

“Hoe vaag communiceren een gevoel van onveiligheid kan creëren en vergroten!”

Over veilig, onveilig, ongemak, vertrouwen, wantrouwen, verantwoordelijkheid, verantwoorden en afschuiven; over dominant en assertief, over vaag en zorgvuldig; over blinde macht en eenzijdig opkomen voor belangen. En over het ultieme antwoord hierop.

Je hoort zo eens wat.

Dit artikel schrijf ik geïnspireerd door casuïstiek uit de praktijk.

Of je even bij het management wilt komen voor een gesprek.

Niet heel helder waar het over zal gaan. Het wordt echter wel snel duidelijk. Nou ja duidelijk?

“We hebben klachten gekregen over je. Mensen voelen zich onveilig.”

Deze klachten komen voor jou uit de lucht vallen. Je werkt hier al 24 jaar en hebt niet eerder kritiek hebt gekregen. Natuurlijk wil je hier duidelijkheid over.

Dus je vraagt: “Waarover wordt precies geklaagd? Over welk gedrag met name? En: Hoeveel klachten zijn er? En wie heeft er geklaagd?”

En je krijgt dan als antwoord: “Over je gedrag! Er zijn meerdere klachten. Het zijn anonieme meldingen, daar kunnen we verder niets over zeggen.”

Tja, en dan? Doorvragen lijkt als praten tegen een muur.

Dus ga je te rade bij jezelf? Je reflecteert over jezelf en gaat na waar je ‘de mist’ bent ingegaan. Je hanteert hierbij de NLP-vooronderstelling “De betekenis van de communicatie is de reactie die je oproept” Het is hierbij belangrijk om te benadrukken dat het er niet om gaat te bewijzen dat deze vooronderstelling waar is. (Dat zou wel eens heel moeilijk kunnen zijn.) Waar het wel omgaat is dat het vanwege praktisch nut, zinvol is deze vooronderstelling te hanteren.

De winst van deze vooronderstelling is dat je je bewust bent van het feit dat jouw communicatie van invloed is op de ander en dit zowel ten gunste als ten ongunste.

Reflectie zonder handvaten.

Soms kunnen jouw vragen of opmerkingen immers wel eens veel ongunstiger uitpakken dan jij bedoeld hebt. In deze vooronderstelling bepaalt de reactie van de ander wat jouw boodschap betekent. Uitgaan van deze vooronderstelling maakt dan dat je beter gaat letten op de reacties die je oproept. Dat geeft je de mogelijkheid je gedrag bij te stellen tot je het gewenste effect bereikt hebt.

Zeker als je tegelijkertijd ook uitgaat van de vooronderstelling: “Er bestaat geen mislukking alleen feedback” en “Ik heb de hulpbronnen voor positieve verandering.”

Echter reflectie is moeilijk als het gedrag, waarbij de ander zich onveilig voelt niet concreet benoemd wordt.

Alle ogen gericht op jou.

Terwijl jij reflecteert op jezelf wordt door het management en de anonieme klagers met de beschuldigende vinger naar jou gekeken.

Natuurlijk moet(en) de melder(s) hierin heel serieus genomen worden.

Daarbij is het zinvol als alle partijen reflecteren op zichzelf.

Bijvoorbeeld door het management met betrekking tot de vraag: Hoe gaan we met anoniem gemelde klachten om?

Het is ook belangrijk om de melder zachtaardig te faciliteren met de vragen: “Wat houdt precies het onveilige gevoel in? Welk concreet gedrag heeft dit onveilige gevoel tot gevolg gehad? Welke waarde werd voor jou geweld aangedaan? Op een schaal van 1 tot 10: hoe sterk was het gevoel? Hoe vaak heb je hier last van gehad?”

En: “Wat zou de ander anders hebben kunnen/moeten doen? Welke feedback met betrekking tot dit gewenste gedrag zou je kunnen geven aan de ander.”

En wat of wie gaat je hierbij helpen, als je je hierbij onzeker voelt? En dit op een manier dat alle tijd en ruimte gegeven wordt om te antwoorden.

