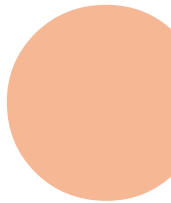
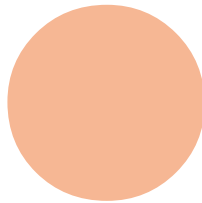
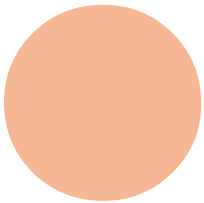


RIK MOONS

DOMME
VRAGEN
BESTAAN
WEL



EN ACTIEF LUISTEREN
IS SUPERSIMPEL

Lannoo
Campus

D/2021/45/429 - ISBN 978 94 014 8063 5 - NUR 600, 800

Vormgeving omslag en binnenwerk: Ans Vercruysse, Beeldburo
Auteursportret: Lies Van Damme

© Rik Moons & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2022.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij,
de boeken- en multimedialdivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus

Vaartkom 41 bus 01.02

3000 Leuven

België

www.lannoocampus.be

Postbus 23202

1100 DS Amsterdam

Nederland

www.lannoocampus.nl

Inhoud

Mijn waarom	8
1 — De belofte als mindset	19
2 — Voorbereiding is een must	37
3 — De magie van topvragen	53
4 — Honderd voorbeelden van topvragen	83
5 — Actief luisteren is supersimpel	95
6 — De magie van drie in argumentatie	125
Ik luister	147
Epiloog	149
Dankwoord	151



Bij dit boek hoort ook een **(online) training**,
check www.moonsmanagement.be voor meer info.



ALS JE ZELF PRAAT, HERHAAL
JE ENKEL WAT JE AL WIST,
DAAR GERAAK JE ZELF NIET
MEE VOORUIT.



‘Prachtig uitzicht heb je hier’, zegt Tim. ‘Ik had tot vorige week nog nooit gehoord van Baardegem, maar het is hier mooi.’

Baardegem is een dorp in de groene, glooiende rand rond Aalst. Daar op een heuvel woont Rik Moons, met wie Tim een boek zal schrijven over vragen stellen.

Rik knikt. ‘Ja, het is hier aangenaam wonen.’

Tim haalt uit zijn tas een laptop tevoorschijn en klapt de computer open. ‘We zullen er eens aan beginnen, zeker?’

Rik trekt een zorgelijke blik. ‘Ja... Euhm... Hoe gaan we concreet te werk?’

Tim kijkt Rik aan. ‘Wel, heel simpel: jij vertelt, ik noteer en dan knutsel ik met jouw woorden een boek in elkaar.’

‘O’, zegt Rik. Hij krabt aan zijn slaap. ‘Begin ik nu gewoon te vertellen?’

Tim knikt, terwijl hij naar het scherm van zijn laptop staart. Snel tikt hij iets in. ‘Even een nieuw documentje aanmaken...’, mompelt hij. ‘Vertel maar, ik luister.’

Rik reikt naar zijn eigen laptop op de salontafel en draait het scherm omhoog. ‘Ik heb alvast iets voorbereid voor hoofdstuk één...’

‘Heel goed, Rik’, zegt Tim. Hij haalt zijn blik van zijn scherm en kijkt Rik recht in de ogen. ‘Maar vertel mij eerst eens waaróm je dit boek wilt schrijven.’

Rik fronst. ‘Waarom?’

Tim glimlacht. ‘Ja, waarom. Waarom schrijven we dit en waarom moet de lezer het lezen?’

Rik leunt achterover, kijkt omhoog en wrijft over zijn kin. ‘Ja, waarom...’

Tim zwijgt en wacht.

Mijn waarom

‘Het is vijf uur, waarom staat het eten nog niet op tafel?!’, snauwde mijn vader tegen mama, die zich iedere dag opnieuw uitsloofde om het huishouden te beredderen en de deadlines te halen die mijn vader voorschreef. Ook al was ik nog maar een schoolkind, ik voelde aan dat er weinig warmte tussen mijn ouders was.

Ik probeer je even mijn leefwereld te beschrijven. Ik moet een jaar of zeven geweest zijn en zat in het eerste studiejaar. We spreken eind jaren zestig. Neil Armstrong was op de maan geland, een heroïsche prestatie die alleen toe te schrijven was aan de spartaanse combinatie van hard werken en kort communiceren. Zo dacht ik toch, ik wist niet beter. Luisteren was immers tijdverlies, dat ondervond ik thuis ook.

