

de kracht **van** ontmoetingen

Verhalen van mensen die werken

Jens Pas

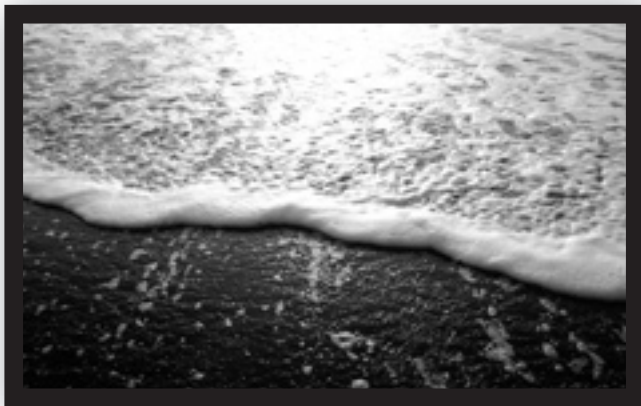
A large, light gray, handwritten signature of Jens Pas is positioned below the printed name. The signature is fluid and cursive, with the first letter 'J' being particularly large and stylized.

de kracht van ontmoetingen

Verhalen van mensen die werken

Jens Pas

Jens Pas



“ Voor onze klanten
van wie we veel leerden ”

Inhoud

| | |
|--|----|
| Inhoud | 5 |
| Voorwoord..... | 6 |
| Rood – Blauw – Oranje..... | 9 |
| Weerkaatst zonlicht..... | 13 |
| Afrodite..... | 16 |
| Bedenkingen van een suikerklontje..... | 19 |
| Een nieuwe job voor Dirk..... | 24 |
| Samanta..... | 28 |
| De kracht van ont-moetingen..... | 31 |
| Bees: het gat in de markt..... | 35 |
| Een ballonnetje op het werk..... | 41 |
| Zonsondergang..... | 44 |
| Vaya Con Dios..... | 48 |
| Schuim of vertrouwen?..... | 54 |
| Nawoord – voorstelling jenspas..... | 58 |

Voorwoord

VOOR U LIGT EEN BUNDEL MET VERHALEN OVER MENSEN DIE WERKEN. MENSEN WAARMEE IK HEB GEWERKT ALS COLLEGA, LESGEVER, MANAGER, ADVISEUR. EEN SAMENVATTING VAN MIJN ONTMOETINGEN MET MENSEN IN MIJN PROFESSIONELE CARRIÈRE TOT VANDAAG. VERHULD IN EEN COMMENTAARTEKST OF IN EEN FICTIEF VERHAALTJE. NAMEN EN SITUATIES WERDEN Aangepast omwille van privacy en discretie.

Laat mij u meteen open vertellen waarom u dit boekje ontvangen heeft. Het is bedoeld om u te vertellen wat ik samen met mijn collega Linda doe als bedrijfsbegeleider. We willen u aan de hand van enkele verhalen laten horen hoe wij aankijken tegen de situaties van elke dag in een bedrijf. En welke aanpak wij hanteren om ze te helpen oplos-

sen. Een aanpak die je makkelijkst kan samenvatten als “**mensvriendelijk ondernemen**”. **Zorg dat uw medewerker zo zot is van zijn/haar job als van zijn/haar eerste lief.** Het is een probaat middel om te innoveren, kwaliteit na te streven, efficiënt te werken, ziekteverzuim tegen te gaan (wie wil er nu een dag zijn lief missen?), ...

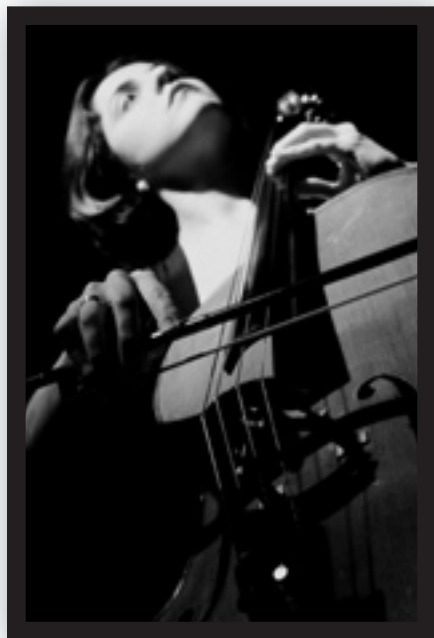
Een open deur? Helaas is mensvriendelijk ondernemen geen sinecure en zeker ook geen wondermiddel. Moge de verhalen daarvan getuige zijn.

De titel “de kracht van ontmoetingen” komt uit een interview van MO-magazine met Naema Tahir over haar boek “Kostbaar Bezit”, over seksualiteit en vrouwen in Pakistan. Mevr. Tahir zegt over de

kracht van ontmoetingen: “ze doen je beseffen dat het mogelijk is om op een andere manier te leven dan de jouwe, dat je niet uitverkoren bent”.

Het lijkt me een mooie gedachte dit te blijven beseffen of je nu poetsvrouw dan wel directeur bent.

JENS PAS
ZINGEM
SEPTEMBER 2006



Rood – Blauw – Oranje

IK ZOU GRAAG EEN SPOTLIGHT OPHANGEN IN DE KANTOREN VAN MIJN KLANT. ZO'N RODE, ORANJE OF ZELFS EEN BLAUWE. WAAROM ZELFS GEEN SETJE VAN VIER EIGENLIJK?

Vorige week had ik de eer vier evenementen op rij te bezoeken. Dat daar inspiratie voor een schrijfsel uit moest komen, lag voor de hand. Ik was achtereenvolgens op donderdag te gast op het communie-/lentefeest van de school van mijn zoon, alwaar ik acht kinderen zag percussie spelen, met zon in de ogen. Vrijdag herkende ik diezelfde glinstering bij Mark Knopfler en Emmy, die zich kostelijk amuseerden in Vorst. Zaterdag zat ik naast mijn zoon in Oostende te genieten van de voorlaatste voorstelling van Pinnokio en zondag

dan weer mocht ik zien hoe vijfhonderd leden van een turnclub er de show van hun leven gaven met tumbling, acrogym, dans en diets meer.

Enkele gelijkenissen tussen deze vier evenementen. Bij alle vier was de sfeer schitterend. Het publiek geboeid, luid applaudisserend, genietend van elke minuut. Bij alle vier was het optreden verre van perfect. Zelfs professionals zoals Mark en Emmy moeten ook nog op elkaar leren inspelen – het was hun eerste concert samen. Bij alle vier waren kerningrediënten emotie en betrokkenheid. Bij alle vier waren er gekleurde spotlights te zien. Vier maal een moment waarop je voelt wat leven is.

Het was in de turnzaal op zondag dat ik me de

bedenking maakte, waarom ik nu vier maal op rij dergelijk gevoel kon krijgen in een feestzaal terwijl ik me dit moeilijk kon voorstellen in een kantoorgebouw. Is het kantoor dan geen emotionele plek? Werken daar dan geen betrokken en gepassioneerde mensen? Ik twijfelde even maar het antwoord is natuurlijk: “Toch wel”. Je vindt er heel zeker mensen met lichtjes in de ogen. Meteen kwam het beeld terug naar voor van een oude jeugd vriend die ik onlangs in een winkelstraat tegen kwam. Met vuur vertelde hij over zijn job, waar hij nu toch al tien jaar in verdiept was: financieel analist bij een verzekeringsmaatschappij. Gepassioneerd door cijfers, risico’s, inschattingen. Zelfs op de door de regen glanzende kasseistenen van de Veldstraat krijgt hij mij warm over zijn verhaal.

Je vindt ze dus overal, die gemotiveerde mensen. Alleen is de concentratie bij de turnclub en de concertzaal iets hoger dan in een doordeweeks kantoor.

Het is maandag en ik ga zodadelijk zo’n kantoor bezoeken. Hopelijk ontmoet ik een gedreven vakartiest. Het is als adviseur altijd een eer dergelijke mensen te mogen ontmoeten. “U krijgt een Meet and Greet met één van onze meest gedreven medewerkers, meneer”, hoor ik de receptioniste al zeggen als ik mij straks weer eens aanmeld. Da’s eens wat anders dan een “kennismakingsvergadering”, niet?

Ik vraag me af of ik geen setje spotlights zou meenemen? En applaudisseren op het einde van de vergadering? Vragen naar “bis”, zou er wellicht

teveel aan zijn, denk ik.

Ik heb toch wel geluk. Elke dag schitterende artiesten, waar ik op armlengte van mag zitten. Ik leg mijn handtekening-boekje al klaar en ik geef met dit artikelje een staande ovatie aan al die klanten die mij een stukje zon uit hun leven gaven.

