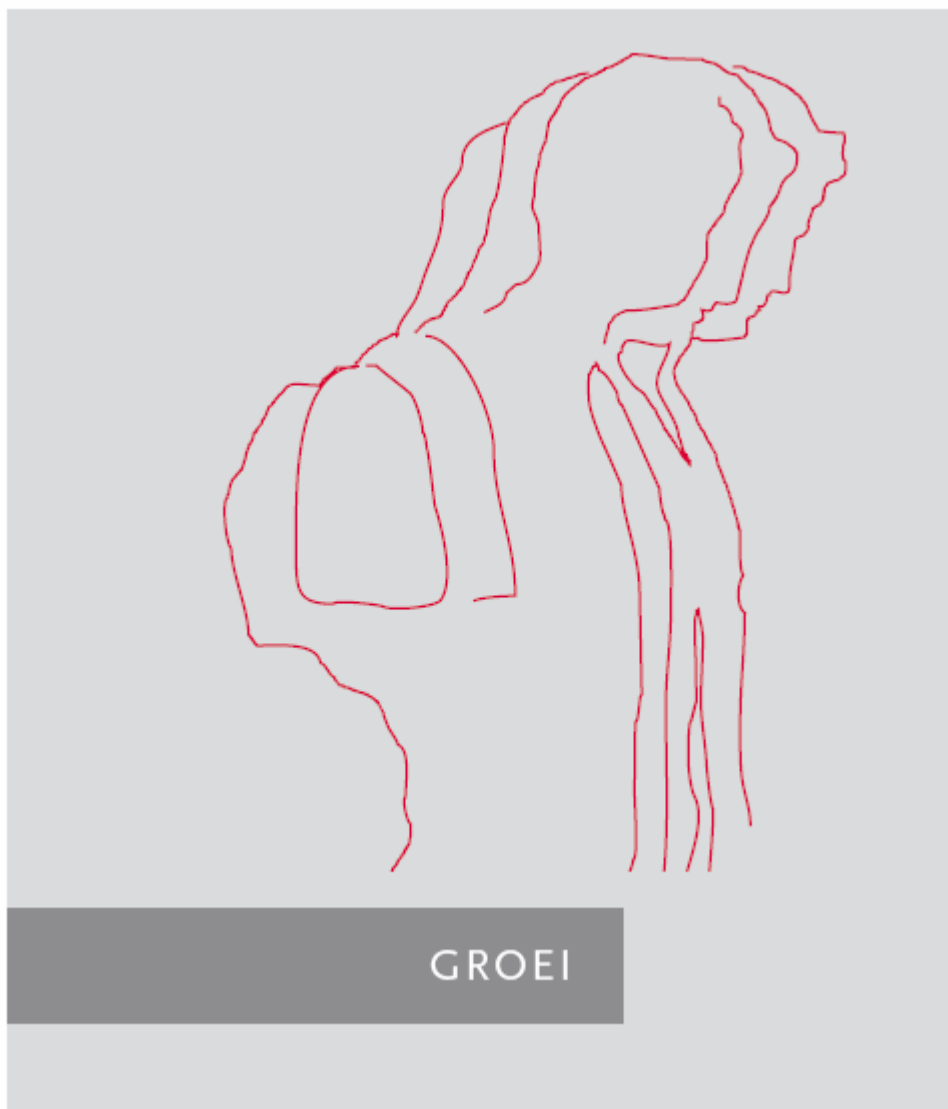


## DE KRACHT VAN NON-VERBALE COMMUNICATIE

Leer lichaamstaal bewust te gebruiken en gesprekken effectief te beïnvloeden



# Invloed door non-verbale communicatie

---

## Introductie

Tijdens interactie tussen mensen speelt non-verbale communicatie een zeer grote en beslissende rol. Die rol is groter naarmate de spanning tijdens de interactie groter is. Vooral in gespannen situaties vermoedt men vaak dat de ander liegt of u op een andere manier manipuleert. Dat vermoeden heeft een negatieve invloed op de communicatie en de uitkomsten ervan.

