

Contact maken

als potentievolle uitdaging



Afstudeerscriptie van:

Job Jansen
Frans Halsstraat 7
1816 CM Alkmaar
Tel. nr. 06-45708046
job.jansen@student.uvh.nl

Begeleider:
Jan Hein Mooren

Meelezer:
Denijs Bru

Universiteit voor Humanistiek
Augustus 2008

Inhoudsopgave

Voorwoord.....p. 4

Inleiding.....p. 7

Hoofdstuk 1; Onderzoeksopzet

- 1.1 Vraagstelling, doelstelling en begripsbepaling.....p. 7
- 1.2 Humanistische relevantie.....p. 10
- 1.3 Methodologie.....p. 14

Hoofdstuk 2; Het belang van contact

- 2.1 Mensen; ingesteld op contact.....p. 16
- 2.2 Functies van contact.....p. 18

Hoofdstuk 3; Veiligheid en Congruentie

- 3.1 Innerlijke veiligheid als basis voor elk contact.....p. 22
- 3.2 Congruentie vs incongruentie.....p. 24
- 3.3 Een authentiek, autonoom en existentieel leven.....p. 26
- 3.4 De existentiële keuze in elke ontmoeting.....p. 28

Hoofdstuk 4; Openheid en Niet (voor-)oordelen

- 4.1 Een open lichaam.....p. 29
- 4.2 Een open geest.....p. 30
- 4.3 Stereotyperingen en waarneming.....p. 33
- 4.4 De rol van emoties in de waarneming.....p. 35
- 4.5 De werking en destructiviteit van (voor-)oordelen.....p. 35

Hoofdstuk 5; Aandacht en Interesse

- 5.1 Concentratie, focussen en aanwezig zijn.....p. 38
- 5.2 Actief luisteren.....p. 39
- 5.3 Signalen van het lichaam.....p. 42
- 5.4 Belangstelling, altruïsme en agape.....p. 45

Hoofdstuk 6; Gelijkwaardigheid en Wederkerigheid

- 6.1 Gelijkwaardigheid en machtsposities binnen relaties.....p. 47
- 6.2 Alle relatie is wederkerigheid.....p. 50
- 6.3 De gaven reciprociteit en zelfonthulling.....p. 53

Hoofdstuk 7; Spiegelen en Meebewegen

7.1 De effecten van spiegelen.....	p. 55
7.2 Spiegelneuronen; de fysiologische kant van het verhaal.....	p. 57
7.3 Spiegelgedrag in de praktijk.....	p. 59
7.4 De spanning tussen spiegelen en authenticiteit.....	p. 61

Hoofdstuk 8; Compassie en Herkenning

8.1 Compassie; fenomenologie versus fysiologie.....	p. 66
8.2 Naar een hoger niveau van compassie en herkenning.....	p. 69
8.3 Richting verbondenheid en eenheid.....	p. 71

Hoofdstuk 9; Slotbeschouwing

9.1 Bevindingen uit hoofdstuk 3 tot en met 8.....	p. 74
9.2 Reflectie op het geheel en op de doelstelling.....	p. 78

Literatuurlijst

Bijlagen

- Interview met Sterre
- Interview met Frieda
- Interview met Samira
- Interview met Onno
- Interview met Niels
- Interview met Thijs

Voorwoord

Dit is het dan geworden; het resultaat van maandenlang met mijn neus in de boeken en vliegensvlug vingerwerk op mijn lieve laptop. Ik ben blij dat het klaar is, ook al heb ik deze scriptie nooit met tegenzin geschreven. Sterker nog; het was voor mij een leuk, leerzaam en levend proces. Ik voel me verrijkt met waardevolle kennis en vaardigheden. Ik ben vooral blij omdat het gewoon tijd werd om af te studeren. Na negen jaar studie (met een onderbreking van twee jaar door freelance werk) en bijna 30 levensjaren ben ik toe aan een nieuwe fase, een nieuwe uitdaging. Wie weet een vaste baan voor het eerst in mijn leven. Dat zou wat zijn.

Zoals gezegd waren deze laatste maanden van mijn studie zeer waardevol. Een levend proces, vooral ook door de begeleiding van Jan Hein Mooren. Door hem heb ik geleerd om meer bescheiden, kritisch en onderzoekend te schrijven, en mijn populaire of te stellige stijl af te schudden. Daarnaast heeft hij veel moeite gedaan om mijn hoofdstukken telkens van uitgebreide en scherpe feedback te voorzien. Dat was een nieuwe ervaring voor mij; dat iemand zo veel en directe kritiek gaf op mijn product, dus dat was af en toe even slikken. Uiteindelijk zag ik er zeker de meerwaarde van in en won mijn verlangen naar een beter resultaat het (bijna) altijd van mijn ego. Tijdens de begeleiding van Jan Hein had ik nog veel last van mijn stem en kon of mocht ik soms helemaal niet praten. Daardoor communiceerden we soms op een nogal afwijkende manier: Jan Hein zei dan iets tegen mij, en ik antwoordde hem dan met een geschreven briefje. Over contact gesproken...een aparte ervaring. Mijn dank is dus groot naar Jan Hein voor zijn inzet, betrokkenheid en feedback onder deze (vreemde) omstandigheden.

Ik wil ook Denijs Bru bedanken voor zijn bereidheid om mee-lezer te willen zijn. Mijn scriptie steunt voor een belangrijk deel op de inzichten en theorie van Denijs over contact maken en contact-grenzen. Daarom is het geweldig dat hij op deze manier betrokken wilde zijn bij mijn scriptie. Zijn feedback heeft zeker ook geholpen om mijn scriptie nog meer aan te scherpen.

Mijn dank gaat ook uit naar de zes studenten die bereid waren om een interview met mij te hebben over contact maken: Sterre, Frieda, Samira, Thijs, Niels en Onno. De interviews waren erg belangrijk omdat zij richtinggevend waren voor mijn literatuurstudie. Daarnaast fungeerden veel van jullie mooie en treffende uitspraken als goede illustraties van de besproken theorie.

Als laatste wil ik nog mijn dank uitspreken naar mijn moeder, voor haar steun, waardevolle spellingcontrole en liefdevolle betrokkenheid bij dit proces.

Veel leesplezier!

Inleiding

Mijn afstudeerscriptie gaat over het maken van contact. Waarom de keuze voor dit onderwerp vraagt u zich wellicht af? Mijn hele leven ben ik al gefascineerd door de magische, ongrijpbare wereld van het contact maken. Het is niet voor niets dat aan de UvH de lessen van Denijs Bru over gespreksvoering mij mateloos fascineerde. Ik heb denk ik van deze practica het meest geleerd, omdat het onderwerp zo dicht bij mijn hart ligt; luisteren, communiceren, contact maken...Voor mij is het hebben, behouden en verdiepen van contact heel mooi en waardevol, maar ook erg moeilijk en in sommige situaties schijnbaar onmogelijk. Sinds mijn negentiende werk ik met groepen, vooral met jongeren, waarin het maken van contact ook een belangrijk terugkerend thema is. In 2005 en 2006 heb ik samen met een Berthold Gunster, een professionele trainer, vele trainingen gegeven aan bedrijven en (semi-) overheidsinstellingen over het thema contact maken.

Nu, tien jaar later, met flink wat ervaring durf ik niet te zeggen dat ik alle antwoorden heb op de vele vragen en obstakels op de weg naar (meer/beter) contact. Sterker nog, hoe meer ik me in dit onderwerp verdiep, hoe meer ik me realiseer hoe veelzijdig en groot de wereld van contact maken is, niet alleen voor mij, maar ook voor de meeste mensen om mij heen en ook voor de maatschappij in het algemeen. Ik zie dagelijks hoe vriendschappen en relaties kapot gaan omdat het mensen niet (meer) lukt om op een bevredigende manier contact met elkaar te hebben. Met eigen ogen heb ik in vele bedrijven en overheidsinstellingen gezien hoeveel misverstanden, fouten en ineffectiviteit het gevolg zijn van het gebrek aan contact tussen mensen die met elkaar moeten samenwerken. Uit eigen ervaring weet ik ook hoe belangrijk het contact met collega's is/kan zijn op het werk. Wanneer ik samenwerk met leuke, betrokken en stimulerende collega's, dan geeft dat een enorme energie en enthousiasme. Omgekeerd geldt ook; als het contact met collega's er niet is of gepaard gaat met allerlei misverstanden en conflicten, dan geeft dit een enorme deuk in mijn werkplezier, creativiteit en effectiviteit. De relaties met mensen om mij heen op het werk bepalen mede of ik alles uit mezelf kan/wil halen en optimaal functioneer, of dat ik in het ergste geval gedemotiveerd raak en wil stoppen met de betreffende baan. Kortom; contact is voor mij en voor vele anderen cruciaal voor zingeving op het werk. Een goede reden om daarom diep in de materie te duiken en mijn studie Humanistiek af te sluiten met een scriptie over de magische wereld van contact.

In het eerste hoofdstuk van mijn scriptie zet ik de onderzoeksopzet uiteen, met daarin de vraagstelling, de humanistische relevantie van dit onderzoek en de methodologie. In het hoofdstuk daarna geef ik een uiteenzetting over het belang van contact in het algemeen; waarom contact een belangrijke rol kan spelen in het leven van mensen. In de hoofdstukken daarna ga ik dieper in op specifieke aspecten van contact. In hoofdstuk drie begin ik met het begrippenpaar ‘Veiligheid en Congruentie’, omdat veiligheid volgens mij een eerste vereiste is om contact te kunnen maken. In een onveilige situatie zal een mens zich terugtrekken en niet op de ander richten. Het volgende hoofdstuk gaat over ‘openheid en niet (voor-)oordelen’. Openheid is namelijk ook een cruciale voorwaarde voor contact; als we niet openstaan voor de ander, dan kan er moeilijk een relatie ontstaan. Vooroordelen hebben daarbij een directe invloed op ons vermogen om een open houding te hebben. Het hoofdstuk ‘Aandacht en interesse’ volgt omdat zonder oprechte aandacht de ander slechts instrumenteel kan zijn voor onze egocentrische doeleinden. Voor een kwalitatief contact zullen we daarom aanwezig moeten zijn; niet zomaar aanwezig, maar op een gelijkwaardige en/of wederkerige basis (hoofdstuk 6). Zonder wederkerigheid is er geen wisselwerking of uitwisseling. En zonder dat laatste kan er van kwalitatief contact geen sprake zijn. De volgende twee hoofdstukken gaan over hulpmiddelen en manieren om het contact nog meer te verdiepen. De eerste manier om contact te verdiepen is door spiegelen en mee te bewegen (hoofdstuk 7). Daarnaast is het ontwikkelen van ons vermogen tot compassie en herkenning erg behulpzaam voor een beter contact (hoofdstuk 8). Ik sluit mijn scriptie af met een slotbeschouwing waarin ik eerst de belangrijkste bevindingen resumeer uit hoofdstuk 3 tot en met 8. Tot slot reflecteer ik op het geheel en op de doelstelling en geef ik een beschouwing over de (mogelijke) rol van contact op de werkvloer en in de maatschappij in het algemeen.

Hoofdstuk 1

Onderzoeksopzet

‘Niet het doel, maar de weg is het leven’

Buddha

1.1 Vraagstelling, doelstelling en begripsbepaling

In mijn scriptie richt ik mij vooral op de afstudeervariant Kritische Organisatie en InterventieStudies (KOIS), en wil ik onderzoeken welke humanistische kennis voor trainers/coaches van belang kan zijn om mensen op het werk te helpen bij het (beter) contact leren maken met collega's. Na een lange zoektocht ben ik uiteindelijk tot de volgende formulering gekomen:

1.1.1 Vraagstelling:

Welke inzichten bieden humanistische en humanistische literatuurbronnen die trainers/coaches kunnen gebruiken bij de begeleiding van mensen bij het maken van kwalitatief contact met collega's op het werk?

1.1.2 Doelstelling:

- Een bijdrage leveren aan de kennisontwikkeling/professionalisering voor (aankomende) trainers/coaches die in hun werk te maken hebben met communicatie en contact tussen mensen, met name in het kader van de KOIS afstudeervariant op de UvH (Kritische Organisatie en Interventie Studies).

Toelichting op de doelstelling:

Een trainer/coach baseert zijn professionaliteit op twee niveaus: Op basis van expliciete kennis en op basis van zijn ervaring en persoonsvorming. Het professionele handelen in de praktijk dat niet direct onder woorden gebracht kan worden, dus niet expliciet is, wordt door Argyris en Schön betiteld als ‘Theory in Use’. Het gaat daarbij om handelen dat wel gevormd en gebaseerd is op kennis, maar deze kennis is geïnternaliseerd. Deze ondoorzichtige laag van kennis die ons professionele doen en laten bepaalt heet ‘Tacit Knowledge’ (Argyris & Schon, 1977, p. 6-11). Omdat men door dit proces van verinnerlijking vaak het zicht verliest op de herkomst, herkenbaarheid en waarde van expliciete kennis is er de neiging om expliciete kennis te onderschatten. Door reflectie en een proces van indaling in de geest wordt expliciete kennis langzaam geïntegreerd in ons handelen in de praktijk; zij wordt op die wijze ‘Theory in Use’. Daarom is voor het leren van een beroep een ontmoeting tussen het ‘handelen’ en ‘expliciete kennis’ van wezenlijk belang. Met deze scriptie wil ik een bijdrage leveren aan die ontmoeting; Trainers en coaches kunnen zich professioneel ontwikkelen door de aangereikte expliciete kennis uit dit onderzoek op zich te laten inwerken.

1.1.3 Begripsbepaling van de vraagstelling

- Om het begrip ‘contact’ te begrijpen maak ik gebruik van een definitie gebaseerd op inzichten van Bru (Bru, 1995, p. 65-66). Contact is: Een bewuste beleving van een wisselwerking tussen twee personen, waarbij beide personen (figuurlijk) worden geraakt door de ander en daardoor min of meer veranderen en worden verrijkt. Het gaat daarbij in mijn scriptie altijd om de concrete, face-to-face ontmoeting. Bij ‘contact’ tussen twee mensen is er sprake van een emotionele/gevoelde ervaring, waarbij het dus niet gaat om een louter lichamelijk contact (bijvoorbeeld bij een begroeting met handen schudden of wangzoenen), maar om een innerlijke beleving die als betekenisvol wordt beschouwd. Dit hoeft niet perse als positief gekwalificeerd te worden, in een ruzie kunnen twee mensen immers ook contact ervaren.
- Met de term ‘kwalitatief’ doel ik op een zekere diepgang en intensiteit; een contact dat waarde en werkelijke betekenis heeft voor de gesprekspartners. Door te spreken over ‘kwalitatief contact’ krijgt mijn onderzoek een zekere normatieve laag. Deze normativiteit past in het kader van de humanistische normatieve wetenschap, en dan met

name in de onderzoekspeiler 'humanisering'. De stelling die ik in deze scriptie ga verdedigen is dan ook dat een KOIS trainer een bijdrage kan leveren in de humanisering van een bedrijf of organisatie, door zijn expertise in en aandacht voor zinvolle relaties en kwalitatief contact tussen collega's.

Wanneer ik spreek over 'kwalitatief contact' dan moet men dit echter niet beschouwen als normatief in absolute zin. Het is namelijk niet mijn intentie om een pleidooi te houden voor 'kwalitatief contact', alsof iedereen daar aan zou moeten beginnen vanuit een ethisch of normatief beginsel. Mijn scriptie is eerder pragmatisch van opzet in de zin dat ik een aantal aspecten van contact behandel (middels de begrippenparen) die een rol spelen bij het maken van contact; Mensen die behoefte hebben aan 'kwalitatief contact' kunnen hier wellicht hun voordeel mee doen, mensen die niet (meer) kwalitatief contact wensen hoeven hier uiteraard niets mee te doen. Over de individuele keuze van mensen ten opzichte van de kwaliteit en kwantiteit van hun contacten wil ik dus zeker geen normatieve uitspraken doen.

- Humanistische bronnen zijn psychologen of filosofen die bekend staan om hun humanistische affiliatie. Humanistisch filosofen zijn die auteurs die ernaar streven de mens in zijn totaliteit te begrijpen, uitsluitend met menselijke vermogens. Ze zoeken daarbij naar die omstandigheden waarbinnen psychisch gezonde mensen tot een rijker innerlijk leven en tot zelfverwerkelijking kunnen komen. In deze zoektocht is er volgens Albert Nieuwland sprake van twee tradities; ten eerste de levensbeschouwelijke, die zich met name richt op 'verantwoordelijkheid', 'redelijkheid', 'zedelijkheid', 'gerechtigheid' en 'medemenselijkheid'. Daarnaast is er de geesteswetenschappelijke traditie die zich voornamelijk bezighoudt met onderwerpen als 'vorming', 'zelfontplooiing', 'groei' en 'creativiteit' (Nieuwland, 1974, p. 2). Mijn vraagstelling over contact is voornamelijk verbonden met de geesteswetenschappelijke traditie.

Voor de definitie van humanistisch psychologen maak ik gebruik van de klassieke omschrijving van Bugenthal (Bugenthal, 1964, p. 19-25). Hij heeft vijf postulaten geformuleerd die kenmerkend zijn voor humanistisch psychologen:

1. Mensen kunnen niet worden gereduceerd tot componenten.
2. Mensen dragen een unieke menselijke context in zich.
3. Het menselijk bewustzijn bevat een bewustzijn van zichzelf in de context van/met andere mensen.

4. Mensen hebben keuzes en niet-gewilde verantwoordelijkheden.
 5. Mensen zijn intentioneel en zoeken betekenis, waarde en creativiteit.
- Humanistische bronnen zijn auteurs afkomstig van de Universiteit voor Humanistiek, zoals A. Bolsenbroek of J.H.M. Mooren, of boeken die gebruikt worden in de opleiding Humanistiek, zoals McAdams, Gendlin en Remmerswaal.

1.2 Humanistische relevantie

De Universiteit voor Humanistiek richt zich in haar onderzoek en onderwijs op twee pijlers: 'Zingeving' en 'humanisering'. Dit onderzoek is volgens mij voor beide pijlers relevant. Ik zal hieronder betogen waarom dat het geval is.

1.2.1 Zingeving

Met betrekking tot zingeving is de volgende fundamentele filosofische vraag relevant: 'Waardoor wordt een mens gedreven?'. Vele filosofen hebben op deze vraag getracht een antwoord te formuleren. Vanuit humanistisch oogpunt komt dat antwoord op het volgende neer: 'De mens wordt gedreven door de wil een zinvol leven te leiden'. Werk (vrijwillig of betaald) is voor veel mensen bij dit streven een grote bron van zingeving. Door het doen van werk, in wat voor vorm dan ook, kan een mens zichzelf ontplooien en leren kennen. Mooren noemt dit het 'handelen als bron van zin'. 'Handelen' verwijst daarbij niet alleen naar werk, maar naar scheppend, creatief bezig zijn in het algemeen (Mooren, 2008, p. 4).

Naast het feit dat arbeid op zichzelf zinvol kan zijn, staat de taak of functieomschrijving meestal in een bepaalde context. Die context kan een bedrijf of organisatie zijn met bijbehorende leidinggevenden, collega's, klanten en shareholders/stakeholders. De meeste mensen hebben daardoor in hun werk dagelijks te maken met andere mensen. Het contact met mensen kan op verschillende manieren betekenisvol zijn. Contact met collega's kan een bron zijn van frustratie, conflict, eenzaamheid of burn-out, maar tevens een bron van inspiratie, plezier, vriendschap en verheffing. In dat laatste geval kan de arbeidsomgeving fungeren als een sociaal netwerk. Dit is een vorm van sociale participatie waarbij de subjectieve beleving van mensen omschreven wordt als 'zich verbonden voelen' of 'erbij horen' (de Jong-Gierveld, 1984, p. 33). Zoals eerder gezegd

werkt dit beide kanten op. Wanneer mensen geen werk hebben of zich op het werk voelen buitengesloten, dan is dit een mogelijke aanleiding tot vereenzaming. Mede door een individualistische, op prestatie gerichte maatschappij is er op de werkvloer een scheiding ontstaan tussen het persoonlijke, innerlijke leven en het zakelijke, onpersoonlijke leven. Dit heeft een soort vervreemding teweeggebracht.

Relevant hierbij is het begrip 'Agency motivation' van MacAdams; op het werk zijn mensen vaak gefocust op macht, autonomie en succes, en niet op mensen (MacAdams, 1997 p. 282). Een eenzijdige motivatie vanuit 'agency' maakt dat we andere mensen op het werk niet meer werkelijk ontmoeten in al onze menselijkheid, maar dat die anderen puur instrumenteel worden voor ons doel; het goed uitvoeren van onze taak. Om met de woorden van Buber te spreken; door die vervreemding hebben we met onze collega's geen Ik-Jij relaties, maar een Ik-Het verhouding. De ander verwordt tot een 'Het' wanneer 'Ik' niet meer deelneemt aan de werkelijkheid door middel van direct contact. Wanneer een mens volgens Buber de ander als een werkelijk 'Jij' tegemoet treedt, dan kan hij niet anders dan een levende wederkerige relatie te beginnen door de ander daadwerkelijk te ontmoeten (Buber, 1959, p 49.).

In dit kader van de verzakelijking en vervreemding op de werkvloer is er nog een andere ontwikkeling van belang. Dat is namelijk de aard van de werkzaamheden voor vele mensen. Nog niet zo lang geleden, in het industriële tijdperk, was productiewerk nog de hoofdmoot van alle arbeid. Men kan daarbij denken aan de landbouw of fabrieksarbeid. De laatste decennia heeft op dit vlak echter een grote omslag plaatsgevonden. Door de globalisering heeft productiewerk zich grotendeels verplaatst naar derdewereldlanden en is ons land zich gaan profileren op kennisvlak. Volgens de Galan heeft onze economie daarom steeds meer de kenmerken van een diensteneconomie 'hetgeen volgens hem grote gevolgen heeft voor de beroepen- en de klassenstructuur' (De Galan et al, 1983, p. 94). In de meeste dienstverlenende beroepen is het contact met mensen vaak van cruciaal belang, zowel in de samenwerking met collega's als met klanten. Deze verschuiving in de aard van werkzaamheden vraagt daarom om heel andere vaardigheden; namelijk om communicatieve en sociale vaardigheden.

Het probleem van deze verschuiving in de aard van werkzaamheden zit op het vlak van opleiding en training. Op de middelbare school wordt doorgaans geen structurele aandacht gegeven aan communicatieve en sociale vaardigheden, en vervolgopleidingen schieten op dit vlak vaak ook tekort (Argyle, 1980, p 285). Dat verklaart ook waarom er tegenwoordig zoveel coaching- en trainingsbureaus bestaan.

Door dit tekort aan training bevinden zich veel mensen volgens mij in een spagaat. Ik zie het volgende beeld voor me: Het ene been staat op een wereld die zich kenmerkt door een verlangen naar zingeving middels kwalitatieve collegiale verhoudingen, en een wereld die vraagt om intensieve samenwerking en communicatie met andere mensen. Het andere been staat op vaste grond en laat zich leiden door prestaties en autonomie. Dat been is vervreemd, en afgesloten van het waarachtige menselijke contact, en heeft ook nooit geleerd hoe en waarom dat in godsnaam kan/zou plaatsvinden. Door deze spagaat is het lichaam niet in staat om evenwichtig en stevig op twee benen te staan. Om deze redenen is het niet verwonderlijk dat communicatietrainingen in sociale vaardigheden als paddenstoelen uit de grond rijzen. Dat hier een grote behoefte aan is blijkt ook uit de hoge vergoeding die een goede trainer hiervoor kan vragen/krijgen. Afhankelijk van de trainer en de groepsgrootte kan dit oplopen tot duizenden euro's per trainings-uur. Ik wil hiermee aangeven dat er een gat in de markt is voor afgestudeerde KOIS trainers die de vaardigheid beschikken om mensen te helpen de kloof te dichten bij hun zoektocht naar zinvolle relaties en kwalitatief contact op het werk.

1.2.2 Humanisering

Er is een brede, fundamentele beweging zichtbaar in Nederland die ik in de vorige paragraaf al heb benoemd als individualisering. Volgens Rollo May gaat dit gepaard met een verlies aan 'gemeenschap': 'People have lost their world and they are estranged, unrelated and isolated' (May, 1983, p. 118). Op het werk kan dit verlies aan gemeenschap zich uiten in een gebrek aan sociale steun tussen collega's. Winnubst betoogt dat sociale steun een belangrijke rol speelt in het werkklimaat en het functioneren van een organisatie als geheel (Winnubst et al, 1992, p. 84). Winnubst hanteert de definitie van Cobbs: 'Sociale steun is die informatie die personen ervan overtuigt dat anderen van hen houden, om hen geven (emotionele steun), dat anderen hen achten en waarderen (bevestigende steun), en dat zij deel uitmaken van een netwerk van communicatie en wederzijdse ondersteuning' (idem, p. 86). Sociale steun kan al dan niet aanwezig zijn in het contact met collega's. Het individu kan zich door dit contact mogelijk veilig en erkend voelen door de ontvangen steun, en ook beter omgaan met problemen en stress.

Bij afwezigheid van sociale steun op het werk kunnen relaties dusdanig verschrompelen dat mensen zich steeds meer afzonderen en eenzaam worden. Dit kan leiden tot depressiviteit, overspannenheid en zelfs tot ziekte. Dit gegeven is relevant in het kader van het hoge ziekteverzuim in Nederland. Volgens Schrubst zijn er rond één miljoen Nederlanders

arbeidsongeschikt. Een steeds groter aandeel daarvan is arbeidsongeschikt vanwege psychische klachten. Een gebrek aan steun van de baas en van collega's is één van de oorzaken die kunnen leiden tot (langdurige) stress. Stress kan op haar beurt leiden tot slechte prestaties, gezondheidsklachten en dus ziekte (Winnubst et al, 1992, p. 180-181).

Volgens sommige auteurs heeft er de afgelopen decennia zelfs een sociale corrosie plaats gevonden die ongekend is (Goleman, 2006, p. 13). Deze sociale corrosie is zichtbaar in de structuren van onze organisaties, vooral de zorg en het onderwijs zijn hier goede voorbeelden van. Tijdens trainingen over contact was vaak de frustratie, ontredde en zinloosheid zichtbaar van mensen die in de zorg werken en zich beklagen over het feit dat ze gewoonweg geen tijd meer hebben voor het persoonlijke contact met cliënten. Dat persoonlijke contact staat in de zorg onder druk omdat alles effectief, snel en verantwoord moet worden. In het onderwijs lopen leraren op het randje van burn-out omdat ze met 35 kinderen in de klas, toch nog zo graag oog willen hebben voor elk afzonderlijk kind. De menselijkheid, compassie en zorg wordt dikwijls opgeofferd aan de macht van het geld, efficiency en controle. Goleman benoemt dit als 'georganiseerde liefdeloosheid'; structuren in een organisatie die een kwalitatief contact tussen mensen fundamenteel bemoeilijken (Goleman, 2006, p. 264). Wanneer we onze organisaties en bedrijven humaner willen maken, dan moeten we dus niet alleen aan de houding en vaardigheden van individuen werken, maar ook zowel de expliciete als de verborgen basisregels aanpakken.

Wat kan een trainer/coach veranderen aan basisregels in een organisatie? Is dat niet weggelegd voor een bestuur en/of de politiek? Misschien wel. Maar er zijn wel degelijk mogelijkheden. Wat een trainer/coach namelijk in ieder geval wel kan doen is appelleren aan de behoefte van vele werknemers aan zingeving, bezieling en kwalitatief contact op de werkvloer. Gendlin heeft hiertoe een methode ontwikkeld die zich heeft verspreid in Amerika; de zogenaamde 'verandergroepen' (Gendlin, 1981, p. 166). Hierbij maakt een bedrijf structureel ruimte voor werknemers om zich te bekwamen in het proces van focussen. Dit is een proces waarbij de deelnemers elkaar op diepgaande en persoonlijke wijze ontmoeten door elkaar te helpen met het bewust maken en onder woorden brengen van gevoelens, en de betekenis daarvan te doorgronden. Dichterbij huis heeft Argyle veel onderzoek gedaan naar de effectiviteit van trainingen en is daarbij tot de conclusie gekomen dat het oefenen met rollenspellen op het werk een goede manier is om nieuwe sociale vaardigheden aan te leren (Argyle, 1980, p. 286 e.v.).

Daarnaast is er een groot aanbod van trainingen en methoden die proberen tegemoet te komen aan de behoefte van werknemers aan kwalitatief contact.

Toen ik een keer met Berthold Gunster bij de ABN-Amro bank was voor een workshop over contact maken zag ik in de gang een groot bord waarop werknemers zich vrijwillig konden inschrijven voor activiteiten als tai-chi, zanggroepen en natuurexcursies. En dat deden die werknemers dan ook, massaal. Op dat moment was ik zelf overtuigd; de tijd is rijp voor humanistische trainers; trainers die gespecialiseerd zijn in menselijkheid, contact en humanisering. De maatschappij kan KOIS-trainers goed gebruiken.

1.3 Methodologie

1.3.1 Soort onderzoek en begrippenparen

Het begin van mijn scriptieonderzoek bestond uit zes interviews met studenten van de Universiteit voor Humanistiek. Deze interviews dienden om inzicht te krijgen in de wereld van contact en welke factoren daarbij van belang zijn. Zonder deze interviews had ik namelijk geen kader of vertrekpunt om te bepalen waar ik in mijn literatuurstudie aandacht aan moest besteden. De interviews dienen dus niet als wetenschappelijke fundering van dit onderzoek, maar hebben hun functie gehad als verkenningsinstrument. De interviews komen nog wel terug in mijn scriptie, maar dienen dan slechts ter illustratie van de gevonden de besproken theorie.

De beginvraag van de interviews was: ‘Waardoor ervaar je kwalitatief contact met een ander tijdens een face-to-face ontmoeting?’. Uit de analyse van deze zes interviews heb ik zes begrippenparen gedestilleerd die richtinggevend zijn geweest voor mijn literatuuronderzoek. Deze scriptie is dan ook voornamelijk een beschouwend essay op basis van de inzichten die ik haal uit de literatuur met betrekking tot die zes begrippenparen.