Encore! Encore!*

*: Bis! Bis!



Weerkaatst zonlicht

PIETER STOND DOOR HET RAAM TE STAREN NAAR DE MAAN DIE KLEIN EN HOOG STOND AAN DE HEMEL. HET WAS TWEE UUR EN HIJ KON DE SLAAP NIET VATTEN. TENMINSTE, HIJ WAS EEN UUR GELEDEN IN SLAAP GEVALLEN, MAAR DAN TERUG WAKKER GEWORDEN. ZIJN NIEUWE JOB RIEP VEEL VRAGEN OP.

Hij keek om en zag zijn vriendin vredig liggen dromen in hun grote bed dat onder het dakvenster stond. “Konden ze de sterren zien”, had ze gezegd. Hij zag haar karamellenbruine naakte rug die doorliep tot haar even naakte billen, zijdeglanzend in het maanlicht. “Weerkaatst zonlicht”, zei zij altijd. Ze was ook een informaticus. Eentje die de puntjes op de i wilde hebben. Geen sinecure in de ICT-wereld.

Vanaf de eerste dag had hij het gevoel dat er meer uit hemzelf kwam door haar. Ze deed hem boven zichzelf uitstijgen, vooral in zijn management-skills. Hij was geduldiger door haar, toonde meer begrip en kon zelfs beter anticiperen. Hij was creatiever in het vinden van oplossingen voor vele onverwachte problemen die elk IT-project kent. Door haar. En omgekeerd had hij het gevoel dat ook zij meer was dan zichzelf door hem.

Hij dacht aan het seminarie dat hij een maand geleden had gevolgd bij Stephen Covey. Covey, Dr. Covey werd hij trouwens graag genoemd, had de vraag gesteld “Wie denkt er dat het overgrote deel van zijn medewerkers of collega’s meer talenten, intelligentie, capaciteiten en creativiteit heeft dan

ze mogen toepassen in hun job?” Meer dan 80% van de zaal had zijn hand opgestoken. **Bedrijven slagen er dus in om systematisch minder uit hun mensen te halen dan wat erin zit.** Het omgekeerde van zijn vriendin dus. Hij zag de quote op het scherm nog staan: “De Top-softwareontwikkelaars zijn niet gewoon beter dan de gemiddelde softwareontwikkelaar. Ze zijn ongeveer 10.000x beter” Nathan Myhrvold, voormalig Chief Technology Officer bij Microsoft.

Hij zag enkele gezichten voor zich. Sleutelfiguren in zijn project. Zijn team telde twintig mensen, secretaresse inbegrepen. Maar als er drie zouden wegvallen, dan was er geen project meer. De overige zeventien, met respect voor hun persoon,

maakten het verschil niet. Ze vulden het geheel wat op. Drie op twintig. Drie personen die tien keer zoveel werk verzetten als alle anderen. Drie die langer bleven als het nodig was. Drie die geen sms'en ontvingen tijdens vergaderingen waardoor ze niet afgeleid werden. Drie die nochtans eens goed een pint konden pakken en voor wie de maandagochtend toch wel iets pijnlijks had. Drie die je niet zomaar met een kluitje in het riet kon sturen met een standaard managementantwoord. En ook drie die niet het hoogste salaris hadden van het team, integendeel zelfs.

Hoe kon hij ervoor zorgen dat, zoals zijn vriendin bij hem deed, hij zijn mensen boven zichzelf kon laten uitstijgen? Dat hij geen drie maar pakweg 10

of misschien zelfs 15 toppers had? Zodat hij niet zijn hand niet meer zou moeten opsteken als Dr. Covey weer eens vraagt of alle talent daadwerkelijk wordt aangeboord.

Zou dat niet de ideale beschrijving zijn van een manager: iemand die zijn medewerkers boven zichzelf kan laten uitstijgen?

—

<Meer info in: The 8th Habit, door Dr. Stephen R. Covey>

Afrodite

ZE ZIT VOOR HET RAAM VAN HAAR KANTOOR. DE BENEN OPGETROKKEN, VOETEN OP HAAR STOEL. HET IS AL LAAT, 19U. DE MEESTE COLLEGA'S ZIJN AL VERTROKKEN. BUITEN REGENT HET. DE DRUPPELS GLIJDEN LANGS HET VENSTER NAAR BENEDEN. DE ENE SLEURT DE ANDERE MEE.

“Het is zoals de gemoedstoestand van haar team”, denkt ze. Drie maanden geleden was iedereen euforisch. Dit team zou het maken. Zij zouden de nieuwe software bouwen. Nu, drie maanden later, is het team één tranendal. En ze begrijpt het niet zo goed. Hoe komt dit nu? Na slechts drie maanden.

Het begon met één klein probleem. Eén collega

hield het voor bekeken. Hij had er genoeg van. Geen duidelijkheid, steeds opnieuw beginnen. Geen zicht op beterschap. De collega ging niet weg, maar hij begon te kankeren, en vooral, niets te doen. Zijn gekanker werkte aanstekelijk. Voor ze het goed en wel besepte, lag haar halve afdeling lam. Als een druppel op het raam, had die ene collega de helft van het team laten verglijden in een sfeer van miserie en lamlendigheid.

Dit zag ze door het raam, of beter, op het raam. Want ze keek naar de druppels, niet naar wat er zich achter het raam afspeelde. En dat was jammer. Want door het venster, in de verte, kon je zien hoe een koppeltje stond te zoenen in de

regen. De aktetas boven het hoofd, half in een bushokje. Aan het zoenen zag je dat alles nog pril was. Er was nog geen routine. Elke zoen kreeg zijn (of is het haar) verdiende aandacht. “Don’t kiss me like we’re married, kiss me like we are lovers” zou K.T. Oslin zeggen.

Maar dit alles zag ze niet. Ze zag alleen de druppels op het raam.

Hoe komt het echter dat een getrouwde zoen anders is dan een “starterszoen”? Hoe komt het dat we allemaal trots, fier, blij, zelfs gek zijn van ons werk, wanneer we net de brief hebben ontvangen waarop te lezen staat dat onze kandidatuur werd weerhouden en dat

we volgende maand mogen starten? 54% van die trotse, blij, echt geëngageerde mensen zijn, volgens een Gallup-studie, na enige tijd onverschillig ten opzichte van hun job. 17% saboteert zelfs bewust zijn of haar bedrijf.

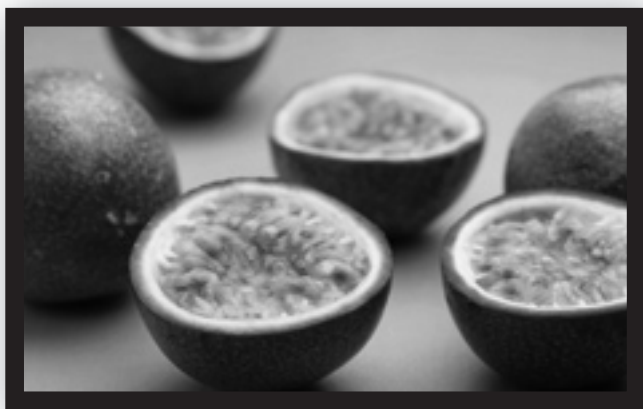
En weer slagen we erin om een gekke managementoplossing te verzinnen voor dit probleem. We introduceren procedures, kwaliteitsprocessen, zelfs bonussen en incentives om onze medewerkers te “motiveren”. Zou het werken als uw partner u wat meer van het huishoudbudget geeft om een nieuwe vislijn te kopen, een nieuwe Ipod, plasma-tv of eventueel gewoon een boek of een CD? Gaat u dan vuriger kussen? Terug zoals vroeger?

Vergeet incentives en bonussen, vergeet procedures en teambuildingoefeningen. Sta stil bij Afrodite en vraag je af waarom ze verdwenen is. Het enige dat telt, is de authentieke liefde voor het vak. De passie voor de job. Als die er is, dan ben je creatief, kwalitatief, gemotiveerd, plichtsbewust. Ik had geen teambuildingoefening nodig om mijn lief graag te zien. En een procedure hielp al helemaal niet. Ik was daarenboven zeer creatief en innovatief in het verzinnen van oplossingen voor het probleem dat mijn ouders mij beperkten in het zien van mijn lief. Ik innoveerde er op los om mijn doel te bereiken.

Zou het niet tof zijn als we wat meer aandacht besteden aan het feit dat onze medewerkers bij

voorkeur zo zot zouden moeten zijn van hun job als van hun eerste lief? Dat Afrodite op elke bureau aanwezig is.

Het begint met door de druppels heen te kijken en onszelf eraan te herinneren dat iedereen, elke collega, zijn/haar job begon met de passie van een jong stel. Dit is een goed begin. Een goede start – de stelling dat iedereen eigenlijk goed start. Wat daarna komt heeft betrekking op management, leiderschap, eerlijkheid (met jezelf), verantwoordelijkheid.



