *semblances* onderscheiden kunnen worden. Hieruit is naar voren gekomen dat non-verbale signalen in de context bekeken moeten worden. De ontvanger dient alle communicatiesignalen van de zender in acht te nemen, om zo te kunnen beoordelen of er sprake is van inconsistentie tussen de verschillende signalen. Wanneer hier sprake van is, kan de conclusie getrokken worden dat er non-verbaal een *semblance* is voorgekomen. Is er sprake van consistentie tussen alle signalen, dan is er een symptoom waargenomen.

Na beschouwd te hebben hoe signalen uit lichaamstaal samenhangen met het communicatieproces, heb ik beschreven hoe er tot verstaan wordt gekomen in geestelijke verzorging volgens Lantman (2007). Zodoende heb ik willen kijken op welke manier kennis van lichaamstaal een bijdrage kan leveren aan het komen tot verstaan.

Het komen tot verstaan in geestelijke verzorging komt tot stand via horizonverkenning. In deze verkenning exploreert de geestelijk verzorger met de cliënt de drie dimensies van het levensverhaal. De sociale dimensie bestaat uit het sociale netwerk van de cliënt. Hierbij valt te denken aan vrienden, familie, woonplaats, werkgever, etc. De historische dimensie bevat gebeurtenissen, hoogte- en dieptepunten uit het leven, belangrijke plaatsen uit het verleden, etc. De transcendente dimensie omvat geloof, hoop, en liefde: datgene wat zin geeft aan de werkelijkheid van de cliënt. Veelal zullen de verschillende dimensies met elkaar overlappen. Zingeving kan ook gevonden worden in elementen van de sociale en/of historische dimensie van het levensverhaal. In het proces van horizonverkenning gaat de geestelijk verzorger met de cliënt opzoek naar wat de elementen uit de verschillende dimensies van het levensverhaal voor de cliënt betekenen. In de dialoog zoeken zij naar waarden die zij samen delen, of waar gedeeld begrip in gevonden kan worden. Waar dit lukt vindt horizonversmelting plaats, waarbij voor de cliënt een nieuw perspectief ontstaat. Hierdoor wordt de cliënt erkend en bevestigd in zijn of haar authenticiteit.

Na de horizonverkenning uiteengezet te hebben, heb ik gekeken hoe dit zich

verhoudt tot het communicatieproces. Het zakelijke aspect is hierbij van belang voor het bepalen van de context, en daarmee de horizon waartegen het gesprek plaatsvindt. Het expressieve aspect speelt in op de lading van de betekenis die de verschillende elementen van de drie dimensies van het levensverhaal van de cliënt heeft. Het relationele aspect vormt een belangrijke graadmeter om te kunnen bepalen hoe de cliënt de verhouding met de geestelijk verzorger ervaart. Het appellerende aspect is een complex onderdeel van communicatie. Hier kan voor de geestelijk verzorger met name een valkuil in schuilen. Hierbij kan het de geestelijk verzorger helpen om zich af te vragen wat het gedrag van de cliënt bij hem of haar oproept.

Ook heb ik gekeken hoe kennis van lichaamstaal bij kan dragen aan het proces van horizonverkenning. Met name signalen uit de emotie- en de relatiefunctie van non-verbale signalen vormen een relevant bron voor informatie bij deze verkenning. Non-verbale emotiesignalen zijn een afspiegeling van de beleving die de cliënt heeft bij hetgeen h/zij over vertelt. Signalen van de relatiefunctie van lichaamstaal duiden aan de ene kant op de verhouding tot de geestelijk verzorger zoals deze door de cliënt beleefd wordt. Aan de andere kant kunnen ze tevens een expressieve rol spelen in het gesprek. Hiervan is sprake wanneer het gespreksonderwerp bijvoorbeeld figuurlijk te dicht bij de cliënt komt.