Hieronder volgen de zes begrippenparen die ik heb gedestilleerd uit de interviews:

1. Veiligheid - Congruentie
2. Openheid – Niet (voor-)oordelend zijn
3. Aandacht - Interesse
4. Gelijkwaardigheid - Wederkerigheid
5. Spiegelen - Meebewegen
6. Compassie - Herkenning

Ik heb ervoor gekozen om *begrippenparen* te nemen als leidraad voor de structuur van mijn scriptie. Ik heb dit gedaan omdat uit de interviews met studenten vaak bleek dat de geïnterviewde personen spraken over een overeenkomstig onderwerp, maar dit met andere woorden benoemde. Bijna alle begrippenparen bestaan daarom uit twee woorden die altijd zoveel met elkaar te maken hebben dat je ze niet afzonderlijk kunt beschouwen of behandelen. Neem bijvoorbeeld het derde begrippenpaar ‘aandacht-interesse’; wanneer je geïnteresseerd bent in iemand, dan vloeit daar automatisch aandacht uit voort. Andersom geldt ook dat wanneer je aandacht hebt voor iemand, die ander dat waarschijnlijk ervaart als interesse. De twee woorden van een begrippenpaar geven dus een veld aan van betekenis, een gebied waarop het contact al dan niet plaatsvindt. De begrippenparen kun je dus wel los van elkaar behandelen, maar de twee woorden van elk begrippenpaar zijn niet los van elkaar te zien; ze veronderstellen elkaar, ook al betekenen ze niet perse hetzelfde.

1.3.2 Keuze van literatuur

Met de hierboven beschreven begrippenparen voor ogen doe ik dus een literatuurstudie en onderzoek ik wat humanistische en humanistische bronnen te melden hebben over het ontwikkelen van deze aspecten. Ik maak hierbij gebruik van interne bronnen (docenten van de UvH) waaronder D. Bru, J. Duyndam, J.H.M. Mooren, A. Bolsenbroek en L. Huijing. Daarnaast verdiep ik mij in externe humanistische bronnen die een belangrijke rol spelen in de fundering van de humanistische gespreksvoering. Hierbij valt te denken aan auteurs zoals Rogers, Gendlin en van Praag. Ook maak ik gebruik van de wijsheid en kennis van Humanistisch/existentieel filosofen en psychologen zoals Buber en May, Argyle, van Deurzen-Smith en Laing. Naast deze humanistische bronnen betrek ik ook humanistische bronnen, waaronder Remmerswaal en Oomkes/Gardner, vanwege hun expertise op het gebied van communicatie. Ik heb mij niet volledig beperkt tot humanistische en humanistische bronnen. Ik heb ook een aantal auteurs bij mijn scriptie betrokken die niet expliciet bekend staan om hun humanistische affiliatie, maar die toch erg relevant zijn voor mijn onderzoek vanwege hun psychologische en sociologische kennis. Het gaat bijvoorbeeld om J. de Jong-Gierveld, Winnubst & Schrabraco, A. & B. Pease, en D. Goleman. Zeker de laatste twee passen echter goed in het profiel dat Bugenthal heeft geschetst van de kenmerken van de ‘humanistische psychologie’.

Hoofdstuk 2

Het belang van contact

‘Alle werkelijk leven is ontmoeting...’

Martin Buber

2.1 Mensen: ingesteld op contact

In de hoofdstukken 3 tot en met 9 ga ik in op de specifieke begrippenparen die allen een aspect vertegenwoordigen van de wereld van ‘contact’. Voordat ik daar mee begin ga ik in dit hoofdstuk eerst dieper in op de noodzaak, de functie en het belang van ‘contact’ in het algemeen. In de onderzoeksopzet heb ik al een betoog gehouden over de humanistische relevantie van contact. Los van die humanistische relevantie gaat dit hoofdstuk over de rol die contact speelt, of kan spelen in het leven van een mens.

Het hebben van contact en de kwaliteit ervan is niet van geringe betekenis voor de mens. Sterker nog, de vraag is heel legitiem of een mens een zinvol leven kan leiden zonder betekenisvolle en kwalitatieve contacten. Voor een baby is het antwoord duidelijk; net als eten, drinken en slaap heeft een baby intiem contact nodig met zijn/haar verzorgers om te kunnen overleven. Sinds Freud en de ontwikkeling van de psychoanalyse is het ook duidelijk hoe belangrijk liefde en contact zijn voor een gezonde emotionele en mentale ontwikkeling van het kind. En daarna? Wat als het kind eenmaal volwassen is geworden? Kan een (jong) volwassene dan besluiten, om wat voor reden dan ook, dat hij/zij verder door het leven wil zonder kwalitatieve contacten met anderen? Natuurlijk is dit (tijdelijk) mogelijk. Er zijn genoeg verhalen en documentaires van kluizenaars die jarenlang kiezen voor een teruggetrokken, solitaire levensstijl. Toch is dit meer uitzondering dan regel. Voor veel mensen is kwalitatief contact van groot belang voor hun geluk en welzijn. Te denken valt aan de waarde van goede familiebanden, hechte vrienden, goede burens en natuurlijk leuke collega’s.

Met de huidige technologieën is het tegenwoordig mogelijk om elk moment met iedereen in contact te staan, al gaan er natuurlijk discussies over de waarde en ‘echtheid’ van die nieuwe vormen van ‘contact’ zoals e-mail, sms-en, chatten. Hoeveel van zijn tijd zou de gemiddelde

Nederlander besteden aan activiteiten waarbij contact een rol speelt waaronder het communiceren, praten, bellen, schrijven, samenzijn en samenwerken met andere mensen? Ik denk veel; veel tijd. En dat is volgens mij niet zomaar of toevallig. Sinds de oudheid leven we in stammen, groepen en volkeren. De noodzaak en neiging tot communicatie, contact en socialisatie zit derhalve in de genen van elk mens. Verschillende (humanistische) psychologen en filosofen hebben dit beschreven en benoemd.

Martin Buber is één van de gerenommeerde humanistische bronnen die zich op een bezielde manier heeft uitgesproken over de waarde en noodzaak van de menselijke relatie. In zijn boek 'Ik en Gij' stelt hij onomwonden dat zelfs de hele schepping zich openbaart in de levende ontmoeting (Buber, 1959, p. 28). Die ontmoeting kan plaatsvinden tussen mij en de natuur, of met God, maar is in het kader van deze scriptie voornamelijk van belang in de ontmoeting met de 'Ander'. Die ander en het contact daarmee is van zo fundamenteel belang omdat 'Ik' alleen bestaat en 'wordt' tot 'Gij'. Ofwel; door het contact met de ander krijg ikzelf gestalte, ontwikkel ik mijn ziel en leer ik mezelf kennen en zien. Het doel van elke relatie is volgens Buber nu juist het hebben van direct contact omdat de persoon verschijnt door in relatie te treden (idem, p. 67); daarom zou het streven naar relatie zo primair zijn. Interessant hierbij is dat Buber een duidelijk onderscheid maakt tussen het 'individu' en de 'persoon'. Het individu ontwikkelt zich juist door zich af te zetten tegen de ander en door te zwelgen in zijn 'bijzonder-zijn'. Buber hanteert het woord 'zwellen' omdat volgens hem niet het individu, maar alleen de persoon kan deelnemen aan de werkelijkheid. Het individu ervaart en creëert slechts zijn eigen illusie door te leven in een wereld die afgescheiden en anders is. Deze wereld is illusionair omdat het enige rechtmatige 'ik' dat er bestaat het 'ik' is van Socrates; een 'Ik' dat leeft in relatie met de mens en gestalte krijgt door de dialoog. Hoe meer iemand zichzelf individualiteit toerekent (in een anders-zijn), hoe meer die persoon volgens Buber aan de onwerkelijkheid ten prooi valt (idem, p. 70).

MacAdams houdt er een andere visie dan Buber op na. Hij stelt dat elk mens twee competitieve basis motivaties heeft: De éne motivatie is gericht op macht, autonomie, en prestatie; de 'agency motivation'. De andere motivatie is gericht op affectie, compassie, gelijkheid, zorg en relatie; de 'communion motivation' (MacAdams, 1997, p. 281). MacAdams presenteert deze twee basismotivaties als gelijkwaardig aan elkaar, waarbij elk mens zijn eigen mix heeft als resultaat van de onderlinge competitie tussen deze twee motivaties. De ene motivatie is niet slecht of goed, net zomin als de ander. Mensen hebben beide motivaties in meer of mindere mate, afhankelijk van onze opvoeding en omgeving in onze kindertijd.

Het humanisme heeft voor een groot deel haar bestaansrecht en populariteit ontleend aan de renaissance met haar revolutie op het gebied van de kunsten en literatuur en in het breken met bestaande, verstikkende communes. Dat kon de kerk zijn, het dorp of de religieus gebaseerde wetenschap. Het humanisme heeft zich sindsdien gekenmerkt door een afzetten tegen de 'commune' en heeft de weg vrij gemaakt voor het vrije, autonome individu. Met die geschiedenis in het achterhoofd ben ik van mening dat het humanisme voornamelijk een voorvechter is geweest van de 'agency motivation'. Zou Buber in dit kader de 'Agency motivation' afschrijven als destructief, vanwege haar nadruk op individualiteit? En hoe verhoudt het hedendaagse Humanisme zich dan tot de 'communion motivation' in een geïndividualiseerde maatschappij? Ik laat deze vragen even voor wat ze zijn, aangezien ik daarmee te ver afdwaal van het onderwerp.

2.2 Functies van contact

Terug naar contact. Los van de filosofische en psychologische vragen en achtergronden over 'contact' is er namelijk een ander niveau dat hierbij van belang is; namelijk de biologische en neurologische aspecten van contact. Neurowetenschappers hebben ontdekt dat onze hersenen sociaal zijn en stevast een intieme brein-tot-brein verbinding aangaan zodra we contact maken met een andere persoon. Goleman spreekt daarom ook van 'het sociabele brein' (Goleman, 2007, p. 10). Hierbij moet wel opgemerkt worden dat neurologische wisselwerkingen sterker zouden zijn naarmate we ons meer emotioneel verbonden voelen met de persoon tegenover ons. Dat neemt echter niet weg dat elk sociaal contact, dus ook in nieuwe ontmoetingen, effecten op ons hebben die we voorheen nooit konden vermoeden en meten.

Goleman geeft het voorbeeld van het effect van een stressvolle (werk-)relatie: emotionele stress zorgt ervoor dat onze hersenen hormonen produceren die onze biologische systemen regelen, waaronder ons immuunsysteem. Bij langdurige en veelvuldige emotionele stress, kan er een dusdanige stortvloed aan toxische hormonen geproduceerd worden, dat dit letterlijk ziekmakend is voor het individu. Andersom geldt natuurlijk ook: goede relaties hebben een gunstige uitwerking op onze fysiologie en gezondheid (Goleman, 2007, p. 11). Kortom; de kwaliteit van onze contacten bepaalt in belangrijke mate hoe we in ons vel zitten.

In de vorige paragraaf heb ik gesteld dat het contact met anderen cruciaal is voor de ontwikkeling van het individu. Daar wil ik nu wat dieper op ingaan. Want op welke manier fungeert contact nu precies ten behoeve van die ontwikkeling? Wat maakt dat contact met een ander tot bewustzijn leidt van het 'Ik' en mogelijk veranderingen bij een persoon bewerkstelligt? Ter herinnering; telkens wanneer ik over 'contact' spreek, doel ik op een concrete face-to-face ontmoeting. In de beantwoording van deze vragen maak ik gebruik van de inzichten van Bru. Bru baseert zijn visie over contact weer mede op Polster en Perls; allen zijn van mening dat het 'Ik' zich vormt door contact en de ontmoeting met het vreemde. 'Contact is de levensadem van de groei, het middel om zichzelf te veranderen en de wereld te ervaren' (Citaat van Polster in: Bru, 2008, p. 82). Volgens Bru is het een wijdverbreide misvatting om contact alleen te beschouwen als verbinding en aanraking. Haar tegenpool, namelijk terugtrekking en isolatie, is tevens mogelijk op het grensvlak van contact en is evengoed van belang voor het individu. Door terugtrekking of isolatie kan hij zijn grenzen en identiteit versterken of verdedigen. Wanneer de grenzen van het individu te open en doorlaatbaar zijn, dan kan hij overweldigd worden door het contact, of de controle verliezen. Het is ook mogelijk dat mensen hun grenzen overmatig hebben gesloten (bijvoorbeeld door hun kindertijd) en daardoor bij voorbaat al angstig zijn en zich bedreigd voelen ten opzichte van contact.

Bru onderscheidt vijf contactfuncties, op basis van Polster (Bru, 2008, p. 83-89):

1. *Lichaamsgrenzen*. Dit betreft het gevoel/de verhouding die een persoon heeft met zijn/haar eigen lichaam en hoe gemakkelijk hij/zij anderen kan en durft aan te raken (Het innerlijk lichamelijke gevoel van veiligheid kan bijvoorbeeld hevig verstoord zijn door vroegere mishandeling). Het gaat hierbij ook om een fysieke gezondheid en souplesse.

2. *Waardegrenzen*. Dit gaat over de waarden die een individu heeft en de mate van levendigheid en vitaliteit die deze waarden bezitten, in tegenstelling tot steriliteit en conservatisme. Sommige waarden zijn met andere woorden elastisch, ofwel aan verandering onderhevig door de confrontaties met anderen. Andere waarden zijn juist heel gefixeerd of rigide. Contact kan in die zin worden ervaren als bedreigend of stressvol. Een persoon met een goed werkend (vitaal en vruchtbaar) waardesysteem staat op een rustige en zekere manier in contact met anderen.

3. *Vertrouwdheidsgrenzen*. Dit gaat over de mate waarin een persoon vasthoudt en zich afzondert in het bekende, veilige, vertrouwde. Geschonden vertrouwdheidsgrenzen zorgen ervoor dat in nieuwe contacten het onbekende als beangstigend wordt ervaren. Het vreemde is een bedreiging voor verlies van het zelf. Mensen met een vitaal en beweeglijke vertrouwdheidsgrens ervaren het nieuwe vaak juist als winst. Het is voor hen een verrijkend leerproces, dat opwindend, uitdagend en avontuurlijk is. Ze hebben een bepaalde rust en ontvankelijkheid ten opzichte van het leven, nieuwe situaties en verandering. Natuurlijk zijn de beschreven posities extremen, en bevindt elke persoon zich ergens hiertussen.

4. *Uitdrukkingsgrenzen*. Dit heeft betrekking op de vrijheid die een persoon voelt om expressie te geven aan zichzelf. Door eerlijk en open te zijn ontstaat er een houding van doorzichtigheid; dit werkt erg bevorderend voor het contact en de communicatie. Allerhande taboes op het denken, voelen en doen van mensen worden in meer of mindere mate reeds in de kindertijd gebruikt om de expressie van anderen te reguleren. Deze vormen van gedragsregulatie vindt bij volwassenen vaak al dan niet openlijk plaats in machts- en invloedsspelletjes. In het ene extreem staat dus de expressief argumenterende, zichzelf kennende en veranderende persoon, aan het andere extreem staat een persoon die van zichzelf is vervreemd in zijn handelen, zijn gevoelsleven en zijn behoeften. Daardoor is hij niet meer in staat zijn werkelijkheid tot uitdrukking te brengen.

5. *Blootstellingsgrenzen*. Dit betreft de gemakkelijker waarmee een persoon zichzelf kan blootgeven aan anderen en om kan gaan met de aandacht van anderen. Het gaat hierbij om het opgeven van de weerstand die mensen kunnen voelen wanneer ze herkend worden in hun gevoeligheid. Deze angst om gezien te worden is vooral aanwezig in groepen, maar speelt ook tussen twee individuen die elkaar ontmoeten. Het gaat zowel om het gemak waarmee iemand complimenten kan ontvangen, als om het omgaan met kritiek, of aangesproken worden op emotioneel gevoelige persoonlijkheidskenmerken. Polster geeft in dit verband vier wijzen van uitdrukken: Geblokkeerd, geremd, exhibitionistisch en spontaan. Spontaan worden is hierbij een langzaam leerproces waarbij het opgeven van druk en barricades aan de grenzen cruciaal zijn.

Nu lijkt het misschien alsof contact alleen functioneel is voor het individu, maar dat is zeer zeker niet het geval. Contact is van groot belang voor een levendige, betekenisvolle en effectieve samenleving als geheel. In verband met het aspect 'betekenis' noemt Mooren de 'gemeenschap' als bron van zingeving. Die gemeenschap omvat het totaal aan sociaal leven; de

familiesfeer, de omgeving, de gezamenlijkheid op het werk, verbondenheid met politieke partijen, ideële organisaties, verenigingen of bevolkingsgroepen (Mooren, 2008, p. 7). Ook Buber ziet op maatschappelijk niveau een grote rol weggelegd voor contact. Volgens hem wordt een ware gemeenschap gebouwd op levende wederkerige relaties. Als een cultuur niet wil vervallen tot een wereld van het 'Het', dan moet zij zich onophoudelijk voeden met een vernieuwend relatie-gebeuren. Aangezien ik nimmer opkan tegen de poëtische bewoordingen van Buber, geef ik hierbij een passend citaat: 'Elke grote cultuur van meer dan nationale betekenis berust op een oorspronkelijke ontmoetingsbeleving, op een antwoord aan het 'Gij' dat eens bij de bron van deze cultuur weerklonk...' (Buber, 1959, p. 58).

Contact is dus niet alleen belangrijk en zinvol in de basis van een maatschappij, het speelt daarnaast ook een rol in de effectiviteit van de nationale economie. Aangezien stressvolle en compassieloze relaties toxisch en ziekmakend kunnen zijn, heeft de kwaliteit van contact waarschijnlijk een verbinding met ziekteverzuim op het werk, de effectiviteit van werknemers en de resultaten van samenwerkende teams. Dit verband tussen de kwaliteit van werkrelaties en productiviteit werd onder andere aangetoond in de zogenaamde 'Hawthorne experimenten'. In deze experimenten werden verschillende groepen werknemers langdurig geobserveerd en onderworpen aan testen. Hieruit bleek dat de onderlinge werkrelaties tussen werknemers van groot belang zijn voor de werksfeer en de arbeidsproductiviteit (Jaspers en de Best, 1986, p. 33). Uit dit onderzoek kwam tevens naar voren dat een bedrijf gezien moet worden als een sociaal systeem van min of meer stabiel en blijvend netwerk van relaties tussen personen, waarbij de persoonlijke contacten van werknemers dus erg belangrijk zijn.

Goleman stelt in dit verband dat er behoefte is aan een compassievol kapitalisme. Maatschappelijke investeringen in de sociale en emotionele vaardigheden van kinderen en mensen zou daarom wel eens een levenslang rendement kunnen opleveren. Te denken valt aan betere prestaties op school en werk en een betere gezondheid. En mensen die beter zijn opgeleid en gezonder zijn, dragen het meest bij aan de economie (Goleman, 2007, p. 330). Los van die maatschappelijke investeringen kan iedereen nu al zijn sociale verantwoordelijkheid nemen door zich op het werk op een manier te gedragen tijdens contactmomenten die het meest constructief is voor de relatie en het gevoel van de ander. Voor een gezonde en sociale werkomgeving is het dus behulpzaam om onze sociale contacten te koesteren.

Veiligheid en Congruentie

‘To communicate one’s full awareness of the relevant experience
is a risk in interpersonal relationships’

Carl Rogers

3.1 Innerlijke veiligheid als basis voor elk contact

Wat is de grootste blokkade voor het maken van kwalitatief contact tussen twee mensen? Het antwoord is angst. Angst voor afwijzing, voor veroordeling, voor verlies, voor verbinding, voor conflict, voor afhankelijkheid, voor verantwoordelijkheid, voor pijn, angst om gezien/herkend te worden. De lijst met angsten kan natuurlijk nog aangevuld worden; elk mens heeft zo zijn/haar eigen unieke mix met angsten die spelen in contact met anderen. Wat voor angsten iemand ook heeft; ze leiden altijd tot onderdrukking van het zelf of terugtrekkende bewegingen; ‘We are afraid to go out in the world’ (May, 1983, p.20)

Wat is derhalve een fundamentele voorwaarde voor het leggen en verdiepen van kwalitatief contact? Dat is een innerlijk gevoel van veiligheid. Laing benoemt dit als een primaire ontologische geborgenheid (Laing, 1971, p. 39). Deze ontologische geborgenheid vormt zich als het goed gaat al snel na de fysieke geboorte van een mens. Een baby maakt na zijn geboorte allerlei processen door waardoor het zichzelf als werkelijk en levend mens kan gaan ervaren. Dit heet de existentiële geboorte; Het individu ontwikkelt een bewustzijn van zijn identiteit en autonomie dat niet in twijfel kan worden getrokken; hij is in het bezit van een innerlijke consistentie, echtheid en waarde. Dit verschaft het individu een vaste kern van ontologische geborgenheid. Wanneer dit niet het geval is en deze ontwikkeling is verstoord, dan kan de persoon zich moeilijk staande houden in de wereld, omdat de normale levensomstandigheden een voortdurende bedreiging vormen voor het eigen bestaan. Die persoon heeft zagezegd een lage veiligheidsdrempel (Idem, p. 38)

De ontwikkeling van een primaire ontologische geborgenheid in het individu is sterk afhankelijk van de opvoeding en de vaardigheden van de ouders/verzorgers. In dit opzicht is het

van cruciaal belang of de ouders in staat zijn om zich empathisch en ontvankelijk op te stellen voor de behoeften van het kind. Daardoor verschaffen ze het kind een fundamenteel gevoel van veiligheid (Goleman, 2007, p. 174). Zonder dat fundament van veiligheid is het erg moeilijk voor een kind om zichzelf te ervaren en te ontwikkelen als autonoom individu; er is constant de bedreiging tot identiteitsverlies (Laing, 1971, p. 40). Aangezien niemand, of in ieder geval weinig mensen een perfecte opvoeding hebben gehad met optimale empathische en beschikbare ouders, hebben de meeste mensen in min of meerdere mate te dealen met het thema veiligheid en angst in relaties/contacten. Rollo May bevestigt dit met zijn visie op het leven waarin ‘anxiety’ een belangrijke rol speelt. ‘Anxiety is the state of the human being in the struggle what would destroy his being’ (May, 1983, p. 33). Deze strijd kan zich innerlijk afspelen, in de confrontatie met ongewenste of destructieve persoonlijkheidskenmerken, maar kan ook plaatsvinden door het verlangen om nieuwe potenties te kunnen actualiseren. In relatie tot veiligheid vindt deze strijd echter vooral plaats in het contact met andere mensen, dat (aspecten van) ons zelfbeeld kan laten wankelen. Angst is de reactie op het altijd aanwezige gevaar dat we onszelf kunnen verliezen/kwijtraken in de (intense) verbinding met een ander.

Een echte ontmoeting leidt volgens May altijd tot verandering in beide personen (idem, p. 22). En verandering is eng, is onbestemd. Want wat krijgen we ervoor terug? Willen en kunnen we het nieuwe, dat in de plaats komt van het oude, wel ontvangen? Misschien wel, als we ons tenminste veilig genoeg voelen. Niet alleen innerlijk, maar ook in het specifieke contact moment met de ander. Hoe veiliger de ander, de ontmoeting of de relatie aanvoelt, hoe makkelijker het is om open te staan voor nieuwe ervaringen (Rogers, 1961, p. 115). Hoe veilig we ons voelen in het contact met anderen hangt volgens Bru ook samen met iemands vertrouwdheidsgrenzen (Bru, 2008, p. 85-86). Iemand met rijke vertrouwdheidsgrenzen zou zich niet heel angstig voelen in nieuwe situaties en die juist zien als mogelijkheden om te leren en te groeien. Volgens Bru zijn de vertrouwdheidsgrenzen echter bij veel mensen in hun jeugd geschonden waardoor het vaak moeilijk zou zijn om met vertrouwen open te staan voor de huidige, nieuwe werkelijkheid. Mensen met rijke vertrouwdheidsgrenzen leren meer van hun fouten en kunnen daardoor volgens Bru beter omgaan met leed en de zware kanten van het leven.

Onno (één van de geïnterviewde studenten) gaf een mooi voorbeeld hoe je veiligheid kunt creëren in een relatie door je aan te passen aan de ander:

‘Het contact met mijn zus wordt steeds dieper omdat we weten wat we van elkaar kunnen verwachten en hoe we op elkaar reageren. Ik pas me aan aan het gedrag van mijn zus,

reageer op een manier die zij prettig vindt. Daardoor kan ik een veiligheid creëren en kunnen we in contact blijven. Die veilige sfeer is heel belangrijk voor contact. Veiligheid ontstaat wanneer je allebei weet hoe de ander is, en je je daar op kunt aanpassen. Als ik weet dat zij heel stil is, dan kan ik mijn gedrag aanpassen door zelf ook een beetje ingetogen te zijn en niet heel luidruchtig te lopen doen' (Zie de bijlage voor het interview).

In bovenstaand voorbeeld moet opgemerkt worden dat de notie van 'aanpassen' niet onproblematisch is in verhouding tot congruentie en authenticiteit. Dit is een probleem dat in hoofdstuk 7 uitgebreid behandeld zal worden.

3.2 Congruentie versus incongruentie

De meest gezaghebbende humanistische bron op het gebied van congruentie is Carl Rogers. Hij definieert congruentie aldus: 'Congruence is an accurate matching of experience, awareness and communication' (Rogers, 1961, p. 339). Wanneer iemand boos is, dan is hij congruent als hij die boosheid lichamelijk en emotioneel kan voelen, hij bewust kan herkennen en erkennen dat hij boos is en dat als zodanig kan communiceren naar de persoon tegenover hem. Er is dus sprake van incongruentie wanneer bijvoorbeeld voor anderen wel zichtbaar is dat hij boos is (bijvoorbeeld door zijn lichaamshouding/expressie), maar hijzelf dat niet zo ervaart en dus niet toegeeft; Rogers noemt dit ontkenning. Wanneer deze persoon zich wel bewust is van zijn boosheid maar dit niet communiceert, dan is er ook sprake van incongruentie in de vorm van bedrog (idem, p. 341).

Ter illustratie van het effect van incongruentie, geef ik een voorbeeld dat Frieda vertelde over een gesprek met een vriendin:

'Een vriendin van mij uit haar verdriet heel anders dan ik. Toen ik laatst een gesprek met haar had gooide ik eerst mijn eigen verhaal eruit. Toen ik daarna vroeg hoe het met haar ging zei ze 'goed'. Ik merkte echter dat ze er niet echt bij was. Ze was bang om er over te praten, was mijn gevoel. Ik schoof mijn gevoel echter aan de kant en besloot te geloven dat het echt goed met haar ging. Toen ik naar huis ging had ik toch een onbevredigend gevoel. Als ik mijn gevoel tijdens het gesprek er wel had laten zijn en ik had doorgevraagd, dan denk ik dat zij er toch wel mee was gekomen. Ik heb alleen controle

over mezelf en moet dus mijn eigen gevoel serieus nemen, als voorwaarde voor echt contact' (Zie bijlage).

Wanneer Frieda in dit geval congruent was geweest met haar ervaring dan had ze iets kunnen zeggen als: 'Lieve vriendin, je zegt wel dat het goed gaat maar eigenlijk geloof ik je niet, ik ken je al langer en ik zie aan je dat je iets dwars zit. Je hoeft er niets over te zeggen als je dat niet wilt, maar ik wil wel naar je luisteren. Je hoeft je voor mij in ieder geval niet groot te houden of je anders voor te doen'. Deze congruente uitspraak had wellicht tot een heel ander, diepgaand gesprek kunnen leiden, en Frieda had niet met een onbevredigend gevoel naar huis hoeven gaan.

Waarom is congruentie net als veiligheid, van fundamenteel belang in het contact met anderen? Dit is omdat mensen een zintuig hebben voor het aanvoelen van (in-) congruentie. We weten het simpelweg gewoon vaak intuïtief wanneer iemand niet meent wat hij zegt, of wanneer iemand zich verschuilt achter een masker. Mensen hebben een ingebouwde radar voor onoprechtheid (Goleman, 2007, p. 29). De situatie en de houding van de ander is van grote invloed op ons gevoel van veiligheid. In elke ontmoeting scannen we als het ware de situatie en de ander: Is het veilig om mezelf te zijn en me eerlijk en kwetsbaar op te stellen? Zou de ander hier misbruik van willen/kunnen maken? In hoeverre kan ik de ander vertrouwen? De antwoorden die zich bewust en onbewust op deze vragen vormen bepalen voor een groot deel hoe veilig ik mij voel en hoe congruent ik mij in het contact zal opstellen en gedragen.

We vragen ons af wat iemand echt voelt of denkt wanneer gedrag, expressie en woorden niet met elkaar in overeenstemming zijn. Volgens Rogers is dit ook de reden waarom veel mensen zo sterk reageren op (kleine) kinderen, omdat die vaak zo echt, geïntegreerd en congruent zijn in hun gevoel en expressie (Rogers, 1961, p. 339). Frieda verwoordde dit zo:

'Als iemand niet helemaal eerlijk is, dan voel ik dat in mijn buik, er klopt iets niet. Bijvoorbeeld wanneer iemand iets zegt, en doet alsof hij daar heel zeker over is, terwijl hij helemaal nog niet zeker weet wat hij denkt of voelt over dat onderwerp. Dat komt dan als nep over' (zie bijlage voor interview).

Incongruentie werpt dus blokkades op in het contact. Dat is precies de reden waarom congruentie de basis is voor de beste communicatie (Huijting, 2007, p. 43). De mate van congruentie heeft evengoed diepgaande consequenties voor de kwaliteit van de relatie. Rogers geeft de volgende wet die van toepassing is op het effect van congruentie:

‘The more Y experiences the communication of X as a congruence of experience, awareness and communication, the more ensuing relationship will involve: a tendency toward reciprocal communication with a quality of increasing congruence; a tendency toward mutually accurate understanding of the communications; improved psychological adjustment and functioning in both parties; mutual satisfaction in the relationship’ (Rogers, 1961, p. 345).

