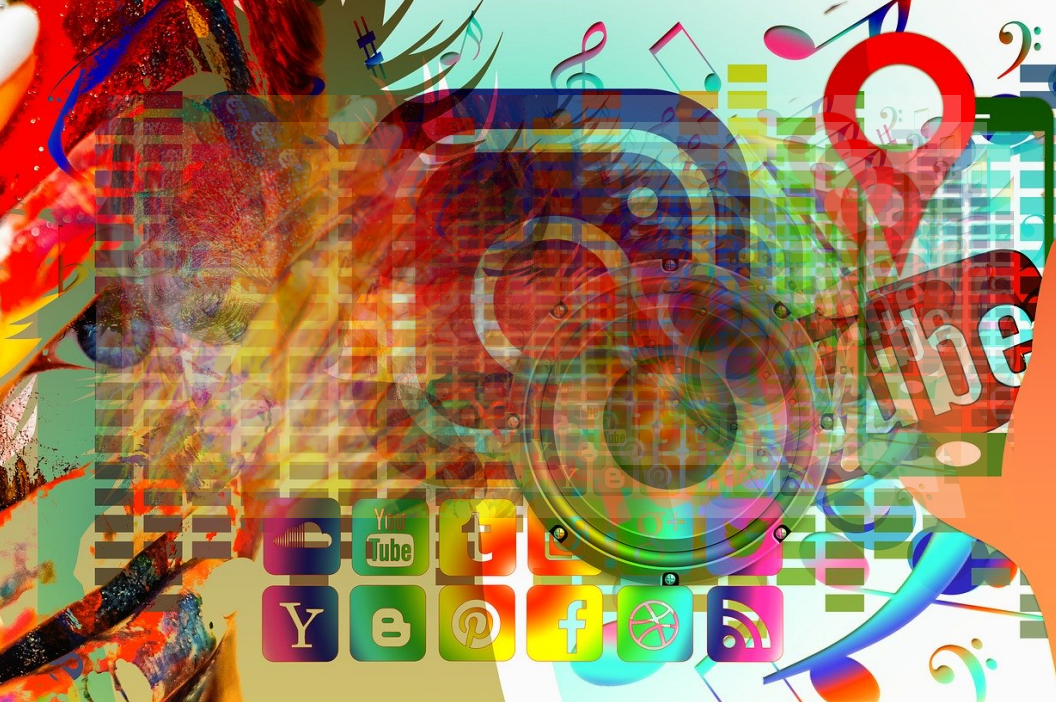




BASISCURSUS IN 7 HOOFDSTUKKEN

Luisteren in tijden van crisis

veerkracht, soepele samenwerking
en optimale resultaten

Door Hetty Jansen-Verhagen



Luisteren in tijden van crisis

veerkracht, soepele samenwerking
en optimale resultaten

Door Hetty Jansen-Verhagen

Utrecht, 7 april 2020
© Hetty Jansen-Verhagen





Voorwoord

Dit boekwerkje **LUISTEREN IN TIJDEN VAN CRISIS** is ontstaan uit de 7 blogs die ik eind maart online heb gezet.

De coronapandemie is een feit en landen over de gehele wereld worden gedwongen om ‘business als usual’ aan te passen aan ‘lock down’ en ‘social distancing’.

De wijze van samenleven en samenwerken krijgt een nieuw gezicht en de onrust, de onzekerheid, de gewijzigde dynamiek in de maatschappij en alles wat daar het gevolg van is, zowel economisch, financieel als sociaal-maatschappelijk, doet systemen op hun grondvesten schudden.

De vitale sector is een gerespecteerde beroepsgroep geworden. Zorgverleners zijn 24/7 aan het werk.

Werkende ouders hebben extra full-time taken in de schoot geworpen gekregen.

Leerkrachten stampen online lesprogramma's uit de grond en vinden creatieve oplossingen om hun leerlingen te faciliteren.

Van ondernemers worden innovatieve oplossingen verwacht om het hoofd boven water te houden.

De wereld houdt de adem in terwijl goed doorademen voor ons allemaal van levensbelang is. Goed doorademen, zodat stress geen ruimte krijgt en daardoor je immuunsysteem op volle toeren kan draaien en je goed kunt luisteren naar jezelf en naar de ander.

Luisteren is in tijden van crisis essentieel.

Echt luisteren is van belang voor vitaliteit, succesvolle samenwerkingsverbanden en het bereiken van resultaten die leiden tot overwinning van de crisis en een succesvolle wederopbouw.

Echt luisteren valt en staat bij een heldere boodschap zonder aannames en interpretaties; bij echt contact kunnen maken door ‘dezelfde taal te spreken’, waardoor we elkaar kunnen begrijpen.

Jouw eigen veerkracht is hierbij een onmisbaar element.

En daar zit de crux.

Wat is er nodig om goed naar jezelf te luisteren, waardoor je lekker in je vel zit en naar de ander kan luisteren?

Wat is er nodig om elkaar echt te begrijpen en tot een plezierig contact en gedeelde successen te komen?

Dit issue, deze vragen raken aan mijn vak, mijn kennis en het werk waar ik jarenlange ervaring in heb en dit is dus wat ik kan bijdragen in deze roerige periode.

Vanuit mijn kennis en ervaring neem ik je in zeven hoofdstukken mee naar de eerste inzichten en geef ik je een aantal basistools om beter te leren luisteren naar jezelf en naar anderen. En ontdek je dat jij, door hoe je zegt wat je zegt, anderen in staat stelt om beter naar jou te kunnen luisteren.

Zodat we met zijn allen zo soepel en snel mogelijk door de crisis heen kunnen manoeuvreren.

Hetty Jansen-Verhagen

stressmanagement-consultant, communicatiespecialist,
PCM-trainer en -coach, personal coach en therapeut



Inleiding op de cursus

LUISTEREN IN TIJDEN VAN CRISIS

In het FD van zaterdag 21 maart 2020 las ik in de column van Brenda van Osch de tekst “ik hoor je wel, maar ik luister niet”.

Die tekst was voor mij het startsein van de blogs en wat ik je in deze bundel aanbied:

Een inleidende cursus in
LUISTEREN IN TIJDEN VAN CRISIS
in zeven hoofdstukken.

Hoe zo was die tekst de aanleiding? Eigenlijk heel simpel.
Het kwam in me op en het voelde goed om te doen.

Om twee redenen:

1. Ik wil stress de wereld uit.

Communicatie en stressmanagement zijn de essentiële onderdelen van mijn werk, mijn vak.

En het is mijn passie. Want ik wil stress de wereld uit. Een groot deel van miscommunicatie ontstaat door niet-luisteren. Uit onderzoek blijkt dat 80% van de problemen van organisaties en zeer waarschijnlijk ook daarbuiten veroorzaakt wordt door miscommunicatie. Door het wel horen, maar niet luisteren; niet willen luisteren; niet kunnen luisteren; niet echt goed luisteren. Of wel luisteren, maar er niets mee doen.

Ik heb verstand van dit onderwerp en het is mijn doel om jou, met wat ik je bied, te helpen om de coronacrisis, waar we nu met zijn allen midden in zitten, zo snel en zo goed mogelijk te tackelen.

Met inzichten en tools voor jezelf, voor de mensen om je heen, voor jouw bedrijf; etc..

2. Ik heb er nu tijd voor.

Omdat mijn bedrijf op dit moment ‘even aardig op zijn gat ligt’- want al mijn trainingen, workshops en teamcoachings-sessies zijn logischerwijs uitgesteld vanwege de heersende protocollen - en ik niet stil kan zitten en dat wat er gebeurt over mijn kant kan laten gaan (zie oorzaak 1), bied ik je deze cursus aan. Ik maak hier graag tijd voor.



Hoofdstuk 1: LUISTEREN

Als je oren goed werken en als de omgevingsgeluiden niet overheersen, dan hoor je wat de ander zegt.

Maar kun je ook luisteren??

Luisteren is namelijk meer dan horen.

Luisteren = horen + bevatten.

Onlangs kregen alle Nederlanders een NL-alert met de tekst: **“Houd 1,5 meter afstand.”**

Deze tekst hebben we de afgelopen weken al vaak, heel vaak gehoord.

Via #stayhome of #blijfthuis, via onze Premier Mark Rutte, via Kanselier Angela Merkel, zelfs via de Minister van Defensie van Israel, via berichten in kranten, op TV, Facebook en Instagram, op billboards, aan de rand van parken.

Van alle kanten is de tekst je ‘om de oren gevlogen’.

Dus, zou je zeggen, heldere boodschap.

Nee, blijkbaar niet, want we hebben er in eerste instantie niet en masse naar geluisterd, anders was er niet besloten om het NL-alert uit te doen gaan en de boodschap te blijven herhalen.

“Ga alleen naar buiten als het nodig is”

Heldere boodschap? Nee, blijkbaar niet.

De Veiligheidsregio Midden- en West Brabant waarschuwt *“Moet je naar buiten? Volg dan de richtlijnen van het RIVM en spreek elkaar hier ook op aan. Het virus verspreidt zichzelf niet; jij verspreidt het virus”*.

In het begin van de crisis werd in de trein, op de stranden en in natuurgebieden, bij de IKEA en Hornbach, om een paar bedrijven te noemen, niet naar die boodschap geluisterd.

Natuurmonumenten zegt *“Ga niet de natuur in vandaag”*.
Veiligheidsregio Zeeland zegt *“er wordt met dovemansoren op onze boodschap gereageerd”*.

Er zijn mensen die luisteren en er zijn mensen die niet luisteren.

De boodschap is niet voor iedereen helder.

“Houd zo veel mogelijk afstand van elkaar”

Heldere boodschap? Nee, blijkbaar niet.

