

Genieke Hertoghs Impact op het Onbewuste Brein

15 jaar

De manier waarop de ander jou waarneemt, bepaalt hoeveel invloed je hebt...



Onbewust:
Automatisch
Moeiteloos
Meerdere dingen tegelijk
Razendsnel

Bewust:
Focus
Vermoeiend
1 ding tegelijk
Traag

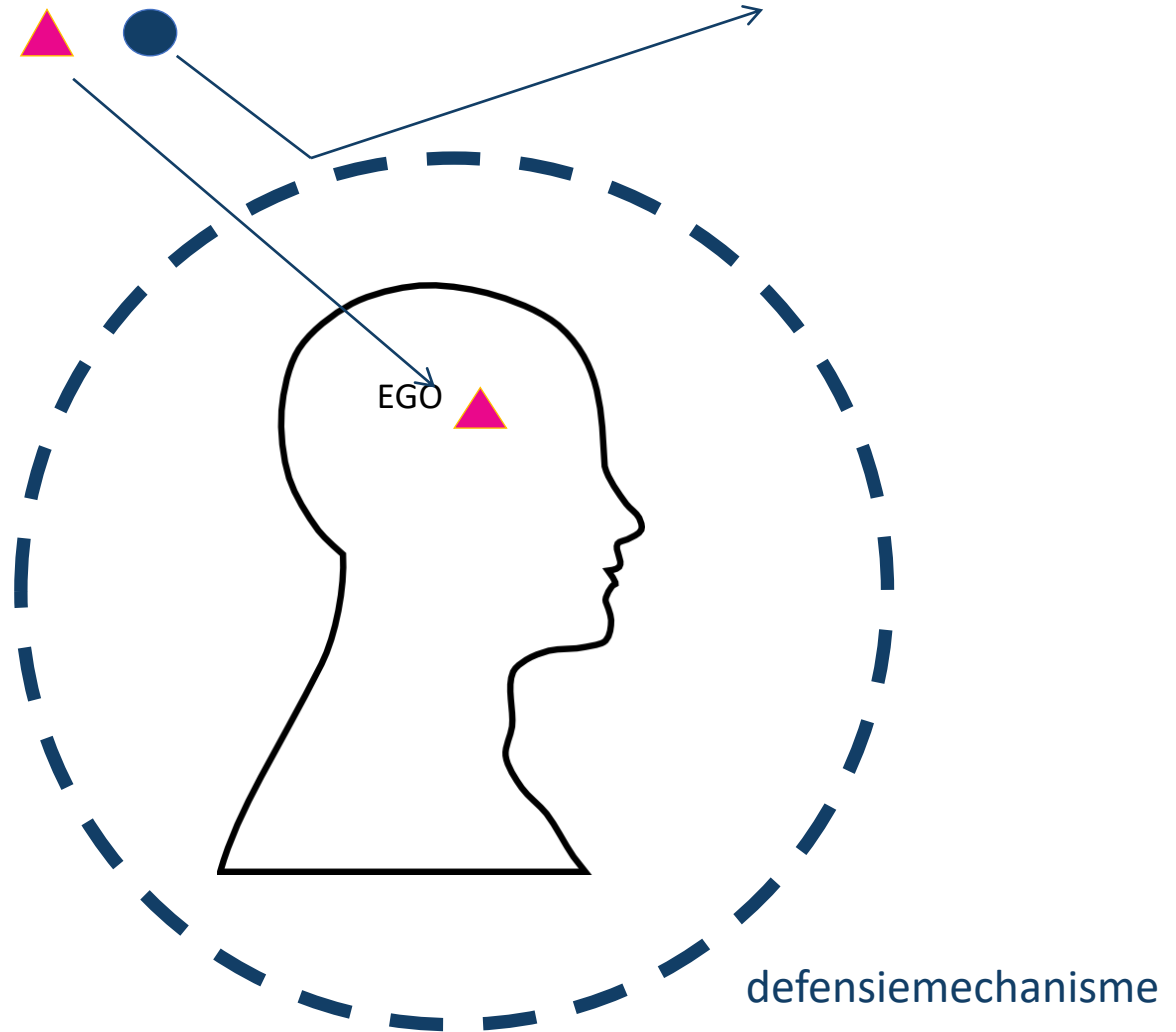


Twee zaken waar we blind voor lijken, maar toch moeten accepteren...

