

DOELGERICHT COACHEN



SOCIALE VAARDIGHEDEN



VERBONDEN IN EEN ANDERE TAAL

Sociale vaardigheden voor mensen met autisme

Arie van Wingerden

DOELGERICHT COACHEN

doelgerichtcoachen.nl

Verbonden in een Andere Taal

*Sociale vaardigheden voor mensen met autisme, in een wereld die anders bedraad
is*

Arie van Wingerden

Doelgericht Coachen

Voorwoord

Dit boek is niet geschreven voor mensen die anders zijn. Het is geschreven voor mensen die moeite zijn van het idee dat er iets mis is met ze.

Autisme Spectrum Stoornis, of zoals ik het liever noem: een andere bedrading. Je hersenen werken niet fout. Ze werken anders. En in een wereld die is ingericht op de meeste mensen, betekent anders al snel: moeilijker. Niet omdat jij te weinig doet, maar omdat de spelregels nooit voor jou geschreven zijn.

Ik kom uit de wereld van sales, gedragsanalyse en coaching. Ik werk al jaren met mensen die moeite hebben met sociale interactie, niet omdat ze het niet willen, maar omdat het hun simpelweg niet vanzelf komt. Mensen die na een dag op het werk uitgeput thuis komen, niet van het werk zelf, maar van het spel eromheen. De small talk. De ongeschreven regels. Het constant interpreteren van gezichtsuitdrukkingen, tonen en impliciete boodschappen.

Dit boek geeft je tools. Concrete, praktische tools. Geen luchtige zelfhulpadviezen maar echte technieken die je kunt leren en oefenen, net zoals je een vaardigheid in elk ander vakgebied leert. Want dat is precies wat sociale vaardigheden zijn: vaardigheden. En elke vaardigheid kun je trainen.

Ik gebruik in dit boek bewust echte namen en situaties, uiteraard geanonimiseerd, zodat je kunt zien hoe dit in de praktijk werkt. Want theorie zonder context is lucht.

"Jij hoeft niet te veranderen wie je bent. Je hoeft alleen te leren hoe je de verbinding kunt maken op een manier die ook voor de wereld om je heen werkbaar is." — Arie van Wingerden

Lees dit boek op je eigen tempo. Doe de oefeningen. En geef jezelf de ruimte om te groeien, zonder jezelf te verliezen.

Hoofdstuk 1 — Jouw brein werkt anders, niet minder

Het eerste wat je moet begrijpen over autisme is dit: het is geen defect. Het is een variant. Je brein verwerkt informatie op een andere manier dan de mensen om je heen, en dat heeft voor- en nadelen. De nadelen zijn vaak zichtbaar, want de wereld reageert erop. De voordelen worden minder snel opgemerkt, maar ze zijn er wel degelijk.

Mensen met autisme zijn doorgaans eerlijker dan het gemiddelde. Ze zijn preciezer. Ze hebben oog voor detail. Ze zijn trouw, betrouwbaar en consequent. Ze kunnen zich tot in het uiterste verdiepen in een onderwerp dat hen interesseert. Dat zijn geen kleine dingen. Dat zijn kwaliteiten die de meeste mensen hun hele leven proberen te ontwikkelen.

Hoe jouw brein informatie verwerkt

Waar de meeste mensen een sociale situatie intuïtief aanvoelen, moet jij dezelfde situatie analyseren. Dat kost meer tijd en meer energie, en daardoor loop je vaak achter op de conversatie. Terwijl de ander al drie zinnen verder is, ben jij nog aan het verwerken wat er net gezegd werd.

Dit heeft niets te maken met intelligentie. Het heeft te maken met hoe je brein is ingericht. Mensen zonder autisme passen sociale regels automatisch toe, zoals rijden na jarenlange ervaring, zonder erbij na te denken. Voor jou voelt elke sociale situatie meer als handmatig rijden: je moet actief nadenken over elke handeling.

Dat is vermoeiend. Dat verklaart waarom zoveel mensen met autisme na sociale situaties moeten bijkomen. Het is niet dat ze een hekel hebben aan mensen. Het is dat hun brein harder heeft moeten werken om te doen wat voor een ander vanzelf gaat.

Zwartwit-denken en de tussengebieden

Een van de bekendste kenmerken van autistisch denken is de neiging tot zwartwit-denken. Iets is goed of fout, waar of niet waar, eerlijk of oneerlijk. De nuances en grijze zones die sociale interactie zo complex maken, zijn voor veel mensen met autisme moeilijk te bevatten, niet omdat ze er niet slim genoeg voor zijn, maar omdat hun brein van nature neigt naar helderheid en structuur.

Het goede nieuws: grijze zones kun je leren herkennen. Niet als instinct, maar als een cognitief model. Je leert niet voelen dat iets subtiel is, maar je leert herkennen dat iets subtiel *kán* zijn, en dat je dan beter eerst kunt navragen dan meteen conclusies trekken.

► Joost, 34, werkt als IT-specialist — Een collega zegt: 'Leuk dat je er bent.'

Joost interpreteert dit letterlijk en denkt: Waarom zou ze dat zeggen? Ik ben er altijd. Wat bedoelt ze daarmee? In werkelijkheid is het een sociale begroeting zonder verdere betekenis. Joost heeft geleerd zichzelf te vragen: Is dit een letterlijke uitspraak of een sociale formule? Als ik het niet weet, neem ik aan dat het een sociaal gebaar is en reageer ik vriendelijk.

Routines en structuur: kracht én valkuil

Eerlijkheid als tweesnijdend zwaard

Mensen met autisme zijn vaak opvallend eerlijk. Ze zeggen wat ze denken, ze geven wat ze voelen en ze haten dubbelzinnigheid. In een wereld waar mensen van nature sociaal gewenste antwoorden geven, kan die eerlijkheid als bruto overkomen, ook al is er geen kwade bedoeling.

De oplossing is niet om te liegen. De oplossing is tact: de waarheid vertellen op een manier die de ander kan ontvangen. Eerlijkheid en vriendelijkheid hoeven elkaar niet uit te sluiten. Je kunt iets oprecht menen en het tegelijkertijd zo brengen dat de ander het niet als aanval ervaart.

► Miriam, 28, werkt als analist — Collega toont een presentatie die fouten bevat

Vroeger zou Miriam direct zeggen: 'Hier zitten drie fouten in.' Nu heeft ze geleerd te zeggen: 'Ik heb iets gezien wat ik met je wil delen, zodat de presentatie nog sterker wordt.' Dezelfde boodschap, maar de ander ervaart het als hulp in plaats van als kritiek.

OEFFENING: Mijn sterke kanten als kaart

Pak een vel papier. Schrijf in het midden: 'Mijn autisme geeft mij...' Vul daarna minstens tien eigenschappen in die jij als kracht ziet. Denk aan precisie, eerlijkheid, doorzettingsvermogen, analytisch denken, trouw zijn. Bewaar dit vel. Wanneer jij jezelf tekortschiet, pak dit vel dan erbij.