Afgelopen week nog in de supermarkt stond mijn schoondochter netjes in haar vak bij de kassa en de meneer achter haar ook. Een van de medewerkers van de supermarkt kwam - zonder iets te zeggen - tussen hen door om winkelmandjes te pakken. Met de vraag: “zou u even aan de kant willen gaan, dan kan ik de winkelmandjes pakken”, zou dit voorkomen zijn.

Het mooie weer nodigt uit om de sloepjes uit de winterstalling te halen en de afgelopen week zag ik meerdere keren mensen gezellig met zijn 3-en, 4-en of zelfs nog meer in een bootje langs komen varen. Een afstand van elkaar van 1,5 meter afstand is in een sloepje echt niet mogelijk. En of het echt verstandig is om op deze manier naar buiten te gaan, daar ik heb er zo mijn vraagtekens bij.

Er zijn mensen die luisteren en er zijn mensen die niet luisteren.

De boodschap is niet voor iedereen helder.

Luisteren in crisistijd. Pff, dat lukt niet altijd goed.

Echt kunnen luisteren vraagt om een voor jou heldere boodschap.

Een boodschap waarnaar jij kan luisteren, wil luisteren en in crisistijd moet luisteren.

Een boodschap die, terwijl je het hoort, aankomt. Die jou raakt. Die tot je doordringt.

En het vraagt van degene die de boodschap zegt om afstemming op de ander; om inzichten in ‘the art of adaptable communication’, m.a.w. inzichten in op welke wijze jij je zo kan uiten dat de ander naar je kan luisteren. Alleen dan bereik je de ander. En motiveer je de ander om datgene wat jij zegt ook zelf uit te dragen. Waardoor dus jouw boodschap aankomt, doordringt en zich verspreidt, helder en krachtig.

Opdracht:

Herinner je je een boodschap die voor jou niet helder was? En heb je het toen zo gelaten of ben je vragen gaan stellen?



Hoofdstuk 2: “IK HOOR JE WEL, MAAR IK LUISTER NIET”

Zoals ik in de inleiding al zei, deze zin hierboven was de aanleiding voor mijn ‘brainwave’.

Brenda van Osch vermeldde deze zin in haar artikel in het FD van zaterdag 21 maart jl.; deze zin, die haar moeder jaren geleden uitte naar haar vader, en waarop hij reageerde met een gevoel van verbolgenheid, omdat hij zich afgewezen voelde op dat moment.

Als je de ander wel hoort, maar niet luistert

Als je de ander wel hoort en niet luistert, dan bouw je geen connectie op met de ander.

Je neemt waar dat de ander iets zegt, maar het dringt niet tot je door. De tekst ‘vliegt je om de oren’ en komt letterlijk en figuurlijk niet binnen bij jou.

Dat kan allerlei redenen hebben.

Aan het einde van het vorige hoofdstuk heb ik je gevraagd om daar al eens even over na te denken: wanneer hoor jij de ander wel, maar luister je niet?

Je bent wellicht tot de conclusie gekomen dat je soms een goede reden hebt om niet te luisteren:

1. Omdat de ander iets voor de zoveelste keer zegt en hij/zij er van uit had kunnen gaan dat ik het nu toch echt allang wel weet@\$.#.
2. Omdat ik op iets gefocust ben dat belangrijker is dan nu naar de ander te luisteren.
3. Omdat ik nu geen tijd heb om naar de ander te luisteren.
4. Omdat ik geen zin heb om te luisteren, want ik heb al zo mijn best gedaan vandaag om naar anderen te luisteren, pff.
5. Omdat ik niet in de gaten heb dat de ander het tegen mij heeft.
6. Omdat wat de ander zegt me raakt en dat voelt een beetje kwetsbaar.

Herken je er eentje of misschien wel meer??

Ik herken zeker nr. 3.

Mijn kinderen hebben hier regelmatig last van gehad. Dan was ik aan het koken onder tijdsdruk (die ik mezelf oplegde) of was ik aan het werk (omdat ik iets af wilde hebben) en dan kwamen ze uit school en vertelden me verhalen, vroegen me om wat ik ergens van vond en dan

reageerde ik op de automatische piloot. Ik hoorde ze wel, maar ik luisterde niet. Ik weet nog wel dat ik dan 's avonds als ze in bed lagen boos werd op mezelf. Dat ik dus echt geen goede moeder was als ik hiermee zo door zou gaan enz. en ik ben toen mijn prioriteiten anders gaan stellen. Wat niet gemakkelijk was vanuit het aloude bekende patroon wat ik had.

En weet je, het wel naar ze luisteren heeft mij goed gedaan. (En ik hoop hen ook. Ik zal er binnenkort eens naar vragen:-)). Het echt connectie hebben met elkaar. Het er zijn voor elkaar. De verbinding voelen. De interesse tonen. De vragen stellen. De conclusies trekken dat we er toch echt wat dit onderwerp betreft heel anders in zitten. De acties die eruit voortkwamen. En het plezier wat we hadden met elkaar door ervaringen te delen.

Welke van de 6 is bij jou dominant?

Als jij me wel hoort, maar je niet luistert naar mij

Als de ander jou wel hoort, maar niet naar je luistert, dan krijg je geen connectie met de ander.

Je vertelt wat jou raakt, wat je wil overdragen, wat je graag zou willen bespreken, waar je mee zit, maar je dringt niet tot de ander door.

Jouw tekst 'blijft in de lucht hangen' en komt letterlijk en figuurlijk niet binnen bij de ander.

Je neemt waar dat je 'tegen een muur' praat. Dat wat jij zendt wordt niet ontvangen.

En dat voelt niet okay.

Afhankelijk van jouw karakter en wat er op dat moment speelt zal dit een reactie bij je oproepen. En voor die reactie heb je een goede reden.

1. *“Dit zeg ik nu al voor de zoveelste keer en als dit nu nog niet tot je doordringt, dan weet ik niet of jij hier nog op de juiste plek zit.”*
2. *“Luister nou verdorie eens, want dit zeg ik niet zo maar, dit is echt belangrijk!”*
3. *“Als je even goed naar me luistert, dan begrijp je tenminste wat er aan de hand is.”*
4. *“Het is niet mijn schuld als dit fout gaat. Ik heb het je gezegd.”*
5. *“Hallo, contact.....”*
6. *“Waarom reageer je zo?”*

Herken je er eentje of misschien wel meer??

Ik herken zeker nr. 6. Ik stel me kwetsbaar op door te delen wat ik voel, denk en vindt en de ander reageert niet. Als iemand niet reageert, voelt het voor mij dat ik niet gezien wordt. Dat ik er niet toe doe. Dat voelt eenzaam. En dat is geen fijn gevoel. Geen contact. Geen verbinding.

En inmiddels weet ik dat dit mijn voorspelbare eerste reactie is. Vanuit mijn persoonlijkheidsstructuur. En ik weet dat ik daar zelf mee aan de slag moet gaan. Dat deze slachtoffer-reactie feitelijk een aanval van mezelf is op mijn zelfvertrouwen en dat ik, en ook de ander daar niet vrolijk van worden.

Dus verwoord ik tegenwoordig de situatie en geef ik openheid in wat er bij mij gebeurt en laat ik weten dat ik het fijn zou vinden als de ander reageert. En dan komen er reacties van allerlei aard die duidelijkheid geven over hoe de ander op dat moment in de situatie zit en er komt openheid over het waarom van het niet reageren. En dan hebben we contact. Verbinding!

Welke reactie is bij jou dominant??

Waarom is luisteren soms zo moeilijk?

Luisteren kan moeilijk zijn omdat we daarvoor, zoals hierboven gezegd, soms goede redenen hebben die we niet delen.

Wat m.i. nodig is, zeker in deze roerige maanden, is om het contact toch even aan te gaan als je merkt dat de ander niet naar je luistert of als je merkt dat je zelf niet hebt geluisterd.

Dat je vanuit openheid en in een rustige modus zegt (bijv. dit is hoe ik erin zit en dit is wat ik vind, denk, voel, wil, overweeg) wat er speelt/speelde bij jou op dat moment. Zodat het contact er dan wel is en zodat je de ander kan meenemen in jouw situatie, in jouw perceptie.

Waardoor er compassie komt in de relatie i.p.v. ergernis, boosheid, onbegrip.

En er geen aannames of interpretaties ontstaan. In het 3e hoofdstuk ga ik hier verder op in.

Waardoor is luisteren tegenwoordig nog lastiger?

Luisteren is in de tegenwoordige tijd nog moeilijker geworden door onze communicatie-devices (kan zo even niet op het Nederlandse woord komen) die we inmiddels allemaal hebben. De laptop, de TV, de mobiele telefoon met alle apps die daarop staan.

De continue informatiestroom die op alle media verschijnt leidt ons af van 'een pas op de plaats' en echt luisteren naar de ander. Het luisteren, waarbij de menselijke communicatie-aspecten er allemaal zijn; de woorden, de toon, de houding, de gezichtsuitdrukking en de gebaren. Al die aspecten maken onze communicatie helder. Mis je er eentje of mis je er vier (zoals bij whatsapp, sms en mail waarbij je er maar eentje hebt, nl woorden), dan wordt de boodschap overbrengen lastiger, dan wordt luisteren lastiger.

Luisteren in tijden van crisis is essentieel

Luisteren in tijden van crisis is essentieel voor het oplossen van problemen en essentieel voor het intermenselijke contact waar we blij van worden, wat goed is voor onze gezondheid en wat nu door de isolatiemaatregelen verhinderd wordt.