Elkaar de juiste vragen stellen, laat staan actief naar elkaar luisteren, was iets dat ik nog niet had meegemaakt. Waarom moest een gesprek lang zijn als het ook kort kon? Wat mensen precies voelden, was hun eigen zaak, daar hoefden ze anderen niet mee lastig te vallen.

Maar hoewel ik niet sprak over wat ik voelde, voelde ik het wel. Keihard.

Pas als volwassene zou ik de axioma's van psycholoog Paul Watzlawick ontdekken. Het eerste daarvan, uit zijn boek *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie* luidde: ‘Je kunt niet níét communiceren.’ Nu besef ik dat ik als schooljongen een drang voelde om te communiceren, maar dat ik die niet eens onder woorden kon brengen. Communiceren bestond niet in mijn leefwereld.

Ik vraag me vaak af hoe andere mensen hun kindertijd beleefd hebben. Hoe zat dat bij jou, beste lezer? Kreeg jij de gelegenheid om te vertellen hoe je je voelde? Had jij ook een lieve mama die, anders dan je vader, interesse in jou had en de kunst verstond om naar je verhaal te luisteren?

Zelfs toen ik nog piepjong was, voelde ik haarscherp aan dat mijn mama zelf niemand had die zijn ziel als een warm nest voor haar opende, die een veilige plek bood waar ze haar emoties, haar verhalen en haar gedachtegangen kwijt kon, een plek waar ze kon mijmeren over haar belemmeringen én krachten.

Toen ik dat gemis vaststelde, ontstond wellicht mijn eerste, onbewuste fascinatie voor betere communicatie. In de drie omgevingen waaruit mijn leefwereld was opgebouwd, ontwaarde ik telkens dezelfde schaarste aan echte communicatie. Want ja, in Leopoldsburg, waar ik het grootste deel van mijn jeugd doorbracht, beperkte het straatbeeld zich tot drie groepen mensen: militairen, leerkrachten en middenstanders.

Mijn vader behoorde tot de eerste beroepsgroep. Een groep die uit twee categorieën bestond. Op iemands schouders kon je lezen tot welke categorie die hoorde: je had mensen met strepen en mensen met sterren. Mijn vader behoorde tot de sterrencategorie. De categorie die bevelen uitdeelde. De anderen waren de uitvoerders. Mijn vader verdiende zijn loon door de hele dag bevelen te geven en blijkbaar vond hij dat zo gewoon dat hij er 's avonds mee doorging, nadat iemand van de strepencategorie hem voor de deur had afgezet. Dat was altijd stipt om vijf uur 's avonds. De deadline voor mijn mama om het eten op tafel te zetten.

Mijn vader stelde soms vragen over mijn schooldag.

'Hey *Rikske*, hoe was het op school?' is echter een vraag die ik me niet kan herinneren.

Wel: 'Is je huiswerk al klaar?'

Het eerste is een vraag uit interesse en zou een interessant gesprek kunnen opleveren, de tweede vraag is een controlevraag.

De tweede beroepsgroep in Leopoldsbuurg waren de leerkrachten. Ook die bestond uit twee categorieën, die netjes van elkaar gescheiden waren in twee aparte gebouwen, een voor de lagere school en een voor het middelbaar. Van het eerste gebouw herinner ik me nog scherp de geur van sinaasappelschillen, krijt en urine. De onderwijzers deelden er bevelen uit alsof er onzichtbare sterren op hun schouders stonden. Mijn onderwijzer uit het tweede studiejaar was een nachtmerrie en ik was blij dat ik naar het derde leerjaar mocht. Meester Scheelen van dat derde studiejaar was een positieve openbaring, net als meester Eric Smets van het zesde. Zij behoorden niet tot een categorie van bevelers noch uitvoerders, ze beschikten over een sterk inlevingsvermogen, het waren mensen die een warme omgeving creëerden. Eric verstond bovendien de kunst van het luisteren. Nog steeds trouwens, hij is tachtig ondertussen.

In het andere, frisser ruikende gebouw zwaaiden hoger geschoolde leerkrachten de plak. Ze hadden meer status en meer onzichtbare sterren, maar de meesten waren even slecht in communiceren.

Vervolgens was er nog de middenstand van Leopoldsbuurg. Die was, zoals overall wellicht, ingedeeld in de horeca en alle andere winkels.