Hoofdstuk 2 — De ongeschreven regels van communicatie

Sociale communicatie bestaat voor het grootste deel uit ongeschreven regels. Regels die niemand je ooit heeft uitgelegd, maar die de meeste mensen instinctief aanvoelen. Wanneer je te lang praat, wanneer je te kort reageert, wanneer een onderwerp gevoelig ligt, wanneer je moet zwijgen. Voor mensen met autisme zijn deze regels niet vanzelfsprekend. Ze moeten worden geleerd, geanalyseerd en bewust worden toegepast.

Dat is geen schande. Dat is gewoon hoe het werkt. En het goede nieuws: de meeste ongeschreven regels zijn, als je ze eenmaal kent, heel logisch.

Het verschil tussen letterlijk en figuurlijk

Een van de grootste communicatie-obstakels voor mensen met autisme is de neiging taal letterlijk te interpreteren. Taal is echter zelden volledig letterlijk. Mensen zeggen 'ik ga er even over nadenken' als ze nee bedoelen. Ze zeggen 'je hebt een punt' als ze het er niet mee eens zijn maar de discussie niet willen voortzetten. Ze zeggen 'het is prima' terwijl het helemaal niet prima is.

Dit zijn geen leugens in de klassieke zin. Het zijn sociale smeringsmiddelen: uitdrukkingen die de sociale machine soepel laten draaien. Jij hoeft ze niet prachtig te vinden, maar je moet ze kennen.

► **Daan, 31, zit in de verkoop bij een technisch bedrijf — Klant zegt: 'We komen er bij je op terug.'**

Daan heeft geleerd dat 'we komen op je terug' in negentig procent van de gevallen nee betekent. Niet altijd, maar vaak genoeg om er rekening mee te houden. In plaats van optimistisch te wachten, stuurt hij nu na twee dagen een vriendelijke follow-up. Dat heeft hem al meerdere opdrachten opgeleverd die anders verloren waren gegaan.

Duidelijk communiceren: de kracht van directheid

Hier zit ook een keerzijde. Waar anderen om de hete brij heen draaien, kun jij juist heel direct zijn. Dat is waardevol, mits je het op de juiste manier inzet. Duidelijkheid is een vaardigheid die veel mensen missen. Jij hebt er aanleg voor.

De truc is niet om je directheid te onderdrukken. De truc is om je directheid te verpakken. Zeg wat je bedoelt, maar voeg er een laagje menselijkheid aan toe. Een korte introductie die de ander voorbereidt op wat je gaat zeggen. Dat maakt je boodschap niet minder helder, maar het maakt hem ontvangbaar.

✓ De voorbereiding-zin

Voordat je een directe of kritische opmerking maakt, voeg je één zin toe die de ander voorbereidt. Bijvoorbeeld: 'Ik wil iets zeggen wat misschien onverwacht klinkt, maar ik meen het goed.' Of: 'Ik ga iets zeggen wat ik graag wil dat je hoort als helpend.' Die ene zin verandert de ontvangst volledig.

Non-verbale communicatie leren lezen

Zeventig procent van communicatie is non-verbaal. Gezichtsuitdrukkingen, lichaamshouding, toon van stem, oogcontact. Voor mensen met autisme is dit vaak het moeilijkste domein, omdat non-verbale signalen niet expliciet zijn. Ze zijn impliciet, subtiel en veranderen constant.

Je kunt non-verbale communicatie leren. Niet als instinct, maar als systematische kennis. Begrijp de basisuitdrukkingen: blij, verdrietig, boos, verrast, bang, aangeslagen. Leer de meest voorkomende lichaamstaal-signalen herkennen: armen over elkaar, wegstijven, voorover leunen. Dat zijn aanwijzingen, geen zekerheden, maar ze geven je informatie.

► **Sanne, 25, studeert communicatie — Ze merkt dat haar docent zijn armen kruist terwijl ze haar scriptie bespreekt**

Vroeger zou Sanne dit negeren en doorpraten. Nu herkent ze het signaal: de docent sluit zich een beetje af. Ze stopt even en vraagt: 'Ik zie dat u wat terughoudend reageert. Klopt dat?' De docent zegt: 'Ik ben niet helemaal overtuigd van je onderbouwing op dit punt.' Sanne heeft een probleem opgemerkt dat anders onbesproken was gebleven.

Het tempo van een gesprek

Gesprekken hebben een tempo. Er is een verwacht ritme van vraag en antwoord, van inbreng en luisteren, van pauzeren en doorpraten. Voor mensen met autisme is dit ritme vaak een obstakel: je denkt diepgaander na, je antwoordt uitgebreider, of je valt stil op momenten waarop anderen verwachten dat je doorgaat.

Leer jezelf één simpele gewoonte aan: de tweesecondenregel. Wacht na een uitspraak van de ander altijd twee seconden voor je antwoord geeft. Dat geeft jou verwerkingstijd en voorkomt dat je de ander onderbreekt. Andersom: als jij uitgesproken bent en de ander reageert niet meteen, tel dan rustig tot drie voor je verder praat. Stilte is geen probleem. Stilte is ruimte.

OEFENING: Gespreksdagboek

Houd deze week na elk gesprek van meer dan vijf minuten een korte aantekening bij. Schrijf op: wat ging goed, wat voelde ongemakkelijk, wat begrijp je nu beter dan tijdens het gesprek. Na één week heb je een patroon en weet je precies op welke punten je wilt groeien.

Hoofdstuk 3 — Empathie als techniek

Empathie is het vermogen om te voelen wat een ander voelt. Voor mensen met autisme is dit een van de meest besproken uitdagingen, en ook een van de meest misverstande. Want mensen met autisme hebben wel degelijk empathie. Ze missen vaak de snelle, automatische toegang tot die empathie, de reflex die anderen hebben om meteen te voelen wat er in een ander omgaat. Maar de empathie zelf is er.

Het goede nieuws: empathie kun je ook als techniek inzetten. Niet als vervanging voor het gevoel, maar als aanvulling. Een manier om de verbinding met de ander te maken ook als je het gevoel niet automatisch ervaart.

Wat empathie wél en niet is

Empathie is niet hetzelfde als het eens zijn met de ander. Het is niet hetzelfde als de ander gelijk geven. Het is ook niet hetzelfde als je eigen gevoel uitschakelen. Empathie is het vermogen om de belevingswereld van een ander te begrijpen en daarvoor ruimte te maken in het gesprek.

Je hoeft niet te voelen wat de ander voelt. Je hoeft alleen te erkennen dat de ander het voelt. Dat verschil is cruciaal. En het mooie is: dat erkennen kun je leren. Het zit hem in heel kleine dingen: een knikje, een pauze, een zin als 'dat klinkt zwaar'.

► Thomas, 38, teamleider in een productiebedrijf — Medewerker vertelt over privéproblemen die zijn werk beïnvloeden

Thomas heeft geleerd dat hij niet meteen met een oplossing hoeft te komen. Hij zegt nu eerst: 'Dat klinkt alsof je er echt doorheen zit.' Dan is hij even stil. Vervolgens vraagt hij: 'Wat heb je van mij nodig?' Die drie stappen, erkennen, stilte, vragen, hebben zijn relaties met zijn team volledig veranderd.

