

Niet inbinden en vriendelijk blijven tegen de tegenpartij

Een leerboek en een koffietafelboekje ineen is *GRRR – Conflictbeheersing in 75 lessen*. Advocaat, gespecialiseerd in auteursrechten, geeft adviezen die je graag in je oren knoopt. Alleen al door de mooie vormgeving. Stelregel bij onenigheid: 'Hard op de zaak, zacht op de man.'

Door **Nicoline Baartman**

'Geef maar gegrilde en gemarineerde coquilles met structuren van aardpeer', schreef Freddy Heineken op een briefje, toen zijn ontvoorders vroegen wat hij wilde eten. 'Frisse salade (witlof appel)' lustte hij ook wel, evenals 'geschaafde herfsttruffel'. Om te besluiten met: 'Mag ook een gebakken ei zijn.'

Het handgeschreven briefje, afkomstig van een cafénotitieblokje van de firma Heineken, dient als illustratie bij stelling nummer 13 ('Breek het ijs') in het boekje *GRRR – Conflictbeheersing in 75 lessen*.

Uitleg: met het briefje wekte Heineken de sympathie op van zijn ontvoorders en op grond daarvan behandelden ze hem beter. 'Iedereen snapt humor. In lastige conflicten is het een van de beste ijsbrekers.'

Voor een serieus management- of zelfhulpboek over conflictbeheersing doet *GRRR* op het eerste gezicht wat wuft aan, met die cover van opgelegde letters in een rode tekstballoon, als uit een stripverhaal. Maar dat blijkt meteen ook de kracht van de uitgave, die even speels als praktisch van opzet is. Dit is een koffietafelboek en een leerboek ineen.

Het concept is eenvoudig; 75 lessen heeft auteur Aernoud Bourdrez in petto, of eigenlijk zijn het 75 stellingen. Wijsheden die je vaag herkent of die je misschien wel tot vervelens toe

zijn voorgehouden in een training of workshop ('KISS: Keep It Short and Simple'), maar die je graag opnieuw tot je door wilt laten dringen omdat de prachtige vormgeving ertoe uitnodigt. Wat dat betreft, volgt *GRRR* trouw de beginselen van les nummer 68 ('Vorm versus inhoud'). 'Als je de verkeerde vorm kiest, komt je boodschap niet over en verlies je. Mompelen, te laat komen, schrijffouten maken [...], het zijn allemaal redenen waarom mensen je niet serieus nemen of zelfs afhaken.' Beeld daarbij is een fotospread van Rita Verdonk; niet meer dan haar enkels zie je, een rand van haar rok, en haar voeten op een kistje achter het spreekgestoelte, om groter te lijken. 'Een fotograaf (Roel Rozenburg, red.) maakte de foto van zijn leven en wat mevrouw Verdonk er ook over mag zeggen: het enige dat ze nog heeft is het nadeel van de twijfel.'

Bourdrez (1972) is advocaat en gespecialiseerd in auteursrechten; hij is de man achter Use Intellectual Property, een juridisch adviesbureau voor creatieven in Amsterdam. Volgens hem wordt elk conflict, 'klein of groot, persoonlijk of zakelijk', gekenmerkt door een beperkt aantal patronen. Die dient hij in *GRRR* op smakelijke wijze op.

Nooit concessies doen, is een van zijn stelregels, en behandel de tegenpartij redelijk en met respect. 'Hard op de zaak, zacht op de man', heet dat in les 7. Helder statement, met een portret van Harvey Keitel uit *Pulp Fiction* en het citaat: 'So pretty please, with sugar on top, clean the fuckin' car.' Als het lijkt maar wordt opgeruimd!

Aernoud Bourdrez: *GRRR – Conflictbeheersing in 75 lessen*.

Uitgeverij Paradigma, gebonden, 160 pagina's, € 17,50

ISBN 978 90 49960087



57 Als iets niet werkt, doe het dan anders.

Beeld De Designpolitie/Lesley Moore/Herman van Bostelen (Gorilla)

57

**ALS
IETS
NIET WERKT,
DOE
HET
DAN ANDERS**

Een fotograaf zag zijn foto somber in een folder van een grote Nederlandse bank en riep aan de bal. Eerst betwiste de bank zijn auteursrechten, toen betwiste de bank de inbraak. Toen betwiste de bank de hoogte van de schadevergoeding en zo ging het nog even door. En de fotograaf bleef de vaak absurde verhalen een voor één lezing voorlezen zonder ooit maar iets op te schrijven. Als je tegenstander steeds nieuwe verhalen bedenkt, niet reageert op e-mails of oproepen blijft verdoezelen, heeft je aanpak kennelijk geen effect. Kies een andere benadering. Bij de zaak raakt een hoger plan. Schakel een advocaat in of zoek de publiciteit.



21 Ken je vijand.



21 KEN JE VIJAND

Ken je vijand, ken je vijand en je kunt hoofdverdriet krijgen. Weet je vijand te verliezen. Het is beter om te verliezen dan te verliezen. Het is beter om te verliezen dan te verliezen. Het is beter om te verliezen dan te verliezen.

Kennis is macht, zeker aan de onderhandelingsafdeling. Zo g'dastom dat je weet van de hand en de rand. Zet van tevoren de omstandigheden op een rij die hebben geleid tot je conflict. Verdiep je in de tegenpartij. Wat voor persoon is het? Waar zitten zijn zwakke plekken? Is hij ijdel? Waar is hij bang voor? Waar wordt hij opgewonden van? Wat is zijn doel in deze strijd? Het klinkt vanzelfsprekend en toch zijn er maar weinig mensen die het doen. Verdiep je in de tegenpartij en verdiep je in de feiten. Want met een slechte voorbereiding zet je jezelf onderworpen op achterstand.

Beeld Lee Jin-Man