

Nooit meer bang op je werk

Meld je aan voor onze nieuwsbrief om op de hoogte te blijven van
de nieuwste boeken van Ambo|Anthos uitgevers via
www.amboanthos.nl/nieuwsbrief.

Jolein de Rooij

Nooit meer bang op je werk

Werknemers vertellen over hun angsten,
deskundigen bieden oplossingen

Ambo|Anthos
Amsterdam



ISBN 978 90 263 6025 1

© 2022 Jolein de Rooij

Omslagontwerp Ingrid Bockting

Foto auteur © Nikos Tsiokas

Verspreiding voor België:

Veen Bosch & Keuning uitgevers nv, Antwerpen

Inhoud

Inleiding 9

Interviews

'De decaan vroeg of ik mijn hoogleraar zelf misschien ook niet een beetje leuk vond' 15

'Midden in ons gesprek hing ze plotseling op' 19

'Sommige cliënten vroegen zich hardop af aan wiens kant ik eigenlijk stond' 21

'Had ik dat laboratoriumresultaat echt goed beoordeeld?' 24

'Ik associeerde marketing met stress en een enorme druk' 26

'Als er een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek binnenkwam, schrok ik vooral' 29

'Vaak bleek het tijdrovender dan ik dacht om een slaappleats en voedsel te regelen' 31

'Wie was ik om te denken dat ik dit kon?' 34

'Was ik eigenlijk wel geschikt voor mijn baan?' 37

'Ik word niet warm of koud meer van mijn vak' 39

'Mijn cv werd elk jaar onsamenhangender' 42

'Soms vergat ik adem te halen' 45

'Werken aan mijn proefschrift kwam neer op staren naar een leeg scherm' 47

'Ik kreeg maandenlang scheldkanonnades op me afgevuurd' 49

'Ik constateerde dat mijn ontslag als een kaakslag was aangekomen' 53

- ‘Al mijn ondergeschikten waren bang voor mij’ 55
- ‘Ik voelde me verantwoordelijk voor elk aspect van de projecten die ik leidde’ 58
- ‘Het gedrag van die ene klant had een bres geslagen in mijn zelfvertrouwen’ 62
- ‘Ik werd steeds banger om fouten te maken of mijn ideeën te delen’ 64
- ‘Sinds de fusie mocht een consult maar tien minuten duren’ 67
- ‘Hij vroeg zich af wat eigenlijk mijn taak was binnen dit project’ 70
- ‘Leidinggevendens zeiden steevast dat ik onzichtbaar was’ 73
- ‘Wat is er precies misgegaan in onze conversatie?’ 76
- ‘Ik voelde me een provinciaaltje dat nu eindelijk door de mand viel’ 78
- ‘Vaak zat ik van alles te regelen vanuit de auto’ 80
- ‘Ik zeg liever niet wat ik denk of voel’ 82
- ‘Er speelde een minzaam lachje om zijn mond’ 84
- ‘Zijn houding liet me voelen dat ik een sociale stijger was’ 86
- ‘Ik ben altijd bang dat ik iets verkeerd doe’ 88
- ‘Ik was er heel goed in om mijn trillende handen te verbergen’ 90
- ‘Wat als ik nooit meer een opdracht krijg?’ 92
- ‘Niemand mocht zien hoe raar ik me gedroeg’ 95
- ‘Elk jaar had ik een andere smoes’ 96
- ‘Ze zien niet snel aan mij dat ik bang ben’ 99
- ‘Als er een deur dichtsloeg, stond ik al naast mijn stoel’ 100
- ‘Hij gedraagt zich als een zonnekoning’ 102
- ‘Voor mijn collega’s hield ik mijn paniekaanvallen verborgen’ 105
- ‘Onder begeleiding moest ik mijn bureau onmiddellijk leeghalen’ 107
- ‘Ik had me sinds mijn scheiding nog geen dag ziek gemeld’ 109
- ‘Iedereen deed of er niets aan de hand was’ 112
- ‘Het was of mijn hele lichaam voortdurend strakgespannen stond’ 116
- ‘Plotsklaps werd er gesproken over mijn “disfunctioneren”’ 119

Adviezen van experts

Altijd in de overdrive

Burn-out 125

Altijd met je werk bezig zijn 128

Reizen en werken tegelijk 130

Faalangst

- Angst om een beroepsfout te maken 133
- Het impostor syndrome: angst om door de mand te vallen 134
- Bore-out: als je vastzit in je werk 136
- Angst om nergens talent voor te hebben 138
- Angst om ontslag te nemen 140
- Sollicitatieangst 141

Angst om te bellen, een presentatie te geven of te schrijven

- Telefoonangst 144
- Angst om een presentatie te geven 146
- Schrijfangst onder promovendi 148
- Wie zit er op mijn creatieve werk te wachten? 150

Introversie, hoogsensitiviteit en hoogbegaafdheid

- Angst voor extraverte collega's 152
- Werken op afstand: geen walhalla voor introverten 154
- Hoogsensitiviteit 157
- Hoogbegaafdheid 159

