

Inhoud

Voorwoord	11
Inleiding	21
DEEL I – DE BASIS	27
1 Win nooit een discussie	29
2 Je volgende gesprek	48
3 De waarheid over verbinding	60
DEEL II – DE TOEPASSING	71
<i>Regel 1: Zeg het beheerst</i>	73
4 Beheers jezelf	75
5 Beheers het moment	92
6 Beheers het tempo	116
<i>Regel 2: Zeg het met zelfvertrouwen</i>	131
7 Een assertieve stem	133
8 Moeilijke mensen	158
9 Grenzen	183
<i>Regel 3: Zeg het om te verbinden</i>	201
10 Kaders	203
11 Defensiviteit	218
12 Moeilijke gesprekken	236

Nawoord	255
De 47-secondenversie	259
De volgende stappen	261
Vertrouwelijkheid tussen advocaat en cliënt:	
narcisten en gaslighting	263
Dankwoord	265
Bronnen	269
Register	275

DEEL I

De basis

Ik hoef je er niet van te overtuigen dat communicatie belangrijk is. Dat weet je. Wat ik je wel moet laten beseffen is hoe groot het bereik van communicatie is.

Jouw woorden hebben een rimpeleffect.



Het maakt niet uit hoe onbelangrijk je denkt te zijn – of je nou denkt dat je iemand bent of dat je niemand bent, je woorden hebben meer kracht dan wat dan ook.

Hoe je praat tegen je collega, of tegen de persoon achter de kassa, heeft invloed op hoe zij tegen hun vrienden praten en tegen hun familieleden als ze weer thuis zijn. Hoe je praat tegen

jouw kinderen heeft invloed op hoe zij zullen praten tegen hún kinderen. Jouw woorden zijn niet alleen nú belangrijk. Ze zijn belangrijk voor generaties van mensen die je nooit zult ontmoeten. Van mensen van wie jij nooit het bestaan zult kennen. De juiste zin gezegd tegen de juiste persoon kan levens veranderen.

Ja, geen woorden maar daden, maar daden kunnen woorden niet vervangen. Je kunt jezelf geen aardig persoon noemen als je geen aardige woorden gebruikt.

Wat zeggen je woorden over wie je bent?

De rimpelingen blijven lang doorgaan nadat de steen het water heeft geraakt.

Wat je zult leren in De Basis is een instelling waarmee je golven van positieve impact kunt gaan creëren, die levenslang zullen resoneren in je relaties met anderen en vele malen langer dan dat.

Win nooit een discussie

‘Ik vertrouw je voor geen meter!’ blafte hij. Het viel me nog mee dat hij het niet over centimeters had. Hij was veel groter dan ik.

Bobby LaPray had een bruine overall aan, met een witte ovaal lap waarop in zwarte letters ‘LaPray’ stond geborduurd. Hij keek me met zo’n verschroeiende blik aan dat hij zo een gat in mijn colbert leek te kunnen branden.

In het algemeen weet ik niet hoe iemand eruitziet voordat ik de persoon voor zijn of haar getuigenverklaring ontmoet. En hoe ik me Bobby LaPray me ook had voorgesteld, in elk geval niet zó. Ik zat aan de vergadertafel in afwachting van de mensen die zouden komen en toen ik opkeek zag ik iemand die half mens, half reus was. Zijn omtrek vulde de hele deur. Natuurlijk stond ik op en liep ik naar hem toe om hem een hand te geven en mezelf voor te stellen.

‘Jefferson Fisher,’ zei ik glimlachend.

‘Hmpf. Bobby,’ mompelde hij.

Nu ben ik geen kleine kerel. Ik zit boven de 1 meter 80. Maar ik reikte maar net tot Bobby LaPrays borstkas. Hij was een absolute berg van een vent. Toen we elkaar de hand schudden, kneep hij zo hard met zijn gigantische eeltige hand dat hij een afdruk op de mijne achterliet, als in een scène uit een Tom en Jerry-cartoon. Ik was nog nooit in de buurt gekomen van

iemand die fysiek zo intimiderend was.

Het ging in de zaak om een cafégevecht en ik vertegenwoordigde een omstander die in het handgemeen verzeild was geraakt. Als onderdeel van de zaak moest ik Bobby LaPray, een getuige van de gebeurtenissen, aan een kruisverhoor onderwerpen. Tijdens een getuigenverklaring krijg ik de kans om mensen vragen te stellen terwijl ze onder ede staan, vooral om te vernemen wat zij weten voordat ze in de rechtszaak zelf getuigen. Aan de antieke vergadertafel zaten, met de klok mee, de rechtbankverslaggever die alles opschreef, Bobby LaPray, de advocaat van de tegenpartij en ik. Nadat de rechtbankverslaggever Bobby gevraagd had zijn rechterhand te heffen en hem onder ede had geplaatst, gaf de verslaggever mij het gebruikelijke knikje om aan te geven dat ik kon beginnen.