Luisteren vraagt om verbinding aangaan met elkaar, openheid, even de rustige modus pakken, nieuwsgierig zijn naar hoe de ander erin zit, wat hem/haar beweegt, zonder

oordeel en zonder de ander te willen redden of het voor de ander op te willen lossen.

Voor die verbinding heb je liefst oogcontact. Dus facetime, zoom, skype, teams zijn nu de instrumenten om optimaal te kunnen luisteren. En ja, hoe contrair het ook klinkt, daarvoor hebben we nu gelukkig die apparaten tot onze beschikking.

Dus maak oogcontact, heb aandacht voor de ander en stel je open op.

Zo kunnen we naar elkaar blijven luisteren en er voor elkaar zijn. Waardoor stress minder wordt.

Zo staan we samen in de modus die ons helpt om hier goed en snel doorheen te komen.

Opdracht:

Hoe werkt dat bij jou?

Wanneer hoor je de ander wel, maar luister je niet?



*‘Ik ga er wel van uit dat je ermee wil zeggen
dat ik niets hoeft te doen.’*

Hoofdstuk 3: “IK HOOR JE WEL, MAAR IK LUISTER NIET ECHT”.

“Zijn ze de lock-down nou opzettelijk aan het saboteren?”

“Nu je dat zegt..., weet je wat ik gisteren nog meemaakte”

“Ze willen niet luisteren!”

“Je bent duidelijk over je toeren!”

“Ja, nogal logisch, ze werken me bewust tegen.”

“Ben je moe soms? Weet je wat je moet doen”

“Zie je wel, jij snapt mij ook al weer niet!”

Aannames, interpretaties, het niet onbevangen kunnen
luisteren naar de ander.

Het is ons allemaal bekend.

Aannames en interpretaties, we hebben ze allemaal.

En ieder van ons neemt wel eens een gesprek over of
luistert niet onbevangen.

Omdat in ons hoofd al een mening wordt gevormd of dat wat er gezegd wordt gelinkt wordt aan een eerdere situatie of - en vlak dat niet uit - omdat je het goed bedoelt.

Al met al, aannames, interpretaties, niet onbevangen luisteren, het verhindert een open communicatie. Er komt vrij snel 'ruis op de lijn' zoals ik dat naar mijn cliënten toe benoem. Miscommunicatie. Gedoe. Stressgedrag. De positieve energie en de openheid gaan uit het contact. De motivatie verdwijnt. En dat is, zeker nu in deze tijd, niet wat we willen (hey, en dit is een aanname van mijzelf:-)).

Aannames

Van Dale definieert een aanname als een veronderstelling.

Zoals gezegd hebben we allemaal aannames. Ze beïnvloeden hoe we denken en wat we doen. Een aanname kan samenwerking verstoren en effectiviteit sterk verminderen.

Zoals bij deze aanname: *"Zijn ze de lock-down nou opzettelijk aan het saboteren?"*

Dit is een veronderstelling. Hier komt 'ruis op de lijn' en het vraagt tijd en energie om deze zin weer in de juiste context te krijgen, zodat de samenwerking weer soepel loopt. Als dat al lukt, want er kunnen nieuwe aannames opduiken zoals in het rijtje hierboven.

Aannames zijn aanwezig bij alles wat we zeggen en wat we doen. Het is een projectie van jou op de ander, op de situatie.

Vanuit jouw normen en waarden

“Ze willen niet luisteren!”

Hier wil je in feite zeggen dat je vindt dat ze moeten doen wat je zegt en dat ze de verantwoordelijkheid moeten nemen, zoals jij die ook neemt.

Je luistert niet vanuit openheid. Jouw luisteren is verstoord door een veronderstelling, een aanname.

Vanuit jouw pijnpunten uit het verleden.

Ken je de zin *“zie je wel, jij snapt mij ook al weer niet.”*

Dat is er zo eentje. Je sorteert voor op een (vervelende) ervaring uit het verleden die nu wel weer waarheid zal zijn geworden.

Je luistert dan niet echt. Jouw luisteren is verstoord door een veronderstelling, een aanname.

Interpretaties

Van Dale definieert een interpretatie als vertolking, verklaring, uitlegging.

In communicatie kan er van alles mis gaan. Als je al geen aannames doet, dan kan het zo maar zijn dat je interpreteert. Dat je gefrustreerd raakt door iets wat er feitelijk niet is.

Dat je iemand onterecht beschuldigt van iets wat jij denkt dat zo is, of dat je conclusies trekt die niet op feiten gebaseerd zijn.

Zoals bijv. *“Ben je moe soms”* of *“Je bent duidelijk over je toeren”*.

Op het moment dat de ander interpreteert en zegt *“Ben je moe soms”* reageer jij, afhankelijk van jouw persoonlijkheidsstructuur (vaak onbewust, want je brein reageert in een fractie van een seconde!), met een korrelig/verschrikt/beschaamd/verbaasd *“Nee, hoezo?”*. Zeg dit zinnetje maar eens hardop vanuit die 4 verschillende emoties. De toon en het onderliggende gevoel wat je erbij krijgt is volledig anders. En de uitwerking op de ander ook.

*“De hardste strijd ontstaat niet
doordat mening op mening botst,
maar als twee mensen hetzelfde zeggen
en er over de interpretatie van datzelfde
wordt gevochten.”*

Soren Kierkegaard

Je kent vast wel die plaatjes met optische illusies. Het plaatje waarin de een het konijn ziet en de ander de eend. Het plaatje waarin de een de oude vrouw ziet en de ander de jonge vrouw.

Het plaatje waarbij de een het cijfer 6 ziet en de ander het cijfer 9.



Zo is het ook met interpretaties. Je hoort en ziet een bevestiging van iets wat je herkent. Wat in de neurologie wordt aangeduid als het volgen van een ‘breinpad’. En dan wordt de zin: *“Zie je wel, jij snapt mij ook al weer niet!”* op dat breinpad geplaatst. Omdat ook gisteren en vorige maand en vroeger op school mensen je niet begrepen en dat breinpad, wat zich in jouw hoofd heeft gevormd, nu weer geactiveerd wordt. En van een modderig zandpaadje inmiddels een goed onderhouden snelweg is geworden. Wat er dan weer voor zorgt dat jij daar heel soepel en snel over kunt bewegen met jouw gedachten.

Onbevangen luisteren naar elkaar

Aannames en interpretaties verhinderen onbevangen luisteren naar elkaar. Echt luisteren naar elkaar.

Ze creëren misverstanden. Want er is wellicht helemaal geen sprake van onwil of de ander staat er gewoon anders in.

Ze creëren een vervormde kijk op de werkelijkheid doordat je selectief waarneemt.

Aannames en interpretaties verhinderen een soepele samenwerking en effectieve besluitvorming.

Want ze effenen de weg naar miscommunicatie. Het zijn energieslurpers. Ze veroorzaken conflicten. Je wordt er moe van en anderen worden er moe van.

Waardoor is onbevangen luisteren tegenwoordig nog lastiger?

Onbevangen luisteren is zeker de laatste jaren een uitdaging geworden. (Is dit een aanname van mij vraag ik me terwijl ik dit typ af??)

De media staan vol aannames en interpretaties. Er is iemand in de VS die daar bij uitstek een grootheid in is. En als je op twitter kijkt, dan struikel je over de aannames en interpretaties.

Vanuit een selectieve waarneming hebben we de neiging om aannames te doen en te interpreteren en oordelen. En dat oordeel of die vaststelling wordt weer bevestigd door onze eerdere aannames en interpretaties. En dan ineens worden het - door de constante herhaling (weet je nog, dat breinpad) in ons hoofd feiten. En die feiten zijn onze waarheid.

Organisaties faciliteren ons in het selectief waarnemen. Facebook is daar een mooi voorbeeld van. Van een aantal van mijn 'vrienden' krijg ik steeds posts te zien. Van anderen niet. Van producten die ik op internet heb aangeklikt, krijg ik op facebook, op mijn nieuwspagina en op allerlei andere pagina's ongevraagd informatie. Of ik nou de prullenbak allang heb gekocht of niet, ik krijg gedurende een periode steeds advertenties van prullenbakken te zien. Het kleurt allemaal onze waarneming. En dus ons onbevangen kunnen luisteren; ons echt kunnen luisteren naar elkaar.

Onbevangen luisteren in tijden van crisis is essentieel

Onbevangen luisteren in tijden van crisis is essentieel voor het effectief oplossen van problemen, voor het onderhouden van het intermenselijke contact waar we energie van krijgen. Voor compassie en begrip.

Dus zou ik je willen voorstellen: ga het gesprek aan. Zonder vooroordelen. Ben je bewust van jouw aannames en interpretaties. Dat vraagt reflectie en je kwetsbaar opstellen. En dat vraagt echt luisteren. Moed. Lef. En dan kom je erachter dat je het misschien helemaal mis had of niet. Dat de ander vanuit een andere gezichtshoek de zaak aan het bekijken is en dat daar ook goede elementen in zitten. En dat moet je dan durven erkennen. Waardoor jullie er samen uitkomen en goede besluiten gaan nemen.

Opdracht:

Wanneer hoor ik de ander wel, maar luister ik niet echt doordat ik interpreteer of een aanname heb en dus geen open houding heb?



Hoofdstuk 4: “IK HOOR JE WEL EN IK WIL GRAAG GOED NAAR JE LUISTEREN, MAAR IK BEGRIJP JE NIET.”

Goed luisteren

Jolanda Lamse, bestuurder bij PwC, zegt het in de nieuwsbrief in de reeks ‘CEO aan de keukentafel’ van MT:Next Generation Leadership heel duidelijk:

“Als er voor leiders op afstand in deze periode een competentie belangrijk is dan is het luisteren. Zenden is nu niet de juiste methode. Je moet het juist met elkaar doen en ruimte bieden aan andere gezichtsvelden. Ik probeer goed te luisteren en door te vragen zodat ik weet wat er speelt. Mensen moeten zich ook uitgenodigd voelen hun verhaal of idee te delen.”