Hoewel we dat al jaren weten is er bijster weinig mee gedaan.

Vragen als 'Waarom liegen mensen?', 'Hoe zie/merk ik dat iemand liegt?', 'Hoe herken ik leugens?' 'Hoe kan ik het wantrouwen in het gesprek ombuigen?' 'Wat wil de ander eigenlijk zeggen, maar wordt niet letterlijk gezegd?' worden wel vaak gesteld maar niet of summier beantwoord.

Deze training gaat in op die vragen. Door inzicht te verwerven in de onbewuste processen van de ander herkent u wat de ander eigenlijk écht wil. Zo speelt u eerder en scherper in op de lastige problemen, op de scherpe kanten in de samenwerking en op onderliggende wensen en behoeften. U kunt de regie van het gesprek naar u toe trekken en daardoor uw invloed op de uitkomst ervan aanzienlijk vergroten. Het wantrouwen om mogelijk bedrogen te worden zit u niet meer in de weg. Een leugendetector is een spanningsmeter en dat is in de methode die in deze training wordt gebruikt niet anders.

Als de professional inzicht heeft in ieders non-verbale gedrag, herkent hij de gebruiksaanwijzing van de ander. Dat geeft direct toegang tot de onderliggende wensen en behoeften, angsten, zorgen en kwaliteiten van de anderen. De professional is in staat de ander positief te bewegen, zelfs als de ander niet gedacht had dat te doen.

In deze training maakt de deelnemer kennis met de betekenis van de verschillende non-verbale signalen. Eerst leert hij te herkennen dat de spanning toeneemt bij de ander, wat mogelijk een indicatie is dat de ander liegt, en hoe hij dat herkent. Vervolgens leert hij de betekenis van de non-verbale signalen in te zetten in effectieve interventies. Daarnaast krijgt hij mogelijkheden om zijn eigen onbewuste reacties op anderen tastbaar te krijgen. Daarmee is hij zich meer bewust van de impact die hij onbewust op de anderen heeft. Dat alles versterkt zijn zelfbewustzijn en begrip voor de ander.

## Doelgroep

De training richt zich op leidinggevend en professionals die geregeld te maken hebben met gesprekken waarbij het van belang is te doorzien wat er onbewust speelt bij de ander, dus te kunnen doorzien wat er niet gezegd wordt, maar wel te zien is. Zij willen hun interventies effectiever inzetten en zo de interactie en de resultaten ervan positief beïnvloeden. Denk hierbij aan gesprekken waarin een goede uitkomst essentieel is, u een impasse wilt doorbreken of waarin u een dreigend conflict wilt voorkomen of er iets goed uitgesproken moet worden.

## **Inhoud van de training**

In de training wordt gewerkt aan 3 onderdelen: kennis, vaardigheden en houding en gedrag.

### *Kennis:*

relevante non-verbale signalen inventariseren;  
de betekenis van die non-verbale signalen leren zien;  
Persoonlijk Non-verbaal Repertoire analyseren;  
instinctdriehoek begrijpen en herkennen;  
de impact van spanning op gedrag begrijpen;  
discongruenties leren zien tussen verbale en non verbale communicatie.

### *Vaardigheden:*

herkennen van de signalen en het voorspellen van gedrag;  
toepassen van de kennis in de praktijk.

### *Houding en gedrag:*

oordeellos observeren van gedrag (ook eigen gedrag);  
aanpassen van eigen communicatiestijl (zowel verbaal als non-verbaal) op basis van observeren van het non-verbale gedrag van de ander(en);  
actief beïnvloeden van de ander(en);  
onderkennen en bijstellen van de effecten van de eigen non-verbale communicatie op anderen.

## **Gehanteerde werkvormen en methodieken:**

film, analyse van videomateriaal;  
theoretische achtergrondinformatie;  
ervaringsleren (bewust worden van onbewuste processen);  
praktijksituaties oefenen met non-verbaal gedrag;  
feedback geven op basis van observaties non-verbaal gedrag;  
reflectie;  
interviews.

