

HARRY VAN DE POL

‘ECHT CONTACT BLIJFT VAAK UIT’


Vier jaar geleden verraste de trainer en coach Harry van de Pol met een goed ontvangen boek over luisteren, *Harthorend*. Nu heeft hij een vervolg geschreven over het voeren van gesprekken: *Basisboek luisteren en spreken*. ‘De vraag is wat er bij jou voor zorgt dat je echt contact maakt en geen schijnvertoning opvoert.’

TEKST HANS VAN DER KLIS // FOTOGRAFIE FRANK GROELIKEN

Ergens in zijn nieuwe *Basisboek luisteren en spreken* noemt Harry van de Pol het ‘een jong vak’, mensen helpen door naar ze te luisteren en met ze te praten. Zou ‘helpen’ net als veranderen, ook zo’n onschuldig woord, een begrip kunnen worden in de managementliteratuur? ‘Dat hoop ik echt’, zegt Van de Pol enthousiast. ‘Er is ontzettend veel onderzoek naar gedaan, vooral in de therapeutische hoek. Wat werkt nou het best? Wat zijn de werkzame ingrediënten? Telkens kom je uit bij dezelfde conclusie: het gaat niet om de manager en de methode die hij gebruikt, maar om de medewerker en hoe die zijn relatie met de manager ervaart. Een logische conclusie, natuurlijk. Maar zo gaat dat altijd met die onderzoeken.’ Denk niet dat Van de Pol in zijn nieuwe boek zo diep op die onderzoeken ingaat. Integendeel eigenlijk. Hij heeft geprobeerd er een goed leesbaar en praktisch boek van te maken, in de lijn van *Harthorend*. ‘De hbo-studenten, op wie ik mij in eerste instantie richtte, lezen al zo weinig. En dat is niet zo verwonderlijk als je ziet welke studieboeken zij voor hun neus krijgen.’

RITUELE DANS

Van de Pol begon met het idee een studieboek te schrijven, maar de weinig flexibele aanpak van de uitgeverij met wie hij in gesprek was, deed hem besluiten het boek toch weer in eigen beheer uit te brengen. Dat zorgde voor veel meer vrijheid, waardoor het boek geschikt is voor een veel bredere groep mensen. Van de Pol verwacht dat het *Basisboek luisteren en spreken* net als *Harthorend* ook bij managers in goede aarde kan vallen. ‘Het stikt in Nederland van de managers die gesprekken moeten voeren. KPI-gesprekken, beoordelingsgesprekken, voortgangsgesprekken:

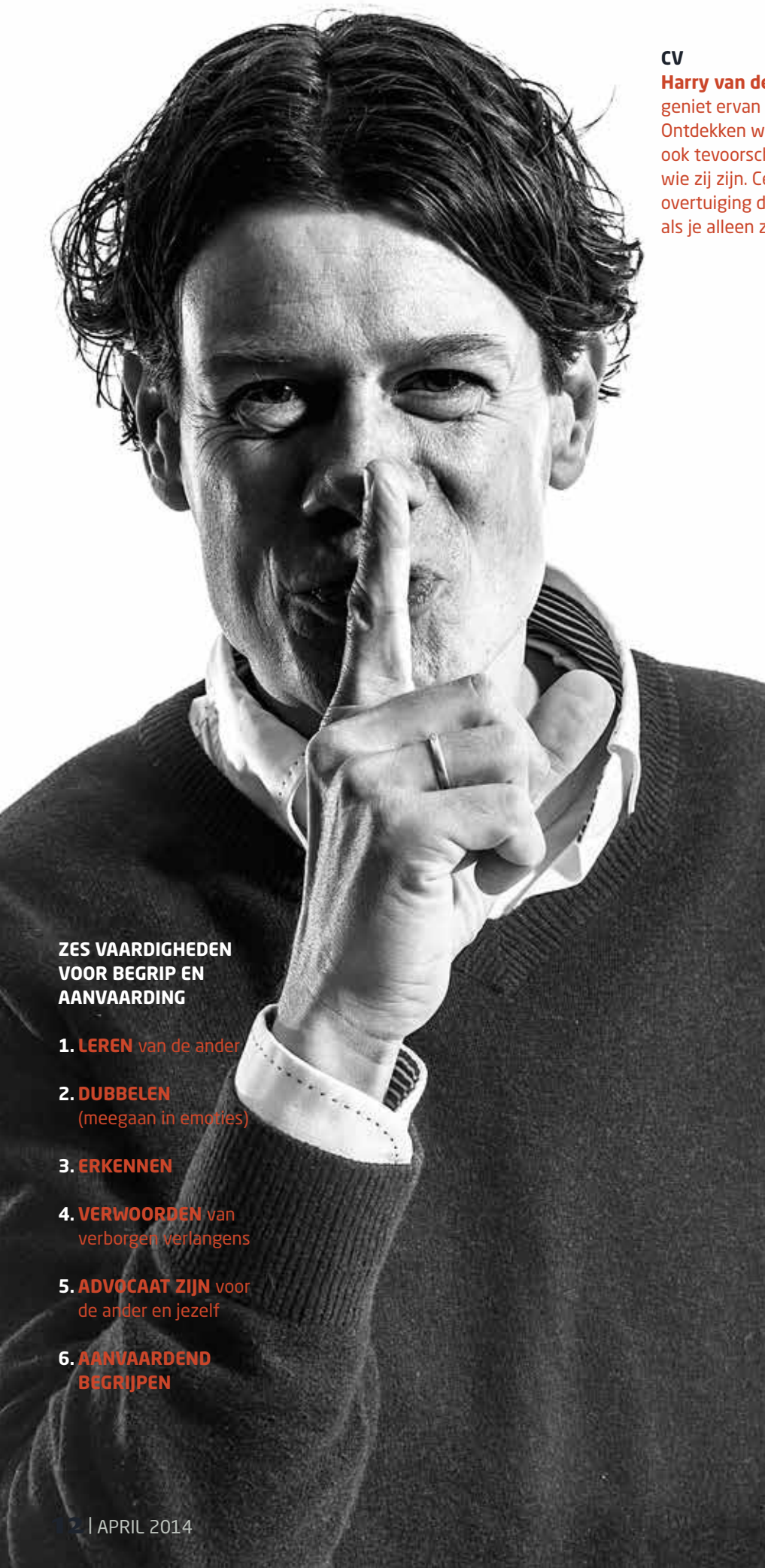


ik geloof dat er wel twintig soorten zijn. En iedereen ziet daar geweldig tegenop. Het is een soort rituele dans binnen bedrijven. Managers worden er ook wel in getraind: ze houden zich vast aan wat ze geleerd hebben van gesprekstechnieken en aan het format waarmee ze hun gesprek ingaan. Het gevolg is dat veel gesprekken niet opleveren wat je ervan hoopt. Aan twee kanten niet. De medewerkers hebben er op die manier niets aan en de managers zijn ook teleurgesteld, want zij hebben zich een hele week vrij geroosterd om die gesprekken te voeren en vervolgens leveren ze niets op.'

SOCIAAL WIJKTEAM

Dat gebrek aan werkelijke communicatie is een groot probleem voor bedrijven, zegt Van de Pol. 'Ik geloof heel erg dat dit in veel organisaties een issue gaat worden. Het werk wordt steeds kennisintensiever, waardoor contact tussen de medewerkers onderling belangrijker wordt. Werk wordt ook steeds relationeler. Waar je vroeger als programmeur lekker in een hoekje zat te programmeren, maak je nu deel uit van een projectteam en heb je contact met Jan en alleman. Alleen red je het niet meer. Veel werkende mensen worden daar onzeker van.' >>

'Het stikt van de managers die gesprekken moeten voeren.'