1. Mensen zijn onbewuste wezens.
2. "Als ik het nou maar goed uitleg (langs de rationele route), dan overtuig ik de ander wel".



PUSH: jouw ego/visie/mening/professie centraal



Push:

- ✓ Ego voelt zich bedreigd: het moet misschien wel veranderen.
- ✓ Sympathie naar de pusher neemt af.

Wat is push?

Push is elk moment waarop jij besluit om:

- ... iets uit te leggen.
- ... te beargumenteren.
- ... de redenen aan te geven.
- ... informatie te geven.
- ... het vervolg te schetsen.
- ... de wettelijke regeling te benoemen.
- ... de werkwijze te schetsen.
- ... een tip te geven.
- ... een voorbeeld te geven.

Als je pusht, verlies je aan waardering van je gesprekspartner. Daarmee wordt je impact kleiner.

Subconscious Impact =
35 verbale pulltechnieken
10 nonverbale technieken

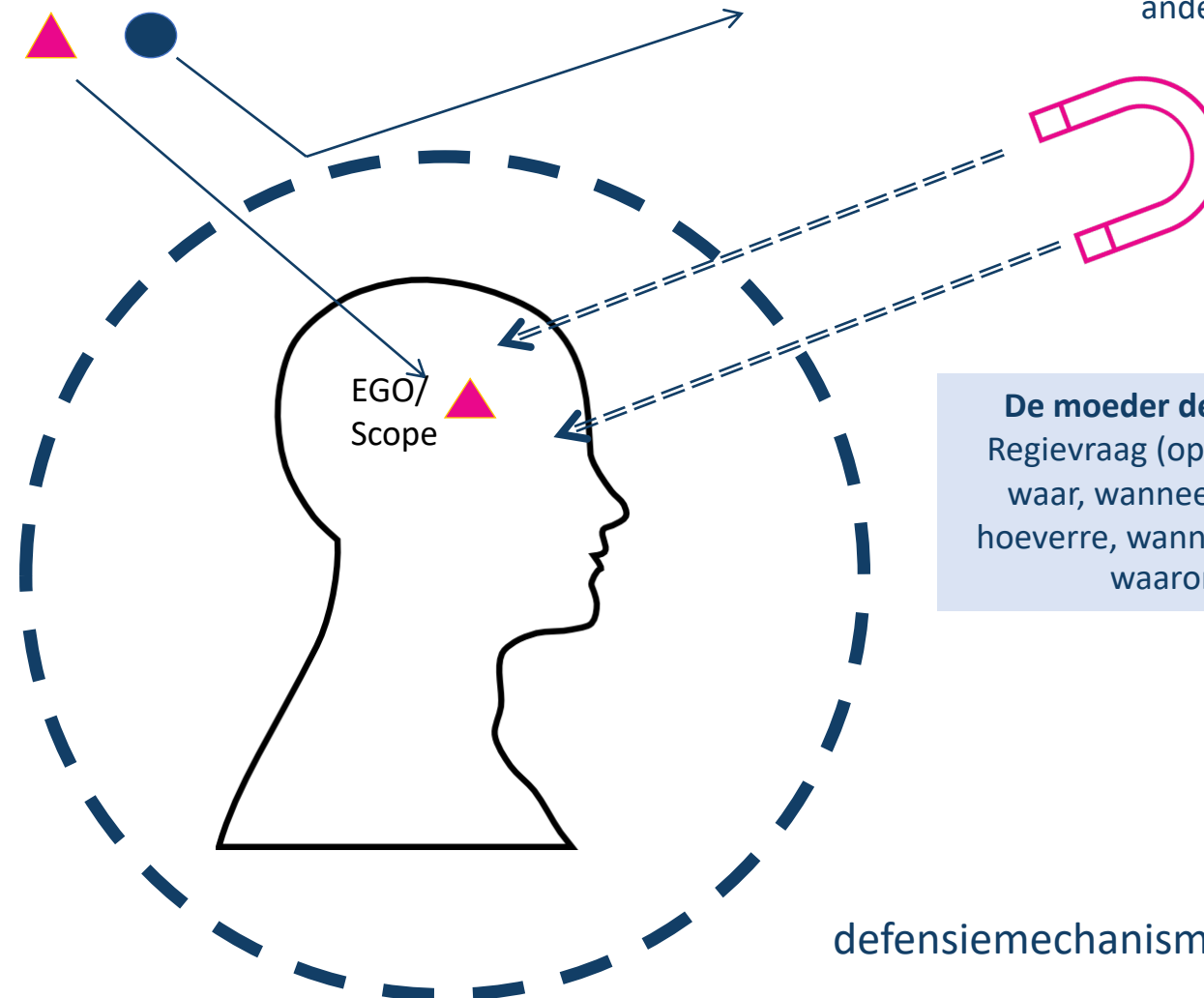
PUSH: jouw ego/visie/mening/professie centraal

