

Nieuwsbrief 1 september 2008

TIP VAN DE LEZER

'Spiral Dynamics' van D.E. Beck en C. Cowan

Een belangrijk boek over het menselijk gedrag. Psychologisch DNA van je klanten en concurrenten. Fans van NLP zullen hier veel waardevol materiaal aantreffen!

Frank Bijl van Duyvenbode

Heeft u ook een tip voor een boek, film of website, stuur deze dan met een korte toelichting naar:
info@dignitas-mediation.nl

- [aanmelden](#)
- [afmelden](#)

CONTACT

Dignitas Mediation &
Conflict Management

Bezoekadres

Kenaupark 15
2011 MR Haarlem

Postadres

Monte Viso 7
1060 PE Amsterdam

KvK 34 300 049
06 55 383 568

info@dignitas-mediation.nl

www.dignitas-mediation.nl

WAT MAAKT DE MEESTE INDRUK?

Een probleem of conflict vraagt om een aanpak en een oplossing en mede daarom geloven mensen graag wat hen verteld wordt. Het geloof wordt vooral gehecht aan de gezichtsexpressie en de houding (55%), de stemintonatie (38%) en dan pas aan de woorden (7%). De waarde van een boodschap wordt dus vooral bepaald door de interpretatie van gezichtsuitdrukkingen.

Het gezicht kent circa 10.000 combinaties van bewegingen van de gezichtspieren. De interpretatie van de gelaatsuitdrukkingen is sterk cultureel bepaald. Slechts 6 emoties zijn zo universeel dat deze in alle culturen soortgelijk herkend worden als geluk, verdriet, woede, angst, verbazing en walging. De herkenning van een emotie gebeurt door de, soms heel subtiele, verandering in expressie, terwijl de betekenis gegeven wordt door de context.

Het blijkt heel moeilijk te zijn onze gelaatsuitdrukking helemaal onder controle te hebben en te houden. Juist de subtiele wijzigingen, micro expressies van één vijfde van een seconde geven de werkelijke gevoelens weer, die dan bewust en onbewust waargenomen en van betekenis worden voorzien. Alleen wanneer iemand heel vaak dezelfde leugen heeft verteld, heel goed kan veinzen en eerder geloofd werd, is een misleiding moeilijk te doorzien.

Omdat de context zo belangrijk is voor het geven van betekenis aan een expressie, is de kans op misverstanden en interpretatiefouten groot. De betekenis van de context wordt immers bepaald door de eigen ervaring, verwachtingen, culturele verschillen etc. terwijl een expressie bovendien door zeer tegengestelde gedachten opgeroepen kan worden.

Daarnaast blijkt dat een negatieve boodschap (of als zodanig geïnterpreteerde boodschap!) tot 5 keer meer indruk maakt dan een positieve. Het feit dat wij geneigd zijn eerder en meer aandacht te geven aan iets negatiefs dan aan iets positiefs, wordt toegeschreven aan ons overlevingsinstinct. Bij gevaar zijn wij alert, bij ontspanning een makkelijke prooi. Daarom geven wij voortdurend betekenis aan wat wij bewust en onbewust ervaren.

De wijze of volgorde van informatieoverdracht (persoonlijk, schriftelijk, individueel, plenair) heeft dus grote invloed op de ontvangst van het bericht. Is het belangrijk voor (één van) beide partijen dan is persoonlijke overdracht waarbij alle aandacht naar de betekenis van de informatie gaat en de gesprekspartners elkaar recht in de ogen kijken, het meest succesvol. Een gewenste gedragswijziging per e-mail aangeven zal eerder averechts werken. Een nieuwe werkwijze voorstellen waarin niet zelf geloofd wordt, zal dus niet opgepakt worden.

Om echt zeker te zijn van de juiste overdracht van een boodschap is navragen noodzakelijk; komt de indruk van de ontvanger overeen met de bedoeling van de spreker? Vooral bij belangrijke informatie is duidelijkheid over de interpretatie van belang om misverstanden, teleurstelling, gefnuikte verwachtingen en conflicten te voorkomen.

Met vriendelijke groet,

Els Heye

p.s. een oprechte glimlach wordt gezien als teken van een goed karakter.