Als ik het zo vertel, klinkt het alsof de leefwereld waarin ik opgroeide ontzettend beperkt was. Zo voelde dat ook. Militairen, leerkrachten en middenstand: dat was het. Ik hoop dat jij, lieve lezer, als kind meer schakeringen van de samenleving te zien kreeg. Want mijn wereld, de wereld waarin mijn denken ontstond, werd gekenmerkt door gemis. Gemis aan aandacht, gemis aan interesse voor hoe iemand zich voelt en waarom.

Simon Sinek, de auteur van het wereldbekende boek *Start with Why*, was toen nog niet eens geboren. Wie wel al gepubliceerd had, was management-professor Douglas McGregor. Geïnspireerd door de economische depressie van de jaren dertig schreef hij zijn baanbrekende werk *The human side of enterprise*. Daarin stelde hij dat ook de bedrijfswereld klassiek in twee categorieën opgesplitst was. Enerzijds had je de X-groep: lui en gedemotiveerde medewerkers die alleen werkten om geld te verdienen. Daartegenover stond de Y-groep: medewerkers die wel gemotiveerd waren en die je kon uitdagen en stimuleren. De X-groep moest worden gecommandeerd. Met de Y-groep kon je betere resultaten boeken, als je de juiste communicatietechnieken toepaste.

Maar hoe kon je beter communiceren, vroeg ik me steeds af?

Moeilijke begrippen als ‘emotionele intelligentie’ werden pas hip in 1999, toen het baanbrekende boek *Emoties als sleutel tot succes* van Daniel Goleman verscheen. Ik was toen al meer dan twintig jaar lang op zoek naar de sleutel tot communiceren.

Toen ik nog met mijn schoolvriendjes speelde, had ik af en toe wel al een stukje van die puzzel opgepikt. Zo ontdekte ik al vroeg dat de meeste mensen niet in staat zijn om naar elkaar te luisteren. Echt luisteren is meer dan beleefd afwachten tot iemand uitgesproken is, het eerste puzzelstukje.

Een ander puzzelstuk dat je nodig hebt om echt te luisteren, is de kunst om de juiste vragen te stellen. Vooral in dat laatste ging ik me specialiseren, toen ik als twaalfjarige van het ene naar het andere schoolgebouw verhuisde, van de stank naar relatieve friste. Mijn leraar natuurkunde beklaagde er zich zelfs ooit tijdens een oudercontact over dat ik zo veel vragen stelde.

Lieve leraar fysica, nog één laatste vraag voor jou: is het nooit bij je opgekomen dat ik zo veel vragen stelde omdat ik in jouw vak geïnteresseerd was?

Het is toch geen *rocketscience* dat mensen net vragen stellen over dingen die hen fascineren, waar ze het fijne van willen weten? Als leraar kun je toch niets liever wensen?

Wat die onderwijzer niet wist, maar wat ik jou als lezer alvast wil verklappen, is dit: als je je gesprekspartner wilt boeien met je verhaal, kun je maar beter eerst naar zijn of haar verhaal luisteren.

In dit boek geef ik een antwoord op het gemis dat ik als kind voortdurend voelde – te beperkte communicatie, gebrek aan goede vragen, onvoldoende luistertechniek – en zal ik je overtuigen dat de kracht van vragen stellen en van luisteren sterker is dan het sterkste argument.

Of jij nu journaliste, arts of tuinman bent, het maakt niet uit: we zijn mensen, dus communiceren we. Helaas verloopt die communicatie dikwijls stroef.

Een gesprek dat vooral eenrichtingsverkeer is, is geen gesprek en stuit op weerstand. Slimme vragen kunnen een gesprek echter op het juiste spoor zetten. Ik zal je leren hoe je zulke vragen stelt en ook hoe je domme vragen vermijdt.

Want jazeker: domme vragen bestaan wel.

Jouw waarom

Ben jij op zoek naar een boek over betere vragen stellen? En geloof je dat ik jou daarbij kan helpen?

Voilà: dat zijn twee domme vragen in één klap. Want als jij niet geloofde dat mijn boek jou kon helpen om betere vragen te stellen, dan had je gewoon een ander boek gekozen. Daarom zijn die vragen dus dom.

‘Domme vragen bestaan niet’ is een ergerlijk cliché. Een vraag stel je nooit zomaar, maar net om iets te weten te komen dat je nog niet wist. Een vraag die geen nieuwe informatie oplevert, is dom.