Bedenkingen van een suikerklontje

IK BEN EEN SUIEKERKLONTJE. IK BEVIND MIJ MOMENTEEL NAAST EEN BIJZONDER HEET KOPJE THEE, OP EEN SCHOTELTJE. HET SCHOTELTJE STAAT OP HET TAFELTJE VAN EEN BAR. DE BAR BEHOORT TOE AAN EEN TYPISCH BUSINESSHOTEL, KARAKTERLOOS, ZELFS LELIJK.

Rond mij zitten veel mensen. Allemaal mannen. De meeste in pak. Behalve de dame aan mijn tafeltje. Op de meeste tafels staan er laptops. En veel mannen hebben een gsm aan hun oor. Ze hebben het allemaal verschrikkelijk druk. En ze praten ernstig.

Op het eerste zicht lijkt het erop alsof ze geen plezier hebben. Ze hebben dan ook zo geen zorgeloos

leven zoals ik. Ik bevind mij al enkele maanden in een doos met een papieren wikkel om mij heen. Ik hoorde en zag niets. Maar vandaag, hoewel ik dus reeds enkele maanden besta, is het alsof ik pas geboren ben. Als een kind dat eindelijk zelfbewust is geworden. En zodadelijk sterf ik wellicht. Tenminste, als de consument van het kopje thee hier naast me, suiker in haar kopje wil. Wil ze het niet, dan nog kan ik sterven. Misschien eet ze graag suiker, speelt ze graag met het klontje totdat het stuk is en ik in brokjes en poeder in de vuilnisbak beland. Wat een enge gedachte. Zo eindig ik liever niet. Een zinloos leven.

Mijn levensloop is met andere woorden kort en onvoorspelbaar. Een samenvatting van een

mensenleven als het ware. Ik kan er dus maar beter het beste van maken en er alles uithalen wat erin zit.

Veel mogelijkheden lijkt ik op het eerste zicht niet te hebben. Ik heb geen armen en benen en hang dus grotendeels af van wat anderen over me beslissen. Ik zal het dus vooral moeten hebben van mijn observatievermogen en mijn fantasie. Daarmee kom ik wellicht een heel eind.

In mijn gezichtsveld zit de gebruiker van het kopje thee. Ze is aan het wachten. Op iemand die blijkbaar niet komt. Eerst leek ze wat ongeduldig, maar ondertussen schijnt ze te berusten in het feit dat haar afspraak op zich laat wachten. En observeert ze de mensen. Zoals ik, nu.

De thee is getrokken. En tot mijn opluchting neemt ze geen suiker. Ook prutsen aan mijn lijf zit er blijkbaar niet in, wat mijn kansen op een tweede leven op een ander schoteltje vergroot. Dat heb ik dan weer voor op de mensen...

Ze denkt na over haar toekomst. Ook zoals ik, nu. Hoe kan ik dat nu weten, vraagt u zich af. Wel, een suikerklontje heeft telepathische gaven. Ik kan gedachten lezen. Van mensen die zich op maximum tien meter van mij bevinden. En zo ook van mijn tafelgenoot. Ik ken haar naam niet, want de meeste mensen denken niet aan hun naam. Dus kan ik haar naam niet opvangen.

Ze denkt na over haar leven. De vele ernstige

mannen observerend, vraagt ze zich af waar ze eigenlijk mee bezig is. Want ze zit blijkbaar ook op zo'n ernstige gesprekspartner te wachten. Is het dit waar ze haar dagen mee moet vullen? Door haar gedachten flitsen flarden van haar vergadering. Marketing, klanten vinden en binden aan een product. Iets met computers. En af en toe een flard natuur, haar zootje op een schommel, zijn gezicht is heel helder in haar hoofd. Zon.

Haar overpeinzingen worden onderbroken door een nieuwe bezoeker. Even denkt ze dat het haar afspraak is. Toch niet. Weer een man, zonder das, maar toch even ernstig. De man tokkelt op een ingewikkeld toestel, een soort grote gsm.

Opnieuw flitsen beelden door haar hoofd. Van kinderen, van blije mensen, een contrast met de sfeer in de bar. En ze vraagt zich af hoe ze haar dagen zou kunnen vullen met blije gezichten in plaats van met ernstige dassen. En toch een beetje geld verdienen. Want brood en toespis is er altijd nodig.

Misschien moet ze toch les gaan geven. Ze weet het niet. Wat zou ze kunnen gaan doen met haar talenten om mensen echt het leven aangenaamer te maken? Meer dan weer eens een bedrijf helpen om efficiënter geld te verdienen...ze weet het niet.

Oei, ze grijpt me vast. Wat gaat ze doen? Mijn jasje gaat uit. Uit een korte gedachtesprong leid

ik af dat ze honger heeft. Ze gaat mij opeten. Ik merk nog net dat de ernstige dassen zich ook afvragen wat ze daar zitten te doen. Ik zie de andere suikerklontjes liggen en stuur hen mijn laatste groet.

En dan voel ik twee kiezen die me tot gruis vermalen. Het wordt donker. En er is geen licht aan het eind van de tunnel. Alleen een donkere leegte. En ik heb het gevoel dat ik toch iets nuttig heb gedaan. Ik heb haar honger gestild.

Een nieuwe job voor Dirk

DIRK HAD HET MOEILIJK GEHAD. HIJ WAS IN EEN NIEUWE WERKOMGEVING TERECHT GEKOMEN, EN HIJ KON ER EERST HELEMAAL NIET AARDEN. NOG EEN GELUK DAT HIJ EEN NIEUWE JOB HAD GEKREGEN. WANT NA 20 JAAR DIENST WAS HIJ PLOTS UIT DE RANGEN GEHAALD EN LETTERLIJK AAN DE KANT GEGOOD. ZIJN COLLEGA'S HADDEN ZELFS NIET NAAR HEM OPGEKEN. ZE GINGEN GEWOON VERDER MET HUN WERK. HIJ HERINNERDE ZICH NOG HOE HIJ DAAR LAG. KLAAR VOOR DE VUILNISBAK. GELUKKIG HAD ZIJN NIEUWE WERKGEVER HEM TIJDIG GEVONDEN EN HEM MEEGENOMEN NAAR HUIS.

Dirk is, of eigenlijk moet ik was zeggen, een kermiseend. Je weet wel, zo'n felgekleurde plasticen eend met een ring door zijn kop, die je kon opvissen aan

het “viskraam” op de kermis. Heel zijn leven had hij doorgebracht in die visvijver van dat kraam. Steeds zwemmend in de richting die de baas hem had opgedragen. Samen met zijn 50 andere collega's. Hij had veel kinderen gelukkig gemaakt. Nog altijd hoorde Dirk het gekraai van de dreumes die na vele pogingen toch zijn vishaakje door Dirk's ring kreeg. Hij nam er de vele klappen tegen zijn kop graag bij. Want zo'n kind, dat mikt niet zo goed. “De kleinste waren het plezantst”, zei Dirk altijd. Die kunnen immers niet lezen. Dirk had het cijfer TWEE vanonder op zijn lijf staan. Dat is het aantal punten dat de visser verdient door Dirk uit het water te hengelen. En TWEE is helemaal niet veel. Op de hiërarchische ladder van de kermiseenden, is dat de op één na laagste plaats.

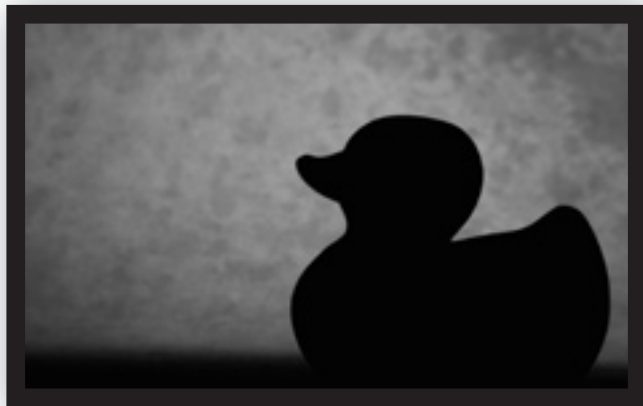
De moeders durfden Dirk wel eens teruggooien, om zo hun spruit een nieuwe kans op “meer” punten te geven. Maar die hele kleintjes protesteerden dan vaak heftig. Waardoor Dirk nog meer de liefde van en voor de kleuter voelde. Grote mensen zijn niet lief, ze denken alleen aan de punten. Niet aan het visplezier. Het is nochtans een VIS-kraam, geen PUNTEN-kraam.