Zoals eerder gezegd is het echter moeilijk en risicovol om volledig congruent expressie te geven aan jezelf in contact met een ander. Het maakt je kwetsbaar en het confronteert je met je innerlijke angsten. Daarom komt het ook zo vaak voor dat mensen liever een rol spelen, of een vals beeld van zichzelf presenteren. Dit kan resulteren in drie veelvoorkomende problemen in interacties: Ten eerste kan de ander mij verwerpen omdat hij zich niet voelt aangetrokken tot de perfecte persoon die ik probeer te zijn. Ten tweede kan de ander in mijn toneelspel trappen. Zijn waardering is in dat geval niet echt, omdat die is gericht op de rol die ik speel. Daarnaast is er altijd het risico dat ik alsnog door de ander wordt ontmaskerd. Ten derde kunnen mensen voelen dat ik een verhaal ophang waardoor ze hun interesse verliezen, of uit irritatie de ballon willen doorprikken die ik heb opgeblazen (Oomkes/Garner, 2006, p. 108). Een congruente houding daarentegen zal deze drie problemen waarschijnlijk minimaliseren.

Een ander aspect dat van belang is bij congruentie is het onderscheid tussen de persoonlijkheid en het ware zelf. Laing spreekt van een vals zelfstelsel dat alle uitingen en kenmerken van de persoonlijkheid omvat die zichzelf als masker of façade aan de wereld toont. Het gaat daarbij zowel om doelbewust gespeelde rollen, als om allerlei dwangmatige handelingen (Laing, 1971, p. 69). Dit staat dus in contrast met de mate waarin een persoon zijn ware natuur kan/durft trouw te zijn. Willen we ons meer congruent gaan gedragen dan is het van belang om ons actuele zelf te integreren met ons ideale/ware zelf. Op die wijze kunnen we in grotere harmonie met onszelf en met anderen leven (Huijing, 2007, p. 26).

3.3 Een authentiek, autonoom en existentieel leven

Congruentie is op twee manieren van belang; in het contact naar/met de ander, en voor ons eigen welzijn en geluk. Elk persoon heeft een bepaald motivatieprofiel en zal daardoor

bepaalde behoeften en doelstellingen nastreven in een contact. Hoe beter iemand erin slaagt om een gedragspatroon te ontplooien dat aan zijn behoeften tegemoet komt, hoe meer hij/zij van een interactie zal genieten (Argyle, 1980, p. 142). Dit geldt natuurlijk voor beide personen die deelnemen aan de interactie, daarom zullen ze gezamenlijk naar een gedragspatroon zoeken dat voor beiden een bevredigend evenwicht is. Congruentie houdt niet in dat je te alle tijden star moet vasthouden aan je eigen voorkeuren en wensen, maar dat je met behoud van je eigenheid in staat bent en bereid bent om samen met de ander naar een toestand te streven die beiden dient.

De vraag rijst hierbij of dit streven in contrast staat met de humanistische waarden van authenticiteit en autonomie. Want hoe kun je tenslotte authentiek en autonoom blijven als je je in het contact met een ander moet aanpassen, of moet onderhandelen over een compromis? Deze twee dingen hoeven elkaar echter helemaal niet uit te sluiten. Sterker nog, vele auteurs, waaronder Bru, zijn juist van mening dat mensen zichzelf en hun autonomie bij uitstek ontwikkelen door het contact met anderen, door vereniging of door terugtrekking (Bru, 2008, p. 81-82). Als we willen weten wie we werkelijk zijn, dan gaat daar vaak een proces aan vooraf van het herkennen en loslaten van aspecten die we niet (meer) willen zijn (Rogers, 1961, p. 108). In het proces van maskers afdoen, zijn het vaak andere mensen die ons wijzen op en confronteren met die maskers, omdat zij daar meer of eerder last van hebben dan wijzelf. Daarnaast kunnen andere mensen fungeren als een inspiratiebron voor onze eigen ontwikkeling. .

Ter afsluiting van deze paragraaf nog een opmerking over autonomie en existentieel leven. Emmy van Deurzen Smith betoogt dat een existentieel leven betekent dat we ons vrijelijk kunnen bewegen in alle mogelijke ervaringen en gevoelens die zich kunnen aandienen. Een creatief, autonoom leven is een leven waarin een mens zich ongehinderd laat meevoeren in de extremen van alle mogelijke polen, in plaats van dat hij liever blijft hangen bij één kant van een polariteit (Deurzen-Smith, 1988, p. 61). Het ideaal waar men in dit verband naar kan streven is de Fully Functioning Person (Huijing, 2007, p. 24). Dit is een persoon die volledig congruent is, zichzelf in staat acht tot het creëren van een gelukkig leven (en daar ook verantwoordelijkheid voor neemt), elk moment openstaat voor een nieuwe ervaring, en creatief/constructief handelt in het contact met andere mensen (Rogers, p. 115, 119, 170, 189 en 193). De kernvraag voor de fully functioning person is telkens: 'Am I living truly?'. In de beantwoording van die vraag fungeren andere mensen als een onmisbare spiegel.

3.4 De existentiële keuze in elke ontmoeting

Ik heb in voorgaande paragrafen duidelijk willen maken waarom het loont om op een congruente manier in contact te staan met anderen. Daarnaast heb ik ook betoogd dat dit tegelijkertijd een risico is; in het contact met anderen staat immers veel op het spel. Rogers meent dat daarom elk contact een existentiële keus behelst (Rogers, 1961, p. 345): Durf je volledig expressie te geven aan jezelf of moet je van jezelf je communicatie-uitingen beperken of veranderen? Neem je het risico op afwijzing en verlies van het bekende/vertrouwde, of trek je je toch liever terug in je veilige wereldje? Niemand kan zich onttrekken aan deze keuze en daarom is er altijd sprake van een zekere spanning. Er kunnen goede redenen zijn om ons niet-congruent te gedragen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van compenserende beloningen. In dat geval kan iemand (bewust) afwijken van het interactiepatroon dat zijn voorkeur heeft, terwijl dat ingaat tegen zijn 'zijn' (Argyle, 1980, p. 142).

In elke ontmoeting worden we tevens geconfronteerd met onze 'non-being', of 'nothingness' zoals May dat omschrijft. Hij baseert deze gedachtegang op de beroemde uitspraak van Shakespear: 'To Be or not to Be, That's the question'. 'Non-being' is volgens hem onafscheidelijk van 'Being'. Wanneer een mens zich bewust is van zijn eigen sterfelijkheid, kwetsbaarheid en conformisme, dan krijgt zijn bestaan meer glans, betekenis en vitaliteit. In dat opzicht is het daarom volgens May begrijpelijk dat een ontmoeting zowel 'anxiety-creating' is als wel 'joy-creating' (May, 1983, p. 22). Onze eigen houding en vaardigheden bepalen of we een ontmoeting aangrijpen als een nieuwe mogelijkheid voor een verrijkt bestaan, of dat we die potentie ontkennen omdat we daarvoor onze huidige veilige situatie moeten opgeven (idem, p. 111)

Hoe kunnen we de kwaliteit van contact met anderen verbeteren? Door echt, kwetsbaar en zelfbewust te zijn. Niet door ons te wapenen/verdedigen met maskers, maar door met onze angsten onder de arm te kiezen voor het volle en intense leven. Daarbij moeten we goed voeling houden met onze eigen behoeften, grenzen en wensen. Kortom: Een goed contact met de ander staat of valt met de kwaliteit van het contact met ons zelf.

Openheid en Niet (voor-)oordelen

‘Fantaseren of denken over een ander is meestal dodelijk voor het contact’

Denijs Bru

4.1 Een open lichaam

‘Openheid’ is net als ‘contact’ een moeilijk meetbaar of kwantificeerbaar concept. Of we een persoon al dan niet als ‘open’ ervaren is dan ook grotendeels een gevoelskwestie. Toch is er wel degelijk een manier waarop ‘openheid’ valt waar te nemen bij andere mensen. Dit gebeurt op het niveau van de lichaamstaal. Zo kan de lichaamshouding van onze gesprekspartner (met name de armen en benen) ons informatie geven over diens openheid. Het meest veelzeggende en voorkomende gebaar van het lichaam is de gekruiste armen voor de borst (Pease, 2004, p. 107). Dit is een universeel gebaar dat volgens Pease bijna altijd een afwerende en afsluitende betekenis heeft. De persoon die dit gebaar maakt (bewust of onbewust) sluit zich af voor contact en is daardoor moeilijker benaderbaar. Dit komt volgens hem omdat het lichaam en de geest elkaar sterk beïnvloeden; als het lichaam zich sluit, dan zou de geest dat ook doen.

Oomkes en Garner leggen ook een verband tussen het lichaam en de geest. Zo zou genegenheid en vriendschappelijkheid gepaard gaan met een open lichaamshouding. Andersom zouden gekruiste armen, over elkaar geslagen benen weg van de ander en tegen elkaar gedrukte benen teken zijn van een gesloten houding. Met deze houdingen kunnen anderen denken dat je gespannen of niet geïnteresseerd bent in contact (Oomkes/Garner, 2006, p. 56). Het is mogelijk om informatie af te lezen aan iemands lichaamshouding en bewegingen, en tegelijkertijd is hierbij ook een zekere voorzichtigheid gepast. Lichaamstaal is situatiegebonden en daardoor heeft geen enkel signaal slechts één betekenis. Signalen van het lichaam moeten daarom op zijn minst gecombineerd worden met andere lichaamssignalen, met de situatie en met wat er gezegd wordt (Idem, p. 52) Is het tevens niet voor de hand liggend dat voor de ene mens een bepaalde houding een verschillende betekenis heeft dan dezelfde houding of beweging voor een ander mens? En is het ook niet aannemelijk dat een bepaalde ziekte of afwijking ervoor kan zorgen dat een persoon bepaalde houdingen of gedragingen heeft, die we verkeerd kunnen interpreteren

wanneer we hier niet van op de hoogte zijn? En wat te denken van culturele, sekse en leeftijdsverschillen? Er zijn genoeg oorzaken die een verkeerde interpretatie in de hand werken.

Het risico van een verkeerde interpretatie is altijd aanwezig. Ter illustratie een voorbeeld uit eigen ervaring: Ik heb al bijna twee jaar last van een virus op mijn stembanden, waardoor ik een erg slechte/schorre stem heb. Ik maak het nog steeds wekelijks mee dat mensen lachend tegen me zeggen: ‘Zo heb je lekker gefeest vannacht’? Ze lachen erbij omdat ze zich bijna niet kunnen voorstellen dat er ook een andere mogelijkheid is; namelijk dat mijn stemafwijking voortkomt uit een ziekte. Mensen interpreteren mijn afwijking op basis van hun eigen ervaring, waarschijnlijk omdat hun stem hetzelfde klonk nadat ze zelf een avond goed hadden gefeest.

4.2 Een open geest

Een open lichaamshouding kan behulpzaam zijn bij het leggen van contact, dat heb ik in de vorige paragraaf willen betogen. Maar waar komt een open lichaamshouding vandaan? Die kan voortkomen uit een bewuste controle en sturing van ons lichaam, en daarnaast kan die ook voortvloeien uit gevoelens, gedachten en overtuigingen jegens de ander. Het lichaam volgt in dat laatste geval de geest. Wanneer iemand zich ontspannen, veilig en van binnen open voelt naar de ander, dan is het onwaarschijnlijk dat zijn lichaamshouding geslotenheid zal uitdrukken. Daarom wil ik nu wat dieper ingaan op die innerlijke openheid.

Innerlijke openheid kan een persoon tentoonspreiden naar zichzelf; dat wil zeggen dat hij een transparante houding heeft en niets achter houdt (Huijing, 2007, p. 27); alle gevoelens mogen er dan zijn en hoeven niet te worden ontkent of te worden onderdrukt. Interessant in dit opzicht is dat volgens Goleman ‘openheid’ de standaard reactie is van onze hersenen. Het onderdrukken van emoties of gevoelens kost moeite en levert spanning op, en is derhalve tegennatuurlijk (Goleman, 2007, p. 29). Als we niets hoeven te ontkennen of onderdrukken, dan is het tevens mogelijk om openhartig te zijn over onze zwakheden. Mearns legt in dit verband de relatie met congruentie: Wanneer we congruent zijn in het tonen van onze zwakheden, dan kan dit een uitnodiging zijn aan de ander om hier ook open over te zijn (Mearns & Thorne, 1988, p. 87). In paragraaf 6.3 ga ik hier dieper op in, in het kader van ‘zelfonthulling’.

Openheid kan zich ook manifesteren op meta-niveau in het openlijk bespreken van het doel en/of de intenties van de relatie en het contact. Mearns stelt zelfs dat deze openheid en

bereidheid om de relatie zelf te bespreken een noodzakelijke voorwaarde is voor een gezonde verhouding tussen een therapeut en een cliënt (idem, p. 29). Het is aannemelijk dat deze openheid en duidelijkheid bevorderlijk werkt in een therapeutische relatie, maar in hoeverre gaat dit ook op voor werkrelaties tussen collega's op de werkvloer? Kenmerken (gelijkwaardige) werkrelaties zich juist niet bij uitstek door een afwezigheid van de vanzelfsprekendheid om het contact zelf ter sprake te kunnen stellen? In een functioneringsgesprek met de baas, of bij een evaluatie gesprek met een klant is het wellicht nog wel denkbaar en toepasselijk om de relatie ter discussie te stellen. Bij collega's die op gelijke voet met elkaar samenwerken is dit toch moeilijker voor te stellen. Als twee mensen echt niet met elkaar door één deur kunnen maar toch gedwongen zijn om samen te werken, dan kan in dit geval volgens mij juist een coach van pas komen om met zijn drieën de problematiek van het contact te bespreken. Wanneer het contact namelijk niet goed verloopt tussen twee mensen, is het dan niet onwaarschijnlijk dat ze samen wel een goed gesprek met elkaar kunnen hebben op meta-niveau over hun (slechte) contact? Veronderstelt de mogelijkheid om het doel en de aard van een relatie te kunnen bespreken niet juist een zekere basis voor een goede communicatie? Volgens mij ontbreekt in veel gevallen precies die basis wanneer er geen contact is tussen twee mensen.

Terug naar de mogelijkheden van 'openheid'. De mate waarin we open kunnen zijn naar onszelf bepaald niet alleen wat we zelf bewust kunnen ervaren; het is tevens de barometer voor ons vermogen om ons open te stellen voor de ander. Het is aannemelijk dat hoe meer iemand zijn eigen innerlijke rijkdom kent en tot uitdrukking brengt, hoe meer en makkelijker diegene kan openstaan voor de innerlijke rijkdom van de ander (Gendlin, 1981, p. 126 ev). Als we iets in onszelf hebben geaccepteerd, dan zullen we dat waarschijnlijk minder snel bij een ander veroordelen.

Wat behelst openheid naar een ander dan concreet? Volgens Hoogveen gaat het daarbij om een gevoeligheid waardoor je bereid bent je te laten raken (Hoogveen, 1991, p. 95). In de gehanteerde definitie van contact (zie hoofdstuk 1), is het kenmerkend dat beide personen elkaar (kunnen) raken. In de lijn van Hoogveen is het denkbaar dat hoe meer twee mensen open staan voor elkaar, hoe meer ze door elkaar geraakt kunnen worden, en des te meer contact er dus mogelijk is. Andersom geldt dan ook dat een gesloten mens onaanraakbaar en onkwetsbaar is, hetgeen contact moeilijk, zoniet onmogelijk maakt. Geslotenheid lijkt in sommige situaties wellicht voordelig (vanwege veiligheid en/of zekerheid), maar een ontmoeting kan volgens May alleen verrijkend zijn wanneer we ons durven en kunnen openstellen (May, 1983, p. 22). Dit

komt echter niet overeen met de visie van Bru die ook terugtrekking als mogelijkheid van contact beschouwd als functioneel voor het individu.

Een aanverwant aspect dat gaat over openheid is de ander kunnen accepteren. Dat betekent niet dat je alles goedkeurt, of het overal mee eens bent, maar dat je de ander aanvaardt in zijn mens-zijn. Aangezien we allemaal mensen zijn, kunnen we in principe allemaal dezelfde gevoelens, gedachten, wensen en fantasieën hebben. Echter doorgaans kiezen we voor slechts een beperkt deel van de mogelijke ervaringen als mens. Iedereen heeft zagezegd zijn voorkeuren in overeenstemming met zijn/haar persoonlijkheid. Daar is niets op tegen, zolang we in ons achterhoofd hebben dat niets menselijks ons vreemd is (Bolsenbroek, 2007, p. 26). Frieda illustreerde in een interview hoe een oordeel ervoor kan zorgen dat we ons voor bepaalde delen van de ander afsluiten:

‘Het zit hem in de bereidheid tot contact, waarbij je niet over de ander oordeelt. Daardoor schrijf je bepaalde stukken van iemand af. Het is dan alsof je bepaalde toonhoogten niet wilt horen waardoor je niet het hele muziekstuk in zijn volle glorie kunt ervaren’ (zie bijlage voor interview).

We sluiten ons af voor een ander wanneer een ervaring van diegene ons zo vreemd voorkomt dat we die ervaring niet kunnen omvatten als onderdeel van het mens-zijn. Als die ervaring zo ver van ons afstaat dat we de overtuiging hebben dat zoiets onmogelijk tot onze eigen ervaringswereld zou kunnen behoren, dan creëren we op dat moment een scheiding met de ander. Die persoon houden we op afstand omdat een deel van hem niet wordt toegelaten binnen onze wereld; hij past namelijk (gedeeltelijk) niet binnen onze definitie van mens-zijn. Een voorbeeld hiervan is de behandeling van de oorspronkelijke bevolking door Nederlandse kolonisten tijdens de Apartheid in Zuid-Afrika. De ‘zwarten’ zouden in de ogen van sommige Nederlanders geen menselijke behandeling verdienen omdat die zich gedroegen op een wijze die niet overeenkwam met hun beeld van ‘mens-zijn’. Vandaar dat de oorspronkelijke bewoners eerder werden gezien en behandeld als ‘wilde beesten’ dan als mensen. Sterker nog, de ‘zwarten’ waren voor vele kolonisten minder waard dan hun huisdieren en vee.

De acceptatie van iemands mens-zijn komt volgens mij overeen met erkenning op het ‘bestaansniveau’ (Remmerswaal, 1988, p. 74). Het bestaansniveau heeft alles te maken met het zelfbeeld en identiteit. Laing is van mening dat mensen voor het opbouwen van een eigen

identiteit anderen nodig hebben; ‘...door relaties met anderen kan men een beeld opbouwen van wie men zelf is’ (idem, p. 72). Mensen hebben dus erkenning nodig voor hun eigen identiteit. In het contact met anderen kunnen mensen daarom elkaars zelfgevoel bevorderen of ondermijnen. Volgens Laing is ‘zelfidentiteit’ het verhaal dat je jezelf verteld van wie je bent. In elke communicatie wordt op het bestaansniveau deze zelfomschrijving erkend of niet-erkend. Wanneer we dit uitgangspunt van Laing aannemen dan kunnen we het niet-erkennen van iemand op bestaansniveau beschouwen als de meest basale manier van niet accepteren of afsluiten. Remmerswaal geeft in de lijn van Laing twee vormen van niet erkennen, namelijk ‘negeren’ en ‘diskwalificeren’. Vormen van erkennen op bestaansniveau zijn daarentegen ‘aanvaarden’ en ‘bevestigen’ (idem, p. 75).

4.3 Stereotyperingen, emoties en waarneming

De indruk die we opdoen van andere mensen is deels gebaseerd op (onbewuste) stereotypen die we allemaal in ons meedragen. Stereotypen zijn specifieke kenmerken waar groepen mensen aan zouden voldoen (bijvoorbeeld Nederlanders zijn gierig). Veelvoorkomende categorieën waarlangs stereotyperingen gecodeerd worden zijn: stemgebruik (accent, maatschappelijke klasse/afkomst), kleren (zelfpresentatie, identificatie met bepaalde groep) en aantrekkelijkheid (lichaam, verzorging, gezicht etc.) (Argyle, 1980, p. 115-117). Stereotypen kunnen in de weg staan bij het openstaan voor de persoon die voor ons zit omdat vaste denkbeelden en overtuigingen over individuen en groepen ons belemmeren om goed te kunnen waarnemen wie deze specifieke persoon werkelijk is. Toch zijn stereotypen niet altijd en alleen maar slecht. In sommige situaties kunnen stereotypen wel degelijk nuttige samenvattingen zijn van de kenmerkende eigenschappen van verschillende bevolkingsgroepen. Volgens Argyle is het echter wel van belang dat we altijd bewust blijven van de variaties die mogelijk blijven ten opzichte van een statistisch gemiddelde (Argyle, 1980, p. 114). Het komt dus aan op een goede waarneming van de nieuwe situatie, maar hierover later meer.

Het is aannemelijk dat het niet verkeerd is om stereotype denkbeelden te hebben, zolang we ons maar bewust zijn van hun inhoud en er flexibel mee om kunnen gaan in overeenstemming met de huidige werkelijkheid. Een moeilijkheid die hierbij komt kijken is dat stereotyperingen volgens Goleman zelfbevestigend werken (Goleman, 2007, p. 311).

Stereotyperingen beïnvloeden onze waarneming dusdanig dat we vooral alert zijn op zaken die onze stereotyperingen bevestigen zodat we bijvoorbeeld kunnen zeggen ‘Zie je wel, ik wist al die tijd al dat allochtonen onbetrouwbaar zijn’. Als het klopt dat stereotyperingen zelfbevestigend werken, dan moeten we in het contact oppassen dat we de ander niet te snel en te makkelijk in een hokje stoppen. Als een persoon eenmaal in een bepaald hokje is gezet, dan kan het namelijk wel eens moeilijk zijn om dat weer te veranderen. Wanneer je contact met een ander wilt dan is het dus behulpzaam om ontvankelijk te zijn voor de oprechte en innerlijke ervaringen van diegene; dat je die persoon wilt ontmoeten zoals die werkelijk is. Hierdoor wordt een relatie vollediger en hechter en ontstaat er een wederzijds respect (Gendlin, 1981, p. 163).

Wanneer een trainer actief is in een bedrijf met veel mensen en verschillende culturen dan kan hij behulpzaam zijn bij het op tafel krijgen en bewustmaken van de stereotype denkbeelden die collega’s hebben. Deze bewustwording kan dan een aanknopingspunt zijn voor dialoog en toenadering tussen mensen en/of groepen.

Ik heb willen betogen dat ons vermogen tot openheid verbonden is met ons vermogen om goed waar te nemen. Daarom noem ik hieronder vijf aspecten die de voornaamste oorzaken kunnen zijn van waarnemingsfouten (Argyle, 1980, p. 118-119):

1. Ervan uitgaan dat iemand zich in een andere situatie identiek zal gedragen, en daarbij geen aandacht schenken aan uit de situatie voortvloeiende oorzaken die het geobserveerde gedrag beïnvloeden.
2. Er te sterk op uit zijn een logisch en samenhangend beeld van iemand te construeren; denken dat alle goede kenmerken samengaan.
3. Te sterk beïnvloed worden door de eerste indrukken, en op basis daarvan bepaalde stereotypes hanteren.
4. Positieve evaluaties maken en een (te) gunstig beeld ophangen van mensen uit dezelfde stad, school of maatschappelijke klasse.
5. Te sterk beïnvloed worden door de negatieve punten en niet in voldoende mate door de positieve eigenschappen van een ander.

4.4 De rol van emoties in de waarneming

Met betrekking tot de waarneming van andere mensen is de rol van emoties ook van belang. Emoties hebben (soms) een bepalende invloed op hoe we de ander zien. Er zijn niet voor niets gezegden in de volksmond zoals ‘blinde woede’ of de bekende roze bril die gepaard gaat met verliefdheid. Volgens Frijda neigen emoties ertoe absoluut te zijn; de emotie wordt zo sterk en intens beleefd dat er een absolute waarheidsclaim uit voortkomt; in de beleving van de emotie zijn mogelijke relativerende overwegingen uitgesloten. Dit noemt Frijda de ‘wet van geslotenheid’ (citaat in: Duyndam, 1997, p. 145). Duyndam argumenteert daarentegen dat emoties niet alleen maar dwaasheid en vergissing te bieden hebben. Volgens hem kunnen emoties juist ook als een levende metafoor ons inzicht verschaffen of een nieuw/ander licht op de zaak werpen (idem, p. 146). Nussbaum is tevens van mening dat emoties een positieve waarde hebben omdat zij kennis verschaffen omtrent zaken die belangrijk zijn voor een mens om te gedijen. Om deze reden zijn emoties volgens haar ‘evaluative judgments’ (Nussbaum, 2001, p. 22). Nussbaum erkent dat emoties bestaan onafhankelijk van de rede, en daarom soms nogal overweldigend kunnen zijn. Zij beschouwt emoties als een lichamelijk verschijnsel (in tegenstelling tot rationaliteit), maar met een eigen intelligentie en intentionaliteit (idem, p. 25).

In de literatuur zijn dus twee basisposities te onderscheiden: sommige auteurs beschouwen emoties vooral als vertekening van de werkelijkheid en waarneming en dus schadelijk voor het contact. Andere auteurs zijn juist van mening dat emoties een waardevolle bron zijn van betekenis en informatie. Zijn deze twee posities fundamenteel onverenigbaar? Is het niet mogelijk om emoties inderdaad op waarde te schatten voor de betekenis en informatie die zij verschaffen voor het individu, en tegelijkertijd het gevaar te onderkennen van hun mogelijke schadelijke werking met betrekking tot het contact, wanneer er sprake is van een vertekening bij de waarneming van de ander? Simpelweg gesteld: is er geen synthese mogelijk met de stelling dat emoties veel kunnen zeggen over mijzelf, maar weinig zeggen over de ander?

4.5 De werking en destructiviteit van (voor-)oordelen

Stereotypering is de basis van vooroordelen; op basis van een cognitief beeld dat we hebben van een bepaalde groep, beoordelen we een specifiek individu, zonder gedegen kennis van die persoon. Vooroordelen zijn heel breed en omvatten eigenlijk alle oordelen, ideeën en

gedachten over iemand die niet zijn gebaseerd op onze eigen ervaring met de betreffende persoon. Daarnaast kunnen we ook oordelen hebben over een persoon die wel is gebaseerd op ervaring, maar een onterechte generalisatie bevat. We kunnen tevens vasthouden aan een verouderd beeld van een persoon, en daardoor veranderingen bij diegene niet integreren in het beeld dat we van hem hebben.

Vooroordelen kunnen ook 'positief' zijn geformuleerd in de vorm van naïviteit/goedgelovigheid of verering. In dat geval geven we een ander bijvoorbeeld teveel vertrouwen of status, terwijl dat niet is gebaseerd op onze eigen ervaring. Meestal zijn vooroordelen echter negatief geformuleerd; de ander voldoet niet aan het ideale plaatje; het ontbreekt hem aan iets, of heeft juist kenmerken die hij beter niet zou kunnen hebben.

Het kan lastig zijn om werkelijk open te staan voor een ander omdat mensen eigenlijk niet anders kunnen dan de ander waarnemen en beoordelen vanuit hun eigen ervaring en kader. Ieder mens heeft zogezegd zijn eigen bril waarmee hij de wereld om hem heen heeft leren aanschouwen. May, geeft een goede schets van dit onvermijdelijke probleem: '...since each of us is an individual, each necessarily perceives his fellow man through his own limited and biased eyes. This means that he always to some extent does violence to the true picture of his fellow man and always to some extent fails fully to understand and meet the other's needs' (May, 1983, p. 115). Tot op zekere hoogte is het dus onvermijdelijk dat mensen geweld doen aan de ander omdat ze nooit volledig open kunnen staan.

Er is nog een andere oorzaak die het ons bemoeilijkt om open te staan in het contact met anderen: Dat is de dwangmatige neiging van mensen om anderen te beoordelen op hun betrouwbaarheid en oprechtheid. Volgens Goleman hebben mensen een waarschuwingssysteem in hun hersenen. Dit systeem scant iedereen die we tegenkomen automatisch en dwangmatig op betrouwbaarheid (Goleman, 2006, p. 30). Dit systeem is volgens hem erg belangrijk geweest voor onze evolutie omdat het gaat over onze veiligheid: 'Kan ik zonder risico op deze persoon afstappen of is hij gevaarlijk?', 'Kan ik op hem rekenen of niet?'. Afhankelijk van de ervaringen en trauma's die een persoon met zich meedraagt functioneert dit systeem min of meer correct. Ons eerste oordeel over de betrouwbaarheid van de ander zal daarom niet zelden aangepast moeten worden.

Naast de al eerder genoemde valkuilen van (voor-)oordelen zijn er nog twee destructieve kanten aan (voor-)oordelen. Ten eerste is uit onderzoek gebleken dat hoe sterker we een ander

veroordelen (van lichte irritatie tot aan walging en minachting), hoe meer toxische stoffen worden aangemaakt in onze eigen hersenen. Vooral minachting in combinatie met bewuste onverschilligheid naar de ander blijkt veel schade aan te richten; niet alleen voor de relatie, maar ook voor ons eigen welzijn (Goleman, 2006, p. 230 ev).

Ten tweede zorgen vooroordelen ervoor dat ze een scheiding en afstand creëren naar de ander, of naar een hele groep. In het ergste geval ontstaat er een 'wij-zij' cultuur die open en empathisch contact helemaal onmogelijk maakt. Dit gebeurt niet alleen in een oorlog, of bij nationale segregatie van bevolkingsgroepen. Deze wij-zij cultuur kan ook ontstaan in bedrijven en overheidsorganisaties. Er kan bijvoorbeeld een scheiding zijn ontstaan tussen het management en de arbeiders, of tussen de verplegers en de dokters. In het geval van zo een scheiding gaan dan vaak de woorden op van Kaufmann: 'Rechtvaardigheid, intelligentie, integriteit, menselijkheid en victorie zijn aan Ons voorbehouden, terwijl slechtheid, stompzinnigheid, hypocrisie en de ultieme nederlaag bij Hen horen' (Citaat in Goleman, 2007, p. 311).

Als er sprake is van een 'wij-zij cultuur' in een organisatie of bedrijf dan kan een gespecialiseerde trainer een belangrijke rol spelen om bruggen te bouwen tussen de verschillende groepen. Hij kan erop gericht zijn om de onderliggende problemen in kaart te brengen en werken aan een basis waarbij de betrokkenen elkaar in ieder geval kunnen erkennen op bestaansniveau. Misschien is er sprake van structurele en organisatorische omstandigheden waar beide groepen het slachtoffer van zijn en die hen tegen over elkaar zetten. Een trainer kan er in dat geval voor zorgen dat de mensen in een bedrijf zich (weer) realiseren dat ze in hetzelfde schuitje zitten, en gezamenlijk naar oplossingen moeten/kunnen zoeken. Het met elkaar in contact brengen van de verschillende groepen is in ieder geval een eerste stap en van cruciaal belang om een kloof te kunnen gaan dichten.