Het management heeft hier een begeleidende verantwoordelijkheid in en/of zou dit op zijn minst moeten faciliteren.



"The message sent is not always the message received." Virginia Satir (gezinstherapeut)

Het is dus heel belangrijk om precies te weten over welke communicatieve situatie je precies praat, zodat je op een zorgvuldige manier kunt reflecteren. Het overbrengen en het ontvangen van de boodschap is in feite een complex proces.

Elke boodschap gaat gepaard met feitelijk gedrag: het verbale en non-verbale gedrag wat je de zender ziet doen of hoort zeggen. Je zou het met een video op kunnen nemen. Dit is het zintuiglijk specifieke bewijs.

De waardering/beoordeling van dat gedrag staat het dichtst bij de ontvanger. En dit is weer sterk afhankelijk van de eigen waarden en overtuigingen en dus wat de ontvanger erbij voelt.

En dan geef ik het je dus te doen:

Om in de veelheid van communicatieve situaties te herleiden welke situatie met name door de ontvanger als 'onveilig' werd getypeerd.

Je kunt nog zo van goede wil zijn om de communicatie te verbeteren.

Als je niet weet waarover het precies gaat, sta dan je met lege handen. Het enige wat je kunt doen is speculeren.

En hoe staat het dan met het management?

Mag het management volstaan met: "Het is onze verantwoordelijkheid om hier aandacht aan te geven." Om het vervolgens daarbij te laten? Als het management een antwoord op de vraag:

"Hoe ga je met anonieme meldingen om? schuldig blijft, dan sta je niet alleen met lege handen, dan sta je ook nog in de kou.

En niet alleen jij, maar ook degene die zich onveilig voelt. Het leidt immers niet tot verandering van gedrag.

Dus is het niet zo vreemd dat jij je op jouw beurt bij deze wijze van onzorgvuldig handelen onveilig voelt.

En wat als je dan toch de moed hebt om voor jezelf in deze op te komen. En als dit dan vervolgens wordt gelabeld als 'agressief' en je voelt dat je het risico loopt om 'gecanceld' te worden, dan is het logisch dat je in je schulp terugtrekt.

Toxische sfeer

En zo verspreidt zich het onveilige gevoel als een olievlek, die de sfeer in de organisatie (verder) verziekt.

De vraag is of degene(n) die geklaagd heeft/hebben hiermee gediend is/zijn.

Dit terug draaien is net zo moeilijk (of nog moeilijker) als tandpasta terugduwen in de tube.

Waar zijn de betrokkenen dan wel mee gediend?

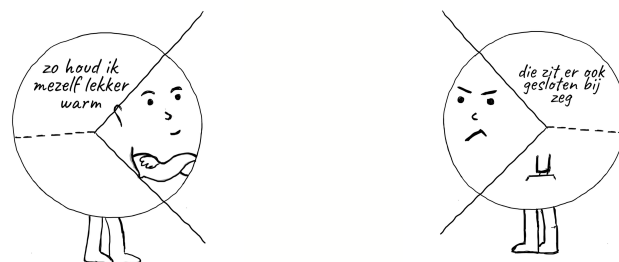
In ieder geval niet met vage communicatie.

Het zou veel misverstanden voorkomen als helder is wat voor de zender belangrijk is en wat voor de ontvanger is. Deze waarden (en de verschillen hiertussen) worden te vaak niet expliciet uitgesproken.

Het komt echter de duidelijkheid van de interactie ten goede als men wel de tijd neemt zich bewust te worden van de eigen criteria/waarden en die van de ander en deze ook uitspreekt naar elkaar.

De waarde, die de drijfveer is achter het gedrag van de zender, hoeft immers niet noodzakelijkerwijs dezelfde waarde te zijn, waarop de ontvanger het gedrag beoordeelt.

In het onderstaande simpele voorbeeld vindt de een behaaglijkheid belangrijk en de ander verbinding.



Het filter "voldoet niet" wordt standaard.

Daarbij komt dat door de verziekte sfeer het filter "voldoet niet" hoogtij is gaan vieren. En ja dan vind je altijd wel iets om af te keuren.