PULL: belevingswereld van de ander centraal

Pull:

- ✓ Ego voelt interesse en veiligheid.
- ✓ Jij bent sympathiek. "Je begrijpt me écht! Ik voel me gezien..."

De moeder der pulltechnieken?
Regievraag (open vraag): wie, wat, waar, wanneer, hoe, hoeveel, in hoeverre, wanneer, welke, waartoe, waarom, etcetera



De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert dat de verzekeraar wordt gehouden zijn diefstalschade van € 6.722,00 te vergoeden. Hij vindt dat de verzekeraar onterecht dekking voor zijn geleden schade heeft afgewezen.
- 2.4 De consument is allereerst van mening dat de reclame-uiting van de verzekeraar dat met zijn reisverzekering de consument het hele jaar onbezorgd kan genieten van reizen naar de zon of sneeuw, misleidend is.
- 2.5 Het beroep van de verzekeraar op artikel 4.6.9 van de verzekeringsvoorwaarden waarin is opgenomen dat schade alleen gedekt is, als er geen in redelijkheid te nemen andere maatregelen genomen hadden kunnen worden gaat ook niet op. Achteraf is het altijd erg makkelijk om te zeggen dat betere maatregelen getroffen kunnen worden. Daarbij komt dat het ging om normale bagage.
- 2.6 De consument vindt dat hij wel normaal voorzichtig heeft gehandeld en dat hem geen ernstig verwijt kan worden gemaakt. Met het oog op een lange reis die om 04:30 uur zou aanvangen is de personenbus, die vlak naast de woning stond geparkeerd op een drukke plek in een goed verlichte hoofdstraat, rond 23:00 uur ingepakt met de “normale” bagage. Zo’n vertrek in de vroege ochtend met vier nog half slapende kinderen geeft altijd spanning. Wil je dan de volgende ochtend vroeg/op tijd kunnen vertrekken dan moet je de personenbus vooraf al hebben ingepakt. Om de bagage aan het zicht te onttrekken is het geheel afgedekt met een grote deken. De consument is van mening dat de verzekeraar, gelet op voorgaande omstandigheden, niet heeft aangetoond dat sprake is van een ernstige mate van schuld.
- 2.7 Verder vindt de consument dat er op grond van de verzekeringsvoorwaarden wel dekking bestaat voor de door hem geleden schade. De consument heeft de bagage afgedekt met een deken en de personenbus waarover het gaat staat niet vermeld in de limitatieve lijst van artikel 4.6.7 van de verzekeringsvoorwaarden. De vereisten die in dit artikel staan vermeld, zijn dan ook niet van toepassing op de situatie van de consument.
- 2.8 Tot slot heeft de consument zijn onvrede geuit over de wijze waarop zijn schade is afgehandeld door zijn tussenpersoon, het volmachtbedrijf en de verzekeraar.

Wat valt je op? Waar laat de consument zich door leiden?

Pas na het aanhangig maken van een procedure bij Kifid is de afwijzing van zijn schadeclaim voldoende onderbouwd. De wijze van schadeafhandeling heeft de consument het gevoel gegeven dat niemand zich met zijn belangen heeft beziggehouden. Daarbij komt dat de verzekeraar met hagel heeft geschoten om vervolgens later te bezien wat daarvan overeenind blijft. Zo heeft de verzekeraar zich in eerste instantie op het standpunt gesteld dat geen dekking voor de geleden schade bestond omdat de reis nog niet was aangevangen, terwijl achteraf is gebleken dat dat een onjuist standpunt was.

