



Verslag Rob Visser.
Communicatie expert-adviseur
Hondenspiegelsessie
2011



Rob en Beer

”

Wees 'woest'

De les van een codocent op hoge poten

Als ik vanaf nu meer zelfvertrouwen krijg, dan is dat mede te danken aan Beer en Tété. Dat ik erachter kwam gebeurde niet tijdens een goed gesprek bij een glas wijn, maar door een stukje te wandelen, zorgvuldig te reflecteren en te luisteren naar de feedback van docenten en medecursisten. Beer en Tété behoren daartoe niet, dat zijn meer codocenten die non-verbaal spreken. Het zijn honden waarmee ik een opdracht deed, tijdens een dag bij Hondenspiegel in Doorn, het trainingsbureau van Corinne Vallinga en Daniel van Gelooven.

Beer is mijn maatje tijdens de ochtendsessie. Hij is vier jaar en gedraagt zich aan de riem van drie meter een beetje ruig. Ik maak me zorgen of hij in de trainingszaal geen koffiemokken zal omstoten en dat is gelijk de eerste valkuil. Corinne vertelt me dat zij daarvoor verantwoording neemt, het is puur mijn taak om contact met Beer te leggen. Dat gebeurt met wisselend succes, het ene moment komt Beer hollend naar me toe en dan rent hij dan weer weg om in de kring te gaan rondsnoeven. Uiteindelijk komt hij met zijn rug naar me toe vlak voor me liggen. Terwijl Daniel een foto maakt, noemt Corinne dit een groot compliment: "Beer is een macho die niet zo maar het contact in stand houdt. En hij vertrouwt je."

Zachter

Tijdens de nabespreking hoor ik dat mijn gezichtsuitdrukking zachter en opener is geworden. Dat is me vaker verteld, maar ik weet nooit hoe het eruit ziet. Ik vraag of er opnieuw een foto kan worden genomen, maar dat geeft enige hilariteit omdat mijn gelaat blijkbaar geneigd is in de oude plooi terug te keren. Loslaten is het motto: vertrouwen dat ik tevreden zal zijn over het resultaat, zonder te piekeren of ik verdwaal op weg erheen. Want dat geeft vooral risico op nieuwe valkuilen, zoals 'je best doen' om later te kunnen uitleggen dat je het toch maar geprobeerd hebt. Als ik me afvraag welke gedachtes anderen over mij hebben, gaat het contact met Beer natuurlijk verloren (en in het algemeen: het zicht op je doel). Wanneer ik geen echte aandacht geef, Beer behandel als een object, een soort pilletje zelfinzicht, is hij voor mij geen wezen met eigen behoeftes en kwaliteiten en dat werkt niet

motiverend voor samenwerking. Voor wie zich afvraagt of hij merkt hoe ik hem zie: ik denk van wel omdat dieren, dankzij hun instinct, sensitiever en authentieker zijn dan mensen met hun al hun plannen, strategieën en controledrift. Als je wilt weten wat je uitstraalt, kan het dus zinvol zijn om te ervaren hoe dieren op je gedrag reageren.

In de middag heb ik Tété als partner. Ik vind het heel moeilijk om contact met hem te leggen, hij toont geen enkele belangstelling. Pas wanneer ik beschikking krijg over een buideltje met hondenbrokjes, komt hij naar me toe. Dat hij vervolgens met me mee loopt is ook aan de brokjes te danken, een schamel resultaat want ik zou liever niet van zo'n kunstgreep afhankelijk zijn. Daniel stelt als doel van de opdracht: zorgen dat Tété met me meeloopt. Dat lijkt haalbaar te worden, daar krijg ik wel vertrouwen in. Omdat ik af en toe een brokje tevoorschijn haal, komt Tété naar me toe, ik krijg dan de kans tegen hem te praten en hem aan te halen. Dat schept in elk geval contact waardoor hij meer in mijn buurt blijft en daarmee is het doel in elk geval redelijk gehaald.



Achteraf realiseer ik me dat ik al direct in het begin bij Tété een bepaalde onzekerheid ervoer die ik genegeerd heb omdat ik dacht dat ik het mis zou hebben. Ik zal nooit weten wat er gebeurd zou zijn als ik dat anders gedaan had, maar het was natuurlijk een gemiste kans om zo'n belangrijk signaal niet te onderzoeken. Medecursisten zeggen dat ik in het begin berusting vertoonde en later meer leiderschap, zodat Tété zich meer aangesproken voelde. Daardoor groeide mijn vertrouwen en ging het steeds beter. Dat leiderschap en affectie positief werken zou erop kunnen wijzen dat de spanning die ik bij hem meende te zien inderdaad aanwezig is. Iemand ervoer bij mij hetzelfde fenomeen als vanochtend: fixatie op de opdracht waardoor het contact met de hond wegvalt. Dat kan bij hem gewerkt hebben als een verzoek om afstand. Als Tété in het begin dacht dat ik met rust gelaten wilde worden, heeft hij heel goed naar me geluisterd, al was dat precies het omgekeerde van wat ik

beoogde.

