

TECHNIEK 7 **Gedrag overdrijven**



DOEL	Iemand uit zijn patroon krijgen. Shockeffect.
WANNEER	Als bepaald gedrag van de klant tijdens het gesprek je verbaast of ergert.
HOE	<ul style="list-style-type: none">■ Neem je verbazing of ergernis serieus.■ Vereenzelvig je met de klant: voel wat hij voelt, doe wat hij doet.■ Uit de mix van vereenzelviging en verbazing ontstaat de overdrijving: je bent het er niet gewoon mee eens, je bent het er enorm mee eens!■ Overdrijf met alles wat je hebt.<ul style="list-style-type: none">– Met je lijf: de klant gaapt bedekt, jij gaapt zeer overdreven en rekt je armen erbij uit.– Met je stem: klant praat met lichte stemverheffing, jij gaat schreeuwen.– Met de inhoud: de klant vindt het eng, jij vindt het afschrikwekkend, afschuwelijk, de stuipen op het lijf jagend.■ Signaleer de reactie van de ander. Vaak komt die meteen uit zijn spoor. Lukt het niet, overdrijf dan nog een beetje harder.
LET OP	Als je de klant stiekem stom vindt in wat hij doet, heeft dit een averechts effect. Afkeuring proeft de klant namelijk door alles heen. Dus in deze techniek voel je echt wat de klant voelt.

Een klant komt tierend binnen: 'Daar kan ik zo boos over worden!' Nog voordat je weet waar het over gaat, spring je op, slaat met je vuist op tafel en zegt: 'Ik ook! Razend word ik ervan!'

Wedden dat de ander in de lach en uit zijn boosheid schiet? Je overdrijft het gedrag van de ander en dat geeft een schokeffect. De lachspiegel in optima forma. In hoofdstuk 6 hebben we het al gehad over overdrijven in het algemeen, nu gaan we het in de komende twee hoofdstukken toespitsen op overdrijven van het gedrag van mensen en het effect dat het gedrag op jezelf heeft.

Wij kwamen erachter dat het echt geen bijzondere techniek is: kinderen gebruiken hem al! Zo troffen we onderstaande briefwisseling aan in *Ik moest dit even kwijt* (Thomas Rap, 2008). Dit is een bundeling van brieven die kinderen naar de *VPRO-gids* schreven en waar andere kinderen dan weer op reageerden. Deze briefwisseling komt uit 2003.

Overbezorgde moeder

Ik ben een meisje van 16. Ik heb hele aardige ouders, alleen is mijn moeder overbezorgd. Dat is echt heel vervelend. Ik mag veel dingen niet en ze is altijd bang dat er wat met me gebeurt. Ik hoop dat jullie me kunnen helpen en zeg niet dat ik het er met haar over moet hebben, want dat heb ik al zo vaak gedaan. Misschien, ik hoop het, dat ik het haar op een andere manier duidelijk kan maken.

Een meisje van 16

Overbezorgde oma

Hoi, meisje van 16. Toen ik jouw stukje las, herkende ik het in mijn oma. Ik mocht helemaal niks van haar en dat is inderdaad heel vervelend. Ik ben toen met haar gaan praten, maar dat hielp niks. Toen heb ik bedacht: als ik nou eens ook heel bezorgd over haar ga doen, dat ze dan zelf voelt hoe irritant dat eigenlijk is. Je kunt over de meeste dingen wel (tegen haar) bezorgd doen. Bijvoorbeeld als ze boodschappen gaat doen, dat je dan zegt: 'Pas op dat je portemonnee niet gestolen wordt.' Of: 'Reken wel even uit of je genoeg geld terug krijgt.' Je kunt ook zeggen: 'Zal ik even met je meegaan, dan pas ik op je.' Het hielp bij mijn oma echt. Nu mag ik veel meer van haar.

Lieke, Amsterdam.

WAAROM Helaas kunnen we niet met onze klanten mee naar huis om ze, net als het meisje van 16, precies zo raar te behandelen als ze zelf met anderen doen. Maar gelukkig hoeft dat ook niet. Mensen nemen zichzelf altijd mee, dus grote kans dat ze in het gesprek hun probleem doen.

Stel dat de moeder van het meisje van 16 door jou gecoacht wordt en klaagt over de eigenwijsheid van haar dochter. Ze vertelt dat ze misschien wat overbezorgd is, maar de wereld is ook zo gevaarlijk. Dat doet

ze vast op bezorgde toon zodat jij lekker kunt meepraten en nóg bezorger kunt gaan doen. Of misschien doet ze wel overbezorgd naar jou toe. Je niest even en ze vraagt meteen of je verkouden bent? Mooi moment om te zeggen: 'Nou dat valt wel mee, maar nu je het zegt ... Het viel me al op dat jij er wat verhit uitziet. Je krijgt toch geen koorts hè?'