En nu zat Dirk te dobberen in een bad, ergens bij een Peuter thuis. De Peuter had Dirk zien liggen op het droge. Zijn ring was kapot. Een kermiseend met een kapotte ring is waardeloos. Bijna werd hij in de vuilbak gekieperd. Totdat die Peuter dus langs kwam. Hij had niet veel geluk gehad bij het vissen. En de viskraamuitbater had Dirk dan maar meegegeven als troostprijs. De Peuter glunderde

van trots. Hij had een echte kermiseend.

Dirk zat samen met een badeend en een half verzopen action-man-pop in het bad te wachten op de Peuter, die nog uitgekleet moest worden. Hij moest nog wat wennen aan het schuim. Het prikte wat in zijn ogen.

De badeend had hem al behoorlijk uitgelachen. Dirk, met zijn door de zon verschenen plastieken lijf. Vol krassen van al die haken die ooit naar hem gehengeld hadden. Met een gat in zijn kop, waar ooit de ring had gezeten. En helemaal compleet werd de hilariteit toen Action Man, die met zijn kop onder water hing, had gelezen dat er een TWEE op zijn onderkant stond. Een miserabele twee. De badeend had smalend gelachen. Het was er eentje van het type met zo'n zwarte zonnebril



op. En als je op zijn lijf duwde dan kon je met water spuiten. Coole Badeend.

Dirk was getekend door zijn verleden en dat maakte de start van zijn nieuwe carrière er niet gemakkelijker op. Stilletjes hoopte hij dat de zeep van het bad die TWEE na enige tijd zou doen verdwijnen. Maar wellicht zou dan het kwaad allang geschied zijn. Dan zouden alle badspeeltjes ondertussen wel weten dat Dirk een “TWEE” was.

De Peuter werd in het bad gezet. Meteen greep hij naar Dirk. Voorzichtig nam hij hem op en begon hem te aaien. De peuter zette Dirk neer en gaf hem kleine duwtjes tegen zijn achterste. Dirk deed zijn best om waardig in een kringetje te zwemmen voor

zijn nieuwe baas. Die was opgetogen en gelukkig. Coole Badeend kreeg een stamp en vloog over de rand van het bad. Action Man dreef ergens ondersteboven in het schuim. De ogen rood van de zeep. Dirk was de koning van het bad. Dankzij hem was het voor zijn baas nu elke dag kermis. Zelfs de moeder was blij, nu ze eindelijk haar kleine rustig zag spelen. Met een versleten eend.

En Dirk, hij hoopte alleen maar dat die TWEE zou afgewassen zijn tegen de dag dat de Peuter zou kunnen lezen. Ondertussen genoot hij met volle teugen van zijn nieuwe job.

—

Samanta

SAMANTA IS ROND. OF BETER GEZEGD, SAMANTA HEEFT VEEL RONDINGEN. ZE HEEFT IETS WEEMOEDIGS IN DE OGEN ZOALS ZE JE AANKIJKT.

Van wie een hond heeft, zegt men dat de hond en het baasje op elkaar gaan lijken. Zo ook met Samanta. Samanta's baas heeft iets van Samanta, in de blik, in de ogen. Samanta is een auto. Op de hoedenplank van Samanta zit Annabel. Naar buiten starend, naar al wie vooruit kijkt. Gek, denk ik. We zeggen altijd dat we beter niet steeds achterom kijken, maar vooruit. Maar Annabel kijkt uitsluitend achterom. En zo ziet ze al die mensen die vooruit kijken. Wie dus alleen vooruit kijkt, ziet misschien minder waar zijn medemens naartoe kijkt. En dat kan ook wel eens nuttig zijn. Annabel

is de pluchen hond van de eigenaar van Samanta. Op haar neus, van de eigenaar van Samanta, zit Max. Maar dan alleen als haar lenzen het laten afweten. Max is haar bril. En op de achterbank ligt Martha, haar muziekinstrument. Ze is immers een muzikant. Op haar kamer zwemt Karel rondjes in zijn bokaal. Karel is haar goudvis.

Ik vertel u dit omdat ze de eerste persoon is die ik ontmoet die zowat voor alles wat ze heeft, een naam bedenkt. Zo had ik nog nooit iemand ontmoet. Hoogstens een kleuter die al zijn knuffels met namen uit elkaar wist te houden. Maar geen volwassen persoon die er zelf een punt van maakt dit te doen.

Ik merk de aandacht die ze geeft aan Samanta, Max, waarop ze bijna was gaan zitten. En Martha

die aangevallen was geweest door Guust, een “regenpijp” – een regenpijp is een instrument in de vorm van een buis met granen in, die als je de pijp draait, vallen en het geluid van de regen nabootsen. Ik merk dat alle voorwerpen met respect worden behandeld. Zo ook Amedée, de rups in de tuin, die ik vergeten was te vermelden.

Onwillekeurig denk ik aan mijn klanten waar ik ook het verschil zie tussen die mensen die elkaar persoonlijk aanspreken en diegenen die zich van titels en functienamen bedienen. Herinnert u zich de man of vrouw bij de klantendienst van een willekeurige telefoonmaatschappij? “U spreekt met <bedrijfsnaam>”, hoorde ik als ik belde met een probleem. Ik vroeg me dan altijd af of ik nu echt het hele bedrijf aan de lijn had en dus door de

intercom van het bedrijf galmde? De naam van de klantendienst kwam ik nooit te weten. Of de kwaliteitsadviseur die tijdens een opvolgingsvergadering zei: “Het spijt me, maar als kwaliteitsmanager mag ik dit niet doorlaten naar productie.” Ik vroeg me dan altijd af wat hij zou doen als hij gewoon “Pol” was.

Ik merk dat als mensen zich van hun naam bedienen er meteen iets vrolijks ontstaat. De vriendelijke dame aan de receptie van mijn andere klant die zegt: “Ik ben Annelies, waarmee kan ik u helpen?” Het klinkt heel wat anders dan een gewone: “Ja” gevolgd door een vragende anonieme blik. Hetzelfde met de businesskaartjes. Op sommige staat er Jan, Piet of Karel. Op andere staat Prof. Dr. Ir. Jan H.K. Van Den Berghe, Directeur, Vice

President, Member of the Board waardoor er nog weinig plaats overblijft voor wat echt nodig is, het e-mailadres en het telefoonnummer. Sommige kaartjes zijn sympathiek, sommige niet.

Zou het niet vlotter werken als Karel tegen Joseph zegt, “Jong, die geweren, zoveel hebt ge er toch niet nodig”. In plaats van De Minister van Buitenlandse Zaken heeft de President van Congo Dhr. Kabila verzocht de privé-milities te ontwapenen.

Ik herinner me hoe Texaco het door had, toen ze werkten met de slogan “You can trust the man with the star”. Ze hadden door dat mensen met mensen omgaan, niet met bedrijven, niet met titels.

Zo kan ik nog uren doorgaan. Mensen willen met mensen praten. Mensen vertrouwen mensen, geen

bedrijven, organen, structuren.

Ik schud graag de hand van mijn klant als we gaan samenwerken. Ik wil hem voelen en hem aankijken. Het werkt beter, je weet meteen waar je staat. En ik kan me voorstellen dat als morgen de bulldozer op de werf “Muck” wordt genoemd, hij wellicht beter zal behandeld worden.

Zouden we het niet proberen?

Mijn laptop heet alvast Wassily Kandinsky en mijn pda Henry de Toulouse-Lautrec, want die was ook kleiner dan al de anderen.

—

De kracht van ont-moetingen

IK ONTMOET HAAR OP EEN ZONOVERGOTEN TERRAS IN DE LENTE. GEDULDIG WACHTEND ZIT ZE EEN BOEK TE LEZEN. IK BEN, ZOALS VAAK GEBEURT, TE LAAT. NU WAS HET DE TREIN UIT LONDEN DIE VERTRAGING HAD, MAAR HET IS EIGENLIJK ALTIJD WAT. ZE IS MOOI DENKT DE MAN IN MIJ. MAAR DIT GEHEEL TERZIJDE.

Het boek blijkt voor mij te zijn. Ik bedank voor het boek, leg het opzij, ons gesprek vangt aan. We kennen elkaar enkel via de tegenwoordige vele virtuele netwerken op het internet. Eéntje ervan brengt blijkbaar mensen bij elkaar met een gelijkaardige of complementaire professionele activiteit. Zo ook zij en mij dus.

We praten heel even over de gebruikelijke koeien en kalven, over onze ervaringen in het netwerk,

over ons werk en discreet over onze klanten. We merken dat we veel gemeenschappelijk, maar ook veel verschillend hebben.

