

INTERVIEWS | 1 FEBRUARI 2022

CAN YOU READ MY POKERFACE?

Auteur: Liane Lambert Mendez-van Eerde MSc RO - Femke Dik

Beeld: Marieke Zelisse Photography - Pawel Czerwinski - Richard Lee - Jen Theodore

Leestijd: 8 min



Lichtelijk gespannen bellen we in voor een interview via Teams met profiler An Gaiser. Zal ze onze gezichten lezen? Zal ze merken dat we het spannend vinden? In dit interview vertelt Gaiser over non-verbaal gedrag en 'investigative interviewing'.

Wie bent u en wat doet u?

"Mijn naam is An Gaiser en men noemt mij een profiler. Van oorsprong ben ik maatschappelijk werker. Vroeger wilde ik altijd al profiler worden, maar dat was lastig met mijn achtergrond. Nadat ik mijn hbo Maatschappelijk werk & dienstverlening had afgerond, ben ik gestart bij de Reclassering. Daar heb ik tien jaar gewerkt. Bij de Reclassering leerde ik (deviant) gedrag onderkennen. Hierbij heb ik mijzelf ingezet als instrument: de informatie die je krijgt, ligt aan de manier waarop je de vraag stelt. Ik heb hier ook veel mensen opgeleid, maar vroeg mezelf af hoe het eigenlijk met mijn eigen ontwikkeling ging. Daarna ben ik bij de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) begonnen als veiligheidsonderzoeker."

AUDIT

MAGAZINE



An Gaiser: “De vaardigheid om non-verbaal gedrag te interpreteren is complex. Het probleem is dat mensen vaak snelle oplossingen willen voor complexe problemen.”

Zijn er verschillen?

“Bij de Reclassering was altijd wat aan de hand en ging je op zoek naar het goede ‘draadje’ om de cliënt de juiste kant op te krijgen. Bij de AIVD was dat andersom. Hier ga je op zoek naar kwetsbaarheden. Bij de Reclassering ben ik vaak ‘bedonderd’. Ik vroeg me af hoe ik kon voelen dat iets niet helemaal goed zit. Bij het Instituut voor Non-verbale Strategie Analyse (INSA) vond ik het antwoord op mijn vraag. Ik heb daar leren beargumenteren wat ik zie. Intuïtie had ik op mijn ene schouder en op mijn andere schouder het gedrag van mensen meten dan wel interpreteren.”

Werkt u nog bij INSA?

“Ik ben nu weg bij INSA. INSA was vooral bezig met wetenschappelijk onderzoek en trainingen geven, was klein en had moeite met het verkrijgen van zichtbaarheid. Wetenschappelijk onderzoek kan juist veel betekenen in de wereld, maar heeft ook zichtbaarheid nodig. Tot juni 2021 heb ik geholpen om deze zichtbaarheid te creëren voor INSA. Ik ben nu een business consultancybureau begonnen. Hier leer ik bestuurders op het juiste moment vragen te stellen. Ik leer ze niet alleen zaken te onderkennen, maar ook te schakelen in gesprekken.”

U heeft het over intuïtie. Is dat niet oordelend?

“Je kunt niet oordeelloos zijn. Je moet leren om het oordeel te parkeren, zodat je er niet door gestoord wordt. Het instrument van INSA helpt om je automatische limbische systeem te omzeilen. Je moet je eerst bewust zijn van je oordeel, daarna kun je kijken wat er gebeurt bij een persoon. Hoe vaak gebeurt er iets in het gezicht of lichaam en welke betekenis kan dit hebben?”

**“Je krijgt meer lef door op je gat te vallen. Het moet een paar keer fout gaan.
Dat moet je jezelf gunnen”**

Moet je dan niet meer je intuïtie gebruiken?