Goed luisteren. Wat is dat?

Taibi Kahler, grondlegger van Process Communication verwoordt het zo:

“Als je wil dat ze luisteren naar wat je te zeggen hebt, spreek dan hun taal”

Als jij als bestuurder, als leidinggevende, als ouder, als collega, als leerkracht, als manager, als kind, als in welke rol dan ook, het geldt voor ons allemaal goed wilt luisteren, luister dan naar de ‘taal’ van de ander.

En als jij wil dat de ander goed naar jou kan luisteren, spreek dan in de ‘taal’ van de ander.

Focus op ‘the art of adaptable communication’.

Want anders vergroot je de kans op miscommunicatie met alle gevolgen van dien.

De taal van de perceptie

Wat bedoel ik daar mee; met die ‘taal’? Ik heb het hier niet over een landen-taal. Waar het over gaat is het je bewust zijn van andere gezichtsvelden zoals mevrouw Lamse het zegt, van andere percepties en dus van het belang van het spreken van die perceptietaal. Want ja, die talen zijn er in communicatie. Op ieder moment, in iedere situatie. En die talen zijn ook te beluisteren in de interpretaties en aannames, waar we het in hoofdstuk 3 over hebben gehad.

In hoofdstuk 5 ga ik uitgebreid in op de verschillende perceptietalen en geef ik je de eerste inzichten en kennis in die talen, zodat jij na het lezen van dat hoofdstuk er meteen mee aan de slag kunt.

Maar nu eerst bewustzijn van de andere kant. Van wat er voorspelbaar gebeurt als je niet de juiste perceptietaal spreekt terwijl dat nodig is. Waardoor de ander niet goed kan luisteren en jou niet begrijpt. Ook als je geen aannames doet. En niet interpreteert.

Waardoor er miscommunicatie ontstaat. ‘Ruis op de lijn’.

Wanneer is het spreken van die juiste perceptietaal dan nodig?

Ik kan me voorstellen dat dit nu jouw eerste vraag is.

Het is nodig als je merkt dat het de ander ontbreekt aan energie of het bewustzijn om op jou af te stemmen.

Het is nodig als je merkt of voelt ‘onze communicatie loopt niet lekker’ of je je ondertussen afvraagt ‘komt mijn boodschap wel over?’

Vaak is dat een onderbuikgevoel. Een onderstroom van gedachten en gevoelens die je hebt tijdens een gesprek. Een onzekerheid die er ineens is. Of een irritatie die je voelt komen opborrelen.

Tip: je kunt dan altijd ‘eruit stappen’ en de ander vragen of jouw boodschap helder is. Of de ander je begrijpt.

Of de ander op dit moment een vraag heeft. Dus, even pas op de plaats en openheid scheppen. De ruis verwijderen.

Het is nodig als de situatie stressvol is en men niet helder meer kan nadenken; als mensen een strakke focus hebben omdat er zaken spelen die van levensbelang zijn; als er vermoeidheid is; als er onduidelijkheid is.

En het is iets waar je ook goed op dient te letten als er communicatie-aspecten ontbreken (weet je nog uit het 2e hoofdstuk: woorden, gebaren, houding, gezichtsuitdrukking en toon) in de communicatie. Zoals bij app-contact, mailverkeer, schriftelijke berichtgeving. Je hebt dan immers alleen woorden.

In al deze vier gevallen ligt miscommunicatie op de loer en daarmee de kans op het wegvloeien van energie uit het contact, kans op stroefheid in de samenwerking, verwarring over doelen, tijdverlies, misverstanden, niet-optimale resultaten.

Deze elementen spelen op dit moment en zullen de komende weken als de crisis voortduurt eerder dominanter doorwerken in ons contact en in onze mogelijkheid om echt naar elkaar te luisteren en elkaar te begrijpen, dan dat ze naar de achtergrond verdwijnen.

Werkt niet goed luisteren en elkaar niet begrijpen echt zo ver door?

Ja.

'Management can only thrive in the prevalence of communication'.

Uit onderzoeken blijkt dat slechts ca. 20% van de managers in staat is om effectief te communiceren en zo hun medewerkers in staat stelt om goed te kunnen luisteren, te begrijpen en gemotiveerd te raken. En als dit voor organisaties geldt, dan zou het zo maar ook kunnen gelden in situaties daar buiten. En dit laatste wordt uitgezocht op dit moment, zodat de aanname vanuit gedegen onderzoek omgezet kan worden in harde feiten.

Je begrijpt het niet oftewel de tekst 'vliegt je om de oren'

We zijn nu op het punt van de cursus aanbeland dat we gaan ontdekken waarom het iemand niet lukt om echt te luisteren, terwijl hij/zij er wel moeite voor doet en het graag wil. En waarom de taal van de perceptie zo essentieel kan zijn.

Van kleins af aan hebben we geleerd om signalen op te vangen en daar iets mee te doen. Ook als we 'een andere taal spreken'. Daardoor kom je er vaak - onbewust - toch wel uit.

Zoals in dit voorbeeld:

A. *“Ik wil binnenkort eigenlijk iets met je bespreken.....”*

B. *“Okay”*

A. *“Is dat voor jou echt okay?”*

B. *“Ja, ik zeg toch okay!”*

A. *“Ja maar ik weet dat je het druk hebt en misschien kan het eigenlijk ook wel wachten”*

B. ***“Het is echt geen probleem dat je dit aan me vraagt.
Zullen we er tijdens de lunch even voor gaan zitten
samen?”***

A. *“Ja, fijn. Dank je wel”.*

In dit voorbeeld past B in het vette stuk de perceptietaal aan, vaak onbewust en vanuit eerdere ervaringen dat dit zo werkt bij die ander, waardoor de communicatie goed eindigt.

Die dikgedrukte zin had op die plek ook compleet anders kunnen zijn, waardoor er ‘ruis op de lijn’ zou zijn gekomen:

“Hey, ik doe mijn best, maar pff ik kan je zo echt niet volgen hoor.”

of

“Ik probeer om je te begrijpen, want ik snap dat je me wil spreken over iets en dat je rekening met mijn schema wil houden, maar je verhaal is niet logisch.”

of

“Och, ik voel met je mee en ik wil je graag helpen, maar het is voor mij ook toch wel een beetje veel nu.”

of

“Okay, ik begrijp je niet. Vertel wat je wilt dat ik doe!”

of

“Dus jij vindt het belangrijk om iets te bespreken, maar je zegt niet expliciet wat, dus hoe kan ik nou objectief beoordelen of ik daar prioriteit aan moet geven?”

of

“....., ja, dat klopt, ja,”

of

..... wat is jouw eerste neiging om te zeggen???

Je wilt heel graag luisteren, maar je begrijpt de ander niet. De tekst ‘vliegt om je oren’.

De juiste perceptietaal pakken is dan essentieel. Als je weet waarop te letten, dan pak je in dit geval In de taal van het gevoel. En dat is wat B in het vetgedrukte stuk ook deed. In hoofdstuk 5 gaan we hier verder op in.

De ander begrijpt jou niet oftewel jouw boodschap ‘blijft in de lucht hangen’

Je hebt geleerd om met de ander om te gaan. Om signalen op te vangen en ondertussen wel te weten wat werkt in jullie relatie en hoe met de verschillen te dealen. Ook als de ander ‘een andere taal spreekt’. Daardoor kom je er - onbewust - toch wel uit.

Zoals in dit voorbeeld:

- A. *“De situatie vraagt om snelle maatregelen, dus aan de slag iedereen.”*
- B. *“Okay”.*
- A. *“Ik ga er van uit dat je weet wat je moet doen.”*
- B. *“Ja, ik zeg toch okay.”*
- A. *“En toch wil ik graag van je weten wat je dan eerst gaat doen, want ik weet dat je onder druk staat”*
- B. *“Ik ga eerst het crisisteam bij elkaar roepen als dat okay is voor jou.”***
- A. *“Top. Op jou kan ik rekenen!”*

In dit voorbeeld past B in het vette stuk de perceptietaal aan, waardoor de communicatie goed eindigt.

Die dikgedrukte zin had op die plek ook compleet anders kunnen zijn, waardoor er ‘ruis op de lijn’ zou zijn gekomen:

“Hoe lang werk ik hier nu al! Ik weet wat ik moet doen en ik neem heus mijn verantwoordelijkheden, dat weet je toch!”

of

“Vertrouw me nou maar!”

of

“#@% Waarom moet jij altijd precies alles weten. Jeminee. Wat een gedoe.”

of

“ (ook non verbaal geen reactie)

of

“Als jij denkt dat ik niet weet wat ik nu moet doen, dan weet ik niet of jij geschikt bent op de plek waar je nu zit.”

of

“Weet je, eigenlijk weet ik niet goed wat je nu wil dat ik eerst doe en het voelt niet goed om iets te doen wat voor jou misschien niet goed voelt, maar ik ga het wel doen hoor.”

of

..... wat is jouw eerste neiging om te zeggen???

Je wil dat de ander echt luistert en merkt dat jouw boodschap ‘in de lucht blijft hangen’. De juiste perceptietaal pakken is dan essentieel. In dit geval stemt B op A af. B spreekt in het dikgedrukte stuk de perceptietaal van A: de taal van de actie.

Wat deze perceptietaal inhoudt leer je in hoofdstuk 5.

Begrijpend luisteren in tijden van crisis is essentieel

In crisistijd is het extra belangrijk dat mensen jou begrijpen en dat jij de ander begrijpt. Dat er echt geluisterd kan worden naar elkaar.