ZES VAARDIGHEDEN VOOR BEGRIP EN AANVAARDING

1. **LEREN** van de ander
2. **DUBBELEN**
(meegaan in emoties)
3. **ERKENNEN**
4. **VERWOORDEN** van
verborgen verlangens
5. **ADVOCAAT ZIJN** voor
de ander en jezelf
6. **AANVAARDEND
BEGRIJPEN**

CV

Harry van de Pol is trainer, coach en inspirator. Hij geniet ervan als mensen de weg naar binnen gaan. Ontdekken wie zij zijn en wat zij willen. Om vervolgens ook tevoorschijn te komen. Aan ánderen te laten zien wie zij zijn. Centraal in zijn werken met mensen staat de overtuiging dat je nooit persoonlijke voldoening bereikt als je alleen zélf aan je trekken wilt komen.

‘Momenteel zijn we aan het trainen bij een welzijnsorganisatie die aan het kantelen is, zoals duizenden andere organisaties in ons land. Door allerlei ontwikkelingen, met name bij de overheid, mogen die hulpverleners niet langer in hun kantoortje blijven zitten. Die mensen vormen nu een sociaal wijkteam. Ze mogen niet meer afwachten totdat zij een klop op de deur horen, maar worden de straat opgejaagd. Dat vinden ze moeilijk, want zij vragen zich af wat er van hun werk overblijft. Die medewerkers moeten opeens een team gaan vormen. Maar hoe moet dat? Waar gaan zij zich aan verbinden?’

EXHIBITIONISTISCH

Van de Pol ziet dat mensen dat lastig vinden, zulke veranderingen. ‘Steeds meer werk wordt projectmatig georganiseerd, maar hoe vind je elkaar dan? Dat betekent dat medewerkers elke keer opnieuw contact moeten leggen. Dat lukt je niet door de relatie strikt professioneel te houden. Dat is een fascinerend probleem, ik help daar graag bij. In trainingen maak je dan vaak mooie of juist heel vervelende dingen mee. Mensen hebben de neiging om pijn te vermijden, dus praten ze liever niet over datgene wat zeer doet. Maar volwassen mannen en vrouwen moeten toch een keuze kunnen maken als het hun werk betreft? Dat moet in organisaties ook.’

Zelf is Van de Pol in zijn boek openhartig over problemen waarmee hij zelf worstelt, zoals de slaapproblemen waarmee hij kampt sinds zijn vrouw ernstig ziek werd, die een grote invloed op zijn werk heeft gehad. ‘Sommigen noemen het openhartig, anderen vinden het exhibitionistisch. Maar het is bewust. Zo ben ik. Ik ben er echt van overtuigd dat wanneer mensen zichzelf bloot geven, zoals ik in dit gesprek ook doe, zij anderen uitnodigen om net iets verder te gaan dan zij gewend zijn. Maar begrijp me niet verkeerd. Het gaat niet over hun privéomstandigheden, het gaat alleen maar over hun kwetsbaarheden en waar het pijn doet met betrekking tot het werk.’ ‘Bij trainingen werk ik vaak met duo’s. Dan laat ik de één praten over wat hem bezighoudt op het werk. De ander laat ik luisteren. Dat is vaak al spannend genoeg. Je hebt geen idee wat dat al oplevert. Mensen die bij elkaar op de verjaardag komen, hebben gesprekken die ze nog nooit hebben gehad. Dat is toch ongelooflijk? We rommelen maar een beetje langs elkaar heen, het echte contact blijft uit.’

‘We rommelen maar een beetje langs elkaar heen.’

SCHIJNVERTONING

Het *Basisboek luisteren en spreken* bestaat uit drie delen, die grofweg gesproken over helpen, luisteren en spreken gaan. Maar waar het werkelijk om gaat, is dat degene met wie je contact hebt, dat contact kan gebruiken om zich te ontwikkelen. ‘Eigenlijk gaat het niet om helpen of luisteren of spreken, maar om wat er van binnen nodig is’, zegt Van de Pol. ‘Het gaat over de binnenkant van luisteren, de binnenkant van spreken en de binnenkant van helpen. Kijk, er zijn al twintig boeken over gespreksvaardigheden. Waarom moest ik er nog een maken? Omdat ik zo toegankelijk schrijf? Dat geloof ik niet. Maar toen ik die twintig boeken op mijn bureau had liggen en ze doorlas, ontdekte ik dat geen enkel boek aandacht besteedt aan de vraag van waaruit je helpt en van waaruit je luistert en spreekt.’

