

Van **Ik MOET** naar **Ik WIL**
Via het **RECHT** op **GEVOELEN**

INKIJK EXEMPLAAR

Patrick De Rore

VOORWOORD door Jan Vannoppen

Als ik dit schrijf is het begin december 2019 en wordt het publieke toneel in België en de wereld meer dan ooit gedomineerd door machtsspelletjes, polarisering en grof taalgebruik. Het is als een vergif dat ook doordringt in de contacten tussen mensen: op straat, op het werk, in het gezin. Dan kan ik me wanhopig afvragen *Waar is de beschaafdheid naartoe, de betrokkenheid, de ‘convivialité’, om het met een mooi Frans woord te zeggen?*

Een gepassioneerde verteller, dat is Patrick zeker. Zijn inzichten brengt hij enthousiast over, indien nodig legt hij het met handen en voeten uit. Dat doet hij ook in dit boek, waarvoor ik hem dankbaar ben. Want het bevestigt wat ik zelf heb mogen ervaren de voorbije 15 jaar: Als ik mijn eigen gevoelens en die van anderen leer lezen, komt dat de communicatie ten goede en kan ik mijn werk- en familierelaties een stuk rijker maken.

Patrick toont mooi de parallellen aan tussen de dialoogmethode van Encounter en de GoldenBox® methode uit het bedrijfsleven. Maar bovenal zet hij met zijn voorbeelden en tips de lezer in gang om het zelf te gaan proberen. Uiteindelijk is het dat wat telt: door elke dag opnieuw te proberen goed te communiceren, kan ieder van ons dag in dag uit het ‘samen-leven’ een tikkeltje beter te maken. Ik zou zeggen, gewoon doen, je zult er wel bij varen en jouw omgeving ook!

Jan Vannoppen

Nationaal verantwoordelijke ‘Encounter Vlaanderen (2015-2019)
Directeur ‘VELT’

INLEIDING

Tot niet zo lang gelden was het 'not-done' om over gevoelens te spreken in een business omgeving. Daar telden alleen FEITEN die liefst met cijfers bewezen werden; *uw gevoelens, laat die maar achterwege.*

Gelukkig is daar nu stilaan verandering in gekomen. Ik werk al jaren als Sales Coach en in de meeste boeken en opleidingen over Sales vind je een sessie om het GOED GEVOEL na te streven bij de klant, waardoor die open is om jou te vertrouwen en de bereidheid groter is om samen te werken.

Ik werkte 5 jaar voor een internationaal bedrijf dat in België via acquisitie en fusie een 100-tal mensen te werk stelde. De laatste fusie dateerde van meerdere jaren voordat ik er zelf toekwam en toch leefde er een interne cultuur die mensen diametraal tegen elkaar stelde omdat de ene van bedrijf A kwam en de andere van bedrijf B. De nieuwkomers (zoals ik) voelden daar enorme spanningen die eigenlijk zeer nadelig waren voor het bedrijf.

Gevolg was een groot verloop van misnoegd personeel en directie, met telkens nieuwe plannen en targets en veel ontevredenheid bij de werknemers. Ik zag met lede ogen aan hoeveel mensen gedemotiveerd waren, tegen hun goesting naar het werk kwamen, op alles en iedereen kritiek hadden en zo elke positieve wending als het ware in de kiem smoorden. Dit was een typisch voorbeeld van wat het onderzoek van Gallup 2018 beschreef (zie hoofdstuk 5).

Ik dacht, *mochten we de 'taal der gevoelens' hier kunnen introduceren, het zou heel wat anders zijn*, alleen wist ik niet hoe zo iets te verwoorden tegen alle toenmalige trends in.

Toen ik de Methode GoldenBox® (MGB) en zijn bedenker Jurgen Steeman leerde kennen begonnen alle puzzelstukjes in elkaar te passen. MGB is eigenlijk de business versie die ik nooit zelf had kunnen bedenken en die helemaal aansluit met het gedachtegoed van Encounter.

Het eerste hoofdstuk vertelt een heel gewoon verhaal over opvoeding dat u wellicht ook kon overkomen zijn en dat helpt om de invloed van onze opvoeding op ons huidige gedrag te begrijpen. In het tweede en derde hoofdstuk vindt u een uitleg van de taal der gevoelens in de filosofie van de organisatie Encounter.

Het vierde hoofdstuk is een beetje theoretisch en noodzakelijk om het mechanisme van gevoelens te begrijpen. In het vijfde hoofdstuk bespreek ik de ontkenning van emoties en gevoelens in bedrijven en het effect op de motivatie van werknemers. Het laatste hoofdstuk verklaart in detail de verschillende stappen van de Methode GoldenBox® en de concrete link met de taal der gevoelens van Encounter.