Ik stelde Bobby LaPray standaardvragen over zijn achtergrond en over wat de oorzaak was van het gevecht. Het waren makkelijke, open vragen: hoe laat was hij binnengekomen? Met wie had hij het eerst gesproken? Heb je persoon X dit of dat zien doen? Het is gebruikelijk om zulke vragen te stellen om een chronologische orde te scheppen in de gebeurtenissen, vanuit het perspectief van de getuige. Ik zorgde dat ik steeds aardig en beleefd bleef – voor 90 procent omdat ik zo in elkaar zit en voor 10 procent uit puur lijfsbehoud. Hij was niet iemand die ik kwaad wilde maken.

Maar hoeveel makkelijke vragen ik ook stelde, Bobby LaPray werd steeds geagiteerder. Ik had het vaak genoeg ervaren om het te herkennen. Hij fronste zijn wenkbrauwen bij alle antwoorden die hij gaf. Een teken van negatieve emotie. Zijn ademhaling werd zwaarder en hij ging over van ademen door zijn neus naar ademen door zijn mond. Een teken van toenemende stress. Hij begon zijn handen te wringen terwijl hij sprak. Een teken van onrust.

Het maakte niet uit wat ik deed. Het leek alsof enkel en alleen mijn aanwezigheid in de ruimte een belediging voor hem was. Ik kon de gespannenheid bij de andere aanwezigen voelen toenemen naarmate Bobby LaPray ontstemder keek. Alsof ik een ballon opblies die elk moment kon knappen.

Uiteindelijk vroeg ik hem: ‘Meneer LaPray, wilt u een pauze?’

Het werd stil in de ruimte.

‘Nee,’ zei Bobby LaPray en hij schraapte zijn keel. ‘Maar ik wil graag iets zeggen.’

Zijn woorden kwamen er luider uit dan noodzakelijk. Zoveel luider dat de rechtbankverslaggever schrok. Ik keek snel naar de andere advocaat, die niet jonger geweest zal zijn dan 65. Hij zag er nerveuzer uit dan ik was. Toen onze blikken elkaar vonden, sperde hij zijn ogen wijder open en schudde hij langzaam met zijn hoofd, alsof hij wilde zeggen: ‘Als dit fout gaat, dan moet je jezelf redden.’ Ik draaide me weer naar mijn getuige.

‘Ja, meneer?’ vroeg ik.

Bobby LaPray haalde diep adem. ‘Hou maar op met al dat kleffe gedoe.’

Alleen zei hij geen ‘gedoe’.

‘Jullie advocaten zijn het ergste wat Amerika overkomt,’ ging hij verder. ‘Alles wat jullie doen is liegen.’

Hij sloeg met zijn hand op de tafel en bracht hem toen omhoog, wijzend naar mij. ‘Dus kom maar op met je stomme vragen. Als je maar weet dat ik je voor geen meter vertrouw! Ik zeg het je, advocaten zijn het ergste wat Amerika overkomt,’ herhaalde hij.

De rechtbankverslaggever wierp me een bezorgde blik toe.

Op dat moment gingen er honderd gedachten door mijn hoofd.

Ten eerste, ik ben goed vertrouwd met deze denigrerende stereotypering van advocaten, in het bijzonder van letselscha-

advocaten. Ik probeer het te bestrijden, ook al zijn er sommige advocaten die deze reputatie wel verdienen, eerlijk gezegd. Dus een neerbuigende grap of snedige opmerking over mijn beroep is niets nieuws voor mij. Dat begreep ik.

Ten tweede, ik nam hem niet kwalijk dat hij me niet vertrouwde. Niet omdat ik hem zou misleiden, maar omdat ik, in zijn ogen, stond voor alle slechte dingen die hij ooit had gedacht te weten of gehoord had over de rechtspraak, advocaten en ‘het systeem’. Natuurlijk had hij geen reden om me te vertrouwen. Dat begreep ik.

Het waren de ‘stomme vragen’ waardoor ik geraakt werd.

Ik ben me er maar al te zeer bewust van dat ik elke dag vele, vele stomme dingen doe. Maar wat ik niet doe is stomme vragen stellen.

