

**- VERGROOT JE SOCIALE SLAGKRACHT -
HET ULTIEME HANDBOEK VOOR SOEPEL
SAMENWERKEN EN EFFECTIEF LEIDERSCHAP**

**BEREIK WAT JE WILT SAMEN
MET DE MENSEN OM JE HEEN**

WIJ

**BENUT
JE GUN-
FACTOR**

**KRIJG VEEL
MEER VOOR
ELKAAR IN JE
LEVEN!**

**LEUK
& VOL
HUMOR**

REMCO CLAASSEN

WAAROM KRIJGT DE EEN BIJNA ALLES VOOR ELKAAR EN DE ANDER BIJNA NIETS?

Je weet wat je wilt, maar... dan ben je er nog niet! Nu begint het spannende spel om het voor elkaar te krijgen. En ja, dan komt een breed scala aan anderen in beeld: bestuurders, bazen, collega's, klanten, (schoon)familie, vrienden, burens, je partner en kinderen. Al deze personen zijn spelers op jouw pad naar geluk en succes in je leven. Leiderschapspecialist Remco Claassen geeft je op pragmatische en humoristische wijze de inzichten en technieken om ook werkelijk voor elkaar te krijgen wat je wilt. Samen met anderen.

SUCCESVOLLE MENSEN LIJKEN EEN STREEPJE VOOR TE HEBBEN, LEER HOE JE JOUW GUNFACTOR KUNT VERGROTEN!

Remco Claassen

is een rebelse trainer die al ruim 25 jaar volle zalen trekt. Hij richt zich op leiderschap, persoonlijke ontwikkeling en communicatie en is ook auteur van de bestsellers *IK* en *Verbaal Meesterschap*.

Vol met fantastische eye-openers. Praktisch en met veel humor geschreven.

Eckart Wintzen

Succesvolle teams zijn geen toeval. Remco legt de kern bloot achter het Wij-gevoel.

Marc Lammers
Bondscoach Olympisch Goud dames hockey

NUR 801



9 789083 227917

10:38

remcoclaassen.nl

LEER OOK LIVE VAN DE BESTE TRAINER VAN NEDERLAND!

Niet alleen lezen hoe het moet, maar wil je ook ervaren wat het voor jou kan betekenen? Laat je live trainen door Remco! De kracht van deze theorie kan je voelen in de meerdaagse training 'De Essentie van Leiderschap', volgens de meer dan 7.000 deelnemers de beste training ooit!

DEESSENTIEVANLEIDERSCHAP.NL

Liever eerst komen proeven?

Kom dan naar de Personal Pitstop: Remco's meest toegankelijke, meest scherp geprijsde en volgens de vele honderden deelnemers, de meest inspirerende en waardevolle middag op het gebied van persoonlijke ontwikkeling!

PERSONALPITSTOP.NL

*De Nederlandse
Anthony Robbins,
maar dan met
meer humor!*
**Berthold Gunster
Omdenken**



PERSOONLIJK MEESTERSCHAP VAN A TOT Z

Samen met de zeer complete samenvatting van 'IK' in het eerste hoofdstuk, ontstaat met 'WIJ' hét boek op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Aangevuld met de noodzakelijke kennis van alle goeroes op dit gebied, het pittige taalgebruik en de soms harde confronterende humor van Remco Claassen ontstaat een zeer origineel, vernieuwend en vlot leesbaar boek dat Wij gelezen moeten hebben.

Peter Vermeulen MBA

Bedrijfsadviseur / Investeerder / Ondernemer

Remco's stap van IK naar WIJ is even simpel als subliem. Dit boek is no-nonsense, los van pretenties en staat boordevol rake tips!

Roos Vonk
Hoogleraar
psychologie en
coach/trainer

Nuchter Nederland is geen land voor managementgoeroes, maar in Remco Claassen hebben we er warempel een.

