

RODERIK BENDER
NICOLE TIMMERMANS
ANNE WESSELING

Je kunt me nog meer vertellen!

Persoonlijke communicatie
op de werkvloer

Erik van Bruggen maakt zijn entree bij Shake & Zoon

Op een nog schemerige maandagmorgen in oktober komt Erik van Bruggen aanfietsen bij de firma Shake & Zoon.

‘Daar gaan we dan’, denkt Erik, terwijl hij zijn fiets in het rek zet en zijn tas onder de snelbinders vandaan haalt. ‘Rug recht, schouders naar achteren, we gaan ervoor!’

De nieuwe assistent logistiek van Shake & Zoon is zelf niet helemaal onder de indruk van die opgewekte gedachten. Hij denkt aan de opbeurende woorden van zijn vader die ochtend: ‘Je eerste echte baan, jongen, daar moet je goed binnenkomen. Je ziet er patent uit, dat pak staat je prima. Ga eens recht staan. Juist, zo ja. Ze zullen daar bij die Shake & Zoon wel eens even zien uit welk hout de Van Bruggens gesneden zijn! Harde werkers! Binnen de kortste keren zit je daar aan de top!’

Eriks moeder was ondertussen druk aan het redderen met een broodtrommeltje en zei dat hij gewoon aardig moest zijn voor zijn collega’s, dan zou het allemaal goed komen. En Erik worstelde met zijn stropdas en bedacht met een zucht dat hij nou toch echt eens op zoek moest naar eigen woonruimte.

Shake & Zoon dus. Een bakstenen gebouw van twee verdiepingen, met op het dak een witte milkshakebeker van zo’n drie meter hoog. In grote oranje blokletters staat de naam van het bedrijf erop. Erik vindt het gebouw groot en onpersoonlijk. In werkelijkheid is het dat misschien niet, maar het punt is dat hij als een berg opziet tegen de nieuwe mensen, het nieuwe bedrijf en zijn nieuwe baan.

‘Het wordt vast niks,’ denkt hij, ‘ik kan het niet, ik heb hele-



maal geen verstand van logistiek, ik kom nog maar net van school, ze gaan me vast de hele tijd afzeiken. Zat ik maar vast weer op de fiets naar huis!

Even speelt hij met de gedachte om rechtsomkeert te maken. Dan vermant hij zich. En zo kordaat als hij kan, stapt Erik van Bruggen over de drempel van Shake & Zoon.

Binnen neemt Millie Sorgdrager de agenda van vandaag door. Ze heeft kringen onder haar ogen en houdt een zakdoek tegen haar neus. Ze is snipverkouden en heeft vannacht bijna niet geslapen: haar dochtertje van drie is ziek en riep om het uur om haar moeder. Met een hoofd vol watten probeert Millie te ont-

houden wat er vandaag op het programma staat. Er komt vanmorgen een vertegenwoordiger van de firma Koenen om over pallets te praten met de directeur. Vanmiddag is er werkoverleg. En er is nog iets met een nieuwe medewerker. Millie niest, en als ze weer opkijkt staat er een jongeman in een driedelig pak in de deuropening.

‘Die vertegenwoordigers worden ook steeds jonger,’ denkt Millie. ‘Zal ik deze met u of met je aanspreken?’

‘Goedemorgen,’ zegt de jongeman beleefd en steekt zijn hand uit. ‘Ik ben Erik van Bruggen, de...’

‘Ah,’ zegt Millie, blij dat ze weet wie hij is. ‘Ik weet het, u staat in de agenda hoor. U bent vroeg! Het verkeer zat zeker mee. Bent u met de auto? Kon u het vinden? Neemt u alstublieft even plaats, de directeur kan ieder moment arriveren. Wilt u intussen een kopje koffie?’

‘Graag,’ zegt de ‘vertegenwoordiger’ en hij gaat op een van de stoelen zitten.

‘Die plant moet nodig water,’ denkt Millie. Maar dat slaat niet op de vertegenwoordiger, maar op de ficus in de hoek.

‘Eerste indrukken’

Het eerste dat we van een ander te zien krijgen, is zijn of haar uiterlijk. Op basis daarvan maken we razendsnel een inschatting van de betreffende persoon. De kleding is een opvallend signaal, waar we meteen een conclusie uit trekken. Deze eerste indruk is nogal hardnekkig, zoals we ook in het verhaal zien.