Rust versus berusting

Al met al is een cruciale les het belang van rust (opvallend dat rust en berusting qua klank dichtbij elkaar liggen, maar qua uitstraling zo verschillen). Rust geeft ruimte om de eigen waarneming toe te laten, aandacht te geven, alternatieven te overwegen, een keuze te maken die het doel dichterbij brengt en te reflecteren waarom dat al dan niet lukt. Jammer is alleen dat dit proces niet alleen zelfvertrouwen gééft, maar ook vráágt: het is een vicieuze cirkel. Omdat zelfvertrouwen mijn leerdoel is heb ik voor mezelf gedefinieerd wat dit betekent:

- het hebben van een gevoel van eigenwaarde
- het uitdrukken van dit gevoel naar mezelf (bijvoorbeeld door te luisteren naar mijn behoeftes)
- het uitdrukken van dit gevoel naar anderen (bijvoorbeeld het kenbaar maken van mijn behoeftes).

Een klassieke situatie, die enkele keren per jaar voorkomt en die me altijd weer aangrijpt, is tijdens mijn werk als journalist en tekstschrijver, waarin een klant of een geïnterviewde niet tevreden is over mijn tekst. Ik beschrijf deze situatie aan de hand van vijf G's:

Gebeurtenis

Een tekst waaraan ik met veel toewijding heb gewerkt, en waarvan ik zeker weet dat deze leesbaar, correct en informatief is, wordt op detailniveau van allerlei commentaar voorzien. Als professional in dit vakgebied weet ik ook dat het overnemen van deze wijzigingsvoorstellen ertoe leidt dat degenen die betrokken zijn bij de tekst niet meer goed worden bediend. De lezer haakt af en krijgt dus niet de benodigde informatie, waardoor ook de overtuigingswaarde van de tekst tot het nulpunt daalt.

Gedachtes

Ik maak me hier bezorgd over op basis van de volgende gedachtes:

- meestal is iemand eenzijdig met (eigen) belangen bezig
- het is niet alleen schadelijk voor betrokkenen, maar ook voor de samenleving als geheel wanneer mensen hun eigen interpretaties,

angsten en belangen doordrukken, zonder open te staan voor andere mogelijkheden, argumenten en invalshoeken

- dat dit gebeurt is misschien wel puur een uiting van behoefte aan macht 'ik kan jou naar mijn pijpen laten dansen en daar doe je niets tegen'
- dit ervaar ik al een totaal gebrek aan respect, alsof ik gedegradeerd wordt tot een object, een pion in het schaakspel van een ander.

Gevoelens

- teleurstelling, het lijkt alsof mijn inzet en vakkennis niet worden gezien
- onzekerheid omdat ik me afvraag wat dit gedrag zegt over mijn waarde als mens.

Gedrag

Nu ik dit op een rij zet, zie ik dat ik geneigd ben wantrouwend, defensief en moraliserend te reageren. Het risico daarvan is een zichzelf vervullende voorspelling: ik nodig de ander niet om in overleg te gaan waardoor de kans op 'hakken in het zand' alleen maar toeneemt.

Gevolgen

- er komt een tekst uit en deze wordt ook op tijd aangeleverd, maar de inhoud is niet optimaal
- het kost nog heel veel tijd om een koers te vinden die nog enigszins recht doet aan alle betrokkenen
- ik verlies gezag, goodwill en geloofwaardigheid
- ook als ik mijn verantwoordelijkheid neem en een tekst aanlever waar ik achter sta, verbetert dat niets aan de genoemde gedachten en gevoelens.

Dat ik dit op een rijtje zet, geeft een gevoel van schaamte omdat ik vind dat ik niet adequaat functioneer: ik maak het veel te persoonlijk en ingewikkeld. Uit onzekerheid ga een gesprek uit de weg en heb ik de neiging een beetje teatraal te laten merken dat de ander het verkeerd ziet. Bij zo'n indirecte aanpak word je niet tegengesproken en dan kun je dus jezelf wijsmaken dat je gelijk gekregen hebt. Wil ik iets positiefs bereiken dan heb ik rust en zelfvertrouwen nodig, empathie om goodwill te kweken, assertiviteit om

grenzen te stellen en creativiteit om te zien welke mogelijkheden er zo nodig zijn om tot overeenstemming te komen.

Gedragen visie

Terwijl ik aan dit blogstuk werk doet zich de gevreesde situatie opnieuw voor. Ik heb een interview voor een vakblad met een deskundige op het gebied van kwaliteitszorg bij een grote organisatie die als zeer professioneel bekend staat. Ze praat in abstracte termen over de ontwikkeling van een nieuwe visie bij het bedrijf, ik weet dat als ik deze woorden overneem de hoofdredacteur het stuk zal betitelen als 'gewauwel'. Ik denk dat het niet alleen voor de klant en voor de lezer, maar ook voor de geïnterviewde veel prettiger is om hier wat concrete handen en voeten aan te geven. Als doorvragen niet helpt vraag ik of voorlichter om achtergrondinformatie, bijvoorbeeld een artikel in een personeelsblad over de visie of een brochure die naar klanten, nieuwe medewerkers of aandeelhouders gaat. Dit is een beproefde methode die tot nu toe altijd heeft gewerkt. De voorlichter belt de volgende dag dat de toezegging toch niet kan worden nagekomen, op zich vind ik dat netjes, maar de motivatie is bijzonder vreemd en eigenlijk strijdig met de gedeclameerde visie. Er is geen tijd meer om te onderzoeken of de visie eigenlijk wel gedragen wordt in het bedrijf, ik kies ervoor aan de slag te gaan en te kijken hoe ver ik kom. Er komt een stuk uit waar de redactie vertrouwen in heeft en ze vragen mij om het snel aan te leveren. Het stuk wordt ook gewoon geplaatst en betaald.

