



Hetty Jansen-Verhagen is stressmanagement-consultant, communicatietrainer, personal coach en voetreflex- en ademtherapeut. Ze begeleidt en behandelt cliënten die op zoek zijn naar herstel van balans en innerlijke rust en geeft inzicht in stressreductie en (strategische) communicatie.



'hoe
energieker
we zijn,
hoe meer
percepties
we
voorhanden
hebben'



Communiceren in crisissituaties

Stress heeft invloed op het vermogen om open te kunnen communiceren en luisteren, met miscommunicatie tot gevolg. In de jaren 70 van de vorige eeuw ontwikkelde klinisch psycholoog dr. Taibi Kahler het Process Communication Model om de kwaliteit van leven te verbeteren door de onderlinge communicatie beter af te stemmen. Vanwege het grote belang van effectieve communicatie tijdens bemande ruimtevluchten, hielp NASA met de doorontwikkeling tot een model dat handvatten geeft om stressgedrag via afgestemde communicatie te doorbreken. Zo wordt het mogelijk elkaars taal te (leren) spreken, waardoor soepel contact en motivatie gestimuleerd worden.

Het **Process Communication Model (PCM)** heeft ook buiten NASA een grote vlucht genomen. Het is een observatiemethode om jezelf en de ander te leren begrijpen om zo soepeler samen te werken, elke dag weer en in elke situatie. Het leert positief gedrag en stressgedrag te herkennen en er effectief mee om te gaan. Zo worden misverstanden en spanningen voorkomen en ontstaat er begrip en flexibiliteit, met als resultaat dat er samen

meer bereikt kan worden. Het model kan ook ons therapeuten helpen om onze cliënten in moeilijke tijden beter te bereiken en te begrijpen.

Volgens het PCM neemt de mens de wereld om zich heen op zes verschillende manieren waar: door middel van feiten, meningen, gevoelens, reflecties, reacties en acties. Dit zijn niet alleen de filters waardoor we de wereld ervaren, deze percepties bepalen de manier waarop we met anderen contact maken en zoals we willen of verwachten dat anderen contact maken met ons. Iedereen kijkt naar de wereld met een eigen bril. Deze voorkeursperceptie belicht een bepaald deel van de werkelijkheid om ons heen, waardoor andere delen vervagen. De interpretatie van de werkelijkheid beïnvloedt de observatie en wat er gedacht, gevoeld en gedaan wordt. Dat bepaalt ook de focus en de wijze van communiceren en verklaart waarom we met sommige mensen meteen op één lijn zitten en met anderen niet. Door te luisteren naar *hoe* iemand iets zegt, kan zijn voorkeursperceptie herkend worden. Daardoor ontstaat er meer begrip en lukt het beter om echt te luisteren. Zo nodig kan via perceptiewisseling en woordkeuze beter afgestemd worden.

Mensen met de voorkeursperceptie feiten waarderen logica. Het wereldbeeld is gebaseerd op het identificeren en categoriseren van mensen en dingen. Wie de perceptie *meningen* als voorkeur heeft, waardeert vertrouwen en toewijding. Het wereldbeeld komt voort uit evaluatie van mensen en >



situaties op basis van levensovertuigingen, normen en waarden. Als *gevoelens* de boventoon voeren, hecht iemand veel waarde aan persoonlijke relaties. Het wereldbeeld is gebaseerd op het gevoel over mensen en situaties. In het geval van de voorkeursperceptie *reflecties*, hecht iemand veel waarde aan sturing en autonomie. Het wereldbeeld is gebaseerd op reflecties op wat er gebeurt. Iemand die vanuit spontaniteit en liefst vanuit lichtheid communiceert, heeft het voorkeursperspectief *reacties*. Zijn wereldbeeld is gebaseerd op zijn reactie op mensen en situaties, met voor- en afkeuren. Bij het perspectief van *acties*, waardeert iemand vooral initiatief en zelfredzaamheid; hij heeft een wereldbeeld dat gebaseerd is op initiatief nemen in situaties en omzetten in actie. In het kader hieronder worden een aantal typische en veelgehoorde bewoordingen weergegeven die bij ieder van deze zes percepties passen.

