

DE  
**KRACHT**  
VAN HET  
**MOMENT**

---

Waarom bepaalde ervaringen  
een buitengewone impact hebben

---

**CHIP HEATH & DAN HEATH**



# 1

## Wezenlijke momenten

### 1.

In een kroeg in Houston zaten Chris Barbic en Donald Kamentz bij te komen van hun werkdag – al gauw zo’n veertien uur voor deze leiders van de *charter school* (contractschool) die ze net hadden opgericht. Ze dronken bier. Ze keken ESPN. Ze namen samen een Tombstone-pizza, het enige gerecht dat hier te krijgen was. Die oktoberavond in 2000 hadden ze nog geen idee hoe de openbaring op tv het leven van duizenden mensen zou raken.

Op ESPN ging het over *National Signing Day* – de eerste dag dat footballspelers na hun middelbareschoolexamen een bindende intentieverklaring kunnen tekenen bij een universiteit. Voor de footballfans van die instituten is dat een uitermate belangrijke dag.

Tijdens de uitbundige rapportage kreeg Kamentz een ingeving: ‘Gek eigenlijk dat we sport zo ophemelen, maar niet zoiets doen om academische prestaties in de schijnwerpers te zetten,’ zei hij. Hun leerlingen – voornamelijk afkomstig uit latinogezinnen met een laag inkomen – verdienden dat wel. Veel van hen zouden als eerste in hun familie een middelbareschooldiploma halen.

Barbic had een school gesticht voor zulke leerlingen. Hij was gedesillusionneerd geraakt als docent van de hoogste groep op de

plaatselijke basisschool. ‘Veel te veel leerlingen van mij gingen naar de plaatselijke *junior high* (voor lager middelbaar onderwijs) – enthousiast over de opleiding en klaar om hun dromen na te jagen. Een paar maanden later was alle glans uit hun ogen verdwenen.’ Ze kwamen langs met verhalen over bendes, drugs, zwangerschappen. Barbic was er kapot van. Hij moest kiezen, wist hij: zichzelf ontzien en stoppen met lesgeven of de school opzetten die de leerlingen verdienden. Zo kwam het dat Barbic in 1998 YES Prep oprichtte. Donald Kamenz was een van de eersten die hij in dienst nam.

Die avond in de kroeg kregen ze een ingeving: als we nu eens onze eigen Signing Day organiseerden, waar onze leerlingen vertellen naar welke universiteit ze gaan?<sup>1</sup> Op een dergelijk evenement konden alle geslaagden in het zonnetje worden gezet. Om bij YES Prep hun eindexamen te halen, moesten alle leerlingen zich verplicht aanmelden en geaccepteerd worden bij een universiteit, ook als ze er uiteindelijk niet gingen studeren.

Hun enthousiasme groeide naarmate ze het idee verder uitwerkten. Ze zouden het evenement *Senior Signing Day* noemen. De geslaagden voor hun middelbareschoolexamen zouden die dag net zo worden bewierookt als sporters van universiteiten en hogescholen.

Zo’n halfjaar later, op 30 april 2001, werd de eerste Senior Signing Day gehouden. Ongeveer vierhonderdvijftig mensen zaten opeengepakt in een buurthuis naast hun schoolterrein: zeventien hoogsteklassers die eindexamen hadden gedaan, met hun familie en alle overige leerlingen van YES Prep.

Een voor een kwamen ze op om te vertellen waar ze gingen studeren: ‘Ik ben Eddie Zapata, in het najaar ga ik naar Vanderbilt University!’ Ze lieten een T-shirt of vaantje zien met de insignes van het instituut waarvoor ze hadden gekozen. Veel leerlingen hadden hun

keuze geheimgehouden voor hun vrienden. De spanning was te snijden. Na elke aankondiging barstte gejuich los.

Later zaten de leerlingen aan een tafel. In gezelschap van hun familie tekenden ze de documenten om hun inschrijving te bevestigen. Barbic werd getroffen door de emotie van het moment: ‘Het komt echt binnen wat iedereen heeft opgeofferd, zodat hun kind dit kon bereiken. Zoiets doe je niet in je eentje. Er zijn veel mensen bij betrokken.’ Aan het eind van de ceremonie waren er nog maar weinig droge ogen.

