



Lol

Vorige maand waren we met vrienden in Oostenrijk. Geweldig vind ik dat. De hele dag op de piste, 's middags wat eten, een borrel naderhand en je dan heerlijk terug trekken in je appartement: gezellig koken, samen eten, wat lezen, de Olympische Spelen volgen en dan lekker je bed in met zo'n fluffy dekbed met uitzicht op een triljoen sterren ... op z'n minst!

Het eten en drinken op de piste was niet altijd genieten. We bezochten een aantal hutten: ouderwetse, moderne, grote en kleine. Opvallend was dat iedereen hard werkte. Toch was niet iedere hut even succesvol in het efficiënt en vriendelijk bedienen. Hoe dat kwam? Op basis van observatie viel het me op dat er goed op elkaar ingewerkte teams waren waarbij men hard werkte en iets realiseerde, andere teams renden hard zonder resultaat.

Daar waar het goed ging, communiceerden de mensen in de bediening onderling efficiënt en waren zij flexibel en vriendelijk. Bij diegenen waar het niet zo lekker liep, rende iedereen rond ("druk druk druk") en leek het of er niet werd gecommuniceerd behalve via een klein handcomputertje.

Ook met de gast verliep de communicatie soms moeizaam. Dat begrijp ik niet zo goed in de horeca waar je het toch van vriendelijke, duidelijke communicatie moet hebben. Zo heb ik lang gewacht tot men tot de conclusie was gekomen dat ik toch echt moest weten dat de Apfelstrudel op was. Dat kan, geen probleem. Toch verbaasde het mij dat er niets anders zoets werd aangeboden ... dat had ik dan toch geprobeerd. "Tot onze spijt is de Apfelstrudel op. We hebben ook heerlijke Kaiserschmarren, mag ik u die aanbevelen?"

Het was niet alleen helder en efficiënt communiceren wat het verschil maakte. Plezier hebben in wat je doet, is net zo belangrijk (jullie kennen mijn Passie voor Passie inmiddels). Een aantal had overduidelijk veel lol. Zij straalden en maakten plezier en grapjes. Bij anderen was het worstelen om de dag (of zelfs alleen de lunchtijd) door te komen.

Ik ben het in de loop van de jaren al zo vaak tegengekomen en toch maak ik er nog maar eens melding van: als je lol beleefd aan je werk, communiceer je beter, ben je flexibeler en oplossingsgerichter, ben je rustiger en kun je genieten van een team effort. Dat voelt je gast, dat voelt het team, dat voel je zelf omdat het zorgt voor flow. Zelfs zonder dat geweldige uitzicht op 2.000 meter!

Ingrid Rip

Eigenaar van RREM, hét bureau voor training, coaching en projecten binnen de congresmarkt sinds 2003.