En helaas: ik hoor te vaak domme vragen. Zelfs van mensen die betaald worden om *slimme* vragen te stellen. De radio en de televisie zijn onuitputtelijke bronnen van slechte vragen.

Om de een of andere reden denken veel radiojournalisten dat een goed interview bestaat uit een spervuur aan vragen: ‘Wat vindt u daarvan? Hoe komt u daarbij? Loopt u al lang met dat idee rond?’ De vragen schieten alle richtingen uit, zonder dat de geïnterviewde nog maar de tijd krijgt om adem te halen. Leer je daar iets nieuws uit? Doorgaans luidt het antwoord: nee.

Televisiezers werken bij groot nieuws graag met reporters ter plaatse. De eerste vraag die zo’n reporter dan vanuit de nieuwsstudio krijgt, is steevast: ‘Hoe is de sfeer daar?’

Wat moet je dan zeggen, wanneer er ergens een bom ontploft is en de omgeving vol gewonde en dode mensen ligt? ‘O, groot feest, iedereen staat hier te springen en te dansen!’

Domme vragen kun je ook zelf ervaren, wanneer je een jeanswinkel binnenstapt en de winkelbediende je begroet met: ‘Hallo, bent u op zoek naar een jeansbroek?’

‘Oei, nee, ik zoek een tennisracket!’, antwoordde ik eens.

Een domme vraag verdient een dom antwoord.

Erg veel gesprekken die ergens over zouden moeten gaan, monden uit in zinloos over en weer kletsen. Zulke gesprekken wekken mijn ergernis en die irritatie zie ik dikwijls ook bij de gesprekspartners zelf. Met één goede, door-

dachte vraag hadden ze veel verder kunnen springen.

Als kind vroeg ik me al af waarom zowel ouders als kinderen soms minutenlang konden discussiëren over iets waar ze het eigenlijk eens over waren. Waarom gaven sommige leraars hun leerlingen niet de kans om een vraag volledig uit te spreken? Waarom gaven ze al liever meteen een antwoord, waarna een leerling zeker geen tweede vraag meer durfde te stellen?

Ik was dikwijls getuige van zulke taferelen toen ik stage deed als sportleraar. Soms zeiden leerlingen bij aanvang van de turnles: ‘Meneer, ik kan niet meeturnen vandaag, maar...’

Prompt onderbrak de leraar zo’n jongen dan door te snauwen: ‘Ja, zet u dan maar op de bank!’

Terwijl ik me afvroeg: *maar wát? En waarom?* Misschien voelde die leerling zich ziek of had hij zich een dag eerder geblesseerd tijdens de voetbaltraining? Of misschien moest hij die avond een belangrijke tenniswedstrijd spelen? In dat geval ging het om een sportieve leerling die spijt had dat hij niet kon meeturnen en moest die dus niet afgesnauwd worden.

En wie weet: mogelijk was de leerling inderdaad niet in staat om voluit mee te sporten, maar kon hij wel assisteren, bijvoorbeeld door de tijden bij te houden of scheidsrechter te spelen? Waar stond die ‘maar’ voor, die de leraar zo bot had afgekapt?

‘Maar ik zou graag meehelpen?’

‘Maar ik kan wel meedoen aan de opwarming?’

‘Maar ik mag wel stretchoefeningen doen?’

Feit is dat de leerkracht totaal geen interesse toonde in de leerling. Voor hem stond niet mee sporten altijd gelijk aan luiheid, zelfs als de leerling in kwestie misschien heel sportief was.

Ik hoop dat jij geen al te nare ervaringen had met de sportleraars op school.

Toen ik later mijn loopbaan als medisch afgevaardigde begon, kon ik tijdens vergaderingen altijd inschatten wie een goede en wie een minder goede verkoper was. Dat is niet eens moeilijk: de slechte verkopers zijn de hele tijd aan het woord. De goede verkopers zijn degenen die luisteren.

Ooit hoorde ik een trotse moeder over haar zoon vertellen: ‘Hij is verkoper geworden, ah ja, want hij heeft het altijd al goed kunnen uitleggen.’

Ik dacht: oei, dat wordt niets.

Vragen stellen en vervolgens luisteren, dát is de kunst. Als je zelf praat, herhaal je enkel wat je al wist, daar geraak je zelf niet mee vooruit.

Alleen: wat is nu een goede vraag?

