

Puur een menselijk antwoordapparaat

Gehaast liep ik langs mijn bibliotheek, zoals altijd had ik het druk, druk, druk. Toch viel mijn oog op een plakkaat op de deur. Hierop stond in kleine letters 'lezing' en in grote letters 'Is de bibliotheek dood?' Even werden alle dagelijkse besommingen naar de achtergrond verdrongen en een stoet aan andere gedachten en gevoelens kwam naar boven. Deze kop intrigeerde me. Afgezien van de woordelijke strekking - want 'is de bibliotheek dood?', dat is een grote vraag - vond ik het van veel lef getuigen dat een bibliotheek een lezing met zo'n kop op haar deur durfde te hangen. Deze kopregel was gewoon perfect: intrigerend, uitdagend, prikkelend, verleidelijk en gedurfd. Zo'n goed uithangbord had ik nog nooit bij een bibliotheek gezien.

Gesprek

Ik besloot even de boel de boel te laten en ging naar binnen. De front-officemedewerker stond achter de balie en ik ging naar haar toe. Hieronder volgt woordelijk ons gesprek.

'Ik zie dat jullie een lezing organiseren', zei ik met veel enthousiasme en glimpende ogen. 'Ja', zei de dame afgemeten. Een eerste pijnlijke stilte ontstond. Mijn hele houding, mijn ogen en gedrag, smeekten om meer informatie, maar dat ontging haar volledig. Ik wist even niet wat te zeggen, mede omdat ik met mijn hoofd nog bij de intrigerende kop van de lezing zat. Met moeite bracht ik een tweede vraag voort: 'Degene die de lezing verzorgt, weet die er veel van?' 'Jawel', zei ze nu. 'Wie is het dan?', vroeg ik haar. 'Een journalist van het *Brabants Dagblad*', gaf zij als antwoord. Een nieuwe pijnlijke stilte ontstond en ik wist echt even niets meer te vragen. Weer zag de dame niet dat ik om meer informatie schreeuwde en ook zag ze de kans niet om me toegangskaartjes te verkopen. Afwachting stond ze me aan te kijken.

'Hoe loopt het met de kaartjes?', bracht ik met de laatste energie voort. 'Niet zo goed', antwoordde ze. Dit was de druppel, dit was voor mij het einde van het gesprek, ik had geen interesse meer in de lezing. 'Succes ermee', zei ik tot besluit en ik draaide me om en ging er vandoor.

Beleving

Waar ik vol verwachting en inspiratie de bibliotheek was binnengegaan, verliet ik nu, na een kort gesprekje, zonder energie en ook geïrriteerd het pand. Wat was er in hemelsnaam in die korte tijd in die bibliotheek gebeurd? Hoe kon het zijn dat deze dame me in *no time* weer buiten kreeg zonder goede informatie, zonder kaartje, dat ik zeker had willen kopen, en met een slecht gevoel tot besluit?

Op zich natuurlijk fenomenaal hoe iemand dit in korte tijd kan creëren. Hoe breng je iemand met een gevoel, van laten we zeggen plus tien, binnen een minuut naar een gevoel van min tien? Deze vrouw is een meester in het creëren van grote gevoelsmatige omslagen. Alleen wel in de verkeerde richting! Ze was puur een menselijk antwoordapparaat. Ik vroeg iets, zij antwoordde. Reactief, afwachting stond ze daar achter de balie en op de automatische piloot gaf ze antwoord op mijn vragen. Zonder een doel, zonder een richting, zonder passie of enthousiasme deed ze haar werk. Waarschijnlijk al heel lang op dezelfde wijze. Het erge hieraan is, is dat ze waarschijnlijk nog denkt dat ze het goed doet ook. Want vanuit haar gedachten heeft ze toch correct antwoord gegeven op mijn vragen. Niets meer en niets minder. Maar waar ze geen aandacht voor had, was mijn beleving van haar antwoorden, wat haar antwoorden met mij deden. Sec gezien gaf ze misschien best goed

antwoord, maar menselijk gezien zakte ze zwaar door het ijs. Mijn houding en gedrag bij binnenkomst werden niet opgemerkt. En ook niet toen ik weg ging. Mijn interesse en later mijn gedesillusioneerdheid vonden geen weg naar haar. Met hangende schouders liep ik bij de bibliotheek weg.

Inleving

Je vraagt je dan toch af: Wie neemt dit soort mensen aan? Wie stuurt deze mensen aan? En waarop worden ze afgerekend? Waarschijnlijk - dit is een aanname en dat is gevaarlijk, maar ik doe het voor een keer - heeft deze balievrouw genoeg inhoudelijke kennis van zaken. Ik geloof zo dat ze snel een boek voor me weet te vinden. Ook kent ze waarschijnlijk alle regels, procedures, openingstijden et cetera uit haar hoofd. Deze aspecten van de bibliotheek zal ze je correct vertellen, als je ernaar vraagt. Maar goed anticiperen op een klant, of deze nu boos is of enthousiast, is een heel ander verhaal. Daar heb je gevoel bij nodig of intuïtie. Dan moet je soms uit je standaardgedrag kunnen stappen en op de klant afgestemd reageren. Daar is een mate van inlevingsvermogen voor nodig en lef. Gaat het bij de front-officiedienstverlening om de inhoud of om de menselijke kant? Geeft u het antwoord maar.

Marjolein Steen

Tekening: Eric Heuvel