Dat de boodschap “1,5 meter afstand van elkaar” en “alleen naar buiten voor het halen van levensmiddelen of vanwege jouw vitale beroep” helder is. Dat daarnaar echt geluisterd wordt en dat de noodzaak ervan begrepen wordt.

De taal van de perceptie is in crisistijd van belang, omdat mensen door angst, door verdriet, door eenzaamheid, door vermoeidheid, door onrust, door boosheid, door ziekte en er zijn vast nog meer oorzaken, gestresst raken en minder

flexibel zijn om af te stemmen op elkaar. Minder flexibel zijn om aannames en interpretaties op hun juiste waarde te schatten en om datgene wat jij wil overbrengen te kunnen begrijpen uit de woorden in jouw email of de geschreven tekst van het protocol.

Voor nu, ben alert op jouw onderbuikgevoel. Op een stressreactie bij jezelf. Op een stressreactie bij de ander. Dit voel je. Dit weet je. Hier zijn we op afgesteld. Van kleins af aan. Omdat we als mens altijd zoeken naar veiligheid, naar verbinding, naar vertrouwen. En die drie elementen zijn in deze crisis onzeker en minder gemakkelijk te realiseren.

Net als wat ik in hoofdstuk 3 zei, ga het gesprek aan. Open. Vanuit de stand 'ik ben okay en jij bent okay'. Luister naar wat er speelt in de 'onderstroom'. Begrijp de ander jou? Merk je irritatie? Voel je onzekerheid? Maak dat bespreekbaar.

Opdracht:

Herinner je je nog een situatie of heb je onlangs een situatie gehad waarin je echt je best deed om te luisteren, maar je de ander niet begreep en het ook niet duidelijk werd?



Hoofdstuk 5: “IK HOOR JE EN IK LUISTER NAAR JE

Echt kunnen luisteren door de perceptie’talen’ te beheersen

Zoals ik al aangaf in hoofdstuk 4 van deze bundel is het voor echt kunnen luisteren en elkaar begrijpen essentieel dat we kunnen afstemmen op de ‘taal’ van de ander. De perceptie. De bril waarmee de ander de wereld in kijkt. Zijn/haar gezichtsveld.

De perceptie die iemand heeft, weerspiegelt zich in het verhaal met specifieke woorden en beelden dat iemand vertelt. Een verhaal dat bepaalde delen van de werkelijkheid belicht en andere delen vervaagt. Op deze manier wordt de werkelijkheid weergegeven zoals hij/zij die Ik ga het je uitleggen.

En zijn (maar) zes percepties.

En we hebben ze alle zes, wij allemaal.

De voorkeur voor welke perceptie wisselt per persoon. En daarom zit je met sommige mensen meteen op '1 lijn' en bij anderen niet. Ik hoor dan vaak 'ik heb gewoon geen klik met haar' of 'ik begrijp hem echt niet'.

We hebben allemaal een voorkeursperceptie en die bepaalt hoe we iets verwoorden. Welk verhaal we vertellen.

Als je dus luistert naar *hoe* iemand zegt wat ie zegt, dan kun je die voorkeursperceptie opvangen; herkennen. Waardoor je de ander beter begrijpt en dus echt kan luisteren. En - zo nodig - jouw woorden op die perceptie kan afstemmen.

En je kunt leren om de percepties van waaruit jij van nature niet zo vaak 'je verhaal vertelt', te ontwikkelen. Zodat het je minder energie kost om die perceptie te pakken (het wordt zelfs leuk, interessant of fijn een gesprek op die manier:-) en waarmee je de ander in de gelegenheid stelt om nog beter naar jou te kunnen luisteren.

Dit is ondermeer waar ik met cliënten en teams aan werk en ik geef je nu daar de eerste inzichten en kennis in. Okay, daar gaan we.

Eerst maar eens even een stukje theorie.

De theorie is onderdeel van Process Communication. PCM wordt ook wel rocketscience genoemd omdat het is ontwikkeld voor NASA in de jaren '70 van de vorige eeuw, toen er bemande ruimtevluchten kwamen en NASA niet wilde dat daar boven in die kleine capsule stress uit zou breken door miscommunicatie. Want dan zou zo maar zo'n missie kunnen mislukken.

De zes percepties

1. Gedachten

Als je vanuit de perceptie 'gedachten' de wereld waarneemt, dan bekijk je alles met de bril van logica.
Je hebt behoefte aan feiten.
van daaruit identificeer je en categoriseer je.
Structuur, informatie en tijdsplanning zijn belangrijk.

De woorden die je vanuit deze perceptie gebruikt zijn o.a.
"Ik denk..." "Welke mogelijkheden...?" "Betekent dat...?"
"Wie...?" "Wat...?" "Wanneer...?" "Waar...?" "De feiten die bekend zijn over deze crisis" "De informatie" "In de eerste plaats, in de tweede plaats" "....gegevens...." "De tijdsplanning"

2. Mening

Als je vanuit de perceptie 'mening' de wereld waarneemt, dan bekijk je alles met de bril van normen en waarden.
Je hecht veel waarde aan vertrouwen.
Van daaruit bekijk je mensen en situaties op basis van jouw overtuiging.
Loyaliteit en betrokkenheid vind je heel belangrijk.

De woorden die je vanuit deze perceptie gebruikt zijn o.a.
"Naar mijn mening is het belangrijkste in deze crisis...." "we zouden...." "Ik geloof...." "...respect..." "...waarden..." "...bewondering..." "...overtuiging..." "...toewijding" "...vertrouwen..." "De publieke opinie" "Ik vind het vreemd"

3. Gevoelens

Als je vanuit de perceptie 'gevoelens' de wereld waarneemt, dan bekijk je alles met de bril van mededogen.
Je hebt behoefte aan persoonlijke relaties.

Van daaruit voel je mee met mensen en hun situaties.
Familie en vriendschap zijn belangrijk.

De woorden die je vanuit deze perceptie gebruikt zijn o.a.
"Ik voel..." "Ik voel me gemakkelijk..." "Ik maak me zorgen om ..."
"...gelukkig..." "...verdrietig..." "Ik hou..." "...dichtbij..." "...comfortabel..."
"...gezellig ..." *"Wat fijn....."*

4. Reflectie/In-actie

Als je vanuit de perceptie 'reflectie' de wereld waarneemt, dan bekijk je alles met de bril van verbeelding en fantasie.
Je waardeert richting en sturing.

Je vormt op basis van jouw reflecties een beeld van iemand of van een situatie. En dat kan out-of-the-box zijn.

Privacy, eigen ruimte en eigen tijd zijn heel belangrijk.

De woorden die je vanuit deze perceptie gebruikt zijn o.a.
"Wacht even, ik heb een idee..." "Als ik het zo aanpak, ja dat gaat werken..."
"Wat er nu in me opkomt, is dat we" *"Als ik er zo over na denk, dan zou deze crisis ..."*

5. Reacties

Als je vanuit de perceptie 'reacties' de wereld waarneemt, dan bekijk je alles met de bril van humor en plezier.

Je hecht veel waarde aan grapjes, aan luchtigheid.

Van daaruit bekijk je de wereld door een filter van leuk/niet leuk en van voorkeur/afkeur.

Spontaniteit en creativiteit o ja!!! :-)

De woorden die je vanuit deze perceptie gebruikt zijn o.a. *“wauw!” “Ik vind het leuk ...” “ik vind dit gewoon stom....” “grappig”* en je gebruikt woorden die ‘in’ zijn en originele uitdrukkingen.

6. Acties

Als je vanuit de perceptie ‘acties’ de wereld waarneemt, dan bekijk je alles met de bril van charme.

Je hecht veel waarde aan initiatief nemen en dingen doen.

Je leert door te ervaren en door dingen te laten gebeuren.

Aanpassingsvermogen, zelfverzekerdheid en zelfstandigheid zijn essentiële elementen voor jou.

De woorden die je vanuit deze perceptie gebruikt zijn o.a.

“Ga ervoor.” “.... schot in de roos” “Laat het gebeuren ...”

“Genoeg gepraat, aan de slag!” “.... doen we ...” “Uiterste ...”

Kun je n.a.v. dit lijstje al ontdekken wat jouw voorkeursperceptie is?

Met welke bril(len) op kijk jij bij voorkeur naar zaken, naar anderen, naar de crisis?

Ben je in de eerste plaats op zoek naar feiten en ga je structureren, vind je er vooral wat van en ben je betrokken bij belangrijke initiatieven, neemt je gevoel de regie en ga je liefdevol zorgen voor anderen, overdenk je veel waarbij je zaken met elkaar verbindt en mogelijkheden voor out-of-the-bos oplossingen in je opkomen, moet(!) je af en toe een grappig filmpje kijken en zoek je de mensen op met dezelfde humor als jij, of ben je vooral een doener die nu voortvarend aan de slag gaat en al doende ervaart en leert. Wat is bij jou dominant?

En vooral: wat is bij jou dominant als je niet lekker in je vel zit: als je moe bent?

Want - dit maakt het nog interessanter om hier kennis van te hebben - hoe minder energie jij hebt, hoe minder percepties je toegankelijk hebt om te gebruiken.

Uiteindelijk blijft er eentje over.

En dan liggen miscommunicatie, onbegrip, fouten en uiteindelijk conflicten op de loer. En in een crisis kan dat levensgevaarlijk zijn.

Herken je voorkeurspercepties in jouw partner, je kind, je collega en is die voorkeur hetzelfde als die van jou of anders? En wat betekent dat voor jullie contact? Voor de wijze waarop jullie in deze crisis staan? Voor het kunnen luisteren naar elkaar?