**Management
Team**



**BEREIK WAT JE WILT SAMEN
MET DE MENSEN OM JE HEEN**

WIJ

**DÉ STRATEGIE VOOR SOEPEL SAMENWERKEN
EN EFFECTIEF LEIDERSCHAP**



REMCO CLAASSEN

Remco Claassen Producties
Markt 5, 5554 CA Valkenswaard
remcoclaassen.nl

Trefwoorden: Effectief leiderschap, wij-vorming, samenwerken, gunfactor, beïnvloeding, manipu-helpen.

Eerste druk: 2008
Achtttiende druk: 2019
Negentiende druk: 2022

Redactie en auteursbegeleiding: Karen Wolthers
Omslagfoto's (behalve profielfoto): Kiwi Bird Productions – Paul Reehorst
Omslagontwerp: Brenda Rademakers
Illustraties binnenwerk: Mike Pearse
Zetwerk: Elgraphic
Projectmanagement: Maximize Me – Brenda Rademakers

© 2011 Remco Claassen
© 2008-2021 Uitgeverij Unieboek | Het Spectrum bv., Amsterdam
© 2022 Remco Claassen Producties | Advance Leadership Development B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 Auteurswet 1912, juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB, Hoofddorp).

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken dient men zich tot de uitgever te wenden.

ISBN 978 90 832 2791 7
ISBN 978 90 491 0322 4 (e-book)
NUR 801

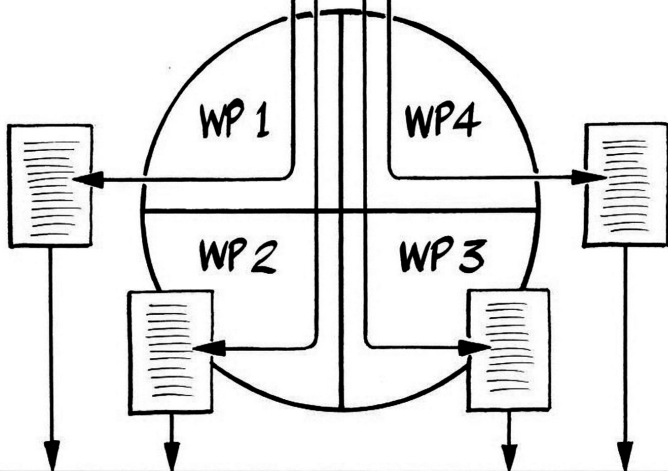
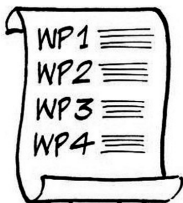
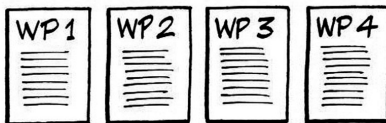
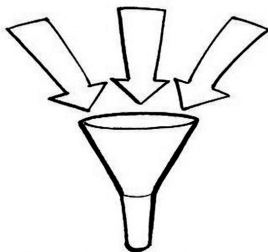
remcoclaassen.nl
personalpitstop.nl
deessentievandleiderschap.nl

LinkedIN: remcoclaassen
Facebook: remco.claassen.1
Instagram: remcoclaassen

Voor mijn WIJ

Marita, Annemijn, Liselot en Joris

mensen waar IK IK mag zijn



GOALS

INHOUD

Voorwoord: wat moet jij met wij? 9

1 IK-light 15

Hoe kun je er zijn voor anderen als je niet eens weet wie je zelf bent? Leer ontdekken wat de basis is van jouw bestaan. Stapsgewijs gaan we blootleggen hoe jij het beste uit jezelf kunt halen. Persoonlijk leiderschap is hét fundament voor sociale slagkracht. Zet je tanden in het mooiste vak op aarde: IK-ologie.

2 De psychologie van het gunnen 69

Als je weet wie je bent en wat je wilt, dan heb je het daarmee nog niet bereikt. Jouw succes of geluk heeft vele afhankelijkheden met de mensen in jouw omgeving. Hoe krijg je het meeste voor elkaar met al die anderen om jou heen? Wat maakt dat sommigen alles lijkt te lukken en anderen geen goed kunnen doen? In dit hoofdstuk gaat 'het witte voetje' op de snijtafel. Leer de kunst van het manipuhelpen.

