

## De kunst van ... geven en nemen

Max was twintig jaar geleden mijn eerste yogaleraar. Het ging wat minder met me en ik had me opgegeven voor een paar privélessen.

Max zag er echt uit als een yogaleraar. Toen ik na de eerste les vroeg wat het kostte, streek hij langdurig door zijn dunne baard en zei, 'Doe maar een tientje'.

Ik vond dat gul van Max. Hij was een goede leraar. Toch voelde het ongemakkelijk: iemand die je privéleraar is voor een tientje.

Ik worstel er zelf wel eens mee, misschien ken je het. Welk prijskaartje hang ik aan mijn dienst? Hoeveel vind ik mezelf waard? Moet ik misschien goedkoper zijn om meer klanten aan te trekken?

Bij dit soort vragen is het boekje *Alle liefde is economie* voor mij altijd heel nuttig.

Psycholoog Steven Pont beschrijft daarin de 'sociale boekhouding' die we bijhouden.

Relaties, zegt hij, zijn waardevol als de partijen waardevolle dingen uitwisselen. Geven én nemen dus. Allebei storten én opnemen.

In een partnerrelatie wissel je liefde en aandacht uit. De een stort daarnaast misschien wat meer inkomen, de ander wat meer tijd om voor de kinderen te zorgen. In vriendschappen investeer ik tijd en aandacht, en dat geeft me goede gesprekken en steun (en de pret van samen lekker manndingen doen). Als ondernemer leveren wij onze klanten goede producten en diensten, en krijgen geld en referenties terug.

Dit boekhouden is lastiger dan je denkt. Want hoeveel is een storting waard? Wie staat er nu in het rood? En hoe hou je als ondernemer zakelijke en privé boekhoudingen gescheiden? Zo is een kennis van mij professioneel pianist. Soms als hij langskwam kropen we na het eten getweeën achter de piano. Voor allebei genieten: de Hongaarse dansen van Brahms gaan erg lekker na een paar wijntjes. Maar hij vond het vervelend als vreemden hem op feestjes vroegen om wat te spelen. 'Je vraagt een loodgieter toch ook niet of hij even gratis je kraan wil repareren?'

Pont zegt niet dat op iedere storting direct een tegenstorting moet volgen. Maar wanneer iemand structureel te veel stort of opneemt wordt de balans verstoord. Dat is makkelijk in te zien wanneer je prijs te hoog is (of wanneer ik voor dezelfde prijs mijn postzaken moet doen bij een shabby sigarenzaakje in plaats van een goed voorzien postkantoor).

Maar wat als je flink ónder de prijs gaat zitten, zoals Max? Je geeft daarmee, als ik Ponts verhaal doortrek, de klant niet de kans om ook te storten, te investeren. En dat komt de relatie niet ten goede. Om niet in de schuld te komen zal de klant jouw koopje snel als triviaal dingetje zien. Hij zal jou dus ook minder hoog inschatten. En hij zal zich minder inzetten voor het resultaat waar hij zelf baat bij heeft.

Af en toe is het goed om dit soort dingen te lezen. Om me te realiseren dat ik best wat mag rekenen voor de kwaliteit die ik lever. Dat ik mag ontvangen, en een tevreden klant gewoon mag vragen om mij bij zijn contacten aan te bevelen. Dat ik als ondernemer best dingen mag weggeven, maar niet als al dat weggeven me uiteindelijk helemaal geen geld of nieuwe kansen oplevert. Sterker nog, dat ik uiteindelijk mijn klanten er ook niet mee help door alleen maar dingen weg te geven.

Dank je wel, Steven Pont, voor dit inzicht. En Max, ik wens je alle goeds, je verdient het.

*Door Marcel Fuchs*