

# ECHT CONTACT

HOE ZORG JE ERVOOR  
DAT HET KLIKT?



BERT DEN BOER

NOORDBOEK

© 2022 Bert den Boer | uitgeverij Noordboek

Ontwerp: Bram Vandenberghe, igrph

ISBN 978 90 5615 963 4

NUR 770

*Echt contact* is eerder verschenen bij uitgeverij Scriptum (2011, 2018)

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uitgeverij Noordboek, postbus 234, 8400 AE Gorredijk, Nederland – [info@noordboek.nl](mailto:info@noordboek.nl)

De uitgeverij heeft ernaar gestreefd alle copyrights van de in deze uitgave opgenomen illustraties te achterhalen. Aan hen die desondanks menen alsnog rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met uitgeverij Noordboek

Noordboek is onderdeel van  
20 leafdesdichten en in liet fan wanhoop bv

[www.noordboek.nl](http://www.noordboek.nl)

[www.voorstraat125.nl/bbdb](http://www.voorstraat125.nl/bbdb)

# INHOUD

*Hoe gaat 't?* 8

**INLEIDING** 11

## **1 VAN CONTACT NAAR CONTRACT** 16

Wat is de moeilijkheid? 16 | De ijsberg 20 | Eerst begrijpen 22

Mogelijke oplossingen 26

*Langzaam luisteren* 28

## **2 COMMUNICEREN VANUIT GELIJKWAARDIGHEID** 30

Opbouw van de persoonlijkheid 32 | Favoriete rotgevoelens 41

Hoe maak je als persoon contact? 42 | De coach als redder 49

Psychologische spelen 51

*Geen wolkje aan de lucht* 56

## **3 FEEDBACK** 60

Wat is feedback? 61 | Feedback geven 64

Feedback ontvangen 67 | Winnaarsdriehoek 69

*Fout parkeren* 71

<b>4</b>	<b>KEN U ZELVE</b>	73
	De Wilsboog 74   Waar sta ik nu? 75   Verlangen 75	
	Doelen 79   Ontwikkeling 80   Concretisering 82	
	Coachen vanuit de Wilsboog 83	
	<i>Terraswijsheden</i> 88	
<b>5</b>	<b>VRAGEN, KIJKEN, LUISTEREN</b>	90
	De kunst van het vragen stellen 90	
	De kracht van lichaamstaal 100   Luisteren 104	
	<i>Gebabbel</i> 107	
<b>6</b>	<b>COACHEN VANUIT MOGELIJKHEDEN</b>	109
	Selffulfilling prophecy 110   Je kunt veranderen 113	
	Leven is kiezen 117	
	<i>De complimentenmachine</i> 123	
<b>7</b>	<b>COACHEND GESPREKKEN VOEREN</b>	125
	Grow 126   Doelen stellen 126   Realiteit 127	
	Mogelijkheden 128   Actieplan 129	
	<i>Oploskoffie</i> 132	

<b>8</b>	<b>DOELEN BEREIKEN</b>	134
	Wat wil je wel? 135   Wat zie je voor je? 138	
	Wat houdt je tegen? 140   Zet jezelf niet klem 144	
	Vasthoudend loslaten 147	
	<i>Slaapwandelaar</i> 149	
<b>9</b>	<b>SOORTEN GESPREKKEN</b>	151
	Openhartige gesprekken 152   Begeleidende gesprekken 152	
	Corrigerende gesprekken 153   Conflicthantering 156	
	Slechtnieuwsgesprekken 162	
	<i>Dozenmentaliteit</i> 166	
<b>10</b>	<b>VERANDERINGEN EN LEVENSFASEN</b>	168
	Oriëntatie op het verleden 170   Doorgangsfase 172	
	Oriëntatie op de toekomst 173   De rol van coach bij transities 175	
	Levensfasen 176	
	<i>Gevoelsleeftijd</i> 185	
	<b>VERANTWOORDING</b>	188
	Voor wie meer wil lezen 189   ... of zien 191	

