

Ieder zijn eigen universum: hoe omgaan met verschillen?

Iedereen is gelijkwaardig, maar iedereen is ook anders. Dat merk je thuis, in het werk en in de samenleving. We communiceren voortdurend met elkaar en tegelijkertijd lijkt het soms of de ander praat en luistert vanuit een ander universum.

In deze coronatijd merken we hoe verschillend we waarnemen, interpreteren, oordelen en communiceren. Een complex geheel aan factoren speelt een rol: leeftijd, man-vrouw, sociale groepering, sub-cultuur, regio, werkterrein. Denk aan kwetsbare en niet kwetsbare groepen, of aan vitale beroepen die onmisbaar zijn en de mensen in kunst, cultuur en horeca die hun baan verliezen.

Waar de een bezorgd kijkt naar het aantal bezette IC-bedden en overledenen dat dagelijks wordt gepubliceerd, vindt een ander de overheidsmaatregelen te streng. Sommigen hebben vooral oog voor de zwaarte in de zorg, terwijl anderen kansen en mogelijkheden zien voor herwaardering van vitale beroepen en nieuwe diensten. Het virus roept veel reacties en meningen op, het lijkt wel alsof Nederland 17 miljoen coronadeskundigen telt.

Oog voor verschillen

De bril waarmee we kijken en luisteren wordt bepaald door ons persoonlijkheidstype, door onze achtergrond, onze opvoeding en de omgeving waarin we leven en werken. Je neemt gewoontes en gedrag mee uit het verleden en ontwikkelt nieuw gedrag door de omgang met je collega's of met vrienden. Iedereen praat en luistert vanuit een magazijn aan kennis, ervaringen, ideeën, opvattingen en overtuigingen. Dat kan boeiend en interessant zijn maar is ook vaak een bron voor misverstanden, onbegrip, irritatie en andere ellende.

Als ik optimistisch ben over de voordelen van thuiswerken, vind ik het waarschijnlijk fijn als mijn leidinggevende creatief meedenkt. Als hij me kritisch wijst op de nadelen of zegt bezorgd te zijn over de productie, zal ik me geconfronteerd voelen.

Behalve deze verschillen in zienswijzen beïnvloeden ook factoren als man-vrouwverschillen en cultuur onze waarneming en communicatie. Zo weten we dat mensen met de mannelijke bril eerder oplossingsgericht denken en zij met een vrouwelijke bril meer aandacht hebben voor de relatie en de beleving bij een vraagstuk. Als Nederlander (en als man) spreek ik me duidelijker en directer uit bij mijn salarisonderhandeling dan als Aziaat (of vrouw). Het is niet vanzelfsprekend dat we elkaar goed verstaan in een gesprek. Sterker nog, het kost heel wat moeite om het ene universum met het andere te verbinden.

Eerst begrijpen en dan begrepen worden

Een effectieve manier van omgaan met afwijkende opvattingen, meningen en gedragingen is volgens Covey ('The seven habits of highly effective people') om te leren eerst de ander te begrijpen voordat je zelf begrepen wilt worden.

Om goed te luisteren naar wat de ander zegt en dat ook te begrijpen moeten we beginnen met onze eigen opvattingen, oordelen en ideeën te parkeren. Dat vraagt dat we ons bewust zijn van onze 'persoonlijke bril'. Dat we ons dus realiseren dat wij allerlei ideeën, opvattingen en 'eigen waarheden' hebben, die niet door anderen gedeeld worden. Een jarenlange relatie van een van ons met een Griekse man leerde hoe moeilijk dat kan zijn. Waar hij opgevoed was met het idee dat de man besluiten neemt over bouwzaken, is een Nederlandse vrouw gewend om op zijn minst samen tot besluiten te komen over de tegels

in de badkamer en op het balkon. Een dergelijk project is een uitdagende oefening in 'begrijpen alvorens begrepen te worden'.

We dienen bewust en actief alles wat wij bedenken opzij te zetten en ruimte te maken voor het luisteren naar de ander. Oprecht benieuwd zijn naar de ander helpt hierbij. In gedrag uit zich dat in vragen stellen, doorvragen, nog verder doorvragen, niet alleen benieuwd zijn naar feiten maar ook naar de beleving. Vertaald naar werk houdt dat in dat als iemand vertelt wat voor werk hij doet, we doorvragen wat hij leuk vindt in zijn werk of wat hem zwaar valt. En het is fijn als dit over en weer gebeurt. Als ik start met vragen om te willen begrijpen kan dat een uitnodiging zijn aan de ander om hetzelfde te doen.

Verschillen koesteren

Verschillen zijn er. Je kunt ze bestrijden, accepteren of er gebruik van maken. Dit laatste vind ik zo mooi aan intervisiebijeenkomsten. Als een collega een vraag op tafel legt, beginnen we met een ronde 'eerst begrijpen'. Dat houdt concreet in dat we vragen stellen. Daarna buigen we ons ieder over het vraagstuk en formuleren we een advies. Dan komt er een diversiteit aan adviezen op tafel. De collega die de vraag ingebracht heeft, krijgt zo een verbreding van zijn perspectieven en meerdere oplossingsmogelijkheden.

Het is lastiger om tot een gezamenlijk besluit over een vraagstuk te moeten komen. Maar ook dan helpt het om eerst alle relevante gedachten en gevoelens op tafel te leggen en over en weer oprecht te luisteren. Het uitgangspunt is dat alle gedachten waarde hebben. Als die erkend worden, is er meer ruimte voor een gedragen besluit. Ook al zijn we het niet over alle overwegingen eens.

Op sommige punten zullen we te allen tijde moeten accepteren dat er verschillen zijn die naast elkaar mogen bestaan en die we ook kunnen koesteren. Als alles naar elkaar is uitgesproken, is het gemakkelijker elkaars verschillen te respecteren. Respect tonen en ontvangen verbindt net zo goed als het met elkaar eens zijn.

Dit blog is een bewerking van het hoofdstuk 'Iedereen leeft in zijn eigen universum' uit het boek ['Gesprekken die werken; impact met een goed gesprek \(Thema, 2018\)](#).

Najaar **2020** organiseren we een **workshop** met de auteurs van dit boek, **speciaal voor (HR)managers** die bezig zijn met de verbetering van de gespreksvoering in het werk. Voor meer info, zie [het Event, Gesprekken die werken](#)

Eerder verscheen in deze serie over Gesprekken die werken:

- <https://www.linkedin.com/pulse/noem-man-en-paard-ook-het-jaargesprek-ineke-van-den-berg/over-het-geven-van-effectieve-persoonlijke-feedback>
- https://lnkd.in/g233_9U **Emoties op het werk: negeren of bespreken?** - over de vraag hoe je effectief met je eigen emoties en die van anderen om kunt gaan
- <https://www.linkedin.com/pulse/de-kracht-van-aandacht-ineke-van-den-berg/De-kracht-van-aandacht;-ook-in-gesprekken-op-afstand--over-focus-en-luisteren>

Wat zijn jouw opvattingen en ervaringen over omgaan met verschillen in de gesprekken op het werk? Deel in de LinkedIn Groep '[Gesprekken die werken](#)' je mening, kennis en ervaring.

Auteurs: Ineke van den Berg en Tineke Kanters.