Hoe dieper je in de ui komt, hoe sneller je stijgt op de perceptieladder...



De buitenste lagen van de ui zijn vrij toegankelijk voor iedereen. De binnenste lagen liggen goed verstopt en worden pas gedeeld als het veilig genoeg is.



Soms denk je dat je pullt...

Snap je ons standpunt?

Bent u niet bang dat dit meer nuance behoeft?

Bent u tevreden met de
verzamelde informatie?
**Maar eigenlijk stel je gesloten (en dus
sturende) vragen...**

Vindt u dat een belangrijk punt?

Heb je aan die oproep wel gehoor gegeven?

Begrijpt u de keus van de tegenpartij?

Heeft u dat direct gemeld?

Dat snap ik.

**De kans is groot dat je nu je eigen
beeld projecteert op de woorden van
de ander.**

Dat lijkt me heftig...

Wat heeft u gedaan toen u de schade
constateerde?

**Je pullt wel, maar vanuit je eigen
scope...**

Heeft u uw document voorzien van een
handtekening?

Waar heeft u het origineel van dit
document?

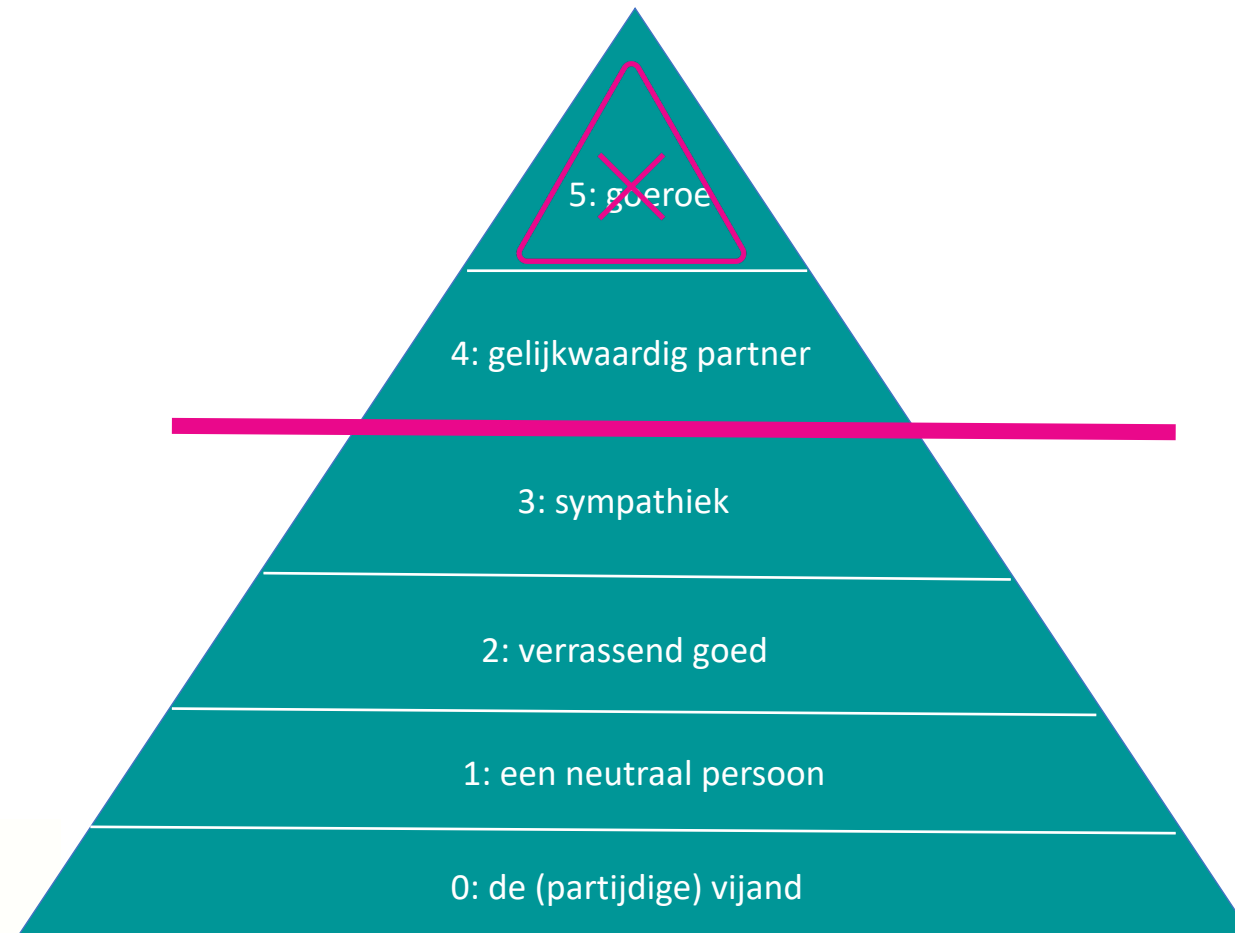
Zullen we eens kijken naar de risico's die
aansprakelijkheidsstelling met zich meebrengt?

