

IIA Congres 2014:

‘Where on earth are we?’

Waar staan we als vakgebied? Spelen we als auditors voldoende in op ontwikkelingen? Hoe staat het met de ontwikkeling van de individuele kwaliteiten? Op de locatie Forteiland IJmuiden gaan de deelnemers tijdens het IIA Congres 2014 op zoek naar de antwoorden. Aan de vooravond van het congres spreekt Marijke van Houwelingen, voorzitter van de commissie Congressen van IIA, met Job Boersma, psycholoog, coach, trainer en spreker en onder andere gespecialiseerd in micro-expressies, over zijn stream: ontdek de leugen en overtuig zonder weerstand.

Wat zijn micro-expressies?

“Elk mens heeft gevoelens. Gevoelens die je niet altijd wilt tonen aan anderen. We zijn ons er niet van bewust dat veel van deze gevoelens direct uit ons non-verbale gedrag zijn af te lezen. Het is mogelijk om inzicht te krijgen in de gevoelens van andere mensen, zelfs nog voordat de ander zich er bewust van is. De waarheid staat op een gezicht geschreven zonder dat iemand dat kan verhinderen of verbergen. Juist als iemand zaken wil verbergen, zijn er minimale sporen op een gezicht te lezen die maximale informatie geven over de actuele gevoels-toestand.

Deze micro-expressie flitst in een kwart seconde over het gezicht en laat zien welke emoties iemand werkelijk heeft. We proberen deze gevoelens te censureren door de emotionele

reactie te verbergen. Daarvoor hebben de hersenen 250 milliseconden tijd nodig. In die tijd is een expressie heel kort en heel duidelijk op het gezicht waar te nemen, die ongewild exact vertelt wat de ander op dat moment voelt. Minimale sporen leveren zo maximale informatie op die door professionals als belangrijke signalen gebruikt kunnen worden.”

Welke emotionele expressies zijn waarneembaar?

“De zeven expressies die je kunt waarnemen zijn: boosheid, minachting, angst, blijdschap, verdriet, verbazing en walging. Elke emotie kent zijn eigen specifieke spierbewegingen in het gezicht. Ze zijn alleen razendsnel. Je kunt ze al missen als je op het verkeerde moment met je ogen knippert. Emoties hebben een functie. Het zijn biologische reacties op situaties die uit de diepste laag van het brein komen. Daarom kunnen emoties niet liegen. Ze zijn primair en bedoeld om ons te helpen overleven. Als je een lang verwachte promotie krijgt dan verschijnt er vanzelf een glimlach op je gezicht. Als iemand je dwarsboomt, ontstaat er vanzelf irritatie, het eerste teken van boosheid.”

Wie kunnen micro-expressies waarnemen?

“Hooguit 5% van de mensheid neemt een micro-expressie bewust waar. De meeste mensen zijn te veel gefixeerd op de inhoudelijke kant van informatie om ook nog te letten op de non-verbale communicatie. Dat geldt nog sterker voor professionals. Door de enorme fixatie op de inhoud gaat de emotionele informatie langs hen heen. We hebben altijd emoties, maar we zijn ons lang niet altijd bewust van onze emoties – laat staan van die van anderen. We zijn niet getraind om de emotionele kant waar te nemen. Het is niet zo dat de emotionele sporen niet waargenomen worden. Onze hersenen ‘decoderen’ emotionele informatie echter niet als betekenisvol.

Het overkoepelende thema van het IIA Congres op 23 en 24 juni aanstaande is ‘Where on earth are we?’ Waar staan we als vakgebied en als individuen? Dwalend door de gangen van het fort gaan de deelnemers op zoek naar antwoorden en kunnen ze zichzelf op allerlei gebieden testen zodat ze inzicht krijgen waar ze als individu staan. Daarnaast zijn er ontmoetingen en discussies met inspirerende mensen. Tevens ervaar je als auditor innovaties die zijn toe te passen bij het uitvoeren van audits en kan er worden genetwerkt met vakgenoten. Met het inzicht dat u op de eerste dag krijgt, bepaalt u op welk gebied u op de tweede dag de diepte in gaat.



Een leugen is een complexe aangelegenheid die een groot beroep doet op de intelligentie

Job Boersma



'Zien' doet ons brein ze wel, maar 'begrijpen' is een stap die nog gezet moet worden om de rijke wereld van emotionele informatie toegankelijk te maken."

Waarom zijn micro-expressies van belang voor auditors?

"Auditors maken veelvuldig gebruik van interviews. De mensen die zij spreken vormen een belangrijke informatiebron. Met micro-expressie heb je een extra tool in handen om te bepalen of iemand iets achterhoudt of daadwerkelijk vertelt wat er speelt. Het geeft een belangrijke impuls aan de betrouwbaarheid van de informatie die je verkrijgt. Niet alleen tijdens interviews maar ook als een auditor in gesprek is met de opdrachtgever in de begin- of eindfase van een audit. Vertelt de opdrachtgever je de werkelijke reden voor het onderzoek? Is er een verborgen agenda? Wat vindt de opdrachtgever werkelijk van de bevindingen en het auditrapport? Bij het speuren naar micro-expressies is het van belang om op zoek te gaan naar de incongruentie tussen de waarheid van de emotie en de woorden of het gedrag van de persoon. Als deze twee niet matchen dan heb je een belangrijk signaal dat er iets niet klopt."