## HOE GAAT 'T?

'Hoe gaat het met je?' Een eenvoudige vraag die misschien tot een van de meest gestelde behoort in onze dagelijkse interactie. Als de vraag door je partner of goede vriend(in) wordt gesteld, ontstaat deze – als de situatie zich er toe leent, zoals tijdens een warm bad, op een zwoele zomeravond, met een kop thee op een rustig moment – het alledaagse conversatieniveau en leg je voor je het weet je gemoedstoestand van dat moment bloot. Deze simpele vraag kan ervoor zorgen dat je met goede vrienden die je heel lang niet hebt gezien, meteen verdergaat daar waar je bij het laatst gevoerde gesprek van een half jaar geleden was gebleven. Het gesprek krijgt moeiteloos een vervolg. Je kunt een dergelijke vertrouwdeheid soms ook hebben met iemand die je zomaar ergens ontmoet.

In het dagelijkse spraakverkeer vind ik het een lastige vraag. Ben ik de enige? Als ik me in een redelijk neutrale stemming bevind en als zodanig naar waarheid antwoord, kan dat tot een tegenvraag leiden: 'Redelijk... dat klinkt niet hetzelfde als goed; is er iets?'

Verschaf je Jan en alleman die deze interesse aan de dag legt dan uitleg over wat je dwars zit? In Amerika raakte ik ooit in verarring door hun frequente *How are you?*. Vers aangekomen, stelt een caissière van een winkel op de luchthaven me deze vraag, vergezeld van een prachtige glimlach. Wat een hartelijke belangstelling, dacht ik in al mijn naïviteit. Terwijl ik zoekend naar woorden inzicht geef in mijn gemoedstoestand, merk ik al snel dat ze geen wedervragen stelt. Ze kijkt wat paniekerig naar de groeiende rij die zich achter mij begint af te tekenen.

## HOE GAAT 'T?

Het verwondert me niet dat in onze polder het standaardantwoord op de vraag 'Hoe gaat 't?' in negen van de tien gevallen een kort gemompeld 'goed' is. Een ander antwoord, in gradaties van 'hartstikke goed' of alles wat neigt naar minder, levert altijd wedervragen op. Met gewoonweg 'goed' houd je in het midden wat je kwijt wilt aan de ander. Het geeft precies de betekenis van nietszeggend weer. Vindt u dit standaardantwoord in uw dagelijkse interacties net als ik onbevredigend, dan heb ik, met dank aan een collega, een alternatief. Mijn collega antwoordt percentagegewijs: 'Het gaat voor tachtig procent goed met me. Op een aantal gebieden prima, qua werk zit het wat tegen.' Hij slaat daarmee de spijker op z'n kop. Neem alle rollen die we in ons werk, privé- en maatschappelijk leven innemen in ogenschouw en maak vanuit deze driedeling eens een roloverzicht: ouder, partner, vriend, collega, sporter, familie- en bestuurslid, lid bewonerscomité, individu (vooral niet vergeten...) enzovoort. Onze 'hoe gaat het'-gesprekken krijgen een geheel ander verloop.

'Hoe gaat 't?'

'Wil je het echt weten?'

'Hè, hoezo?'

'Ja, wil je het echt weten?'

'Ja, anders vraag ik het toch niet!'

'Oké, nou zeventig procent goed.'

'Wat zei je, wat bedoel je nou?'

'Mijn gezondheid is prima. Het gaat goed met de kinderen, gisteravond aan tafel nog een geweldig gesprek. Mijn vrouw en ik

## HOE GAAT 'T?

komen even minder aan elkaar toe door die verhuizing op mijn werk, en tja, Ajax heeft verloren. Vandaar.'

'O, dan zit ik, denk ik, op 67 procent.'

'Mooi getal, leg eens uit.'

'Ik heb het afgerond, snap je. Het gaat voor tweederde prima, alleen die ruzie zit me nog steeds zo dwars...'

'Dus als dat uit de wereld is...'

'Ja, dan zit ik zo weer op honderd.'