De drie stappen van empathisch reageren

Stap één: erken. Gebruik een korte zin die laat zien dat je gehoord hebt wat de ander zei. Dat hoeft geen lang verhaal te zijn. 'Dat klinkt zwaar.' Of: 'Ik begrijp dat dit moeilijk is.' Of simpelweg: 'Dat is veel.' Een erkenning laat de ander voelen dat hij gezien wordt.

Stap twee: wacht. Na een erkenning heb je de neiging om meteen door te gaan, maar het krachtigste wat je kunt doen is even niets zeggen. Twee, drie seconden stilte na een erkenning geeft de ander de ruimte om meer te zeggen als hij dat wil. Veel mensen vullen stilte automatisch in met de echte kern van wat ze willen vertellen.

Stap drie: vraag open. Stel na de stilte een open vraag die uitnodigt maar niet stuurt. Niet: 'Heb je al geprobeerd om...?' maar: 'Wat zou jou helpen?' Niet: 'Dat snap ik niet, had je niet kunnen...?' maar: 'Vertel me meer.'

✓ De empathische toolkit: vijf zinnen die altijd werken

1. 'Dat klinkt niet makkelijk.' 2. 'Ik kan me voorstellen dat dit veel impact heeft.' 3. 'Hoe gaat het nu met je?' 4. 'Vertel me meer, als je dat wilt.' 5. 'Ik ben blij dat je dit met me deelt.' Leer deze vijf zinnen uit je hoofd en zet ze in wanneer iemand iets persoonlijks deelt.

Giftige positiviteit vermijden

Een valkuil bij empathie is wat ik giftige positiviteit noem: de reflex om negatieve gevoelens snel weg te praten. 'Het komt vast goed', 'Kijk naar het positieve', 'Er zijn mensen die het erger hebben.' Die zinnen zijn bedoeld als troost, maar ze werken averechts. Ze vertellen de ander impliciet dat zijn gevoel niet geldig is.

Als iemand zich slecht voelt, hoef jij dat niet op te lossen. Je hoeft alleen maar ruimte te maken voor dat gevoel. Dat is voor veel mensen, ook voor mensen zonder autisme, een van de moeilijkste sociale vaardigheden. Maar het is leerbaar.

► Roos, 22, net afgestudeerd — Haar vriendin huilt na een relatiebreuk

Roos had de neiging om direct praktische oplossingen aan te dragen: 'Je kunt beter af zonder hem, ga je focussen op je werk.' Ze heeft geleerd om eerst te vragen: 'Wil je dat ik luister of wil je advies?' Dat ene vraagje verandert alles. Nu weet Roos wat haar vriendin op dat moment nodig heeft, en geeft ze dat.

Empathie voor jezelf

Je kunt anderen moeilijk empathie geven als je die jezelf nooit toekent. Mensen met autisme zijn vaak heel streng voor zichzelf. Ze analyseren elk sociaal mislukt moment uitgebreid na. Ze gaan in gedachten terug naar gesprekken van jaren geleden en denken: had ik dat maar anders gezegd.

Geef jezelf dezelfde ruimte die je aan een goede vriend zou geven. Je hebt een andere bedrading. Je doet je best. Elke dag dat je probeert te groeien is een succes, ook als het niet perfect gaat.

"Empathie begint bij jezelf. Wie zichzelf niet kan vergeven, kan ook niet echt aanwezig zijn voor een ander." — Arie van Wingerden

OEFENING: Empathische spiegel

Kies iemand in je omgeving met wie je regelmatig contact hebt. Stel in je volgende gesprek twee open vragen en gebruik minstens één erkenningszin. Schrijf daarna op hoe de ander reageerde en hoe het gesprek verliep in vergelijking met je normale gesprekken.

Hoofdstuk 4 — Hoe je een gesprek begint en gaande houdt

Een gesprek beginnen is voor veel mensen met autisme een van de meest stressvolle sociale taken. Je weet niet precies wat je moet zeggen, je weet niet of je moment goed gekozen is, je weet niet hoe de ander zal reageren. Die onzekerheid kan verlamrend zijn.

Maar een gesprek beginnen is, net als alle andere sociale vaardigheden, een techniek. En technieken kun je leren.

De zes stappen van een gesprek

Elk gesprek met mensen die je niet goed kent, doorloopt vrijwel altijd dezelfde stappen. Stap één: begroeting, een korte, vriendelijke opening. Stap twee: small talk, oppervlakkig maar essentieel voor het leggen van de eerste verbinding. Stap drie: uitwisseling van persoonlijke informatie op een basisniveau. Stap vier: het vragen naar en delen van standpunten en meningen. Stap vijf: het spreken over persoonlijke gevoelens en ervaringen. Stap zes: echte verbinding, wanneer twee mensen op een dieper niveau iets herkennen in elkaar.

De meeste mensen bewegen langzaam van stap twee naar stap vier. Mensen met autisme slaan soms stappen over: ze zijn al bij stap vijf terwijl de ander nog op stap twee zit. Dat voelt ongemakkelijk voor beiden. Het helpt om bewust de trap te nemen.

Small talk is geen tijdverspilling

Ik hoor het mensen met autisme vaak zeggen: ik haat small talk. Dat snap ik. Small talk gaat nergens over. Praten over het weer, over het weekend, over koetjes en kalfjes, terwijl je zoveel interessante dingen zou kunnen bespreken. Waarom doen mensen dit?

Omdat small talk niet gaat over de inhoud. Small talk gaat over veiligheid. Het is een manier om te checken: ben jij te vertrouwen? Ben jij vriendelijk? Kunnen wij met elkaar omgaan? Het gaat over het opbouwen van een basaal gevoel van verbinding voor je naar de diepere lagen gaat. Als je small talk overslaat, sla je die veiligheidsfase over. En de meeste mensen reageren dan afwijzend, niet op jou als persoon, maar op het gevoel van onveiligheid dat dat veroorzaakt.

✓ De drie basisonderwerpen voor small talk

De meest veilige small talk onderwerpen zijn: de omgeving ('Mooie plek hier, ken je het al langer?'), de situatie ('Hoe lang ben jij al bij dit bedrijf?') en recente ervaringen ('Had jij ook last van de files gisteren?'). Deze drie categorieën werken in vrijwel elke sociale context.

Doorvragen: de geheime motor van een goed gesprek

De meest gewaardeerde gesprekspartners zijn niet degenen die het meest te vertellen hebben. Ze zijn degenen die het best kunnen luisteren en doorvragen. Mensen willen over zichzelf praten. Als jij ze daartoe uitnodigt, ben je automatisch een aangenaam gezelschap.

Doorvragen doe je met de waarom-vraag, de hoe-vraag en de vertel-me-meer-uitnodiging. 'Waarom heb je voor die keuze gekozen?' 'Hoe voelde dat voor je?' 'Vertel me eens meer over hoe dat voor je was.' Die drie patronen, consequent toegepast, houden elk gesprek gaande.