Veelgebruikte bewoordingen bij verschillende contactpercepties:

- FEITEN:** 'Ik denk...', 'Wie..?', 'Wat..?', 'Waar...?', 'De feiten...', 'In de eerste plaats...', 'De tijdsplanning...'
- MENINGEN:** 'Naar mijn mening...', 'we zouden...', 'Ik geloof...', '...respect...', '...overtuiging...', '...vertrouwen...', 'De publieke opinie...'
- GEVOELENS:** 'Ik voel...', 'Ik maak me zorgen om...', '...gelukkig...', '...verdrietig...', 'Ik hou van...', '...comfortabel...', '...gezellig...', 'Wat fijn...'
- REFLECTIES:** 'Wacht even, ik heb een idee...', 'Wat er nu in me opkomt, is...', 'Als ik er zo over nadenk, dan...'
- REACTIES:** 'Wauw!', 'Ik vind het leuk...', 'Ik vind dit stom...', 'grappig', woorden die 'in' zijn, originele uitdrukkingen
- ACTIES:** 'Ga ervoor', '...schot in de roos...', 'Genoeg gepraat, aan de slag!', '...doen we...'

Ieder van ons beschikt over meer en minder dominante percepties. Hoe energiever we zijn, hoe meer percepties we voorhanden hebben. Op een goede dag communiceren we vanuit alle zes de percepties tegelijk, zoals bijvoorbeeld in de volgende zin: 'Het is nu 10.30 (feit) en ik vind dat we flink zijn opgeschoten (mening). Ik heb het gevoel dat we op één lijn zitten samen (gevoel) en dat is super (reactie). Als ik er zo over nadenk (reflectie), dan lukt het (actie)!' Onderling communiceren gaat dan soepel. Alle percepties zijn bereikbaar. Die veerkracht is echter lang niet altijd aanwezig, zeker niet als de ander gespannen is of als jij een pittige dag achter de rug hebt.

Luisteren naar hoe iemand iets zegt, geeft informatie over de perceptie van de ander, waar deze zich op richt en dus over wat voor de ander op dat moment belangrijk is. Daar echt naar kunnen luisteren en zo de perceptie van de ander begrijpen, voorkomt miscommunicatie. Een van de meest voorkomende oorzaken van miscommunicatie is taalgebruik dat door de ander niet helder ontvangen kan worden. Dit veroorzaakt ruis

'de voorkeursperceptie belicht een bepaald deel van de werkelijkheid om ons heen, waardoor andere delen vervagen'

en stress. Als we stress ervaren, hebben we minder of geen toegang tot het heldere denkvermogen. Hoe meer stress, hoe meer contactpercepties er geblokkeerd zijn, zeker de minder sterk ontwikkelde percepties. Uiteindelijk blijft een dominante perceptie over en van daaruit laat het stressgedrag zich zien.

Een voorbeeld:

- A: 'Wat vind jij van de nieuwe coronamaatregelen?'
- B: 'De hele situatie is gewoon stom. Ik baal ervan.'
- A: 'Ja, maar wat vind je nou van de maatregelen? Je bent het toch met me eens dat ze niet streng genoeg zijn?'
- B: 'Pff, weet ik veel'.

Dergelijk langs elkaar heen praten gebeurt vaak en is het begin van een potentiële situatie van miscommunicatie die kan leiden tot irritatie en stress. Beiden spreken een andere 'taal'. A zit vast in de perceptie mening en B in de perceptie reactie. Van onbevangen luisteren en afstemmen op de ander is dan geen sprake.

Om te kunnen switchen tussen percepties is veerkracht nodig. Zodat niet alleen de eigen voorkeursperceptie voorhanden is, maar ook flexibel geschakeld kan worden naar andere filters van waarneming. Door oefening kunnen we de contactpercepties ontwikkelen vanwaaruit het verhaal van nature niet zo vaak wordt verteld. Inzichten verkregen vanuit deze mindset kunnen verhelderend zijn. Communiceren vanuit nieuwsgierigheid naar andere percepties verrijkt en verruimt de blik, maakt het contact soepeler en vermijdt spanning in de communicatie.

Stress komt veelvuldig voor in de moderne westerse wereld en viert hoogtij met de huidige coronacrisis. Dat heeft effect op hoe we met elkaar communiceren, merkbaar aan een toenemende polarisatie in de samenleving. Ook op de therapeut-cliëntrelatie kan dit zijn weerslag hebben. Als horen wordt vergezeld door begrip resulteert het in echt kunnen luisteren. Als jij als therapeut weet wat werkt voor jou en voor jouw cliënt, voorkom je misverstanden en stress. En bereik je samen zoveel meer! ■

Meer informatie: www.hjtc.nl, www.hettyjansen.nl

BRONVERMELDING:

1. Hetty Jansen. *Cursus Luisteren in tijden van crisis*. Geraadpleegd op 13 november 2020, van <https://hjtc.nl/cursus-luisteren-in-tijden-van-crisis/>
2. Process Communication Nederland. *Het communicatiemodel PCM*. Geraadpleegd op 13 november 2020, van <https://processcommunication.nl>