Het geheel is doorspekt met voorbeelden en getuigenissen die soms speels, maar vooral zeer herkenbaar zijn voor het grote publiek. Ik leg regelmatig verbanden tussen de analogieën van gevoelens in het dagelijks leven als koppel en relaties met collega's op het werk. Voor sommigen lijkt dit chaotisch en bevestigt dit in feite dat gevoelens niet stoppen bij de deur van de werkplek.

Dit boek richt zich naar alle mensen die in relatie leven, zowel privé als in een werkcontext en die hun relatie willen verdiepen. **Het is**

zeker ook gericht naar managers die inspiratie kunnen vinden om hun communicatie en hun begrip van medewerkers te verdiepen en alzo betere resultaten te halen met enthousiastere medewerkers. Het boek geeft een andere dimensie aan leadership, zowel privé als professioneel.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord en Inleiding

1. Het verhaal van Pol

Een heel herkenbaar verhaal over opvoeding.

2. Het RECHT op GEVOELENS

De benadering van gevoelens door 'Encounter'.

Enkele definities.

Luisterparasieten.

Link met de werkplek.

3. Wat zeggen die gevoelens?

Het nemen van verantwoordelijkheid in 5 stappen

Uit het leven gegrepen praktijkvoorbeelden via Encounter.

4. Werking van het brein

5. Betrokkenheid van het personeel

Mensen veranderen niet omdat JIJ het wil, ze veranderen omdat ZIJ het willen.

6. Methode GoldenBox® concreet

Invoering van het RECHT op gevoelens in bedrijven. Het resultaat is een betere communicatie/begrip met als neveneffect burn-out preventie lang voor de eerste symptomen optreden.

7. Conclusie

8. Getuigenissen van deelnemers aan GoldenBox® traject

9. Getuigenissen van deelnemers aan Encounter Weekenden

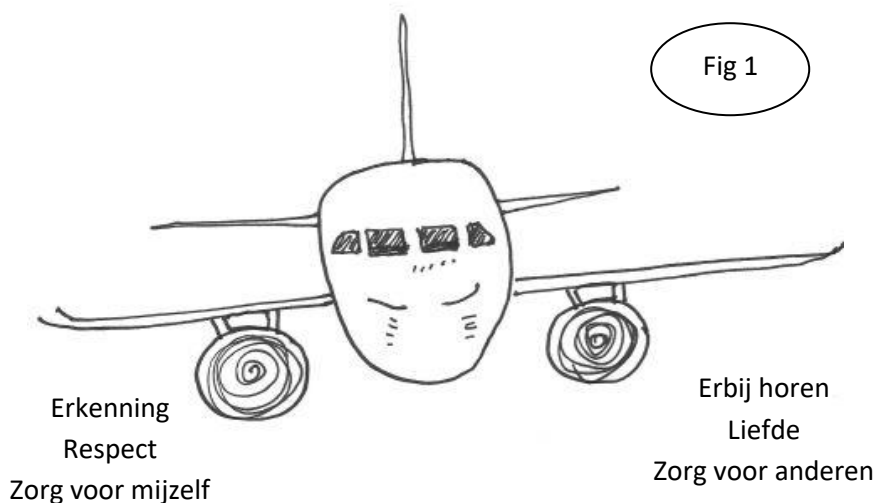
10. De auteur

11. Bibliografie

12. Bijlage

3. WAT ZEGGEN DIE GEVOELENS?

Die gevoelens zijn signalen van onderliggende noden die al dan niet vervuld zijn. Die noden verklaren welke brandstof we nodig hebben om onze vliegtuigmotoren te voeden. En om het éénvoudig te houden voeden we meestal de 2 hoofdmotoren met brandstof. Die zijn **'gerespecteerd worden'** (motor 1) en **'erbij horen, veilig te zijn, graag gezien worden'** (motor 2). (fig 1)



I' am the captain of my soul

Nelson Mandela

Een andere uitleg:

De linker motor is die van ***zorg voor anderen*** of anderen gelukkig maken. Om graag gezien te worden, bemind te worden, doe ik dikwijls heel veel moeite. Als mijn behoefte om bemind te worden zeer ontwikkeld is, kan ik mezelf wellicht verwaarlozen, kan al mijn brandstof naar de rechtermotor gaan en blijft de linker motor ondervoed.

De rechter motor is die ***van zorg voor mijzelf*** of ***mij*** gelukkig te maken. Ik kan van anderen verwachten (of zelfs eisen) dat ze voor mij zorgen, mij respecteren en gelukkig maken. Als ze niet voldoen aan mijn behoefte om gewaardeerd en gerespecteerd te worden, kan ik gefrustreerd raken en uit frustratie reageren door nog veeleisender of autoritair te worden.