# INLEIDING

Mijn idee voor dit boek ontstond onder de douche. Sinds kort hangt daar een douchecoach. Een zandloper die je kunt omkeren en die na vijf minuten is leeggelopen. De zandloper zit met een zuignap vast aan de douchewand. Het principe is simpel en werkt heel praktisch. Je kijkt ernaar en wordt als vanzelf energiebewust. Volgens de leverancier gebruiken mensen daardoor gemiddeld 36 liter water per douchebeurt minder. Wie zei overigens dat mannen geen twee dingen tegelijk kunnen?

De douchecoach gaf me associatief het inzicht dat er in het dagelijks leven ook van die momenten zijn dat iemand je houvast geeft. Vanuit echt contact kom je verder, niet als contact voelt als een koude douche. Alledaags coachen, wat is daar voor nodig?

Mijn boekidee kreeg verder gestalte tijdens een tweedaagse training over coachen die ik gaf aan een groep leidinggevendenden. Een van de deelnemers vertelde dat ze nog geen leidinggevende was en vooral kwam luisteren. Haar opmerking zette me aan het denken. Ze dacht dat coaching alleen van toepassing is voor mensen die leiding geven. In werksituaties is coachen de stijl van leidinggeven die anderen uit zichzelf in beweging brengt. Coachen wordt ook wel omschreven als sturen zonder de baas te spelen. Natuurlijk is het belangrijk dat een leidinggevende tijd en aandacht besteedt aan zijn mensen, maar coachen gebeurt niet alleen door leidinggevendenden. Werknemers coachen in tal van situaties

ook elkaar en indien nodig hun leidinggevende. Coachen komt in de kern neer op: het beste halen uit de ander. Coachen houdt in: begeleiden, aanwijzingen geven en bevorderen van zelfontplooiing waardoor het zelfvertrouwen van de ander toeneemt. Coachen levert een bijdrage aan het geloof dat iemand in zichzelf heeft, waardoor diegene in staat is zichzelf beter aan te sturen. Dat gaat verder dan werksituaties alleen. Ook buiten het werk om maken we afspraken, hebben we contact of voelen we ons al dan niet serieus genomen.

Coaching is van toepassing voor iedereen die ontwikkeling van zichzelf en de ander als een belangrijk onderdeel van zijn leven ziet. Coachen is dus niet alleen voorbehouden aan professionals. In feite heeft ieder van ons bijna dagelijks te maken met coaching, ook al zijn we ons dat lang niet altijd bewust. Zomaar een voorbeeld. Een echtpaar heeft een dochter van twaalf jaar die sinds kort op de middelbare school zit. Zij heeft moeite om haar tijd goed in te delen: er moet huiswerk gemaakt worden, met vrienden worden afgesproken, gesport enzovoort. Hoe kunnen haar ouders haar coachen in het beter omgaan met haar tijd? Coachen van anderen komen zij zelf ook tegen in hun werk, in vrijwilligerswerk en een van hen als ouderraadslid op school. In een liefdesrelatie heb je verwachtingen van elkaar en de werkelijkheid leert dat deze niet altijd uitkomen. Het valt niet altijd mee om elkaar dan op een respectvolle wijze aan te spreken. Een docent wil zijn leerlingen wat leren en het is mooi als dat in een prettige sfeer gebeurt. Ouders willen het beste voor hun kinderen. Hun einddoel is helder: ze willen dat hun kind zich ontwikkelt tot een zelfstandig individu en daar doen ze alles aan. Een team wil samen lekker sporten, een groep vrienden wil genieten van een gezamenlijke vakantie. Hoe ga je met elkaar om als je een week op elkaars lip zit in een appartement? Een goede buur is beter dan een verre vriend, en wat als het met die buur nu even niet botert? Als er irri-

taties ontstaan waardoor je uiteindelijk elkaar het leven zuur maakt? Hoe spreek je anderen aan op hun gedrag, hoe geef je samen met anderen een project in de buurt vorm, hoe bespreek je de huishoudelijke taken en ga zo maar door.