“Jawel, maar je moet het parkeren. Je moet objectief meten: strookt wat ik zie bij mijn intuïtie of is mijn intuïtie vertroebeld, omdat het door een bepaalde ervaring is ontstaan. Intuïtie heeft onder andere te maken met de amygdala in de hersenen. De vecht-, vlucht-, bevries- of affilieerreactie komt hier vandaan, je perceptie van gevaar. Na achttien maanden is de amygdala uitgegroeid. We vermoeden dat dan vaststaat hoe je gaat reageren op gevaar. Als er een negatieve perceptie aan een bepaalde situatie wordt gegeven, signaleert het limbische systeem dit bij een soortgelijke situatie. Vanuit deze perceptie kun je mensen bijvoorbeeld als gevaarlijk of risicovol gaan zien.”

Kun je je hiervan niet bewust zijn?

“Dat klopt. Als je non-verbaal gedrag wilt gebruiken voor duiding, dan moet je jezelf goed kunnen duiden. Dat gaat meer over mindset dan techniek. Dit is voor mensen weggelegd die naar zichzelf kunnen kijken. Non-verbaal gedrag zegt ook niets over leugendetectie. Het zegt alleen of iemand comfortabel is of niet. De vaardigheid om non-verbaal gedrag te interpreteren is complex. Het probleem is dat mensen vaak snelle oplossingen willen voor complexe problemen. Gedrag is ook complex. Dus kost het tijd om zowel jezelf als anderen goed te begrijpen.”

Wat kunnen we wel signaleren?

“De bandbreedte van comfortabel en niet-comfortabel gedrag. Deze bandbreedte heeft iedereen, en is fysiek zichtbaar door een uniek setje aan non-verbale bewegingen bij een persoon. Om te kunnen zien wat er gebeurt in interactie als mensen zich comfortabel voelen of juist niet, moeten de juiste vragen gesteld worden. Dan kan de hele bandbreedte gezien worden. Wat zijn iemands motieven en wanneer wordt diegene oncomfortabel?”



Wat doe je als je specifiek op zoek bent naar gevoelige informatie?

“Je wilt dat iemand zich zo comfortabel mogelijk voelt. Je brengt iemand zo snel mogelijk in deze positie, je maakt diegene fluïde. Jij bent namelijk niet de enige die signaleert, dat doet de ander ook. Als de ander alert wordt, geeft hij niet meer alles. Wanneer iemand weet dat je te vertrouwen bent, geeft hij meer informatie. Je moet je eigen oordeel opzijzetten.”

AUDIT

MAGAZINE

Wat zijn de voorwaarden voor een goed (investigative) interview?

“Verbinding. Niets meer en niets minder. Een auditor is nieuwsgierig: waarom is het niet goed gegaan? Daarmee veroorzaakt de auditor druk en minder verbinding, omdat je dan getrechterd kijkt. Er is een verschil tussen nieuwsgierigheid en daadwerkelijke interesse.”

Wat is dat verschil dan?

“Wanneer je nieuwsgierig bent ga je uit eigenbelang het gesprek aan. Wanneer je dit belang kunt loslaten en je oprecht geïnteresseerd bent, wordt alle informatie gegeven. Om bepaalde motieven te kunnen begrijpen en evalueren moet je bereid zijn om bijvoorbeeld de Bijbel of de Koran te willen begrijpen. Dan krijg je sneller alle informatie los. Je weet nooit of je alle informatie krijgt, maar je kunt mensen wel laten meewerken. Het gaat om samenwerken.”

“Wanneer je nieuwsgierig bent ga je uit eigenbelang het gesprek aan. Wanneer je dit belang los kunt laten en oprecht geïnteresseerd bent, wordt alle informatie gegeven door de ander”

Is iedereen te verbinden?

“Ja. Zelfs met mensen met autisme kun je verbinden. Je dient alleen het juiste instrument te vinden voor deze verbinding. Je kunt bijvoorbeeld een verbinding maken via het huisdier als diegene alleen via het huisdier praat, omdat hij deze vertrouwt. Je gebruikt hiervoor dan niet je eigen referentiekader, maar die van de ander. Je moet je eigen referentiekader niet uitschakelen, maar je er wel bewust van zijn.”

Is dat niet moeilijk of ongemakkelijk?