Op een uurtje tijd leer ik een hele nieuwe wereld kennen van methodes, modellen, schrijvers en adviseurs die op hun wijze, vergelijkbare klanten met vergelijkbare problemen helpen. Tijdens dat uurtje geen of weinig pozes – die zijn er altijd wat als de man de vrouw ontmoet – waardoor het gesprek vlot en spontaan verloopt. Er was geen doel, behalve kennismaken in de zon. Er was geen objectief. Er was geen verplichting dat we binnen het uur een resultaat moesten bereikt hebben. We hebben uiteindelijk drie uur van twee thee's en een koffie verkeerd genoten. En van die zon. Er moest niets. En er kwam veel. Nieuwe inzichten, nieuwe

ideeën, nieuwe pistes om over na te denken. Onze ontmoeting was een les in ont-moeten. Inzicht krijgen in elkaar's visie en beseffen dat wat we dachten dat moest, misschien helemaal niet moet. Ik dacht aan Naema Tahir, de schrijfster, die in een interview met MO-magazine over "ontmoetingen" zegt: "ze doen je beseffen dat het mogelijk is om op een andere manier te leven dan de jouwe, dat je niet uitverkoren bent."

En gelijk heeft ze, denk ik dan.

Ik herinner me het TV-programma "Op gelijke voet", waarbij een directeur of manager gedurende een week zich tussen zijn mensen gaat begeven en mee de afwas doet, mee de post bedeeft, mee de fabriekshal schoonmaakt. Dergelijke ontmoetingen brachten inzicht waarna veel "moetens" niet meer

moesten omdat ze voorbijgestreefd of ronduit fout waren. Dergelijke ontmoetingen waren zo krachtig dat ze binnen de week investeringen veroorzaakten in een nieuwe machine of in een aangepaste werkplek. Krachtiger dan welk sterkte/zwakte-analyse of investeringsplan ooit zou kunnen zijn. De ontmoetingen hadden iets ont-moetend.

Ik dacht aan de "Speaker's Corner" die een klant organiseerde over de middag in zijn kantine voor zijn medewerkers. De "Speaker's Corner", was, geïnspireerd op de gelijknamige hoek in Hyde Park in Londen, een plek en moment tijdens de lunchpauze waar alle medewerkers een presentatie mochten komen geven over om het even welk onderwerp. Bedrijfsgebonden, persoonlijk, het



maakte niet uit. Als het maar goed was voorbereid en maximaal twintig minuten duurde. Elke spreker kreeg voor het spreken een gratis lunch aangeboden van het bedrijf. Bedoeling was mensen meer te laten luisteren naar mekaar. Zonder meer. Zo hoorde ik dat sommigen over de techniek van het vliegvisseren waren komen praten, anderen over hun trektocht door de Andes en nog anderen gewoon over een nieuw project dat in de steigers stond in hun afdeling. In elk van de gevallen brachten de verhalen mensen bij elkaar. Mensen die elkaar vragen stelden. Mensen die mekaar ideeën gaven. Er was geen “verplichtend” karakter bij deze sessies. Het was een ont-moetingssessie. En iedereen stak er van op. Veel projecten kregen extra tips en hulp, vaak uit onverwachte hoek.

Ont-moetingen. We zouden het meer moeten doen. En het klinkt zoveel beter dan netwerken. Want daar lijkt het uiteindelijk wel een beetje op. Maar zoals bij netwerken de klemtoon op het woordje werken ligt, zo voel je bij ont-moetingen eerder dat niets hoeft en alles kan. Netwerken werken voor mij niet, ont-moetingen wel. Alhoewel...mijn ont-moeting in de lentezon was hoedanook een gevolg van een netwerk, zij het dan wel virtueel.

Bees: het gat in de markt

WANNEER BEGRIJPT EEN KIND ZIJN LIEVELINGSKNUFFEL NIET MEER?

Ik heb een zoon van zes. En sedert zijn geboorte heeft hij een vaste lievelingsknuffel. Een lelijk ondefinieerbaar blauw beest dat de naam Bees draagt. Veel inspiratie was er blijkbaar niet bij het uitpakken van het cadeau.

Op dit ogenblik is Bees de vertrouwenspersoon van mijn zoon. Het is zijn steun en toeverlaat. Zonder Bees slaapt hij niet vlot in. Zonder Bees is een rit met de auto een kilometerslange verveling. Bees begrijpt mijn zoon en mijn zoon Bees.

Een buurjongetje, enkele huizen verderop is 12. In zijn buurt is er geen Bees of een substituut

te bespeuren. Geen knuffels. Hier en daar een Action Man, maar geen vertrouwenspersoon. Sylvester Stallone komt immers niet in aanmerking voor dergelijke rol.

Bees inspireert mijn zoon en maakt van elke autorit een avontuur. Bees geeft mijn zoon originele invallen om zijn kleine dagelijkse problemen op te lossen. Bees helpt mijn zoon om het standje dat ik hem gaf, te relativieren.

Wanneer komt het moment dat mijn zoon plots een pluchen blauw, kapot gekauwd ding ziet in plaats van zijn trouwe vriend? Wanneer begrijpt mijn zoon niet meer wat Bees hem adviseert?

Ik mocht vele plannenmakers ontmoeten.

Mensen die een bedrijf willen starten, of voor



een nieuwe uitdaging in hun carrière staan. Ik mocht met bedrijven werken die net openbloeien en ook met bedrijven die al meerdere jaren succesvol geweest zijn. Vooral deze laatste behoren tot mijn grootste klantenbasis. De meeste zijn immers opnieuw op zoek naar geluk. Hun product is matuur geworden, de markt bijna uitgemolken. Een nieuwe start is nodig.

Het lijkt alsof de creativiteit, die er aanvankelijk was, nu verdwenen is want ze slagen er niet in om met dezelfde drive opnieuw een droom in realiteit om te zetten. Ze waren ooit zo naïef als mijn zoon en ze luisterden naar hun innerlijke stem, die zei dat het goed was of dat het wel goed zou komen. Die stem, die hen door de

moeilijke momenten had geholpen. Dat oor tegen wie ze hun diepste twijfels durfden vertellen. En nu hebben ze geen luisterend oor meer. Daarvoor huren ze mij in. Ik ben een substituut van een pluchen beest dat luistert per uur.

Nu weten we allemaal dat succes de vijand van ondernemerschap en creativiteit is. Eenieder die even succes heeft gehad wordt risico-avers. Immers, never change a winning team.

Erger wordt het nog als mijn zoon niet alleen zijn beest niet meer begrijpt, maar hem als een verrader ziet. Een mascotte die hem van de echt belangrijke dingen heeft afgeleid en hem dan ook dumpst in de doos tussen al het ander

versleten speelgoed dat op zaterdag naar het containerpark verhuist. Bedrijfsleiders die hun idealen opzij schuiven voor de bottom line omdat ze denken dat die belangrijker is. Die plots zeggen dat er eerst moet gerekend worden en dan pas gedroomd: “dromen doe je als je geld hebt verdiend en kunt uitrusten”. Terwijl we allemaal gedroomd hebben om geld te verdienen. Gedroomd van ons eigen bedrijf. Gedroomd van die ideale job. Gedroomd van die schitterende promotie, ook al wisten we niet goed wat er van ons werd verwacht en hadden we helemaal geen idee van het geld dat er mee gemoeid was. Op een dag staan we op dat omslagpunt. Daar waar dromen en idealen ingewisseld worden

voor omzet en winst. Uit ervaring kan ik alleen getuigen dat je dat omslagpunt best zover mogelijk voor je uit schuift. Cijfers volgen de droom en niet andersom. Ik heb het zelf tweemaal ondervonden met mijn eigen ondernemingen en zie het steeds opnieuw bij mijn klanten.

Als je met je bedrijf groeit en er komen nieuwe mensen aan te pas, ga dan voor de gedeelde droom van iedereen. Check bij de aanwerving welke droom je sollicitant heeft in plaats van welke salarisverwachting. Wie was het ook alweer die zei dat je een boot beter bouwt met mensen die dromen van verre einders, dan met alleen goedgeschoolde scheepsbouwers.

Wie zich dus vandaag in de situatie bevindt dat zijn of haar product aan vervanging toe is, maar er niet in slaagt dat nieuwe succes te vinden, die doet er best aan opnieuw te leren dromen. Dat probeer ik mijn klanten te verkopen. Het is verdomd moeilijk, quasi onmogelijk zelfs, om bedrijven die in een moeilijk parket zitten, te vertellen dat ze aan hun bedrijfsklimaat moeten werken. Dat ze terug moeten leren dromen. Meestal is het klimaat er immers eentje van effectiviteit en efficiëntie geworden, “verrijkt” met een recente periode van costcutting er bovenop.

