



HOE MANAGE JE DE LASTIGSTE PERSOON OP AARDE? HOE ZET JE DROMEN OM IN ACTIE?
BEN TIGGELAAR, SUCCESVOL SCHRIJVER ÉN BEKEND VAN ZIJN COLUMNS INTERMEDIAR
EN DE ZAAK, VERTELT TIJDENS DE RABOBANK INSPIRATIE BIJEENKOMST HOE JE ZELFS EEN
VERVELLENDE HUISHOUDKLUS MET HET GROOTSTE PLEZIER KLAART.

strijken kan Leuk ZIJN

Tekst: Harold Joëls | Fotografie: Fairview-Images

“Verander de context,” vertelt de bevoegen trainer en schrijver op het gebied van menselijk gedrag, leiderschap en verandering. Voortdurend loopt hij heen en weer op het podium van theater Twee Hondjes in Hellevoetsluis, om een reactie van het publiek uit te lokken. Het verhaal van Ben baseert hij op zijn tweede boek *Dromen, Durven, Doen* en gaat over effectief zelfmanagement. “Vroeger werkte ik als journalist. Ik had ook altijd zo’n lijstje met goede ideeën. Natuurlijk met de bedoeling om ooit iets met die hersenspinsels te gaan doen.

En iedere keer als ik weer een idee had, zette ik dat erbij. Na 3 jaar had ik nog steeds hetzelfde lijstje. Ja, iets langer geworden, maar nog steeds met dezelfde tips en geen enkel uitgevoerd plan. Ik vroeg mezelf af: waarom doe ik nooit iets met de plannen? En hoe moet dat dan?”

HOE WERKT GEDRAG?

Ben studeerde communicatiewetenschap en begon zich meer te verdiepen in psychologie, neuropsychologie en bewuste en onbewuste gedragsverandering in bedrijven. In dat onder-

zoek worden verschillende thema’s uit zijn boeken verder uitgediept. “Het brein zet je wel eens op het verkeerde been,” zegt hij zwierend en zwaaiend. “Gedrag is de zwakke schakel. 95% van je gedrag is onbewust. Wie heeft er wel eens een andere route gekozen om naar zijn of haar werk te rijden? De weg is zó bekend, dat het brein heel veel kan zonder bewuste monitoring. Soms ben je een deel van de rit gewoon kwijt! Het sluipt er in... routine. En wanneer is de aandacht er weer bij? Als het fout gaat.”



ROUTINE

Ook in het management is routine een gevaar. Wanneer iemand een afspraak maakt, is men geneigd snel terug te vallen in het oude patroon. Hoe voorkom je dat? “Routinegedrag wordt aangewakkerd door twee uiterste emoties: Pijn en plezier. Waarbij pijn vooral staat voor woede, verdriet, angst en afschuw. En plezier dien je vooral te koppelen aan hoop, zekerheid, trots en liefde.”

De basisemoties op onze harde schijf zijn vooral pijnvermijders. “Mijn 4 dochters zijn een soort gedragslaboratorium voor me,” vervolgt Ben enthousiast. “Ik laat ze altijd zelf hun zwemspullen

zelfde tijdspanne sterk uiteenlopend.

Waar lag dat aan? Bij de ene maatschappij was geen sprake van overdracht, waardoor men vooral routinematig werkte. Bij de andere maatschappij - Japan Airlines - was er aan het eind van de dag een overdracht, waardoor er een verantwoordelijkheidsgevoel heerste. Emoties als pijn en plezier werden geprikkeld. Precies hetzelfde werk, alleen de context is anders! Dus wees je ervan bewust: welke prikkels krijgen mensen dag in, dag uit, van uur tot uur? De veiligste spoorwegovergang? Dat is er een met een tunnel of een viaduct. 100% veilig. Wees een element in de context!”

“De salarissen zouden niet worden uitbetaald. Iedereen was totaal in shock, ik werd gek! wat had ik gedaan?”

pakken. En als zij dit niet uit zichzelf doen, ga ik stiekem achter ze aan en spreek ze er op aan. Als ondernemer of manager moet je er ook bij zijn op de werkvloer. Kort op de bal spelen en mensen betrappen... vooral als ze iets goed doen.”

PRIKKELS

“Een mooi voorbeeld van bovenstaand is ook het gedrag dat ik heb bestudeerd van vliegtuigwerkbouwkundigen. Bij 2 verschillende vliegtuigmaatschappijen was het aantal reparaties binnen een

SCHUINGEPARKEERDE LEASEBAK

“Jim Collins zei ooit: ‘goed is de vijand van geweld’. Ik weet nog dat ik na mijn journalistenbestaan een baan kreeg aangeboden als managing director. Het was een bloeiend bedrijf. Schitterend pand en mooie leaseauto’s voor de deur. Ik ging voor die baan! In de eerste vergadering die ik bijwoonde, deelde men mee dat de cijfers slecht waren. De salarissen zouden niet worden uitbetaald. Iedereen was totaal in shock, ik werd gek! Wat had ik gedaan? En al die

schuingeparkeerde BMW’s voor de deur, die als nieuw roken... dat strookte niet. Tegen het einde van de maand was er nog geen salaris gestort. Een paar dagen later zit ik in de tuin. De telefoon gaat. Peter, de man van de financiën is ziek en had de opdracht gegeven om de directiesalarissen een weekje later uit te betalen.” Normaal ben je onbewust van het feit dat het goed gaat, de 95%. Deze kleine crisis leidde wel degelijk tot een gedragsverandering.

DROMEN, DURVEN, DOEN

Het boek *Dromen, Durven, Doen* mocht iedere aanwezige aan het eind van het energieke optreden van Ben Tiggelaar mee naar huis nemen. “Nog een laatste boodschap: je wilt het op de aspecten waar je écht goed in bent. En op de momenten dat het er op aankomt, onderscheiden de toppers zich door voorbereiding. Lance Armstrong kende de bergen tijdens de Tour de France op zijn duim. Hij wist waar de gladde plekken waren en waar wegwerkzaamheden hadden plaatsgevonden. En tot slot, door elke dag de juiste prikkels te krijgen en te geven - desnoods door systemen te bedenken - zorg je ervoor dat alles wat je doet ertoe doet. Zelfs strijken kan leuk zijn! Een producent in Engeland ontwikkelde ooit een strijklank waarop mooie mannen - en natuurlijk ook vrouwen - met alleen een handdoekje over de edele delen stonden afgebeeld. Door de hitte van de strijkbout verdween de bedekking als sneeuw voor de zon. ...●