Zelf heb ik lang naar het antwoord moeten zoeken. In de vele cursussen die ik volgde, werd mij altijd verteld dat de essentie van een goed gesprek ligt in: vragen stellen en luisteren. Maar als ik dan vroeg wat een vraag *goed* maakt en *hoe* je een beter luisteraar wordt, kreeg ik keer op keer een erg summier antwoord. Het kwam neer op: vermijd gesloten vragen, stel geen waarom-vragen en luister naar wat iemand bedoelt.

Daar kom je niet ver mee. Daarom geef ik jou hier al meteen enkele tips waar je wel iets aan hebt.

Gesloten vragen hebben wel degelijk een plaats in een gesprek. Een waarom-vraag mag je zelfs drie keer na elkaar stellen. En de essentie van luisteren is dat je stiltes durft te laten vallen – buitengewoon eenvoudig, maar je hebt er wel lef voor nodig.

Een topvraag bereid je voor. Voor de constructie ervan bedacht ik een model met vijf bouwstenen. Zo kan ook jij betere vragen bedenken en betere gesprekken voeren.

Ik wil de efficiëntie en het succes van je gesprekken verhogen – in om het even welke context, op kantoor of thuis aan de ontbijttafel. Ik wil dat mensen niet langer naast, maar *mét* elkaar praten en echt naar elkaar luisteren.

Daarom zijn er ook dingen die je niet mag doen. Veel vragen stellen is bijvoorbeeld *niet* efficiënt. Je kunt in twintig minuten tijd twintig vragen afvuren en nog altijd niet weten wat iemands probleem is, of wat hij of zij wil bereiken. De meeste mensen beantwoorden immers graag vragen, maar alleen als er ook geluisterd wordt. Als we het gevoel hebben dat onze gesprekspartner ons ondervraagt zonder echt te luisteren, klappen we dicht.

Beeld je in hoe iemand bij een psycholoog komt en zegt: ‘Ik voel me de laatste tijd...’

‘Moe?’, vult de psycholoog meteen aan.

‘Ja, dat ook, maar...’

‘Er zijn veel mensen met een slaaptekort de laatste tijd. Ken je de reden?’

‘Euh nee, maar ik bedoel eigenlijk niet moe maar, hoe zal ik het zeggen...’

‘Uitgeput? Leeg? Het is belangrijk de reden te kennen, je zei dat je die reden niet kent, laten we je dag eens overlopen.’

De patiënt bedoelde eigenlijk: ‘Ik voel me ongelukkig op mijn werk.’ Maar daar is de psycholoog niet achter gekomen en daar zal ze ook niet achter komen, want de patiënt zal niet meer terugkeren.

Onthoud alvast deze cruciale tip: de eerste seconden in een gesprek zijn belangrijk, want ze creëren de sfeer. Het eerste wat iemand van je ‘koopt’, is

namelijk jezelf. Gesprekspartners kopen je idee of overtuiging niet omdat ze je argumenten begrijpen, maar wel omdat ze zich zelf begrepen voelen. En zodra ze voelen dat jij hen begrijpt, stellen ze zich open voor jouw argumenten.

Het eerste wat iemand van je 'koopt', dat ben jijzelf. Gesprekspartners kopen je idee of overtuiging niet omdat ze je argumenten begrijpen, maar omdat ze zich zelf begrepen voelen.

HET EERSTE WAT IEMAND VAN JE 'KOOPT', IS JEZELF.

Net daarom is de eerste vraag die jij stelt cruciaal. Het is die vraag die het gesprek opent. Die creëert de sfeer en zorgt ervoor dat je gesprekspartner zich wil blootgeven – of niet.

Een gesprekspartner moet zin hebben om met jou in gesprek te gaan en dus moet jij aangeven dat je bereid én vaardig bent om te luisteren. Je gesprekspartner moet voelen dat jij voor hem of haar openstaat.

Als je de kunst beheerst om de juiste sfeer te scheppen, goede vragen te stellen én actief te luisteren, word je beloond met communicatie van hoge kwaliteit die bovendien weinig tijd vergt.

Tegelijk kun je erin slagen om iemand met één topvraag een heel uur te doen praten. Een coachinggesprek dat drie uur duurt, heeft soms amper vier vragen nodig – maar dan moeten het wel vier uitstekende vragen zijn.

Let er maar eens op: het is niet degene die lang aan het woord is en vele argumenten lanceert die aan het stuur van een gesprek zit. Het is degene die de vragen stelt, die controleert welke richting een gesprek uitgaat. Wie vraagt, stuurt een gesprek. Wil je succesvol converseren, dan moet je geen topspreker worden, maar wel een topvragensteller.