Het is niet zo dat je eerst open moet staan, en dan pas contact kunt maken. Andersom werkt het ook: door contact en omgang te hebben met mensen uit groepen die wij voorheen beoordeelde, kunnen onze vooroordelen automatisch minder worden. Pettigrew heeft een omvangrijk onderzoek gedaan waarmee hij aantoonde dat vriendschappen en emotionele betrokkenheid een drastisch effect hebben op onze vooringenomenheid; vijandigheid ten opzichte van de betreffende groep neemt af en acceptatie neem toe (Goleman, 2006, p. 315. Met onze collega's op het werk gaat dit verhaal ook op, zolang we niet onverschillig en vrijblijvend met die collega's omgaan. Een (sterke) emotionele connectie maakt het verschil. Hoe je dat kunt ontwikkelen komt aan bod in de volgende hoofdstukken.

Aandacht en interesse

‘We hoeven alleen maar aandacht te geven
om een emotionele connectie tot stand te brengen’

Daniel Goleman

5.1 Concentratie, focussen en aanwezig zijn

Wanneer we kwalitatief contact willen met een ander dan is het belangrijk dat we er helemaal zijn. Wanneer we afgeleid of gestrest zijn dan is het moeilijker om echt even stil te staan bij de persoon tegenover ons. ‘Aanwezig zijn’ is aandacht hebben op twee fronten; aandacht voor onze eigen gevoelens, behoeften en signalen, en aandacht hebben voor de behoeften, gevoelens en signalen van de ander. Gendlin heeft een methode ontwikkeld die bij uitstek gericht is op het verdiepen van contact (met onszelf en de ander) door middel van het gebruiken van ons aandachtsvermogen. Hij noemt deze methode ‘focussen’ (Gendlin, 1981, p. 64-77). Samengevat bestaat focussen uit de volgende zes fasen:

1. Ruimte scheppen in jezelf door je af te vragen hoe je je voelt en welke dingen je dwars zitten. Dit doe je rustig en observerend, zonder meteen ergens diep in te duiken.
2. Bepalen welk probleem op dit moment het belangrijkste is, en het gevoel van dit hele probleem toelaten en ontdekken in het lichaam. Je maakt contact met dit zogenaamde ‘ervaren gevoel’.
3. Je zoekt naar een handvat door de hoedanigheid van het ervaren gevoel te bepalen. Een woord, zin of beeld als hoedanigheid klopt als het gepaard gaat met een (kleine) lichamelijke verschuiving. Er valt innerlijk iets op zijn plaats.
4. Je laat het handvat en het ervaren gevoel resoneren door je af te vragen of ze precies op elkaar passen. Zoniet, dan maak je opnieuw contact met het ervaren gevoel en zoek je naar de juiste woorden. Als er overeenstemming is dan voel je deze kern nog zeker een minuut, totdat je een verandering voelt in je lichaam.

5. In deze fase vraag je het ervaren gevoel rechtstreeks wat het is. Je kunt het handvat gebruiken en je moet erop letten dat er geen mentaal antwoord komt. Het antwoord zal (uiteindelijk) spontaan vanuit het ervaren gevoel voortkomen.
6. Je verwelkomt het antwoord en bent dankbaar voor de boodschap van je lichaam. Je ontvangt en koestert het antwoord en laat het niet ondersneeuwen door mentale gedachten en/of analyses.

Als we dit proces van focussen onder de knie hebben, dan is het ook makkelijker om anderen te helpen met focussen, of onze aandacht op de ander te richten (Gendlin, 1981, p. 150-156). Wanneer mensen gefocust zijn, dan kunnen ze tevens beter waarnemen. Zowel wijzelf, als de ander worden daardoor meer zichtbaar. Door te oefenen op onszelf kunnen we ons aandachtsvermogen vergroten, waardoor we ons waarschijnlijk ook beter kunnen concentreren op de ander. Zoals een professionele chauffeur een expert is in het aandacht hebben voor de weg en het verkeer, zo kunnen we ook experts worden in het aandacht hebben voor de ander en daardoor zijn gedrag en reacties goed waar te nemen (Argyle, 1980, p. 67). Het is natuurlijk ook mogelijk dat we ons teveel focussen op onszelf en onze eigen gevoelens, en daarbij te weinig aandacht hebben voor de ander. Dit wordt ook wel 'self-focused-attention' genoemd en dat komt niet verwonderlijk vooral voor bij introverte en eenzame mensen (de Jong-Gierveld, 1984, p. 72). Het is daarom aannemelijk dat self-focused attention niet bevorderlijk is voor het leggen van kwalitatief contact.

5.2 Actief luisteren

Wanneer mensen een redelijk ontwikkeld aandachtsvermogen hebben, dan kunnen ze zich trainen in het 'actief luisteren'. Tijdens actief luisteren vraag je je telkens af 'Wat voelt de ander?' of 'Wat probeert de ander te zeggen?' (Oomkes & Garner, 2006, p. 92). Het actieve zit hem in gedrag waardoor je antwoord probeert te krijgen op deze vragen. Dat kan door doorvragen, samenvatten, controleren (of je iets goed hebt begrepen) of zelf een gevoelsreactie geven. Actief luisteren is gebaseerd op een werkelijke interesse voor de ander; je wilt die persoon echt graag begrijpen. Het gedrag van je actieve luisterhouding komt onvermijdelijk aan. De ander voelt zich hierdoor erkend, gehoord en (hopelijk) begrepen (Idem, p. 94). Actief luisteren lijkt grotendeels samen te vallen met wat Villard en Whipple benoemen als 'other-

centered listening'. Other-centered listening is volgens mij de tegenpool van 'self-focused-attention': Door onze aandacht volledig te richten op wat er wordt gezegd door de ander en wat dat betekent voor die persoon kunnen we meer ontspannen en met minder weerstand naar de ander luisteren (Villard & Whipple, 1976, p. 14). Dit komt volgens de auteurs met name omdat we hierdoor niet meer zo op onszelf zijn gericht. Dit stelt ons voor een aantal vragen. Aangezien we in het contact met anderen onze aandacht moeten verdelen (voor onszelf, voor de ander en voor de omgeving/context), rijst de vraag hoe we die aandacht het best kunnen verdelen. Is volledige aandacht voor de ander altijd goed voor het kwalitatief contact, of kunnen we dat ook overdrijven waardoor we wellicht het contact met onszelf verliezen of veronachtzamen? Als we teveel gericht zijn op de ander ontstaat er dan niet het gevaar dat er een soort eenrichtingsverkeer ontstaat? Zou het zo kunnen zijn dat het contact met de ander vermindert wanneer we (tijdelijk) de aandacht richten op onszelf? Het is voor de hand liggend dat er op deze vragen geen standaard en universele antwoorden bestaan. Elk mens zal in iedere situatie voor zichzelf een bevredigende balans moeten vinden in het verdelen van de beschikbare aandacht.

Naast genoemde vragen is er nog een ander aspect dat problematisch is, namelijk de verhouding tussen aandacht en de blootstellingsgrenzen van de ander (Bru, 2008, p. 88). Het zou best eens zo kunnen zijn dat de ander moeite heeft met veel aandacht en gezien te worden in het contact. Wanneer we te maken hebben met iemand die niet gewend is aan aandacht en zich hier ongemakkelijk bij voelt, dan kan het wel eens averechts werken om onverdeelde aandacht op die persoon te 'werpen'. In die situatie zou het wellicht mogelijk zijn dat meer aandacht alleen maar leidt tot meer terugtrekking en afsluiting bij de ander.

Bru heeft een gesprekstechniek ontwikkeld en die opgedeeld in drie aspecten: 'Horen', 'verstaan' en 'uitwisselen'. Deze gesprekstechniek is weliswaar ontwikkeld voor professionele hulpverleners, maar de technieken kunnen voor iedereen in elk contact behulpzaam zijn. Onder het 'horen' valt het vermogen om letterlijk te kunnen herhalen wat de ander heeft gezegd, zonder vervormingen of interpretaties. Zo kun je niet alleen zelf controleren of je de ander goed hebt gehoord, maar krijgt de ander ook de kans om na te gaan of hij dat wel zo wilde zeggen, met die woorden (Bru, 2008, p. 56). Het tweede aspect is een boodschap kunnen 'verstaan'. Iemand verstaat een boodschap van de ander wanneer hij de woorden kan laten spreken zoals die ander ze heeft geuit en wanneer hij de betekenis van die woorden tot zich kan laten doordringen (idem, p. 58). De sleutel tot het kunnen verstaan van boodschappen zit hem volgens Bru in de vaardigheid van het herkennen op basis van zelfkennis, maar hierover meer in hoofdstuk 8. Het

derde aspect is uitwisselen. Hierbij probeer je een antwoord te geven op de boodschap van de ander die als het goed is vanzelf naar voren komt op basis van een goed horen en verstaan. De toetsteen voor dit antwoord is of de ander zich hierin al dan niet herkent (idem, p. 60). Het is bovendien van belang dat het antwoord positief is geformuleerd en direct en concreet is (dus niet symbolisch of vaag).

Los van de (professionele) gesprekstechnieken van Bru, kan het al een grote stap zijn door zo nu en dan 'absoluut te luisteren' naar de ander (Gendlin, 1981, p. 131). Tijdens absoluut luisteren laat je een tijd lang alleen maar merken aan de ander of je die persoon nog volgt of niet, zo niet dan vraag je om verheldering. Alleen al door deze techniek zullen mensen volgens Gendlin veel meer over zichzelf vertellen dan normaal. De techniek van absoluut luisteren komt overeen met een luistervorm die Villard en Whipple benoemen als 'nongoal-oriented listening' (Villard & Whipple, 1976, p. 43). Hierbij is het luisteren een doel op zichzelf, in plaats van dat we een doel op voor ogen hebben met onze communicatie; het zogenaamde 'goal-oriented listening' dat bijvoorbeeld opgaat voor verkopers die luisteren naar hun klanten. Nongoal oriented listening is bewust en aandachtig luisteren zonder verlangen of voorkeur. Dit zou een grote bevrediging kunnen geven bij interpersoonlijk contact en een diepere betekenis en begrip in een gesprek (idem, p. 44). Villard en Whipple stellen daarbij ook dat de 'goal oriented way of listening' een veel voorkomende bron is van frustratie en onbevredigende contacten. Door deze formulering lijkt het alsof het hebben van een doel (dus elk doel) bij het luisteren schadelijk is voor het contact. Kan het echter niet zo zijn dat sommige doelen wel constructief kunnen zijn? Bijvoorbeeld een doel als beter willen samenwerken, een conflict willen oplossen of het doel om de ander zo goed mogelijk ergens mee te willen helpen? Ik kan me toch moeilijk voorstellen dat die achterliggende doelen om naar iemand te luisteren een slechte uitwerking hebben op het contact. Is het dan niet beter om een onderscheid te maken tussen egocentrische/manipulatieve doelen en altruïstische of gezamenlijke doelen?

Daarnaast kan er denk ik ook nog een verschil zijn tussen geheime en openlijke doelen. Als een verkoper openlijk tegen zijn klant zegt dat hij wil luisteren naar zijn behoeften en problemen om te kunnen achterhalen of hij iets voor die klant kan doen, zou er dan geen sprake kunnen zijn van oprecht en kwalitatief contact, omdat beide partijen weten dat er een doel is en dat ze daarom met elkaar praten? Zou het niet zo kunnen zijn dat goede verkopers juist succesvol zijn omdat ze oprecht en open communiceren met hun klanten; met een doel voor ogen, maar tegelijkertijd de relatie en het belang van de klant voorop te stellen? Goleman stelt in ieder geval

dat goede verkopers en accountmanagers hun succes mede danken aan hun vermogen om goed te luisteren naar hun klanten. Zij benaderen hun klanten niet (alleen) met het oogmerk om een deal af te sluiten, maar proberen vooral te achterhalen (door actief luisteren) wat hun behoeften zijn, om vervolgens te kijken of ze dan iets voor die mensen kunnen betekenen (Goleman, 2007, p. 97). Er blijft natuurlijk wel sprake van een andere dynamiek en andere belangen tussen verkoper-klant en tussen twee collega's op de werkvloer. In beide gevallen is het wel aannemelijk dat aandacht in een gesprek een belangrijke bijdrage kan leveren bij de realisatie van kwalitatief contact. Een trainer of coach kan in ieder geval behulpzaam zijn bij het bewust maken van de verschillende vormen van luisteren en de dynamieken en belangen die daarbij een rol spelen, afhankelijk van de situatie. Luisteren is een vaardigheid op zich die in veel werksituaties een toegevoegde waarde kan hebben in face-to-face contacten.

5.3 Signalen van het lichaam

Behalve innerlijke concentratie speelt het lichaam een rol in het tonen van aandacht en interesse. Of we dat willen of niet, de ander zal aan onze gezichtsexpressie kunnen zien of we aanwezig zijn en interesse hebben. Drie belangrijke signalen die aangeven dat we aandacht en interesse hebben voor de ander zijn: glimlachen, oogcontact en knikken (Oomkes & Garner, 2006, p. 116). Mensen met goede sociale vaardigheden tonen deze signalen automatisch en zonder inspanning. In het andere extreem, bijvoorbeeld bij autistische mensen, zijn deze signalen (bijna) volledig afwezig. In een goed lopend gesprek tussen twee mensen kun je dan ook vaak een onafgebroken stroom van wederzijdse lachjes, knikken en oogcontact waarnemen. Het effect van het tegenovergestelde is waarschijnlijk makkelijker voor te stellen: Wanneer iemand stoïcijns is (niet glimlacht), geen oogcontact maakt en ook niet knikt tijdens een gesprek, dan komt hij waarschijnlijk niet over als iemand die erg open staat voor contact, tenzij hij de afwezigheid van lichamelijke signalen compenseert door met goede vragen en reacties te laten blijken dat hij wel degelijk hoort wat de ander zegt en daar ook wat mee doet.

Alhoewel oogcontact waarschijnlijk het meest opvalt van deze drie signalen, heeft knikken misschien nog wel een krachtiger werking als signaal dat we aandacht hebben voor de ander. Een onderzoek van Pease heeft aangetoond dat mensen drie tot vier keer langer dan normaal doorpraten wanneer diegene die luistert regelmatig drie keer knikt. Knikken kan zowel

de functie hebben van bevestiging/instemming, als van enthousiasmering, als van onderwerping (of meegaan met de ander) of een uitnodiging zijn om meer te vertellen. Hoe dan ook; knikken zou volgens Pease altijd positieve gevoelens bij beide personen opwekken (Pease, 2007, p. 244).

In de vorige alinea schreef ik al dat oogcontact ons het meest opvalt van de gezichtsexpressie. Volgens Argyle zou dit komen omdat mensen zich tijdens communicatie vooral richten op de oogzone bij de ander (Argyle, 1980, p. 81). De ogen springen zogezeegd in het oog. Door de ander aan te kijken geven we niet alleen een teken dat we die ander zien en met onze aandacht op hem/haar gericht zijn, de ogen geven tegelijkertijd veel informatie over onze eigen gedachten en gevoelens. De kwaliteit en kwantiteit van het oogcontact bepaald daarom tot op zekere hoogte hoeveel contact mensen ervaren. Daarom is het ook niet verwonderlijk dat drie van de zes studenten die ik heb geïnterviewd als eerste ‘oogcontact’ noemden toen ik hen vroeg waardoor zij contact ervaren met andere mensen. Een illustratie hiervan is een citaat van Onno:

‘Het eerste wat me te binnen schiet als ik aan contact denk is ‘oogcontact’. Als ik geen oogcontact maak is er meteen een afstand. Als je ziet dat je wordt gezien, dan is dat een bevestiging dat de ander met jou in contact staat’ (Onno, zie bijlage voor interview).

Oomkes en Garner stellen zelfs dat oogcontact een voorwaarde is voor sociaal contact; ‘Wanneer iemand geen oogcontact maakt, dan denken we dat diegene bang, onoprecht op ongeïnteresseerd is’ (Oomkes & Garner, 2006, p. 67). Oogcontact kun je echter ook overdrijven of gebruiken om te intimideren. Het gaat daarom bij oogcontact om de juiste balans en om een afgestemd ritme tussen aankijken en wegstijven. Wat er kan gebeuren als je te veel oogcontact maakt blijkt uit een voorbeeld dat Sterre gaf tijdens haar interview (zie bijlage):

‘In een gesprekje met een studiegenoot keek ik die persoon de hele tijd aan. Diegene zei dat hij dat heel vervelend vond, dat ik hem de hele tijd zat aan te kijken. Ik vind oogcontact juist een sociale meerwaarde, dat geeft aan dat ik echt geïnteresseerd ben, dat ik echt luister. Ik kan ook wel de andere kant opkijken, maar dan maak ik dus niet echt contact. Voor mij is aankijken heel essentieel bij contact maken. Die ander vond dat dus juist heel vervelend en dat zorgde voor een blokkade in het contact. Ik kon er op dat moment niets mee, want wat moet ik anders doen dan iemand tijdens een gesprek aankijken? Ik vind het heel raar dat die ander mijn oogcontact zo ervoer. Omdat ik dat niet kon begrijpen, lukte het me niet om me in die ander te verplaatsen’.

Het derde lichaamssignaal om aandacht en interesse naar de ander te tonen is (glim-) lachen. Volgens Pease is een glimlach zo aanstekelijk omdat de zogenaamde spiegelneuronen (meer hierover in hoofdstuk 7) in de hersenen ervoor zorgen dat mensen (onbewust) de gezichtsexpressies van hun gesprekspartners kopiëren (Pease, 2007, p. 85). In werkrelaties heeft (glim)lachen ook een waarde. Meer dan dertig jaar onderzoek van Pease heeft bij hem tot de overtuiging geleid dat lachen (op het juiste moment) succesvollere resultaten oplevert in de samenwerking en ook tot hogere verkoopcijfers kan leiden. Dit komt volgens hem omdat lachen automatisch een positieve reactie teweeg brengt bij beide partijen, ook omdat hierdoor in de hersenen endorfine wordt aangemaakt, een kalmerende en gelukzaligmakende stof (Pease, 2007, p. 95). Lachen kan dus een rol spelen bij het leggen van contact en het ontwikkelen van een relatie. Het effect van lachen zou echter voornamelijk van belang kunnen zijn bij eerste ontmoetingen met onbekende mensen.

Enige relativisering van lichamelijke signalen is denk ik wel op zijn plaats. Lichamelijke signalen kunnen hun waarde hebben, maar het is mogelijk dat dit vooral opgaat bij nieuwe, eerste ontmoetingen. Mensen die elkaar langer kennen zullen hier misschien (onbewust) minder op letten. Ook in het geval van emotionele of intense gesprekken is het mogelijk dat wat er gezegd wordt (dus de inhoud) een belangrijkere rol speelt dan lichamelijke signalen. Het is vermoedelijk het meest veelzeggend wanneer inhoudelijk gepaste reacties gepaard gaan met passende lichamelijke signalen. Een discrepantie hiertussen kan wel aanleiding zijn voor twijfel over iemands oprechtheid of vragen om metacommunicatie. Denk bijvoorbeeld aan de baas die zijn krant leest en zegt dat hij wel luistert, maar ondertussen geen oogcontact maakt en doorgaat met lezen terwijl de werknemer probeert een gesprek te hebben. Zelfs als de baas in staat is om inhoudelijk toch correct te reageren, de werknemer zal waarschijnlijk niet het gevoel hebben dat er sprake is geweest van kwalitatief contact.

Daarnaast is het ook mogelijk om lichamelijke signalen bewust te gebruiken (of misbruiken) op instrumentele of manipulatieve wijze. Lichamelijke signalen zijn in het kader van kwalitatief contact geen doel op zich, maar zouden als het goed is als vanzelf moeten voortkomen uit iemands oprechte interesse en aandacht voor een ander, ervan uitgaande dat deze persoon goede sociale vaardigheden heeft.

5.4 Belangstelling, altruïsme en agape

In sommige organisaties lijkt de waarde van aandacht onverenigbaar met de context of het beleid. Mensen in zorginstellingen (zowel de zorgverleners als de cliënten) gaan niet zelden gebukt onder een effectiviteitstreven en een bureaucratisch verantwoordingsregime; ‘aandacht’ is niet effectief en meetbaar, en is dus moeilijk in te passen in het beleid. Scholen en klassen worden groter, en dus is er automatisch minder aandacht voor individuele leerlingen. Daarnaast heeft de komst van mobiele telefoons en email er voor gezorgd dat mensen elkaar veel minder face-to-face hoeven te ontmoeten. Collega’s in hetzelfde gebouw of op dezelfde verdieping kunnen ervoor kiezen om elkaar te mailen, in plaats van even langs te lopen. En zijn het niet juist die face-to-face ontmoetingen die zich bij uitstek lenen om aandacht en interesse te tonen? Het is zeker mogelijk om interesse te tonen door een email of telefoontje, maar in deze gevallen ontbreekt wel de lichamelijke nabijheid, de mogelijkheid om elkaar in de ogen te kijken en het zien en lezen van elkaars lichaamstaal.

Door de hierboven beschreven technologische mogelijkheden is het mogelijk om op je werk omringd te zijn door mensen, zonder ook maar één moment op de dag kwalitatief contact met een collega te ervaren. Het is dus mogelijk om de hele dag te communiceren met anderen via chatten, sms-en en email, maar het is niet duidelijk wat het effect is op contact: Draagt dit bij aan meer verbondenheid, of is het mogelijk dat deze technologische mogelijkheden nieuwe vormen kunnen zijn van isolatie en daardoor ook eenzaamheid in de hand kunnen werken? Eenzaamheid is volgens de Jong-Gierveld een discrepantie tussen de relaties zoals men die wenst, en de relaties die men gerealiseerd heeft (de Jong-Gierveld, 1984, p. 53). Als mensen het prima vinden om hun collega’s wat meer op afstand te houden middels deze nieuwe vormen van communicatie, dan is er niets aan de hand. Mensen die behoefte hebben aan kwalitatief contact en live ontmoetingen zullen wellicht minder gelukkig worden door deze technologische ontwikkelingen. Iemands behoefte aan aandacht en contact door face-to-face ontmoetingen is verbonden met de lichaamsgrenzen van die persoon; een persoon die moeite heeft met lichamelijke nabijheid en intimiteit zal zich waarschijnlijk prettiger voelen bij telefoneren of e-mailen. Deze persoon zal de technologische ontwikkelingen en mogelijkheden waarschijnlijk ervaren als welkome veranderingen.

Mensen die in hun werk grote waarde hechten aan zinvolle relaties kunnen een houding ontwikkelen die zich kenmerkt door ‘agape’. Dit is een vorm van liefde zonder eigenbelang die

gebaseerd is op een waarachtige betrokkenheid bij het welzijn van de ander (May, 1983, p. 19). Het voordeel van betrokkenheid is dat een persoon die zich betrokken voelt bij zijn collega's, meer bereid zal zijn om verantwoordelijkheid te nemen. Hij zal bovendien beter samenwerken en meer bereid zijn om andere collega's te helpen (Goleman, 2007, p. 107). De context en de aard van de relatie zijn bepalend voor de vraag of deze mate van betrokkenheid of agape wel mogelijk en gepast zijn in een bepaalde werksituatie. Er zijn een aantal voorwaarden die een rol spelen: Ten eerste moet een persoon een houding willen hebben die zich kenmerkt door betrokkenheid of agape (dat verlangen kan er om meerdere gegronde redenen niet zijn), ten tweede moet die persoon dan ook de vaardigheden en de tijd en energie hebben om dit verlangen te praktiseren, ten derde moet deze houding verenigbaar zijn met de context en de structuren van organisatie (een huisarts kan betrokkenheid of agape moeilijk praktiseren wanneer hij geacht wordt om tien mensen te helpen in één uur).

Wanneer een houding die zich kenmerkt door agape te hoog gegrepen is, of niet verenigbaar is met de situatie, dan kan het simpelweg opbrengen van aandacht voor een ander al een mooie daad van altruïsme zijn. In een maatschappij die zo snel, druk en vol is als de Nederlandse, kan het een betekenisvol gebaar zijn als je iemand ontmoet en kunt zeggen (of uitstralen): 'Ik wil je mijn aandacht schenken want ik ben oprecht in je geïnteresseerd; ik wil weten wie je bent en wat je me hebt te zeggen. Ik heb tijd voor jou en voor kwalitatief contact, want dat ben je waard'.

Gelijkwaardigheid en wederkerigheid

‘Een interactie wint aan betekenis en diepgang door ‘zelfonthulling’;
een proces van wederzijds en symmetrisch blootgeven’

Oomkes en Garner

6.1 Gelijkwaardigheid en machtsposities binnen relaties

Er zijn verschillende manieren om gelijkwaardigheid te definiëren. Met gelijkwaardigheid doel ik in deze scriptie voornamelijk op een fundamentele gelijkwaardigheid die van Praag beschrijft als ‘menselijke gelijkheid’. Volgens hem is er een fundamentele verwantschap tussen mensen en een gemeenschappelijke basis in de biologische en geestelijke overeenkomsten tussen alle mensen (van Praag, 1978, p. 92). Mensen zijn niet gelijk in de zin dat ze geen verschillen zouden hebben, maar zijn wel herkenbaar in hun menselijkheid; verschillen zouden juist bestaan in de gratie van de aanwezigheid van een gemeenschappelijke basis. Elk individu bezit volgens van Praag een gelijke menselijke waardigheid, en in dat opzicht kan men spreken van ‘gelijkwaardigheid’.

Naast deze fundamentele menselijke gelijkwaardigheid is het tevens mogelijk om op de werkvloer onderscheid te maken tussen formele en informele gelijkwaardigheid. Formele gelijkwaardigheid gaat over de positie die twee mensen tegenover elkaar hebben op de gebieden van verantwoordelijkheid, status en macht. Zo kunnen een baas en één van zijn werknemers een (goed) gesprek hebben waarbij er wel wederkerig wordt geluisterd en begrip wordt getoond, terwijl er geen sprake is van formele gelijkwaardigheid in de status of machtspositie. Formele ongelijkwaardigheid is dus aanwezig tussen een baas-werknemer, maar ook tussen bijvoorbeeld een werknemer en een klant, omdat zij verschillende posities, doelen en verantwoordelijkheden hebben. Een andere vorm van formele ongelijkwaardigheid is die tussen therapeut en cliënt, of tussen coach en werknemer. Hoogeveen benoemt dit als een asymmetrische relatie. De consequenties zijn volgens haar bepaalde grenzen voor het contact (Hoogeveen, 1991, p. 98). Er is wel sprake van formele gelijkwaardigheid in het geval van collega's die op dezelfde

maatschappelijke tree staan, of samenwerken in een team met een gedeelde verantwoordelijkheid en opdracht. Samira gaf tijdens haar interview voorbeelden van formele ongelijkwaardigheid in haar werksituatie:

‘Ik heb veel vrijwilligerswerk gedaan. Ik had dan wel een gemeenschappelijke achtergrond met die mensen, maar toch was er geen klik. Ik leefde wel met hen mee, maar we zaten in een andere situatie; we hebben een andere verhouding: Ik geef hulp, en de ander vraagt hulp. Dat is niet gelijkwaardig. Hetzelfde heb ik met opdrachtgevers in mijn werk (als websiteontwerper). Het kan wel prettig verlopen, maar ik ga niet graag s’avonds lekker met ze uit eten ofzo. Ook hier is er geen gelijkwaardigheid en daardoor ervaar ik geen contact. Het is puur zakelijk. Het kan wel gezellig zijn, maar er is geen gelijkgestemdheid’.

Samira geeft in dit voorbeeld aan dat formele ongelijkwaardigheid voor haar een grote belemmering is voor het maken van contact. Het is voorlopig echter nog de vraag of dat verband altijd opgaat en welke factoren daarbij een rol spelen.

. Naast formele gelijkwaardigheid kan informele gelijkwaardigheid ook een rol spelen in het contact. Collega’s kunnen op vele vlakken van elkaar verschillen: De éne collega kan bijvoorbeeld assertiever, sneller, ouder, wijzer, humoristischer, aantrekkelijker, socialer of succesvoller zijn dan de ander. De werkvloer is in veel gevallen vergelijkbaar met een middelbare school klas: Er zijn groepjes die veel met elkaar optrekken, er zijn popi-jopi’s, pispalen, muurbloempjes, herrieschoppers en brave/harde werkers. Nu gaat het er niet om dat verschillen altijd tot ongelijkwaardigheid leiden, maar om de vraag in welke mate en op welke manier deze verschillen zorgen voor een sociale rangorde waardoor sommige mensen binnen een team de dienst uit maken en het voor het zeggen hebben, en andere mensen die macht en invloed niet of minder hebben. Binnen een sociale rangorde wordt de mate van macht en invloed bepaald door de populariteit en dominantie van de betrokken deelnemers. Informele ongelijkwaardigheid vanwege een sociale rangorde is volgens mij wat anders dan de zogenaamde ‘parallel relationships’ (Villard en Whipple, 1976, p. 170. In een parallelle relatie kan in een specifieke situatie iemands kennis of ervaring een gerechtvaardigde en geaccepteerde reden zijn voor meer invloed en controle over een bepaalde beslissing. In die situatie kan er dan sprake zijn van informele ongelijkwaardigheid, maar de relatie is over het algemeen ‘parallel’, omdat elke persoon aanspraak kan maken op deze controle en invloed in (andere) situaties, al naar gelang zijn expertise. Alleen wie bepaalt welke persoon in een situatie de meeste kennis en/of ervaring

heeft en daarom de meeste beslissingsmacht zou moeten hebben? Spelen in dat proces ook machtsfactoren een rol? En wat te doen als de ene persoon veel kennis heeft op een bepaald gebied (bijvoorbeeld door opleiding) maar dit tegenstrijdig is met de (gedegen) ervaring van een ander? Hoe verhouden kennis en ervaring zich dan tot elkaar in het kader van macht en gelijkwaardigheid?