Tot slot heb ik een aantal videofragmenten geanalyseerd, ter illustratie van de in mijn scriptie behandelde theorieën. Hieruit is naar voren gekomen dat kennis van lichaamstaal informatie kan onthullen die zonder deze kennis wellicht niet wordt opgemerkt, terwijl deze informatie belangrijk kan zijn voor het proces van horizonverkenning. Wel heb ik tijdens mijn analyse ervaren dat het niet altijd eenvoudig is om de non-verbale signalen te identificeren. Hieruit trek ik de voorzichtige conclusie dat training en ervaring nodig zal zijn om als geestelijk verzorger ook op een theoretisch onderbouwde manier naar lichaamstaal bij de cliënt te kunnen kijken.

Alle beschreven theorieën in ogenschouw genomen, kom ik tot het antwoord op de hoofdvraag van mijn scriptie. Ik wilde onderzoeken op welke manier kennis van non-verbale signalen bij kan dragen aan het komen tot verstaan van de cliënt in geestelijke verzorging. Kennis van non-verbale communicatie vormt een hulpmiddel, dat de geestelijk verzorger kan ondersteunen bij het beter begrijpen van de cliënt. Met name informatie uit de relatie- en de emotiefunctie van lichaamstaal kan de geestelijk verzorger

een aanvullend inzicht verschaffen in het expressieve en relationele aspect van de boodschap van de cliënt. Vooral het expressieve aspect speelt een belangrijke rol bij het overbrengen van de beleving die de cliënt heeft bij het gespreksonderwerp. Het geeft een indicatie van de lading van de betekenis die het element uit het levensverhaal voor de cliënt heeft. In deze betekenis wordt het gedeelde begrip gezocht, dat nodig is om tot horizonversmelting te komen, en daarmee om de cliënt te kunnen verstaan.

Tevens wilde ik voorzien in een aantal concrete handvatten. Het meest concrete handvat dat hieruit naar voren is gekomen is de notie van (in)consistentie. Door alle communicatiesignalen van de cliënt, zowel verbale als non-verbale, in het geheel te beschouwen, kan er inzicht verkregen worden in de innerlijke beleving van de cliënt. Waar inconsistentie waargenomen wordt, vormt dit een aanknopingspunt voor de geestelijk verzorger om eventueel met de cliënt nader over in gesprek te treden.

De geestelijk verzorger maakt tijdens de gespreksvoering vaak al intuïtief gebruik van de lichaamstaal van de cliënt. Binnen het veld van de geestelijke verzorging ontbrak het echter aan een theoretische onderbouwing van wat lichaamstaal voor het beroep kan betekenen. Met mijn scriptie heb ik hierin een bijdrage willen leveren, door een theoretische benadering van lichaamstaal te verbinden aan het werk van de geestelijk verzorger. Daarmee heb ik een verdieping willen bieden op de rol die lichaamstaal kan spelen tijdens een gesprek met de cliënt.

Een belangrijk aandachtspunt dat ik buiten beschouwing heb gelaten is de invloed van lichaamstaal op de wederkerigheid die plaatsvindt tussen de geestelijk verzorger en de cliënt in de dialoog. De beschrijvingen van Remland zijn gebaseerd zijn op de observatie van non-verbale signalen, en het uiteenzetten van de achterliggende processen. Lichaamstaal wordt door hem neergezet als een eenzijdige communicatievorm, waarbij een eventuele wisselwerking met de ander buiten beschouwing gelaten wordt.

In het proces van horizonverkenning speelt een dergelijke wisselwerking tussen de geestelijk verzorger en de cliënt echter een cruciale rol. Middels dialoog gaan zij immers opzoek naar gedeelde waarden. Dit houdt in dat niet alleen de geestelijk verzorger informatie uit lichaamstaal kan halen, maar dat ditzelfde voor de cliënt geldt. Bij de geestelijk verzorger zullen namelijk uiteraard ook uitingen van non-verbale communicatie waarneembaar zijn. Ik heb er bewust voor gekozen om niet ook in te gaan op hoe de

lichaamstaal van de geestelijk verzorger het gesprek met de cliënt beïnvloedt.

