



**'Dat heb ik niet gezien'. Hoe kan jij het niet gezien hebben vraag je je soms af. Je zag me toch binnenkomen? Bloes verkeerd geknoopt, tandpasta op je broek of babykwijl op je schouder. Jij voelt je er ongemakkelijk bij als iemand je er op attendeert aan het eind van de ochtend. Troep op de grond begint soms al als je je auto uitstapt op het parkeerterrein. De sigarettenpeuken bij de ingang van het bedrijf. Ben je hier bewust mee bezig als jij 's ochtends je bedrijfspand binnenkomt?**

## Oplettend, attent en beleefd zijn is een bewuste keuze

Als trainer maak ik werknemers bewust van hun presentatie, verbale en non-verbale signalen en hun persoonlijke effectiviteit. Ik geef tot in detail feedback over hun rol binnen een organisatie, de afdeling en zichzelf. Ik stel hen de vraag: 'Heb ik geluk dat ik jou tref of heb ik geluk dat je net even koffie aan het halen bent'? Kortom; wat is de beleving

van jouw klant aan de telefoon en van de parkeerplaats tot de directiekamer?

### Afspraken

Wie heeft welke taak binnen de organisatie? Zijn daar afspraken overgemaakt? Of doet de collega met het grootste verantwoordelijkheidsgevoel dit soort klussen? De een

stapt keurig over de bladeren in de gang heen. De ander schopt het opzij en weer een ander gooit het daadwerkelijk in de prullenbak. Is degene dit die zich verantwoordelijk voelt altijd de klos om het vieze water in de bloemenvaas te verschoneren, een doekje over de deurklink te halen of de peuken buiten op te ruimen? Hoe vaak liggen er in een

wachtruimte oude kranten, versleten tijdschriften, zitten er vlekken in het meubilair of stof op het schilderij. Ziet de één het echt niet of wil hij of zij het echt niet zien? Dat is de vraag. Je collega loopt langs met een doos in zijn armen richting de deur. Sta je op en open de je deur?

Of ben je net heel bewust druk met je eigen werkzaamheden? Een andere collega heeft iets tussen haar tanden... maar nu is ze al doorgelopen, dus laat maar. Zeg je tegen een collega dat hij of zij vandaag naar transpiratie ruikt of dat er lippenstift op haar tanden zit of op zijn revers, wanneer hij of zij uit het voorraadhok komt? Feedback geven en ontvangen blijkt voor veel mensen iets dat ze liever uit de weg gaan. Zowel de complimenten als de irritaties. Het is interessant om de verschillende definities van en reacties op oplettend-, attent-, of beleefdheid nader te bekijken en hiermee je voordeel te doen in je werkomgeving.

### Feedback geven en ontvangen

Voorbeeld: In de supermarkt zie ik iemand lopen met prachtige schoenen. Ik loop langs en zeg zacht: 'Mevrouw, wat heeft u prachtige schoenen aan.' De reacties lopen uiteen van: 'Oh, ik heb ze al jaren' en 'Gewoon een uitverkoopje in Italië' tot 'Jij hebt ook leuke schoenen aan.' Zelden of nooit iemand die met een simpel 'dank je wel' het compliment in ontvangst neemt. Om goed feedback te kunnen geven – zowel positief als negatief – zul je ook goed moeten kunnen ontvangen. Om reden storten veel werknemers zich liever op hun werk, dan dat ze bewust kiezen om oplettend, attent en beleefd te zijn en hun collega feedback geven. Tijdens veel trainingen komt dit onderwerp uitgebreid aan bod. Het geven en ontvangen van feedback blijkt nuttig om te

*Zeg je tegen een collega dat hij of zij naar transpiratie ruikt of dat er lippenstift op haar tanden zit of op zijn revers, wanneer hij of zij uit het voorraadhok komt?*

oefenen. Praat je om te praten of meen je wat je zegt? Het meest herkenbare voorbeeld is de vraag 'gaat het goed met je'? Grote schik als de reactie 'nee' is. Of: 'Hoe gaat het met je' en er wordt niet eens op



Foto: Sparg

■ In Nederland hebben we steeds meer te maken met verschillende culturen.

een antwoord gewacht. Je gesprekspartners lichaamstaal lezen is uitermate belangrijk. En oog voor detail, je kunt het leren en oefenen! Aanpassen of rekening houden met

ke gebruiken stelt deze doelgroep op prijs. Cursisten roepen vaak: 'Die klanten zijn in Nederland, ze moeten zich aanpassen aan ons, want ik pas me ook aan als ik op

*Feedback geven en ontvangen blijkt voor veel mensen iets dat ze liever uit de weg gaan.*

wensen? In Nederland hebben we steeds meer te maken met verschillende culturen. Geef je wel of geen hand? Bied je wel of geen koffie aan tijdens de Ramadan? Als een man het woord doet voor de vrouw, blijf je dan met de man over de desbetreffende vrouw spreken of richt je je tot haar? Vaak doen we wat ons goed lijkt, denken we na afloop van een situatie kort na met het voornemen het uit te zoeken. Maar wij worden vrijwel direct opgeslokt door de hectiek van de dag en laten het voor wat het

vakantie ben in een ander land.' Maar we spreken niet over privébezoeken, leg ik uit, jij bent het visitekaartje van het bedrijf waar je werkt. De vraag is dus; 'Is er een bewuste keuze gemaakt door de directie wat betreft een beleefde ontvangst? De workshop 'Een onvergetelijk ontvangst' maakt je wegwijs binnen de verschillende culturen. ■



**Carine Banning**

heeft als intercedente en manager gewerkt bij verschillende uitzendbureaus, als vestigingsmanager bij een re-integratiekantoor, binnen de psychiatrie als coach en de laatste drie jaar als commerciële trainer bij profit en non-profit organisaties.