“Je moet op je gemak zijn met je eigen ongemak. Accepteren dat het er is. Roos Vonk (hoogleraar Sociale Psychologie) zei: ‘Mensen denken dat je het best kunt reflecteren door naar binnen te kijken, maar je kunt het beste reflecteren door het anderen te vragen. Je zou dus moeten reflecteren met anderen om te weten te komen hoe je zelf overkomt in een gesprek. Je kunt je gezicht niet beïnvloeden, maar de grondslag van je gevoelens en emoties wel.’”

Kun je iets uitzetten?

“Nee. Ik heb weleens een pokeraar in een training gehad. Op het moment dat je heel hard probeert je pokerface in stand te houden, zie je spanningsgedrag. Bij sommige mensen zie je spanning in het gezicht door veel bewegingen en bij anderen omdat de bewegingen juist verdwijnen. Je kunt spanning zien door bijvoorbeeld de volgende dingen: het hangend onderooglid, een openhangende mond, een niet helemaal afgemaakte oogknippering. Tijdens onderzoek en interviews worden mensen vaak gepusht om meer te vertellen en meer van zichzelf te laten zien wanneer er niets in een gezicht gebeurt. Hierdoor breng je de ander in totale stress, waardoor je het tegenovergestelde bereikt.”

Moeten we in elk interview observeren?

“Ja. Wanneer je bent getraind in het observeren van non-verbaal gedrag, dan herken je in 10 minuten de hele non-verbale bandbreedte. Je kunt dit gebruiken om de juiste verbinding te leggen, maar dit kost tijd en vaardigheid, het zijn geen trucjes.”



Hoe zit het met verschillende culturen in dat geval?

“Wat betreft cultuur en gedrag is dit extra relevant. Als we het hebben over bepaalde culturen, dan zie je dat we bepaalde regeltjes gebruiken: Aziatische culturen kijken weg als kenmerk van beleefdheid, Amerikanen kijken je aan als een kenmerk van assertiviteit. Mensen uit het Midden-Oosten knikken ja uit beleefdheid waar ze mogelijk hun mening nog niet hebben gevormd. Door het gedrag te meten, is het niet meer nodig om cultuurregels en afspraken te onthouden. Je meet namelijk de interactiebehoefte door de werking van het limbische systeem en de interactiebehoeften vanuit de perceptie van gevaar.”

Hoe kun je ervoor zorgen dat iemand comfortabel is?

“Dit kun je doen door zelf transparant te zijn. Door aan te geven dat we hier samen zitten. Bij de Reclassering werd vaak gezegd: ‘Ik wil hier helemaal niet zijn’. Ik draaide de situatie dan letterlijk om: ‘Ga mij maar alles vragen wat je wilt weten. We moeten hier twee jaar met elkaar door één deur, dus laten we er maar het beste van maken’.”

Wat gebeurde er dan?

“Soms bleven mensen zitten, soms werden er heel veel vragen gesteld. Hierin was wel belangrijk dat ik zelf bepaalde wat ik prijs gaf en wat niet, ik moest ook mijn eigen veiligheid garanderen. Je kunt ook het feit dat je een oordeel hebt als instrument gebruiken. Kun je je voorstellen dat iemand jou een viezerik vindt? Veel mensen herkennen hun eigen gedrag niet als grensoverschrijdend. Je gaat dan samen op onderzoek uit.”

“Auditors zeggen dat verbinding maken te lang kan duren. Maar als deze tijd vooraf wordt geïnvesteerd, dan krijg je de informatie sneller. Het audit manual kun je ook naleven door meer tijd aan de voorkant te besteden”

Bent u hier ook in uw thuissituatie mee bezig?

“Er zijn altijd wel leuke situaties. Toen ik de eerste date had met mijn vriend zei hij dat hij een Tikkie zou versturen voor het eten. Ik zag allerlei gedragingen bij hem waardoor ik al wist dat dat niet ging gebeuren. Ik kan inmiddels wel tegen mezelf zeggen: ‘Nu ga ik even geen non-verbaal gedrag interpreteren’. En in een training helpen we mensen om hetzelfde te kunnen doen.”