En als die voorkeurspercepties heel verschillend zijn, wat gebeurt er dan dus (voorspelbaar) als jullie moe zijn of niet lekker in je vel zitten? Hoe bereiken jullie elkaar dan nog? Wat gebeurt er dan met echt luisteren naar elkaar? Hoe is dan de samenwerking? Wat gebeurt er organisatorisch?

Luisteren naar *hoe* iemand zegt wat ie zegt

Luisteren naar hoe iemand zegt wat ie zegt geeft je dus informatie over de perceptie van de ander. Je krijgt daarmee informatie over wat voor ander belangrijk is; waar de ander waarde aan hecht. Hoe de ander er in staat. Echt kunnen luisteren naar hoe iemand zegt wat ie zegt en daarmee de perceptie van de ander begrijpen voorkomt miscommunicatie. Het voorkomt gedoe, om elkaar heen werken. Je voorkomt onbegrip, misverstanden, fouten en stressreacties.

Je hebt energie nodig, je moet lekker in je vel zitten om te kunnen switchen tussen de percepties. Zodat je niet alleen jouw voorkeursperceptie voorhanden hebt, maar heel flexibel ‘alle zes de brillen op kunt zetten’.

Dat vraagt je bewust zijn van die percepties.

Een voorbeeld n.a.v. de theorie van hierboven:

“Er is nog vier weken social distancing. Ik denk dat het”
maak deze zin eens af.....

Okay. Je hebt de zin afgemaakt.

En je hebt waarschijnlijk 1 perceptie gekozen.

Grote kans dat dit jouw voorkeursperceptie is of een van jouw voorkeurspercepties die je op dit moment voorhanden hebt.

Welke was/waren het?

Dit is zo'n zin waarbij het er helemaal van af hangt wat er na komt.

En dat kunnen alle percepties zijn.

Ik denk dat dat feitelijk klopt.

Ik denk dat dat niet het belangrijkste is nu om over in te zitten.

Ik denk dat dat zwaar wordt voor mensen want dat voelt niet goed.

Ik denk dat het op een andere wijze wel eens anders zou kunnen lopen als ik er zo over nadenk.

Ik denk dat dat echt balen is!

Ik denk dat dat een strak plan is.

Laat het eens tot je doordringen.

Wat is jouw voorkeursperceptie en dus hoe luister jij van nature? Waar let je niet op en hoor je dus wel, maar waar luister je niet naar.

En hoe is dat in contact met de ander?

Vanuit welke perceptie zou je die ander wel kunnen bereiken? M.a.w. ga eens luisteren 'met andere oren'. Let op de woorden die de ander veel gebruikt. Welke perceptie destilleer je daar uit. En - als je er zelf bij kan - tune daar vanuit die perceptie eens op in en ontdek dan wat er gebeurt. Met luisteren. Met onderling begrip.

En alsjeblieft blijf daarin jezelf. Geen trucjes. Dat werkt niet. En dat leg ik je uit in het volgende hoofdstuk.

Mijn perceptie *actie* is het minst bereikbaar bij mij. Dus als ik moe ben en iemand zegt tegen mij “*Hetty, ik heb een uitdaging voor je.*” dan krijg ik daar absoluut geen energie van. Dan kan ik die bril niet opzetten. Als ik dan vanuit mijn eigen voorkeurspercepties gevoel zou antwoorden en de ander kan niet naar die perceptie switchen, nou, dan zou het zo maar kunnen gebeuren dat die ander mij maar een watje vindt. En dan is het niet meer gezellig voor mij en de ander zoekt iemand anders om een uitdaging mee aan te gaan:-).

Opdracht:

Okay dus, in communicatie met de ander, ga maar eens ontdekken oefenen uitproberen doe eens gek als het goed voelt hoe dat werkt met percepties.



‘Bel me maar even via facetime, want via de mail wordt dit lastig uitleggen.’

Hoofdstuk 6: LUISTEREN NAAR WOORDEN, TOON, GEBAREN, HOUDING EN GEZICHTS-UITDRUKKING

Echt luisteren doe je door niet alleen op woorden te letten, maar ook op de andere 4 aspecten van communicatie, zodat je elkaar bereikt en begrijpt.

De man tegenover me is even stil en fronst dan lichtjes zijn wenkbrauwen, zijn kin gaat iets omlaag en hij zegt ‘Hetty, ik vind het lastig om een uitspraak te doen over de toereikendheid van de capaciteit van de IC’s in Nederland. Naar mijn mening hangt het er helemaal van af hoe iedereen zich de komende weken houdt aan de maatregelen.’

Ik hoor hem en ik kan echt naar hem luisteren. Zijn boodschap is helder.

Ik begrijp zijn woorden vanuit de bril waarmee hij naar het issue kijkt, omdat ik me daarop af kan stemmen.

Hij verwoordt zijn boodschap vanuit de perceptie ‘**mening**’.
(Zie hoofdstuk 5 van deze cursus).

Wij praten niet alleen met elkaar, wij communiceren. We hebben echt contact. We begrijpen elkaar. Hij en ik, in dezelfde ruimte, vanuit onze flinke (is ook een mening:-)) afstand van elkaar.

‘Luisteren is zo veel meer dan horen.

*Bij luisteren gebruik je ook je ogen,
je denken en je gevoel.
Zo bereik je elkaar
en begrijp je elkaar.
En is de samenwerking soepel
en het resultaat optimaal.’*

Ik luister naar zijn woorden, zijn toon, zijn gebaren, zijn houding en zijn gezichtsuitdrukking. Naar alle 5 de aspecten in communicatie. Hiervan is 1 aspect verbaal (ca. 10%) en 4 aspecten non-verbaal (ca. 90%).

En ik luister dus niet alleen naar wat hij zegt, ik luister ondertussen ook - en dat doen we allemaal onbewust, ook zonder de inzichten en kennis van de specifieke aspecten bij een specifieke percepties - naar *hoe* hij het zegt.

Ik luister naar zijn woorden “*ik vind*”, “*naar mijn mening*”, “*..zich...houdt aan...*”. Ik luister naar zijn vrij vlakke toon, zijn weinige gebaren, zijn evenwichtige houding en zijn gezichtsuitdrukking met een lichte frons tussen de

wenkbrauwen en een kin die iets naar beneden is gericht. En die horen allemaal bij de perceptie ‘mening’.

Alle 5 de aspecten die ik waarneem stemmen overeen met deze perceptie. Dat weet ik vanuit mijn kennis en inzichten in het proces van communicatie.

Zonder die kennis neem je vaak onbewust waar vanuit jouw onderbuikgevoel dat het klopt. En een waarneming op deze wijze is ontspannend. Want dat betekent dat er een open, heldere en begripvolle communicatie is.

Weet je nog dat ik het in hoofdstuk 4 had over dat ‘onderbuikgevoel’ bij contact met de ander.

Dat onbestemde gevoel dat ook kan zeggen “er klopt iets niet in het verhaal” of “wat bedoelt hij nou echt” of “ze vertelt niet alles”.

Dat ‘onderbuikgevoel’ waar we van kleins af aan op staan afgesteld, omdat we als mens altijd op zoek zijn naar echt contact met de ander.

Zodat er veiligheid en vertrouwen is. En dus overleving.

Yuval Noah Harari verwijst hiernaar in zijn artikel dat onlangs verscheen in the Financial Times

Centralised monitoring and harsh punishments aren't the only way to make people comply with beneficial guidelines. When people are told the scientific facts, and when people trust public authorities to tell them these facts, citizens can do the right thing even without a Big Brother watching over their shoulders. A self-motivated and well-informed population is usually far more powerful and effective than a policed, ignorant population.

Echt kunnen luisteren en contact maken met de ander: de juiste perceptie ontvangen en 3 van de 5 aspecten kloppen.

Zoals Harari hierboven weergeeft: als mensen veiligheid en vertrouwen ervaren vanuit de heldere boodschap die ze krijgen, dan zijn ze gemotiveerd om mee te werken op de wijze die bij hen past.

Dat is wat we, zeker nu in deze crisis, nodig hebben; gemotiveerde mensen.

Zodat we allemaal weten wat we willen doen, wat we kunnen doen, wat we moeten doen. En er samen zo snel en zo goed mogelijk door komen. Ieder vanuit zijn/haar kwaliteiten, mogelijkheden en positie in de maatschappij, luisterend naar elkaar, werkend naast elkaar naar een gezamenlijk doel.

(In hoofdstuk 7 geef ik je verdere inzichten in wat jouw plek hierin is en hoe je door goed te luisteren naar jezelf, jouw vitaliteit verhoogt.)

En in die heldere boodschap waar Harari het over heeft en waarin veiligheid en vertrouwen de ondertoon zijn, dient de perceptie aan te sluiten bij de luisteraar en dienen de communicatie-aspecten te kloppen. In ieder geval 3 van de 5, zoals wetenschappelijk is vastgesteld. Want als 3 van de 5 kloppen ervaren we het als authentiek, als veilig, als vertrouwenwekkend.

In het andere geval ervaren we eerder 'ruis op de lijn' met alle ellende van misverstanden, gedoe en stress.

Echt contact maken zodat de ander naar je kan luisteren: de juiste perceptie en 3 van de 5 aspecten kloppen.

In hoofdstuk 5 hebben we het uitgebreid gehad over hoe iemand zegt wat ie zegt. Over de bril waarmee iemand de wereld bij voorkeur in kijkt. De waarden waar iemand met name aan hecht of behoefte aan heeft. En dat we die perceptiebrillen allemaal hebben, in onze eigen voorkeursvolgorde. We zijn immers een variatie van elkaar. Dat betekent dat we af kunnen stemmen, zoals ik deed in het gesprek hierboven. Want ik kon de bril van die perceptie ‘mening’, opzetten.