Senior Signing Day werd een jaarlijks hoogtepunt van het YES Prep-netwerk. Voor de geslaagden was het een hulding, de kroon op hun prestaties. Voor jongere leerlingen had het een andere betekenis. Als eerstejaars zat Mayra Valle in het publiek op de derde Senior Signing Day, ditmaal in de veel grotere aula van de University of Houston. Het was haar eerste ervaring met dit gebeuren, en die liet een blijvende indruk achter. Ze weet nog dat ze dacht: daar zou ik kunnen staan. In mijn familie heeft niemand hoger onderwijs gehad. Ik wil op dat podium staan.

In 2010, zes jaar later, was de eindexamengroep gegroeid tot honderdzesentwintig. Senior Signing Day was zo groot geworden dat het nu werd gehouden in het basketbalstadion van Rice University, met een publiek van vijfduizend mensen. Negentig procent van de geslaagden dat jaar ging als eerste uit hun familie naar het hoger onderwijs.

De belangrijkste spreker, Arne Duncan, minister van Onderwijs, werd erdoor geraakt. Hij liet zijn aantekeningen voor wat ze waren en sprak uit de losse pols: ‘Geen enkele basketbalwedstrijd, geen enkele footballwedstrijd kan in de schaduw staan van dit belangwekkende evenement... Jullie inspireren niet alleen je broers en zussen, en leerlingen uit lagere klassen, maar het hele land. Dank jullie wel!’

Onder de geslaagden bevond zich Mayra Valle, zes jaar nadat ze zich had voorgenomen ooit op dat podium te staan. Vandaag was zij aan de beurt: ‘Goedemiddag allemaal, ik ben Mayra Valle,’ zei ze, met een brede glimlach. ‘In het najaar ga ik naar CONNECTICUT COLLEGE!’ Dat instituut staat in de nationale top 50 van universiteiten voor alfawetenschappen.

De menigte bulderde.

## 2.

Iedereen kent zulke wezenlijke momenten in zijn leven – ervaringen die in je geheugen gegrift staan. Vaak is het grotendeels een kwestie van toeval: je ontmoet iemand die de liefde van je leven wordt, een nieuwe docent die een talent ontdekt waarvan je je niet bewust was, een plotseling verlies dat je zekerheden aan het wankelen brengt of het besef dat je je huidige werk geen dag langer meer wilt doen. Zulke momenten lijken een kwestie van pech of geluk, of misschien een hogere macht. Ogenschijnlijk heb je er geen grip op.

Maar klopt dat eigenlijk wel? Zijn wezenlijke momenten echt iets wat je overkomt?

Senior Signing Day was er niet zomaar. Chris Barbic en Donald Kamenz creëerden een wezenlijk moment voor hun leerlingen. Dat Mayra Valle en honderden andere YES Prep-geslaagden het podium betraden was een zorgvuldig gearrangeerd moment. Dat het gepland was, deed daar niets aan af. Het was een moment dat ze nooit zullen vergeten.

Wezenlijke momenten bepalen je leven, maar je hoeft ze niet af te wachten. Je kunt ze zelf creëren. Als leraar door lessen te maken

waarover leerlingen jaren later nog nadenken. Als manager door het falen van een medewerker om te zetten in een kans om te groeien. Als ouder door te bedenken hoe je duurzame herinneringen kunt creëren voor je kinderen.

Dit boek heeft een tweeledig doel: ten eerste willen we wezenlijke momenten onderzoeken, en nagaan wat ze gemeen hebben. Wat maakt dat een ervaring betekenis heeft? Dat je hem onthoudt? Ons onderzoek wijst uit dat wezenlijke momenten enkele overeenkomsten hebben.

Ten tweede willen we laten zien hoe je zulke momenten zelf kunt creëren met die elementen. Waarom zou je ze willen creëren? Om je leven te verrijken; om aansluiting bij anderen te vinden; om herinneringen te maken; om klanten, medewerkers of patiënten een betere ervaring te bieden.

Je leven wordt gemeten in momenten. Wezenlijke momenten blijven je bij. In dit boek laten we zien hoe je meer van zulke momenten kunt creëren.

### 3.

Waarom vergeet je de ene ervaring en onthoud je de andere? In het geval van Senior Signing Day is dat duidelijk: het is een groots en emotioneel moment. Vanzelfsprekend onthoud je dat beter dan een les over het vermenigvuldigen van breuken. Bij andere ervaringen – van vakanties tot werkprojecten – is niet altijd zo duidelijk waarom ze blijven hangen of niet.