Door het ‘driedelige pak’ van Erik (signaal) denkt Millie dat hij ‘zelfverzekerd’ is en een ‘vertegenwoordiger’ (interpretatie).

Millie heeft kennelijk in de gaten dat haar interpretatie niet helemaal waterdicht is, maar ze lost dit voor zichzelf op door een nieuwe interpretatie: 'die vertegenwoordigers worden ook steeds jonger'. Door op deze manier te denken, blijft haar eerste inschatting 'waar', en is de jongeman een 'jonge vertegenwoordiger'.

Op deze manier zetten we onszelf regelmatig op het verkeerde been. Herkent u het?

'De directeur?' denkt Erik. 'Waarom moet de directeur mij al hebben? En waarom vindt ze dat ik vroeg ben? Beginnen ze hier altijd pas om tien uur dan? Waarom lopen er dan nu al zoveel mensen rond?'

Het is inderdaad een komen en gaan bij de receptie. De post wordt gebracht en opgehaald, gasten worden ontvangen, de telefoon gaat en op de balie staat een grote pot met Engelse drop waar iedereen die langskomt in graait om er een uit te peuteren in zijn of haar favoriete kleur. Erik herinnert zich plotseling een stukje uit de KIJK over een onderzoek waarbij wetenschappers de pinda's uit een bakje op een feest hadden onderzocht en daarop 21 verschillende sporen van urine hadden aangetroffen. Hij neemt snel nog een slok koffie. Millie lijkt hem wel aardig, al vindt hij haar ook een beetje chaotisch. Hij let goed op wie er binnenkomt, zodat hij direct op kan springen en een hand kan geven als de directeur arriveert. Om te beginnen komt er een man binnen van een jaar of 45, in een slobberig grijs pak en met een scheve stropdas die zo strak geknoopt is dat Erik zich afvraagt of de man nog wel lucht krijgt. 'Goeimorgen, Millie,' zegt de man. Millies gezicht klaart een beetje op. 'Goeimorgen, Willem!'

‘Is het met je verkoudheid weer wat beter, Millie?’

‘Ja hoor, Willem.’ Millie gooit een zakdoek in de prullenbak en gaat wat rechter zitten.

‘Gelukkig maar, Millie!’ Willem kijkt het stapeltje post door dat Millie hem heeft overhandigd en sloft dan de gang in.

‘Tjonge,’ denkt Erik. ‘Zijn ze hier altijd zo vreselijk beleefd en voorkomend tegenover elkaar? Ze noemen in elke zin elkaars naam!’

Regels en normen

Elke groep mensen heeft een eigen manier van communiceren. In een nieuwe sociale omgeving proberen we zo snel mogelijk de ‘ongeschreven’ regels te ontdekken. Zo kunnen we onszelf voor blunders behoeden. We willen immers niet al te zeer uit de toon vallen.

TIP: Goed kijken en luisteren kan u voor heel wat communicatie-blunders behoeden!

‘Hé dame, wat zie je er weer geweldig uit vandaag!’ klinkt op dat moment een luide basstem. Er komen twee mannen in blauwe overalls binnen. De man die voorop loopt, is twee meter lang en heeft een woeste bos rood haar, de tweede is een stuk kleiner en tenderder en heeft een gehaakt mutsje op.

Daarna komt een lange, magere man in een donkergrijze broek en trui de deur doorzwaaien. Erik staat alvast op om zijn hand uit te steken, maar als de man vastberaden doorloopt, in het voorbijgaan naar Millie zwaait en dan de gang in verdwijnt, gaat hij weer zitten.

Erik begint zich intussen wat onbehaaglijk te voelen. Waarom laat die Millie hem zolang op dit stoeltje zitten? Weet ze wel echt wie hij is? Moet hij nu naar haar toe om te vragen of ze zich heeft vergist? Maar dat komt over alsof hij geen vertrouwen heeft in haar capaciteiten.

‘Als ik niks doe, kan ik ook niks verkeerd doen. Als ik niks zeg, dan zeg ik het ook niet verkeerd.’ Wat vindt u van deze stelling? Levert niks doen Erik wel iets op?