Op dat moment voelde ik een golf van woede door me heen gaan. Ik voelde hoe mijn hele lichaam zich spande. Mijn oren gloeiden en ik verschoof mijn gewicht op mijn stoel. Ik merkte dat ik me aangevallen voelde. Mijn vragen waren tot op dat moment aan de oppervlakte gebleven. Ze waren in geen enkel opzicht moeilijk of onaangenaam geweest. *Stom? Ik zal jou eens laten zien wat stom is*, dacht ik. Ik voelde dat ik wilde terugslaan met grapjes over zijn grootte in verhouding tot zijn intelligentie. Enkel een paar welgemikte scherpe woorden en ik had hem te pakken. Ik probeerde mezelf ervan te overtuigen dat zijn reactie alles was wat ik behoefde te weten om te zien wie hij echt was.

Maar ik had het al eens eerder verkeerd gehad.



Toen in de derde klas zat, begon mijn school met een leeshulp-programma waarin goed lezende leerlingen werden gekoppeld aan leerlingen die het nog niet goed konden. Zodoende werd ik

gekoppeld aan Evan. Twee keer per week zaten we tijdens het leesuur op zitzakken bij elkaar. Ik luisterde toe terwijl hij zich hardop door boeken heen worstelde als *Beertje Bruin, wat zie jij daar?* van Bill Martin Jr.

Evan was fysiek veel groter dan ik. Destijds kon ik bijna niet begrijpen dat hij zo groot was en toch niet kon lezen. Als hij een woord tegenkwam dat hij niet kende, dan was het mijn taak om het hem uit te laten spreken. Maar dan nog had hij er alle moeite mee. Dus verzon ik manier om hem dingen anders uit te leggen, zoals het associëren van woorden met bekende zinnestjes en het verzinnen van vergelijkingen met wat er verder ook maar bij ons in het lokaal aanwezig was. Ik werd goed in het bedenken van kleine trucjes waarmee ik aansloot bij Evans interesses, zodat ik lastige dingen makkelijker maakte om te onthouden.

Soms lazen we ook samen tijdens lunchtijd. Terwijl ik mijn lunch uit een bruine zak met een zelf getekende smiley van mijn moeder haalde, bracht een leraar Evan een dienblad uit de schoolkantine.

Evans moeder maakte nooit lunch klaar voor hem. Het begon me ook op te vallen dat zijn kleren hem nooit echt leken te passen, alsof ze drie maten te groot waren.

Op een keer, toen we bezig waren met *werp, wierp en geworpen*, probeerde ik hem te helpen door een voorbeeldzinnetje te maken waarin hij een bal naar zijn vader wierp.

Evan zei met vlakke stem: 'Ik weet niet wie mijn vader is.'

Ik herinner me nog levendig dat ik het gevoel had dat ik mijn mond niet meer kon bewegen. Ik was sprakeloos. Ik had enorm veel medelijden met hem. Later hoorde ik dat Evan bij zijn opa en oma woonde. Zijn vader was kort na zijn geboorte vertrokken. Zijn moeder zat in de gevangenis. Maar in de derde klas had ik geen kijk op de werkelijkheid. Ik had geen idee

van de problemen waar hij mee worstelde. Zelf had ik twee liefhebbende ouders die me 's avonds voorlezen en verhaaltjes vertelden, en ik begreep dat Evan in een wereld leefde waar ik helemaal niets van afwist.

In de tijd dat het herfstsemester verstreek en we het nieuwe jaar ingingen, was Evans leesniveau met elk leesuur gestegen, totdat hij helemaal zelfstandig kon lezen. Ik was ontzettend trots. Mijn confrontatie met Evans innerlijke strijd was een belangrijk moment in mijn jonge leven. En het was een les die ik nooit vergeten ben.



Als ik de boomlange Bobby met een grap zou kleineren, dan kwam ik daar niets verder mee. Het zou alleen maar schaden – zo al niet het verhoor, dan toch zeker wel mijn gezicht. En bovendien had ik deze informatie nodig voor de zaak van mijn cliënt. *Laat het rusten, Jefferson*, zei ik tegen mezelf. Ik ademde lang en geluidloos uit via mijn neus. Ik liet de spanning in mijn schouders wegvloeien en mijn gedachten aan vergelding verdampen.

Waar ik echter wel benieuwd naar werd, was de reden van zijn onevenredig sterke reactie. Als iemand in een gesprek opeens van niveau één naar niveau tien springt, dan zegt dat iets. En wat het zegt, is dat er in het hoofd van die persoon een ánder gesprek gaande is, waar jij niet voor bent uitgenodigd. Iets verborgens heeft het filter van deze persoon overgenomen en stuurt nu zijn of haar reacties. En jij ziet alleen het topje van de ijsberg.