In het bovenstaande (simpele) voorbeeld kun je ook kijken door het filter "voldoet wel" en opmerken dat de ogen van de een verbinding maakt met de ander, op een overigens vriendelijke manier.

Je behandelt vaak anderen zoals je zelf behandeld wilt worden, gebaseerd op je eigen waarden en je overtuigingen. En dit kan duidelijk verschillen met wat de ander graag aan gedrag van jou ziet en wat hij/zij daarbij ervaart. Het kan zeer wel zijn dat deze persoon uitgaat van een andere waarde of een andere overtuiging heeft.

Duidelijkheid hierover bevordert de communicatie, het bevordert het begrip.

In dit geval is duidelijkheid over het gedrag en hoe dit precies ervaren wordt keihard nodig om tot betere afstemming te komen.

Het 'onveilig gevoel' alleen geeft te weinig houvast hierin.

Ze zeggen wel: De brutalen hebben de halve wereld.

Je zou ook kunnen zeggen dat de combinatie van vaag/slecht communiceren en het puur uitgaan van het eigen belang, de wereld niet echt - of beter gezegd - echt niet beter maakt.

"Je bepaalt zelf welke gedachte je in je hoofd zet."

Een somber verhaal dus. Echter heb ik in mijn aanhef ook het 'ultieme' antwoord beloofd. 😊

Allereerst mijn besef: Ik doe het zo goed als ik het op dit moment kan.

Boven alles neem ik mee de raad van de moeder van Edith Eger, die beiden ten tijde van hun deportatie bespuugd en uitgescholden werden voor vuile hond. Zij zei tegen haar dochter: "Jij bepaalt zelf welke gedachte je in je hoofd zet."

Jij bepaalt zelf welke gedachte je in je hoofd zet.

Ik nodig je (en alle betrokkenen in zo'n kwestie) graag uit om stil te staan bij de waardevolheid van deze raad en de rijkheid ervan zeker in de situatie waarin Edith Eger en haar moeder verkeerden.

En zo sta je niet met lege handen, je staat niet in de kou, je hoeft niet in je schulp te kruipen. Zo reikt het toxische van de situatie niet in je binnen wereld. En dat werkt alle kanten op.

Jij bepaalt welke gedachte je in je hoofd zet.

Dit is een fundamentele keuze die je hebt en die je gevoel en gedrag beïnvloedt dan wel bepaalt. Ik gun eenieder in deze situatie de keuze die ecologisch en gezond is en in lijn is met de eigen waarden.

En wat ik het management en een anonieme melder gun is dit voorbeeldgedrag in termen van reflectie over te nemen.

Dat het management zich niet opstelt als doorschuifluik. En dat de anonieme melder gefaciliteerd wordt met datgene wat zij of hij nodig heeft in deze situatie en hierover te communiceren. Zodat zeker ook voor deze persoon een gezonde werksituatie wordt gecreëerd.

Anneke Durlinger

Anneke Durlinger werkt als NLP Master-trainer en geeft allerlei NLP-opleidingen op een mooie locatie: Het Molenaarshuys te Batenburg.

Dit doet ze al meer dan 30 jaren met voortdurend enthousiasme waarbij bevoegenheid en ambachtelijkheid hand in hand gaan.

Zij is erkend als Fellow Member Trainer door de IA-NLP. Haar opleidingen zijn aldus internationaal geaccrediteerd volgens de hoge kwaliteitsnormen van de IA-NLP.

Zij ziet NLP als 'inner human resource management' en als optimaal middel om tot zelfverwezenlijking te komen. Hierbij heeft zij een vanzelfsprekend vertrouwen in de kwaliteiten en het potentieel van mensen. Zij schreef samen met Guus Hustinx het boek 'Voorbij je eigen wijze' over metaprogramma's. In 2011 verscheen van haar: Handboek voor trainers, stappen ter verrijking.

Op dit moment schrijft zij aan haar derde boek: Groupmindfulness as foundation for excellence. How to orchestrate a team into a symphony?

Meer weten zie www.annekedurlinger.com





|
Laat je licht schijnen

website: www.annekedurlinger.com
e-mail: info@annekedurlinger.com