Uit mijn onderzoek is gebleken dat het lang niet altijd eenvoudig is om non-verbale signalen juist te interpreteren. Voor een groot aantal non-verbale signalen geldt dat een theoretische achtergrond en ervaring zelfs noodzakelijk lijkt om ze te kunnen begrijpen. De geestelijk verzorger dient dus een theoretische achtergrond omtrent lichaamstaal op te bouwen, om dit in de praktijk tijdens gespreksvoering toe te kunnen passen. De insteek van mijn scriptie is dan ook dat de geestelijk verzorger bewust aandacht schenkt aan de non-verbale signalen van de cliënt, om zo te kijken wat dit op kan leveren voor het proces van horizonverkenning. Omgekeerd is dit waarschijnlijk niet het geval. De cliënt zal zich in deze theorie veelal niet verdiept hebben, en het is de vraag in hoeverre cliënten bewust aandacht besteden aan de lichaamstaal van de geestelijk verzorger. Om de wisselwerking die Lantman beschrijft door te kunnen trekken naar non-verbale communicatie, zou dan ook onderzocht moeten worden hoe de eigen lichaamstaal een ander (onbewust) beïnvloedt. Dit geeft aanleiding tot een geheel ander onderzoek, en het strekt te ver om ook dit in mijn scriptie op te nemen. Zodoende heb ik er voor gekozen om op de lichaamstaal van de cliënt te focussen.

Een aantal vragen die uit mijn scriptie naar voren komen is onbeantwoord gebleven. Allereerst roept de verhouding tussen het communicatieproces en het proces van horizonverkenning een aantal vragen op. Hoewel de koppeling tussen deze twee theorieën te onderbouwen was, was er sprake een prominente discrepantie. Het coderen en decoderen van de boodschap geschiedt middels een referentiekader, dat voor geen twee mensen gelijk is. Met name de notie van een sociaal gedeeld signaleringssysteem sluit hier op aan. Dit systeem wordt aangeleerd vanuit de sociale omgeving, maar niemand groeit op/verblijft in exact dezelfde omgeving. Dit impliceert dat ook een sociaal gedeeld signaleringssysteem nooit volledig gedeeld wordt tussen gesprekspartners. Voor de geestelijk verzorger en de cliënt die met elkaar in gesprek treden geldt dit dus ook.

Tijdens de horizonverkenning gaat de geestelijk verzorger met de cliënt opzoek naar wederzijds begrip, om tot horizonversmelting te kunnen komen. Om dit te kunnen bewerkstelligen zijn zij afhankelijk van het communicatieproces. Hierin vindt betekeniswijziging plaats bij de overdracht van informatie. De vraag die vanuit de theorie rijst, is of het komen tot wederzijds begrip, gezien vanuit het communicatieproces, dan

überhaupt wel mogelijk is.

Lantman zet niet nader uiteen wat hij onder 'begrip' verstaat (zie ook paragraaf 3.1). Mijn vermoeden dat uit het bovenstaande voortvloeit, is dat begrip niet ontstaat op het niveau van taal. Via deze weg kunnen de geestelijk verzorger en de cliënt elkaar middels de dialoog wel naderen, maar ik denk dat er meer nodig is voor daadwerkelijk begrip. Ik denk dat het begrip uiteindelijk plaatsvindt op gevoelsniveau; dat wil zeggen dat het een emotionele beleving is. Je begrepen voelen is naar mijn beleving welhaast een emotie an sich. Een emotie waarbij een sterke verbinding/identificatie met de ander voelbaar is. Ik denk dat wanneer dit wederzijdse gevoel tussen geestelijk verzorger en cliënt plaatsvindt, dat er dan sprake is van horizonversmelting.