En dus is het zinvol op zoek te gaan naar onze diepere noden. En ja hoor: als ik kwaad word is dat meestal omdat iemand niet deed wat ik verwachtte (***mijn nood aan gerespecteerd worden*** is niet gevoed) Of het kan ook zijn dat ik kwaad word uit angst omdat bijvoorbeeld mijn kind zich in een gevaarlijke situatie begeeft (wegens niet luisteren). Maar kwaadheid kan ook zijn dat ik niet ben uitgenodigd voor een vergadering, een feestje of noem maar op. Dan is mijn nood ***'erbij te horen – de veiligheid van de groep'*** niet vervuld.

En zo ontdekken we gaandeweg dat veel van onze daden bewust maar ook zeer dikwijls onbewust een (re)actie zijn om die motoren te voeden. Ik zal bijvoorbeeld heel dikwijls de drijvende kracht zijn, de organisator van allerlei activiteiten en dit is (was) meestal onbewust om ***'erbij te horen'***: als organisator ben ik tenminste zeker van deelname en dat is écht hetgeen ik **wil**.

Met diezelfde drive probeer ik ook die andere motor te voeden om 'respect te krijgen'. Als de waardering en hulp dan uitblijven en ik alles alleen **moet** doen (op den duur gaat iedereen ervan uit dat *Patrick het wel zal doen*) dan is die motor van respect niet voldoende gevoed en gaat mijn vliegtuig uit koers of in onbalans.

Nu zijn er meerdere mogelijke reacties: of ik steek nog een tandje bij, maar dat maakt het probleem alleen maar erger en kan leiden tot burn-out, ook in privésfeer! Of ik haak gedemotiveerd af, of ik word kwaad. Dit zijn allemaal mogelijke (on)bewuste reacties om die motor 'gerespecteerd worden' bij te sturen.

En zo hebben we allemaal meestal spontane reacties om onze diepe noden te voeden. Dit komt van ons innerlijk brein (zie hoofdstuk 4). Meestal zijn die reacties al in gang lang voor we erover nadenken wat we feitelijk doen. Uit die jarenlange ervaring van 'delen met anderen' over deze inzichten, leren we dat wij allemaal ongeveer op dezelfde manier in elkaar steken.

Bij de meesten wordt één motor vanzelf gevoed en gaan we vooral op die ander motor focussen en dat kan wisselen naargelang de omstandigheden. We kunnen op het werk een totaal ander natuurlijk patroon vertonen dan in de hobbyclub of tegenover onze kinderen... Zolang dit allemaal onbewust gebeurt gaat ons vliegtuig alle richtingen uit (als het dan niet crasht).

7. CONCLUSIE

Daar waar dikwijls het privé leven bewust gescheiden wordt van hetgeen op het werk gebeurt, denken wij dat het ene wel grote invloed heeft op het andere. Een evenwichtig privé leven helpt tot creatieve initiatieven op het werk en een veilig gevoel op het werk helpt om zich als persoon te ontwikkelen in relaties met partners, vrienden en familie.

Ik heb met dit boek willen aantonen welke kracht er uitgaat van het gebruik van de *taal der gevoelens*. Deze wordt gebruikt bij de inzichten van Encounter en in de Methode GoldenBox®. Door dit toe te passen zowel in de privé sfeer als op het werk creëren we een veilige omgeving. We kunnen ervoor kiezen ons niet te laten leiden door onze gevoelens maar er wel bewust mee om te gaan in onze handelingen wat tot betere verstandhouding, communicatie en resultaten leidt en... onszelf gelukkiger maken.

Burn-out preventie als neveneffect:

Het is evident dat bij een goed en open contact, delicate situaties veel sneller boven water komen, dat we bij onszelf en ook bij onze partners en collega's ontdekken dat er iets dwars zit, dikwijls nog vóór we er bewust over nagedacht hebben. Ik heb er geen statistieken over maar ik heb de stellige overtuiging dat we via deze open communicatie veel mogelijke spanningen en burn-out kunnen vermijden, bij onszelf EN in onze omgeving.

In feite leidt het dagelijks toepassen van het gedachtegoed van MGB tot burn-out preventie lang voor de eerste signalen optreden!

8. REACTIES van deelnemers Methode GoldenBox®

Het MT (Management Team) bij STOROPACK Belgium (8 mensen) +/- 1 jaar na het traject BLOK 1:

Vroeger was er tijdens de MT-meetings vaak een zekere spanning . Iedereen zat een beetje op zijn eiland en stelde zich verdedigend op als het over zijn afdeling ging.

Nu is er veel meer openheid en wederzijds begrip en het effect is blijvend. Als er één afdeling een uitdaging heeft, dan staan de andere leden klaar om te ondersteunen en mee te denken.

We waren zo enthousiast over het resultaat, dat we besloten om de hele organisatie het traject aan te bieden.