Psychologen hebben enkele antwoorden ontdekt die tegen de intuïtie indruisen. Stel dat je met je gezin naar Disney World gaat. En dat wij je om het uur sms'en met de vraag om je ervaring van dat

moment een cijfer van 1 tot 10 te geven (1 is waardeloos, 10 is geweldig). We nemen zesmaal contact op. Dit was je dag:

**9 u.** Je komt het hotel uit, met je kroost onder je hoede.

Opwinding hangt in de lucht. Score: 6

**10 u.** Je gaat samen in 'It's a Small World'. Als ouder denk je dat de kinderen het leuk vinden, en omgekeerd. Score: 5

**11 u.** Je bent in een roes na de achtbaan Space Mountain. Je kinderen vragen of ze nog een keer mogen. Score: 10

**Middaguur:** Je zit aan een dure lunch met je kinderen. Ze zouden er minder van genieten als ze wisten dat het geld uit de spaarpot voor hun studie kwam. Score: 7

**13 u.** Je staat inmiddels drie kwartier in de rij. Het kwik in Central Florida is opgelopen tot boven de 35 graden. Je zorgt dat je zoon niet aan de leuning knaagt. Score: 3

**14 u.** Je koopt Mickey Mouse-petjes bij de uitgang. De kinderen zien er schattig uit. Score: 8

Om tot een totaalscore te komen, neem je het gemiddelde: 6,5. Best een aardige dag.

Een paar weken later sms'en we nog een keer om naar de totaalscore van je Disney-ervaring te vragen. Je zou verwachten dat het antwoord 6,5 was – een gemiddelde waarin de hoogte- en dieptepunten zijn verdisconteerd.

Volgens psychologen pakt het echter heel anders uit. Zij voorspellen dat je die dag achteraf een 9 geeft! Onderzoek heeft uitgewezen dat je focust op een paar bijzondere momenten, en de rest negeert. Twee momenten springen eruit: de Space Mountain en de Mickey Mouse-petjes. Vanuit de onderliggende psychologie proberen we te verklaren waarom die twee momenten meer gewicht in de schaal leggen.

We bekijken een experiment waarbij deelnemers drie pijnlijke proeven ondergaan.<sup>2</sup> In de eerste hielden ze hun handen 60 seconden lang in een emmer met ijskoud water van 14 graden. (Water van die temperatuur voelt véél kouder aan dan lucht.)

De tweede proef was bijna hetzelfde, maar nu moesten de deelnemers hun handen anderhalve minuut onder water houden. De laatste halve minuut werd het water verwarmd tot 15 graden. Die laatste fase was nog steeds onprettig, maar een stuk minder erg voor de meeste deelnemers. (De onderzoekers hielden de tijd goed in de gaten, de deelnemers kregen niet te horen hoeveel tijd was verstreken.)

Voor hun derde ervaring kregen de deelnemers de keus: wilden ze de eerste proef herhalen of de tweede?

Gemakkelijke vraag, zou je denken: beide proeven behelsden 60 seconden van dezelfde pijn, en de tweede bovendien nog 30 seconden van iets minder pijn. Wie wil er nu liever anderhalve minuut lijden dan een minuut?

Toch koos 69 procent van de deelnemers voor de langere proef.

Psychologen hebben de reden van deze raadselachtige uitkomst achterhaald. Als we een ervaring beoordelen, negeren of vergeten we hoe lang deze heeft geduurd (*duration neglect*). We focussen op twee sleutelmomenten: (1) het beste of het ergste, de zogeheten piek, en (2) het eind of de afloop. Psychologen noemen dit de *peak-end rule*.

In de herinnering van de deelnemers is het verschil tussen 60 en 90 seconden verdwenen – *duration neglect*. En ze herinneren zich dat de langere proef prettiger eindigde dan de korte. (De piek lag in beide proeven op hetzelfde moment: vlak vóór de 60 seconden.)

Dit onderzoek verklaart waarom je van je Disney-uitstapje Space Mountain onthoudt (de piek) en Mickey Mouse-petjes (het eind).



De rest vervaagt. Daarom pakt je herinnering veel gunstiger uit dan de scores die je per uur gaf.

