

Het preventieve effect van kwetsbaarheid

Aukje Nauta

Op een donderdagmiddag loopt John, manager van de plaatselijke supermarkt in een dorp onder de rook van Amsterdam, zijn ronde door de winkel. Hij ziet dat zich een korte rij gevormd heeft voor de kassa van Emina, een van de langstzittende kassières. Ze pakt net een plastic tweelitermelkfles van de loopband. Maar in plaats van de fles langs de scanner te halen, tilt ze hem hoog op, tot achter haar schouder, waarna ze de fles met volle kracht naar het hoofd van een klant smijt.

De klant schreeuwt, de fles scheurt, de melk spettert alle kanten op. John rent er onmiddellijk op af. Hij put zich uit in verontschuldigingen. Maar de klant reageert nauwelijks. Hij wrijft wat over z'n voorhoofd, raapt z'n boeltje bij elkaar en loopt snel de winkel uit.

Ondertussen heeft Emina stapels keukenpapier gepakt om de melk op te ruimen, maar John roept een collega om het van haar over te nemen. Hij gebiedt Emina om mee te lopen. Eenmaal in z'n kantoor vuurt hij meteen vragen op haar af: 'Wat heb je nou gedaan? Hoe háál je het in je hoofd om met melk te gooien? Naar een klant!' Emina kijkt naar de grond en zwijgt.

Wat John niet weet, is dat de klant niet zomaar een klant is. Het is een broer van Emina's ex. Vijf jaar geleden is ze van hem gescheiden. Daarmee heeft ze haar hele familie én schoonfamilie te schande gemaakt. Regelmatig komt een familiedid boodschappen afrekenen bij haar kassa, en sist haar de grofste beledigingen toe, zoals 'hoer', 'slet' en erger. Die bewuste donderdagmiddag wordt het Emina te veel. Ze kan zich niet langer beheersen.

In het kantoor van haar baas durft Emina niets over haar privésituatie te vertellen. Ze schaamt zich dat ze gescheiden is - in haar bubbel is dat *not done*. De pesterijen van haar familie maken de schaamte alleen maar erger. Ze kan niet

anders dan Johns geschreeuw over zich heen laten komen: 'Als je niks terugzegt, dan maak je het me onmogelijk. Ik ontsla je op staande voet!'

En zo offert John een van zijn trouwste medewerkers op aan de reputatie van zijn supermarktfiliaal.

Welke les valt hieruit te trekken? Wat is de moraal van dit verhaal? Dat je als manager maar beter kunt weten wat er speelt onder je mensen. Praat met ze, vraag ze naar hun privéleven. En vertel zelf ook eens wat; iets over je eigen leven dat kwetsbaar, gênant en onhandig is. Want dan durven medewerkers zichzelf te laten zien, waardoor een sfeer van vertrouwen ontstaat, mensen zich veilig voelen en bovendien hulp durven vragen. En passant voorkom je zo ook nog eens dat plastic tweelitermelkflessen als wapens worden gebruikt.

--

Aukje Nauta is zelfstandig spreker, schrijver, psycholoog en bijzonder hoogleraar organisatiepsychologie vanwege Sioo aan de Universiteit Leiden. Onlangs verscheen bij Maven haar boek *Nooit meer doen alsof. Denk je schaamte om en maak het je kracht.*