Zie je de zaak niet liever ook gewoon sluiten?

**Of je bent je te vroeg aan het sturen
naar een oplossing
(terwijl je niet in positie bent)!**

Zie je de meerwaarde van schikken?

Perceptie bepaalt hoeveel impact je hebt



**Pulltechnieken om de scope oordeelvrij, of zelfs
waarderend te onderzoeken:**

Doorvraag
Support
Samenvatting

Stap 1. Kom in positie door te pullen



STAP 1: IN POSITIE KOMEN IN HET ONBEWUSTE BREIN VAN DE ANDER

Stap 1: Kom in positie

Doorvraag

(2/35)

Met de doorvraag onderzoek je hoe de ander exact tegen dat onderwerp aankijkt, hoe het voelt, wat hem drijft. De doorvraag is een zeldzaamheid voor het onbewuste brein van de ander. Vraag je echt goed door, dan plus je versneld op interesse en sympathie. Doorvragen verkennen een diepere laag van de ui en kunnen minder veilig voelen voor het onbewuste ego.

“Hoe moet ik dat voor me zien?”

“Wat bedoelt u daar precies mee?”

”Hoe belangrijk is dit voor u?” En waarom is dat zo belangrijk?”

“Wat betekent dat voor uw organisatie?”

“Wat riep dit bij u op?”

“Hoe heeft u dat persoonlijk ervaren?”

“Hoe belangrijk is dat voor u?”

“En waarom is dat zo belangrijk?”

“Hoe gaat u daar persoonlijk mee om?”

“Wat betekent dit voor u persoonlijk?”

KLACHT ACHTER DE KLACHT

MENSGERICHT

TIP BIJ MENSGERICHT: voel de diepe emotie achter de klacht...

Stap 1: Kom in positie

Doorvraag

(2/35)

Met de doorvraag onderzoek je hoe de ander exact tegen dat onderwerp aankijkt, hoe het voelt, wat hem drijft. De doorvraag is een zeldzaamheid voor het onbewuste brein van de ander. Vraag je echt goed door, dan plus je versneld op interesse en sympathie. Doorvragen verkennen een diepere laag van de ui en kunnen minder veilig voelen voor het onbewuste ego.

Support

(3/35)

Je laat je positief uit over de uitspraak of het gedrag van de ander. Je ondersteunt de woorden van de ander door steeds support te geven. Die support mag dus tussen de uitspraken van de ander: **ok, ja, helder.**

Samenvatting

Je geeft een samenvatting van de woorden van de ander zonder waardeoordeel. Hierdoor voelt (5/35) de ander zich begrepen. ‘Klopt dat’ na de samenvatting maakt de ander bewust van de samenvatting. Je stijgt daarmee op de perceptiepiramide: jij snapt mij!

“Dus als ik u goed begrijp... Klopt dat?”