Eric Huard (verkoper):

Ik was zeer sceptisch en dacht dat het wéér de zoveelste opleiding zou zijn over Sales. Naarmate de sessies vorderden heb ik vastgesteld dat het iets héél nieuw is, een 'out-of-the' box methode is. Ik ben tot inzichten gekomen en ik ben een ander mens geworden zowel privé als professioneel.

Wim Krol (Sales Manager):

Mijn verwachting was dat dankzij GoldenBox® met de collega's een sterk collectief zou worden bereikt. Ik stel vast dat medewerkers nu veel meer betrokken zijn in wat ze individueel doen en wat dat betekent voor hen en de organisatie en dat ze bereid zijn te veranderen.

Stefan De Winter (boekhouding):

Ik merk dat de communicatie veel beter is en dat er minder spanningen zijn tussen de personen en de onderlinge diensten, minder ergernissen en minder misverstanden.

Philippe Vergalle (La Grande Cense) :

Ik waardeer het van Patrick De Rore dat hij zich als missie heeft gesteld om het gedachtegoed en de aanpak van Encounter te ontwikkelen binnen het bedrijfsleven. Ik geloof erin dat het bedrijfsleven er nood aan heeft een plaats te geven aan de gevoelswereld van haar werknemers op de verschillende hiërarchische niveaus en dat dit de interne dynamiek binnen een bedrijf veel kan verbeteren.

Het 'GoldenBox®'-traject met onze gemeenschap heeft bij mezelf vooral teweeggebracht dat ik, wanneer ik niet tevreden ben over een bestaande situatie, geneigd zal zijn zelf initiatief en verantwoordelijkheid te nemen om de situatie te verbeteren. Het traject heeft mij waardevolle inzichten verschaft over hoe een mens werkt (voelt, denkt, handelt, communiceert) in situaties van stress of conflict.

9. REACTIES van deelnemers Encounter Weekenden

Kristin Apers:

In mijn vorig huwelijk zweeg ik 'voor de lieve vrede'. Met Patrick kan alles besproken worden. Meestal zonder er ruzie of een woordenwisseling over te hebben.

Karin & Didier Van Caillie:

Voor ons, als nieuw samengesteld gezin, was het Encounter weekend een geschenk uit de hemel.

Na onze scheiding hadden we elk onze eigen rugzak met zorgen en problemen, bovendien maakte één van de ex-partners en respectievelijke dochters het ons helemaal niet gemakkelijk. Dit alles samen maakte dat onze relatie wel wat te verduren kreeg. Dankzij het Encounter weekend; het leren neerschrijven van onze gevoelens in ware liefdesbrieven naar elkaar en vanuit ons ik-gevoel, konden wij ons veel gemakkelijker in de leefwereld van onze partner zetten.

Dankzij Encounter zaten we ook in een dialooggroep waar we bevraged werden door andere koppels. Deze bevraging gaf ons inzichten en een betere kijk op ons eigen 'zijn'. Hadden we dit niet gekend, dan hadden we het misschien niet volgehouden, onze brieven brachten ons terug dichter naar mekaar toe en we voelden ons meer verbonden.... We zijn Encounter hiervoor heel dankbaar!

Colette en Fabien Degryse:

Het Encounter-weekend gaf ons een geweldige mogelijkheid in het waarmaken van onze droom voor ons twee. We wilden ons hele leven samen zijn, in een harmonieuze relatie, met respect voor elkaar en voor onze verschillen. De voorgestelde middelen, het schrijven van de gevoelens die ik ervaar, heeft ons geholpen om ons bewustzijn van wie we zijn te vergroten, om in mijn leven de momenten te identificeren waarop ik over-reageer, en om beter te kunnen luisteren naar anderen zonder dat ik vertroebeld ben door mijn eigen ervaring.

En dankzij deze manier van luisteren dat we de ander bieden, slagen we erin om verbonden te blijven, of om de verbinding te herstellen wanneer deze beschadigd is. Onze eerste droom, 'Ik wil het beste voor jou', wordt op deze manier gerealiseerd, in ons dagelijks leven.

Valérie Toulemonde :

Ongeveer 10 jaar geleden hadden Denis en ik ons eerste weekend van Encounter (na 20 jaar huwelijk). De animatoren gaven ons, in alle eenvoud maar authentiek, de vrucht van de 50 jaar van het leven van de beweging: dat wil zeggen een kader (schrijven) voor een goede communicatie in het koppel op basis van het delen van gevoelens.

Twee sterke kwaliteiten in de Encounter gemeenschap:

- De vriendelijkheid en vrijgevigheid van de vrijwillige leden en animatoren. Dit schept een klimaat van vertrouwen en veiligheid dat ons aanmoedigt om ons kwetsbaar op te stellen.*
- In de beweging is de ene niet beter dan de andere, niemand spelt ons de les. Het authentiek delen van persoonlijke ervaringen brengt ons tot diepere inzichten.*