



*Omkijken naar elkaar,  
het stellen van vragen  
en het delen van  
levensverhalen*

**(EEN ODE AAN RENATE DORRESTEIN)**





PETA TWIJNSTRA

*Het stellen van vragen en interesse hebben in elkaar verbindt. Zo werkt het met bekenden, met vreemden en ook met je coaches, zo laat Peta Twijnstra zien. Stel eens net een vraag meer dan je gewend bent te doen, dan gebeuren er mooie dingen.*

**H**et kan je bijna niet ontgaan zijn, het spotje van KRO-NCRV met de boodschap 'laten we wat meer naar elkaar omkijken'. Het filmpje is onderdeel van een campagne die oproept kleine dingen voor en met elkaar te doen zodat er contact ontstaat en zo het samenleven in deze wereld te verbeteren. Terwijl we mooie beelden zien van mensen die iets met en voor elkaar doen, wordt de volgende tekst gesproken:

*'We leven in een wereld waarin alles dichtbij is. Maar daardoor vergeten we soms om ons heen te kijken, er voor elkaar te zijn. Terwijl dat wel is waar we goed in zijn. Als we daar maar iets meer mee doen, wordt onze wereld niet alleen mooier, maar ook liefdevoller. Zo begint een beter "wij" bij iets minder "mij". Laten we wat meer naar elkaar omkijken.'*

Ik vind het een mooi filmpje. Het is licht en optimistisch en het dient een goed doel. Ik houd van ontroerende filmpjes die pleiten voor meer en dieper contact tussen mensen, contact dat niet zo vanzelfsprekend meer is in onze hectische wereld. Ook de vele filmpjes over het 'oogcontact-experiment' (op YouTube te vinden) raken me. Ze laten zien dat het maken van oogcontact mensen verbindt en vaak leidt tot diepere, soms waardevolle contacten. Contact en verbinding zonder woorden.

### **Doorgaan met vragen**

Een van mijn favoriete filmpjes in dit genre speelt zich af op straat. In het centrum van de stad is een decor gemaakt van een huiskamer. Steeds worden twee willekeurige voorbijgangers uitgenodigd om plaats te nemen in dat decor. Er liggen kaartjes met vragen op tafel en om de beurt pakken de deelnemers die plaatsgenomen hebben in het decor een vraag en stellen die aan elkaar. De vragen gaan over persoonlijke dingen. In het filmpje is te zien dat na een ongemakkelijke start de gesprekken op gang komen, zoals het gesprek tussen een

wat oudere dame en een jonge vrouw van Syrische afkomst. Ze raken geïnteresseerd in elkaar, hun contact verdiept zich en ze spreken af, zo is aan het eind van het filmpje te zien, elkaar te bezoeken en elkaar te blijven zien. Ook dit filmpje gaat over contact en verbinding. Het laat zien dat elkaar vragen stellen, moeite doen voor elkaar en interesse hebben in elkaar verbindt.

Wat het stellen van vragen doet, ervaren ik zelf onlangs op een feestje. Ik zit op dat feestje naast de, niet meer zo jonge, moeder van een vriendin. Ik ken haar van vroeger en heb haar lang niet gesproken. Ze vraagt me wat voor werk ik doe. Ik vertel dat ik coach ben en vertrouwenspersoon en dat ik zelfstandig ondernemer ben. 'Moeilijk te begrijpen' denk ik terwijl ik haar antwoord en ik bereid me voor op een vraag die ik háár ga stellen, want dat is vaak mijn manier in contacten: anderen vragen stellen. Maar zij is me voor: 'Hoe gaat dat dan? Hoe komen die mensen bij jou terecht?' Ze verrast mij met haar vragen. Zo vaak gebeurt het niet dat iemand doorvraagt en voor ik het weet praat ik over mijn werk en over mezelf. Deze vrouw is geïnteresseerd en gaat door met vragen tot ze het begrijpt en ik voel me door haar gezien en gewaardeerd.

### **Wat hoe waar wanneer waarom**

Over vragen stellen en het maken van contact, gaat ook de oproep van Renate Dorrestein die zij doet in haar laatste boek *Dagelijks werk, een schrijversleven*. Zij schrijft het boek als ze weet dat ze ernstig ziek is en niet lang meer zal leven. Ze ordent haar archieven en selecteert daaruit een aantal teksten. Die selectie, opgenomen in het boek, geeft een goed beeld van de veelzijdige schrijfster die ze was. In een van de laatste hoofdstukken is een aantal blogs opgenomen die Dorrestein voor haar studenten schreef toen ze 'Schrijver op Locatie' was op de Vrije Universiteit in Amsterdam. In de blog 'levensverhalen' (blog 11, 5 september 2010) geeft ze haar studenten een opdracht die ze als volgt beschrijft:

*Ze verrast mij met haar vragen.*

*‘Ga als je in het café zit niet eenzellig voor je uit zitten hummen of slap zwetsen en ga al helemaal niet kijken op je mobiel. Hou je klep eens, laat de wereld maar even wachten op jouw opinies en standpunten en vraag de ander eens wat. Vraag naar het meest beslissende besluit in iemands leven, naar zijn of haar jeugdherinneringen, naar keerpunten, naar momenten van vreugde, trots, verdriet of spijt of vraag naar iemands muzikale voorkeur. Pak vervolgens een bierviltje of een stukje papier en schrijf daarop in steekwoorden het verhaal op dat je te horen hebt gekregen, of maak er een mooie samenvattende zin van.’*

Een mooie opdracht waar haar studenten en elke andere lezer zo mee aan de slag kunnen, zeker omdat ze in de blog kort en doeltreffend de tip geeft om bij de uitvoering van de opdracht de volgende gesprekstechniek toe te passen:

*‘Eerst vraag je naar het “wat”, vervolgens wil je ook weten “hoe” en dan tuimelen “waar”, “wanneer” en “waarom” er vanzelf achteraan.’*

Dat is precies wat de moeder van mijn vriendin op dat feestje deed. Beginnen met het ‘wat’: Wat doe je voor werk? en dan naar het ‘hoe’: Hoe gaat dat dan? Hoe komen de mensen bij je? Natuurlijk wilde Dorrestein met de opdracht haar studenten aan het schrijven krijgen, maar tegelijk stimuleerde ze hen elkaar hun levensverhaal te vertellen en op te tekenen. Het ‘Wat’ en ‘Hoe’ leidt tot contact en verbinding en leidt voor Dorrestein tot een ander doel. Want, zo schrijft ze:

*‘Ik droom er al jaren van dat ik me in een enorme ruimte bevind waarin iedereen bezig is elkaars levensverhaal te beluisteren en op te tekenen. Het is mijn overtuiging dat we zonder ons eigen verhaal, het verhaal van onze hoogte- en dieptepunten, en onze reflectie daarop maar half mens zijn. Compleet zijn we pas echt als anderen dat verhaal ook kennen. De schepping zit vol imperfecties, en vrijwel ieder van ons is daar een goed voorbeeld van. Daardoor kunnen we elkaar met onze levensverhalen troosten en helen, of op z’n minst helpen een heleboel dingen te relativieren.’*

Ze heeft gelijk: je herkennen in de verhalen van anderen, weten dat je niet de enige bent die ergens last van heeft of iets heeft meegemaakt, helpt om jezelf te begrijpen en te accepteren. Het maakt je minder alleen met alle ervaringen die bij een imperfect mensenleven horen.

## Helpende interventie

Vanuit het idee dat we van andermans verhalen kunnen leren zijn (levens)verhalen van anderen goed te gebruiken als ‘interventie’ in een professioneel gesprek. Ik deed dat onlangs in een gesprek met een cliënt die ik sprak in mijn rol als vertrouwenspersoon. Ze werkt in de zorg en heeft als zovelen te maken met grote veranderingen. Ze vertelt me dat het management haar niet betreft bij die veranderingen terwijl ze toch heel ervaren is. Dat frustrereert haar, want ze ziet dat bij de ingezette veranderingen patiënten de dupe worden. Ze maakt op mij een paniekerige, vermoeide indruk. Ze wil van mij weten wat ze moet doen, want zo gaat het niet meer, zegt ze. Voordat ik met haar ga zoeken naar oplossingen vertel ik haar het verhaal van een andere cliënt.

*‘Ik moet denken aan een man die bij een andere organisatie werkt’, begin ik dat verhaal. ‘De digitale programma’s waar hij mee werkte werden vervangen en het lukte hem niet om daarop ingewerkt te raken. Als hij bij mij komt zegt hij dat hij op zoek moet naar ander werk, want hij vindt zichzelf niet meer geschikt voor de functie die hij heeft. Hij vertelt me ook over de zware tijd die hij achter de rug heeft. Zijn vrouw is lang ziek geweest en de zorg voor haar en hun jonge kinderen kwam op zijn schouders terecht. Al die tijd is hij gewoon blijven werken, hij is niet één dag thuisgebleven. Hij heeft als ik hem voor het eerst spreek allerlei vage lichamelijke klachten. Na het gesprek met mij gaat hij naar de bedrijfsarts en in overleg met de leidinggevende blijft hij daarna een tijd ziek thuis. Dan blijkt hoe uitgeput hij is. Het duurt lang voor zijn klachten verdwenen zijn en als hij weer opgeladen is en ik hem weer spreek, is hij bijna weer volledig aan het werk. Het lukt hem nu wel om zich aan te passen aan de veranderingen in de organisatie en hij leert adequaat hulp te vragen. Hij wil helemaal niet meer op zoek naar een andere baan.’*