Deze spiegel werkt vaak om mensen meteen uit hun patroon te krijgen. Probeer het maar eens uit in gewone situaties. Zo gauw jij het gedrag van iemand héél sterk overdrijft, verandert hij zijn gedrag. Bijvoorbeeld:

- ▷ Een klant komt gapend binnen. 'Ik ben moe zeg.' Coach gaapt en rekt terug: 'Poeh, nou anders ik wel! Ik heb echt geen energie' en zakt onderuit op de stoel. Klant: 'Oké oké, wat gaan we doen vandaag!'
- ▷ Een vriendin hangt aan de telefoon en zeurt over haar baas. Je aapt haar na: 'Het is ook zo gemeen!' Vriendin schiet in de lach (of wordt boos als je de ondertoon van warmte en humor bent vergeten).

WANNEER Je doet dit als je iets opvalt in het gedrag van de ander. In een normaal gesprek zou je dit waarschijnlijk laten rusten en wordt je lichte irritatie groter en groter. Maar nu noteer je je lichte irritatie meteen en zet hem om in geamuseerde verbazing. Kijk nou, die doet gek! Voor je het weet, heb je het nagedaan en overdreven!

HOE Voor je begint te overdrijven, is het handig om het gedrag van de klant precies na te doen. Ga op dezelfde manier zitten, maak dezelfde gebaren, kijk dezelfde kant op. Als je hetzelfde zit en doet, heb je grote kans dat je op dezelfde manier gaat voelen en denken als de klant. Vanuit diezelfde houding en gevoel let je op je eigen gevoel. Vind je iets opvallen aan de klant? Ben je verbaasd over zijn gedrag of raak je geïrriteerd?

Let op wat je opvalt bij de klant en ga dat overdrijven. Doordat je hem al nadoet, is dat nog maar een kleine stap. Overdrijf (zie ook het schema op p. 73):

- ▷ Met je gebaren. Als de klant voorover leunt, ga jij nog veel verder naar voren. Als de klant zijn handen in elkaar klapt, dreun jij elke keer je handen in elkaar.
- ▷ Met je stem. De klant praat snel, jij nog sneller; de klant stamelt en jij stamelt nog veel erger.
- ▷ Met de inhoud van wat je zegt. Als de klant woorden gebruikt, kun je die overdrijven. De klant vindt iets onterecht en jij vindt het hemeltergend. De klant is verdrietig, en jij begint (nep natuurlijk) te huilen. Je moet het wel echt overdrijven, want anders vindt de klant je normaal. Zo doet hij zelf immers ook altijd.

Dat is toch normaal?

Toen Karin een jaar ervaring had met provocatief coachen nam ze afscheid van haar werk. Haar team trakteerde haar op een provocatief afscheid. Tijdens het etentje deden ze om de beurt iets gekks na van Karin: ruzie maken met de ober, na de soep een sinaasappel eten, een vlek op je kleren ontdekken maar dat niet belangrijk vinden, lippen stiften en de tafel bezaaien met kauwgomballetjes (dat was normaal het dashboard in de auto).

In het begin had Karin niets door. Toen collega 1 ruzie begon te maken met de ober zat ze stralend rond te kijken dat zij nu eens niet degene was die ruzie had. Zat ze er niet keurig bij? Pas nadat collega 5 kauwgomballetjes op de tafel begon te plakken, begon ze dingen met terugwerkende kracht te herkennen. En het moet gezegd worden: lippen stiften doet ze nog steeds, maar ruzie met obers heeft ze nooit meer gemaakt!

Overdrijven, niet oordelen

Het is belangrijk dat je meevoelt met de klant, omdat je dan puur kunt overdrijven. Als je stiekem een oordeel hebt, sluipt er een verwijt in de spiegel. Het wordt geen lachspiegel maar een pestspiegel. Bij de onderuitzakkende klant zeg je dan iets als: 'Nou je zult wel niets te bespreken hebben.' Of: 'Gaan we nog wat doen?' Je legt de klant een verwijt in de mond. Je zegt bijvoorbeeld bij een klant die twijfelt of hij wel kan wat hij zou willen: 'Nou, dat gaat je duizend procent zeker niet lukken! Jammer dan.' Of bij een klant die secundair reageert: 'Oh, fijn dat je niets zegt,

dan kan ik tenminste eens mijn verhaal kwijt. Lekker hoor, die mensen die nooit iets zeggen.'