AUDIT

MAGAZINE

En uzelf?

“Je kunt jezelf trainen door jezelf in situaties te plaatsen die oncomfortabel zijn. Hoe vaker je dat doet, hoe makkelijker het wordt en hoe meer zicht je krijgt op je eigen valkuilen en gedrag. Hiermee haal je in de interactie spanning weg.”

Is communicatie voor u effectiever geworden?

“Ja, het heeft mij veel geleerd. Aan de ene kant kan ik beargumenteren dat bepaalde dingen niet door mij komen. Het kan rust geven dat bepaalde dingen door het limbische systeem komen. In het begin kost het energie om dat te leren, maar in alle interacties geeft het ook rust. Je moet eerst investeren in jezelf. Om een goede expert te worden heb je vaardigheidsuren nodig. Je moet altijd aan de ander vragen hoe hij het gesprek heeft ervaren. Als je de mindset hebt om ook informatie te ontvangen over je eigen gedrag, is het makkelijk om jezelf deze vaardigheden te leren.”

AUDIT

MAGAZINE



An Gaiser: "Wees geïnteresseerd en niet nieuwsgierig."

AUDIT

MAGAZINE

Wat is uw eigen grootste eyeopener geweest?

“Dat ik veel meer rust heb gevonden in gesprekken en interviews, omdat ik niet meer bezig ben met of ik iets verkeerd doe. Ik weet dat ik kan beargumenteren waarnaar ik zit te kijken. Daarbij weet ik wanneer ik mijn intuïtie kan loslaten en wanneer niet, en wanneer ik moet meten. Dat maakt me trefzekerder. Voor een screening zat ik eens tegenover iemand waar ik geen goed gevoel bij kreeg en op bepaalde momenten specifieke spanning zag. Ik heb hem in het gesprek daarmee niet geconfronteerd, maar ik wist hoe ik het kon onderzoeken. Vervolgens heb ik urenlang in een kamer van Europol een dossier doorgespit, waarin ik bewijs vond dat hij had gelogen.”

Je hebt hier ook wel lef voor nodig, of niet?

“Je krijgt meer lef door een paar keer op je gat te vallen. Het moet een paar keer fout gaan, dat iemand niets – meer – vertelt. Dat moet je jezelf gunnen. Hierdoor word je progressiever en trefzekerder. Ik ga recht op mijn doel af door ook recht op mijn limbische systeem af te gaan. Je moet progressief interviewen. Dit kan iedereen leren. Je moet alleen wel op je gemak zijn met je eigen ongemak en leren daarop te anticiperen.”

“Je kunt niet oordeelloos zijn. Je moet leren om het oordeel te parkeren, zodat je er niet door gestoord wordt”

Maakt het nog een verschil of fysiek of remote wordt gewerkt?

“Als iemand het prettiger vindt om een remote interview te hebben, dan kan het zijn dat je meer informatie loskrijgt. Is dit niet het geval, dan niet. Dit is context- en persoonlijkheidsafhankelijk. Technisch maakt het niet uit.”

Welke tip hebt u voor auditors?

“Wees geïnteresseerd en niet nieuwsgierig. Auditors zeggen dat verbinding maken te lang kan duren. Maar als jouw eigen oordeel te zwaar weegt, dan moet je juist achteraf zaken zoeken om het oordeel aan te tonen. Als deze tijd vooraf wordt geïnvesteerd, dan krijg je de informatie sneller. Het audit manual kun je ook naleven door meer tijd aan de voorkant te besteden.”

Over

An Gaiser is senior manager bij KPMG forensic en managing director bij An Gaiser Consultancy. Zij rondde haar hbo af in Maatschappelijk werk en dienstverlening en werkte tien jaar in de reclassering. Daarna werd zij veiligheidsonderzoeker bij de AIVD. Voor zij haar eigen consultancybureau startte was zij aangesloten bij INSA (Instituut voor Non-verbale Strategie Analyse) Consultancy.

Tags: Fake news

Bron url: <https://auditmagazine.nl/interviews/can-you-read-my-pokerface/>