3 Hoe word je een WIJ-mens? 139

Tijd om aan de slag te gaan. Als je voor jezelf en je omgeving de zaakjes op een rijtje wilt krijgen, dan moet er wel wat gebeuren. Wachten totdat anderen komen aandragen met jouw geluk is een illusie. Wat kun jij doen om mét anderen succesvol te zijn? Concreet en gestructureerd op weg naar meer sociale effectiviteit.

4 WIJ-vorming 159

Voor WIJ-mensen die de smaak goed te pakken hebben, gaan we nu opschakelen. Effectieve relaties, teams en organisaties zijn geen toeval. Voor diegenen die de inzichten achter sociale slagkracht snappen, maakt schaal-grootte niet meer uit. Van een gelukkig huwelijk, een topteam tot en met een winstgevende multinational. Hoofdstuk 4 onthult het geheim van langdurig en vruchtvol samenwerken en samenleven.

5 Manipuhelpen in de praktijk 193

Theorieën en processen komen pas echt tot leven als je de verhalen hoort uit het veld. Zonder specifieke mensen en bedrijven bij naam te noemen, geef ik je een kijkje in de keuken van diverse WIJ-vormingsprojecten. Alle valkuilen, oplossingen en tips komen volledig en uitgebreid aan bod. Geniet van Willem de WIJ-vormer, het huwelijk met zijn vrouw Wiesje, Willems struggle met zijn managementteam en zijn groeipad naar een inspirerend leidinggevende en een liefdevolle vader.

Tot slot 251

VOORWOORD: WAT MOET JIJ MET WIJ?

Jarenlang heb ik gedacht dat als je maar slim genoeg bent en heel hard werkt je alles kunt bereiken wat je maar wilt. Dit beeld werd ook vaak genoeg bevestigd in de wereld om mij heen. Intelligente, competente en gedreven mensen hebben de mooiste banen, verdienen het meest en lijken het gelukkigst. Totdat ik steeds vaker ontdekte dat er ook enorm veel mensen zijn die bijzonder slim zijn en ook keihard werken en het niet voor elkaar krijgen om hun dromen te verwezenlijken. Er waren er zelfs bij die slimmer zijn of meer titels hebben dan de mensen die 'hoger in hun boom zaten'. Dit verstoorde voor een deel mijn wereldbeeld van kennis + kunde + motivatie = succes.

Echt leuk werd het pas toen ik er meer en beter op ging letten. Opeens zag ik overal situaties die niet in lijn lagen met deze formule. Een echtscheidingsadvocaat in een huwelijks crisis, een pedagoge die het niet redt met haar eigen pubers, relatietherapeuten verstrikt in giftige ruzies met hun eigen partner en medisch specialisten in een complete oorlog met alle plegen in hun omgeving. Stuk voor stuk mensen die goed gestudeerd hebben, met passie en drive in het leven staan en het toch niet voor elkaar krijgen om met hun omgeving in het reine te blijven. Laat staan effectief te zijn.

In mijn eerste boek (*IK – gezond egocentrisme, meer effectiviteit*) ben ik, in samenwerking met Mayta Braun, hoofdzakelijk ingegaan op persoonlijk leiderschap en congruentie. De hoofdthema's hierbij zijn 'wie ben ik?', 'wat wil ik?' en 'hoe haal ik het beste uit mijzelf?'. Bijzonder belangrijke thema's wanneer je wilt gaan bouwen aan een gelukkig leven of dit wilt behouden als je het al hebt bereikt. Ik noem dit vakgebied: IK-ologie. Het is een van de mooiste studies die er bestaat.