Ten tweede is niet duidelijk geworden hoe lichaamstaal zich verhoudt tot het appellerende aspect van de boodschap wanneer er sprake is van een verhuld appel. Er is noch gebleken dat lichaamstaal helemaal niets over het appel zegt, noch is er concreet duidelijk geworden op welke wijze non-verbale signalen hier eventueel wel iets over zeggen. Naar ik vermoed zou inconsistentie tussen de verbale en de non-verbale signalen mogelijk kunnen duiden op een verborgen appel. Dit berust echter volledig op een aanname, die in de praktijk nader onderzocht zou moeten worden.

Aan het toepassen van kennis van lichaamstaal in het kader van het proces van horizonverkenning zijn wel grenzen verbonden. Ten eerste vormt een theoretische achtergrond van lichaamstaal een hulpmiddel dat de geestelijk verzorger in kan zetten. Het kan bijdragen aan het proces van horizonverkenning, omdat er informatie uit de non-verbale signalen van de cliënt gehaald kan worden die voor dit proces relevant is. Kennis van lichaamstaal is echter niet noodzakelijk om horizonversmelting te bereiken. Het vormt eerder een ondersteuning, die het proces van horizonverkenning mijns inziens eventueel wel kan bespoedigen. Mogelijk komt bepaalde informatie eerder naar boven via lichaamstaal, dan dat de cliënt hier verbaal uiting aan geeft. Daarnaast bestaat ook de mogelijkheid dat de cliënt iets non-verbaal uit wat h/zij verbaal überhaupt niet onder woorden kan brengen.

Ten tweede verstrekken non-verbale signalen met name informatie over de beleving van de cliënt. Ondanks dat de beleving van de cliënt waardevol is in het gesprek met de geestelijk verzorger, is het niet de beleving an sich die tot horizonversmelting leidt.

Tijdens horizonverkenning zijn de geestelijk verzorger en de cliënt immers opzoek naar gedeelde waarden. De beleving kan een indicatie geven van hoe de cliënt een bepaalde waarde in het leven ervaart. Maar het is pas wanneer de waarde zelf gedeeld wordt, of wanneer er gedeeld begrip met betrekking tot deze waarde ontstaat, dat er sprake is van horizonversmelting. Dit staat verder los van de specifieke beleving die de cliënt bij deze waarde heeft. Desalniettemin kan de beleving een indicatie geven van waar de cliënt in het levensverhaal ontworteld is geraakt, of juist in goede aarde staat. Zodoende kunnen non-verbale signalen wel bijdragen aan het proces van horizonverkenning.

Ten derde is het interpreteren van lichaamstaal niet eenvoudig. Een nadere theoretische verdieping lijkt, naast het opdoen van ervaring, welhaast noodzakelijk om dit als geestelijk verzorger in de praktijk toe te kunnen passen. Veel non-verbale signalen worden gekenmerkt door hun complexiteit. Daar komt bij dat de notie van (in)consistentie tevens een belangrijke rol speelt bij de interpretatie van lichaamstaal. Dit maakt het interpreteren van lichaamstaal tot een complexe aangelegenheid.

Tot slot wil ik nog even stilstaan bij wat mijn scriptie mij gebracht heeft. Lichaamstaal heeft mij altijd al gefascineerd. Ik zag deze scriptie dan ook als een kans om mij in dit onderwerp te kunnen verdiepen, en meer over de werking van lichaamstaal te weten te komen. Daar komt bij dat ik tijdens mijn studie geestelijke verzorging ook het idee kreeg dat kennis van lichaamstaal een waardevolle toevoeging aan het beroep zou kunnen zijn. Met deze scriptie heb ik de kans gehad dit nader te onderzoeken.

