

column

**Daniëlle
Freude-
Hellebrand**



Human 2 Human

We leven in een digitaal tijdperk waarin menselijke interacties steeds minder worden. Daarmee bedoel ik; het contact van mens tot mens. Fysiek of aan de telefoon.

Het is steeds minder aanwezig, maar blijft enorm waardevol. Sterker nog, we hebben het keihard nodig. We denken dat we zonder kunnen maar dat is niet zo. Ik doe heel veel zaken digitaal. Vroeger op mijn computer, daarna op mijn tablet en nu meestal via mijn smartphone. Hartstikke handig en lekker snel. Klopt.

Maar als er een probleem opduikt, dan worstel ik mezelf door een keuzemenu van de klantenservice. Als ik het telefoonnummer al kan vinden. Terwijl ik de behoefte heb aan een echt mens. Om even een geruststellende stem te horen die met me meedenkt en voelt.

Volgens onderzoek wil 73% van de bevolking menselijk contact met bedrijven, zelfs als de digitale kanalen perfect functioneren.

Tot nu toe blinken computers vooral uit in rationele taken. Die zijn gemakkelijker na te bootsen via artificiële intelligentie dan emoties. Empathie en creativiteit kan een computer niet leveren. Wijsheid overigens ook niet.

Mensen voelen elkaars gevoelens enorm goed aan. Bewust en onbewust. Via onze spiegelneuronen gaan deze over van mens tot mens. Dit zijn neuronen die actief of actiever worden wanneer je waarneemt wat iemand anders doet. Ze worden actief op dezelfde plek in de hersenen als bij degene die de actie uitvoert. Ook in een klantrelatie is deze menselijke eigenschap ongelooflijk sterk. We willen gevoelens kunnen delen. We willen allemaal gehoord en gezien worden. Dus ook door de medewerkers van een klant of overheid waarmee we samenwerken.

Onze buikjes worden ook niet gevuld door een plaatje van een maaltijd op Facebook. Ons zenuwstelsel wordt niet gevoed door de digitale afbeelding van een geliefde. We komen pas tot rust als die persoon ook lijfelijk bij ons aanwezig is. Het blijkt zelfs dat we minder fysieke pijn voelen als een dierbare onze hand vasthoudt. Geluk is écht afkomstig van goed sociaal contact met andere mensen.

Ik durf te voorspellen dat menselijke interactie, die vandaag de dag soms schaars is, enorm waardevol gaat worden. Dat geldt ook voor klantrelaties. Hoe digitaler we worden, hoe meer we moeten werken aan betekenisvolle relaties. Ons brein is niet digitaal. Emoties maken het verschil. Goede menselijke relaties zijn een enorme troef en geven je een goed gevoel bij een bedrijf of overheid. En dat is niet de verantwoordelijkheid van één bepaalde afdeling. Het moet de mindset zijn van de gehele organisatie.

De toekomst is niet alleen digitaal, de toekomst is vooral ook menselijk.

*Reageren?
info@coaching-freude.com
www.coaching-freude.com*