► Erik, 29, nieuw in een team — Eerste dag op zijn nieuwe baan, borrel na werktijd

Erik heeft een lijst met vier doorvraagtechnieken voorbereid. Hij vraagt zijn collega's: 'Hoe lang werk jij hier al?' en daarna 'Wat vind je er het leukste aan?' Hij hoeft zelf nauwelijks iets te vertellen. Aan het eind van de avond zeggen drie collega's: 'Leuk dat je er was, we moeten snel weer afspreken.' Erik had nauwelijks iets gezegd. Hij had alleen heel goed geluisterd en doorgevraagd.

Omgaan met ongemakkelijke stiltes

Stiltes in een gesprek voelen voor veel mensen, en zeker voor mensen met autisme, heel ongemakkelijk. Je denkt meteen: ik heb iets verkeerd gezegd. Of: de ander verveelt zich. Maar dat hoeft helemaal niet zo te zijn. Mensen hebben stiltes nodig om te denken, om te verwerken, om adem te halen.

De volgende keer dat er een stilte valt, doe dit: tel bewust tot vier. In vrijwel alle gevallen vult de ander de stilte zelf in. Als dat niet gebeurt, heb je een paar vaste zinnen paraat: 'Waar dacht je net aan?' of 'Ik was even aan het nadenken over wat je zei.' Die zinnen zijn neutraal, vriendelijk en houden het gesprek gaande zonder dat het geforceerd klinkt.

OEFENING: De geplande gespreksoefening

Kies één gesprek deze week waarbij je bewust het model van de zes stappen toepast. Begin met begroeting en small talk, ook als je het liefst meteen naar de kern gaat. Vraag minimaal twee keer door. Observeer hoe de ander reageert als je de treden van het gesprek neemt in plaats van stappen over te slaan.

Hoofdstuk 5 — Luisteren als superkracht

Luisteren is misschien wel de meest onderschatte sociale vaardigheid. De meeste mensen denken dat ze goed luisteren, maar als je ze vraagt wat de ander net zei, blijken ze het maar half onthouden te hebben. Ze waren al aan het nadenken over hun eigen antwoord terwijl de ander nog sprak.

Voor mensen met autisme kan luisteren een bijzondere uitdaging zijn. Niet omdat je niet wilt luisteren, maar omdat je hersenen tegelijkertijd bezig zijn met het analyseren van wat er gezegd wordt, het decoderen van de non-verbale signalen, het bedenken van een passend antwoord en het bijhouden van de context van het gesprek. Dat is veel. Dat kost energie.

Actief luisteren: wat het betekent en hoe je het doet

Actief luisteren is meer dan zwijgen terwijl de ander praat. Het is een actieve houding waarbij je laat merken dat je betrokken bent. Dat doe je met je lichaam: rechtop zitten, licht naar voren leunen, oogcontact maken op een manier die comfortabel voelt. Niet staren, maar ook niet vermijden.

Je doet het ook met kleine verbale reacties. 'Mmm', 'Ja', 'Ik snap het', 'Interessant'. Die kleine reacties heten in de communicatieleer backchannels: signalen die zeggen: ik luister, ga door. Voor veel mensen met autisme is het geven van deze signalen niet automatisch. Ze luisteren wel, maar ze geven geen signalen, en de ander denkt dan: hij is er niet bij.

✓ De drie luistersignalen

Train jezelf in het geven van drie typen luistersignalen. Ten eerste verbale bevestigingen: 'Ja', 'Mmm', 'Ik snap het.' Ten tweede parafrasering: herhaal in je eigen woorden wat de ander zei, bijvoorbeeld 'Dus als ik het goed begrijp, bedoel je dat...' Ten derde samenvatten na het gesprek: 'Wat ik meeneem uit ons gesprek is...' Die drie technieken laten de ander voelen dat je écht geluisterd hebt.

De parafrase-techniek

Parafrasering is een van de krachtigste communicatietechnieken die er bestaat. Je herhaalt in je eigen woorden wat de ander gezegd heeft, zonder er iets aan toe te voegen of er een interpretatie over te leggen. Je zegt alleen terug wat je gehoord hebt.

Dit werkt om twee redenen. Ten eerste: het bevestigt voor de ander dat hij begrepen is. Dat voelt goed. Ten tweede: het geeft jou de kans om te controleren of je het goed begrepen hebt. Mensen met autisme interpreteren soms dingen anders dan bedoeld. De parafrase geeft je de kans om te checken of je op de goede lijn zit, voor je een reactie geeft.

► Nathalie, 33, werkt bij een zorginstelling — Bespreking met een cliënt die een klacht heeft

De cliënt zegt: 'Ik heb het gevoel dat niemand hier naar me luistert.' Nathalie zegt: 'Als ik het goed begrijp, zegt u dat u zich niet gehoord voelt in deze instelling?' De cliënt knikt en vertelt verder. Nathalie heeft niet meteen een oplossing gegeven of de klacht verdedigd. Ze heeft alleen laten horen dat ze luisterde. Dat was precies wat de cliënt nodig had.

Niet adviseren als er niet om gevraagd wordt

Een van de meest voorkomende luisterfouten is het geven van niet-gevraagd advies. Iemand vertelt een probleem en jij denkt meteen aan een oplossing. Je wil helpen. Maar de meeste mensen die een probleem delen, willen in eerste instantie niet een oplossing: ze willen gehoord worden.

Leer jezelf één vraag aan te stellen als iemand een probleem deelt: 'Wil je dat ik alleen luister, of wil je ook dat ik nadenk over mogelijke oplossingen?' Die vraag geeft de ander de regie. En het mooie is: je hoort bijna altijd 'allebei', maar pas nadat ze eerst hun hart hebben kunnen luchten.

"Het beste cadeau dat je iemand kunt geven is je volledige aandacht. Niet je mening, niet je advies, niet je oplossing. Gewoon je aanwezigheid." — Arie van Wingerden

OEFENING: Het luisterexperiment

Voer deze week één gesprek waarbij je jezelf verbiedt om advies te geven, ook als erom gevraagd wordt. Reageer alleen met vragen en parafrases. Schrijf op wat er anders was in dat gesprek vergeleken met je gebruikelijke stijl. Wat leverde het op voor jou en de ander?

Hoofdstuk 6 — Geweldloze communicatie in de praktijk

Marshall Rosenberg ontwikkelde geweldloze communicatie als een methode om conflicten op te lossen door te communiceren vanuit behoeften in plaats van vanuit verwijten. Voor mensen met autisme is dit model bijzonder waardevol, omdat het communicatie geeft wat het prettig maakt voor een autistisch brein: structuur en helderheid.

Geweldloze communicatie kent vijf stappen. Als je deze stappen leert toepassen, verander je de manier waarop je omgaat met conflict, met moeilijke situaties en met mensen die jou raken.

Stap 1: Zintuiglijk waarnemen zonder te oordelen

De eerste stap is beschrijven wat je waarneemt, niet wat je interpreteert. Er is een groot verschil tussen: 'Jij bent altijd laat' en 'Je was gisteren tien minuten later dan afgesproken.' De eerste zin is een oordeel. De tweede is een observatie. Het klinkt misschien als een kleine nuance, maar het verschil in hoe de ander reageert is enorm.

Voor mensen met autisme, die van nature neigen naar directe taal, is dit een krachtige tool. Niet minder direct zijn, maar preciezer direct zijn. Beschrijf feiten, geen interpretaties.