WIE VRAAGT, STUURT EEN GESPREK.

Na het lezen van dit boek, zul jij beter in staat zijn om efficiëntere en effectievere gesprekken te voeren. Hoe meer jij je gesprekspartner kunt laten vertellen over wat hem of haar bezighoudt en waar hij of zij naar verlangt, hoe meer steentjes je hebt om iets te bouwen dat waarde heeft voor jullie beiden. In minder tijd raak je een stuk verder. Dat levert je meteen ook dit voordeel op: je zult minder irritatie voelen én veroorzaken.

Rik en Tim gaan zitten aan de lange tafel van de grote vergaderzaal in Studio Ko, de *coworking space* in Kortrijk.

Wanneer Tim zijn laptop heeft opengeklapt, vraagt Rik: 'Waar waren we de vorige keer geëindigd?'

'Je had me verteld over de man in de apotheek met zijn stinkende adem.'

'Juist, ja!', knikt Rik. Hij kijkt naar Tim, maar die is al gefocust op zijn computerscherm. 'Ik ga straks verder met hoofdstuk één, Tim, maar ik zal je eerst nog een anekdote vertellen, waaraan ik daarnet dacht.'

'Oké', zegt Tim. Hij kijkt even op van zijn scherm. 'Ik luister.'

Rik vertelt het verhaal van een directeur die hij coachte. De coaching verliep heel moeizaam, tot Rik één vraag stelde die niet alleen het hele gesprek, maar ook 's mans leven over een compleet andere boeg gooide.

'Fantastisch', bromt Tim, terwijl zijn vingers het toetsenbord doen ratelen. 'Maar die anekdote is dus wellicht voor in hoofdstuk vijf of zes?'

'Ja', zegt Rik. Hij kijkt een beetje beteuterd, bijna alsof hij zich schaamt. 'Sorry dat ik al mijn anekdotes zo door elkaar vertel.'

Tim lacht. 'Maar nee! Ik vind je anekdotes heerlijk. Vertel ze me maar wanneer ze je te binnen schieten. Die verhalen brengen het boek tot leven.'

'Ja, maar ga je die dan goed in de hoofdstukken kunnen verwerken?', vraagt Rik. 'Want nu voelt het heel erg alsof ik van de hak op de tak spring.'

'Wees gerust,' zegt Tim, 'ik zorg ervoor dat ze op de juiste plaats in het boek belanden.'

'Oké...' zegt Rik. Er weerklinkt twijfel in zijn stem.

'Kun je nog eens herhalen hoelang de stilte duurde na je vraag, ik weet niet of ik het goed heb genoteerd...'

'91 seconden', zegt Rik.

'Aha, dan had ik het correct.'

Tim kijkt Rik aan en wacht. Rik vouwt zijn handen samen, kijkt even omhoog en kijkt Tim vervolgens recht in de ogen. Bijna fluisterend zegt hij: 'Tim, ik hoop dat dit boek het mooiste wordt dat je dit jaar zult hebben geschreven.'

Tim fronst. 'Excuseer?'

Rik kucht en herhaalt, iets luider nu: 'Ik hoop dat dit boek het mooiste wordt dat je dit jaar zult hebben geschreven.'

'Sorry, Rik, maar ik schrijf geen mooie boeken', zegt Tim hoofdschuddend. 'Ik schrijf góede boeken, die iets te vertellen hebben en aangenaam lezen. Maar een mooi boek, laat staan hét mooiste, dat kan ik je niet

beloven.'

'Wat kun je dan wel beloven?'

Tim haalt zijn hand door zijn baard en staart door het raam. 'Hmm, tja, daar heb ik eigenlijk nog nooit over nagedacht', zegt hij. Hij draait zijn hoofd terug naar Rik. 'Maar ik ga doen wat ik altijd doe: alles noteren wat je zegt en daar een boek mee schrijven dat ik zelf zou willen lezen.'



LIEVE MENSEN,
IK ZAL JULLIE VIJF DINGEN
BELOVEN.



Hoofdstuk 1

De belofte als mindset

‘Lieve mensen, ik zal jullie vijf dingen beloven.’

Zo begin ik steevast mijn trainingen. Dat ik aankondig dat ik vijf dingen zal beloven, is op zich al een belofte. En mensen vinden dat geweldig. Dat werkt.