De peak-end rule geldt voor allerlei ervaringen. De meeste relevante onderzoeken richten zich op korte ervaringen die gemakkelijk te arrangeren zijn in een laboratorium: filmpjes kijken, irritante geluiden ondergaan, enzovoort. Bij een langere duur blijven de hoogtepunten belangrijk, maar relatief vervaagt het einde een beetje. Ook het begin is van belang: wanneer je oud-studenten vraagt naar herinneringen aan hun studententijd, blijkt maar liefst 40 procent daarvan in de maand september te vallen. Het verschil tussen begin en eind is soms niet duidelijk. Als je naar een andere stad verhuist voor werk, is dat dan een begin of een eind, of beide? Daarom is het beter om te spreken van ‘overgangen’. Die omvatten zowel het eind als het begin.

Vaststaat dat we bij de beoordeling niet afgaan op het gemiddelde van onze ervaringen van minuut tot minuut. We onthouden de markante momenten: pieken, dalen, overgangen.<sup>3</sup> Dit is een belangrijke les voor iedereen in de dienstverlening waar succes staat of valt met de ervaring van de klant: van restaurants tot klinieken, van callcenters tot kuuroorden. Neem Magic Castle Hotel<sup>4</sup> – bij het ter perse gaan van dit boek stond het in de top 3 van honderden hotels in Los Angeles volgens de beoordeling van klanten. Het kwam hoger uit de bus dan concurrenten als Four Seasons Hotel in Beverly Hills en The Ritz-Carlton Los Angeles. De recensies over Magic Castle Hotel zijn verbluffend: in de 2.900 recensies op TripAdvisor vindt ruim 93 procent van de gasten het hotel uitstekend of zeer goed.

Merkwaardig trouwens: als je online foto’s bekijkt, zou je nooit denken: ‘Dit is een van de beste hotels in L.A.’ Een binnenhof met een zwembad, dat in een achtertuin best groot zou ogen. De kamers zijn gedateerd, het meubilair is schaars en de meeste wanden zijn

kaal. De term ‘hotel’ lijkt al pretentius. In wezen is Magic Castle een verbouwd appartementencomplex van twee verdiepingen uit de jaren vijftig dat kanariegeel is geschilderd.

Niet dat het er slecht uitziet. Het kan er best mee door. Het oogt als een respectabel budgethotel, een heel andere categorie dan de Four Seasons. Ook is het niet bijzonder goedkoop – vergelijkbaar met het Hilton of Marriott. Hoe kan het dan een van de best scorende hotels in Los Angeles zijn?

Misschien ligt het aan de felrode telefoon aan een muur bij het zwembad. Als je de hoorn van de haak neemt, hoor je ‘Hallo, ijslollylijn’. Je bestelt en een paar minuten later brengt een personeelslid met witte handschoenen je een ijslolly – kers, sinaasappel of druif – bij het zwembad. Op een zilveren dienblad. Gratis.

Verder is er een snackmenu, een lijst met allerlei lekkers – Kit-Kats, limonade, Cheetos – die je gratis kunt bestellen. En een bordspelmenu en een dvd-menu. Al die artikelen worden gratis uitgeleend. Driemaal per week doen goochelaars trucs bij het ontbijt. Hadden we al gezegd dat je onbepaald wasgoed kunt inleveren om gratis te laten wassen? Later op de dag worden je kleren teruggebracht, gewikkeld in slagerspapier, met een touwtje eromheen en een takje lavendel erop. Méér ceremonieel dus dan toen de arts je eerstgeborene in je armen legde.

De gasten van Magic Castle Hotel zijn razend enthousiast in hun recensies. Die organisatie heeft door dat je je niet hoeft te fixeren op alle details om het klanten naar de zin te maken. Klanten nemen genoeg met een klein zwembad en een saaie inrichting, mits er voldoende magische momenten tegenover staan. Het verrassende aan fantastische service-ervaringen is dat ze meestal vrij onbeduidend zijn, en slechts af en toe opmerkelijk.

Is het een wezenlijk moment als je de ijslollylijn belt? In het

leven als geheel beslist niet. Niemand zal op zijn sterfbed betreuren niet de drijfsmak te hebben gekozen. Maar in de context van een vakantie? Absoluut! Toeristen vertellen hun vrienden over hun vakantie in Zuid-Californië: ‘We zijn naar Disneyland geweest, we hebben de Walk of Fame gelopen en gelogeed in Magic Castle, en ik zweer je: er is een telefoon bij het zwembad...’

De ijslollylijn is een wezenlijk moment van de reis. Het is gearrangeerd, maar andere hotels zijn er niet op gekomen. (Niks mis met het binnenterrein van het Marriott, maar het is vrij onbeduidend).