► Kevin, 26, student — Ruzie met zijn kamergenoot over afwassen

Kevin zegt niet meer: 'Jij wast nooit af.' Hij zegt: 'Ik heb de afgelopen vier dagen het aanrecht afgewassen. Gisteren heb ik dat niet gedaan en ik zag dat het niet door jou was gedaan.' Dat is een observatie, geen oordeel. Zijn kamergenoot kan dit niet ontkennen, want het zijn feiten. Het gesprek wordt daarna veel constructiever.

Stap 2: Je gevoel benoemen

Na de observatie benoem je hoe jij je voelt in die situatie. Niet wat de ander gedaan heeft, maar wat jij ervaart. 'Ik voel me...' is de enige correcte opening voor deze stap. Niet: 'Ik voel dat jij...', want dan ben je al weer bezig met een oordeel over de ander.

Mensen met autisme vinden het soms moeilijk om gevoelens te labelen. Train jezelf in een basisset emotiewoorden: gefrustreerd, verdrietig, onzeker, blij, dankbaar, gespannen, rustig, verward. Die basisset is genoeg voor vrijwel elke situatie.

Stap 3: Je behoefte uitspreken

Achter elk gevoel zit een behoefte. Als je je gefrustreerd voelt, heb je misschien behoefte aan respect of aan duidelijkheid. Als je je verdrietig voelt, heb je misschien behoefte aan verbinding of aan erkenning. Als je je gespannen voelt, heb je misschien behoefte aan rust of aan controle.

De meeste conflicten ontstaan niet omdat mensen slechte bedoelingen hebben, maar omdat hun behoeften botsen. Als je je behoefte uitspreekt in plaats van je verwijt, geef je de ander de kans om te reageren op wat jij écht nodig hebt.

Stap 4: Een concrete actie vragen

Na de behoefte formuleer je een concreet verzoek. Niet een eis, maar een verzoek. Het verschil: een eis heeft consequenties als de ander hem niet inwilligt. Een verzoek heeft dat niet. 'Zou jij bereid zijn om...' is altijd beter dan 'Jij moet...'

✓ Het GVC-model in één zin

Oefen met het samenvatten van de vier stappen in één zin: 'Als ik zie/hoor dat [observatie], voel ik [gevoel], omdat ik behoefte heb aan [behoefte], en ik zou het waarderen als jij [verzoek].' Dit klinkt in het begin onnatuurlijk, maar na oefening wordt het vloeiend en krachtig.

Stap 5: Jezelf ook in de ander verplaatsen

De vijfde stap, die minder vaak wordt genoemd maar minstens zo belangrijk is, is je proberen te verplaatsen in de belevingswereld van de ander. Niet als oefening in abstracte empathie, maar als concrete vraag: wat is de observatie, het gevoel, de behoefte en het verzoek van de ander in deze situatie?

Als je dit bewust doet, voor je het gesprek aangaat, verandert je invalshoek compleet. Je gaat het gesprek niet in om gelijk te krijgen, maar om te begrijpen. En dat levert vrijwel altijd een betere uitkomst op.

OEFENING: GVC in een oefensituatie

Denk aan een situatie in je leven waarbij je je ergens aan stoort, iets kleins, in je werk, je relatie of je dagelijks leven. Schrijf de vijf stappen van geweldloze communicatie uit: observatie, gevoel, behoefte, verzoek en de perspectief van de ander. Oefen de zin daarna hardop voor jezelf. Als de situatie zich voordoet, heb je je voorbereiding al gedaan.

Hoofdstuk 7 — Vriendschappen bouwen en onderhouden

Vriendschappen zijn voor veel mensen met autisme tegelijk heel gewenst en heel moeilijk. Je wil er zijn voor mensen, je wil betekenisvolle verbindingen. Maar de drempel om ze op te bouwen is hoog, en het onderhouden ervan vraagt energie die je niet altijd hebt.

Dit hoofdstuk gaat over hoe je vriendschappen kunt opbouwen op een manier die bij jou past, en hoe je ze kunt onderhouden zonder jezelf te verliezen.

Kwaliteit boven kwantiteit

Je hebt niet tien goede vrienden nodig. Je hebt twee of drie mensen nodig bij wie je jezelf kunt zijn. Dat is genoeg. En die twee of drie mensen zijn meer waard dan twintig oppervlakkige kennissen bij wie je altijd moet optreden.

Richt je energie op de mensen die jou begrijpen, of op zijn minst willen begrijpen. Die je niet kwalijk nemen dat je na een avond samen moe bent. Die weten dat je soms niet terugbelt en daar geen drama van maken. Die jou accepteren zoals je bent, ook op de moeilijkere dagen.

► Lars, 35, werkt als software engineer — Lang netwerk van oppervlakkige contacten gebouwd

Lars merkte na jaren dat hij twintig mensen kende maar niemand die hij echt kon bellen als hij het moeilijk had. Hij besloot zijn energie te richten op drie mensen: zijn neef, een oude studiegenoot en een collega met wie hij een klik voelde. Met elk van hen heeft hij een vaste afspraak in zijn agenda, een keer per maand. Die zes contactmomenten per maand geven hem meer dan de twintig oppervlakkige contacten ooit deden.

Initiatief nemen is een vaardigheid

Vriendschappen groeien niet vanzelf. Ze hebben initiatief nodig. Voor veel mensen met autisme is het nemen van initiatief een obstakel: je weet niet of je welkom bent, je weet niet of de ander het leuk vindt, je bent bang voor afwijzing. Maar de realiteit is: de meeste mensen waarderen het enorm als iemand het initiatief neemt.

Maak het nemen van initiatief zo concreet mogelijk. Niet: 'We moeten snel eens iets afspreken', want dat is een sociale formule die niemand serieus neemt. Maar: 'Ik ga zaterdag naar de markt, heb jij zin om mee te gaan?' Concreet, uitvoerbaar, makkelijk om ja of nee op te zeggen.

✓ De maandelijkse reminder

Zet in je agenda op de eerste van elke maand een herinnering: 'Stuur één berichtje naar een vriend.' Het hoeft niet lang te zijn. 'Dacht aan je, hoe gaat het?' is genoeg. Die kleine, consistente attentie bouwt vriendschappen op zoals water een steen slijpt: langzaam maar zeker.

Kwetsbaarheid als verbinding

De diepste verbindingen ontstaan wanneer je jezelf laat zien, niet de versie die je het liefst aan de wereld toont, maar de echte versie. Met twijfels, met angsten, met onzekerheden. Kwetsbaarheid is een van de meest krachtige verbindingsmechanismen die er bestaat.

Voor mensen met autisme is kwetsbaarheid soms extra ingewikkeld. Je hebt misschien lang geleerd om je onzekerheden te verbergen, om de autisme-kant van jezelf te maskeren, om je anders voor te doen dan je bent. Dat masker kost enorm veel energie. En het houdt mensen op afstand, ook de mensen die je juist dichterbij wil.