## Natuurlijk wilde Dorrestein met de opdracht haar studenten aan het schrijven krijgen.

Terwijl ik dit verhaal vertel zie ik bij de cliënt tranen over haar wangen rollen. Ze zegt dat ze zich herkent in het verhaal en dan vertelt ze me over háár privésituatie. Die is al lange tijd zwaar en ze zegt dat ze hier nog met niemand over heeft gepraat. Aan het eind van ons gesprek is ze opgelucht dat ze haar verhaal heeft verteld. En dan is de oplossing dichtbij. Ze

heeft rust nodig, zegt ze en ze gaat daarover in gesprek met haar leidinggevende. Zo is het verhaal van een ander een helpende interventie.

### Een goede luisteraar

Het lukt niet altijd om open te staan voor verhalen van anderen. Het is zinnig om eens te kijken waarom dat niet lukt. Heb je geen tijd of geen rust? Kom je te snel met oplossingen, kom je steeds met je eigen ervaringen of wil je mensen jouw goede adviezen niet onthouden? Een goede luisteraar is nieuwsgierig, vraagt door en is niet bang om over te komen of onbeleefd te zijn. Een goede luisteraar leeft mee met de verteller, maar heeft geen oordeel over wat hij hoort. Hij is bereid om zowel een mooi als een moeilijk verhaal te 'ontvangen' zonder er iets van te vinden of het verhaal te onderbreken of zelfs af te breken omdat hij het te raar of te moeilijk vindt.

Voor de professionele luisteraar die dagelijks luistert en voor wie het stellen van vragen moeiteloos gaat, voelt het luisteren naar een verhaal soms als 'nietsdoen'. Het gevaar schuilt erin dat de professionele luisteraar het belang van alleen maar luisteren kwijtraakt en onnodig of te snel 'aan de slag' gaat met mensen om ze nieuw gedrag te leren of te bewegen tot verandering. En dat is jammer.

### *Door het vertellen van hun verhaal ordenen mensen ervaringen en ontstaat helderheid.*

Want of je nu een professionele luisteraar bent of een informele luisteraar op een feestje, aandachtig luisteren naar verhalen van mensen is van grote waarde. Door het vertellen van hun verhaal ordenen mensen ervaringen en ontstaat helderheid. Ze krijgen inzichten in wat ze hebben meegemaakt. Zo gaan mensen zich soms voor het eerst realiseren hoe het voor hen was wat ze hebben meegemaakt. Vaak ben jij, luisteraar, de eerste persoon aan wie iemand zijn hele verhaal vertelt. Niet eerder had diegene iemand die belangeloos luisterde. Als verteller, die we hopelijk ook allemaal van tijd tot tijd zijn, weten we hoeveel opluchting het kan geven eens je hele verhaal kwijt te kunnen. Het geeft herkenning en erkenning en leidt tot mooie diepere contacten.

### Stel net een vraag meer

Ik ben het met Renate Dorrestein eens: onze verhalen vertellen (of stukjes daarvan) heelt en leidt tot herkenning. Onze verhalen geven zicht op de wereld om ons heen en ze dienen als voorbeeld voor onszelf en voor anderen. Dus: vraag naar de verhalen van onbekenden, burens, vrienden, familie, collega's en cliënten. Durf (door) te vragen. Stel net een vraag meer dan je normaal gesproken zou doen en kijk wat er gebeurt. Vraag eerst naar het 'wat' dan naar het 'hoe' en dan komen het 'waar' het 'wanneer' en het 'waarom' er vanzelf achteraan. Luisteren, vragen en doorvragen: het is een vorm van 'omkijken naar elkaar'.



---

**RINO** • amsterdam  
opleiding en inspiratie voor professionals in de GGZ

RINO Senior Certified Coach  
ICF (International Coach Federation) geaccrediteerd

U start de route tot RINO Senior Certified Coach met de leergang:

Coachen als professie  
[www.rino.nl/302](http://www.rino.nl/302) | 90 uur cursus start 19 september

Na de leergang volgt u een drietal cursussen:

Oplossingsgericht coachen: verdieping  
[www.rino.nl/868](http://www.rino.nl/868) | 24 uur

Positieve psychologie  
[www.rino.nl/326](http://www.rino.nl/326) | 12 uur

Mentor coaching  
[www.rino.nl/347](http://www.rino.nl/347) | 18 uur

Meer informatie en inschrijven?  
Kijk op [www.rino.nl/coach](http://www.rino.nl/coach)

Pluk een cursus uit ons zomerRINO aanbod.  
Kijk op [www.rino.nl/zomer](http://www.rino.nl/zomer) voor het complete overzicht van zomerRINO cursussen.