Je zult merken: op het moment dat je een negatief oordeel hebt, kun je niet meer echt warmte voelen voor de klant. Ja, je overdrijft wel, maar dat is meer je eigen gevoel dan het gedrag en de gedachtes van de klant. Dit komt des te harder aan bij de klant omdat die geen warmte en humor ervaart. Je toon wordt cynisch, je houding afstandelijk. Samen lachen is er dan echt niet bij.

Overdrijven blijft zuiver als je je inleeft in de klant en praat vanuit zijn perspectief. Voor de secundair reagerende klant wordt je reactie bijvoorbeeld: 'Shit, ik klap dicht. Ik weet niks meer te zeggen! Mijn hoofd is leeg!'

OEFENING

Overdrijven

Neem iets wat je moeilijk vindt en overdrijf dat verschrikkelijk. Overdrijf in woord en gebaar. Speel het uit. Als je het moeilijk vindt om op te staan, voel dat dan helemaal en overdrijf je gedrag. Geef er ook woorden aan. IK WIL NIET OPSTAAN! NOOIT MEER! Maar het kan ook zijn dat je het moeilijk vindt om boos te zijn op iemand omdat je niet wilt dat mensen je niet aardig vinden. Dat kun je ook overdrijven, zelfs nog zonder dat er iemand in de buurt is. Kruip in elkaar alsof je doodsbang bent en zeg: 'Oh, nee niet boos zijn, ik wil dat je me aardig vindt!' Doe het zo overdreven dat je moet lachen om jezelf en blij bent dat je in werkelijkheid niet zo erg bent (toch?).

De volgende stap is dat je het gedrag van iemand anders overdrijft. Het begint allemaal bij je eigen gevoel. Waardoor voel jij je geprovoceerd? Welk gedrag verleidt jou om te overdrijven? Denk aan het ongeïnteresseerde gedrag van je collega, de snauwerige toon van je partner. Loer als een leeuw op je prooi! Wacht je kans af en sla dan genadeloos toe door het gedrag vanuit warmte en humor te overdrijven (ja, ik was het ook bijna vergeten hoor, van die warmte en humor, maar je wilt toch niet echt ruzie?). Doe overdreven na, speel uit. Ga nog veel ongeïnteresseerder zitten en doe dan je collega na. Gooi propjes, zucht, gaap, zak ver onderuit, kijk glazig. Maar hou uit je ooghoeken natuurlijk wel je collega in de gaten! Het is tenslotte de bedoeling dat jullie samen gaan lachen.

Superman

Ik coachte Mark. Mark zat ermee dat hij teveel taken op zich nam en zich te verantwoordelijk voelde. Samen met mij wilde hij uitzoeken hoe dat anders kon. Maar aan alles merkte ik dat hij ook genoot van zijn rol als redder in de nood. Het had geen zin om dat te zeggen want hij had juist besloten dat het anders moest. Tijd voor actie. Ik besloot zijn reddersgedrag te overdrijven omdat hij er nog niet vanaf wilde. Dus ik ging voor hem uitspelen hoe hij beter de redder kon zijn. Ik zei: 'Kijk het gaat mis op het moment dat je collega's niet weten dat je er bent om hen te redden. Dus in plaats van tegen jezelf te zeggen dat je moet stoppen, moet je er gewoon duidelijker in zijn. JIJ BENT DE REDDER VAN JE TEAM! Weet je wat me een goed idee lijkt? Zorg dat aan je kleren te herkennen is dat je komt redden.' Mark kijkt verbaasd en geamuseerd: 'Een soort Supermanpak?' 'Ja', riep ik, 'dat is het! Je hebt het helemaal in je, ik zie het voor me.' Ik sta op en doe hem als superman na. 'Wees niet bezorgd, ik kom je redden! Vlug, aan de kant, ik ga de vijand verslaan!' Mark begint nu verbijsterd te lachen. 'Ja dat zouden ze wel willen!' 'Ja, natuurlijk en terecht! De sterkste schouders moeten het meeste dragen en jij superman bent de sterkste!' Hij kijkt me aarzelend aan. 'Ja, ik kan wel meer dan de meeste mensen.' 'Daarom', zeg ik, 'kom we gaan even samen superman doen.' 'Nee, nee,' zegt hij geschrokken, 'nu weet ik het wel hoor. Ja, je hebt gelijk dat ik wat reddersneigingen heb, maar ik word helemaal benauwd als ik naar je kijk!' 'Je zit er anders wel bij te lachen.' 'Ja, zegt hij, maar je doet het ook zo overdreven!'