Stress bij leidinggevend

- Leidinggeven binnen grote technische projecten 162
- Angst om je kwetsbaarheid als leidinggevende te laten zien 164
- Overleven in een competitieve cultuur 167
- Slecht nieuws brengen 170
- Een stapje terug doen 171

Onveilige organisaties en situaties

- Wangedrag in de wetenschap 174
- Intimidatie 176
- Klokkenluiden 178
- Omgaan met boze burgers, ouders, klanten en patiënten 180
- Stress bij advocaten 182

Sociale angst, conflictvermijding en pleasen

- Sociale angst 184
- Conflictvermijding 185
- Onacceptabel gedrag van een teamgenoot 186

Taboes binnen een team 188

Pleasen 189

Verbergen wie je bent of wat je meemaakt

Coming-out 192

Mantelzorg 194

Echtscheiding 196

Angst om voor gek te worden versleten 197

PTSS en fobieën

PTSS 200

Hoogtevrees 201

Rijangst 203

Vliegangst 204

Dwang, piekeren en paniek

Dwang 206

Piekeren 208

Paniek 211

Therapeuten, coaches en hulporganisaties 213

Verantwoording 227

Inleiding

‘Telkens als ik mijn mailbox opende, zat die vol met berichten die ik aan mijzelf had verstuurd. Elke nacht zond ik mezelf nieuwe mogelijke ingangen voor gecompliceerde rechtszaken, juridische termijnen die ik moest halen en wetsteksten die ik moest checken. Ik was nog maar een paar maanden eerder beëdigd als advocaat, en was net gestart met mijn beroepsopleiding. Ook al was ik nog maar drieëntwintig en deed ik zittend werk, ik had voortdurend hartkloppingen en voelde me aan het eind van de dag alsof ik een marathon gelopen had.’ – Sophie, advocaat

Stress op het werk kennen we allemaal. Het lijkt er gewoon bij te horen. Maar in feite is stress helemaal niet normaal wanneer je bedenkt dat stress een lichamelijke reactie is op een situatie die we als bedreigend ervaren. De grote vraag is dus: waar zijn we op de werkvloer dan zo bang voor? Die vraag vormt het uitgangspunt van dit boek.

Angst is normaal

Angst hoort bij het leven en beschermt ons. Als onze voorouders geen angst hadden gekend, waren ze allemaal opgegeten door krokodillen of leeuwen, en waren wij er niet geweest. Onze angsten zijn producten van de evolutie. Tijdens onze jeugd komen ze een voor een aan de oppervlakte. Zodra baby’s gaan kruipen, ontwikkelen ze hoogtevrees. Vanaf zes maanden ontwikkelen ze angst voor

vreemde gezichten, en in het tweede levensjaar worden ze bang voor dieren. Daarna groeien kinderen grotendeels over die angsten heen – tenminste, als hun soortgenoten en huisdieren zich een beetje gedragen.

Er staat veel op het spel

Maar tijdens je jeugd leer je ook waar je wél bang voor moet zijn. Je kijkt naar je ouders, leraren en speelkameraadjes, en neemt hun angsten over. Ook leer je door schade en schande: doordat je je bezeert of wordt gestraft. Als dat vaak, buitenproportioneel of onvoorspelbaar gebeurt, kan dat tot blijvende schade leiden. Beruchte voorbeelden hiervan zijn seksueel misbruik, stelselmatige mishandeling, een armoedige jeugd en oorlog. Mensen die zulke situaties hebben doorstaan zijn veelal voortdurend op hun hoede en reageren angstig op situaties die anderen als ongevaarlijk beschouwen.

Werken is een complexe sociale situatie. Je komt in aanraking met de organisatiecultuur, leidinggevendenden, collega's en klanten. Bovendien staat er veel op het spel, namelijk je bestaanszekerheid, het dak boven je hoofd, je carrière en je status. Werken is ook een situatie waarin je onvermijdelijk geconfronteerd wordt met je angsten en onzekerheden. Dit is het taboe dat ik bespreekbaar wil maken.

Waar ben je bang voor?

Het eerste deel van dit boek bevat iets meer dan veertig openhartige verhalen van mensen die door hun angsten in moeilijkheden zijn gekomen op hun werk. Sommigen liepen vast en kregen een burn-out. Anderen tobden jarenlang voort zonder er ook maar met iemand over te praten. Zij beschrijven hun strijd met hun angst en schaamte, evenals het moment waarop ze besloten hun psychische probleem onder ogen te zien en professionele hulp te zoeken. Zoals Bram: 'De neuroloog opperde dat mijn migraineachtige verschijnselen veroorzaakt konden worden door een verstoorde prikkelverwerking als gevolg van chronische stress. Toen ging er een lampje

bij me branden. Ik had de laatste maanden gemerkt dat ik soms op mijn werk vergat adem te halen. Daarna hapte ik naar lucht en moest hyperventileren om mijn zuurstofgehalte weer op peil te krijgen.'