We willen maar zeggen: het ene moment heeft veel meer betekenis dan het andere. Voor toeristen is de ijslollylijn een ervaring van een kwartier, die erboven uitsteekt in de vakantie van twee weken. Voor leerlingen van YES Prep is Senior Signing Day één ochtend die een hoogtepunt vormt in een traject van zeven jaar.

Vaak wordt dit over het hoofd gezien. We zijn er niet goed in om te ‘investeren’ in zulke momenten. Een docent plant zijn lesprogramma voor een semester. Elke les krijgt min of meer evenveel aandacht. Hij doet geen moeite om een paar piekmomenten te creëren. Een topmanager leidt haar bedrijf door een periode van snelle groei, maar de ene week is nauwelijks te onderscheiden van de andere. Je brengt elk weekend met je kinderen door, maar in hun herinnering vervloeien de ervaringen.

Hoe kun je daarin meer reliëf aanbrengen en momenten creëren die betekenis hebben? Om met de grondbeginselen te beginnen: hoe definieer je een ‘wezenlijk moment’? In het dagelijks leven wordt de term op verschillende manieren gebruikt: voor een spectaculair moment waarin je echt op de proef wordt gesteld, zoals een soldaat die moed toont in de strijd; of lossier, als synoniem van *greatest hits*. (Als je de term ‘wezenlijke momenten’ googelt, krijg je veel

verwijzingen naar Virginia Woolf, *moments of being*, momenten waarop je lééft.)

In het kader van dit boek is een wezenlijk moment een korte ervaring die onvergetelijk is en betekenis heeft. ('Kort' is slechts een betrekkelijk begrip, in je leven kan een maand kort zijn en bij een telefoontje met een hotline kan een minuut kort zijn.) Zo'n tiental momenten in je leven kunnen een afspiegeling vormen van wie je bent. Dat zijn de grote momenten. Er zijn ook kleinere ervaringen, zoals de ijslollylijn op vakantie, een semester in het buitenland of een productontwikkelingscyclus.

Waarin bestaan die momenten, en hoe zorgen we dat er meer van komen? In ons onderzoek hebben we geconstateerd dat wezenlijke momenten één of meer van onderstaande vier elementen bevatten:

**LIFT** Wezenlijke momenten stijgen als hoogtepunten boven het alledaagse uit. Je wordt er niet alleen een momentje blij van zoals wanneer je lacht om een mop, je onthoudt het ook. (Je pakt de rode telefoon en iemand zegt: 'Ijslollylijn, we komen eraan.') Om piekmomenten te creëren, moet je de zintuigen extra laten genieten – natuurlijk moeten de ijslolly's op een zilveren dienblad worden geserveerd; een verrassingselement is ook belangrijk. Verrassing kan je gevoel van tijd in de war sturen. Daarom zijn voor de meeste mensen onvergetelijke ervaringen geconcentreerd in hun tiener- en twintigertijd. Liftmomenten ontstijgen het normale verloop. Ze zijn letterlijk buitengewoon.

**INZICHT** Wezenlijke momenten zetten het beeld van jezelf of de wereld op zijn kop. In enkele seconden of minuten besef je iets wat je leven mogelijk tientallen jaren beïnvloedt: dit is het moment om

dat bedrijf te starten. Of: dit is degene met wie ik wil trouwen. Psycholoog Roy Baumeister heeft onderzoek gedaan naar kantelmomenten in het leven die werden aangezwengeld door ‘kristalliserend misnoegen’ – momenten waarop je de waarheid ziet, zoals sekteleiden opeens beseffen wat de ware aard van hun leider is. Zulke ingevingen lijken vaak een kwestie van toeval, maar je kunt ze construeren – of in elk geval een basis leggen. Als voorbeeld bekijken we hoe noodhulpwerkers een sociale verandering teweegbrachten door een gemeenschap te laten ‘struikelen over de waarheid’.

**TROTS** Wezenlijke momenten zijn een afspiegeling van jou op je best – momenten dat je iets presteert, moed toont. Als je zulke momenten wilt creëren, moet je begrijpen hoe trots in elkaar zit; hoe je een reeks mijlpalen moet plannen die je gang naar een groter doel markeren. We gaan onderzoeken waarom het Couch to 5K-programma (kom van de bank af, ga 5 km hardlopen) zo’n enorm succes was, en zoveel meer stimuleerde tot bewegen dan de simpele instructie ‘je moet meer hardlopen’. Je leert ook onverwachte dingen over moedig optreden en het rimpeleffect daarvan.