Je hoeft niet alles te delen. Maar probeer minstens één ding per vriendschap te delen dat echt is. Dat je het soms moeilijk vindt om sociale situaties te lezen. Dat je na bijeenkomsten altijd moet bijkomen. Dat je soms woorden op de verkeerde manier zegt en dat je het nooit zo bedoelt. Die eerlijkheid wekt vertrouwen.

"De mensen die het waard zijn om voor je te zorgen, zullen niet weglopen als je jezelf laat zien. En de mensen die weglopen als je jezelf laat zien, waren het niet waard." — Arie van Wingerden

OEFENING: De kwetsbaarheids-oefening

Kies één persoon in je omgeving met wie je een band wil versterken. Deel met diegene één ding dat echt is, iets wat je normaal niet snel zegt. Dat hoeft niet over autisme te gaan, het kan ook zijn: 'Ik vind dit eigenlijk heel spannend', of 'Ik weet niet altijd precies wat ik voel, maar ik weet wel dat ik dit gesprek fijn vind.' Observeer hoe de ander reageert.

Hoofdstuk 8 — Omgaan met lastige mensen en conflict

Niet iedereen is makkelijk. Sommige mensen zijn dominant, negatief, kritisch, manipulatief of gewoon botst hun persoonlijkheid met die van jou. Voor mensen met autisme, die al zoveel energie steken in het decoderen van normale sociale situaties, zijn lastige mensen extra belastend.

Dit hoofdstuk gaat over strategieën om met deze mensen om te gaan zonder dat het jou te veel kost.

De behoefte achter moeilijk gedrag

Elk moeilijk gedrag heeft een behoefte achter zich. Iemand die dominant is, heeft behoefte aan controle of aan respect. Iemand die negatief is, heeft misschien behoefte aan erkenning of aan verbinding die hij er op een andere manier niet uitkrijgt. Iemand die klaagt, heeft misschien behoefte aan gehoord worden.

Als je kunt begrijpen welke behoefte achter het gedrag zit, wordt het gedrag minder persoonlijk. De ander is niet moeilijk tegen jou: de ander heeft een behoefte die hij niet op een constructieve manier kan uitdrukken. Dat is informatie, geen aanval.

► Petra, 42, werkt bij een gemeente — Haar directe leidinggevende is vaak kritisch en afwijzend

Petra heeft geanalyseerd dat haar leidinggevende heel hoge standaarden heeft en zich onveilig voelt als dingen niet perfect zijn. Ze speelt nu proactief in op die behoefte: ze stuurt elke maandagochtend een kort overzicht van haar voortgang die week. Haar leidinggevende wordt zichtbaar rustiger. De kritiek is bijna verdwenen, niet omdat de leidinggevende veranderd is, maar omdat Petra zijn behoefte aan controle en overzicht heeft ingevuld.

Eigen staat bewaren

Een van de grootste valkuilen bij omgaan met moeilijke mensen is dat je hun gemoedstoestand overneemt. Iemand is boos op jou en jij wordt ook boos. Iemand is negatief en jij wordt ook negatief. Dat is een normale menselijke reactie, maar het helpt je niet.

Je kunt leren je eigen emotionele staat te beschermen. Dat betekent niet dat je gevoelens er niet mogen zijn. Het betekent dat je bewust kiest hoe je reageert in plaats van automatisch mee te gaan in de gemoedstoestand van de ander.

✓ De vertraging-techniek

Als iemand iets zegt dat je raakt, tel dan bewust tot vijf voor je antwoord geeft. In die vijf seconden gaat de eerste impuls voorbij en heb je de kans om bewust te kiezen hoe je reageert. Vijf seconden klinkt kort, maar het is genoeg om de scherpste kant van een reactie te temperen.

Mensen die gelijk willen hebben

Een specifiek type moeilijke mensen zijn de 'betweters': mensen die altijd gelijk willen hebben en die elke nuance of correctie als een aanval op hun ego ervaren. Voor mensen met autisme, die van nature naar feiten en correctheid neigen, is dit bijzonder frustrerend.

De effectiefste strategie hier is verrassend eenvoudig: laat hen gelijk hebben. Niet omdat ze gelijk hebben, maar omdat de discussie nooit gewonnen zal worden en de energie beter besteed is. Zeg: 'Je hebt een punt.' Of: 'Ik zal er eens over nadenken.' Dat sluit de discussie af zonder capitulatie. Jij weet wat jij weet. Jij hoeft het niet te bewijzen.

Conflict als informatie

Conflict is niet prettig, maar het is wel nuttig. Conflict vertelt je iets over grenzen, over behoeften, over verwachtingen die niet zijn uitgesproken. Als je conflict vermijdt, blijven die behoeften en grenzen onbesproken. En dat leidt uiteindelijk tot grotere problemen.

Leer conflict zien als informatie in plaats van als gevaar. Iemand die boos op je is, geeft je data: hier zit een grens, hier zit een verwachting die ik niet kende. Die data is waardevol, ook al is de manier waarop die gegeven wordt niet prettig.

OEFENING: Analyse van een conflict

Denk aan een recent conflict, hoe klein ook. Schrijf op: wat was de observeerbare situatie, wat voelde ik, wat had ik nodig, wat had de ander waarschijnlijk nodig, en wat zou een geweldloze communicatie-reactie zijn geweest? Dit is geen oefening in zelfkritiek, maar in leren van ervaring.

Hoofdstuk 9 — Attent zijn en vrijgevig in contact

Attent zijn is een van de meest onderschatte sociale vaardigheden. Het gaat niet over grote gebaren of spectaculaire cadeaus. Het gaat over het onthouden van kleine dingen. Over het terugkomen op een gesprek van drie weken geleden. Over het sturen van een berichtje op een moment dat je weet dat iemand het moeilijk heeft. Over het bemerken dat iemand verdrietig is, ook als ze dat niet zeggen.

Voor mensen met autisme, die soms moeite hebben met het spontaan oppikken van sociale signalen, is attentheid iets wat je kunt systematiseren. Dat klinkt onromantisch, maar het werkt. En het resultaat, het gevoel dat je iemand geeft, is precies hetzelfde.

Onthouden wat mensen je vertellen

Mensen waarderen het enorm als je terugkomt op dingen die ze eerder hebben verteld. Als je twee weken geleden hoorde dat iemand naar een sollicitatiegesprek ging en je nu vraagt: 'Hoe is dat gesprek trouwens gegaan?', voelt de ander zich gezien. Jij hebt hem onthouden. Dat is een krachtig sociaal signaal.

Maak hier een systeem van als het niet automatisch gaat. Noteer na een gesprek twee of drie dingen die de ander heeft verteld en gebruik die de volgende keer als openingsconversatie. Je hoeft niet te onthullen dat je het opgeschreven hebt. Je zegt gewoon: 'Hoe is het met die situatie bij je werk die je vertelde?'

► Annemarie, 44, coach — Werkt met een netwerk van relaties

Annemarie heeft een simpel notitiesysteem in haar telefoon: per contactpersoon een aantekening met wat ze de laatste keer hebben besproken. Voor elk gesprek kijkt ze even in haar aantekeningen. Haar contacten denken dat ze een uitzonderlijk goed geheugen heeft. In werkelijkheid heeft ze een systeem. Het resultaat is hetzelfde: mensen voelen zich onthouden en gewaardeerd.