FOKKE & SUKKE

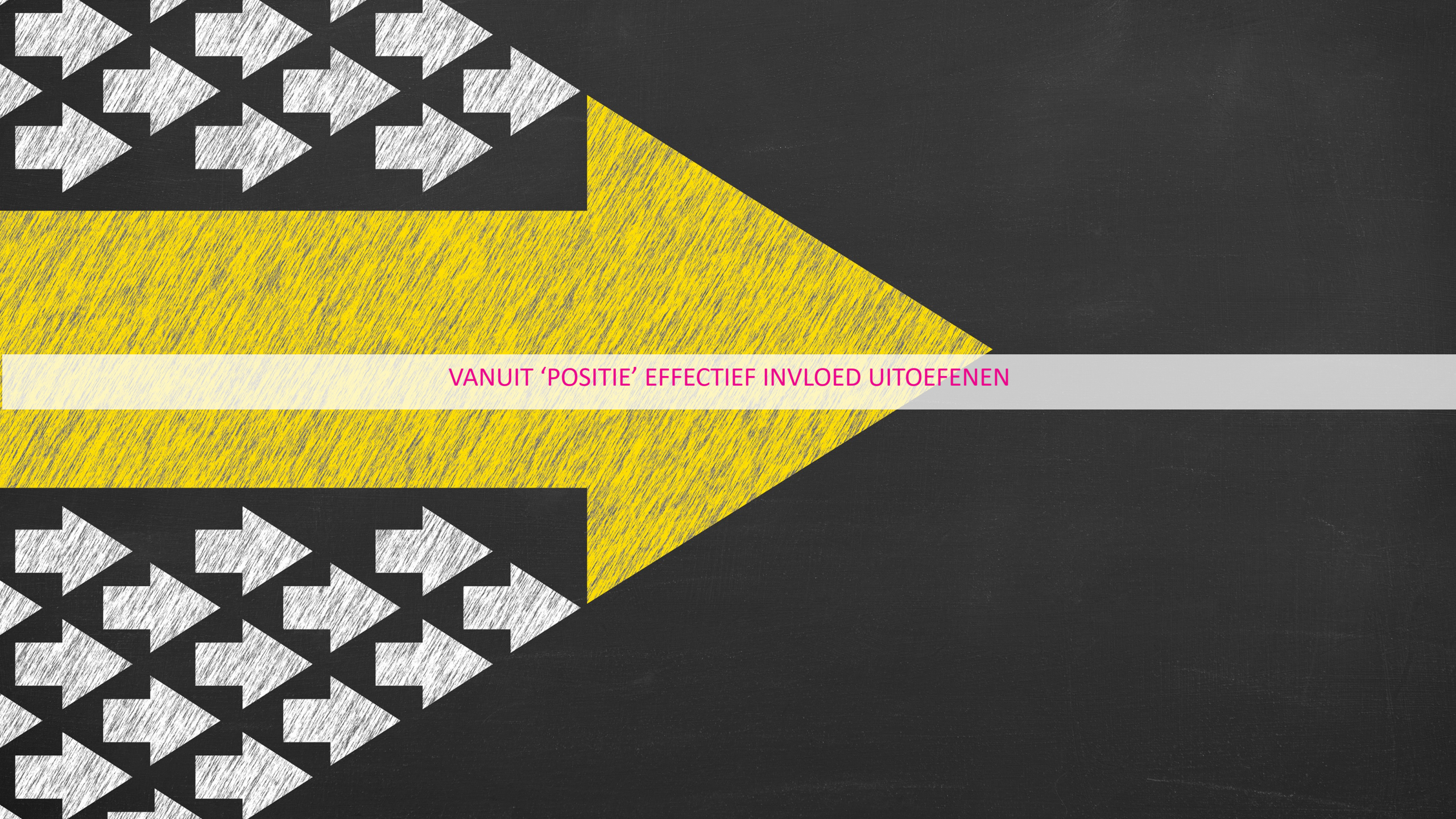
HEBBEN DAG 1 VAN DE TRAINING IMPACT GEVOLGD

DE VRIES, WE HEBBEN
NU DRIE MINUTEN LANG
OORDEELVRIJ GEPULD...

DUS NU MOET
JE GEWOON DOEN
WAT WE ZEGGEN!!!

RGVT



The background is a dark grey or black field. A large, bright yellow triangle points from the left towards the right, its apex centered horizontally. The triangle's surface has a fine, diagonal hatching texture. In the top-left and bottom-left corners, there are rectangular areas containing a repeating geometric pattern of interlocking triangles, some solid black and others with a grey hatching texture. A thin, light grey horizontal band runs across the middle of the image, passing through the yellow triangle.