Wat speelt er nog meer? Tegen wie heb ik het nou echt?

Toen ik tien seconden voorbij had laten gaan na zijn laatste woorden – ‘advocaten zijn het ergste wat Amerika overkomt’ –

glimlachte ik en zei langzaam: ‘Tja, misschien heb je wel gelijk.’ Ik wachtte nog eens tien seconden terwijl ik naar achteren op mijn stoel schoof en mijn blik door de ruimte liet gaan. Toen ik er klaar voor was, leunde ik naar voren en steunde met mijn onderarmen op de tafel. ‘Vertel eens, alsjeblieft. Wat is dit jaar je grootste strijd geweest?’ vroeg ik.

Bobby LaPray hief zijn hoofd en hij keek me aan. ‘Wát zeg je?’ vroeg hij spottend.

Ik herhaalde: ‘Wat is dit jaar je grootste strijd geweest? Je grootste persoonlijke strijd?’

Na die vraag trok alle emotie langzaam weg uit Bobby LaPrays gezicht. Hij werd heel stil. Ik zweeg terwijl zijn ogen leken te zoeken naar woorden. Na een tijdje begon hij eindelijk te spreken. Zijn woorden struikelden naar buiten, hikkend en aarzelend, alsof wat hij zei hem verlegen maakte.

‘Ik, eh, ik heb mijn moeder vorige maand in een verpleegtehuis moeten onderbrengen. Mijn... mijn vader is al lang geleden overleden en mijn broer werkt hier en daar op olieboorplatforms en is veel weg. Dus. Ik ben de enige. De enige die haar hier echt kan helpen. Het is een heleboel papierwerk en allemaal juridisch gedoe dat ik niet begrijp.’

Dit was een heel andere Bobby LaPray dan die het me net nog zo moeilijk had gemaakt. Terwijl hij sprak, zag hij er verslagen uit. Hij zag er angstig uit. En op de een of andere manier ook klein.

Ik liet zijn woorden even bezinken en zei toen zacht: ‘Wat erg. Ik kan me haast niet voorstellen hoe dat is.’ Hij knikte licht, met opeengeperste lippen.

‘Maar ik kan je wel zeggen’ – ik zorgde ervoor dat hij me aankeek – ‘dat je een goede zoon bent.’

Meteen daarop boog Bobby LaPray zijn hoofd diep om zijn gezicht te verbergen. Zijn enorme schouders schokten. En zoals

smeltend ijs van een rots loopt, begon Bobby LaPray te huilen.

Ik vroeg de rechtbankverslaggever meteen om even te stoppen en pauze te nemen. ‘Het is oké,’ stelde ik Bobby gerust. ‘Ik blijf hier wel even bij je zitten.’

Door zijn tranen heen vertelde Bobby LaPray mij al zijn zorgen over de gezondheid van zijn moeder. Hij vertelde me alles over de intimiderende brieven waarin bedreigd werd dat er beslag op zijn moeders huis gelegd zou worden – brieven die hij uitsluitend van... advocaten had gekregen. Hij vertelde me hoe de banken en de regering hem dingen vroegen die hij niet begreep. Hij voelde zich hulpeloos. Hij wilde dat zijn vader nog had geleefd. Ik had zielsveel medelijden met hem. Hij leefde in een wereld waar ik niets van afwist. Ik moest aan Evan denken.

Bobby LaPray had dit allemaal in zijn eentje gedragen. Twintig minuten lang zaten we daar, terwijl hij zijn hart uitstortte. Met toestemming van zijn advocaat vroeg ik Bobby LaPray om zijn e-mailadres. Op mijn telefoon schreef ik, met Bobby LaPray in cc, een e-mail naar een collega in de gemeente, die gespecialiseerd was in ouderenrecht en nalatenschapsplanning. Zij reageerde al een paar minuten daarna en ze beloofde vriendelijk de eerstvolgende maandag met Bobby LaPray af te spreken.

‘Bedankt,’ zei hij tegen me.

‘Graag gedaan,’ zei ik. ‘Gaat het?’

Hij snoof eens flink, veegde zijn neus af met zijn mouw en ging rechtop zitten.

‘Ja,’ zei hij met een flauwe glimlach, ‘ik ben er klaar voor.’

En tijdens de rest van het verhoor sprak ik met de echte Bobby LaPray. Zijn antwoorden waren direct en openhartig. Zijn woorden waren luchthartiger. Hij werd levendiger en maakte zelfs een paar grapjes. Hij zag er niet langer uit alsof hij mij het liefst uit het raam wilde gooien.