En dan hoopt men dat het nieuwe product kan gevonden worden: “Laat ons eens een brainstormsessie houden. Alles mag.”

Niets gebeurd. De brainstormsessie is bedrog. En we schakelen terug naar het oude bekende. Even later worden we opgedoekt of opgekocht. Nadat onze klanten ons eerder al verlaten hadden.

Geef het dromen dus nooit op. Weet trouwens dat slapen pas waarde heeft als u droomt. Het is essentieel voor uw nachtelijke recuperatie. En dat is nu net wat u nodig heeft als u morgen een nieuw product (of dienst) wil ontdekken. Werk aan dat droomklimaat.

Wie beweert geen tijd te hebben om te dromen, die zegt dat hij geen tijd heeft om te slapen. En u weet wat er dan gebeurt. Een kleine tip

trouwens. Vervang gedurende één week voor de grap het woord “tijd” telkens u het wilt gebruiken door het woord “aandacht” en u zal zien hoe absurd zinnen zoals “ik heb geen tijd vandaag” worden.

Geef aandacht aan je dromen en leer opnieuw luisteren naar uw blauwe pluchen knuffel. Bees zal u vertellen waar het gat zit in de markt.

Een ballonnetje op het werk

IK ZAG ONLANGS ZES BALLONNETJES HANGEN. EEN RODE, EEN BLAUWE, EEN GELE, EEN WITTE, EEN GROENE EN EEN ZWARTE. TENMINSTE, DE ZWARTE WAS ZO HARD OPGEBLAZEN DAT HIJ EEN BEETJE GRIJS UITSLOEG. ZE HINGEN AAN EEN TOUWTJE AAN DE HOEK VAN EEN 'CUBICLE', JE WEET WEL, ZO'N WERKPLEK OMRINGD MET LAGE VERPLAATSBARE WANDEN, IN EEN GROTE OPEN KANTOORRUIMTE. DE COLLEGA'S HADDEN DE BALLONNETJES OPGEHANGEN TER GELEGENHEID VAN DE VERJAARDAG VAN ÉÉN VAN HEN.

De ballonnen stonden in schril contrast met de rest van het kantoorlandschap. Overal beige muurtjes, met af en toe een zilvergrijze paal die tot aan het plafond reikte, waar alle elektriciteits-

en computerkabels in zaten.

Bij het zien van de ballon, schoten er drie gedachten door mijn hoofd. Ik geef ze u mee in volgorde:

1. Toon Hermans. Ik weet nog hoe Toon Hermans graag over ballonnen zong en er zelfs af en toe mee opkwam. En als hij het over ballonnen had, dan had hij het over de bombardon en de fanfare. Feestelijke muziek, met een circustintje, gedecoreerd met een tros mooie ballonnen. Ik stelde me de muziek voor, zo boven al die cubicles. De sfeer zou meteen anders zijn. Ik heb het ooit eens gedaan, in een zeer saai kantoorgebouw, feestmuziek laten schallen door de luidsprekers,

tijdens de middagpauze toen ik een lezing gaf. Meteen zag het gebouw er anders uit en de mensen begonnen te lachen. Waarom willen wij zo persé beige muurtjes met zilveren palen, liefst nog met een “clean-desk” policy. Geen fotootje van de kinderen, laat staan de fameuze “presse-papier” die je als “keitoffe pa” kreeg voor je vaderdag. Is een beetje frivoliteit schadelijk voor het ondernemerschap? Belemmert dat ons professioneel functioneren? Of kan het andersom zijn?

2. Six Thinking Hats: Edward de Bono heeft een methode ontwikkeld om te leren discussiëren en debatteren aan de hand van zes “denkhoeden”. De Bono bedoelt hiermee dat je een discussie kan benaderen vanuit zes

standpunten: de rode (emotionele), de witte (feitelijke), de zwarte (pessimistische), de gele (optimistische), de groene (creatieve) en de blauwe (structurele). Je moet erover waken dat je met z’n allen dezelfde “hoed” op hebt als je praat. Het heeft geen zin om een dialoog te voeren tussen een persoon met een zwarte en één met een gele hoed op. Vraag eerder aan iedereen om eerst eens de zwarte op te zetten, dan te discussiëren, dan de gele, opnieuw overleg, dan de groene, weer discussie, enzovoort, totdat je ze allemaal gehad hebt. De discussie zal veel constructiever en sneller verlopen.

3. De mens: de mens is een tros ballonnen. We hebben die zes visies van de Bono in ons. Maar

zoals die tros ballonnen, is bij velen van ons de zwarte ballon wat groter dan de andere. We geven gemakkelijk kritiek, maar hebben het moeilijk om een compliment te geven, om positief te denken. De gele ballon, ik had het nog niet gezegd, hing het hoogst. Als je weet dat geel ook de kleur van de “cerebraliteit” is, maw. dat geel ook een beetje ons analytisch denken weerspiegelt, dan zie je daar ook de mens in. We denken dat ons analytisch denkvermogen het hoogste goed is. Dat we door te kunnen denken alle problemen van de wereld kunnen oplossen. Een grove misvatting.

Waar zes gekleurde ballonnen allemaal niet toe kunnen leiden. Ik hunker naar felgekleurde cubi-

cles, andere tafels, op tijd en stond een muziekje door de gang. Elke dag een feest, met smaak en respect voor elkaar.

Is een ballonnetje op het werk teveel gevraagd?

—

Zonsondergang

ZE ZIT VOOR ZICH UIT TE STAREN, HET BORD VOOR HAAR OP HET TAPIJT. SAM, DE HOND, LIGT TE DOEZEN. AF EN TOE RICHT HIJ ZIJN KOP OP, ZICH ERVAN VERGEWISSEND DAT ZE ER NOG STEEDS IS. ZE ZIT ER NOG STEEDS. HET BORD LIGT HALF VOL. NAAST HAAR EEN PAK STENEN. DIE ZE NIET MAG OMDRAAIEN. ANDERS SPEELT ZE VALS. MET HAARZELF. EN WAT IS ER ZIELIGER DAN VALS SPELEN MET JEZELF.

In haar hand heeft ze een blanco steen. De eerste. En er zitten er drie in de doos. Ze is aan het scrabbelen. Alleen. Letters nemen en woorden proberen vormen. Eindeloze reeksen, zonder ophouden. Een training voor de geest. Het vinden van woorden. En dan de associaties die ontstaan. Bij elk woord dat ze legt, ziet ze beelden in haar hoofd. Ziet ze

verbanden met wat ze dagelijks meemaakt. Haar hersenen draaien op volle toeren. Ze is in scrabble-meditatie.

Ze zit alleen met haar hond op het tapijt. Op de achtergrond hoort ze Chip Taylor die ze net heeft ontdekt heeft. Eerlijke muziek, authentiek. Daar zat ze zo-even aan te denken. En dan die blanco steen. “Hoe ouder ik word, hoe meer ik me als de blanco letter van een scrabble-spel voel”, denkt ze. Steeds meer gebruikt voor allerlei doeleinden, door anderen die hun verhaal willen vertellen. En haar als middel gebruiken. Omdat ze luistert. Want dat is haar job. Luisteren naar mensen met een verhaal. En iedereen heeft een verhaal. We hebben er allemaal een.



Alessandro Barrico zegt: “ Het is nooit helemaal gedaan zolang je een verhaal hebt en iemand om het tegen te vertellen”. En dat weet ze. Luisteren is zo belangrijk. Haar taak om te luisteren maakt dat mensen blijven hopen, blijven leven. Het verhaal is er. Zeker weten. Vaak schrijnende verhalen vol ellende, soms ontroerend, soms verschrikkelijk maar ook soms hilarisch. Ze luistert nu al zo lang en vraagt zich af of dit het nu is. Een blanco steen zijn in een scrabble-spel?

Wil dit dan zeggen dat ze geen eigen stem heeft? Geen eigen identiteit? Deze vraag kaatst heen en weer in haar hoofd, van links naar rechts, zoekend naar een passend antwoord.

Ze heeft nochtans een duidelijke mening. Die ze soms wel eens duidelijk in het gezicht zou willen slingeren van haar gesprekspartner. Maar dan zou ze niet meer luisteren en zou haar rol vervallen. En met die rol haar volledige reden tot bestaan. Wil ze dus blijven bestaan dan moet ze luisteren. Wil ze een identiteit blijven hebben, dan moet ze hem wegcijferen en luisteren. De ultieme paradox. Sfumato zou Leonardo zeggen. Sfumato, het omhelzen van de paradox.

Sam kijkt op. Hij neemt het allemaal pragmatisch in zich op: “Wanneer krijg ik nu eindelijk dat koekje? Ze zit daar nu al een uur te prutsen met die blokjes.” Hij houdt nochtans zielsveel van haar. Maar soms kan hij het toch behoorlijk moeilijk

krijgen. Als ze zo wezenloos voor zich uit zit te staren, net op het moment dat hij honger heeft of toch even dringend moet. De natuur laat zich immers niet sturen door filosofisch geöverpeins.

