

MR. ETIQUETTE OVER HOE HET "HEURT" BIJ DEFENSIE

Jan Jaap van Weering: marinier en gentle

Toeval of niet, verrassend veel succesvolle mannen hebben hun diensttijd doorgebracht bij het Korps Mariniers. Jan Jaap van Weering is één van hen. Met zijn oog voor detail en hoffelijkheid maakt hij furore als etiquette-docent en is onder andere bij defensie inmiddels een vaste partner. De heer van stand is terug bij "het bedrijf".

U hebt uw militaire dienstplicht vervuld bij het Korps Mariniers. Wat is u uit die periode het meest bijgebleven?

"Toen ik in militaire dienst moest, had ik mijn studie aan de IVA Businessschool in Driebergen afgerond. Ik ben opgekomen bij het Korps Mariniers. Mijn vader vertelde dat de Mariniers de plantages op Java, waar de roots van mijn moeder liggen, hadden bevrijd. Dus als een eerbetoon heb ik bij het Korps gediend. Ik ben van de lichting '78-79. Daarna ben ik in dienst getreden bij Royal Dutch Shell en ben toen nog voor drie herhalingsoefeningen opgeroepen. In mijn hart ben ik altijd met de Krijgsmacht verbonden gebleven, omdat het me veel gebracht heeft. Zaken als doorzettingsvermogen en discipline heb ik van thuis meegekregen, maar werden verder gevormd bij defensie. Na 28 jaar Shell ben ik vrijwillig vertrokken en voor mezelf begonnen. Inmiddels geef ik onder andere bij defensie trainingen in etiquette, protocol en omgangsvormen. In die zin is de cirkel weer rond. Mijn vader is in 1992 gestorven, maar hij zou trots op me zijn dat ik tegenwoordig militairen train in omgangsvormen."

Hoe wordt iemand internationaal etiquette deskundige?

"Om te beginnen heb ik het geluk gehad dat ik in mijn jeugd veel heb meegekregen over etiquette. Innerlijke beschaving zit de Javanen in het bloed. Toen de Nederlanders nog in berenvellen liepen en elkaars hoofden met knotsen insloegen, dronken de Javanen op het Sultanaat al thee die werd geroerd met een zilveren lepeltje. Zaken als niet met je ellenbogen op tafel leunen tijdens het eten - omdat je dan het gesprek met je buurman onmogelijk maakt, niet met volle mond praten, met twee woorden spreken, waren de normaalste fatsoensnormen die ik als kind heb meegekregen. Toen ik bij de Shell ging werken, ben ik begonnen als salestraineé, daarna werd ik

assistent-productmanager en vervolgens kwam ik in de marketing terecht. Door mijn gevoel voor esthetiek en omgangsvormen werd ik uiteindelijk de huisstijlmanager van de Shell en was ik onder andere verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het Shell-logo. Daardoor deed ik ook veel zaken met buitenlandse collega's, met name Engelsen. Zodoende deed ik een schat aan ervaring op in internationale omgangsvormen en werd ik uiteindelijk ook intern etiquette-trainer. Ik

Kopstuk zijn is geen garantie dat je netjes bent

zag collega's die hun schoenen niet gepoetst hadden voordat ze een klant ontmoetten of een belangrijke externe bespreking in gingen, of met onverzorgde kapsels met net te lang haar. Hier is dat misschien geaccepteerd, maar in het internationale verkeer sta je meteen 1-0 achter in de eerste ontmoeting. Wij zijn geneigd te denken dat hoe hoger mensen zijn opgeleid, des te beter hun sociale omgangsvormen zijn, maar dat is een vooroordeel. Kopstuk zijn is geen garantie dat je netjes bent."

Wat is etiquette en hoe belangrijk is het?