Maar als je weet wie je bent en je weet wat je wilt, dan ben je er nog niet! Dan ben je niet bij voorbaat succesvol en gelukkig. Dan pas start het spannende spel om je missie, je leefregels en je goals werkelijk voor elkaar te krijgen. En daar hebben we helaas 'DE ANDEREN' bij nodig. Kijk je nu raar op? 'Anderen? Ik dacht dat het uiteindelijk om mij ging?' Jammer genoeg is dit slechts gedeeltelijk waar. Het begint inderdaad bij wie jij bent en wat jij wilt, maar daarna moeten we dit nog zien te bereiken in de omgeving waarin je woont en werkt. En daar vind je een breed scala aan anderen. Ouders, partners, kinderen, vrienden, kennissen, klanten,

buren, bazen, werknemers, collega's en concurrenten. Mensen die je graag mag of juist niet. Mensen die jou graag mogen of juist niet. En dan begint het...

Hoe krijg je nu het meest voor elkaar te midden van al die anderen?

Dit is het hoofdonderwerp in dit boek: resultaten bereiken met de mensen in jouw omgeving. Interessant is dat ik hiermee weer bij mijn oorspronkelijke vakgebied terugkom: leiderschap. Na veertien jaar ervaring als trainer en onderzoeker op het gebied van leiderschap en het even zolang snuffelen aan de inzichten van al de goeroes die er zijn, ontdekte ik dat:

De basis van leiderschap over anderen ligt in leiderschap over jezelf.

Dit inzicht was de basis van het *IK-boek*. Maar helaas vormt dit slechts de basis voor jouw persoonlijke ontwikkeling. Vanaf dit fundament begin je met bouwen. Nu pas kunnen we verder, dóór naar de tweede fase. Na IK komt WIJ. Het ultieme samenspel van jouw 'IK' met al die andere 'IK's' in je dagelijkse omgeving. In je gezin, familie, vereniging, team, bedrijf of organisatie. Alle mogelijke samenstellingen van mensen waar jij in je leven mee te maken krijgt. Personen die jij nodig hebt en personen die jou nodig hebben. Personen die je helpen en personen die je tegenwerken. Mensen waar je invloed op hebt of denkt te hebben en mensen die jou beïnvloeden.

In het *IK-boek* hebben we geleerd wat aan de basis ligt van ‘persoonlijke kracht’ en nu gaan we door naar ‘persoonlijke effectiviteit’. Vanuit je authentieke zelf, mét je omgeving, wenselijke resultaten bereiken. Hierbij komt sociale slagkracht om de hoek kijken. Dit is de kern van het *WIJ-boek*. Jouw persoonlijke effectiviteit is het einddoel en het middel is de (verdere) ontwikkeling van jouw sociale slagkracht. Sociale slagkracht is de mate waarin jij in staat bent met de mensen in jouw omgeving je missie en je doelen te bereiken. In alle denkbare rollen uit je leven: als zoon of dochter, broer of zus, vader of moeder of als man of vrouw in een liefdesrelatie. Maar ook als bestuursvoorzitter, directeur, manager, teamleider, ondernemer of ‘herder van de kudde’.

De inzichten en technieken in dit boek komen uit allerlei vakgebieden en van diverse goeroes. In mijn zoektocht naar ‘de waarheid’ op het gebied van leiderschap heb ik verschillende stations aangedaan. Van psychologie tot en met sociologie, van gedragsleer tot en met antropologie en van neurofysiologie tot en met hypnotherapie. Constant heb ik gepoogd de beste in elk vakgebied op te zoeken om ‘de parels’ te verzamelen. Vervolgens ben ik in deze enorme berg informatie, in eerste instantie voor mijzelf, structuur gaan scheppen om zo tot een goed overzicht te komen.

Als leiderschapstrainer en consultant moet ik kunnen werken met overzichtelijke en bruikbare modellen. Al doende ontstond er ook een flink aantal nieuwe inzichten en leerzame dwarsverbanden. Dit levert jou als lezer een belangrijk voordeel op; het *WIJ-boek* scheelt je een heleboel tijd en geld. Je hoeft namelijk niet zelf al die boeken te lezen of die veel-

