

De eerste twee seconden, Fredrike Bannink

Wie het boek *Blink* van Malcolm Gladwell gelezen heeft – in het Nederlands verschenen als *Intuïtie* – kent de onderzoeken waaruit blijkt dat mensen al in twee tot drie seconden een eerste indruk van iets of iemand vormen. Leerlingen die een filmpje van twee seconden zonder geluid hadden gezien van een leraar die ze nog nooit hadden ontmoet, bleken de kwaliteiten van die leraar even goed te kunnen inschatten als leerlingen die een heel semester bij hem in de klas hadden gezeten. Uit een ander onderzoek bleek dat mensen met 95% nauwkeurigheid konden voorspellen of een stel na vijftien jaar nog bij elkaar was, aan de hand van een video van hun interactie van een uur. Bij een video van vijftien minuten was het percentage 90%, en ook bij een filmpje van drie minuten bleef het percentage nog opvallend hoog. De conclusie luidt dat we vaak al iets ‘weten’ zonder te weten waarom we het weten.

Zo is het ook in de psychotherapie: na enkele seconden hebben wij al een eerste indruk gevormd van cliënten, en zij van ons. Zelf hoop ik een goede eerste indruk te maken door een positieve houding: ik glimlach en begin met praten over positieve onderwerpen (‘Wat doe je?’, ‘Waar ben je goed in?’, ‘Wat vind je daar leuk aan?’). Ik laat iets van mezelf zien: ik begin op tijd, zie er verzorgd uit, begroet cliënten vriendelijk en stevig en reageer empathisch en authentiek. Ik vertel kort wie ik ben en waar mijn passie ligt. Ik geef mijn cliënten een goed gevoel over zichzelf, door te vragen wat hun sterke kanten zijn, welke successen ze hebben geboekt, waar hun talenten en ambitie liggen, en geef hierover complimenten. Ook vraag ik wat ze voor het probleem in de plaats willen, hoe ver ze daarin al zijn en hoe de volgende tekenen van vooruitgang eruitzien.

Stel jezelf dus de vraag welke eerste indruk jij denkt dat je cliënten van je willen hebben, en ga vervolgens na hoe je dit kunt bereiken.

Aanbevolen literatuur

Gladwell, M. (2005). *Blink. The Power of Thinking Without Thinking*. New York: Penguin.