Ga je met de kennis van micro-expressie op een andere manier een gesprek aan?

"Een gesprek doorloopt verschillende fasen. Een goede voorbereiding is voor elk gesprek belangrijk. Wat weet je al over degene die je gaat spreken? Weet je voldoende over de positie,

rol en taken? Of de omstandigheden waarin iemand verkeert? Na een grondige voorbereiding weet je wie je tegenover je hebt. Gebruik de achtergrondinformatie om interesse te tonen voor de persoon die je tegenover je hebt zitten. Ik ken maar weinig mensen die weerstand kunnen bieden aan echte interesse. Zelfs wanneer iemand veel te verbergen heeft, is het lastig om niet in openheid te reageren. Ga tijdens een gesprek op zoek naar zaken die je samen deelt en laat daarin ook iets van jezelf zien.

Deze twee gesprekstechnieken helpen om het contact verder te verdiepen. Nadat het echte contact tot stand is gebracht kan het daadwerkelijke gesprek starten. Wees daarbij alert op je eigen perceptie. Als je de geïnterviewde als onbetrouwbaar bestempelt dan gaan de hersenen vanaf dat moment alleen nog maar op zoek naar bevestigingen van deze aanname. Alle zaken die de aanname zouden kunnen ontkrachten worden door de hersenen als ruis geregistreerd en niet meegenomen in de oordeelsvorming. Daar moet je je heel bewust van zijn. Stel geen suggestieve maar juist open vragen. Probeer de geïnterviewde spontaan te laten zijn. De kans is groot dat als het lukt om iemand spontaan te laten praten, daardoor de waarheid aan het licht komt. Want spontaniteit is primair, heel direct en ligt heel dicht bij de waarheid. De kunst is om het naar boven te halen. Ook is het van belang om steeds de antwoorden te structureren door middel van het geven van samenvattingen, aangevuld met extra checks waarmee je onderzoekt of je allebei nog

hetzelfde hoort en bedoelt. Vraag bevestiging of dit een juiste interpretatie is. Bij bevestiging wordt het in een latere fase steeds moeilijker om een leugen vol te houden. Een leugen is een complexe aangelegenheid die een groot beroep doet op de intelligentie. Onwaarheden zijn veel moeilijker te onthouden dan zaken die echt gebeurd zijn. Vraag daarom om zoveel mogelijk details, waardoor het ondoenlijk wordt om alles goed te kunnen onthouden. De waarheid komt dan naar boven. Intelligenten mensen kunnen gemakkelijker liegen.

Daarnaast speelt het type persoonlijkheid ook een rol. In het dagelijks leven komen we in aanraking met 'foute' typen zoals de egocentrist, de narcist en zelfs de psychopaat. Ook in het bedrijfsleven, de overheid en politiek. Bij deze typen kun je meer leugens en bedrog verwachten. Extra waakzaamheid is nodig. Je kunt hiervoor alarmbellen ontwikkelen in plaats van te vallen voor de oppervlakkige charme."

Waarom hebt u een opleiding in de VS gedaan?

"In de VS zijn verschillende autoriteiten met waarheidsvinding bezig. Ik heb een intensieve training mogen volgen bij James Newberry, oud-CIA-agent en een van de vier leugenwizards in de wereld. Hij haalt bijna een 100% score als het gaat om leugendetectie. Ik ben erachter gekomen dat hij levens- en werkervaring combineert met micro-expressie. Hij let heel sterk op de persoonlijkheid, de kleding en reacties en kijkt of deze congruent zijn. Het was een unieke tijd waarin ik, samen met beroepsprofessionals uit de VS, in 'the middle of nowhere', tijdens 'bear season' getraind ben. Stoere macho's waren daar heel serieus en intensief met soft skills bezig."

Hoeveel moet je investeren om micro-expressie te kunnen waarnemen?

"Na een dagtraining weet je waar je op moet letten en op welke manier je diverse technieken met elkaar kunt combineren. Het herkennen van de micro-expressies zelf kun je na

de dagtraining verder ontwikkelen via de online test. Je moet nieuwe neurologische snelwegen aanleggen en daarvoor moet je je brein trainen. Effect bereik je al met drie keer per week 10 minuten de online test te maken. Daarnaast moet je veel oefenen in de praktijk voordat je het herkennen van micro-expressies professioneel kunt inzetten. Je moet steeds de discipline hebben om te observeren. Dat kun je overal doen: in de trein, tijdens vergaderingen of als je tv kijkt. Dan zie je de dynamiek ervan." <<

Meer weten...

Maak de test tijdens de eerste dag van het congres om te bepalen hoe goed je bent in het waarnemen van micro-expressies. Na het volgen van de verdieping zijn uw skills al verbeterd. Kunt u niet wachten tot het congres? Kijk voor meer informatie en aansprekende voorbeelden op: www.jobboersma.com of verdiep u alvast in zijn boek *Ik weet dat u liegt*.