heid aan trainingen, seminars en congressen te doorlopen. Ik zie het boek graag als een samenvatting, met dien verstande dat er veertien jaar ervaring is toegevoegd, veertien jaar waarin ik heb kunnen toetsen welke theorieën het beste resultaat geven. Het is dus niet gewoonweg een opsomming van wat er allemaal is, maar een zorgvuldig gekozen selectie. Een selectie met daarin een aantal sterspelers die in mijn leven het meest hebben betekend of hebben opgeleverd. Het zijn er vijf en puur toevallig beginnen hun achternamen allemaal met een 'C': het zijn Dale Carnegie, Stephen R. Covey, Robert Cialdini, Deepak Chopra en Jim Collins. Allemaal grootheden uit onze eigen tijd. Stuk voor stuk gerespecteerde professionals, smaakmakers en vernieuwers in hun vak. Met name deze heren hebben mij geleerd hoe je het meest effectief met mensen kunt omgaan. Ik vind het daarom een grote eer om als zesde 'C' mijn steentje bij te dragen.

Remco Claassen

Wie ben ik eigenlijk en wat kan ik?

Hoe kun je het beste jezelf worden?

Hoe krijg ik meer grip op mijn leven, zakelijk en privé?

1 IK-LIGHT

IK-OLOGIE

Als je wilt voortborduren op iets, moet je wel door-drongen zijn van de materie waarmee je verder wilt gaan. Zonder de hele inhoud van het *IK-boek* te herhalen, wil ik hier daarom toch graag een aantal punten naar voren halen. Deze inzichten zijn essen-tieel als je verder wilt. Voordat je kunt groeien tot een bijzonder WIJ-mens moet je immers met je eigen IK goed op koers liggen.

Welk probleem lag er ook alweer aan de basis van mijn vorige boek? Het is geen geheim meer dat veel mensen klunend door het leven gaan. Dat ze volle-dig in de ban van de waan van de dag zichzelf ver-liezen in de chaos en de snelheid van de veranderin-gen niet meer kunnen bijbenen. Ze staan niet in één

lijn met zichzelf in het leven en halen er niet uit wat erin zit. Hoe komt dat nou? Hoe kan het toch dat zo veel mensen hun talent en passie nauwelijks in hun dagelijkse leven kunnen inpassen? Hoe kan het dat sommige mensen daar zelfs zo ver in gaan dat zij bijna ‘verdoofd’ hun leven leven? Ze klunen maar door. Hup, de schaatsen aan en vonkend de straat op. Ze worden letterlijk ziek van te lang niet goed in hun vel zitten. Migraine, maag- en rugklachten, hartproblemen, onzekerheid, faalangst, echtscheiding en slecht ouderschap zijn het gevolg. Slepende onvrede en langdurig ongeluk creëren niet alleen een enorm persoonlijk probleem, maar ook een wereldwijd sociaal en maatschappelijk probleem. Denk alleen al aan de economische impact: wat kosten al die burn-outs, het zuigende ongenoegen en het psychosomatische ziekteverzuim de maatschappij? En nog doen we er met z'n allen niets aan. Raar? Ik denk van niet. Je leert namelijk nergens hoe het wél moet. Het belangrijkste vak op aarde staat op geen enkel curriculum. Het vak heet IK-ologie. Het is het meest mooie en meest subjectieve vakgebied dat er bestaat. De inhoud en de naam veranderen ook voor elke individu die eraan begint. In mijn geval heet het Remcologie, een bijzonder interessant onderwerp en geweldig effectief als je erin afstudeert. Eh... in mijn geval tenminste. Voor jou is het resultaat evenredig waardevol, maar de inhoud is weer volledig anders. Spieken bij iemand anders heeft bij IK-tentamens dus ook totaal geen zin.