Deze vragen geven wellicht aan dat er ook tussen formeel gelijkwaardige collega's een hoop factoren zijn die kunnen leiden tot informele gelijkwaardigheid. Daarmee is nog steeds niet gezegd dat dit altijd problematisch is voor het contact tussen twee mensen. In het geval van formele en informele ongelijkwaardigheid kunnen mensen elkaar nog wel erkennen in hun fundamentele menselijkheid. Bru benoemt dit als de noodzaak binnen elke verhouding tot de erkenning in elkaars 'subject-zijn'. Als deze wederkerigheid er niet is, dan kan er volgens hem een machtsoverwicht ontstaan waarbij de één de gevange wordt van de ander (Bru, 1995, p. 52). In elke verhouding kan er tot op zekere hoogte een machtsstrijd zijn om overwicht te behalen op de ander. Daarbij gaat het om de vraag wie het voor het zeggen heeft en wie de ander kan gebruiken voor zijn eigen doelen. In extreme gevallen wordt de ander puur als ding (of als 'het'-Buber) behandeld door de dominante ander; dan is er geen sprake meer van een wederkerige relatie of kwalitatief contact, maar alleen van exploitatie door machtsuitoefening.

Het is natuurlijk mogelijk om te streven naar een machtsevenwicht binnen de relatie. Villard en Whipple benoemen dit als een 'symmetrical relationship' (Villard & Whipple, 1976, p. 170). In dit geval vinden beide personen het belangrijk dat er in elke situatie een gelijke verdeling is van de controle en invloed over beslissingen. Het hangt echter van de context en de aard van de werkrelatie af of dit wenselijk en mogelijk is. Zo niet, dan kan er nog wel sprake zijn van een bepaalde overeenstemming over de dominantie verhouding. In het proces van het bestendigen van een werkrelatie passen beide personen wederzijds hun gedrag aan, net zolang totdat er voor beide partijen een bevredigend evenwicht ontstaat (Argyle, 1980, p. 138). Wanneer beide personen echter blijven vechten om de dominante positie dan zal er waarschijnlijk geen bevredigend contact ontstaan. Belangrijker dan gelijkwaardigheid op elk vlak is dus dat beide personen overeenstemming vinden over de aard van hun relatie: over de taak, het onderwerp en de definitie van de situatie (idem, p. 147). Het doel van een ontmoeting moet duidelijk zijn; beide spelers moeten zogezegd hetzelfde spel spelen. Daarbij is het ook van belang dat er een zekere flexibiliteit is om te kunnen onderhandelen over de aard van de relatie, het doel en de

verhouding. Beide personen moeten de evenwichtssituatie kunnen aanpassen aan hun behoeften, zolang die maar voor allebei bevredigend blijft.

Volgens Hetebrij is onduidelijkheid en geheimzinnigheid op het gebied van de machtsverdeling (ondoorzichtigheid in besluitvormingsprocessen) een belangrijke bron van conflicten, frustratie en ineffectieve samenwerking in bedrijven. De mogelijkheid tot kwalitatief contact tussen collega's kan verloren gaan door (geniepig) machtspelletjes. Hij heeft daarom een methode ontwikkeld voor trainers de informele machtsposities en besluitvormingsprocessen binnen een bedrijf inzichtelijk en bespreekbaar te maken. Ook bij deze methode gaat het er niet perse om dat men zou moeten streven naar gelijkwaardige, symmetrische werkrelaties, maar dat er consent is tussen werknemers over de machtsverdeling en de mogelijkheden tot inspraak (eerlijke procedures). Volgens hem vinden werknemers het vaak niet zo erg dat er sprake is van informele ongelijkwaardigheid, als hier maar openheid over is en duidelijk is waarom bepaalde mensen meer macht en invloed hebben dan anderen. Een trainer kan middels (groeps)gesprekken en onderzoek een hoop betekenen om de onderliggende en verborgen machtsstructuren van een organisatie weer gezond en effectief te maken. En zoals in paragraaf 1.2.2 al besproken is, zijn de structuren en basisregels in een organisatie van groot belang voor de mogelijkheid van zinvolle werkrelaties die gepaard gaan met kwalitatief contact.

6.2 Alle relatie is wederkerigheid

De titel van deze paragraaf verwijst naar een uitspraak van Buber. Wederkerigheid is volgens hem de basis van een 'Ik-Jij' relatie (Buber, 1959, p. 18). Hij stelt zelfs dat een ware gemeenschap alleen bestaat dankzij levende wederkerige relaties. De wederkerigheid in een relatie kan worden beschreven in drie basiselementen: Uitwisseling, wederzijdse beïnvloeding en verandering. Uitwisseling is eigenlijk het fundament van wederkerigheid. Er is dan anders gezegd sprake van tweerichtingsverkeer. Thijs illustreerde het belang hiervan in dit citaat:

'Echt contact kan alleen door tweerichtingsverkeer. Als er éénrichtingsverkeer is, bijvoorbeeld alleen interesse van mijn kant, en niet van de ander, dan kun je geen contact maken' (zie bijlage voor interview).

Een uitwisseling in kwalitatief contact gaat niet over triviale informatie zoals het uitwisselen van elkaars email adres, maar over betekenisvolle, essentiële zaken. In het optimale

geval vindt er tijdens een ontmoeting een uitwisseling plaats tussen het ene ‘zelf’ en een ander ‘zelf’ (Bru, 1995, p. 60). Wat twee mensen uitwisselen is dus hun ‘zelf’. Dit proces heet ook wel zelfonthulling of self-disclosure. Volgens Villard en Whipple is dit risicovol, vanwege de kans op afwijzing, maar tegelijkertijd kan wederzijdse zelfonthulling een intense en betekenisvolle ervaring zijn voor de gesprekspartners. Ik ga hier dieper op in in de volgende paragraaf.

Het tweede basisaspect van wederkerigheid is wederzijdse beïnvloeding. In een interactie en door uitwisseling is het waarschijnlijk dat de gesprekspartners elkaar beïnvloeden. Dit kan op een simpel vlak liggen als de manier waarop twee mensen met elkaar spreken, bijvoorbeeld hoe lang elke persoon praat (Remmerswaal, 1982, p. 19). Beïnvloeding gebeurt echter op vele vlakken zoals de wijze en mate van bewegen, aanraken en stemgebruik. Wanneer mensen veel met elkaar samenzijn, bijvoorbeeld op het werk, dan kunnen zij onbewust elkaars woordgebruik en/of accent gaan overnemen. Beïnvloeding vindt zelfs plaats op het meest ongrijpbare niveau van onze fysiologie. Zodra twee mensen onderling afhankelijk zijn, bijvoorbeeld door een samenwerkingsrelatie, of door een emotionele band, ontstaat er volgens Goleman een ‘biologische link’ die onze fysiologie beïnvloedt. Vooral met de mensen waar we ons mee verbonden voelen ontstaat er volgens psychologen een ‘wederzijds regulerende psychobiologische eenheid’ (Goleman, 2007, p. 258). Collega’s waar we kwalitatief contact mee hebben kunnen daarom zogenaamde ‘biologische bondgenoten’ worden; ze beïnvloeden onze bloeddruk, ons immuunsysteem en onze vitaliteit. Dit is mede de reden dat artsen sinds een aantal jaren ook getraind worden in sociale vaardigheden; het menselijk contact tussen arts en patiënt wordt door veel mensen zo belangrijk geacht, dat de meeste klachten van patiënten niet gaan over de behandeling zelf, maar over de gebrekkige, onmenselijke communicatie van de arts (idem, p. 267).

Op emotioneel niveau beïnvloeden mensen elkaar ook. Dit komt volgens Goleman door de besmettelijkheid van emoties (idem, p. 21). In elke interactie worden gevoelens en emoties uitgewisseld, en daar kunnen we ons maar moeilijk tegen wapenen. Uit onderzoek van Pease blijkt dat mensen stemmingen van elkaar overnemen alleen al wanneer ze bij elkaar in de buurt zijn, zelfs wanneer ze niet eens met elkaar praten (Pease, 2007). Als het zo is dat mensen door in elkaars buurt te zijn elkaar beïnvloeden op emotioneel en fysiologisch niveau dan kunnen we onszelf een dienst bewijzen door er bewust van te zijn/worden hoe anderen ons beïnvloeden. Hoe alerter we zijn op beïnvloeding door andere mensen, bijvoorbeeld door na een gesprek te voelen

wat de interactie met ons heeft gedaan, hoe beter we gaan zien welke mensen ons negatief beïnvloeden, en door wie we ons juist beter gaan voelen.

Het derde aspect van wederkerigheid is verandering. Dit aspect is misschien wel het meest betekenisvolle van wederkerigheid als onderdeel van kwalitatief contact. 'Verandering' is ook 'beïnvloeding', alleen 'verandering' gaat verder en is duurzamer dan 'beïnvloeding'. In paragraaf 5.1 schreef ik al dat mensen bijvoorbeeld hun gedrag kunnen veranderen om een wederzijds bevredigend dominantie-evenwicht te vinden. Verandering vindt echter ook innerlijk plaats. Contacten die kwalitatief en diepgaand zijn doen iets met ons; het maakt ons nieuw, anders of rijker. May verwoordt het zo: *The essence of relationship is that in the encounter both persons are changed...they are being mutually affected* (May, 1983, p. 128). De vraag hoe of waartoe mensen dan veranderen blijft daarmee nog onbeantwoord.

Wederkerigheid kan op verschillende manieren een innerlijke verandering manifesteren. Door diepgaande en kwalitatieve contacten kunnen we het gevoel hebben dat we een plaats hebben in de wereld, of dat we van betekenis zijn voor andere mensen. Wederkerige relaties met collega's op het werk kunnen een hele (extra) dimensie zijn voor de voldoening in ons werk. Mijn eigen ervaring is ook dat wederkerige en gelijkwaardige relaties van zo grote betekenis kunnen zijn dat ze ervoor kunnen zorgen dat ik (soms met enige weerstand) mijn gedrag of houding verander. Een verandering kan ook plaatsvinden doordat we geïnspireerd of verleid worden door het voorbeeld van de ander.

Aan de andere kant is kwalitatief contact niet altijd een voorwaarde voor een innerlijke verandering; Mensen kunnen ook veranderen omdat ze willen lijken op een inspirerend voorbeeldfiguur dat ze misschien nog nooit hebben ontmoet, maar alleen kennen van televisie of uit verhalen. Daarnaast kunnen mensen ook veranderen omdat ze zich juist afzetten tegen iemand of een bepaalde groep; ze veranderen dan in tegenovergestelde richting omdat ze juist niet willen lijken op diegene. Los van deze mogelijkheden is het aannemelijk dat wederkerigheid in een kwalitatief contact iets doet met de gesprekspartners. Een duurzame verandering wordt nog aannemelijker wanneer er sprake is van reciprociteit; wederkerige 'zelfonthulling'. Daar wil ik dus nog wat uitgebreider op in gaan.

6.3 De gaven van ‘reciprociteit’ en ‘zelfonthulling’

Reciprociteit (als uiting van wederkerigheid) is een proces waarbij twee gesprekspartners wederzijds steeds meer en intiemere informatie over zichzelf onthullen, elkaar meer gaan vertrouwen en ook meer bereid zijn om elkaar te helpen (Argyle, 1980, p. 160). Men kan vertrouwen in een ander opwekken bijvoorbeeld door zich eerlijk uit te spreken over dingen die in een interactie gebeuren. Niet op een verwijtende manier richting de ander, maar door te beschrijven welk gevoel het gevolg is van het gedrag van de ander (Gendlin, 1981, p. 155). Het onthullingsproces, waarbij beide personen zich symmetrisch blootgeven, is van groot belang omdat het de graadmeter is voor de kwaliteit van een contact en de mate waarin de gesprekspartners elkaar durven te vertrouwen (Oomkes & Garner, 2006, p. 104). Een hoge mate van reciprociteit zorgt er ook voor dat mensen elkaar beter leren kennen op persoonlijk vlak, waardoor er een positieve feedback loop ontstaat. De gesprekspartners gedragen zich dan steeds minder egocentrisch en steeds meer ‘communaal’; de gevoelens van de ander worden dan steeds belangrijker voor ons (Goleman, 2007, p. 115).

Dit klinkt wellicht allemaal erg mooi, maar zelfonthulling is zeker niet vanzelfsprekend en onproblematisch. In overeenstemming met hoofdstuk 3 kan zelfonthulling gepaard gaan met onveiligheid, ‘anxiety’ en angst. In veel werksituaties zal zelfonthulling ook niet gepast zijn. Als er bijvoorbeeld een bepaalde taak wordt besproken dan kan het ook vervreemdend werken als de ander uit het niets zijn hele ziel en zaligheid blootlegt omdat hij moeite heeft met de uitvoering van die taak. Daarom is het denk ik ook zo belangrijk dat zelfonthulling wederzijds is; dat beide gesprekspartners stukje bij beetje aftasten welke mate van diepgang en onthullingen gepast en gewenst zijn door beiden.

Als we er vanuit gaan dat zelfonthulling bijdraagt aan kwalitatief contact, dan is dit wel onder invloed van de uitdrukkingsgrenzen van de gesprekspartners. Volgens Bru verschillen mensen nogal in hun expressiemogelijkheden (Bru, 2008, p. 87). Sommige mensen voelen zich erg vrij om zich uit te drukken in overeenstemming met hun ware gevoelens en ware zelf, anderen hebben dit wellicht in hun jeugd (deels) afgeleerd door allerlei taboes en verboden waar zij mee zijn opgevoed. Betekent dit dat mensen met weinig vrijheid in hun expressie per definitie minder goed kwalitatief contact kunnen maken? En is het mogelijk om beperkende grenzen op dit gebied ergens mee te compenseren zodat zij wel die betekenisvolle verbinding kunnen maken met anderen? De eerste vraag lijkt bevestigend beantwoord te worden door de Jong-Gierveld,

omdat hij in zijn onderzoek concludeerde dat 'Introverte mensen zijn, ongeacht hun levenssituatie, gemiddeld vaker eenzaam dan extraverte mensen' (de Jong-Gierveld, 1984, p. 228). Hierbij moet dan wel aangenomen worden dat introvertie-extravertie een maatstaf is voor de mate waarin iemand vrijelijk expressie kan geven aan zichzelf, en hier doet de auteur geen uitspraken over.

Wat betreft de tweede vraag heb ik geen wetenschappelijke fundering. Toch denk ik dat zogenaamde introverte mensen met weinig vrijheid in hun expressie wel degelijk net zo goed kwalitatief contact kunnen realiseren. Als twee mensen allebei introvert zijn dan zullen zij door deze herkenning en gemeenschappelijkheid toch een verbinding kunnen leggen/voelen. Een meer extravert persoon zal volgens mij ook kwalitatief contact kunnen hebben met een introvert persoon als hij zich niet overweldigend of intimiderend gedraagt. Het kost misschien wat meer moeite om contact te maken met een meer introvert persoon, maar als we diegene beter kennen dan zal het in de interactie misschien vanzelf duidelijk kunnen worden hoe we die persoon kunnen bereiken en kunnen raken (als positief kenmerk van contact).

De Jong-Gierveld is tevens van mening dat wederkerigheid door zelfonthulling cruciaal is voor het realiseren van relaties met diepgang. Die wederkerigheid uit zich doordat beide personen zich verantwoordelijk voelen voor het welzijn van de ander en het voortbestaan van de relatie. Er is in dat geval wederzijds genegenheid en sympathie (de Jong-Gierveld, 1984, p. 50). Dit komt misschien over als hoog gegrepen en exclusief voor partnerrelaties, maar dat hoeft zeker niet zo te zijn. Sterker nog, als er een gezonde bedrijfscultuur is, dan is het de gewoonste zaak van de wereld dat collega's elkaar steun geven of uit de brand helpen in nood (Argyle, 1980, p. 160). Deze altruïstische vorm van betrokkenheid en behulpzaamheid is uiteraard groter in relaties waarin dit van twee kanten komt: Als iemand behulpzaam is of zelfonthullingen doet, dan zal de ander dat waarschijnlijk ook sneller doen en vice versa. Beide personen creëren zo een opwaartse spiraal. Misschien is reciprociteit wel bij uitstek het smeermiddel in samenwerkingsrelaties op het werk: dat de individuen niet alleen op hun eigen doelen zijn gericht, maar tevens een web spinnen van wederzijdse emotionele zorgzaamheid naar hun collega's.

Hoofdstuk 7

Spiegelen en meebewegen

‘Het spiegelen van elkaars lichaamstaal is van groot belang
voor het verwezenlijken van een goede verstandhouding’

A. & B. Pease

7.1 De effecten van spiegelen

‘Spiegelen’ en ‘meebewegen’ zijn eigenlijk synoniemen voor elkaar. Wanneer iemand zijn gesprekspartner spiegelt dan begeeft hij zich in de wereld van die ander door mee te bewegen met diens gedrag, gevoelens of overtuigingen. Spiegelen heeft verschillende uitingsvormen. We kunnen bewust de houding of bewegingen van een ander nabootsen, we kunnen ons afstemmen op iemands manier van spreken of we kunnen gezichtsexpressies synchroniseren (oogcontact, glimlachen etc). Spiegelen heeft alles te maken met de communicatie die buiten de woorden (de inhoud) van een gesprek plaatsvindt; de zogenaamde non-verbale en paralinguïstische communicatie (accent, toon, ritme, volume etc). Albert Mehrabian heeft onderzoek gedaan naar lichaamstaal en kwam tot de conclusie dat het totale effect van een mededeling afhankelijk is van de volgende factoren: 7 % Verbaal (woorden/inhoud), 38 paralinguïstisch, en 55 procent non-verbaal (lichaamshouding, beweging, expressie etc), (Pease, 2007, p. 24). Spiegelen heeft dus invloed op 93 % van de communicatie tussen mensen is daarom van groot belang voor interacties.

Mensen die niet in staat zijn om non-verbale signalen op te pikken en daar naar te handelen in het contact hebben last van een verschijnsel dat ‘dyssemia’ heet. ‘Zij maken mensen met wie ze contact hebben in de war, omdat ze de stilzwijgende signalen niet in acht nemen die zorgen voor een moeiteloze uitwisseling in een gesprek’ (Goleman, 2007, p. 101). Mensen die lijden aan dyssemia vallen vaak buiten de boot omdat ze tijdens interacties geen oogcontact maken, te dichtbij staan, een uitdrukking op hun gezicht hebben die niet past bij hun emotionele toestand, of ze maken een ongevoelige indruk ten opzichte van hun gesprekspartners. Dit asynchroon gedrag zorgt ervoor dat mensen met dyssemia grote moeite hebben met het aangaan

van nieuwe relaties. Daarnaast is het voor hen heel moeilijk om te voldoen aan de sociale verwachtingen die op de werkvloer worden gesteld, daarom eindigen zij vaak in een sociaal isolement. Dyssemia verschilt van het syndroom van Asperge of autisme, omdat het niet wordt veroorzaakt door een neurologische aandoening. Naar schatting 85 % van de mensen met dyssemia hebben deze afwijking omdat ze nooit hebben geleerd om non-verbale signalen te interpreteren (Goleman, 2007, p. 102). Omdat dyssemia geen neurologische aandoening is, is het wel mogelijk dat deze mensen alsnog spiegelvaardigheden leren door oefening en training.

Normaal gesproken beschikken mensen met een redelijk gezonde (niet-traumatische) opvoeding over spiegelvaardigheden die hen helpen bij het leggen van contact. Toch blijkt dat er op dit vlak grote verschillen zijn tussen mensen. In een onderzoek over de effecten van spiegelen bleek dat er tussen studenten op de Universiteit voor Humanistiek grote verschillen zaten tussen hun spiegelvaardigheden. Op een schaal van 10 haalden sommige studenten een spiegelniveau van 6.5 en anderen een 9.0. (Jansen, 2008). Omdat deze studenten opgeleid worden voor gespreksvoering is het aannemelijk dat er buiten de universiteit nog grotere verschillen zijn tussen de spiegelvaardigheden van mensen. Als we aannemen dat spiegelen een positieve bijdrage kan leveren aan contact maken (mits goed toegepast) dan is het zinvol voor een trainer om hier aandacht aan te besteden in een bedrijf of organisatie. Sommige trainers, zoals Berthold Gunster, richten zich in hun trainingen zelfs grotendeels op spiegelvaardigheden omdat er op dit gebied volgens hen veel winst valt te behalen in het kader van contact maken (Gunster, 2005).

Vele auteurs zijn van mening dat spiegelen of meebewegen van groot belang is voor het opbouwen van een verstandhouding en kwalitatief contact. Zo is volgens Pease spiegelen een uitstekend middel om gelijkheid te bewerkstelligen met je gesprekspartner (Pease, 2007, p. 264). Spiegelen helpt ook om een positieve emotionele resonantie met je gesprekspartner te bewerkstelligen, ook wel 'rapport' genoemd (Goleman, 2007, p. 41). Spiegelen kan daarnaast bijdragen aan wederzijdse acceptatie en sympathie, of een manier zijn om non-verbaal aan je gesprekspartner te laten merken dat je het eens bent met zijn opvattingen (Pease, 2007, p. 269).

Er zijn natuurlijk een hoop andere factoren die meespelen bij contact maken, die mede in vorige hoofdstukken zijn besproken. Daarnaast is het effect van spiegelen ook (sterk) afhankelijk van de wijze waarop je deze techniek toepast. Als het goed is dan gebeurt dit spontaan en zonder na te denken, dan vindt er het sterkste effect plaats (Argyle, 1980, p. 62). Sommige auteurs wijzen daarbij op onderzoeken die aantonen dat bewust toegepaste en geforceerde

spiegeltechnieken juist een negatief effect kunnen hebben: Geveinsde synchronie zou vaak voelbaar mechanisch en vals overkomen (Goleman, 2007, p. 39). Zoals met veel zaken kun mensen de vaardigheid van het spiegelen zowel gebruiken als misbruiken. Spiegelen kun je aanwenden om anderen te manipuleren voor eigenbelang, of je kunt het toepassen met een oprechte motivatie om de ander beter te leren kennen, mee te bewegen in zijn wereld en daardoor een kwalitatief contact op te bouwen.

Niet alleen voor het individu valt er met spiegelvaardigheden veel te winnen. Volgens Professor Joseph Heinrich zit de drang tot spiegelen in ons verankerd omdat samenwerken een gemeenschap meer eten, een betere gezondheid en een grotere economische groei oplevert. Hij gaat zelfs zover dat hij stelt dat gemeenschappen zoals de Britse, de Duitse en de Romeinse de wereld zo lang op succesvolle wijze hebben kunnen domineren dankzij hun gedisciplineerde spiegelvaardigheden (Pease, 2007, p. 264). Dat is wellicht wat kort door de bocht, en niet zonder consequenties voor het individu. Groepen arbeiders die elkaar heel goed spiegelen zijn misschien economisch effectief, maar dit kan ook ten koste gaan van hun eigen individualiteit en authenticiteit. Het leger is hier een goed voorbeeld van: Een groep soldaten kan heel gedisciplineerd en gespiegeld lopen en handelen, maar daarmee lijken zij meer op robots die alleen hun taken uitvoeren dan op autonome individuen. Dat is ook de bedoeling; de eigenheid van de soldaten wordt doelbewust naar de achtergrond gewerkt doordat ze elkaar verplicht moeten nabootsen.

Wanneer spiegelen wordt gebruikt ten behoeve van een verbetering in een face-to-face contact dan is het een ander verhaal. Zoals al eerder werd besproken met de Hawthorne experimenten zijn goede relaties op de werkvloer van invloed op de effectiviteit van een bedrijf. Als spiegelen bijdraagt aan een goed contact, en contact zorgt voor een betere, effectieve samenwerking dan is dat natuurlijk mooi meegenomen.

7.2 Spiegelneuronen; de fysiologische kant van het verhaal

Pas recent hebben wetenschappers een neurologische basis ontdekt voor ons vermogen tot spiegelen. Uit onderzoek met hersenscans is gebleken dat mensen beschikken over zogenaamde 'spiegelneuronen'. Spiegelneuronen reflecteren een handeling die we bij een ander waarnemen door ons die handeling te laten nabootsten, of door de impuls op te roepen om dat te doen (Goleman, 2007, p. 49). Ze zijn daarom de basis voor het aanleren van (nieuwe)

vaardigheden door dingen af te kijken van de mensen om ons heen. De ontdekking van spiegelneuronen lijkt aan te tonen dat er in de hersenen dezelfde processen afspelen wanneer we kijken naar een handeling van een ander, als wanneer we die handeling zelf doen. Een concreet voorbeeld: in de hersenen worden bepaalde neuronen zowel actief wanneer de proefpersoon zelf een speldenprik verwachtte, als wanneer hij iemand anders een speldenprik zag krijgen. Met behulp van brain-image-technieken toonde Stanislavski aan dat mensen dezelfde hersencircuits activeren wanneer ze antwoord geven op de vraag 'Hoe voel jij je?' als op de vraag 'Hoe voelt zij zich?'. Hieruit blijkt dat onze hersenen vrijwel identiek reageren op onze waarneming van onze eigen gevoelens en op onze waarneming van die van een ander (Goleman, 2007, p. 65). In het contact met anderen stemmen onze hersenen dus voortdurend automatisch af op de persoon tegenover ons. Aangezien de hersenen het lichaam besturen, zorgen zij voor een stilzwijgende interpersoonlijke synchronie met onze gesprekspartners.

Door de spiegelneuronen vindt er onafhankelijk van ons bewuste denken een fysiologische dans plaats tussen twee mensen op allerlei subtiele niveaus. Met slow-motion video-opnamen is er tijdens een gesprek synchronie waar te nemen van microscopische bewegingen, zoals neusvleugels en wenkbrauwen. Ademhaling, gezichtsexpressies, bewegingen; ze zijn allemaal gesynchroniseerd in overeenstemming met de mate van verbondenheid die de gesprekspartners met elkaar ervaren (Goleman, 2007, p. 38-43). De aanwezigheid van spiegelneuronen is tevens een verklaring voor de besmettelijkheid van emoties; alleen al door het aanschouwen van een bepaalde emotie worden er in onze hersenen mechanismen in werking gesteld die hetzelfde gevoel oproepen. Dit komt door een functionele link tussen twee breinen die Goleman een 'feedback-loop' noemt. Deze feedback-loop maakt de synchronisatie van gevoelens, gedachten en handelingen mogelijk en zorgt ervoor dat twee mensen elkaar voortdurend beïnvloeden zolang de interactie duurt (idem, p. 48). Bekende voorbeelden hiervan zijn het kopiëren van gezichtsexpressies. Wanneer mensen alleen maar naar een foto kijken van iemand die een sterke gezichtsexpressie toont zoals walging, angst of vreugde, dan spiegelen hun gezichtsspieren automatisch die uitdrukking; niet altijd zichtbaar voor het blote oog, maar door wetenschappers wel altijd traceerbaar met gevoelige meetapparatuur (idem, p. 26). Hoe moeten we nu deze kennis vertalen naar de dagelijkse praktijk in een face to face gesprek? Automatische neurologische processen kunnen we immers niet bewust beïnvloeden. De vraag is dus hoe bewuste spiegelhandelingen zich verhouden tot onbewuste neurologische spiegelprocessen.

Zou het zo kunnen zijn dat wanneer je je bewust openstelt en richt op de ander dat er dan eerder of makkelijker een diepgaande band met de ander ontstaat, waardoor de neurologische

feedback-loop steeds beter en krachtiger zijn behulpzaamheid toont? Onderzoek van Pease en Goleman wijzen wel in deze richting, maar meer hierover in de volgende paragraaf. Daarnaast kan het natuurlijk geen kwaad om tijdens een interactie bewust te zijn van je eigen lichamelijke reacties en expressies. Hoe meer bewustzijn je hebt over je eigen non-verbale communicatie, hoe makkelijker het is om te herkennen wanneer je met de ander bent gesynchroniseerd, en als dat niet het geval is, wat je kunt doen om dat te veranderen.

7.3 Spiegelgedrag in de praktijk

In deze paragraaf ga ik wat dieper in op het toepassen van concreet spiegelgedrag. Uit voorgaande paragrafen is wellicht gebleken dat het kan lonen om spiegelgedrag toe te passen, toch is dit zeker geen garantie op succes in het verdiepen van contact. De eerste periode waarin iemand probeert bewust spiegeltechnieken toe te passen kunnen zelfs averechtse effecten hebben omdat dit gedrag nieuw en ongemakkelijk kan aanvoelen en daardoor onecht of gekunsteld kan overkomen. Uit gesprekken met deelnemers van het onderzoek over spiegelen kwam naar voren dat wanneer iemand zichzelf de opdracht geeft om (overmatig) te spiegelen, dit een bepaalde spanning en zenuwachtigheid met zich mee kan brengen wat een belemmering kan zijn voor het contact (Jansen, 2008, p. 58). Het beeld dat Pease schetst dat er door spiegelen automatisch een goede verstandhouding ontstaat en de ander zich hierdoor op zijn gemak voelt, gaat dus niet zomaar en altijd op (Pease, 2007, p. 264). Veel hangt af van de manier en de motivatie waarop spiegeltechnieken worden toegepast.

Los van de hierboven geschetste kanttekening, zijn er verschillende gebieden waarop mensen elkaar bewust (beter) kunnen (leren) spiegelen. Een eerste gebied waar mensen doorgaans weinig bewustzijn op hebben is de manier van spreken. Wil er in een gesprek een gesynchroniseerde reeks van reacties ontwikkelen dan moeten beide sprekers zich dusdanig afstemmen dat er een overeenkomstig tempo en ritme ontstaat (Argyle, 1980, p. 71). Dit heeft betrekking op de lengte van de spreektijd (Remmerswaal, 1988, p. 19), de reactiesnelheid en de wijze waarop de twee sprekers elkaar interrumpen of juist aanmoedigen om door te praten. Als twee mensen elkaar voortdurend in de rede vallen, dan zal er waarschijnlijk niet sprake zijn van een kwalitatief contact, maar eerder van een machtsstrijd over de dominantieverhoudingen. Het is ook mogelijk dat de ene persoon daarentegen alleen maar doorvraagt en bevestigt, bijvoorbeeld met de techniek die Gendlin beschrijft als focussen en absoluut luisteren (Gendlin,

1981, p. 132). Is er in dat geval dan niet het gevaar dat er een gesprek ontstaat waarbij de één uitsluitend luistert en die ander bijna alleen maar praat? Zal het gesprek dan niet eerder gaan lijken op een interview of therapeutisch gesprek? En waar blijft dan de gelijkwaardigheid en wederkerigheid van het contact? Ook al zal de ander zich door deze technieken wellicht gehoord en gezien voelen, en de onverdeelde aandacht waarderen, van synchronisatie op het niveau van spreken is er dan geen sprake. Aangezien Gendlin wel stelt dat focussen een manier is om diepgaand contact te leggen, blijft het dus nog de vraag in hoeverre synchronisatie op het vlak van spreken noodzakelijk is voor contact. Misschien is het beter om te zeggen dat het geen noodzaak is, maar wel kan bijdragen aan het soepel laten lopen van een gesprek, bijvoorbeeld wanneer mensen niet bezig zijn met de techniek van het focussen.