Kleine gebaren, grote impact

Attentheid zit in kleine dingen. Een bericht sturen als je aan iemand denkt. Een boek doorgeven dat je las en waarvan je weet dat de ander het interessant vindt. Vragen hoe het met de kat gaat die ziek was. Feliciteren op een verjaardag, niet alleen met een automatisch Facebook-bericht maar met een persoonlijk woord.

Die kleine gebaren bouwen relaties op. Ze kosten weinig energie maar hebben grote impact. En het mooie van attentheid is dat het wederzijds werkt: mensen die jij attent behandelt, zijn vaker attent terug.

Vrijgevig zijn zonder verwachting

Vrijgevigheid is nauw verwant aan attentheid. Het gaat niet alleen om geld of cadeaus, maar om het bereid zijn iets te geven aan de ander, je tijd, je aandacht, je kennis, je hulp, zonder dat je er iets voor terug verwacht.

Mensen met autisme zijn soms erg transactioneel in hun denken: als ik iets geef, verwacht ik iets terug. Dat is eerlijk en logisch, maar het werkt niet goed in sociale relaties. Sociale relaties functioneren op vertrouwen en vrijgevigheid, niet op transacties. Als jij geeft zonder rekening bij te houden, creëer je een sfeer van vertrouwen die op termijn meer teruggeeft dan je ooit investeerde.

"De mooiste cadeaus kosten geen geld. Ze kosten aandacht. En aandacht is het enige wat je nooit te veel kunt geven." — Arie van Wingerden

OEFFENING: De attentheid-actie

Kies vandaag drie mensen in je leven en stuur elk van hen één persoonlijk bericht: iets specifiek dat jou aan hen doet denken, of een vraag naar iets wat ze eerder hebben verteld. Observeer hoe ze reageren. Doe dit de komende vier weken elke week, en noteer wat het doet met je relaties.

Hoofdstuk 10 — Rapport: de onzichtbare brug

Rapport is het gevoel van verbinding dat twee mensen hebben als ze goed op elkaar zijn afgestemd. Het is het gevoel van: we begrijpen elkaar, we zitten op dezelfde golflengte. Rapport is de basis van elk succesvol gesprek, elke succesvolle relatie, elke succesvolle samenwerking.

Rapport kun je bewust opbouwen. Dat klinkt misschien manipulatief, maar het is het niet. Het is het bewust creëren van de omstandigheden waaronder mensen zich op hun gemak voelen bij jou. En dat is een waardevolle sociale vaardigheid, zeker voor mensen voor wie dit niet vanzelf gaat.

Spiegelen en matchen

De meest effectieve techniek om rapport te bouwen is spiegelen: het subtiel aanpassen van je houding, je tempo en je toon aan die van de ander. Als de ander langzaam praat, praat jij iets langzamer. Als de ander leunt, leun jij mee. Als de ander rustig is, ben jij rustig.

Let op het woord subtiel. Dit is geen imitatie, het is afstemming. Je kopieert niet; je past je licht aan. De meeste mensen doen dit instinctief in gesprekken met mensen die ze leuk vinden. Jij leert het bewust doen, als tool.

✓ Drie niveau's van spiegelen

Begin met het makkelijkste niveau: toon. Pas je spraakvolume en -tempo aan aan de ander. Daarna lichaamstaal: zit de ander ontspannen, zit jij ook wat ontspannen. Tot slot woorden: gebruik dezelfde woorden of uitdrukkingen die de ander gebruikt. Elk niveau verhoogt het rapport merkbaar.

Oprechte interesse als rapport-fundament

Rapport bouw je niet alleen met techniek. Je bouwt het met oprechte interesse. Mensen voelen het als je geïnteresseerd bent, en ze voelen het als je doet alsof. Zoek altijd iets in de ander dat jou écht interesseert, hoe klein ook. Dat kan zijn: zijn kennis over een bepaald onderwerp, haar manier van kijken naar een probleem, de manier waarop hij zijn werk doet.

Als jij oprecht geïnteresseerd bent, hoeft je veel minder te doen om rapport te bouwen. Die interesse straalt vanzelf uit en trekt de ander naar je toe.

De naam van de ander gebruiken

Dale Carnegie schreef het al in 1936: de naam van de ander is voor die persoon het mooiste geluid ter wereld. Mensen reageren onbewust positief als hun naam wordt gebruikt in een gesprek. Niet overdreven, maar op de juiste momenten.

Gebruik de naam van de ander bij het begin van een gesprek, bij een belangrijke uitspraak en aan het eind van het gesprek. Drie keer is genoeg. Meer wordt opdringerig. Maar die drie momenten creëren een gevoel van persoonlijke aandacht dat de meeste sociale technieken overtreft.

► Jolanda, 30, vrijwilliger bij een buurthuis — Leert nieuwe vrijwilligers kennen

Jolanda heeft de gewoonte aangeleerd om bij elke nieuwe persoon direct de naam te herhalen als ze hem hoort. 'Aangenaam, Jolanda.' 'Aangenaam, Marco. Hoe lang doe jij dit werk al, Marco?' Dat herhalen helpt haar de naam te onthouden én zorgt direct voor een gevoel van persoonlijk contact. Marco voelt dat hij gezien is.

OEFENING: Rapport-experiment

Kies in de komende week twee gesprekken waarbij je bewust rapport probeert te bouwen. Spiegel het tempo van de ander, gebruik zijn naam twee à drie keer en toon oprechte interesse in één specifiek aspect van wat de ander vertelt. Noteer achteraf hoe het gesprek verliep en wat je anders merkte dan normaal.

Hoofdstuk 11 — Niet invullen, maar navragen

Een van de grootste bronnen van miscommunicatie is interpretatie. We zien gedrag van de ander en we bedenken een reden. We horen een toon en we denken een gevoel te herkennen. We lezen een berichtje en we weten zeker dat de ander boos is. Maar dat weten we helemaal niet. We vullen in.

Voor mensen met autisme, die soms moeite hebben met het lezen van sociale signalen, is de neiging om in te vullen extra problematisch. Je mist misschien een signaal, maar je vult er eentje in dat er niet was. Of je leest een signaal dat er wel was maar interpreteert het anders dan bedoeld. Het resultaat: je reageert op een werkelijkheid die je zelf hebt geconstrueerd.

Het NIVEA-principe

NIVEA staat voor Niet Invullen Voor Een Ander. Het is een principe dat zegt: je mag observeren, je mag waarnemen, maar je mag niet concluderen. In elk geval niet zonder te checken.

Als iemand stilletjes is, kun je observeren dat ze stil zijn. Maar je kunt niet concluderen dat ze boos zijn, of verdrietig, of teleurgesteld in jou. Dat zijn interpretaties. En interpretaties zijn maar al te vaak onjuist.

► Floris, 27, werkt bij een marketingbureau — Zijn leidinggevende reageert kort op zijn mail

Floris leest: 'Oke.' Hij denkt meteen: ze is boos op me. Of: ze is niet tevreden. Of: ik heb iets verkeerd gedaan. Hij heeft de hele middag zit te piekeren. Toen hij de volgende dag vroeg hoe zijn voorstel was ontvangen, zei zijn leidinggevende: 'O, goed hoor. Ik was gewoon druk.' Floris had die middag niet hoeven te verliezen als hij zichzelf had herinnerd: één woord zegt niets. Check altijd voor je concludeert.