Het leuke van coaching is dat het je ook inzicht geeft in jezelf. Want hoe kun je anderen motiveren iets net even anders te doen als je niet in staat bent naar je eigen gedrag te kijken? Hoe meer je over jezelf ontdekt, des te beter ben je in staat anderen te coachen.

In dit boek komt achtereenvolgens een aantal inzichten in en vaardigheden over coachen aan bod, waarvan ik tijdens trainingen en coachingsgesprekken gemerkt heb dat ze praktisch toepasbare handvatten bieden.

Je hebt contact nodig om tot geaccepteerde afspraken te komen. Coachen doe je vanuit gelijkwaardigheid. Als coach kun je dat beïnvloeden. Kritiek is daarbij niet hetzelfde als feedback. Coachen vraagt zelfinzicht: je ziet de wereld niet zoals hij is, maar zoals jezelf bent. Coachen vraagt denken in mogelijkheden. Coachen betekent in samenspraak realiseerbare doelen stellen. Als coach heb je oog voor de belemmeringen die het bereiken van doelen in de weg zitten. Naast gespreksvaardigheden is een helder onderscheid in soorten gesprekken van belang. Bijzondere aandacht wordt besteed aan coachgesprekken in verschillende levensfasen. De opbouw kent een logische volgorde, als lezer kun je ook grasduinen in hoofdstukken die je vooral aanspreken. Doe er je voordeel mee. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een toepasselijke column.

De behandelde onderwerpen helpen de onderlinge samenwerking te verbeteren. Deze vaardigheden en wetenswaardigheden zijn volgens mij bruikbaar in het leven van alledag. Ze bieden aangrijpingspunten om echt in gesprek te gaan. Zoals een vrouw die me in de pauze van een training vertelde dat ze nu pas begreep waarom ze was gescheiden van

haar man. Het thema dat we behandelden – hoe kun je zorgen voor gelijkwaardigheid tussen collega's – maakte dat ze eindelijk woorden kon geven aan haar gevoelens van toen.

Dit boek is bedoeld voor lezers die geïnteresseerd zijn in de manier waarop je op een positieve manier invloed kunt uitoefenen op de omgang met anderen. Ik denk daarbij aan ouders, opvoeders, docenten, studenten, vrijwilligers, teamcoaches, buurtbemiddelaars, medewerkers en leidinggevendenden van organisaties – iedereen die zin heeft net even wat meer te weten zonder meteen in een theoretisch managementboek te verzeilen.

Er wordt de laatste decennia enorm geïnvesteerd in nieuwe communicatiemiddelen. Maar hoe meer technische hulpmiddelen, hoe minder communicatie, zo lijkt het wel. Het ouderwetse gesprek tussen twee of meer mensen steekt nog altijd met kop en schouders uit boven al die technische hulpmiddelen. Het is het meest op maat gesneden en het meest effectief. Zolang het geen eenrichtingsverkeer is.

Ooit kreeg ik een boekje van drie bij vier centimeter van de ondernemer Eckart Wintzen getiteld *Soul Candy for Bert* met de tekst: 'Alles van deze uitgave mag gereproduceerd, gekopieerd, en veelvuldig gebruikt worden voor welk doel dan ook. Je doet maar! Wij hebben deze teksten ook maar voor een gedeelte zelf bedacht. Vooral de leukste teksten zijn recht voor z'n raap gejat.' In de loop der tijd heb ook ik onderweg tal van verhalen en anekdotes opgepikt, waarvan de bron mij soms onbekend is. *Brain-picking* heet dat; ik hoop dat ik daarmee niemand voor het hoofd stoot.

Voor het leesgemak ben ik zo vrij geweest de lezer(es) met je en jij en in de mannelijke vorm aan te spreken. Voor wie dat onprettig vindt: lees

in plaats daarvan u en zij. Dit boek kan naar eigen inzicht worden gelezen. Ik hoop dat het bijdraagt aan een ogenblik nadenken en de tijd nemen om dat wat je bezighoudt net even anders aan te pakken. Aan even je gedachten ordenen. En net die ene bruikbare tip toe te passen die bij jouw manier van coachen past.