Mijn vijf beloftes zijn:

- Wat ik zeg, is praktijkgericht.
- Het is zowel privé als zakelijk toepasbaar.
- Mijn tips zijn theoretisch onderbouwd.
- Er zit humor in.
- Ik zal ervoor zorgen dat je tijd welbested is.

Die vijf beloftes maak ik ook aan jou als lezer van dit boek... en je mag er mij op afrekenen. Op het einde van dit boek zal ik mijn beloftes nog eens herhalen en ik maak me sterk dat ik ze allemaal zal hebben waargemaakt.

Wat je nu absoluut níet mag doen, is een pagina terugkeren. Stop, neen, niet doen, niet terugkijken naar de vorige bladzijde. Antwoord zo eerlijk mogelijk:

Wat waren mijn vijf beloftes?

Denk eens goed na en probeer ze dan op te sommen. Ik ben er zo goed als zeker van dat je er hooguit drie kunt opsommen. Maak je echter geen zorgen over je geheugen als je ‘slechts’ drie beloftes hebt onthouden: dat is perfect normaal.

De fout lag bij mij, want ik bracht te veel informatie in één keer over. Op korte termijn kunnen de meeste mensen niet meer dan drie dingen onthouden. Meestal zijn het ook de laatste drie dingen die ze hebben gehoord of gelezen. Als ik zeg dat ik je drie dingen zal beloven, lukt het veel vlotter om ze te onthouden.

Daarom werk ik graag met de magie van drie – je zult die uitdrukking dikwijls zien terugkomen in dit boek.

Ooit deed ik de test bij een publiek van tweehonderd apothekers. Ik was zo verbaasd over de impact ervan dat ik die act ondertussen al meer dan twintig keer herhaald heb.

Die avond begon ik net aan een uitleg over de magie van drie, toen ik plots stopte met spreken en bewegen. Normaal loop ik rond op het podium – ik heb een dynamische stijl – maar van het ene moment op het andere bleef ik stokstijf staan. De tweehonderd mensen die met grote ogen luisterden, fronsten.

Enkele tellen lang – en die tellen duren lang wanneer tweehonderd paar ogen naar je staren – stond ik op het podium als een standbeeld met een priemende vinger. En toen draaide ik me om en wandelde ik naar de andere kant van het podium.

Iedereen dacht bij zichzelf: wat is die nu van plan?

Ik stapte van het podium en focuste mijn blik op een dame die ongeveer in het midden van de zaal zat. Haar glinsterende oorknoppen hadden mijn aandacht getrokken. Haar uitstraling deed me vermoeden dat ze voldoende extravert was om het spel mee te spelen.

Toen ik bij de vrouw stopte, staarde de hele zaal haar aan. Ik zag hoe haar wangen bloosden. Ze keek links en rechts om zich heen, om steun te zoeken.

Ik hurkte, zodat we elkaar op gelijke ooghoogte konden spreken. Om haar niet te intimideren, kwam ik niet te dicht. Ze was zo al genoeg onder de indruk.

‘Ik ben apotheker en ik zal je iets vertellen over enkele geneesmiddelen’, kondigde ik aan. ‘En wees niet nerveus: de uitdaging ligt bij mij. Een patiënt hoeft vooraf immers niets te weten over zijn medicatie, toch?’

Aan haar blik en schouders zag ik dat ze zich enigszins ontspande.

Ik haalde een doosje uit mijn broekzak en zei: ‘Dit is Bilikabyl, je moet het drie keer per dag slikken, maar nooit met melk.’

De vrouw keek me verbaasd aan. Van dat medicijn had ze als apotheker nog nooit gehoord. Maar interactie met melk bestaat, dus dat hield steek.

Ik toonde haar een tweede doosje: ‘Dit is Oloepels.’

De zaal ging plat van het lachen. Bilikabyl noch Oloepels zijn geregistreerde geneesmiddelen, maar verzinsels van mezelf.

Onverstoord ging ik verder: ‘Je mag deze tabletten slikken met cola, maar je moet telkens twee uur tussenlaten met andere medicatie. En je mag ze *nóóit* met yoghurt innemen.’

Ik zag hoe de vrouw een lijstje maakte in haar hoofd: oké, het eerste mag nooit met melk en het tweede nooit met yoghurt en er was ook iets dat met cola mocht.

