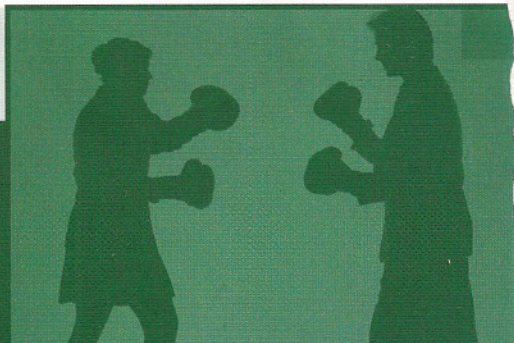
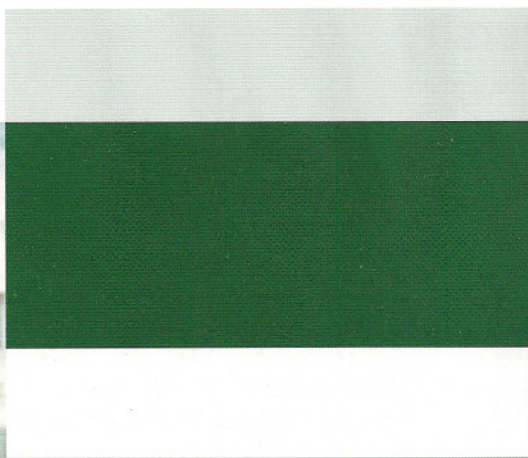




*Auteur: Suzanne van Veen,
adviseur bij Van Veen en Partners te Rosmalen*

Geloven wat je ziet of zien wat je gelooft

Mensenkennis

Mensenkennis geldt in onze maatschappij dikwijls als een positieve competentie. Zodra iemand vol trots meldt over een flinke dosis mensenkennis te beschikken ben ik echter op mijn hoede. Te vaak hoort deze 'kwaliteit' naar mijn mening slechts thuis in het rijtje van vasthouden aan vooroordelen.

In dit artikel geef ik een beschrijving van de manier waarop wij mensen geneigd zijn om bij het interpreteren van een situatie de grens te trekken tussen wat er zich in ons zelf afspeelt en wat daarbuiten is. In het dagelijks leven hebben wij voortdurend te maken met gebeurtenissen en situaties waarop wij op verschillende momenten verschillend reageren. Er zijn met andere woorden dingen die er gewoon zijn, en er zijn dingen waarvan wij iets vinden of waarover wij een mening vormen. Er is bovendien voor ons een wezenlijk verschil tussen wie wij zelf zijn en wat er zich buiten ons afspeelt. Dikwijls raken wij in de problemen door anderen. Aan deze problemen liggen in de kern altijd verschillen in inzicht, visie en betekenis ten grondslag.

Gedachten en gevoelens

In iedere situatie vormen wij onze eigen gedachten. Bij deze gedachten hebben wij ook gevoelens. Soms zijn die gevoelens heftiger dan op andere momenten. Gevoelens uiten zich in emoties, zoals tranen, woede, onverschilligheid etc. Als wij deze gevoelens in ons hoofd laten zitten

of voor ons zelf houden worden wij soms nerveus, raken wij gefrustreerd of krijgen wij letterlijk hoofdpijn. Onze gevoelens kleuren bovendien onze waarnemingen. Afhankelijk van gebeurtenissen en ervaringen die wij recentelijk en in het verleden hebben meegemaakt, verschilt onze eigen manier van kijken per situatie.

Beter toetsen dan bouwen op drijfzand

Als wij ons in een situatie bevinden waarin iets gebeurt wat wij niet gewend zijn of niet verwacht hadden, uit zich dat dikwijls in eerste instantie in verbazing of verwondering. De situatie valt ons op omdat wij iets opmerkelijk vinden en wij hebben dan even geen 'aansluiting'.

Wat op zo'n moment effectief kan zijn is om deze verwondering op dat moment te toetsen of te verifiëren aan de feiten in de situatie. Dit kan bijvoorbeeld door vragen te stellen aan de ander(en) over dezelfde feiten. Dat toetsen is dan als het ware de kortste weg voordat wij zelfstandig een conclusie trekken en daarmee verder gaan (of hierop voortborduren in ons hoofd).