Luisteren naar elkaar. Een voorbeeld:

Hieronder zie je de link naar de Videoboodschap van onze premier ter gelegenheid van Koningsdag 2019. Wat ik je zou willen vragen om deze eerst een keer te beluisteren zonder geluid.

Wat neem je waar?? Wat denk je dat hij zegt? Kun je er iets van bakken?

En specifiek: kun je ontdekken op welk moment hij de woorden ‘genieten’, ‘van harte’, ‘mooie dag’ zegt?

<https://www.youtube.com/watch?v=FiZUqAg5T0k>

Wat je in ieder geval kunt waarnemen (en misschien wil je het fragment nog een keertje bekijken zonder geluid) is dat

hij veelvuldig horizontale lijnen op zijn gezicht heeft - stukje leerstof: dit wijst op het verwoorden van feiten.

Een fractie van een seconde voordat iemand feiten benoemt neem je vrijwel altijd horizontale lijnen waar op het voorhoofd.

Hij gebruikt steeds zijn rechter arm om iets te benadrukken
Hij benadrukt hiermee het doen, de actie.

Zonder woorden nemende dus de percepties gedachten/
feiten en actie waar. Twee dominante percepties in zijn boodschap.

En ergens in het midden van het verhaal, in de fractie van een seconde lichten zijn ogen op. Hier nemen we waar dat hij iets (voor hem) leuks verwoordt.

En luister nu eens met geluid.

Wat is het verschil? Wat veranderen zijn woorden aan het bericht?

Als je nu luistert met woorden, dan neem je veel feitelijkheden (data) waar in zijn betoog. En let maar eens op, telkens als hij feiten verwoordt, zie je de lijnen op zijn voorhoofd. Beide armen bewegen naar voren. Zijn toon is interessant om naar te luisteren. Zijn houding is evenwichtig. Hij laat 5 aspecten zien die bij elkaar horen. Uit mijn waarnemingen van onze premier in de afgelopen jaren analyseer ik dat de perceptie feiten/gedachten zijn dominante perceptie zou kunnen zijn. Deze perceptie heeft hij altijd paraat.

Wil je nog een paar waarnemingen?

Als zijn rechter arm beweegt dan onderstreept hij een actie die hij benoemt, iets wat met doen te maken heeft. Let maar eens op.

En nu hoor je ook de woorden ‘genieten, ‘van harte’, ‘mooie dag’. Dit zijn woorden vanuit de perceptie ‘gevoel’. Hier horen open gebaren bij met de handpalmen naar boven. Een houding die voorover neigt. Een zachte, vriendelijke en warme toon. Een glimlachende gezichtsuitdrukking.

Bij onze premier neem ik eerder waar dat hij deze woorden verwoordt vanuit de perceptie actie: gebiedende wijs, direct, rechtop, vrijwel zonder expressie.

Wat ik - vanuit mijn vak - onze premier in overweging zou willen geven:-) is om - zodra hij daar tijd voor heeft over een paar maanden - zijn perceptie ‘gevoel’ wat meer te ontwikkelen. Dat kan! En het leuke is dat hij dan nog meer mensen bereikt in zijn speeches. Hij bereikt dan ook de 30% van ons die van nature dominant afgestemd staan op de perceptie “gevoel”. En de mensen in de culturen waar ‘er voor elkaar zijn in tijden van nood’ en ‘compassie’ waarden zijn die op de eerste plaats komen.

*‘Stem af op de communicatievoorkeur van de ander,
zodat deze je niet alleen hoort,
maar ook echt naar je kan luisteren.’*

We hebben een uitdaging!

Ja zeker, we hebben een uitdaging. Want afstemmen op elkaar wordt lastig als je niet lekker in je vel zit. Als je moe bent. Als je bang bent. Als er aannames en interpretaties zijn en de boodschap dus niet helder is. Als er al gedoe is. Als de ander een boodschap overbrengt vanuit een perceptie waar jij even niet meer bij kan.

In een crisis spelen deze elementen volop. En dan is het dus extra belangrijk om precies af te stemmen. Want juist nu moeten we ‘het doen samen’ om er uit te komen.

Dus hebben we nu met zijn allen volgens mij een uitdaging! Nee, ik noem het een quest!

Want hoe gaan we ervoor zorgen dat 3 van de 5 communicatieaspecten kloppen als we stress ervaren en moeilijker kunnen afstemmen.

En als dan ook nog eens ‘live’ contact niet mogelijk is, dus als lichaamshouding en gebaren al wegvallen uit de waarneming.

Dan blijven er nog drie over: woorden, toon en gezichtsuitdrukking. En dan komt het wel heel precies.

Juist in deze crisis waarin communicatie, het elkaar echt kunnen begrijpen zo essentieel is, missen we, doordat fysiek contact vermeden moet worden, 2 aspecten - lichaamshouding en gebaren. Dat betekent dat we de drie die overblijven - woorden, toon en gezichtsuitdrukking - zoveel mogelijk moeten inzetten om miscommunicatie, fouten, verwarring en stress te voorkomen.

Hoe bereik je elkaar in deze crisis?

Hoe kunnen we elkaar echt bereiken nu het erop aankomt?
Hoe voorkomen we miscommunicatie en alle ellende van dien.

Laat het volgende eens even op je inwerken.

Mailverkeer heeft alleen woorden.

Gebruik dat dus alleen voor het delen van informatie. Voor feiten.

Whatsapp en sms hebben alleen woorden. Nou ja, we hebben emoticons bedacht, dus dat geeft wat toon, maar dan moet wel iedereen hetzelfde begrip hebben over dezelfde emoticons:-)

Check dus steeds of jouw gevoel, jouw mening goed is overgekomen.

Telefoon heeft woorden en toon.

Dat heeft de voorkeur boven mailverkeer en whatsapp omdat we met woorden + toon bijna 50% van de communicatie omvatten. Bel daarom met dierbaren. Bel als je iets wil overleggen. Als je iets wil delen.

En als het kan:

gebruik facetime, zoom, skype, teams. Want met deze tools ben je in staat om woorden, toon en gezichtsuitdrukking over te brengen.

CEO Gert Kroon van Arcadis verwoordt het helder als hij zegt: *‘Tijdens virtuele meetings laat iedereen letterlijk zijn gezicht zien. Dat hebben we met elkaar afgesproken. Het creëert ook echt verbondenheid. Bovendien krijg je ook een deel van de non-verbale communicatie mee.’*

Met deze tools heb je 3 van de 5 aspecten getackeld. Dit zijn dus de instrumenten die we het best kunnen gebruiken als het over het delen van gevoel gaat. Om het toetsen van meningen. Om te brainstormen en te reflecteren. Om even een grapje te maken. Om besluiten te nemen.

En ja, ook als het gaat om feiten te analyseren en te structureren en organiseren.

Hiermee voorkomen we het beste miscommunicatie, fouten, misverstanden, ‘ruis op de lijn’, conflicten, stress.

Samenvattend:

Dus wat ik je wil voorstellen, ben je bewust van hoe je zegt wat je zegt en of dat goed overkomt bij de ander. Of de ander daarnaar kan luisteren. Check het.

Ben alert op interpreteren en aannames. Benoem die.

Bel de ander of liever nog gebruik facetime, skype, teams of zoom om iets te bespreken.

Je zult zien, het voorkomt onduidelijkheid. Het scheelt tijd.

Het creëert begrip, verbinding. Veiligheid en vertrouwen.

Sinds ik deze kennis en inzichten heb is het voor mij gemakkelijker om af te stemmen en begrip te hebben en verloopt de communicatie met anderen soepeler en effectiever. Het heeft mij voor mezelf en in relatie met

anderen - en ik hoor het ook van mijn cliënten - zoveel gebracht. En dat gun ik jou ook! Dat gun ik ons allemaal.

Opdracht:

Hoe is het voor je om vergaderingen via zoom of skype te hebben i.p.v. met elkaar in een ruimte? Wat zijn voor jou de voordelen van oogcontact?



Hoofdstuk 7: “IK HOOR MEZELF EN LUISTER NAAR MEZELF

Het laatste hoofdstuk van deze cursus.

1 *“Ik draaf maar door, want het werk dat ik op school doe, doe ik nu vanuit huis en daar heb ik geen vaste werktijden en de mails van ouders wil ik op dezelfde dag beantwoorden”* zegt een basisschool-leerkracht gefrustreerd.

2 *“Ik voel me na een dienst soms ziek van moeheid”*, zegt de IC-verpleegkundige bedroefd.

3 *“Ik vind het niet meer dan normaal, ook al kost het me nu al mijn avonden, om ook specifiek aandacht te schenken aan hoe het met mijn medewerkers en hun gezinnen gaat nu iedereen vanuit huis keihard aan het werk is”*, zegt de directeur bij een grote gemeente.

4 *“Ik verveel me dood. Ik baal enorm. Zonder collega’s en de afwisseling op mijn werk is het zo vreselijk saai allemaal”*, zegt de webdesigner.

5 *“Ik heb geen idee waar ze willen dat ik me op focus”*, zegt de IT-specialist vertwijfeld.

6 *“Alle opdrachten zijn op de lange baan geschoven. Ik wil wat doen, nu!”* roept de salesmanager.

Ben jij ook iemand die zichzelf wel hoort en niet luistert naar wat je zegt?

1 *“Ik draaf maar door”* en je draaft ondertussen door want er ligt veel werk op je te wachten.

2 *“Ik voel me ziek van moeheid”* en je geeft jezelf niet de gelegenheid om echt uit te rusten.

3 *“Ik werk ook de avonden”* en je gaat maar door want het moet gebeuren, vind je.