Uit mijn andere broekzak haalde ik een derde doosje. ‘Dit is Kerriekammil. Je mag het alleen gebruiken bij hoofdpijn, maar nooit als je tegelijk buikloop hebt, en je mag er maximum een per drie uur nemen.’

Ik keek haar opnieuw aan en ik vroeg haar: ‘Zijn er nog vragen?’

‘Nee, alles is heel duidelijk’, beweerde ze.

Ik keek naar de rest van de zaal met een blik die vroeg: zou dit echt duidelijk geweest zijn?

Het publiek lachte.

Ik stak de drie doosjes weer weg, sprong terug op het podium en vervolgde mijn uitleg over de magie van drie. Op die doosjes kwam ik niet meer terug. Niemand begreep wat dat vreemde zijsprongetje te betekenen had.

Maar exact vijf minuten later rinkelde mijn smartphone. Ik stapte van het podium en marcheerde opnieuw naar de vrouw.

Ze keek van: *o neen, waarom ik weer?*

Ik grinnikte: ‘Je hebt nog niets moeten doen. Maar dat komt nu.’

Ik hurkte weer bij haar en vroeg: ‘Welke drie geneesmiddelen heb jij daarjuist gekregen?’

‘Dat weet ik niet meer’, zei ze. ‘Dat kan ik niet onthouden.’

‘Oké, het waren inderdaad moeilijke merknamen’, knikte ik begrijpend. ‘Maar wat weet je nog over de posologie?’ – dat is hoe frequent je iets neemt, bijvoorbeeld drie keer per dag – ‘van medicament één, twee en drie?’

Ze keek me opnieuw verward aan en zei: ‘Sorry, hoor, maar dat weet ik echt niet meer.’

‘Bij welke geneesmiddelen sprak ik over melk, yoghurt en cola?’

Ze probeerde uit haar woorden te raken, maar stotterend haalde ze alles

door elkaar. ‘Je hebt me zo veel kort achter elkaar verteld dat ik dat gewoon niet kan onthouden’, verweet ze me al lachend.

‘En hoe denk je dat je patiënten zo’n uitleg onthouden?’

‘Ja maar, dit zijn producten die ik niet ken!’, protesteerde ze.

‘En de patiënt kent de producten, waarmee hij jouw apotheek verlaat, wel?’, vroeg ik met spot in mijn stem. ‘Voor een patiënt zijn die even onbekend als de doosjes die ik je net toonde.’

Aan de blikken in de zaal zag ik dat de boodschap duidelijk was.

Mogelijk kun jij je nu heel erg inleven in de overdonderde patiënt, omdat je zelf al in diens schoenen hebt gestaan. Hoeveel mensen stappen niet bij de huisarts of apotheker naar buiten met meer vragen dan antwoorden? Denk vooral niet dat het aan jou ligt of dat je dom bent. Wanneer een zorgverstrekker te hard zijn best wil doen, kan een uitleg nu eenmaal erg verwarrend overkomen door alle nieuwe informatie die jij opeens moet verwerken. Daarom deze tip: vraag op het einde van een lange uitleg een korte samenvatting. ‘Wat zijn nu de drie belangrijkste dingen die ik moet onthouden?’

Dat wilde ik ook aantonen met mijn test voor die zaal vol apothekers: mensen kunnen maar zelden meer dan drie dingen onthouden. Vandaar dat ik zo graag tover met de magie van drie. Soms is het beter om te selecteren in plaats van volledigheid na te streven, waardoor mensen uiteindelijk niets meer onthouden.

Start dus een gesprek met beloftes, maar beperk je tot hoogstens drie. Ook al ben jij er zeker van dat je vijf beloftes kunt nakomen, dan nog is het verstandiger dat je slechts drie dingen belooft.

En wat hebben beloftes nu met goede vragen te maken? Veel! Voor we vragen stellen, moeten we voor de juiste sfeersetting zorgen. Dat doen we door een gesprek op te starten met beloftes. Beloftes werken altijd en overal, zelfs in een restaurant.

De belofte van gezelligheid

Ik neem je even mee op restaurant. Jij en ik, we gaan samen gezellig tafelen in mijn geliefde visrestaurant in Aalst. We hebben er beiden naar uitgekeken, onze afspraak ligt al weken vast. Ik wil weten hoe het met je gaat en ik hoop er net als jij een prettige avond van te maken.

Een ober komt ons tegemoet en zegt: ‘Goeiemiddag en welkom. Hebben jullie gereserveerd?’

‘Ja, op naam van MoonsManagement.’