“Leg nu in godsnaam dat blokje neer en ga mijn koekje halen. Zoals elke avond! Verdorie. Wat is dit nu?”

Ze legt het blokje neer, staat op, en gaat naar de kast in de keuken. Alsof ze het gehoord heeft, neemt ze een koekje en geeft het aan Sam. Ze aait hem over zijn kop, krabt aan zijn nek. De liefde is wederzijds.

Ze zet zich terug neer en plots ziet ze het. “Zons-

ondergang”. Een prachtwoord. En dan nog eens driemaal woordwaarde. Haar blanco letter past perfect. Ze had een ‘o’ te kort. Dan betekent ze toch iets. Ze is een ‘o’. Zo’n rond ding met een gat in. “Ben ik nu een nul?”, denkt ze.

Sam staat op, zijn staart zwiept over het scrabblebord en met één pragmatische beweging redt hij haar van een depressie. Hij ziet haar zielsgraag.



Vaya Con Dios

VAYA CON DIOS IS SPAANS VOOR “GA MET GOD”. IK PREFEREER MIJN ZEER VRIJE VERTALING “LAAT JE ZIEL SPREKEN” DIE VOOR MIJ GOED UITKOMT VOOR DEZE COLUMN. ZE VERTELT DAT WE IN GODSNAAM NIET MOGEN VERGETEN ONZE EMOTIES TE GEBRUIKEN IN ONS WERK. EN DAT WE ZE VERGETEN, ZIEN WE DAGELIJKS OM ONS HEEN. ERGER NOG, WE DOEN ALLE MOEITE VAN DE WERELD OM EMOTIES UIT ONS WERK TE HOUDEN. IK HOU HIER EEN PLEIDOOI OM HET OMGEKEERDE TE DOEN.

Ik kom net terug van het Blue Note Festival in Gent. Ik had een afspraak met één van mijn favoriete artiesten, Tony Joe White. Ik was weliswaar niet alleen. Enkele honderden rond mij hadden ook die afspraak. Tony Joe White was geprogram-

meerd net voor de hoofdact van die avond, Vaya Con Dios. U weet wel, de band die al enkele jaren niet meer bestaat rond Dani Klein. Ik was eigenlijk wat verrast dat Tony Joe niet de hoofdact was.

De man heeft zowat voor iedereen in de rock- en blueswereld nummers geschreven: van Elvis, langs Roy Orbison, Tina Turner tot onze eigen Luke Walter Junior (Blue Blot). Maar goed, het was deze avond Vaya Con Dios. En het bleek meer dan een aangename verrassing.

Ik spring meteen naar het einde van het concert. Tot drie maal toe werd Dani Klein met haar band op het podium teruggeroepen. Het publiek nam Dani deze avond in haar armen als een kind dat net door haar moeder was teruggevonden. De sfeer

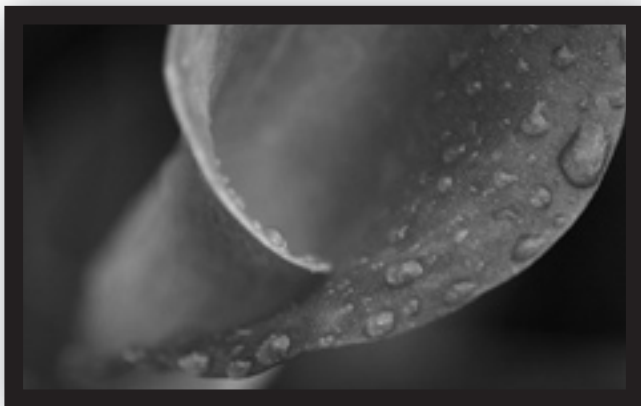
was warm, vol emotie. De muziek was prachtig. En Dani genoot zichtbaar.

Na de derde bisronde, de “trisoronde” dus, stroom ik met de menigte mee naar de uitgang. Ik geniet nog na van het concert – in mijn hoofd herbeluister ik fragmenten en zie stukken van het concert opnieuw. Tot ik “gestoord” word door een dol-enthousiaste Vaya Con Dios-fan die achter mij haar versie ten beste geeft van “Nah neh nah”. Uit volle borsten zingt ze erop los. Haar T-shirt weet geen blijf met de energie in haar lijf. Ook haar vriendinnen hebben de grootste moeite om haar, giechelend, in te tomen. Voor ik me begin te ergeren aan haar veel te luide zangpartij, vang ik plots een gesprek vlak voor me op. Twee mannen praten tegen elkaar over het concert. De ene vertelt

met chirurgische precisie hoe sterk de “voorstelling” wel was. De man vertelt, met de stem ergens achteraan in de keel – je kent die types wel die op deze wijze een soort serieus over zich heen laten komen – hoe knap haar stem wel was en hoe goed de muzikanten op elkaar inspeelden. Hoe juist de belichting was en hoe jammer het was dat Dani even twee muzikanten vergat voor te stellen. Een klein schoonheidsfoutje.

Het contrast kon niet groter zijn. Achter mij een dolle fan en voor mij een stijve hark, die beide hetzelfde vertelden: de show was steengoed.

Ik maakte de brug naar mijn werk. Ik geef ook commentaar. Advies heet dat dan. En als ik mezelf moet



scoren op een schaal tussen een dolle rondborstige fan en een stijve hark, zou ik geneigd zijn te zeggen dat ik ergens voorbij de helft zit, aan de kant van de Hark. En niet omwille van de anatomie, maar wel omwille van het feit dat ik keurige analyses maak, die in gestructureerde rapporten giet, met een duidelijke samenvatting vooraan. Meer nog, het kost mij veel moeite om erover te waken dat mijn advies toegankelijk blijft voor mijn klant. Ik moet waken over de duidelijkheid, volledigheid en toch ook bondigheid. Mijn klant heeft immers geen tijd te verliezen met een lyrische omslachtige boodschap.

Zou mijn advies daarentegen niet even duidelijk zijn als ik gewoon vol emotie meedeel wat ik heb waargenomen:

“Uw idee om dit seminarie op die manier te organiseren is STEENGOED, alleen, uw tekst staat bol van de ARROGANTIE. U BETUTTELT uw klanten!;-S Wees MEER BESCHEIDEN. Toon wat MINDER dat u de grote M U L T I N A T I O - N A L bent!!!!????!!:-((”

Ik overdrijf? Maar hoedanook, Word, e-mail etc. beperken ons in het uitdrukken van onze emoties. We schrijven allemaal met ofwel Times New Roman, Arial of Verdana, 10 of 12 punten groot, zwart op witte achtergrond. En we voegen er lullige emoticons aan toe, waarvoor je je hoofd schuin moet houden om ze te begrijpen. Onder het mom van de efficiëntie en effectiviteit en zelfs kwaliteit, proberen we ons werk te vrijwaren

van elke vorm van uitspatting of emotie. Emoties zijn immers niet reproduceerbaar, toch niet met de garantie dat ze exact kunnen herhaald worden.

Een beetje meer Paul Van Ostaijen in onze memo's zou ons misschien goed doen.

Brak
de violen
dans
muziek van latten
ge
broken violen
wij steppers incognito

Laat een professionele medewerker, een Black Belt

(een persoon gecertificeerd in Six Sigma) bijvoorbeeld, eens een gedicht van Van Ostaijen lezen en je denkt dat je het voorlezen van een telefoonboek hoort. Elke overbodige spatie is weg. Hoofdletters uitsluitend aan het begin van een zin. Hoewel de tekst nog steeds hetzelfde wil zeggen, ontvangt de luisteraar helemaal niet meer wat Paul bedoelde. Professionele communicatie noemen we dat.

En dit doen we de ganse dag door. De hele tijd praten we professioneel met elkaar, elkaar constant foutief begrijpend en corrigerend. Zou dat de reden kunnen zijn waarom er zoveel misverstanden in het bedrijfsleven zijn? Waarom bestellingen niet op tijd toekomen of het verkeerde bij de verkeerde persoon geleverd wordt? Erger nog, op den duur

weten we zelf niet meer wat we eigenlijk bedoelden. En zitten we allemaal vertwijfeld naar elkaar te kijken.

Laat ons dus vooral onthouden dat we best onze emoties gebruiken in ons werk. Met respect voor onze medemens weliswaar – mijn Vaya Con Dios-fan zat op het randje van de rust van de anderen, weet u nog. Maar het is aan die anderen – en dat zijn wij allemaal – om misschien wat meer tolerant te zijn in het ontvangen van de emoties van die ander. Die emoties zijn immers echt en leerrijk. Ze vertellen ons hoe onze collega echt over de situatie denkt. En dat is toch iets dat ons interesseert? Toch veel meer dan het politiek correcte commentaar dat tien keer herkauwd was voordat het werd uitgesproken?