‘Ik ben al vijftien jaar trainer en dat heb ik heel lang gedaan op de manier die iedereen hanteert: een rolspel met een camera erop. Ik speelde de medewerker en zo’n manager kon mij meestal heel vaardig demonstreren wat wij hadden afgesproken. Maar vaak had ik het gevoel dat hij geen contact maakte. En dat is eigenlijk waar dit boek over gaat: de vraag wat er bij jou voor zorgt dat je echt contact maakt. Zonder dat contact is het een schijnvertoning.’

SPEL

Van de Pol vertelt dat hij echt gefascineerd is door hoe je de binnenkant van mensen kunt trainen.

‘Als de camera aanstaat, reageert de buitenkant van mensen het eerst. Maar het wordt pas interessant wanneer je ontdekt dat er een verschil is tussen de binnenkant en de buitenkant. En beter nog: hoe je bij die binnenkant kunt komen.’

‘Simpel gezegd zijn de meeste trainingen buitenkant-trainingen. Maar als je gaat proberen de binnenkant van mensen te trainen, snap je meteen waarom al die trainers zich op de buitenkant richten. De binnenkant trainen is veel moeilijker. En als je het erover hebt, lijkt het misschien eenvoudig. Maar waar haal je je camera vandaan? Die is er niet voor de binnenkant.’ Althans: die was er lange tijd niet. Van de Pol werkt sinds een paar jaar met een spel dat hem daar geweldig bij helpt. ‘Dat spel was door de uitvinder bedoeld om mensen te leren beter naar zichzelf te luisteren. Ik ben dat spel gaan gebruiken bij coaching en trainingen en toen dacht ik: dit is mijn camera. Als jij dat spel met mij zou spelen, staat jouw binnenkant hier

straks op de grond, tussen ons in. Je ziet alleen poppetjes, dobbelstenen en een speelbord, maar daartussen staat jouw binnenkant. Dat klinkt misschien een beetje raar, maar het zou jou ook helpen. Als we over jouw binnenkant zouden moeten praten, valt dat niet mee. Maar als je in een spel zit, heb je niet eens in de gaten dat het over jouw binnenkant gaat. Dat is een geweldige ervaring.’ Het spel helpt mensen hun empathische vermogens beter te ontwikkelen, heeft Van de Pol ontdekt.

‘Ik heb eens een gesprek gehad met Geerhard Bolte, de uitgever van Haystack. Hij probeerde mij te laten nadenken over de vraag waar ik mensen nou echt zou kunnen raken met dit verhaal. Waar we op uit kwamen, is dat veel werkende mensen ontdekken dat ze wel wat meer empathie aan de dag zouden kunnen leggen. Ze denken alleen dat het er bij henzelf niet inzigt. Dat is een vrij rationele benadering van wie zij denken dat ze zijn. Als je die groep handvatten kunt geven om hun empathische vermogens beter te ontwikkelen, zou dat ongetwijfeld in goede aarde vallen. En dat is precies wat ik met het *Basisboek luisteren en spreken* heb geprobeerd.’

Van de Pol: ‘Steeds meer werk wordt projectmatig georganiseerd, maar hoe vind je elkaar dan?’

VERDER LEZEN



HARTHOREND
Harry van de Pol
Gebonden, 128 blz., 1e druk,
2010, Vanbinnenuit B.V.
9789081616713
€ 29,95



**BASISBOEK LUISTEREN
EN SPREKEN**
Harry van de Pol
Gebonden, 299 blz., 1e druk,
2014, Vanbinnenuit B.V.
9789081616720
€ 39,95