Visie-verschil of visie-overeenstemming

Als wij onze verwondering op deze manier toetsen in de situatie, dan zijn er twee mogelijke uitkomsten. Wij ontdekken ofwel dat er een overeenstemming is over de situatie of we stuiten op een visieverschil. Dan kan het dus zijn dat wij tevreden zijn dat wij dit getoetst hebben, omdat we overeenstemming hebben over wat er gebeurt of aan de orde is. Het kan ook gebeuren, dat wij

door dat toetsen op een verschil van mening (een verschil van visie) stuiten. Op zo'n moment gaat het om de vraag: Heb ik er last van dat jij en ik anders kijken naar dezelfde feiten (of: dat wij hetzelfde anders interpreteren)? Als er een visieverschil is dan kunnen wij daarmee leven of wij kunnen dat niet. Meer mogelijkheden zijn er niet. Als wij daar niet mee vooruit kunnen (doordat het in ons hoofd blijft zitten of wij er op een bepaalde manier last van houden), dan moeten we er iets mee doen.

Hetzelfde anders zien

Dezelfde situatie die wij met anderen delen betekent voor ieder van ons iets anders. We verwachten van elkaar verschillende dingen en meten met verschillende maten. Bij een meningsverschil heeft één iemand gelijk en de ander niet, zo zijn we dat dikwijls gewend. Ergens uitkomen wil dan vaak zeggen: één iemand heeft gelijk en de ander 'dus' niet. De mogelijkheid om allebei gelijk te hebben is al een stuk moeilijker (en voor veel mensen zelfs onvoorstelbaar). Vaak verzanden we er dan ook in elkaar te willen overtuigen van 'de waarheid'. Zolang niet iedereen het met elkaar eens is, is 'het' nog niet opgelost. We confronteren elkaar er dikwijls mee, dat de ander iets 'verkeerd' ziet, waar het in mijn ogen gaat om 'hetzelfde anders zien'. Dat verschillende mensen hetzelfde anders kunnen zien is daarom wat mij betreft een zeer bruikbaar uitgangspunt of zelfs een werkbare conclusie.

Uiten

Of wij met visieverschillen kunnen leven hangt namelijk af van onze vaardigheid om op een bepaald moment te blijven toetsen. De vaardigheid om te toetsen en functioneel nieuwsgierig te zijn hangt af van onze kwaliteit van leeg (of in ieder geval zo blanco mogelijk) waarnemen.

Waar-nemen houdt in onze termen namelijk letterlijk in: Wat neem ik voor waar aan? en deze vraag is een effectieve toetsingsvraag. Volledig blanco waarnemen lukt ons uiteraard nooit volledig en is ook niet noodzakelijk, want wij hebben bij alles wat er gebeurt onze persoonlijke gedachten en gevoelens. Wij kunnen er wel voor zorgen dat wij het in ons hoofd "zo leeg mogelijk maken". Door dingen die er in je hoofd zitten te uiten en te toetsen, kleuren of vervormen deze beelden vervolgens ook onze waarneming minder.

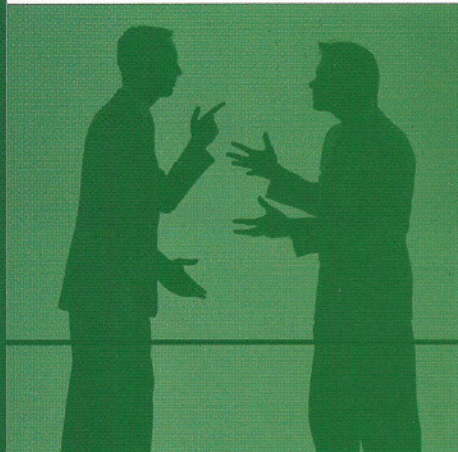
Weerstand tegen de subjectiviteit van onze doelstellingen

Wij zijn geneigd om datgene wat wij persoonlijk willen bereiken te objectiveren. Wat wij willen bereiken is dikwijls een gewenste situatie die slechts in ons hoofd bestaat. Wij gaan daar echter vaak mee om alsof het een vaststaand objectief gegeven in de toekomst is. Die toekomst is de ideale situatie en die zouden wij zeker bereiken als die ander(en) ons daarbij maar niet in de weg zou(den) zitten.