VANUIT 'POSITIE' EFFECTIEF INVLOED UITOEFENEN

Perceptie bepaalt hoeveel impact je hebt



Stap 2. Vanuit 'positie' effectief invloed uitoefenen. Bijvoorbeeld:

- Een ander even confronteren...
- Een push soepel laten landen
- Regie pakken richting oplossing (in plaats van in cirkels blijven draaien)

De ander even confronteren...

Checkvraag (4/35)

1. Zekerheid voor jezelf: een ding zeker weten.
2. De ander bewust maken van zijn eigen gedrag door als toevallige passant de feiten te checken.
 - “Klopt het dat we hadden afgesproken om agendapunten voorafgaand aan dit gesprek in te dienen? Klopt het ook dat dit nu een nieuw onderwerp is waarvoor u tijd vraagt in dit overleg?”
 - “Klopt het dat wij twee andere manieren van een persoonlijk gesprek aan u hebben aangereikt? Klopt het ook dat u beide alternatieven van de hand wijst?”
 - “Klopt het dat u vanuit uw kant nog geen beweging hebt gemaakt om tot een oplossing te komen?”
 - “Klopt het dat u vindt dat de oplossing vooral bij de uitvoerder/ons vandaan moet komen?”

ONPARTIJDIG EN ONAFHANKELIJK

Een push soepel laten landen?

DESKUNDIG:
Trigger + PUSH

Trigger
(8/35)

Een uitspraak dat er iets komt wat nieuwsgierig maakt. Het draagvlak na een trigger is groot: het defensiemechanisme heeft even weinig weerstand.

"Ik heb er heel wat denk- en uitzoekwerk op zitten. Ik denk dat ik toch een manier heb gevonden om deze zaak soepel vlot te trekken."

"Ik realiseer me dat ik u iets onmogelijk ga vragen. Ondanks dat ga ik het toch doen!"

"Volgens mij zien we iets structureel over het hoofd..."

"Ik heb even getwijfeld of ik het volgende wel moet zeggen..."

"Er is een oplossing die we tot nu toe nog niet hebben onderzocht. Het is er wel een die van ons allen vraagt om er met een open vizier naar te kijken."

Sturen naar een oplossing

Regievraag (1/35)

Je regisseert de gedachten en de spraak van de ander met een open vraag. Het defensiemechanisme biedt geen weerstand tegen een open vraag. De regievraag laat ieder denken en praten over het onderwerp dat jij regisseert.

“Hoe kunnen we er nu samen voor zorgen dat we een stap vooruit zetten?”

“Wat stelt u voor als beweging richting een oplossing?”

“Welke concessie bent u bereid te doen?”

“Welke oplossingsrichtingen ziet u voor zich?”

“Wat heeft u nodig om een stap verder te komen in dit proces?”

Voorstel (9/35)

Je doet een voorstel zonder argumenten. De ander voelt vrijheid om te kiezen. Na een korte check op jouw rol, volgt hij je voorstel.

“Ik stel voor dat we eerst beide oplossingsrichtingen verkennen. En zullen we dan afspreken met elkaar dat we allemaal met een open vizier naar beide oplossingsrichtingen kijken?”

“Mijn voorstel is dat we hierop een besluit nemen in een vervolgesprek.”

“Is het een idee om allebei volgende week na te denken over welke concessie we willen doen om dit probleem vlot te trekken?”

“Zullen we eerst eens verkennen hoe de verzekeraar dit geschil heeft beleefd?”

PULL: visie/mening belevingswereld van de ander centraal

Lifesavers voor interactie

Regievraag
Doorvraag
Support
Bringing in
Voorstel

Lifesavers voor gelijkwaardigheid

Support
Giving Feelings
Checkvraag
Directieve opdracht
Wederkerigheid
Exposure
Uitzonderen

Lifesavers voor gezamenlijkheid

Common ground
Versamenaar
Building
Samenspraak
Rapport

Lifesavers voor eigenaarschap

Regievraag
What if-vraag
Draaivraag
Onteigeningsvraag

Lifesavers voor veiligheid

Giving feelings
Support
Samenvatting
Bringing in
Compliment
Podiumvraag
Exposure



- Ons boek: [Impact: de kracht van onzichtbare invloed](#)
- Opleidingen en trainingen: www.dontpushme.nl

Subconscious Impact:
- 35 verbale pulltechnieken en
- 10 non verbale pulltechnieken