Al met al heb ik mij door het schrijven van deze scriptie kunnen ontwikkelen op het gebied van lichaamstaal. Daarnaast heb ik hierdoor een theoretische bijdrage kunnen leveren aan het beroep van geestelijk verzorger. Dit heeft opgeleverd dat kennis van de werking van lichaamstaal de geestelijk verzorger een werkbaar hulpmiddel te bieden heeft, dat het komen tot verstaan van de cliënt kan bevorderen.

Literatuur

BOLHUIS, S. (2009) 'Identiteit: tussen definitie en her-definitie', in: DOOLAARD, J. (red.) *Nieuw Handboek Geestelijke Verzorging*, pp. 172-177. Uitgeverij Kok, Kampen.

BOS, T. (2009) 'Advisering in levensbeschouwing, zingeving en spiritualiteit', in: DOOLAARD, J. (red.) *Nieuw Handboek Geestelijke Verzorging*, pp. 308-317. Uitgeverij Kok, Kampen.

DIJKSTRA, J. (2007) *Gespreksvoering bij geestelijke verzorging – Een methodische ondersteuning om betekenisvolle gesprekken te voeren*. Uitgeverij Nelissen, Soest.

GANZEVOORT, R.R. (1998) 'Hoe leest gij? – Een narratief model', in: GANZEVOORT, R.R. (red.) *De praxis als verhaal – Narrativiteit en praktische theologie*, pp. 71-90. Uitgeverij Kok, Kampen.

HOLZHAUER, F.F.O. (2003) *Communicatie Theorie en praktijk – Een compleet handboek voor onderwijs en praktijk*. Academic Service, Schoonhoven.

KNIPPENBERG, T. VAN (2005) *Existentiële zielzorg – Tussen naam en identiteit*. Uitgeverij Meinema, Zoetermeer.

KÖRVER, J.W.G. (2009) 'Geestelijke verzorging en gedrag', in: DOOLAARD, J. (red.) *Nieuw Handboek Geestelijke Verzorging*, pp. 857-867. Uitgeverij Kok, Kampen.

KRONEMEIJER, E. (2010) 'Zoeken naar woorden... – Het geheim van een mensenleven en rapportage door de geestelijk verzorger in de revalidatie', in: *Psyche & Geloof* 21, nr. 3, pp. 165-176.

LANTMAN, R. VAN SCHROJENSTEIN (2007) *Levensverhalen in het ziekteproces – Over geestelijke verzorging en interdisciplinaire samenwerking*. Uitgeverij Kavanah, Dwingeloo.

- LITTLEJOHN, S.W. & FOSS, K.A. (2011) *Theories of Human Communication*. Waveland Press, Long Grove.
- PEASE, A. & PEASE, B. (2006) *The Definitive Book of Body Language*. Orion Books Ltd, Londen.
- PUCCINELLI, N.M. (2010) 'Nonverbal Communicative Competence', in: MATSUMOTO, D. (red.) *APA Handbook of Interpersonal Communication*, pp. 273-288. Walter de Gruyter, New York.
- REMLAND, M.S. (2009) *Nonverbal Communication in Everyday Life*. Pearson/ Allyn and Bacon, Boston.
- SCHULZ VON THUN, F. (2003) *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Wolters-Noordhoff, Groningen.
- STEEHOUDER, M. ET AL. (2006) *Leren communiceren – Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie*. Wolters-Noordhoff, Groningen.
- VELTKAMP, H.J. (2009) 'Domein, identiteit en passie van de geestelijke verzorging', in: DOOLAARD, J. (red.) *Nieuw Handboek Geestelijke Verzorging*, pp. 147-159. Uitgeverij Kok, Kampen.
- VGZ (2002) *Beroepsstandaard voor de Geestelijk Verzorger in Zorginstellingen*. VGZ, Amsterdam.
(bron: http://www.vgz.nl/userfiles/files/Over_de_VGZ/beroepsstandaard.pdf, geraadpleegd op 06-04-2013)
- WIERTZEMA, K. & JANSEN, P. (2011) *Basisprincipes van communicatie*. Pearson Education, Amsterdam.