"Etiquette zijn de regels voor het sociale verkeer. In het dagelijks verkeer heet het wellevendheid en in een meer officiële omgeving spreek je over etiquette en protocol. Je houdt rekening met de ander. Etiquette betekent dat je de ander niet onnodig schoffeert of in diskrediet brengt. Aziaten zeggen bijvoorbeeld nooit nee, omdat dat gezichtsverlies betekent. Tel maar eens wat vaker tot 10 in plaats van tot 3 voordat je reageert. Wees niet meteen verongelikt of zet niet meteen een grote mond op. Zonder dat je er erg in hebt, is je hele leven, ook je dagelijks leven, doorspekt met etiquette. De meeste mensen gebruiken hun vork als een schep. De vork is bedoeld om eten mee te prikken. Buitenlanders



zien dit gedrag en ervaren ons als onbehouden en lomp. Als je je kleedt, kleed je dan representatief. Mensen hoeven je niet te nemen "zoals je bent". Heb je tatoeages, bedek die dan. Een ander is misschien niet gediend van je plaatjes. "U" zeggen is hoffelijk en beleefd. Laat de ander maar bepalen of je mag tutoyeren. Etiquette zijn regels die houvast bieden in het sociale verkeer. Vooral in situaties dat het moeilijk of onduidelijk wordt, is het prettig om op omgangsregels terug te kunnen vallen."

U heeft gewerkt voor Shell en binnen defensie geeft u les aan onder meer militair attachés en hun partners, adelborsten en cadetten. Wat zijn de grootste eyeopeners voor mensen?

"Het zal je verbazen hoe pretentius sommige mensen kunnen zijn bij binnenkomst en zich een houding aanmeten dat ze niets meer te leren hebben. Vaak is dat vanuit een minderwaardigheidscomplex. Meestal heb ik

Buitenlanders zien Nederlanders als bot en direct

man!

binnen het kwartier de volle aandacht van mensen, omdat ze merken dat het ook hen aangaat en dat zij nog wel degelijk aspecten op dit gebied kunnen leren. Als je op een anekdotische manier kunt vertellen met tips die direct toepasbaar zijn, dan heb je de aandacht. Het grootste leerpunt is vaak: hoe maak je je opwachting? Als je kennis maakt met mensen, zeg dan je voor- en achternaam. Niet: "Hoi, ik ben Jan". Jan wie? Er kunnen nog twintig Jannen in de zaal rondlopen. Noem jezelf ook niet meneer! En laat "aangenaam kennis te maken" achterwege omdat dat nog moet blijken. Voicemailberichten kunnen heel erg fout gaan. Je laat niet je zakelijke bericht door je kind inspreken. Je tekst moet in één keer vloeiend zijn en ook een verveeld toontje kun je beter achterwege laten. Je spreekt ook niet 'met de voicemail van'. De voicemail spreekt immers niet terug. Beter is het om in te spreken: "Dit is de voicemail van", enz. Het lijken open deuren, maar het gaat helaas vaak fout. Een nieuwe vorm van etiquette is cyber etiquette. Hoe stel je je voor op LinkedIn en andere vormen van social media. Als je iemand uitnodigt, motiveer je je uitnodiging. De truc is de ander te laten zien welk voordeel hij ervan heeft jou toe te voegen aan zijn netwerk. Maar het grootste leerpunt is nog wel: "Eet smakelijk!" Of nog erger: "Smavo!" Smakelijke voortzetting. Beide zijn een gebiedende wijs. De gast maakt zelf wel uit of hij/zij het eten smakelijk vindt. Bovendien is het een belediging naar de kok die zijn best heeft gedaan. Het is beter om niets te zeggen, hoewel dat vaak onnatuurlijk aanvoelt voor mensen. Als je toch iets wilt zeggen, wens mensen dan een prettige lunch of diner. Tegelijk geldt ook weer de regel dat etiquette betekent dat je je aanpast aan je gezelschap. Als iedereen "Eet smakelijk" zegt dan zeg je of niets of je zegt dat ook; je past je aan, aan het gezelschap."

U hebt zelf een zoon, die u opvoedt volgens de regels van de wellevendheid. Wat is hiervan de meerwaarde?

"Opvoeden begint aan de wieg. Als je een kind iets wilt meegeven moet je daar zo vroeg mogelijk mee beginnen. In de pubertijd is de acceptatie weg en ben je te laat. Ik probeer mijn zoon voor te houden dat fatsoen en wellevendheid zaken zijn waar hij voor de rest van zijn leven iets aan heeft. Dat is soms best

moeilijk, want hij ziet ook hoe het bij andere kinderen thuis gaat, die dan minder netjes zijn. De crux is om kinderen iets op een prettige en leerzame manier bij te brengen. Zo geef ik in het weekend op vrijwilligersbasis les aan kansarme kinderen uit achterstandswijken in de leeftijd van 10 tot 12 jaar. Belangrijk bij kinderen is om hen uit te leggen waarom bepaalde omgangsvormen zijn zoals ze zijn. Ik ben ervan overtuigd dat het goed is om met kinderen op een volwassen manier te praten en niet in een soort van kindertaal. Kinderen kunnen veel hebben en je laat op die manier zien dat je het kind serieus neemt. Wat ik mijn zoon probeer mee te geven is dat je welgemanierd en beleefd moet zijn. Dat is niet hetzelfde als onderdanig. Het betekent dat je je plek weet en anderen met respect behandelt."