4 *“Ik verveel me dood”* en je neemt geen verantwoordelijkheid.

5 *“Ik heb geen idee”* en je bedenkt geen kaders.

6 *“Ik wil wat doen, nu”* en je onderneemt geen actie.

Met deze zes cliënten gaat het niet goed. Als dit lang duurt stevenen ze af op een burn-out (1, 2 en 3) of een bore-out (4, 5 en 6).

Gelukkig is het nog niet zo ver.

En er is een oplossing voorhanden:

luisteren naar jezelf!

Luisteren naar jezelf

Luisteren naar jezelf is voor aardig wat mensen gemakkelijker gezegd dan gedaan. Voor mij ook.

Het vraagt bewustzijn over jezelf.

Zoals **bewustzijn van jouw dominante perceptie** (weet je nog uit hoofdstuk 5?).

Opdracht voor jou: bij welk nummer hierboven hoort welke perceptie; hoort welke bril waarmee de wereld in gekeken wordt; hoort welke waarde waar je met name hecht? Spiek even in hoofdstuk 5:-)

En luisteren naar jezelf vraagt ook **bewustzijn over hoe jij gemotiveerd raakt**.

Ben je met name intern gemotiveerd om iets te doen en heb je dus de neiging om maar door te gaan vanuit je verantwoordelijkheidsgevoel, het willen zorgen voor de ander of jouw toewijding en loyaliteit (1, 2 en 3)?

Of word jij met name extern gemotiveerd en reageer je dus bij voorkeur op een externe prikkel en word je onrustig als er geen prikkel is waar jij op aanhaakt, zoals luchtigheid en afwisseling, kadering en sturing, actie en uitdaging (4, 5 en 6).

Wat is dominant bij jou?

Luister eens naar jezelf.

Op het moment namelijk dat je doordraaft vanuit interne motivatie of onderprikkeld raakt door gebrek aan externe motivatie en je hier niet naar luistert en er dus niet iets aan verandert, ervaar je een onaangename spanning.

Interne motivatie kan leiden tot overspanning

Bij het doordraven vanuit interne motivatie is de onaangename spanning die ontstaat een gevoel van overspanning.

Hugo de Jonge, Minister van VWS zei in de NOS-persconferentie van 31 maart, dat hij waardering heeft voor de gedrevenheid van de mensen die werkzaam zijn in de zorg.

Die gedrevenheid is, zoals ik het bekijk in de situatie waarin we ons nu bevinden, een tijdbom.

Waarom?

Gedrevenheid is een karaktereigenschap die gekoppeld is aan interne motivatie. Een bewonderenswaardige eigenschap. Het vervelende is dat het neigt naar overspanning op de lange termijn.

En dat is waar ik me ernstige zorgen over maak. Onze zorgverleners, die allemaal van nature interne motivatie dominant in hun persoonlijkheidsstructuur hebben - anders kies je geen beroep in de gezondheidszorg - moeten deze overspanning tijdens deze crisis nog lang, heel lang volhouden. Dat vraagt van iedere zorgverlener heel goed luisteren naar zichzelf om de balans goed te houden.

En daar zijn ze van nature niet zo goed in vanuit hun verantwoordelijkheidsgevoel, toewijding en klaarstaan voor de ander.

Gedrevenheid leidt tot een overhellende balans naar geven aan de ander; aan de goede zaak. Op korte termijn is dat vol te houden. Op lange termijn niet als je niet goed luistert naar jezelf. Oververmoeidheid en overwerktheid treden dan voorspelbaar op.

Externe motivatie kan leiden tot ontbreken van spanning

Bij het onderprikkeld raken door gebrek aan externe motivatie is de onaangename spanning het ontbreken van spanning.

Dit lees ik in de berichten van mensen die nu al wekenlang thuis achter de computer zitten of zich vervelen. Terwijl ze behoefte hebben aan luchtigheid en afwisseling, aan kadering en sturing, aan actie en uitdaging.

Zowel dus bij overspanning als bij het ontbreken van spanning ervaart de persoon die het betreft, afhankelijk van de dominante perceptie en wijze van motivatie, een gevoel van stress.

En daar wordt niemand vrolijk van.

We weten allemaal dat mensen onder stress primair reageren en niet helder kunnen denken met alle vervelende gevolgen van dien.

Echt luisteren naar elkaar en elkaar begrijpen wordt dan lastig.

Stress omzetten in flow

Over stress wordt gezegd dat het slecht is voor je gezondheid. En dat is het ook als je erdoor energie verliest, als het een onaangename spanning veroorzaakt.

Als je jouw negatieve stresservaring beschouwt als een nuttige waarschuwing, als een signaal dat je belangrijke behoeften negeert, dan kan stress een aanknopingspunt zijn om beter naar jezelf te luisteren. Zodat je je kunt richten op wat voor jou betekenis heeft in het leven en dus goed is voor jouw gezondheid.

Op het moment dat je je beslissingen baseert op het serieus nemen van stresssignalen, dan creëer je veerkracht en dan kom je in een flow. En dan ben je ook in staat om naar de ander te luisteren.

*‘Als je goed luistert naar jezelf,
dan kun je jouw stresservaring
transformeren
naar een toestand van veerkracht.
Dat vraagt bewustzijn.
Dat geeft flow.
En dan ontstaat er
verbinding en vertrouwen.’*

Dus, als jij luistert naar jezelf, wat motiveert jou?

Waar krijg jij energie van?

Wat heb jij nodig in deze onzekere tijd om lekker in je vel te zitten?

Welke kwaliteiten heb jij in huis die je nu graag in wil zetten?

Neem dit serieus.

Besprek dit zo nodig met collega's, met huisgenoten.

Overleg over oplossingen.

Luisteren

Als je niet luistert naar jezelf kun je ook niet echt luisteren naar de ander.

Als je wel luistert naar jezelf heb je de energie om de ander te horen, naar de ander te luisteren en de ander echt te begrijpen.

Op deze wijze realiseer je veerkracht, een soepele samenwerking en bereiken we samen optimale resultaten.

Opdracht:

Weet jij wat goed voor jou is en toch doe je het niet? Waar ligt bij jou de grens tussen aandacht voor jezelf en aandacht voor de ander? Ben jij alert op wat jou energie geeft en wat niet en hoe je dat goed balanceert in relatie met anderen?

Uitslag opdracht:

1 = perceptie feiten/gedachten

2 = perceptie gevoel

3 = perceptie mening

4 = perceptie reactie (leuk/niet leuk)

5 = perceptie reflectie

6 = perceptie actie



Nawoord

Dit was de cursus in “LUISTEREN IN TIJDEN VAN CRISIS” en ja, ik heb lang niet alles kunnen behandelen wat er te leren valt over luisteren.

Wat je nu al wel hebt zijn de eerste inzichten en kennis over waarom echt luisteren naar jezelf en het begrijpen en afstemmen op elkaar zo belangrijk is in tijden van crisis.

Doe jezelf dus een plezier en pak er een element uit wat jou aanspreekt of wat je herkende in deze 7 hoofdstukken en ga ermee aan de slag. En als je vragen hebt, stel ze me via info@hjtc.nl

Want mede door het echt kunnen luisteren naar jezelf en naar elkaar komen we samen in de modus te staan die ons helpt om goed en snel door deze crisis heen te komen.

Zorg goed voor jezelf en voor elkaar!

[#leteenbeetjeopelkaarenletookopjezelf](#)



Bronvermelding:

quotes zonder naamsvermelding zijn van eigen hand

www.processcommunication.nl

FD, zaterdag 21 maart - artikel Brenda van Osch - “ik hoor je niet”

https://www.mt.nl/leiderschap/jolanda-lamse-pwc-het-begint-met-onze-mensen-dan-de-klanten-en-dan-de-bedrijfsvoering/585593?utm_source=nieuwsbrief

Communication Problems in Management http://globalbizresearch.org/economics/images/files/54946_ID_S528_JEIEFB_Maurice%20Odone.pdf

Yuval Noah Harari - the world after coronavirus
<https://www.ft.com/content/19d90308-6858-11ea-a3c9-1fe6fedcca75>

Videoboodschap premier Rutte ter gelegenheid van Koningsdag 2019

<https://www.youtube.com/watch?v=FiZUqAg5TOk>

https://www.ted.com/talks/kelly_mcgonigal_how_to_make_stress_your_friend?referrer=playlist-the_importance_of_self_care

Over de auteur



Hetty Jansen-Verhagen is stressmanagement-consultant, communicatiespecialist, trainer en coach in het Process Communication Model, personal coach en ademtherapeut.

Haar kracht en expertise is om mensen en organisaties te begeleiden naar innerlijke rust en balans en te ondersteunen in stressreductie en (strategische) communicatie. Hierdoor wordt de veerkracht vergroot, verbeteren relaties, worden optimale resultaten bereikt en neemt plezier en bevologenheid toe.

Haar communicatiestijl is open, mensgericht en to-the-point.

Humor, relativering en respectvolle provocatie maken onderdeel uit van haar manier van werken.

Ze werkt met de specifieke probleemstelling van de cliënt/het bestuur/het team/de organisatie.

Ze maakt een gerichte keuze uit de variatie aan technieken die ze beheerst met een strakke focus op vitaliteit en een optimaal en duurzaam resultaat.

www.hjtc.nl en www.hettyjansen.nl



Wil jij en/of jouw team meer leren over ‘the art of adaptable communication’ of wil je een persoonlijke of teamcoachingssessie, een workshop, masterclass of training om meer vitaliteit, minder stress, een soepelere samenwerking en betere resultaten te bereiken, klik dan op info@hjtc.nl, dan gaan we samen aan het werk.