Dat asynchroniciteit een belemmering kan zijn voor het contact blijkt uit het volgende voorbeeld van Onno over stemvolume:

‘Als de ander heel luid praat, en ik heel zachtjes, dan kan dat heel angstig zijn, want misschien durf ik wel niet harder te praten, terwijl ik wel het gevoel kan hebben dat ik dat moet doen’ (zie bijlage voor interview).

Een ander niveau waarop mensen kunnen spiegelen is het niveau van intimiteit; bijvoorbeeld in de mate van aanraking, lichamelijke nabijheid en oogcontact. Ook op dit vlak gaat het om de juiste afstemming. Teveel aanraking, oogcontact of te dichtbij staan kan erg verstorend werken voor het contact. Remmerswaal bevestigt dit op het vlak van oogcontact: ‘Beide gesprekspartners kunnen naar een ritme in het oogcontact zoeken dat voor beiden een bevredigend evenwicht is. Dus niet te weinig, want dat kan opgevat worden als afstandelijk of desinteresse, maar ook niet teveel; dat kan opdringerig of bedreigend worden opgevat’ (Remmerswaal, 1988, p. 50).

Het bevredigende evenwicht van het intimiteitsniveau is overigens zeker niet statisch; dit kan veranderen tijdens het gesprek of tussen gesprekken, al naar gelang de waardering die de gesprekspartners voor elkaar voelen (Argyle, 1980, p. 146). Een verkeerde afstemming in de mate van aanraking of lichamelijke nabijheid (te dicht in iemands persoonlijke zone komen) raakt direct aan het thema van ‘lichaamsgrenzen’ en iemands lichamelijke veiligheid (Bru, 2008, p. 83). Als een persoon de lichaamsgrenzen van de ander niet respecteert, of onbedoeld over zijn/haar lichaamsgrenzen heen gaat, dan kan dit zeer bedreigend zijn en ervoor zorgen dat de betreffende persoon zich terugtrekt en/of afsluit. Incidenten op dit vlak hebben er zelfs voor

gezorgd dat veel bedrijven en organisaties tegenwoordig een vertrouwenspersoon hebben, onder andere voor het melden van ongewenste intimiteiten.

Een derde aspect waarop mensen kunnen afstemmen is de lichaamshouding en bewegingen. Een illustratie hiervan is een citaat van Onno:

‘Ik had een gesprekje met iemand die heel rechtop zat. Toen dacht ik, dat ga ik ook doen, en daardoor leek die ander meer op zijn gemak. Je deelt dan de houding met de ander en dan deel je in ieder geval iets. Daardoor is er makkelijker contact’ (zie bijlage voor interview).

Het spiegelen in dit voorbeeld lijkt misschien gemakkelijk toe te passen, maar is daarom ook gevaarlijk: simpelweg nabootsen van iemands houding of gebaren kan zoals eerder gezegd nogal vervreemdend werken. Het tegenovergestelde is echter waarschijnlijk nog sterker vervreemdend. Dit merken we bijvoorbeeld in de moeilijkheid bij het leggen van contact met mensen die autistisch zijn. Autistische mensen hebben namelijk bij uitstek moeite om het gedrag van anderen te spiegelen (Pease, 2007, p. 266). Door het contact met autistische mensen kan het opvallen hoe sterk het effect is van asynchroon gedrag. In gesprekken met niet-autistische, gezonde mensen zijn spiegelen en afstemming vaak zo vanzelfsprekende gedragingen, dat het ons niet eens opvalt hoeveel dit plaatsvindt.

Het is wel mogelijk om op bewuste wijze het gedrag en de houding van de ander te spiegelen, ook al is er het risico op ‘onechtheid’ als dit geforceerd of niet vanuit een oprechte motivatie gebeurt. Beter is het daarom wanneer lichamen en bewegingen als het ware vanzelf synchroniseren doordat twee mensen innerlijk en/of emotioneel intens op elkaar zijn afgestemd. Het spiegelen op lichamelijk niveau kan dus een bewuste techniek zijn, of voortvloeien uit een algemene afgestemdheid. In dat laatste geval kan het eruitzien alsof twee mensen (onbewust) een vloeiende dans maken met hun bewegingen en lichamen terwijl ze met elkaar in gesprek zijn.

7.4 De spanning tussen spiegelen en authenticiteit

In deze paragraaf wil ik een schets geven van de problematische verhouding tussen spiegelen en authenticiteit, en een poging wagen tot een mogelijke verbinding tussen deze twee begrippen.

In hoofdstuk drie gaf ik al aan dat de notie van ‘aanpassen’ zoals gebruikt in het voorbeeld van Onno, niet onproblematisch is. Aanpassen is bij uitstek een verschijnsel dat past bij de begrippen spiegelen en meebewegen. Een mens kan zijn gedrag in het contact met een ander aanpassen om synchroniciteit te bewerkstelligen door te spiegelen; hij kan anders gaan praten, anders gaan zitten en/of anders gaan bewegen in vergelijking met het contact dat hij heeft met andere mensen of collega’s. Er zijn natuurlijk gradaties van aanpassen, maar volgens verschillende auteurs, zoals Bru, Laing, May en Duyndam, is er in ieder geval het risico aanwezig dat mensen, door zich aan te passen, zichzelf verliezen. Dwangmatig, onbewust of overmatig aanpassen kan volgens hen leiden tot verlies van de eigen identiteit, verlies van het ‘zelf’, ofwel verlies aan authenticiteit.

De auteur die zich het krachtigst heeft uitgesproken over het risico van identiteitsverlies is Laing. Hij heeft het over ‘vertolking’ als een vorm van identificatie met een ander waarbij een deel van het individu de identiteit aanneemt van een persoonlijkheid die hij niet is (Laing, 1976, p. 98). Vertolking komt voort uit het ‘valse zelf’ dat gaandeweg de trekken aanneemt van diegene naar wie hij zich voegt, bijvoorbeeld door karakteristieke gebaren, maniertjes of uitdrukkingen over te nemen. De meegaandheid van het valse zelf gaat volgens Laing altijd gepaard met angst, ‘...want waarom anders zou iemand overeenkomstig andermans, niet overeenkomstig eigen bedoelingen handelen?’ (idem, p. 97).

May is tevens van mening dat een mens zijn authenticiteit verliest wanneer hij meegaat (en dus verdwijnt) in collectieve reacties en houdingen. Hij noemt dit het gevaar van conformisme (May, 1983, p. 107). Het voordeel hiervan is volgens May dat een mens hierdoor niet geconfronteerd wordt met de ‘anxiety of his nonbeing’. Echter door weg te rennen van situaties die anxiety met zich meebrengen (dus bijvoorbeeld door te vluchten in conformisme), beleeft het individu slechts een zwak aftreksel van zijn eigen bestaan en potenties. May betoogt tegelijkertijd dat mensen juist door de ontmoeting met anderen kunnen veranderen en hun leven kunnen verrijken door voor hen open te staan (idem, p. 22). Hoe is het dan mogelijk om open te staan en te veranderen door de ander, zonder daarbij te vervallen in conformisme? Als we veranderen door een open contact met de ander, wanneer is het dan niet vanuit conformisme en wanneer wel? Het verschil zit denk ik in verandering vanuit de druk of dreiging die uitgaat van een collectief (mogelijkheid tot uitsluiting en afwijzing). Als we ons aanpassen alleen om ergens bij te horen en omdat het zo hoort vanwege de groepsnorm, dan kun je aan authenticiteit verliezen. Wanneer je door het kwalitatief contact met één ander persoon verandert, dan kan dit wel met behoud van authenticiteit zijn. In dat geval kun je beschikken over een vitaal en flexibel

waardensysteem in het kader van de waardegrenzen die op het spel staan bij het contact (Bru, 2008, p. 84). Met een rigide waardesysteem is de kans om ten prooi te vallen aan conformisme waarschijnlijk kleiner, maar de kans om te groeien door contact met anderen ook.

In het kader van zelfverlies heeft Duyndam het over ‘emotionele toe-eigening’. Dit is een proces waarbij een persoon zich dusdanig met de ander identificeert, dat hij de gevoelens van de ander volledig overneemt. Deze persoon ervaart de gevoelens van de ander als zijn eigen gevoelens. De ander wordt dusdanig gespiegeld, dat hij alleen nog zichzelf ziet, en de persoon zelf nagenoeg verdwijnt (Duyndam, 1997, p. 178-181). Deze vorm van plaatsvervangende identificatie is volgens Duyndam voor beide gesprekspartners niet behulpzaam; er is in dit geval geen sprake van steun, acceptatie, erkenning of wederzijds contact. Duyndam zet hier een positief alternatief tegenover dat hij benoemt als plaatsvervangende: een loslatende beweging waarbij de persoon tijdelijk en innerlijk ruimte maakt voor de ander, en zich daarbij ontvankelijk en ter beschikking stelt aan de ander (idem, p. 178). Alleen hoe kun je weten of je door mee te bewegen met een ander je identificeert, of juist plaatsvervangend opstelt? Moet je daarvoor niet erg bewust en reflexief zijn ingesteld om hier tijdens een gesprek op te kunnen letten? En wat zijn dan de specifieke kenmerken en zichtbare verschijnselen waarmee identificatie zich onderscheidt van plaatsvervangende? Misschien is dit wel een dusdanig belangrijk onderscheid dat hier een hoofdstuk of studie op zich aan gewijd zou kunnen worden. Het gaat echter te ver om hier nu uitgebreid op in te gaan.

Bru sluit aan bij Laing, May en Duyndam, in de zin dat hij ons ook waarschuwt voor de gevaren van spiegelen. Wanneer een persoon teveel meebeweegt met de ander en daardoor als het ware versmelt met de ander, dan is er sprake van ‘confluentie’; in deze toestand vervaagt het onderscheid tussen het ik en de ander, en wordt vaak zelfs vermeden (Bru, 2008, p. 57). In het ergste geval zorgt confluentie voor verlies van het zelf (Bru, 1995, p. 52). Als er confluentie plaatsvindt in een gesprek dan wordt het horen en waarnemen van de ander dusdanig bemoeilijkt dat er nauwelijks nog sprake kan zijn van echt contact. Relevant in dit opzicht is dat er volgens Bru alleen sprake is van confluentie, wanneer een persoon *teveel* meebeweegt met de ander. Betekent dat dus dat Bru meebewegen in principe wel als positief beschouwt, zolang dat maar met mate gebeurt? En is het juist om te veronderstellen dat confluentie een zelfde proces beschrijft als emotionele toe-eigening? Ik vermoed van wel; in beide gevallen gaat het namelijk om een verlies van het ‘alsof’: je beweegt met de ander mee *alsof* je in zijn schoenen staat, of je

leeft met die ander mee, *alsof* je het zelfde voelt. Door het behoud van het ‘alsof’ zou je zicht kunnen houden op je eigen positie en identiteit en hoef je dus niet jezelf te verliezen.

Een antwoord op de hierboven geformuleerde vragen kan gevonden worden met behulp van de visies van Rogers en van Deurzen-Smith; ze leggen een verbinding tussen de kwaliteiten van spiegelen en authenticiteit. Rogers stelt namelijk dat een persoon tegelijkertijd congruent (en dus trouw aan zichzelf) kan zijn en tevens open kan staan voor nieuwe ervaringen door zich psychisch aan te passen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit zijn definitie van de fully functioning person: ‘A fully functioning person is synonymous with optimal psychological adjustment, optimal psychological maturity, complete congruence, complete openness to experience, complete extensionality’ (Huijing, 2007, p. 23). Het gaat er dus om dat een mens in staat is om in elke nieuwe situatie een passend, creatief antwoord te vinden, eventueel door zijn ervaringswereld en gedragsrepertoire te vergroten met nieuw gedrag. Hierbij moet wel gezegd worden dat Rogers het niet heeft over ‘conformisme’ maar over ‘adjustment’. Volgens mij komt het gevaar van conformisme pas om de hoek wanneer ‘spiegelen’ een doel op zich wordt en daardoor een karikatuur wordt van zichzelf. Wanneer we de ander in alles en tot in het extreme proberen te spiegelen dan is door deze overdrijving het gevaar van zelfverlies denk ik zeker reëel. De vaardigheid van het spiegelen moet daarom wel gerelativeerd worden; het heeft zijn plek in de wereld van contact maken, maar daarnaast zijn andere vaardigheden net zogoed van belang.

Hoe kunnen mensen die (nog) niet voldoen aan het ideaal van de fully functioning person toch hun voordeel doen met de kwaliteit van spiegelen, zonder hun authenticiteit aan te tasten? In paragraaf 3.3 schreef ik al dat van Deurzen-Smith het existentieel leven beschouwt als een vrijelijk bewegen tussen de extremen van verschillende polen. Zou spiegelen nu niet juist kunnen bijdragen tot het aanzetten van een innerlijke beweging door in het contact nieuw gedrag toe te passen, dat de ander ons aanreikt? Deurzen Smith betoogt dat de existentiële aanpak mensen aanspoort om de volledige reikwijdte van de menselijke ervaringen toe te laten, in plaats van ons te beperken tot een klein aantal geaccepteerde en vertrouwde uitingen/ervaringen (Deurzen-Smith, 1988, p. 60). Zou het niet zo kunnen zijn dat mensen zich beperken in hun gedragsrepertoire omdat zij onbewust bepaalde taboes en oordelen hebben over specifieke gedragsuitingen? Als dat het geval is dan kan spiegelen er juist voor zorgen dat we geconfronteerd worden met onze eigen oordelen en beperkingen, en is het een kans om onze ervaringswereld te vergroten. In dat geval hoeft het niet perse zo te zijn dat we onze eigen

identiteit verliezen wanneer we ons aanpassen aan de ander, maar onszelf eerder de kans geven om nieuw gedrag uit te proberen en te ervaren hoe dat is. Door gedrag of expressie-uitingen na te bootsen van anderen hebben we als het ware de mogelijkheid om onszelf opnieuw uit te vinden en onze identiteit te verbreden of verdiepen. Doordat we het vreemde/onbekende gedrag van een ander zelf doorleven kunnen we onze eigen oordelen hierover onder de loep nemen, en wellicht ons leven verrijken met een groter gedrag/expressie repertoire.

Het voorgaande betekent natuurlijk niet dat mensen altijd nieuw gedrag moeten of kunnen internaliseren door een ander te spiegelen. Door te spiegelen geven we onszelf wel een mogelijkheid: Na de ontmoeting kunnen we door reflectie alsnog beslissen of het gedrag van de ander inderdaad echt niet bij ons past, en waarom dan niet, of we kunnen op onderzoek uitgaan door ons open te stellen voor het verbreden van ons zelfbeeld. De ander fungeert op die wijze als een wereld van nieuwe mogelijkheden: Niet perse om ons zelf te verliezen, maar om erachter te komen wie we nog meer kunnen of willen zijn.

Compassie en Herkenning

‘Knowing another human being involves a kind of union’

Rollo May

8.1 Compassie; fenomenologie versus fysiologie

In deze paragraaf wil ik het verschijnsel ‘compassie’ vanuit twee verschillende hoeken belichten en vergelijken: Enerzijds vanuit een fenomenologische benadering, vertegenwoordigd door Duyndam, en anderzijds vanuit een fysiologische benadering, vertegenwoordigd door Goleman.

Met de fenomenologische benadering beschrijft Duyndam wat zich in de ervaring van compassie toont. Volgens Duyndam is een wezenlijk kenmerk van compassie haar emotionele karakter: in compassie worden wij rechtstreeks geraakt door de ander (zowel in positieve als negatieve zin), omdat wij *meevoelen* met die persoon. Deze mogelijkheid om geraakt te worden veronderstelt een bereidheid om in relatie te treden met de persoon tegenover ons (Duyndam, 1997, p. 58-61). Compassie is volgens Duyndam als het goed is een niet-geïntendeerde ervaring; we kunnen ons van te voren niet voornemen om geraakt te worden. In die zin is het iets dat gebeurt, ons overkomt. Hij wil hier echter niet mee zeggen dat compassie een passief gebeuren is. Compassie zou juist een actief karakter hebben omdat we ons hierbij beschikbaar stellen voor de ander. Die beschikbaarheid uit zich in de bereidheid van een persoon om vanuit kwetsbaarheid een innerlijke reis te maken naar zijn eigen potentiële emoties. Door die innerlijke reis te maken verschaft hij de ander een potentieel lichaam: hij geeft zich zelf (idem, p. 157). Hiermee verwijst Duyndam naar de functie van compassie: de emoties van de ander krijgen realiteit en gewicht doordat zij met compassie worden beantwoord. Door zichzelf te geven kan iemand een emotionele steun zijn voor de ander. Het meevoelen met die persoon zorgt er niet voor dat zijn pijn of lijden verdwijnt, maar bevrijdt hem wel uit zijn eenzaamheid; samen voelen is beter dan ontkennen of niet voelen (Duyndam, 1997, p. 167).

Het fenomeen ‘compassie’ dat Duyndam beschrijft lijkt tegenstrijdig, maar is dat niet. Enerzijds overkomt het ons, omdat we dit niet bewust zouden kunnen opwekken. Tegelijkertijd

behelst het wel een actieve bereidheid en een ‘gevende beweging’ in het tonen van compassie. Als deze bereidheid betrekking heeft op een innerlijke houding die voorafgaat aan de ontmoeting, is compassie dan in zeker zin onpersoonlijk, omdat ons vermogen tot compassie dan meer zegt over onze eigen houding dan over de ander of de aard van de relatie? Het is denk ik juister om compassie in de kern als een onpersoonlijke houding of vaardigheid te beschouwen, maar die houding wordt wel persoonlijk in concrete situaties. Een compassievol persoon wordt geraakt door een ander mens, of door iets wat hij ziet op tv of leest in de krant, en daardoor wordt zijn latente compassie geprojecteerd op die persoon of situatie.

De benadering van Duyndam laat nog wel vragen open over de condities of voorwaarden waaronder het fenomeen compassie wel of niet plaats kan/zal vinden. Indien compassie afhankelijk is van onze innerlijke houding en ons vermogen om te reizen naar onze eigen potentiële emoties, hoe is het dan bijvoorbeeld mogelijk dat we voor de ene persoon zoveel meer en makkelijker compassie kunnen voelen dan voor een ander?

Goleman heeft een andere benadering van compassie waarbij hij een verband legt tussen dit verschijnsel en onze fysiologie. Compassie wordt ook volgens Goleman gekenmerkt door te voelen, mee te voelen met de ander. Ons vermogen om mee te voelen met een ander is in deze benadering niet het maken van een innerlijke/emotionele reis, maar zou gebaseerd zijn op neurologische systemen. Volgens Goleman begrijpen mensen het gedrag van anderen door er in hun eigen hersenen een blauwdruk voor te ontwerpen. Tijdens een ontmoeting is er een prikkeling van de parallelle circuits in de hersenen van de twee verschillende mensen waardoor het mogelijk is dat zij een overeenkomstig gevoel krijgen over een bepaalde situatie. ‘Hierdoor ontstaat een bepaalde band, het gevoel het moment te delen’ (Goleman, 2007, p. 51). Neurowetenschappers noemen deze toestand ‘empathische resonantie’; een koppeling tussen de hersenen (empathie en compassie worden als synoniemen gebruikt). De aanwezigheid van deze neurologische systemen is volgens Goleman erg belangrijk geweest in de evolutie van de mens. De mogelijkheid om mee te voelen met andere mensen zorgt ervoor dat wij niet (altijd) onverschillig zijn, maar anderen juist willen helpen. Goleman stelt dat ‘Compassie evolutionaire en reproductieve voordelen heeft omdat het een smeermiddel is voor de socialisering van mensen en groepen’ (idem, p. 63).

Een ander basis voor compassie ontstaat volgens Goleman door een primaire empathie in de moeder-kind relatie. Baby’s hebben het vermogen om bij hun moeder een emotie op te wekken die lijkt op wat hij zelf voelt, zodat de moeder inzicht krijgt in wat haar kind nodig heeft.

Empathie is daarom ook de bron van zorgzaamheid; het gaat om onze respons op de behoeften van anderen, en niet op die van onszelf. Compassie dient zich volgens Goleman dan ook aan als beschikbaarheid, gevoeligheid en ontvankelijkheid (Goleman, 2007, p. 227). Dit aspect komt trouwens opmerkelijk veel overeen met de benadering van Duyndam.

Als compassie een automatische, instinctieve reactie is, zoals Goleman beweert, is het dan wel mogelijk om deze vaardigheid te verbeteren of aan te leren? En hoe is het dan mogelijk dat sommige mensen helemaal niet die behulpzame, meelevende reactie tonen, zelfs in zorgverlenende beroepen? Goleman geeft zelf het voorbeeld van de cultuur binnen de (Amerikaanse) geneeskunde waarbij zorgzaamheid bij artsen verloren gaat door hun disfunctionele denkwijzen en overtuigingen die zich kenmerken door technologisch reductionisme, pessimisme, en klinische afstandelijkheid (Goleman, 2007, p. 267). Het is volgens hem dus niet zozeer de vraag hoe mensen compassie kunnen leren, maar hoe we een cultuur kunnen scheppen waarin mensen hun aangeboren compassie niet hoeven te verliezen. Veronderstelt Goleman hiermee dat als we maar de instituties en organisaties dusdanig hervormen (zodat er structurele tijd/ruimte en waardering komt voor compassievolle relaties) dat alles dan vanzelf goed komt vanwege de menselijke natuur en zijn instincten? Maar hoe zit het dan met de rol van de ouders, opvoeding, peergroepen, de media etc?

Welke benadering is het meest bruikbaar voor een trainer wanneer hij ernaar streeft om mensen te helpen (beter) contact te maken? De zienswijze van Duyndam lijkt beter toepasbaar vanwege zijn nadruk op de individuele ontwikkeling en mogelijkheden ten aanzien van het verschijnsel compassie. Compassie is een vaardigheid, of 'bereidheid' zoals Duyndam dit benoemt, en die kun je door reflectie en oefening verbeteren (Duyndam, 1997, p. 166). Goleman is ook wel van mening dat iemands vermogen tot compassie aan verandering onderhevig is, maar beschouwt deze veranderingen toch meer onderhevig aan organisatorische en situationele factoren. Ik vermoed dat Goleman veel vertrouwen heeft in de capaciteiten van de mens vanwege zijn worteling van compassie in de fysiologie. Onder de juiste omstandigheden en met de juiste voeding zouden sociale vaardigheden daarbij als het goed is vanzelf tot bloei komen. Als dit echt zo zou zijn, dan zou een trainer op het vlak van compassie weinig kunnen betekenen, behalve dan zorgen dat de werkomgeving gezond is/wordt en blijft, alleen dit is wellicht meer weggelegd voor human resource management en niet voor een kois-trainer of coach. Een trainer zou daarom misschien wel een rol kunnen spelen om mensen te leren hoe ze een innerlijke reis

kunnen maken naar hun potentiële emoties (als kern van compassie volgens Duyndam), al is het (nog) niet helemaal duidelijk of en hoe je dat andere mensen kunt aanleren.

8.2 Naar een hoger niveau van compassie en herkenning

Compassie en herkenning gaan vaak met elkaar gepaard. Bru stelt bijvoorbeeld dat de vaardigheid van het kunnen 'herkennen' de sleutel is om een ander te verstaan (Bru, 2008, p. 59). Verstaan is natuurlijk wat anders dan compassie, omdat compassie zoals eerder gezegd een voelend karakter heeft, terwijl verstaan ook kan verwijzen naar een mentaal begrip. Dit hoeft niet altijd zo te zijn, want volgens Bru kan het herkennen ook op emotioneel, existentieel en fysiek niveau plaatsvinden. 'Herkennen' draagt, evenals 'compassie', bij aan een groter begrip en/of sympathie voor de gesprekspartner. Ter illustratie hiervan een voorbeeld uit het interview met Niels:

'Ik had laatst een gesprek met Sanne, ik merkte dat we heel erg op één golflengte zaten, dat vertelt toch makkelijker. Dan heb je eerder het gevoel dat je elkaar begrijpt. Dat komt doordat je herkenning in elkaar vindt. Ik vertelde dingen waar ik onzeker over ben, toen zei zij "Oh, dat heb ik ook". Dan heb ik meteen zoiets van "Ik ben dus niet de enige". Dat gevoel brengt je dichterbij elkaar, van twee losstaande personen naar samen in één contact, en dat is heel prettig.' (zie bijlage voor interview)

Net als 'compassie' kun je 'herkenning' niet afdwingen of bewust oproepen. Je kunt iets van een ander herkennen of niet. Hoe is het dan mogelijk dat de ene persoon veel meer in staat is om dingen van een ander te herkennen? Bru is in ieder geval van mening dat men de vaardigheid om te kunnen herkennen zeker wel kan vergroten. Hij baseert die vaardigheid namelijk op iemands zelfkennis. En zelfkennis vermeerderd wanneer een persoon de discipline heeft om alles bij zichzelf te proberen te herkennen van wat hij hoort of leest over het menselijk functioneren (Bru, 2008, p. 59).

Als compassie en herkenning zoveel gemeen hebben en vaak met elkaar gepaard gaan, zijn deze twee begrippen dan ook onafscheidelijk? Volgens Duyndam is dit niet het geval. Herkenning en compassie kunnen weliswaar (vaak) samengaan, maar hoeven elkaar niet te veronderstellen. Dat zou namelijk volgens hem betekenen dat we alleen compassie kunnen voelen wanneer we de ervaring van de ander kunnen vergelijken met iets dat we zelf hebben

meegemaakt. Compassie is daar echter niet van afhankelijk volgens Duyndam, omdat we ook compassie kunnen voelen voor ervaringen van mensen die we zelf nooit hebben meegemaakt (Duyndam, 1997, p. 60). Het blijft daarbij echter onduidelijk op basis waarvan die compassie dan ontstaat. Het zou ook kunnen dat we voor het voelen van compassie niet perse een zelfde ervaring hoeven te hebben meegemaakt, maar dat onze compassie tot stand komt op basis van analoge ervaringen. Ons bewustzijn zou dan als het ware opzoek gaan naar ervaringen die vergeleken kunnen worden met de ervaring van de ander.

Een gedeelde ervaring kan wel bijdragen aan een versterking of verdieping van ons gevoel van meeleven. Dat is niet zo vreemd; als we hetzelfde als iemand hebben meegemaakt, dan is het makkelijker om het gevoel van die ervaring te herinneren en daardoor mee te leven met de ander. Niels verwoordde dit als volgt:

‘Ik sprak laatst met Machtold, die heeft haar moeder verloren. Ze zat daar nog steeds mee. Er was zeker wel contact, alleen ik denk dat als ik hetzelfde had meegemaakt, dat er dieper contact was geweest. Wat je teruggeeft (in een gesprek) is een uitwisseling van een zelfde gevoel. Omdat ik mijn moeder niet verloren heb, weet ik niet hoe dat is en daardoor kan ik niet samen met haar voelen hoe dat voor haar is. Als je hetzelfde hebt meegemaakt, dan geeft dat meer contact’ (Zie bijlage voor interview).

Meerdere mensen die ik heb geïnterviewd hadden het over dit ‘delende aspect’ van contact; een herkenning vanuit gemeenschappelijkheid die ervoor zorgt dat het contact soepel verloopt en gemakkelijk verdiept. Als dit klopt, hoe is het dan mogelijk om samen te zijn in een gevoel of ervaring, door innerlijk te reizen naar mijn eigen potentiële emoties in de woorden van Duyndam, als het gaat om ervaringen die ik nooit heb meegemaakt? Duyndam spreekt in dit verband wel van de rol van ons verbeeldingskracht; ons vermogen om iets voor te stellen of in te denken (Duyndam, 1997, p. 62). Dit mag dan zo zijn maar verbeeldingskracht is toch bij uitstek een mentale actie, vandaar het woord ‘indenken’? En was compassie nu juist niet die rechtstreeks ‘gevoelde ervaring’? Het verschil tussen empathie en compassie kan bij deze vragen wellicht wat verheldering brengen. Empathie is een techniek van het interpreteren waarmee we de ander ons begrip kunnen tonen. Bij empathie voelen we zelf niet de emotie die de ander voelt, maar kunnen we ons wel mentaal verplaatsen in de positie van de ander door bijvoorbeeld onze verbeeldingskracht. In het geval van compassie voelen we daarentegen de emotie van de ander zelf ook omdat we geraakt worden op emotioneel niveau vanwege onze bereidheid om mee te voelen.

Er zijn wel veel technieken waarmee we ons (mentale) begrip van een ander kunnen verdiepen en tonen. Zo stellen Oomkes en Garner dat er drie vormen zijn van begrip tonen. De eerste is 'sympathiseren'; hiermee laat je merken dat je begrijpt hoe het met de ander is. De tweede manier is 'onthullen'; je geeft een gevoelsreactie waarmee je laat zien dat het verhaal van de ander je raakt. De derde wijze is vergelijken; je geeft een voorbeeld van iets dat je zelf hebt meegemaakt en *denkt* dat dat daarmee overeenkomt, zonder dat zeker te weten (Oomkes/Garner, 2006, p. 100).

Andere manieren die helpen voor het vergroten van ons vermogen tot begrip en compassie zijn de eerder genoemde technieken van het focussen (Gendlin) en de luistertechnieken van Bru, beide besproken in hoofdstuk drie. Tevens valt te denken aan de technieken van het herhalen, samenvatten en erkennen van iemands ervaring. Bru kent veel belang en waarde toe aan het aspect van 'herkennen', maar tegelijkertijd is hij van mening dat een mens onmogelijk kan ervaren wat een ander ervaart en alleen zijn eigen werkelijkheid kan kennen. Mensen kunnen volgens hem daarom ook alleen maar iets herkennen van henzelf. Tegelijkertijd stelt Bru dat alle mensen dezelfde gevoelens, behoeften, karaktertrekken en eigenschappen hebben, alleen in een andere verdeling, en bovendien is volgens hem de essentie van contact dat mensen elkaar raken (Bru, 2008, p. 58). Hoe zijn deze twee uitgangspunten met elkaar te verbinden? Anders gezegd: Als mensen alleen maar hun eigen werkelijkheid kunnen ervaren, en alleen maar dingen van henzelf kunnen herkennen, hoe is het dan mogelijk om überhaupt door een ander geraakt te worden? Als de ervaringswerelden van twee mensen zo fundamenteel gescheiden zijn, op welke basis kan enig contact dan nog wel bestaan?

