

Listig in lastige situaties

door Dave van Ooijen¹



'Listig in lastige situaties' is een boek dat, zodra je de omslag ziet, meteen je geheugen aan het werk zet. Plots worden uit je geheugen lastige situaties naar voren gehaald die je in het verleden hebt meegeemaakt. Maar dat is niet het enige. De ondertitel, 'Verbluffende resultaten behalen met tact en diplomatie', doet meteen daarna de vraag bij je opkomen wat je in het verleden mogelijk aan tact en diplomatie hebt gemist. Want je denkt misschien dat je in die lastige situaties toch wel met tact en diplomatie hebt geopereerd, de resultaten waren volgens jou toch niet bepaald verbluffend. De ondertitel van het boek van 208 pagina's scheidt dan ook de nodige verwachtingen. Maakt de auteur, Jack van Minden, directeur van adviesbureau Psycom, deze verwachting ook waar? Lukt het Van Minden om je te overtuigen dat het mogelijk is om op basis van de vele voorbeelden die hij noemt en met de in het boek opgenomen Tact & Diplomatie Zelftest' *verbluffende* resultaten te bereiken? Dat is moeilijk vast te stellen. Het effect zal mogelijk bij iedereen anders zijn.

Listig of arglistig

Zowel de titel, de ondertitel als de omslag (een intrigerende zwarte hond (wolf?) met rode ogen) is trefzeker en marketingtechnisch goed gekozen. De omslag maakt je nieuwsgierig naar wat je mogelijk nog niet weet hoe je uit lastige situaties te redden. Kan jij ook zo arglistig worden als de hond (wolf?) op de voorpagina? Daarmee heb ik meteen het dubbele signaal te pakken dat de omslag afgeeft. Het ene signaal is dat van het 'listig' opereren in lastige situaties. Het andere signaal is dat van 'arglistig' opereren. Een subtiel, maar toch betekenisvol verschil. Arglistig is toch wat anders van listig. Het beeld van de hond (wolf?) op de omslag staat eerder voor arglistig, doortrapt, geslepen, geniepig, slinks of vals. Terwijl 'listig' toch eerder voor gewiekst, slim, spitsvondig en tactvol staat. En dat laatste, het listig kunnen omgaan in lastige situaties, vormt toch wel de essentie van het boek.

Geen bezweringsformules

Het is een *need-to-know* boek, zeker voor iedereen die voor het eerst tegen lastige situaties aanloopt en niet weet hoe zich daaruit te redden, en biedt een mooi overzicht in diplomatiek en tactvol optreden. Het boek levert je daar ook tal van gereedschappen voor aan. Het staat boordevol tips, trucs, een test,

¹ Dave van Ooijen studeerde tussen 1979 en 1985 sociologie en politicologie aan de Universiteit van Amsterdam. Hij studeerde twee keer 'cum laude' af; bij de vakgroep Toegepaste Sociologie en de vakgroep Internationale Betrekkingen. Van 1979 tot 2014 was hij werkzaam bij Vereniging Milieudefensie, de gemeente Amsterdam, Nicis Institute en Platform31. Sinds eind 2014 is hij raadslid/fractievoorzitter voor de PvdA in de gemeente Castricum. Zijn blogs en artikelen verschijnen onder meer op zijn website: www.davevanooijen.nl.

principes en bevindingen uit de psychologie. Het is ook een realistisch boek. Je treft er geen bezweringsformules, gouden pillen of universeel werkende panacees in aan. Wel veel direct bruikbare adviezen en kant-en-klare zinnen. Elk van de acht hoofdstukken eindigt met een 'checklist'.

Middenmanagement

Na lezing blijft toch vooral het beeld hangen dat het boek niet zozeer is geschreven voor al degenen die in het hogere management worden geconfronteerd met lastige situaties, maar vooral voor al die mediators, vertrouwenslieden, bemiddelaars, afdelingshoofden, coördinatoren en tussenpersonen die in bedrijven en overheden actief zijn. Het middenmanagement zagezegd. Het is geen boek voor diplomaten die zowel strategisch als tactisch op verschillende schaakborden tegelijkertijd moeten opereren. De kracht van het boek ligt hem toch vooral in het feit dat het boek voor al degenen in het middenmanagement uitermate geschikt is om te leren hoe je in het dagelijkse werk tactvol en diplomatiek kan opereren.

Managementtraining

Naast de in het boek opgenomen Tact & Diplomatie Zelftest is ook het in bijlage 3 van het boek opgenomen overzicht van competenties dat je in huis moet hebben om tactvol en diplomatiek te kunnen opereren van onschatbare waarde. Listig in lastige situaties is een boek waar velen wat aan zullen hebben. Zeker in combinatie met een op lastige situaties afgestemde managementtraining.

Jack van Minden, 'Listig in lastige situaties', Boom, 208 pagina's, 2016, € 22,50