De afloop was dus positief en misschien is dat wel te danken aan de rust die ik kon bewaren dankzij de inzichten die ik bij dit blogstuk heb verkregen. Een minder professionele opstelling van mijn kant had ertoe kunnen leiden dat de redactie minder vertrouwen zou hebben dat ik zorgvuldig te werk was gegaan. Dat is dus winst, maar daar zijn dan toch weer die bekende gedachtes *ze moesten me weer hebben* en *ik kan met dergelijke situaties dus gewoon niet adequaat omgaan*. Gelukkig is er dan toch ook weer een gevoel van perspectief, op basis van de eerdergenoemde termen: rust, zelfvertrouwen, empathie, assertiviteit en creativiteit. Ik ga nu op basis van dezelfde gebeurtenis kijken wat ik anders kan doen aan de hand van dezelfde vijf G's.

Gebeurtenis

Identiek als de boven. Ter preventie kan ik in mijn mail waarmee ik de tekst voorleg aangeven dat er is gestreefd naar een optimum van geloofwaardigheid, leesbaarheid, overtuigingskracht, relevantie en juistheid. Met name op dit laatste punt vraag ik om commentaar.

Gedachtes

Ik onthoud me van interpretaties over de motieven van de ander, ik hoef daar dus ook geen oordeel over te hebben. Ik richt mijn gedachtes op de relevantie van de wijzigingsvoorstellen, de mogelijkheden ze te verwerken en de planning waarbinnen dat moet gebeuren. Ik neem mijn verantwoordelijkheid door te vertrouwen op mijn professionaliteit: de zorgvuldigheid van mijn waarneming, de zuiverheid van mijn motieven in het weergeven ervan en de ruimte die ik heb om wijzigingsvoorstellen naar eigen inzicht door te voeren. Als ik denk dat het gebruiken van deze ruimte kan leiden tot repercussies, behoud ik mijn rust en overweeg ik de mogelijkheden om de kans hierop en de eventuele gevolgen te onderzoeken.

Gevoelens

Ik heb gevoelens van verbazing, teleurstelling en irritatie, en ik kan ervoor kiezen die uit te drukken. Verbazing komt dan als eerste in aanmerking. Mijn loyaliteit gaat primair uit naar de behoefte van de lezer (aan relevante, leesbare informatie) en de behoefte van de opdrachtgever aan tevreden lezers. Dus niet naar de emoties van de geïnterviewde (woede, angst) die kunnen ontstaan wanneer niet alle wijzigingen worden overgenomen.

Gedrag

Ik weersta de neiging verantwoordelijkheid af te dragen over het volgen van wijzigingsvoorstellen, desnoods geef ik aan dat ze zorgvuldig worden overwogen.

Gevolgen

Die weet ik nog niet, het is een kwestie van ontdekken. Ik vermoed wel dat bij deze aanpak meer tevreden op deze productie kan terugkijken. In elk geval weet ik dat ik op deze manier de drie elementen van zelfvertrouwen in mijn definitie (eigenwaarde hebben, uitdrukken naar mezelf en naar anderen) aan het hanteren ben. Overigens is dit maar één voorbeeld van hoe het kan lopen. Ik heb niet de pretentie het scenario precies te gaan volgen: het wordt hoe dan ook een avontuur met praktische en emotionele hindernissen. Of dat lukt en hoe dat bevalt, bevindt zich nog helemaal in het ongewisse.

Bewoestzijn



Tot zo ver de les van twee codocenten op hoge poten. Een kwalificatie die vooral letterlijk is bedoeld: Beer en Tété hebben een fors formaat en hun hoogte bestaat grotendeels uit poten, zoals bij iedere hond. Eventjes fantaseer ik wat er zou gebeuren als ik ze kon vragen wat ze vinden van dit blogstuk. Ik hoor twee woorden met een W. Niet het voorspelbare woef-woef, dat zou ik niet kunnen verstaan, ik hoor denkbeeldig: "Wees woest." En ik weet wat er bedoeld wordt. Niet woest in de zin van woedend, maar in de betekenis van ruig, ongerept en onstuimig. Zoals in Woeste Gronden, uit het Bommelverhaal Het einde van eindeloos van Marten Toonder. Ik zal wat meer luisteren naar mijn innerlijke *bewoestzijn*, zoals ieder wezen doet dat de verbinding met zijn natuurlijke instincten niet is verloren.