8.3 Richting verbondenheid en eenheid

In deze laatste paragraaf wil ik kijken of het mogelijk is om contact te benaderen met een uitgangspunt van verbondenheid en eenheid tussen mensen. Natuurlijk hebben mensen hun eigen individuele gevoelens en ervaringen, maar mensen kunnen in het contact kiezen waar ze hun focus op leggen: op zaken waarin zij van de ander verschillen, of op dingen die zij met elkaar gemeen hebben en met elkaar delen.

Oppervlakkig bezien zorgen overeenkomsten tussen mensen er vaak voor dat diegenen elkaar eerder en meer mogen. Zo bleek uit een onderzoek met mannelijke proefpersonen die tien dagen in een schuilkelder verbleven, dat diegenen wier opvattingen het meest op één lijn lagen,

elkaar na deze tien dagen het aardigst vonden (Argyle, 1980, p. 159). Zo zijn er vele onderzoeken die aantonen dat gemeenschappelijkheid zorgt voor verbondenheid, sympathie, herkenning en/of intimiteit. Dit kwam ook naar voren in de interviews met UvH studenten, bijvoorbeeld door het volgende voorbeeld van Thijs:

‘Als je elkaar goed aanvoelt, en op de juiste golflengte zit, dan kun je makkelijker contact maken...Het is een bepaalde verwantschap die het contact mooi maakt; dat je dingen hetzelfde hebt. Bijvoorbeeld dat je allebei van muziek houdt, of van mensen, of van het leven. Hoe meer dingen je gemeenschappelijk hebt, hoe beter je contact kunt maken. Theoretisch zou je misschien kunnen uitrekenen/voorspellen hoeveel contact mensen met elkaar kunnen hebben, afhankelijk van hoeveel ze gemeen hebben en met elkaar delen’ (Zie bijlage voor interview).

Zo simpel als Thijs het stelt is het natuurlijk in werkelijkheid niet, omdat uit vorige hoofdstukken is gebleken dat er veel meer aspecten een rol spelen bij het leggen van contact, niet alleen de mate van gemeenschappelijkheid. Er zijn wel auteurs die een grote rol wegleggen voor gemeenschappelijkheid. De Jong-Gierveld is bijvoorbeeld van mening dat er drie niveaus zijn waarop de intensiteit van een relatie valt in te delen. Op het derde en dus meest diepe niveau bevinden zich ‘relaties van gemeenschappelijkheid’. Die gemeenschappelijkheid kan zich uiten in normen-waarden, handelen of denken (de Jong-Gierveld, 1984, p. 50). Moeten we dan aannemen dat kwalitatief contact kan ontstaan als mensen maar (veel) dingen gemeenschappelijk hebben? Dit lijkt mij wat te kort door de bocht. Als we de visie van de Jong-Gierveld nader beschouwen dan gaat het volgens hem bij gemeenschappelijkheid ook om vormen van wederkerigheid, zoals wederzijdse zorg en betrokkenheid.

Op dieper filosofisch niveau staat volgens Buber de vrije mens in de werkelijkheid omdat hij gelooft in de reële verbondenheid tussen ‘Ik’ en ‘Gij’ (Buber, 1959, p. 64). En in deze werkelijkheid komt het aan op de ware, oorspronkelijke eenheid, op de doorleefde relatie (idem, p. 21). Kunnen we deze ‘eenwording’ beschouwen als een soort positieve vorm van identificatie, al is het maar tijdelijk, in het moment van de ontmoeting? Goleman geeft op deze vraag een bevestigend antwoord. Volgens hem gebeurt er tijdens een ontmoeting het volgende: In de basis gaan twee mensen op neurologisch niveau met elkaar resoneren op hun emotionele patronen en mentale plattegronden. Hoe sterker deze resonantie plaatsvindt (onder andere afhankelijk van de mate van herkenning/overeenkomsten) hoe meer de gesprekspartners zich met elkaar

identificeren en hoe groter de gedeelde werkelijkheid die zij vervolgens scheppen. Doordat zij zich met elkaar identificeren, versmelten hun geesten (Goleman, 2007, p. 119). Deze vorm van identificatie steekt schril af tegen de negatieve vorm van identificatie (verlies van het zelf) zoals besproken in paragraaf 7.4. Door ons werkelijk te verbinden met een ander en een proces van (tijdelijke) eenwording toe te laten, kunnen we die ander misschien wel op de meest intense en directe manier werkelijk (leren) kennen.

Ter afsluiting: May verwijst in zijn boek 'The discovery of being' naar de etymologische betekenis van het werkwoord 'to know' (begrijpen) in oude talen en culturen. Hij stelt dat onder andere in de bijbel en in de historische Griekse en Hebreeuwse talen het woord 'to know' hetzelfde betekende als 'to love' en 'to have sexual intercourse'. Iemand werkelijk kennen/begrijpen is daarom gerelateerd aan een eenwording tussen twee mensen: 'Knowing another human being, like loving him, involves a kind of union, a dialectical participation with the other' (May, 1983, p. 93). Dit geeft aan welke diepgang er mogelijk is in het werkelijk (leren) kennen van een ander. Zou deze diepgang kunnen verklaren waarom Gendlin in dit verband van mening is dat het eigenlijk maar zelden voorkomt dat mensen elkaar werkelijk kennen (Gendlin, 1981, p. 125)? Ik vermoed van wel. Als hoogst ontwikkeld individu kan een proces van eenwording, door compassie, begrijpen en herkennen, immers erg beangstigend zijn. Wanneer iemand dieper contact wil met anderen, bijvoorbeeld met collega's, dan wordt hij vroeg of laat met de vraag geconfronteerd of hij zich gaat laten tegenhouden door de angst die hier vermoedelijk bij komt kijken. Het vereist moed om je werkelijk te verbinden met anderen...

Hoofdstuk 9

Slotbeschouwing

‘Contact als potente opgave’

In dit laatste hoofdstuk resumeer ik de belangrijkste bevindingen uit hoofdstuk 3 tot en met 8. Daarna besluit ik met een reflectie op het geheel, op de doelstelling en op mogelijke gevolgtrekkingen voor op de werkvloer.

9.1 Bevindingen uit hoofdstuk 3 tot en met 8

In hoofdstuk 3 heb ik betoogd dat contact maken een risicovolle en angstige aangelegenheid kan zijn. Niet alleen kunnen allerlei individuele angsten een rol spelen, er is tevens het risico op verlies van de eigen identiteit en het optreden van ‘anxiety’ door de confrontatie met een staat van ‘non-being’. De mate waarin mensen kunnen omgaan met hun angsten en de confrontatie met anderen durven aan te gaan, is voor een belangrijk deel afhankelijk van de aanwezigheid van een ontologische geborgenheid; een gefundeerde innerlijke veiligheid van waaruit het individu de wereld tegemoet treedt. Deze ontologische geborgenheid wordt in hoge mate beïnvloedt door onze opvoeding en het al dan niet aanwezig zijn van empathische en betrokken ouders of belangrijke anderen.

In hetzelfde hoofdstuk heb ik (in de lijn van Rogers) congruentie gedefinieerd als een overeenstemming tussen de ervaring, het bewustzijn en de communicatie van een individu tijdens het contact. Congruentie is belangrijk bij het maken van contact omdat mensen een soort zintuig hebben voor het aanvoelen van (in)congruentie. Incongruentie is dus vaak herkenbaar en bemoeilijkt daarom het contact. Congruentie daarentegen leidt tot meer begrip bij beide gesprekspartners, een betere afstemming en bevredigender relaties. Een congruent persoon leeft tevens meer in overeenstemming met zijn ware zelf en komt daardoor meer autonoom en ‘echt’ over op anderen. Goed in contact staan met jezelf is zagezegd de basis van contact met anderen. Dit betekent niet dat je star vasthoudt aan een beperkte persoonlijkheidsopvatting, maar dat je juist openstaat voor verandering en ontwikkeling door de ontmoeting met anderen.

In hoofdstuk 4 heb ik het belang van een open lichaam en geest besproken. Er is daarbij een verband tussen het lichaam en de geest: een open lichaamshouding beïnvloedt onze innerlijke gemoedstoestand naar anderen en vice versa. ‘Openheid’ kan men waarnemen door lichaamstaal, zoals een open lichaamshouding (bijv. geen gekruiste armen). Een open geest is wellicht nog belangrijker in het contact: Dit kenmerkt zich door de bereidheid om de innerlijke ervaringswereld van de gesprekspartner binnen te laten komen. Vanuit het bewustzijn dat ‘niets menselijks mij vreemd is’, kun je de ander laten merken dat je hem accepteert en erkenning geeft in zijn ervaring en zijn bestaan. Dit kan een krachtige positieve werking hebben bij het opbouwen van contact, zeker wanneer dit wederzijds is. Levenservaring en zelfkennis spelen een belangrijke rol bij openheid en acceptatie.

Het tegenovergestelde van openheid, namelijk geslotenheid, kan wel veiligheid, zekerheid en identiteit verschaffen voor het individu, vanwege de functie en waarde van ‘isolatie’, maar is niet behulpzaam voor het leggen van een verbinding. Geslotenheid van geest uit zich onder meer in de vorm van vooroordelen en/of stereotype denkbeelden. Stereotypen werken zelfbevestigend en creëren een scheiding en daarmee afstand tussen twee gesprekspartners. Onze waarneming verslechtert naarmate we rigide en zonder reflectie of openheid kijken door de brillen van vooroordelen en stereotypen. Als we beter contact willen maken dan is het daarom behulpzaam om bewust te zijn van onze vooroordelen en goed te leren waarnemen. Er is nog een andere manier om de destructiviteit van vooroordelen en stereotypen te verminderen: Door met collega’s op het werk om te gaan en/of samen te werken (die we doorgaans misschien juist vermijden), kunnen onze vooroordelen en stereotypen ten opzichte van bepaalde (sub)groepen of culturen afnemen. Natuurlijk is er ook de mogelijkheid dat onze vooroordelen bevestigd of zelfs versterkt worden door het contact. Sommige ideeën of beelden die we vooraf hebben kunnen best eens kloppen met de werkelijkheid. Belangrijk blijft daarom om in elk nieuw contact de individuele mens te (kunnen) zien; zonder wantrouwen en zonder naïviteit maar wel met een eerlijke kans.

Een manier om ons waarnemingsvermogen te verbeteren is door ons te oefenen in aanwezig zijn en focussen, zoals omschreven in hoofdstuk 5. Hierdoor kunnen we niet alleen beter voeling houden met onze eigen gevoelens en behoeften, maar hebben we ook meer aandacht voor de ander. We kunnen onze aandacht voor de ander laten blijken door actieve luistertechnieken, zoals het doorvragen of gewoon alleen begrip tonen tijdens het ‘absoluut luisteren’. Het spreekt voor zich dat hierbij sprake is van een oprechte belangstelling en interesse

in de ander. Wanneer we alleen belangstelling tonen (veinzen) voor onze eigen (verborgen) doelen, dan kan er geen sprake zijn van kwalitatief contact. De gesprekstechnieken van Bru (horen, verstaan en uitwisselen) kunnen tevens behulpzaam zijn om de ander op diepgaander wijze te begrijpen en contact te maken. Lichaamssignalen zijn ook een belangrijke bron waarmee we aflezen of de ander interesse en aandacht voor ons heeft. De belangrijkste signalen zijn glimlachen, oogcontact en knikken. Natuurlijk gaat het hierbij om de juiste mate en een goede afstemming op de ander; teveel oogcontact of lachen kan ongepast of bedreigend zijn.

Naast de genoemde technieken heb ik in dit hoofdstuk willen betogen dat aandacht tussen collega's op de werkvloer een grote bron kan zijn van werkplezier en betrokkenheid. Als collega's oog hebben voor elkaar dan kan dit bijdragen aan een rijk en zinvol netwerk van werkrelaties.

In hoofdstuk 6 heb ik (in de lijn van van Praag) besproken dat mensen per definitie gelijkwaardig zijn vanwege hun menselijkheid en overeenkomsten op biologisch en geestelijk niveau. Er kan wel sprake zijn van formele ongelijkwaardigheid door verschillende machtsposities op het werk, en mensen kunnen zich ook innerlijk ongelijkwaardig aan een ander opstellen (erboven of eronder; zich meer of minderwaardig voelen). Los van deze mogelijkheden is het in het kader van contact maken van belang dat de twee gesprekspartners elkaar wederzijds erkennen in hun subject-zijn; dat wil zeggen dat ze de ander niet instrumenteel gebruiken voor hun eigen doeleinden. Daarnaast moet er een overeenstemming ontstaan over de dominantieverhouding tussen de twee personen en over de aard en het doel van de relatie.

Wederkerigheid tussen twee mensen kan zich manifesteren op drie niveaus: Ten eerste op het vlak van uitwisseling; er is sprake van tweerichtingsverkeer. Ten tweede is er sprake van bewuste en onbewuste wederzijdse beïnvloeding op fysiologisch en emotioneel niveau. Ten derde leidt een kwalitatief contact ertoe dat beide personen veranderen. Dit proces wordt versneld wanneer er wederzijds zelfonthulling plaatsvindt, waardoor er een toenemend vertrouwen, diepgang en zorg voor elkaar (verantwoordelijkheid, behulpzaamheid) ontstaat.

In hoofdstuk 7 heb ik de mogelijkheden en valkuilen van de techniek van het spiegelen behandeld. De basis voor ons spiegelgedrag zit in de aanwezigheid van spiegelneuronen in onze hersenen. Zodra mensen in contact treden met elkaar is er sprake van een neurologische feedback-loop die de organismen van beide personen beïnvloedt. Hoe sterker de personen op elkaar betrokken zijn, hoe meer er sprake is van een fysiologische dans tussen beiden. Spiegelen

heeft betrekking op alle non-verbale communicatie en dat speelt een belangrijke rol bij het contact maken. Voorbij de woorden (vooral met hun lichaam en middels paralinguïstische communicatie) geven mensen elkaar allerlei signalen over hoe ze de ander, zichzelf en het contact ervaren.

Door bewust te spiegelen (door het aanpassen van je gedrag) kun je je makkelijker verplaatsen in de ander en daardoor beter of sneller een verstandhouding met diegene opbouwen. Belangrijk is het daarbij wel dat je een oprechte motivatie hebt, en dat het spiegelen niet geforceerd is, maar voortkomt uit een innerlijke afgestemdheid op de ander. Als dit niet het geval is dan kan spiegelen ook averechts werken omdat het gekunsteld en onecht over kan komen.

Er is een zekere spanning tussen spiegelen en de notie van authenticiteit omdat er het gevaar dreigt van zelfverlies of identiteitsverlies door (overmatig) aan te passen aan de ander. Ik heb getracht deze spanning op te lossen met behulp van de visie van Rogers (de fully functioning person) en de visie van Deurzen-Smith en haar opvatting van een existentieel leven waarbij een mens juist zijn identiteit verbreedt en verdiept door nieuw gedrag te ontwikkelen in het contact met andere mensen.

In het laatste hoofdstuk over compassie en herkenning heb ik twee benaderingen geschetst van het verschijnsel 'compassie'. Duyndam heeft een fenomenologische benadering en beschouwt compassie als de bereidheid om een innerlijke reis te maken naar je potentiële emoties. Door op die manier mee te voelen met de ander verschaft je realiteit aan de emoties van de ander en bevrijdt je hem uit zijn eenzaamheid. Een andere benadering van compassie is de fysiologische, vertegenwoordigd door Goleman. Compassie is volgens hem ook een meevoelen, maar dit vindt plaats door een neurologische resonantie met de ander. Hoe sterker we ons verbonden voelen met een persoon, hoe sterker de fysiologische processen ervoor zorgen dat de werkelijkheidsbeleving en de gevoelens van twee personen elkaar automatisch gaan overlappen. Beide benaderingen zien 'beschikbaarheid', 'gevoeligheid' en 'ontvankelijkheid' als factoren die de mate van compassie beïnvloeden.

Herkenning en compassie gaan vaak met elkaar gepaard. Ook al is het mogelijk om compassie te voelen zonder dat we direct iets van een ander herkennen, vele onderzoeken hebben wel aangetoond dat mensen eerder sympathie voelen en positief gezind zijn naar mensen waar zij overeenkomsten mee hebben; een basis van gemeenschappelijkheid zorgt ervoor dat mensen eerder en meer contact ervaren met hun gesprekspartner. Dit komt wellicht doordat herkenning

makkelijker is bij mensen met wie we dingen gemeen hebben. En herkenning is volgens Bru van groot belang voor het ‘verstaan’ van mensen.

Wanneer we anderen willen begrijpen en aanvoelen dan is het onderscheid tussen empathie en compassie van belang: Empathie is een meer mentaal, begripsmatig proces, en compassie is een directere gevoelde herkenning. Compassie valt niet af te dwingen, omdat het ons overkomt. We kunnen wel onze vaardigheid tot herkenning trainen door onze zelfkennis te vergroten. We kunnen ons tevens oefenen in het begrip tonen door bijvoorbeeld te sympathiseren, te onthullen of te vergelijken. Werkelijke compassie voor en herkenning van de ander kan zorgen voor een diepgaande verbinding; een proces van (tijdelijke/gedeeltelijke) éénwording. Dit is op te vatten als een positieve vorm van identificatie waardoor we de ander werkelijk en intens kunnen leren kennen.

9.2 Reflectie op het geheel en op de doelstelling

Ik heb mij in deze scriptie gericht op één kant van de mogelijkheden van contact, namelijk de kant van de verbinding en vereniging die door het contact mogelijk is; die betekenisvolle verbinding heb ik benoemd als kwalitatief contact. De andere mogelijkheid die contact met andere biedt, namelijk die van terugtrekking en isolatie, heb ik overwegend buiten beschouwing gelaten. Het voordeel hiervan is dat ik meer in de diepte kon gaan om deze kant van contact te belichten. Ik heb hier ook voor gekozen omdat volgens mij juist op dit vlak veel mogelijkheden liggen voor trainers in bedrijven en organisaties. In mijn ervaring tijdens trainingen is zakelijkheid en afstandelijkheid namelijk de regel in de meeste organisaties, en kwalitatief contact met collega's eerder uitzondering.

De andere kant van contact, namelijk de voordelen van isolatie, afstand en ‘zakelijkheid’ in de relaties met collega's, zijn dus nauwelijks aan bod gekomen. Ik heb contact in die zin niet neutraal behandeld, maar met een bewuste gerichtheid op de voordelen en mogelijkheden die kwalitatief contact kan betekenen voor de mensen die daar behoefte aan hebben. Een consequentie van deze benadering is dat mijn scriptie een normatief karakter heeft gekregen; een pleidooi voor meer kwalitatief contact op de werkvloer. Op basis van dit onderzoek geloof ik dat kwalitatief contact emotionele, fysieke en economische voordelen kan hebben voor individuen, teams en organisaties, maar dat wil niet zeggen dat verbinding te alle tijden te verkiezen is boven isolatie of terugtrekking. Een vruchtbare wisselwerking tussen deze twee mogelijkheden

overeenkomstig met de wensen en grenzen van elk individu is juist van groot belang in elke (nieuwe) situatie.

Na het lezen van de vorige paragraaf rijst wellicht de vraag of het niet praktisch onmogelijk is om te voldoen aan de hoge standaarden en alle elementen die een rol spelen bij het maken van kwalitatief contact. Door de vele aspecten van contact maken en de verschillende vaardigheden die daarbij nodig zijn kan het denk ik een hele klus zijn om werkelijk diepgaand contact met anderen te (leren) maken. Afhankelijk van iemands vaardigheden, (zelf)kennis en durf (veiligheid) om te experimenteren kost het een bepaalde moeite, inzet en energie om afstandelijke, verzakelijkte verhoudingen met collega's te transformeren naar kwalitatieve contacten. Daarnaast speelt ook de context van de organisatie een rol: bevorderen of belemmeren de structuren in de organisatie een investering in kwalitatieve contacten? De aard en de doelstelling van de werkrelaties hebben daarbij ook invloed op de mogelijkheid en wenselijkheid van kwalitatieve contacten.

Omdat de wereld van kwalitatief contact maken zo veelzijdig en diepgaand is, is het niet verwonderlijk dat mensen dit doorgaans niet binnen één dag of één training onder de knie hebben. Contact maken is een vaardigheid die verbonden is met onze persoonlijkheid en zelfkennis, en daardoor aan verandering onderhevig. We kunnen deze vaardigheid (deels) leren in onze jeugd door goede voorbeelden, en/of door er later energie in steken door oefening en/of opleiding.

Vanwege de hierboven beschreven context en belemmeringen is het mogelijk om het maken van kwalitatief contact te ervaren als een 'uitdaging'. Tegelijkertijd moet men zich door dit beeld zeker niet laten ontmoedigen. Voor een belangrijk deel is het namelijk de weg die net zo waardevol en belangrijk is, als het doel zelf. Op de weg naar diepgaand en kwalitatief contact leren we onszelf beter kennen, wordt ons leven rijker en kunnen we als het goed gaat langzaam maar zeker steeds meer wederkerige, compassievolle en zorgzame relaties realiseren. Het kan helpen om hierbij in ons achterhoofd te houden dat we op de weg naar contact waarschijnlijk mensen tegenkomen die ook zullen worstelen, klungelen en onderzoeken. Wanneer we het onderliggende verlangen bij elkaar kunnen herkennen en erkennen, dan is het misschien niet zo erg om fouten te maken. Als je allebei de intentie hebt om het contact aan te gaan en op te zoeken (ook al weet je niet altijd hoe dat moet op alle fronten) dan maakt dit als het goed is de weg vrij voor vergeving en mildheid; we blijven tenslotte allemaal menselijk. Ploeteren en

blijven proberen is in ieder geval zinvoller en effectiever wanneer je kwalitatief contact wilt, dan je terugtrekken en je zogenaamd tevreden (of verbitterd) opsluiten binnen de muren van je kleine, veilige bekende wereldje. De afwisseling tussen (reflectieve) afzondering/isolatie en de bewegingen naar buiten, naar de ander, kan ook zeer vruchtbaar zijn. Ik wil nogmaals zeker niet betogen dat mensen op hun werk altijd en continu gericht moeten zijn op verbinding en het leggen van goede relaties. Daar zou de werктаak en andere belangen wel eens door geschaad kunnen worden.

Contact maken is onmiskenbaar een risicovolle aangelegenheid; er staat veel op het spel. We kunnen onszelf verliezen in conformisme of emotionele toe-eigening. We kunnen de ander schaden door projectie of vooroordelen. We kunnen gekwetst worden, teleurgesteld, moedeloos of onzeker worden. Ja, er kan veel fout gaan. Voor sommige mensen zal dat een reden zijn om de reis naar werkelijk contact daarom maar niet aan te vangen. Contact maken is gelukkig geen verplichting, een ieder is vrij om hierin zijn eigen behoeften en keuzen te volgen. In dit kader is het wel goed om te bedenken dat mensen elkaar veel meer beïnvloeden dan aanvankelijk werd aangenomen. Met behulp van moderne neurologische, biologische en technische onderzoeksmethoden is de afgelopen tijd steeds meer zichtbaar geworden dat mensen elkaar op fysiologisch en emotioneel niveau sterk kunnen beïnvloeden, alleen al door in elkaars aanwezigheid te verkeren. Op de werkvloer kunnen collega's elkaar daarom letterlijk ziek of 'down' maken vanwege de besmettelijkheid van emoties. Wanneer er echter een positieve resonantie is tussen collega's onderling, dan kan dit niet alleen leiden tot plezierige en zorgzame relaties, het heeft tevens invloed op ons immuunsysteem en onze vitaliteit.

Voor de mensen die in hun werk behoefte hebben aan zingeving gaat het denk ik om de volgende vragen: 'Wat willen we bereiken met ons werk?', 'Waarvoor komen we samen en besteden we de grootste hoeveelheid tijd van ons leven met elkaar in dezelfde ruimte of gebouw?' en 'Hoe willen we met elkaar omgaan?' Als mensen besluiten dat ze ook naar hun werk willen gaan om onderling zinvolle relaties met elkaar op te bouwen dan is dat zeker wel mogelijk. Als ze maar willen, en daar organisatorisch ook de ruimte voor wordt gecreëerd, bijvoorbeeld door groepstrainingen of persoonlijke begeleiding.

Reflecterend op de doelstelling van dit onderzoek kan er denk ik gezegd worden dat er veel waardevolle kennis en technieken zijn te vinden in Humanistische en Humanistische bronnen

die een trainer kan gebruiken voor het onderrichten van contactvaardigheden. Een greep uit de technieken die naar voren kwamen in dit onderzoek die een trainer zou kunnen gebruiken in zijn werk: Luistertechnieken, de vaardigheid van het focussen, verschillende manieren om begrip te tonen, congruent communiceren, spiegelvaardigheden, bewust waarnemen, het gebruik van lichaamssignalen (bijvoorbeeld als teken van aandacht, bevestiging of sympathie), de kwaliteiten van zelfonthulling en het trainen van 'herkennen'. Er is tevens een goede filosofische onderbouwing voor deze technieken te vinden bijvoorbeeld in de visies van May, Buber en van Deurzen-Smith. De psychologische uitwerking en 'know how' komt goed naar voren in de theorieën van bijvoorbeeld Rogers, Gendlin en Goleman.

Zoals eerder gezegd is contact maken een risicovolle bezigheid. Een trainer/coach kan daarom een grote rol spelen bij de existentiële keuze die mensen hebben in hun contacten; hij kan de angsten en zorgen van mensen een betekenisvol kader geven, en tegelijkertijd de positieve mogelijkheden van kwalitatief contact onder de aandacht brengen. Kortom; mensen die in hun werk behoefte hebben aan meer/beter contact met hun collega's kunnen baat hebben bij een trainer die zelf al wat meer wegwijs is in de wondere wereld van het contact maken.

Literatuurlijst

- Argyle, M. De psychologie van het intermenselijk gedrag (vertaling van *The Psychology of Interpersonal Behavior*, 1967) Samson Uitgeverij, Alphen aan den Rijn, 1980
- Bru, D. Aan wie kan ik dit nu vertellen? Utrecht, UvH, 1995
- Bru, D. Horen, verstaan, uitwisselen in professionele gespreksvoering. Amsterdam, 2008, Uitgeverij SWP/Humanistics University Press
- Buber, M. Ik en Gij (vertaling van *Ich und Du*) Utrecht, E. J. Bijleveld, 1959
- Deurzen-Smith, E. Existential Counselling in practice London, Sage publications, 1988
- Duyndam, J. Denken, passie en compassie Kampen, Kok Agora, 1997
- Hetebrij, M. Macht en politiek handelen in organisaties; iedereen speelt mee Van Gorcum, 2006
- Hoogeveen, E. Eenvoud en strategie Amersfoort, Acco, 1991
- Huijting, L. Congruent, wanneer je er echt bent Utrecht, UvH, 2007
- Galan, C. et al Humanisering van de Arbeid Van Gorcum, Assen, 1983
- Gendlin, E. Focussen (vertaling van *Focusing*, Everest House, 1978) Haarlem, De Toorts, 1981
- Goleman, D. Sociale intelligentie; nieuwe theorieën over menselijk gedrag (Ned. vert.) Uitgeverij Contact, Amsterdam/Antwerpen, 2006, 2007
- Gunster, B. Ja-maar wat als alles lukt, Utrecht, Bruna uitgevers, 1995
- Jansen, J. Het wonder van spiegelen, Universiteit voor Humanistiek, 2008
- Jaspers, T.H.A Mens, organisatie en samenleving Wolters Noordhoff, Groningen, 1986
- Jong-Gierveld, J. de Eenzaamheid Deventer, Van Loghum Slaterus, 1984
- Laing, R. Het verdeelde zelf (vertaling van *The divided self*, 1960) Uitgeverij Boom, Meppel, 1969
- Mearns, D & Thorne, B. Person-centered counselling in Action Sage Publications, London, 1988
- May, R. The discovery of Being New York, Norton & Company, 1983

- McAdams Story's we live by: personal myths and the making of the self Guilford Press, New York, 1997
- Mooren, J. H. M. Zinvol leven en de praktijk van het Humanistisch raadswerk in Bundel: 'Humanistische Bronnen van Zin' Utrecht, 2008-06-30
- Nieuwland, A. Plaatsbepaling van de Humanistische Psychologie, Universiteit voor Humanistiek, 1994?
- Nussbaum, M. C. Upheavals of Thought; the intelligence of emotions Cambridge University Press, 2001
- Jansen, J. Het spiegelwonder Utrecht, Universiteit voor Humanistiek, 2008-06-30
- Oomkes, F. & Garner, A. Communiceren; contact maken, houden en verdiepen Boomonderwijs, 2003, 2006
- Pease, A. & Pease, B. Waarom mannen en vrouwen met hun lichaam zeggen; wat ze eigenlijk niet willen vertellen (Ned. vert.) Uitgeverij het Spectrum, 2004, 2007
- Praag, J. P. van Grondslagen van het humanisme Boom Uitgevers, Amsterdam, 1978
- Remmerswaal, J. Groepsdynamica II Baarn, H. Nelissen B.V. 1982
- Rogers, C. On becoming a person Bostone, Houghton Mifflin Company, 1961
- Villard & Whipple, Beginnings in relational communication John Wiley & Sons, Canada, 1976
- Winnubst, J. A. M. & Schrabracq, M. J. Handboek Arbeid en Gezondheid Psychologie Lemma B. V., Utrecht, 1992

Bijlagen

- **Interview met Niels**
- **Interview met Frieda**
- **Interview met Onno**
- **Interview met Samira**
- **Interview met Sterre**
- **Interview met Thijs**

Samenvatting van het interview met Niels

Voor de training moest het altijd ergens over gaan in gesprekken met mensen. Nu kan ik Het eerste waar ik aan denk bij contact is oogcontact. Als mensen wegstaren dan wordt het contact onderbroken. Elkaar aankijken is ook elkaar in de gaten houden. Dan kijk ik hoe de ander reageert en of mijn boodschap op de juiste manier overkomt.

