

17 De Wet van Olvarit



De leukste lessen leer je in de praktijk. Zo leidde ik onlangs een sessie waarin werkgevers met veel enthousiasme vertelden over de regionale CAO's die ze af hadden gesloten. Met effect: de werkloosheid in hun regio was sterk gedaald. Een aanwezige vakbondsbestuurder was het echter niet eens met de gehanteerde methode. Hij riep: 'Regionale CAO's moet je niet doen! Dat is niet eerlijk ten opzichte van andere regio's. Als je een flexibele arbeidsmarkt wilt, moet je inzetten op thuiswerken en telewerken. Daar zit de toekomst!'

Het werd muisstil in de zaal en de 150 werkgevers keken de man aan alsof hij van Mars kwam. Uiteindelijk nam een van hen het woord: 'Thuiswerken? Mijnheer, wij zijn paprikatelers. Ik weet niet hoe u dat thuiswerkend zou willen doen, maar wij hebben onze medewerkers toch het liefste in de kas'.

Deze vakbondsbestuurder schendt de belangrijkste communicatiewet: De Wet van Olvarit. Onbekend? Wat heeft het bekende babyvoedselmerk te maken met communicatie? Simpel: als een ouder zijn kinderen wil voeden, voltrekt zich vaak het volgende tafereel: ouder heeft flesje Olvarit (babyvoedsel) opgewarmd, en zit met lepel klaar om het kind Olvarit te laten eten. Het kind heeft daar ab-so-luut geen zin in, en drukt zijn lippen op elkaar. En wat doet een ouder dan? Lepel toch gewoon naar binnen persen? Neus dichtknijpen? Nee. Een beetje ouder weet dat-ie dan zijn kind moet verleiden: 'daar komt het vliegtuig aan!', of: 'doe de garagedeur maar open', 'deze is voor mama', etc. En als het mondje dan open gaat, dan duw je toch niet gelijk dat hele potje Olvarit naar binnen? Nee. Er gaat een klein hapje naar binnen, het kind wordt geprezen en de kleine rakker krijgt nog een klein klopje op de rug om een boertje te laten.

En zo werkt communicatie ook. De beste manier om je boodschap over te brengen, is deze in kleine hapjes naar binnen te werken.

Niet met allerlei vormen van machtsvertoon ('de neus dichtknijpen'), maar rustig en verleidend ('daar komt het vliegtuig aan'). En als je merkt dat mensen naar je luisteren, niet gelijk je hele verhaal over de toonbank smijten, maar gewoon rustig kleine hapjes voeren en kijken hoe mensen reageren.

En dat had die vakbondsbestuurder ook moeten doen. Eerst even checken tegen wie hij het eigenlijk heeft, en dan eens peilen hoe mensen tegen zijn ideeën aankijken. En dan pas beginnen met overtuigen, in kleine hapjes.

En uiteraard mag u daar een lekker vleugje humor bij gebruiken. Marcel van Dam vroeg een huisarts tijdens een vraaggesprek hoe zij zeker wist dat iemand die euthanasie wil, dat ook bij vol bewustzijn doet. De huisarts legde uit dat dat, naast alle wettelijke procedures, ook een kwestie van vertrouwen is. Van Dam beet haar direct toe: 'Ik ga in dit soort situaties altijd uit van wantrouwen'. De huisarts bleef kalm: 'Och, daar kunt u gewoon voor behandeld worden, meneer Van Dam!'.

Een beetje ouder weet dat-ie dan
zijn kind moet verleiden:
'daar komt het vliegtuig aan!'