**VERBONDENHEID** Wezenlijke momenten zijn sociaal: bruiloft, afstuderen, doop, vakanties, wapenfeiten op je werk, bar en bat mitswa, toespraken, sportevenementen. Doordat we ze delen, worden zulke momenten sterker. Waardoor kunnen momenten van verbondenheid worden getriggerd? Je leest over een opmerkelijke proef waarbij twee mensen als vreemden binnenkomen en drie kwartier later buiten staan als hechte vrienden. We analyseren wat volgens één sociaal wetenschapper een soort ‘theorie van alles’ is, over wat relaties sterker maakt – of het nu gaat over de band tussen man en vrouw, arts en patiënt, of de detaillist en het winkelend publiek.

Wezenlijke momenten geven je vaak een positief gevoel. In dit boek gebruiken we ‘positieve wezenlijke momenten’ en ‘hoogtepunten’ door elkaar. Er zijn ook ‘negatieve’ wezenlijke momenten, waarin je wrevel, gêne of verbittering voelt en zwerft: ‘Ik zal ze leren!’ Er is nog een categorie die veel voorkomt: traumatische momenten die je hart breken en je verdrietig maken. Je krijgt meerdere verhalen te lezen over mensen die een trauma te verwerken krijgen. We bekijken die categorie niet uitvoerig, gewoon omdat we meer positieve momenten willen creëren. Niemand wil méér momenten van verliezen. In de bijlage vind je materiaal dat misschien nuttig is voor mensen die een trauma hebben doorgemaakt.

Wezenlijke momenten vertonen minstens één element van bovenstaande vier, niet per se allemaal. Momenten die inzicht opleveren zijn vaak privé. Daar komt geen verbondenheid aan te pas. En een lollige ervaring als de ijslollylijn biedt niet veel inzicht of trots.

Sommige krachtige wezenlijke momenten bevatten alle vier elementen. Denk aan Senior Signing Day van YES Prep: het LIFTGEVOEL van studenten die hun moment op het podium beleven, het INZICHT van de aspirant die denkt: *Daar zou ik kunnen staan*; de TROTS dat je bent aangenomen op een universiteit; de VERBONDENHEID doordat je de dag deelt met duizenden mensen in een stadion die het beste met je voor hebben.

Soms zijn de elementen sterk persoonlijk. Ergens in huis heb je een schatkist vol spullen die veel waarde hebben voor jou en totaal waardeloos zijn voor een ander. Een scrapbook misschien, of een la in een dressoir, een doos op de vloering.

Of misschien heb je je favorieten op de koelkast geplakt, zodat je ze elke dag kunt zien. Hoe dan ook, in de inhoud zijn waarschijnlijk de vier elementen aanwezig:

- **LIFT:** een liefdesbrief, een controlestrookje van een ticket, een afgedragen T-shirt. ‘Tekeningen’ van je kinderen die een glimlach op je gezicht toveren.
- **INZICHT:** citaten of artikelen die iets in je raakten. Boeken waardoor je kijk op de wereld is veranderd. Dagboeken die je gedachten goed weergaven.
- **TROTS:** linten, rapporten, complimenten, certificaten, bedankjes. (Het is irrationeel, maar het doet pijn om een trofee weg te gooien.)
- **VERBONDENHEID:** trouwfoto’s, vakantiefoto’s, familiefoto’s, kerstfoto’s van spuuglelijke truien. Véeél foto’s. Waarschijnlijk het eerste wat je zou pakken als je huis in brand vloog.

Wat je bewaart in je schatkist, zijn in wezen de overblijfselen van je wezenlijke momenten. Wat voel je als je denkt aan de inhoud van je schatkist? Zou het niet prachtig zijn als je kinderen, leerlingen, collega’s, klanten hetzelfde gevoel kon geven?

Momenten doen ertoe. Als je dit altijd aan het toeval overlaat, mis je veel kansen. Docenten kunnen inspireren, verzorgers kunnen troosten, dienstverleners kunnen klanten blij maken, politici kunnen bruggen bouwen en managers kunnen motiveren. Er is niet meer voor nodig dan een beetje inzicht en voorzorg.

Dit is een boek over de kracht van het moment, en de wijsheid om zulke momenten vorm te geven.