Het is belangrijk dat iemand meegaat in mijn verhaal, door begrip en interesse te tonen. Dat merk ik doordat iemand mij aankijkt, doorvraagt en een open houding heeft; naar mij gericht is.

Met Sterre had ik veel contact. Belangrijk was dat ik het gevoel had dat het gesprek vanzelf ging. Het ging gewoon over en weer, ik hoefde er niet bij na te denken wat ik moest gaan zeggen. Ik voelde me op mijn gemak, dan kan er ook gewoon stilte zijn. Dat ik me op mijn gemak voelde kwam ook doordat we elkaar al langer kende. Dan heb je al punten waarop je makkelijk op verder kan gaan. Ik ervoer zeker meer contact doordat ik haar al langer kende.

Ik had laatst een gesprek met Sanne, ik merkte dat we heel erg op één golflengte zaten, dat verteld toch makkelijker, dan heb je eerder het gevoel dat je elkaar begrijpt. Dat komt doordat je herkenning in elkaar vindt. Ik vertelde dingen waar ik onzeker over ben, toen zei zij 'oh dat heb ik ook', dan heb ik meteen zoiets van 'ik ben dus niet de enige'. Dat gevoel brengt je dichterbij elkaar, van twee losstaande personen naar samen in één contact. Dat is heel prettig. Op zo een moment stap je makkelijker over grenzen heen. Er zijn verschillende vormen van contact. Met Sanne had ik dieper contact. Daarbij heb ik het gevoel dat ik dingen kan delen die ik niet met anderen zou delen, bijvoorbeeld bepaalde zwakheden.

Ik stond laatst met iemand in de lift en toen waren we samen grapjes aan het maken. We lagen allebei in een deuk; hadden dezelfde humor en daardoor had ik het gevoel alsof we elkaar al tien jaar kende, terwijl we elkaar voor het eerst ontmoetten. Dat samen lol maken en iets delen wat heel fijn is, daardoor had ik veel contact.

Ik sprak laatst met Machtold, die heeft haar moeder verloren. Ze zat daar nog steeds mee. Er was zeker wel contact, alleen ik denk dat als ik hetzelfde had meegemaakt, dat er dieper contact was geweest. Dat ik meer had kunnen teruggeven van delen van zo een naar gevoel. Wat je teruggeeft is een uitwisseling van een zelfde gevoel. Omdat ik mijn moeder niet verloren heb, weet ik niet hoe dat is en daardoor kan ik niet samen met haar voelen hoe dat voor haar is. Als je hetzelfde hebt meegemaakt dan geeft dat meer contact.

Vorig jaar ben ik in Thailand geweest en heb ik in een weeshuis gewerkt. Toen ik terug kwam en mijn vrienden sprak merkte ik dat zij zich totaal niet herkende in wat ik had meegemaakt, dat viel heel erg tegen. Ik vertelde bijvoorbeeld dat ik was gestopt met roken, omdat ik het belangrijk vind om beter voor mijn lichaam te zorgen. Zij hadden zoiets van 'wat maakt dat nou uit, het is toch gewoon lekker'. Dat was een duidelijk voorbeeld van geen herkenning. Je hoeft het niet met me eens te zijn, maar je kan op zijn minst begrip tonen voor hoe ik het voel, een bepaald empathisch vermogen tonen.

Toen ik een reünie had van het weeshuis waar ik heb gewerkt, toen ervoer ik veel contact met die mensen omdat we zoveel dingen intens samen hebben meegemaakt.

Samenvatting van het interview met Frieda

Als mensen open en eerlijk zijn ervaar ik makkelijker contact.

Willingness om de ander te horen en te begrijpen en echt te luisteren. De ander moet geïnteresseerd zijn in mijn verhaal

Als je echt open staat voor elkaar dan ben je samen in een ervaring, niet meer je eigen gedachten en afleidingen hebt, maar in het hier en nu contact, je zit er samen helemaal in.

Ik merk aan mezelf als er echt contact is. Dan ben ik er helemaal, er is niets anders meer.

Je ziet het als iemand er niet helemaal bij is, bijvoorbeeld door zijn ogen weg te draaien, of wezenloos te staren.

Als iemand niet helemaal eerlijk is, dan voel ik dat in mijn buik, er klopt iets niet. Bijvoorbeeld als iemand iets zegt, en doet alsof hij daar heel zeker over is, terwijl hij helemaal nog niet zeker weet wat hij denkt of voelt over iets. Dat komt dan als nep over.

Je kunt het aan iemands lichaamshouding zien als hij onzeker is. Bijvoorbeeld met opgetrokken schouders, dat heeft iets defensiefs. Het heeft iets teruggetrokken, afgesloten.

Ik had een gesprek met een meisje, die was net als ik, een beetje pittig. We hadden ook dezelfde humor. We moesten heel erg lachen om iets heel flauws. Als je om hetzelfde kan lachen dan geeft dat ook contact. We waren ook allebei opgelaten over het gesprekje dat we moesten voeren. Ik wordt daardoor drukking, zenuwachtig. Ik maak dan snelle bewegingen, ben aan het verzitten. We hadden dat allebei en daardoor had ik het gevoel dat we op dezelfde golflengte zaten. Ik kon herkennen dat we in dezelfde stemming waren, en we uitten dat ook op dezelfde manier. We voelden ons beide wat onzeker en waren giegelig. Ik dacht te weten wat ik aan haar had. Ik kon haar 'lezen'. Later in het gesprek ging het weer weg, maar in het begin was het heel onbevanging, waren we in het moment met hetzelfde bezig. Ik dacht verder nergens aan; het was van hee meisje, hahaha en verder niks, heel natuurlijk. Geen gedachten, geen oordelen, alleen ervaren. Toen het gesprek vorderde werd het weer meer aftasten; wat heb ik aan jou, en jij aan mij. Ik ging nadenken over wat ze van mij vind, over mijn uiterlijk bv. Die gedachten staan het contact weer in de weg.

Het is wel toevallig dat dit meisje waarbij ik even het ideale contact bij voelde, heel erg op mij leek. Ook door dezelfde bewegingen etc.

Een andere vriendin die uit het heel anders dan ik als we bijvoorbeeld verdrietig zijn. Ik had een gesprek met haar en gooide mijn eigen verhaal eruit. Toen ik vroeg hoe het met haar ging zei ze 'goed'. Nadat ik mijn verhaal had gedaan had ik weer ruimte voor haar en merkte dat ze er niet echt bij was. Ze was bang om er over te praten, was mijn gevoel. Ik schoof mijn eigen gevoel aan de kant en geloofde haar woorden dat het goed ging. Toen ik naar huis ging had ik toch een onbevredigend gevoel. Als ik mijn gevoel er wel had laten zijn en had doorgevraagd denk ik dat zij er wel mee was gekomen.

Ik heb alleen controle over mezelf en moet dus mijn eigen gevoel serieus nemen. Als voorwaarde voor echt contact.

Soms hebben we ook wel dat hoogste niveau van contact en dat is dan meestal wanneer we samen op de bank zitten en niet bewegen. We bewegen namelijk heel anders, en dat geeft afstand, maar als we stil op de bank zitten is die afstand veel kleiner en dan ervaar ik meer contact, dus dan kunnen we beter stil op de bank zitten.

Ik heb gesprekjes gehad waar het nergens over ging, praten over koetjes en kalfjes, daarbij had ik niet echt contact.

Als je praat over persoonlijke dingen, open en eerlijk, dan ervaar ik echt contact. Dat geeft me een gevoel van verbondenheid. Als je allebei iets blootlegt en daarin samenkomt. Gelijkwaardigheid is een voorwaarde voor contact. Er is een verschil tussen contact en echt contact, zeg maar het ideale, ultieme intense contact;. Wederkerige, persoonlijke, eerlijke, open contact.

Als je elkaar aankijkt is het alsof je elkaar doorhebt, dat je er allebei bent in het hier en nu. Het is ook belangrijk dat je geen verborgen agenda hebt; dat je weet wat je aan elkaar hebt. Het zit hem in die bereidheid tot contact, waarbij je niet over de ander oordeelt. Daardoor schrijf je bepaalde stukken van iemand af. Het is dan alsof je bepaalde toonhoogten niet wilt horen waardoor je niet het hele muziekstuk in zijn volle glorie kunt ervaren.

Samenvatting van het interview met Onno

Het eerste wat me te binnen schiet als ik aan contact denk is oogcontact. Als ik geen oogcontact maak is er meteen een afstand. Als je ziet dat je wordt gezien, is dat een bevestiging dat hij/zij met jou in contact staat.

Een open houding is ook belangrijk, bijvoorbeeld hoe ik nou zit. Als ik zo zit, bepaald het wel in hoeverre de ander hetzelfde zit. Als ik hetzelfde ga zitten als de ander dan wordt het een gemakkelijker sfeer.

Ik had een gesprekje met iemand die heel rechtop zat. Toen dacht ik dat ga ik ook doen en daardoor leek die ander meer op zijn gemak. Je deelt dan de houding en dan deel je in ieder geval iets. Daardoor is er makkelijker contact.

Bij het laatste gesprek dat ik had in het onderzoek merkte ik dat hij qua houding en omgang hetzelfde was als ik, een beetje onrustig, en diegene was ook onrustig, en dat was toch prettig.

Ik vind het ook belangrijk dat je niets moet zeggen, dat er ook stilte mag zijn. Als iemand constant tegen mij praat vind ik niet dat er contact is. Er wordt wel gepraat, maar er is geen contact. Ik wil het gevoel hebben dat er naar mij wordt geluisterd en iemand echt tegen mij praat. Die ander kan ook non-verbaal bevestiging geven.

Er is een verschil tussen gewoon praten en echt praten. Iemand kan ook luchtig praten, een soort ventileren, dan is er niet echt contact. Iemand neemt dan weinig pauzes in het gesprek en let niet op signalen van de ander, luistert niet en praat over de ander heen. Hij zit dan in zijn eigen wereldje en maakt ook niet echt oogcontact. Als iemand echt tegen mij praat heeft degene ook een interesse in mij.

Bij alledrie de gesprekjes die ik had in het onderzoek konden we iets delen, dat delende aspect maakt dat je sneller contact hebt. Je hebt het allebei over hetzelfde en daardoor voel je je eerder op je gemak. Samen lachen is ook vaak contact.

Iets delen kan een basis leggen voor diepgaander contact. Contact wordt bepaald door de mate waarin je je op je gemak voelt bij de ander. Dat je weet dat de ander geïnteresseerd is en dat de ander dezelfde waarde geeft aan iets, of dat je het beide leuk vindt om te kijken waarom je dan verschilt. Dat je jezelf kunt zijn. Non-verbaal kun je ook zien of de ander op zijn gemak is.

Als je de ander goed kent, dat je weet hoe de ander reageert op jouw gedrag, als je weet wat je kunt verwachten, dan kun je dieper contact hebben. Hoe langer je met iemand omgaat hoe beter je die persoon leert kennen, waardoor je dieper contact kunt ervaren. Bijvoorbeeld in het contact met mijn zus, dat wordt steeds dieper omdat onze reacties constant zijn, en van elkaar weten hoe we op elkaar reageren. We kunnen verwachten dat de ander niet opeens onverwachts en/of raar reageert. Ik pas me aan aan het gedrag van mijn zus, reageer op een manier die zij prettig vindt. Daardoor kan ik een veiligheid creëren en kunnen we in contact blijven. Die veilige sfeer is heel belangrijk voor dieper contact. Ik voel me veilig als er naar me wordt geluisterd en er wat wordt terug gegeven. Dat kan ook samen lachen zijn of zo. Veiligheid ontstaat als je allebei weet hoe je bent. Als je iemand biografisch kent, dan kan ik vanuit mijn interesse doorvragen over iemands hobby's of interesses. Als iemand heel stil is dan weet je dat je je gedrag kunt aanpassen en zelf ook een beetje ingetogen moet zijn voor die veilige sfeer. Als iemand stil is kun je bedenken dat iemand al het hele leven introvert, ingetogen door het leven gaat, dat is dan dus vertrouwd. Als je dat kunt spiegelen dan zal diegene dat eerder als vertrouwd ervaren omdat het herkenbaar is. Dan hoeft die ander zich niet aan te passen. Als de ander heel luid praat, en ik heel zachtjes, dan kan dat heel angstig zijn, want misschien durf ik wel niet harder te praten, terwijl ik wel het gevoel kan hebben dat ik dat moet doen.

Als iemand tegen mij schreeuwt dan kan ik ook contact ervaren, maar dat is dan negatief contact, iets wat ik liever niet wil. In die zin zijn er dus verschillende vormen van contact.

In het laatste gesprekje waarin we beide zenuwachtig waren en we het hadden over snowboarden, daar was het diepste contact. Ik kon mijn ervaring over het snowboarden zo delen omdat ik wist dat die ander dat ook zo mooi vond.

Het is moeilijk om dieper contact te maken. Diep contact is alleen mogelijk als beide partijen daar open voor staan. Dat kan je merken doordat iemand je aan blijft kijken en niet ergens anders mee bezig is. Je kunt dat non-verbaal zien en horen.

Als iemand oppervlakkig praat, dan is het niet persoonlijk. Diepe gesprekken kenmerken zich door iemands ideeën en/of gedachten.

Het gesprekje over snowboarden was diepgaand omdat het bepaalde gevoelens opriep. We deden dat allebei al acht jaar en daardoor deel je gevoelens over het plezier van wintersport, hoe cool het is om te snowboarden. Weten dat de ander dat ook heeft. Als ik praat met iemand die wintersport totaal niet leuk vind, dan deel ik dat gevoel niet met hem, waardoor er waarschijnlijk minder diepgang zal zijn. Het kan dan pas een diepgaand gesprek worden, als ik zelf iets kan bedenken wat ik ook niet leuk vind aan wintersport, zodat je toch iets kan delen. Bij contact gaat het om dat delende aspect. Je moet iets kunnen delen om een diepgaand contact te hebben. De een kan zichzelf makkelijker inleven en open staan, ook voor niet leuke dingen, zodat hij meer kan delen met anderen. Als je je niet kunt inleven, kun je ook niets delen.

Samenvatting van het interview met Samira

Ik ervaar contact als ik merk dat die ander gelijkgestemd is als ik. Als je merkt dat er wederkerigheid is. Dat die ander mij aanvoelt en ik denk 'hee, wat jij nu ervaart, dat ervaar ik ook'. Dat kan zowel op een positieve manier, als bij een gedeelde negatieve ervaring.

Bij een gesprek met Jasmijn gingen we allebei staan i.p.v. zitten, en daar hadden we erg lol in. We hadden een gemeenschappelijk iets, we gingen allebei automatisch staan. Haar reactie was het zelfde als die van mij. We moesten beiden lachen.

Haar houding was ook heel open en spontaan en vrolijk. Ik ben zelf ook een druk mens. Als ik dat kan herkennen 'van hee dat is ook een opgewekt iemand' bij iemand dan voel ik sneller een klik. Het is een herkenning van mezelf: zo kan ik ook zijn. Omdat ik me kon herkennen in het gedrag van Jasmijn hoef ik me niet in te houden.

Als iemand heel teruggetrokken is, weet ik mezelf geen houding te geven en dan voel ik minder contact. Ik ga me dan inhouden. De andere twee mensen waar ik mee heb gesproken waren heel kalm en introvert houden, vergeleken met mij. Mijn interesse in hun werd niet door hun naar mij gespiegeld. Ik kan hun reactie niet peilen, ik weet niet hoe ze gaan reageren, daardoor ga ik de kat uit de boom kijken, ik weet niet hoe ik me moet gedragen, en verval daardoor in routinematig gedrag. Ik kan dan met mijn hoofd heel ergens anders zijn, dat heeft een slechte invloed op het contact. Ik richt me dan meer op hoe ik omga met de situatie dan dat ik me richt op de persoon. Ik ga dan een lijstje in mijn hoofd af om informatie te verkrijgen van de ander.

Ik heb veel vrijwilligerswerk gedaan. Ik had dan wel een gemeenschappelijke achtergrond met die mensen, toch was er geen klik. Ik leefde wel mee, maar we zitten in een andere situatie; we hebben een andere verhouding; ik geef hulp, jij vraagt hulp. Dat is niet gelijkwaardig. Hetzelfde heb ik met opdrachtgevers in mijn werk. Het kan wel prettig verlopen, maar ik ga niet graag s'avonds lekker samen met ze uiteten ofzo. Ook hier is er geen gelijkwaardigheid en ervaar ik dus geen contact. Het is puur zakelijk, het kan wel gezellig zijn, maar er is geen gelijkgestemdheid. Ook bij vrijwilligerswerk, blijf je merken dat er een verschil is tussen beiden. Als ik me bewust ben dat de ander mij niet aan kan voelen, dan hou ik me in.

Bijvoorbeeld als ik bij de oma van mijn vriend ben, dan heb ik het alleen over onderwerpen waarbij zij zich op haar gemak voelt. Ik voel dan geen contact omdat ik mezelf niet kan laten zien. Ik pas me aan op het niveau van de ander en daardoor steken we niet op hetzelfde niveau in. Als ik me erg moet aanpassen is het contact weg.

Ik merk het ook op de UvH. Er zijn zoveel verschillen tussen mij en andere studenten dat het daardoor niet gaat werken. Er is geen gelijkgestemdheid, mijn interesses staan in schril contrast met die van hun. Dat schept een barrière.

Het is belangrijk om op hetzelfde niveau in te kunnen steken, bijvoorbeeld op dezelfde interesses. Je kunt je vinden in de ervaring van de ander zonder dat je een compromis hoeft te sluiten. Bij bijvoorbeeld een opdrachtgever kan ik maar een deel van mezelf laten zien, want in de persoon Samira zijn ze niet geïnteresseerd. Mijn karakter en persoonlijkheid kan ik niet laten zijn voor wat het is.

Als ik contact wil maken dan moet ik mezelf kunnen zijn. Ik heb een raar gevoel voor humor, en daarin wil ik me dan niet moeten inhouden.

Wat ik met Jasmijn had heb ik heel sporadisch, dat zo een gesprek vanzelf verloopt, en ik niet mijn lijstje hoef af te lopen. Die gelijkgestemdheid en herkenning is voor mij stemmingsafhankelijk. Als ik mij helemaal afsluit dat is er geen contact met mij mogelijk. In het

gesprek met Jasmijn gaf haar houding mij nieuwe energie. Ik was die dag een beetje moe, maar toch was dat bij Jasmijn geen belemmering.

Als ik merk dat iemand het tegenovergestelde van mij is kan ik me niet herkennen en blijf ik vast zitten in mijn eigen stemming. Als iemand schreeuwerig, vrolijk en uitbundig is, met harde stem, dan heb ik zoiets van 'he dat ken ik' en dan ben ik eerder geneigd mezelf open te stellen en voel ik me sneller op mijn gemak, want die ander is net als ik. Als je een interesse deelt dan kan dat voldoende zijn om een gesprek vanzelf te laten verlopen en daarin contact te voelen.

In de eerste gesprekken had ik wel dingen gemeenschappelijk met die anderen, maar dat was niet voldoende om me verbonden te voelen en me te kunnen identificeren. Contact is voor mij een randvoorwaarde voor identificatie en verbondenheid. Identificatie slaat op iemands persoonlijkheid. Als je iemand beter kent dan kun je zoiets hebben van 'die persoon heeft heel veel dingen hetzelfde als ik'. De herkenning kan ook zitten in simpele oppervlakkige dingen, of in iemands houding. Bijvoorbeeld de lichaamshouding, hoe iemand erbij zit of staat. Iemand kan iets uitstralen van ik heb helemaal geen zin om hier te zijn, of met zijn armen over elkaar zitten. Als iemand mijn gedrag spiegeld dan geeft dat aan dat er een gelijkgestemdheid en herkenning is. Zodra je houding hetzelfde is, is er 1 ding al gedekt, hoef je je daar niet meer over druk te maken. Als je in de houding elkaar niet kunt aanpassen, dan is dat gelijk een drempel. Bijvoorbeeld als ik contact wil maken met mijn nichtje, van anderhalf jaar oud, dan ga ik op mijn knieën zitten, zodat we op gelijke hoogte oogcontact kunnen maken.

Er is een onderscheid tussen contact en werkelijk contact. Er is een soort hiërarchie, een gradatie.

Je moet je wel kunnen open stellen. Als je je aanpast aan iemands houding dan haal je een kleine hindernis weg, waardoor je je wel kunt open stellen. Maar als je je aan moet passen in interesses, of gespreksonderwerpen, zoals bij mijn oma, dan kan ik dus niet echt mezelf zijn, en dat belemmert juist het contact.

Je moet bereid zijn om wat je krijgt ook weer terug te geven. Wat ik bijvoorbeeld van Jasmijn kreeg, een gevoel van vrolijkheid en uitbundigheid, dat is een stuk erkenning en waardering van wie ik ben. Het is een bevestiging van 'hee er is nog zo iemand als ik, jippie'. Omdat ik dat waardeer in die ander, zal die ander dat ook bij mij waarderen.

Als ik mensen niet goed kan aanvoelen, dan verval ik in mijn automatische lijstje. Ik moet het zien aan de houding en de stemming van de ander dat diegene echt bereid is om met mij contact te houden. Met name door zijn/haar open houding en het spiegelen van mijn gedrag. Bijvoorbeeld dat die persoon veel lacht/goedlachs is. Als die ander toont dat die ander vrolijk is en het leuk vindt om bij mij te zijn. Het zit hem vooral in de dingen die ik letterlijk kan zien. Ik ben heel visueel ingesteld. Het gaat erom dat ik direct kan zien hoe die ander erbij zit. Ik praat bijvoorbeeld heel snel. Omdat ik dat doe kunnen mensen mij misschien niet volgen en dan zie ik ze soms afdwalen. Als iemand mij met hetzelfde tempo beantwoordt dan is er wederom die herkenning. Ik krijg dan direct die bevestiging.

Ik ben ook heel aanrakerig, maar bij sommige mensen wil je die helemaal niet aanraken. Dat ik naar mijn vingers kijk en zoiets heb van 'ieuw', alsof ik dan besmet raak. Er zijn ook mensen die uitnodigen tot aanraken. Bijvoorbeeld mijn nichtje: Jee! Nog iemand die aanrakerig is!

Samenvatting van het interview met Sterre

Bij oogcontact ervaar ik verbondenheid; de energie gaat heen en weer. Contact maken is elkaar aanvoelen.

Het niveau van denken moet een beetje gelijk zijn; Met iemand die hele andere ideeën heeft heb ik een moeilijker gesprek. Er moet een bepaalde overeenkomsten zijn.

Als er herkenning is dan is een gesprek intiemer en kun je makkelijker contact ervaren. Als er geen herkenning is dan is dit een blokkade voor contact. Dan ervaar ik een rem om vrijuit te zeggen wat ik denk; het zorgt voor een terughoudendheid, voorzichtiger en angstiger. Daardoor loopt het contact niet soepel en daar voel ik me ongemakkelijk bij. Als iemand mij niet herkent dan kan diegene een hele andere draai geven aan wat ik zeg, dat hij mij niet goed verstaat en daardoor kan iets wat ik zeg verkeert overkomen.

Als je niet op elkaar lijkt is het moeilijker om de ander te begrijpen

De herkenning verbindt je met elkaar en maakt dat je elkaar begrijpt. Herkenning geeft een erkenning dat je iets hetzelfde ervaart en dat je daar niet alleen in staat.

Als iemand op je lijkt voel je je daar sneller verbonden mee en kun je je voor diegene makkelijker openstellen, waardoor je je sneller verbonden voelt.

Het is belangrijk voor contact dat je je openstelt. Dat je moeite doet om de ander echt te begrijpen. Dat je respect hebt voor de ervaringswereld van de ander. Dat je je niet afsluit voor wat diegene denkt en/of voelt.

Contact maken is het uitwisselen van ervaringen. Je verbindt ze als het ware met elkaar. Het zijn twee lijntjes die elkaar kunnen raken en samenkomen. Net als bij een telefoonlijn, het gaat over en weer door uitwisseling

In een gesprekje met een studiegenoot keek ik die persoon de hele tijd aan. Diegene zei dat hij dat heel vervelend vond, dat ik hem de hele tijd aan zat te kijken. Ik vind oogcontact juist een sociale meerwaarde, dat geeft aan dat ik echt geïnteresseerd ben, dat ik echt luister. Ik kan ook wel de andere kant op kijken, maar dan maak ik dus niet echt contact. Voor mij is aankijken heel essentieel bij contact maken. Die ander vond dat dus juist heel vervelend en dat zorgde voor een blokkade in het contact, ik kon er op dat moment niets mee, want wat moet ik anders doen dan iemand tijdens een gesprek aankijken? Ik vind het heel raar dat die ander mijn oogcontact zo ervaart. En heel raar om ergens anders heen te kijken. Op dat moment herkende die ander dus niet wat ik deed. Ik probeerde me wel in die ander te verplaatsen, maar dat lukte dus niet. Ik begreep niet waarom diegene oogcontact vervelend vond. Ik wist niet hoe ik het anders moest doen. Voor mij is oogcontact noodzakelijk om contact te maken.

Als een gesprek niet makkelijk verloopt dan zit je niet op dezelfde golflengte. Bijvoorbeeld dat je een andere mening hebt of een andere persoonlijkheid. Ik heb bijvoorbeeld heel erg de persoonlijkheid van mijn moeder, waardoor we elkaar heel makkelijk begrijpen. Mijn vader lijkt minder op mij, waardoor ik dan meer moeite heb om over te brengen wat ik bedoel, we begrijpen elkaar minder snel. Als je contact hebt, is het heel makkelijk om over te brengen wat je voelt, een blik is als het ware genoeg.

Als je op dezelfde golflengte zit is het makkelijker om intens contact te maken. Dan kun je sneller dieper op dingen ingaan. Dan heb je minder woorden nodig om te communiceren. Je voelt elkaar snel aan en begrijpt elkaar.

Hoe intenser het contact hoe dichter je bij elkaar komt. Je vult elkaar aan en wordt als het ware 1. Het geeft een meerwaarde aan je gevoel en je gedachten. Door die ander krijgt iets meer waarde

voor mij. Intens contact maakt iets tot een groot en waardevol geheel. Je helpt elkaar groeien. Je kunt rechtuit zeggen wat je wilt en het komt ook aan via een korte weg. Ik kan dan eerlijk zijn.

Als er contact is dan is er ontspanning in mijn gedachten en ook in mijn houding. Dan kan ik mijn armen open doen. Alles komt overeen; mijn houding, mijn gedachten, mijn gevoel. Het voelt dan goed om alles volledig te ervaren. Er is dan de veiligheid voor. Ik voel de acceptatie dat ik volledige kan zijn wie ik ben. Het is goed zoals het is en ik hoef me niet anders voor te doen.

Als het contact volledig is dan heb je geen behoefte dingen achter te houden en kun je alles van jezelf laten zien.

Bij intens contact wordt je geraakt, het wekt een gevoel op, het doet iets met je.

Als ik geen contact voel, dan heb ik vaker mijn armen over elkaar als een soort beschermingsmechanisme. Het is dan minder veilig. Ik durf dan dingen vaak niet te uiten. Voel me ongemakkelijk.

Op mijn werk ben ik beperkt door regels. Ik moet met klanten oppervlakkig blijven want ik moet snel door. Door regels en verplichtingen is het niet meer vanzelfsprekend dat ik contact kan maken. Of als een klant begint te schelden kan ik niet zomaar terugschelden vanwege bepaalde regels. Daardoor is het contact dus beperkt.

Als er de rust en tijd en de ontspanning is, is het makkelijker op je open te stellen en contact te maken. Als ik druk en/of gespannen ben dan ga ik daar aan voorbij.

Samenvatting van het interview met Thijs

Openheid is erg belangrijk voor contact, je kunt beginnen met jezelf open te stellen, daardoor nodig je die ander uit om zich ook open te stellen

Als iemand gesloten is dan kun je bereidwilligheid tot contact bij de ander opwekken door bijvoorbeeld over iets interessants te beginnen wat die ander ook interessant vindt.

Dingen gemeen hebben met elkaar is essentieel om bepaalde diepgang te bereiken. Bij het woord 'contact' denk ik meteen aan mijn vrienden en ik heb erg veel gemeen met hun.

Door openheid kun je je verplaatsten in het kader van de ander. Je moet je afvragen wat dingen betekenen vanuit het kader van de ander.

Echt contact kan alleen door tweerichtingsverkeer. Als er eenrichtingsverkeer is, bijvoorbeeld alleen interesse van mij, en niet van de ander, dan kun je geen contact maken. Sommige mensen zijn niet op de ander ingesteld, waardoor je ze niet kunt bereiken.

Het gaat om een goede balans, waarbij er veel openheid is en geïnteresseerd bent in elkaar, dingen met elkaar deelt, samen een gebeurtenis meemaken, samen –zijn.

Bij echt contact werk je ergens naartoe samen, je vult elkaar aan en tilt elkaar naar een hoger niveau.

Als je elkaar goed aanvoelt en op de juiste golf zit, dan kun je makkelijker contact maken. Je hoeft qua denkbeelden niet hetzelfde te zijn, maar wel dezelfde levensinstelling hebben. Als je hetzelfde voelt dan is er meer contact.

Het is een bepaalde verwantschap die het contact mooi maakt. Dat je dingen hetzelfde hebt. Bijvoorbeeld dat je allebei van muziek houdt, of van mensen, of van het leven.

Hoe meer dingen je gemeenschappelijk hebt, hoe beter contact je kunt maken. Theoretisch zou je dus kunnen 'uitrekenen' hoeveel contact mensen met elkaar kunnen hebben, afhankelijk van hoeveel ze gemeen hebben en met elkaar delen.

Voor contact is een bepaalde wrijving goed.

Ik kon iemand perfect aanvoelen omdat zij heel erg veel overeenkwam qua doen en laten denken en voelen. Als je heel veel overeenkomsten hebt, is het makkelijker om die klik te krijgen. Als je elkaar langer kent, dan krijg je een soort intuïtie naar elkaar, dat geeft een verbinding.

Bij een klik voel je je vertrouwd en veilig, omdat je weet wat je aan de ander hebt en hem beter kan inschatten. Je weet dan dat je niet snel wordt aangevallen door iets wat je zegt en je krijgt meer energie van elkaar.