Er is op deze wereld veel meer dan wij kunnen bevatten, en toch: als er iets komt wat niet (direct) in ons referentiekader past, dan doen wij ons uiterste best om het te plaatsen.

Doordat wij in de loop van ons leven diverse beelden en ervaringen hebben opgebouwd vormen wij op basis van deze beelden en ervaringen onze verwachtingen. In iedere situatie waarin wij zijn nemen wij dit hele pakket aan verwachtingen mee. Ook doen wij altijd indrukken op, op basis waarvan wij beelden vormen. Sommige van die verwachtingen zijn praktisch en helpen ons om ons bestaan te ordenen. Vooroordelen hoeven op zichzelf ook niet schadelijk te zijn en zorgen ervoor dat wij niet alles steeds opnieuw hoeven uit te vinden.

Het wordt echter lastig, als deze beelden, ervaringen en verwachtingen gaan 'plakken'. Als wij



in een situatie komen die anders is dan wij op voorhand verwachten gaan wij daar op verschillende manieren mee om.

Weerstand tegen anderen

Wij hebben over het algemeen vaak het liefste dat anderen zaken net zo zien als wij. Als dat namelijk het geval is, dan kunnen wij ons samen richten op die gewenste situatie, zodat die niet alleen in ons hoofd bestaat, maar ook werkelijkheid wordt. Dat is wel zo makkelijk. Als anderen niet voldoen aan onze verwachtingen, worden wij geconfronteerd met onze eigen subjectiviteit. Het gaat dan om de ruimte die wij onszelf en anderen hierin laten.

Weerstand tegen het aanvaarden van mijn eigen subjectiviteit en die van een ander

Het is een feit dat wij subjectief zijn. Ongeacht of het nu gaat om situaties, personen, afspraken, structuren of doelstellingen; wij bekijken en beoordelen alles altijd op onze eigen manier. Ook anderen kleuren hun situatie in, geven er hun structuur aan, vinden er iets van en willen er iets mee. Iedereen heeft dan ook zijn eigen vooroordelen. Het wordt pas lastig als wij het niet (meer) kunnen zien als ons eigen vooroordeel. Wie namelijk gaat zoeken naar bevestiging van zijn vooroordeel, vindt die bevestiging gegarandeerd.

Op een gegeven moment lopen wij het risico om etiketten te gaan plakken. Etiketten of hokjes maken zichzelf altijd waar. Als ik bijvoorbeeld een ander verwijt obstinaat te zijn en die ander ontkent dit, dan is mijn etiket waar ("zie je wel"). Geeft de ander mij gelijk in mijn oordeel, dan is het nog steeds waar. Het beschikken over 'mensenkennis' vind ik in dit kader daarom ook een twijfelachtige 'competentie'.

Weerstand tegen het feit dat ik situaties structureer naar mijn maatstaven

Wij vinden bepaalde zaken goed, slecht, wenselijk of belangrijk. Alles wat wij meemaken delen wij naar die maatstaven in. Voor ieder van ons gelden eigen regels, afspraken, doelstellingen en organisatiemodellen. Verschillende situaties meten wij daaraan af.

Het wordt pas lastig als wij al deze zaken niet meer toetsen. Dan gaan al die dingen ervoor liggen en ons belemmeren in onze waarneming. Met toetsen maken wij als het ware onze bril schoon.