Op welke school wordt dit vak dan gegeven? Welke organisaties hebben IK-ologie als startpunt voor de verdere ontwikkeling van hun personeel? Op een klein aantal plekken zie ik het langzaam ontstaan, hoewel het ook dan vaak slechts een beperkt deel van het vakgebied betreft of iets wat er alleen

maar op lijkt. Scholen zijn hoofdzakelijk bezig met de ontwikkeling van jou als vakman of vakvrouw. Kennis en vaardigheden worden aangereikt om je te vermaken tot een vooraf bepaald eindproduct waar 'de markt' om vraagt. Er zijn bouwvak-, koks-, artsen-, advocaten-, politie-, monteurs-, bruggenbouwers-, psychologen- en lerarenprofielen waarmee jij wordt gevormd. Alles wat nodig is om jou tot een succesvolle branchegenoot te maken wordt over je heen gegoten. Hulp bij hoe jij jezelf moet worden, past daar natuurlijk niet in. Na je afstuderen dan? Je werkgever is toch gebaat bij een energieke en gelukkige werknemer? Begint daar dan de hulp om jouw IK in de steigers te krijgen? Helaas. Ook daar vind je zelden een voedingsbodem om in lijn met jezelf te kunnen groeien. Bedrijven en organisaties hebben maar één doel: jouw talenten inzetten voor het (lees: hun) hogere doel. Je wordt geholpen bij het vinden van een plek waar jij, als kennis- en kundedepot, het meest rendeert. En om vervolgens hun schuldgevoel af te kopen geven ze je een verbruiksvergoeding, jouw salaris. Gemeen? Nee hoor, dat heet economie. In het wereldse waarde-uitwissel-spel ben jij een noodzakelijke pion die wordt ingezet om de winst binnen te kunnen halen.

Er zijn drie technieken die worden toegepast om het beste uit jou te halen:

- arbeidsvoorwaarden: 'betaal ze goed, dan doen ze wat moet';
- opleidingen: 'train ze goed, dan doen ze wat moet';
- coaching: 'begeleid ze goed, dan doen ze wat moet'.

Allemaal goed bedoelde en tevens wenselijke ingrediënten voor een goeie job. Maar geen van drieën brengen ze jou dichterbij jezelf. Laten we beginnen met arbeidsvoorwaarden. Geen enkele loonsverho-

Waarom krijgt de een bijna alles voor elkaar en de ander bijna niets?

Hoe krijg ik anderen aan mijn kant?

Wat maakt dat iemand mijn inbreng accepteert?

2 DE PSYCHOLOGIE VAN HET GUNNEN

In het eerste hoofdstuk en in het *IK-boek* is de basis voor jouw sociale slagkracht gelegd; je hebt je verantwoordelijkheid genomen voor je eigen leven, je weet wie je bent en je hebt op papier wat je wilt. Je bent klaar om 'de boze wereld' in te gaan. En daar leven de... ANDEREN. Wezens die stuk voor stuk anders zijn dan jij. Er zijn er een heleboel: groot, klein, dik, dun en ook nog eens in verschillende kleuren. Wezens die, net zoals jij, erg betrokken zijn bij wat ze willen. Zij hebben ook een identiteit en een hele berg wensen. We komen nu in de buurt van de kern van het *WIJ-boek*. We gaan de aandacht verleggen naar onze omgeving. De noodzaak daartoe is simpel: als jij je missionstatement wilt leven en beleven en je goals wilt bereiken, is het van cruciaal belang dat je leert ontdekken wat belangrijk is in

de omgang met anderen. Immers, als jij weet wie je bent en wat je wilt, dan heb je het daarmee nog niet bereikt. En erger is: je hebt de ander nodig om te bereiken wat jij wilt. Dit is een van de vreselijkste dingen die ik in mijn leven heb moeten leren. Ik dacht vroeger dat als ik begreep wie ik was en precies wist wat ik wilde, ik dan klaar was. Daarom heet het ook 'persoonlijke ontwikkeling'. Het gaat om jou, jouw groei, jouw missie. Totdat je langzaam begint te leren dat je er daarmee nog lang niet bent. Dat er daarna nog een heleboel moet gebeuren. IK-ologie is 'slechts' de noodzakelijke basis voor een gelukkig of succesvol leven. En dan begint het pas. Hoe krijg je jouw geluk in de steigers? Hoe krijg je het voor elkaar in een omgeving waar niet iedereen primair bezig is met jouw geluk? Wat moet je doen om, met die andere wezens, jouw goals te bereiken en ook nog eens jezelf te blijven?