Als we authentieker mogen en zullen reageren, verkleint de kans dat we op een dwaalspoor terecht komen. Dat we elkaar verkeerd begrijpen en...heel belangrijk, dat we blijven onthouden wat we willen en waar we voor staan.

We zullen betere beslissingen nemen en sneller ageren. We zullen met andere woorden dan toch effectiever en efficiënter zijn. Veel meer dan we zouden kunnen worden met teksten in gepolijste rapporten.

—

Schuim of vertrouwen?

HET SCHUIM LIEP LANGS DE RAND VAN HET BAD OMLAAG. HET WATER STOND OP 4 VINGERS VAN DE BADRAND. VEEL MOCHT ZE NIET BEWEGEN OM GEEN ZONDVLOED TE VEROORZAKEN. MAAR HET VOELDE O ZO ZALIG AAN. WARM WATER, GEURENDE EN VOORAL SCHUIMENDE BAD-GEL EN DIT NA EEN OMSLACHTIGE VLUCHT EN EEN HELSE RIT MET DE BUS DOOR SNEEUW EN IJS. IN EEN ONBEKENDE STAD, IN EEN ONBEKEND HUIS.

“Wat is het toch anders”, lag ze te denken, terwijl ze het interieur opnieuw in haar opnam. Anders... Anders dan op haar werk bedoelde ze dan. Overdag was ze HR-medewerker bij een multinational. En 's avonds danseres. Overdag ernstig en 's avonds

luchtig? Of was het andersom. Dat dacht ze vaak. Ze nam haar dansen ernstig. Geen klassieke dans, maar vrije expressie om het lichaam te laten leven. Wat is er belangrijker dan aandacht aan het lichaam schenken? “Je lichaam je groot verstand, je hersenen je klein verstand”, zei Nietzsche.

Anders... Haar job bestond eruit het Compensation & Benefit-plan van het bedrijf te beheren en dit aan de werknemers uit te leggen. Dat uitleggen betekende vooral weer eens de medewerker overtuigen dat er geen addertjes onder één of ander contractueel voorstel zaten. En controleren of de medewerker geen loopje nam met de regels rond de onkostennota's, gebruik van GSM en diets meer. Want regels zijn er immers om omzeild te worden.

Ze lag in een vreemd bad in een vreemd huis van iemand die ze amper kende. De maand ervoor had ze op een dansworkshop een buitenlandse danseres leren kennen. Toen ze beiden ontdekten dat ze naar hetzelfde dansfestival gingen in Stockholm, werd ze prompt uitgenodigd om bij haar te komen logeren. Alleen, de buitenlandse danseres zou er zelf niet zijn. Zij overnachtte met haar ensemble in een hotel. Maar de sleutel zou bij de buurvrouw liggen die op de hoogte zou zijn.

Het was vreemd, zo maar binnen komen, heel alleen in een huis dat je niet kent. Op zoek naar de lichtschakelaar. Ontdekken waar de verschillende vertrekken waren.

Het was inderdaad helemaal anders. Hoe ze van

een wildvreemde het directe vertrouwen genoot om zomaar een huis te betrekken, zonder contracten, zonder procedures.

Ze stelde vast dat dit vertrouwen had geresulteerd in een groot respect voor het huis dat ze betrad. Ze liep er in rond alsof ze in een porseleinkast zat. Helemaal anders dan de hotelkamer waar je ongemeneerd met je schoenen op het bed ploft omdat je deze immers via een overkomst tot de jouwe gemaakt had voor een nacht. Wat vertrouwen allemaal niet kan doen...

Er waren geen deuren in het huis. Geen binnendeuren wel te verstaan. Die had de danseres laten verwijderen. Wel een buitendeur, hoewel die niet echt naar buiten leidde. De studio van de danseres was immers een onderdeel van een groot herenhuis

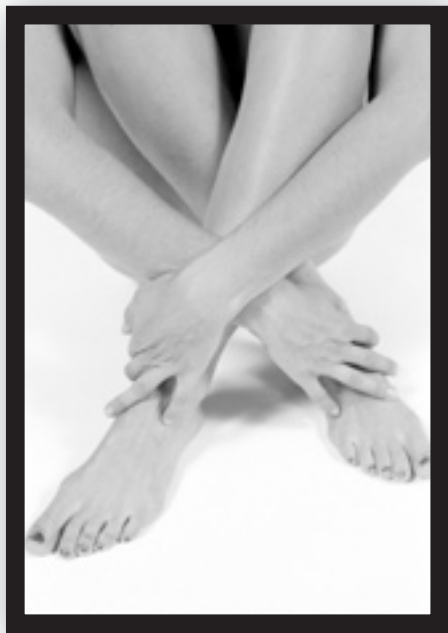
dat door drie bewoners werd bewoond. Elk zijn eigen leefruimtes, maar met een gemeenschappelijk toilet en badkamer op de gang.

Omdat de danseres op haar privacy gesteld was, had ze toch een eigen bad in haar deel van het huis geïnstalleerd. In de keuken nota bene. Een oud gietijzeren ligbad, geplaatst op betonblokken, omdat de afvoer er onderdoor moest kunnen. En met een darm werd het water van het spoelbekken omgeleid naar het bad.

Daar lag ze dan. Naakt in een vreemd huis in een keuken in een ligbad op blokken, zonder binnendeuren. Ze had toch even getwijfeld of ze wel een bad zou nemen. Maar de geur van het vliegtuig zat teveel in haar ranke danslijf. Dan toch maar het bad in. Maar wel met veel schuim. Je wist immers

maar nooit...haar vertrouwen was dan toch nog niet zo groot. Daarvoor was ze nog teveel C&B-manager en te weinig danseres.

—



Nawoord – voorstelling jenspas

TOT SLOT, EEN WOORDJE OVER WIE WE ZIJN EN WAT WE AANBIEDEN.

ONS WERK SITUEERT ZICH OP HET KRUISSPUNT VAN STRATEGIE, ORGANISATIELEER EN PERSONEELSBELEID.

Om de betrokkenheid van de medewerkers te helpen verhogen, proberen we het bedrijfsklimaat aan te passen. Het klimaat, niet de cultuur. Deze laatste moet je respecteren. Ze is de signatuur van elk bedrijf. En ze is het gevolg van het heersend klimaat. Zoals een Italiaan een Italiaan is omwille van zijn klimaat en een Belg een Belg. Het klimaat kan je beïnvloeden, denk aan Kyoto. Een cultuur is daar een lange termijn gevolg van. Een Italiaan die naar België emigreert wordt pas na enkele generaties een beetje Belg.

Het klimaat in een onderneming beïnvloeden doe je door in te grijpen op de communicatie (leiderschap, onderlinge samenwerking...).

Meestal betekent dit dat we naast de rationele communicatiestroom ook de emotionele stroom moeten ontwikkelen. Meer info hierover vindt u op www.dekrachtvanontmoetingen.be

Dit is wat we praktisch doen:

- **Lezingen, causerieën, presentaties, verhalen vertellen...**: dit is ons ware handelsmerk. Een verhaal is zoveel meer dan een “uitleg”. Een verhaal is rationeel en emotioneel, zoals het leven in een organisatie.
- **Opleidingen**: Over mensvriendelijk ondernemen toegepast op strategisch denken, HRM, marketing, communicatie, ...

- **Begeleiding:** We begeleiden de invoering van mensvriendelijke processen, die trouwens vaak op weerstand stuiten, door in uw bedrijf aanwezig te zijn met raad en daad.

Ik laat het laatste woord aan één van onze gewaardeerde klanten. We werden uitgenodigd om het **“innovatief vermogen”** te helpen verhogen door te helpen het klimaat in de onderneming innovatievriendelijker te maken. Op onze klassieke vraag bij het einde van dat acht maanden durend project “Hebben we iets gerealiseerd waardoor uw bedrijf nu innovatiever is geworden?”, antwoordde de klant als volgt: “Beelden zeggen meer dan woorden.” (zie foto op volgende pagina).

Dank dat u dit boekje ter hand nam.




JENS & LINDA

www.jenspas.be

www.dekrachtvanontmoetingen.be





De fuik dient om de vis te vangen.
Als de vis gevangen is, vergeet dan de fuik.
De strik dient om de haas te vangen.
Als de haas gevangen is, vergeet dan de strik.
Het woord dient om de gedachte te vangen.
Als de gedachte gevangen is, vergeet dan het woord.

Chuang-Tzù