Naar de toekomst toe staan een aantal mooie klussen op het programma. Wat gaan deze projecten inhouden?

"Vijf jaar geleden vroeg het Instituut Defensie Leergangen mij of ik attachés wilde trainen. Vervolgens kreeg ik de vraag of het mogelijk was tolken uitleg te geven over de omgang met mensen uit andere landen. Zo is de bal bij defensie gaan rollen. Inmiddels heb ik adelborsten, cadetten, bestuursstaven en MIVD-personeel getraind. Ook ben ik docent bij de Koninklijke Marine bij Bureau Leiderschap en toegepaste zeetraining. Daarnaast heb ik de officiersgemeenschap met hun partners van Marinebasis Parera en de kustwacht in het Caribisch gebied mogen trainen. Dat mijn band met defensie sterk is, blijkt uit het gegeven dat de CDS een inleiding heeft willen schrijven voor het speciale hoofdstuk over de Krijgsmacht voor mijn boek over etiquette & omgangsvormen. Dat zie ik als een bekroning op en erkenning van mijn werk. Momenteel heb ik defensiebreed carte blanche gekregen om militairen sociale

Wellevendheid betekent dat je rekening houdt met de ander en respect toont



Zes gulden regels voor militairen in de dagelijkse omgang

1. Wees beleefd, het kost niets en men zal het zich herinneren. Nederlanders zijn over het algemeen te direct en bot. Je valt positief op als je anders bent.
2. Ieder mens is authentiek. Blijf zoveel mogelijk jezelf, met name in moeilijke situaties. Vaak zie je dat militairen zich een rol aanmeten als ze een bepaalde status of rang bereiken. Blijf jezelf, dat houdt je het langst vol.
3. Toon oprechte belangstelling tijdens een ontmoeting of gesprek. Sta niet over iemands schouder te kijken naar iemand in de zaal met meer sterren, strepen en balken. Het is ongepast en getuigt van weinig respect naar degene met wie je staat te praten.
4. Uitluisteren is nog belangrijker dan luisteren, laat mensen dus uitspreken. Val niet iemand in de reden, laat de ander zijn verhaal afmaken.
5. Verplaats je in de situatie van de ander en leef je in in de ander. Bedenk ook eens wat vaker hoe je bij een ander overkomt.
6. Gelijk hebben is iets anders dan gelijk krijgen. Soms ben je niet in de positie om je gelijk te halen, incasseer dan ook eens een keer.

vaardigheden bij te brengen. Feitelijk zou dit in de opleiding ingebakken moeten zijn, maar het is achtergebleven gebied geweest en wij zijn nu met een inhaalslag bezig. Vanaf september ben ik weer in het tv-programma "Hoe Heurt Het Eigenlijk?" met Jort Kelder te zien waar ik als etiquette & protocol adviseur een mening geef. Daarnaast zal ik ook in de toekomst diplomaten blijven trainen die naar het buitenland gaan. Ik ben er in alle bescheidenheid trots op dat ik het grootste LinkedIn etiquettenetwerk van de wereld heb, bestaande uit 4000 deelnemers. Het mooie is dat de cursisten die ik getraind heb, nu mijn antenne in het buitenland zijn. Door alle ervaringen van anderen en van mezelf leer ik elke dag over omgangsvormen en kan ik op mijn beurt die kennis weer doorgeven aan anderen."

CLAUDIA BISSCHOPS

Jan Jaap van Weering heeft een boek geschreven over etiquette in het zakelijk verkeer 'Distinguished. Look at...'. (zie recensie in de Leeswijzer). Ook geeft Jan Jaap regelmatig trainingen en masterclasses over omgangsvormen. Zie voor meer informatie over Jan Jaap of zijn boek: www.distinguished.nl