Kalibreren: observeren zonder oordelen

Kalibreren is het verfijnd waarnemen van non-verbale signalen zonder daar direct een conclusie aan te verbinden. Je ziet dat iemand fronsend kijkt. Dat is een observatie. Je concludeert dan niet dat hij het niet eens met je is: misschien is hij aan het nadenken, misschien kijkt hij altijd zo, misschien doet zijn rug pijn.

Kalibreren helpt je om rijkere informatie te verzamelen voor je een conclusie trekt. En die rijkere informatie maakt je reactie accurater en effectiever.

✓ De drie stappen van NIVEA

Stap één: beschrijf wat je waarneemt in zintuiglijk specifieke termen (wat zie je, hoor je). Stap twee: stel jezelf de vraag: welke andere verklaringen zijn er voor dit gedrag? Bedenk minimaal drie. Stap drie: check. Vraag aan de ander of je interpretatie klopt. 'Ik merk dat je wat stiller bent dan normaal. Klopt dat?' Dat is altijd beter dan invullen.

Gedachten lezen is geen superkracht

Veel mensen denken dat ze goed zijn in het lezen van gedachten. Ze lezen situaties, ze herkennen patronen, ze veronderstellen intenties. Maar onderzoek laat keer op keer zien dat mensen het grootste deel van de tijd aanzienlijk minder goed zijn in gedachten lezen dan ze denken.

De meest intelligente, meest sociaal bedrevene mensen gebruiken niet meer aannames dan anderen. Ze stellen meer vragen. Ze checken vaker. Ze gaan er minder vanuit dat ze weten wat er speelt. Dat is ook de basis van goede communicatie: niet meer weten, maar beter vragen.

OEFENING: De NIVEA-check

Houd deze week bij wanneer je iemands gedrag of woorden invult met een interpretatie. Schrijf die interpretaties op. Vraag bij minstens drie van die interpretaties aan de betreffende persoon of je interpretatie klopt. Noteer hoe vaak je het bij het rechte eind had. De meeste mensen schrikken van het resultaat.

Hoofdstuk 12 — Tact en eerlijkheid in balans

Tact is de kunst om de waarheid te zeggen op een manier die de ander kan ontvangen. Voor mensen met autisme, die van nature eerlijk en direct zijn, is dit een van de lastigste balansen om te vinden. Want je wil niet liegen. Je wil niet omheen draaien. Je wil gewoon zeggen hoe het is.

En dat is goed. Eerlijkheid is een deugd. Maar eerlijkheid zonder tact is soms gewoon bruutheid. Niet vanuit slechte intentie, maar vanuit onbekendheid met het effect van directe woorden op mensen die gewend zijn aan meer omhulde communicatie.

Het verschil tussen eerlijk en bruta

Eerlijk: 'Ik denk dat er een probleem is met deze aanpak.' Bruta: 'Dit klopt niet.' Eerlijk: 'Ik vond de presentatie op sommige punten niet overtuigend.' Bruta: 'Die presentatie was slecht.' De boodschap is dezelfde. Het effect is totaal anders.

Het verschil zit in twee dingen: specificiteit en het scheiden van gedrag en persoon. Eerlijke feedback gaat over specifiek gedrag of specifieke inhoud, nooit over wie iemand is. En het is specifiek genoeg om er iets mee te kunnen doen.

► Mark, 36, project manager — Feedback geven op het werk van een teamlid

Vroeger zei Mark: 'Dit rapport is niet wat ik verwacht had.' Nu zegt hij: 'De structuur is goed, maar de onderbouwing bij punt drie en vier is te dun. Ik mis concrete data. Als je dat aanvult, is het sterk.' Hetzelfde oordeel, maar nu met richting en met erkenning van wat goed ging. Het teamlid verlaat niet gefrustreerd de kamer maar met een duidelijke volgende stap.

Dingen die je beter niet kunt zeggen

Er zijn dingen die waar zijn, maar die je beter niet kunt zeggen. Niet omdat de waarheid niet telt, maar omdat de context, het moment of de relatie er niet naar is. Als iemand net een slechtnieuwsgesprek heeft gehad op het werk en vraagt om een mening over zijn outfit, is dat niet het moment om te zeggen dat de kleur hem niet staat.

Stel jezelf altijd drie vragen voor je iets zegt: Is het waar? Is het nodig? Is het vriendelijk? Als het antwoord op alle drie ja is, zeg het. Als het antwoord op één ervan nee is, wacht of pas de formulering aan.

Kritiek ontvangen

Tact geldt ook voor de ontvangst van kritiek. Mensen met autisme hebben soms moeite met kritiek, niet omdat ze zwak zijn, maar omdat ze kritiek op hun werk of gedrag soms interpreteren als kritiek op wie ze zijn. Dat is een fundamenteel misverstand dat veel pijn veroorzaakt.

Train jezelf in de scheiding van gedrag en identiteit. Kritiek op wat je deed is geen kritiek op wie je bent. Als iemand zegt dat je rapport te lang is, zegt hij niet dat jij niet deugt. Hij geeft informatie over dit specifieke document. Neem die informatie aan en bedank ervoor.

"Tactvolle eerlijkheid is niet minder eerlijk. Het is eerlijkheid die aankomt." —

Arie van Wingerden

OEFENING: De drie-vragen-filter

Kies de komende week drie situaties waarbij je iets wil zeggen dat scherp of direct is. Pas elk keer de drie vragen toe: Is het waar? Is het nodig? Is het vriendelijk? Pas als alle drie met ja beantwoord zijn, zeg het. Kijk wat er verandert in de reacties die je krijgt.

Afsluiting — Jij bent genoeg

Dit boek heeft je twaalf hoofdstukken gegeven vol technieken, tools en oefeningen. Maar alles begint en eindigt bij één inzicht: jij bent genoeg. Je bedrading is anders, niet minder. Je uitdagingen zijn reëel, maar ze definiëren je niet.

Sociale vaardigheden zijn vaardigheden. Ze zijn leerbaar. Ze vergen oefening, geduld en de bereidheid om fouten te maken. Elke fout is informatie. Elke ongemakkelijke situatie is een kans. Elke oefening brengt je een stap dichterbij de verbindingen die jij zoekt.

Geef jezelf de tijd. Geef jezelf de ruimte. En geef jezelf de eerlijkheid om te zien hoe ver je al bent gekomen.

De wereld heeft mensen nodig die anders denken. Die eerlijker zijn dan gemiddeld. Die dieper gaan. Die precisie waarderen. Die betrouwbaar zijn. Dat ben jij. Je hoeft alleen te leren hoe je die kwaliteiten kunt verbinden met de mensen om je heen.

Dat is wat dit boek je heeft willen geven. Geen recept om jezelf te veranderen. Een gereedschapskist om verbindingen te maken op jouw manier.

Arie van Wingerden

Doelgericht Coachen

doelgerichtcoachen.nl