Dan komt uit de gang een gezette man met een korte baard binnenstomen, recht op Millie af. ‘Het is toch werkelijk godgeklaagd!’ barst hij los. ‘Je zou toch zeggen dat die jongelui op hun eerste werkdag wel een beetje op tijd zouden verschijnen. Maar nee! Ze komen te laat! Alsof het niets is! Wat vind jij daar nou van, Millie!’

‘Hatsjoe!’

De man slaat met zijn vlakke hand op de balie en daar schrikt Millie een beetje van. ‘Kopje thee, John?’ zegt ze tussen twee niezen door.

Maar John is niet tot bedaren te brengen. ‘Je neemt ze aan, je geeft ze een kans en wat krijg je? Op hun eerste dag laten ze je in de kou staan. Op de eerste dag! De arrogantie! Alsof we niet allemaal vroeg ons bed uit moeten! Weet je hoe vroeg ik op moet, Millie?’

‘Ja, John,’ zegt Millie een beetje vermoeid. ‘Om half zes.’

‘Precies. Om de files voor te zijn. En weet je hoe lang ik al werk?’

‘Vanaf je vijftiende?’

‘In het holst van de nacht de deur uit om hier op tijd te zijn!’



En dat doe ik niet voor de lol! Dat doe ik voor de goede zaak!
En zo'n stuk onbenul dat net aan zijn eerste baan begint...'

Wat is tot nu toe uw indruk van John?

Nu pas valt John de jongeman-in-pak op, die zijn stoeltje heeft verlaten en aarzelend bij de balie is gaan staan. John wijst met zijn hoofd en kijkt Millie vragend aan. Die pakt, met een nieuwe zakdoek voor haar neus, de agenda en wijst hem op het regeltje bij '10.00 uur'. 'Vertegenwoordiger Koenen pallets?'

leest John hardop. Hij kijkt nog eens naar Erik, en dan naar Millie. ‘Ben je gek, die komt morgen!’

‘Morgen? Hatsjoe!’ Millie bladert driftig in de agenda. ‘Hier, niks morgen, vandaag, ik weet het zeker.’

John kijkt nu eens goed naar Erik en begint in hem vaag de sollicitant te herkennen die hij twee maanden terug aan heeft genomen voor de post logistiek. Maar waarom heeft die knul zich zo uitgedost?

En Erik kijkt eens goed naar John en herkent plotseling de man met wie hij zijn sollicitatiegesprek heeft gevoerd. Alleen had die John toen een driedelig pak aan en draagt hij nu een spijkerbroek en een blauwe trui.

John schraapt zijn keel en komt op Erik aflopen.

‘Hoe lang zit je hier al?’ bromt hij.

Op de achtergrond roept Millie: ‘Je hebt toch gelijk, John. Het komt omdat ...’

Maar John wacht de verklaring niet af, met een grijns op zijn gezicht slaat hij Erik op de schouder. ‘Misverstandje!’ zegt hij vrolijk. ‘Wat ik net gezegd heb, dat neem ik terug! Welkom bij Shake & Zoon!’

Wat denkt u nu van John?

Een collega die praat in uitroeptekens

De kamer die Erik deelt met John Dekkers is vrij kaal. Bij het raam staan twee bureaus: dat van Erik is nog volslagen leeg, dat van John ligt vol slordige stapels papier, net als de vensterbank en de vloer naast Johns bureau. Aan de muur hangt een vergeelde poster van een Grieks eiland.



‘Eerste echte baan, hè’ grinnikt John terwijl Erik zijn jas op-
hangt aan een ijzeren haak. ‘Dan is dit zeker wel een belang-
rijke dag voor je!’

Erik haalt stoer zijn schouders op.

‘Oh nou, laat je door mij niet gek maken! Ik doe nergens moei-
lijk over! Behalve als het speelt binnen de ondernemingsraad
natuurlijk!’

‘Een collega die praat in uitroeptekens,’ denkt Erik. ‘Dat heb ik
weer. En in de ondernemingsraad, ook nog. Straks moet ik
zeker met handtekeningenlijsten het pand door.’ Hij denkt aan
het gemopper van zijn vader over de ondernemingsraad. Altijd
gelazer met die lui, zei zijn vader als er weer eens onderhandeld