Met IK-ologie heb je blootgelegd wat geluk voor jou betekent. Nu gaan we het werkelijk realiseren. In dit hoofdstuk ga je leren wat er allemaal nodig is om effectief met anderen te zijn. Wat moet je weten, kunnen en doen om samen met anderen succesvol te zijn? Jij mét jouw omgeving, op alle niveaus, vanaf de eerste kennismaking tot en met een langdurige, solide relatie. In al jouw rollen en hoedanigheden, als ouder, als medewerker, als manager, als ondernemer of gewoon als mens onder de mensen. We gaan het hele proces in kaart brengen, van begin tot eind.

Er zijn twee dingen die in dit hoofdstuk centraal staan. Beide inzichten zijn cruciaal als jij het met de anderen in jouw omgeving wilt kunnen redden. Ik vertel eerst wat die inzichten zijn, daarna ga ik bewijzen hoe relevant ze zijn bij de verwezenlijking van jouw geluk. In de rest van het boek leer je hoe je

er effectief mee kunt omgaan. Je leert niet alleen hoe ze werken; je leert er ook nog eens effectief gebruik van te maken. Mensen die beide inzichten snappen en er handig mee kunnen omgaan, blijken uiteindelijk de meest succesvolle mensen te zijn. Ik noem dat de ‘kunst van het manipuhelpen’.

Nee, dit is geen drukfout. Er staat duidelijk manipuhelpen. Manipuleren is de negatieve variant van wat wij gaan doen. Dat is stiekem en slinks. Dat mag niet en werkt zelfs niet, althans niet op de lange termijn. Manipuhelpen is een methode waarbij je maximaal rekening houdt met de ander en toch voor elkaar krijgt wat jij wilt. Technieken die als resultaat hebben dat anderen kwispelend gaan doen wat jij wilt. Da’s mooi, hè? En nog ethisch verantwoord ook.

Oké, wat zijn die twee inzichten dan? De eerste is wat mij betreft de meest essentiële regel die er bestaat met betrekking tot de mens in zijn doen en laten:

Mensen willen en kunnen wel veranderen, maar willen niet veranderd worden.

Dit is op zich geen revolutionair nieuws, de onderbouwing komt voort uit studies en onderzoek die al eeuwenoud zijn. Sterker nog, iemand met slechts een beetje levenservaring (één puberend kind, één personeelslid of één echtscheiding is al genoeg) weet gevoelsmatig direct dat de regel geldt. Echter, de noodzaak om doelgericht met deze stelling bezig te gaan, is relatief nieuw. Later zal ik uitleggen waar dat door komt.

Eerst die andere regel, het tweede inzicht dat we nodig hebben om uiteindelijk het manipuleren onder de knie te krijgen:

Bijna alles van wat mensen met elkaar doen, is het resultaat van iets wél of níét gunnen.

Iets gunnen of iets gegund krijgen is de belangrijkste factor in het omgangsspel van mensen individueel en in groepen. Het bepaalt oorlogen tussen naties en ook de kwaliteit van een huwelijk. Het maakt of iemand je vertrouwt of wantrouwt. En het is tevens verantwoordelijk voor de vraag of iemand kiest voor jouw ‘product’ of dat van de concurrentie.

Voordat je bij anderen iets gedaan krijgt, moeten er van tevoren al bepaalde dingen zijn gebeurd. Ik zal dit uitleggen aan de hand van een simpel proces. Alles wat jij op een dag doet, heeft een aantal stadia doorlopen voordat het daadwerkelijk gebeurt. Werkelijk alles, bewust en onbewust! Van ademhalen tot en met praten, van lopen tot en met het knippen van je ogen. Als je iets koopt of iets weggooit, wanneer je iemand belt of wanneer je kookt. Continu, dag in dag uit, spelen zich in jouw lijf de volgende vier stappen af:

- waarnemen;
- evalueren;
- beslissen;
- actie.

Laten we dit voor het gemak het WEBA-proces noemen. Bij stap één komt er een brokje informatie op je af. Je ziet, hoort, ruikt, proeft of voelt iets.