Favoriete rotgevoel

Emoties die wij niet uiten veroorzaken dikwijls dat wij in ons hoofd gaan 'malen'. Er zijn mensen die dit lang kunnen volhouden. Alles wat er bovendien vanuit hun omgeving 'bij' komt, zien

Dezelfde situatie die wij met anderen delen betekent voor ieder van ons iets anders



zij als aanvulling op hun overtuiging, bijvoorbeeld door zichzelf te bevestigen met "Zie je wel, niemand neemt mij serieus". Wij zijn daarbij bovendien geneigd om etiketten op onszelf te plakken in de zin van: "dat is mijn karakter" of "zo ben ik nu eenmaal". Hoewel het af en toe lekker kan zijn even in dit 'favoriete rotgevoel' rond te draaien, ontslaat deze neiging ons in minder gunstige gevallen van iedere verplichting of verantwoordelijkheid voor de gang van zaken.

Waar komt dít nou vandaan?!

Dit malen gaat net zo lang door totdat wij soms ineens onze zelfbeheersing verliezen. Als wij de situatie immers niet aankunnen gaan wij onszelf 'beheersen'. Meestal bouwen wij dan stap voor stap iets op. Over het algemeen verliezen wij niet 'zomaar' of 'ineens' onze zelfbeheersing. In onze taal hebben wij hiervoor niet voor niets allerlei toepasselijke uitdrukkingen: "De kruik gaat zo lang te water tot hij barst", "De druppel die de emmer doet overlopen" of "Dan barst de bom".

Ons lichaam is immers goed in staat om ons signalen te geven. Als een situatie voor ons dan 'spannend' wordt, gaat de ene persoon babbelen, een ander wordt rood, weer een ander kwaad, de volgende gaat huilen, er zijn er bij die grappig doen en weer een ander klappt dicht. Zodra het namelijk op een bepaald moment te veel wordt, knalt het bij wijze van spreken onevenredig naar buiten. Mensen in onze omgeving vragen zich dan op hun beurt weer (soms hardop) vol verwondering af: "Waar komt dít nou vandaan?"

Waar sommigen pleiten voor het 'beheersen van emoties', streven anderen in dit verband juist naar het 'uiten' ter bevordering van duidelijkheid of zelfs ter voorkoming van maagzweren en andere fysieke kwalen.

Waarden en normen

Want waar dat vandaan komt zit nóg dieper. Onze reacties komen voort uit onze persoonlijke waarden en normen, die wij als een deel van

onzelf ervaren. Om dit overeind te houden of ter verdediging hiervan stellen wij eisen aan onze omgeving en vormen wij onze oordelen. Mensen verwijzen naar hun normen en waarden als zij praten in termen van: "Dat is toch gewoon (of juist raar), natuurlijk, normaal, of vanzelfsprekend". Die normen en waarden nemen wij in iedere situatie met ons mee. Die veranderen niet en zijn ook allesbehalve situatiegebonden. Normen en waarden zijn onwrikbaar, daar werken wij mee en die maken dat wij dingen doen of juist laten.

Onze normen en waarden dragen wij naar buiten toe als norm uit. Als iemand niet aan onze normen voldoet dan vinden wij die persoon of wat hij doet op zijn minst vreemd. Als iemand aan onze waarden komt, dan zijn onze oordelen echter nog veel krachtiger; dan vinden wij de ander nog slecht ook.

Weerstand tegen conflicten

Als ik en een ander onze situatie verschillend zien, confronteren wij elkaar in meerdere of mindere mate steeds met de vraag: "ben jij nou gek of ben ik het?". Om dat te vermijden zijn mensen soms heel creatief in het toedekken van die verschillen. We bedenken dan iets (bijvoorbeeld een formulering) waardoor het net lijkt alsof wij de zaken niet verschillend zien. Louis Van Gaal bedacht hiervoor: "Ben ik nu zo slim of zijn jullie nou zo dom?", de rapper Extince formuleerde het op zijn beurt als: "Ben ik nou beter dan jij of beter dan jou?"

Zien houdt op waar geloven begint

Het is in mijn visie het meest effectief als wij blijven toetsen en ons bewust zijn van onze persoonlijke waarden en normen. Het is belangrijk om in ieder geval te zien dat er verschil is tussen wat er is en wat wij er persoonlijk van vinden. Als je uitgaat van wat je al weet, kun je soms niet meer werkelijk kijken of luisteren. Het is veel makkelijker om te zien wat je gelooft dan om te geloven wat je ziet.