## **Te bereiken resultaten:**

in staat oplopende spanning, en dus mogelijk liegen, te herkennen;  
in staat onderliggende behoeften, kwaliteiten en valkuilen in de ander te weten uitsluitend door non-verbale signalen te interpreteren;  
in staat actief, effectief en doelgericht de interactie tussen mensen te beïnvloeden;  
in staat samenwerking te stimuleren door gebruik te maken van de kennis vanuit de non-verbale signalen;  
kennis van het effect van eigen onbewust (non-verbaal) gedrag op de omgeving;  
kennis van de betekenis van verschillend non-verbaal gedrag van ander, zowel lichaamstaal als gezichtsexpressies.

## **Vorbereiding en aanpak van de training**

Drie weken voor de training wordt aan de deelnemers de logistieke cursusinformatie toegestuurd en een voorbereidingsoefening die erop gericht is de deelnemers alvast te laten oefenen met observeren van non-verbaal gedrag.

De training is praktisch van opzet en is vooral gericht op het opdoen van de vaardigheden en de toepassing daarvan. Tijdens de oefeningen wordt gebruik gemaakt van bestaand videomateriaal en de eigen casuïstiek van de deelnemers. Er is specifieke aandacht voor individuele leerdoelen.

### **Duur en opbouw open inschrijving**

De training bestaat uit drie losse dagen met steeds ongeveer 2 weken ertussen. In onderstaand programma vindt u de details. Voor actuele data verwijzen wij naar onze website: [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

### **Vervolg op de training**

Na de training is het mogelijk verdere begeleiding te krijgen in het eigen non-verbale gedrag en de impact op de omgeving.

### **Permanente Educatie**

Deze training levert u 18 PE MfN punten categorie 1 op.



### **Trainers en locatie**

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

### **Incompany-training**

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden, zowel met betrekking tot de inhoud en logistiek als met betrekking tot de locatie.

# Programma van de 3 daagse training

## Dag 1

Een goede interventie begint met helder waarnemen

### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 11.00 : kennismaking deelnemers / inventarisatie persoonlijke ervaringen /  
leerdoelen: uitreiking persoonlijke agenda, gecombineerd met  
waarnemingsoefening

11.00 - 11.30 : algemene inleiding: achtergronden en doelen van de training /  
toelichting totale programma / huishoudelijke kwesties

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 12.15 : inleiding te analyseren non-verbale signalen, analyse divers videomateriaal

12.15 - 13.00 : Persoonlijk Non-verbaal Repertoire en hoe liegen/spanning te herkennen

13.00 - 14.00 : lunch

### Middagprogramma

14.00 - 15.00 : inleiding instinctdriehoek

15.00 - 15.30 : oefening interview deelnemers, herken spanning aan non-verbaal gedrag

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.45 : toepassen instinctdriehoek bij getoond videomateriaal en de deelnemers  
onderling

16.45 - 17.00 : nabespreking / evaluatie dag 1 / vooruitblik op dag 2 / uitreiking  
huiswerkopgaven

## **Dag 2 (2 weken later)**

Gebruiksaanwijzingen in interacties op basis van de instinctdriehoek

### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 – 11.00: inventarisatie persoonlijke ervaringen/herhaling instinctdriehoek aan de hand van het huiswerk

11.00 - 11.30 : de betekenis van de instinctdriehoek voor de (onbewuste) dynamiek tussen mensen

11:30 – 11:45: pauze

11.45 - 13.00 : oefenen met videomateriaal in het voorspellen van gedrag

13.00 – 14.00 : lunch

### **Middagprogramma**

14.00 - 15.00 : ervaringsoefening: herkennen (onbewuste) dynamiek in relatie tot de instinctdriehoek

15.00 - 15.30 : toepassing in eigen vakgebied; het doen van effectieve interventies

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.45 : video-opnamen alle deelnemers aan de hand van onderlinge interviews, door inzet van de gebruiksaanwijzing spanning bij de geïnterviewde oproepen

16.45 - 17.00 : nabespreking / evaluatie dag 2 / vooruitblik op dag 3 / uitreiking huiswerkopgaven

### **DAG 3 (2 weken later)**

Wat neemt u zelf non-verbaal mee als onderdeel van de dynamiek?

#### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.30 : welkom / terugblik op dag 2 / inventarisatie persoonlijke ervaringen / huiswerkbespreking

10.30 - 11.00: korte herhaling PNR, instinctdriehoek en dynamiek

11.00 – 11.30: oefening: analyse video-opnamen deelnemers, samenstellen gebruiksaanwijzing deelnemers: dit neemt u mee!

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 13.00 : vervolg oefening analyse deelnemers en toepassing in de praktijk

13.00 - 14.00: lunch

#### **Middagprogramma**

14.00 - 14.30 : introductie rollenspelacteur / inventarisatie praktijkcases deelnemers

14.30 - 15.30 : ervaringsoefening met rollenspelacteur(s) naar aanleiding van praktijkcases, toepassing van de gebruiksaanwijzing in de praktijk

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.30 : vervolg ervaringsoefening

16.30 - 17.00 : (digitale) evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten / verankering in de praktijk / mogelijkheden na de training

17.00 - Merlijn borrel

Merlijn Groep is een dynamische en multidisciplinaire organisatie met het focus op professionele communicatie en conflicthantering zowel op zakelijk als op persoonlijk niveau. De bij Merlijn Groep aangesloten zakenpartners behartigen samen met Merlijn in respectvolle en grensverleggende verhoudingen de belangen van onze klanten met hoge ambitie en passie voor duurzame en meetbare resultaten.

### **Wij gaan uit van de eigen kwaliteiten en creativiteit van onze klanten**

Daarom laten we ons al decennia inspireren door Merlijn, de raadgever van de legendarische Koning Arthur en zijn Ronde Tafel-ridders. Merlijn leefde zijn leven van achteren naar voren, 'terug in de tijd', zodat hij over ervaringen en wijsheid uit de toekomst kon beschikken. Merlijn wendde deze kracht niet aan om anderen van kant en klare adviezen te voorzien, maar reikte hen wel gedachten en suggesties aan waarmee zij hun eigen wijsheid beter konden gebruiken. Op die bijzondere manier was de raadgever Merlijn een meester in communicatie.

Wij helpen onze klanten de specifieke aspecten van hun eigen kracht te ontdekken, te ontwikkelen en te leren toepassen voor zichzelf en hun organisatie. We zien het als onze taak om al onze kennis en knowhow aan hen ter beschikking te stellen en hen ook met raad en daad terzijde te staan in hun ontwikkeling of behoeften van het moment.

### **Professionals voor professionals**

Merlijn Groep biedt een breed scala aan producten van praktijkgerichte trainingen en deskundige ondersteuning en advies op het gebied van mediation, medezeggenschap, conflictcoaching, juridische vaardigheden en onderhandelen.

Het is de ambitie van Merlijn Groep om steeds aantoonbare, onderscheidende kwaliteit te leveren, zowel wat betreft onze inhoudelijke dienstverlening, onze kennis en professionele vaardigheden als wat betreft de duurzame toepassing hiervan. Wij streven doorlopend naar excellente resultaten.

In al onze diensten zijn we doelgericht. Onderdeel van die diensten zijn onze trainingen. Daarin bieden wij steeds mogelijkheden om verkregen inzichten en vaardigheden te oefenen en te toetsen aan de praktijk. We hebben ervaren dat we resultaten bereiken vanuit een eerlijke dialoog waarbij humor en helderheid helpen om scherp te blijven en om de oefensituaties te kunnen vertalen naar de dagelijkse werkzaamheden.

### **Vertrouwen**

Wij dragen er zorg voor dat Merlijn een organisatie is waar mensen volledig vertrouwen in hebben. Dat geldt voor zowel de inhoud als de relatie. We geven daarom continue aandacht aan klantbehoefte-analyses, evaluaties en research en baseren daarop de innovatie van onze producten en de groei van onze eigen kwaliteiten.

## **Merlijn Groep: de klant in beeld**