Was het moeilijk om deze mensen, die zich immers van hun kwetsbare kant laten zien, te vinden? Dat viel mee. Steeds als ik een bepaalde angst in het vizier had, benaderde ik een coach, therapeut of hulporganisatie waarvan ik vermoedde dat deze ervaring had met het betreffende probleem. Ik vroeg ze mij in contact te brengen met een cliënt. Zo kwam het dat ruim veertig mensen vrijmoedig hun ervaring deelden. Wel voerde ik ze in bijna alle gevallen op onder een pseudoniem. Ook wijzigde ik in hun verhalen details die hun identiteit zouden kunnen onthullen.

Van dierenarts tot directeur

De mensen in dit boek zijn bang voor hun baas, hun collega's of hun klanten. Ze durven niet naar hun werk te reizen of zijn bang voor de telefoon. Ze vrezen een fout te maken, te falen, ontmaskerd te worden of gewoon zichzelf te zijn. Ze doen er alles aan om aardig gevonden te worden, de goede sfeer in stand te houden of niet ontslagen te worden. Ze krijgen last van een burn-out of een bore-out, hebben fobieën, raken in paniek, zijn bang het woord te nemen tijdens vergaderingen, zijn bang voor extraverte collega's, leidinggevenden of zelfs ondergeschikten. Ze lijden aan carrièrestress of faalangst. Ze werken binnen onveilige organisaties of onder zware omstandigheden. Ze zien zich gedwongen belangrijke aspecten van zichzelf te verbergen. En ze hebben de meest uiteenlopende beroepen, van advocaat tot ICT-medewerker, van helpdeskmedewerker tot verkoopmanager, en van dierenarts tot directeur.

De verhalen in dit boek kennen geen dwingende volgorde. Wie zich in het verhaal van een van de geïnterviewden herkent en graag meer wil weten over de specifieke angst, kan meteen doorbladeren naar het tweede deel: Adviezen van experts. Daarin leggen coa-

ches, therapeuten en wetenschappers de mechanismes bloot die achter een specifieke stressreactie schuilgaan. Daarbij bieden ze ook oplossingen. Als je na het lezen van dit boek behoefte voelt aan meer informatie, vind je achterin de adressen van deze therapeuten, coaches en hulporganisaties.

Je minder door angst laten regeren

Coaching of therapie vormt geen panacee. Er zijn altijd omstandigheden, eigenschappen en ervaringen die niet kunnen worden weggepoetst. Toch kunnen mensen vaak leren zich minder door hun angsten te laten regeren. Zo vertelt Victor: 'Mijn coach wees me erop dat ik voortdurend mijn schouders aanspande, mijn vuisten balde en mijn adem inhield. Ze gaf me ontspanningsoefeningen en leerde me op mijn ademhaling te letten. Als die stokte, was dat een teken van stress. Ook maakte ze me bewust van de negatieve gedachten die voortdurend door mijn hoofd spookten. En ze hielp me vooral door me te laten inzien waar die gedachten vandaan kwamen.'

Niemand kan het alleen

Na het lezen van dit boek begrijp je in ieder geval dat je niet alleen staat met je angsten. Jij bent niet perfect. Je werkomgeving is niet perfect. En het leven verloopt niet altijd als gehoopt. Alleen al door dát te beseffen en te accepteren, help je jezelf een heel stuk vooruit.

Zoals mantelzorger Femke, die haar manisch-depressieve man verloor aan zelfdoding, het zegt: 'Ik ben nog steeds regelmatig verdrietig. Maar ik hoef daar op mijn werk niet over in detail te treden. Het is voldoende om te zeggen dat ik even niet zo lekker in mijn vel zit. Of dat Frans volgende week jarig zou zijn geweest. Dan weet iedereen dat die ingewikkelde klus misschien even niet naar mij moet. En zo neem ik het op een ander moment dan weer van iemand anders over. Mijn openheid is geen keuze, het is een noodzaak. Ik kan het niet alleen. Niemand kan het alleen.'

Interviews

‘De decaan vroeg of ik mijn hoogleraar zelf misschien ook niet een beetje leuk vond’

Liesbeth ontving als getalenteerde, creatieve wetenschapper een Veni-beurs. Die beurs biedt pas gepromoveerde onderzoekers de mogelijkheid om een eigen onderzoekslijn op te zetten. Voorlopig is Liesbeth echter vooral bezig om te herstellen van een burn-out, als gevolg van seksuele intimidatie en de daaropvolgende pijnlijke klachtenprocedure.

‘Het is jammer dat je al een vriend hebt en dat ik getrouwd ben, want anders had het nog iets tussen ons kunnen worden.’ Dat zei mijn toekomstig leidinggevende. Deze hoogleraar was twee keer zo oud als ik, en ik bewonderde hem als onderzoeker. Professioneel konden we het bijzonder goed met elkaar vinden. Ik ben bovendien open, tegen iedereen, en we hadden tijdens het sollicitatiegesprek geanimeerd over wetenschap zitten praten. Ik besloot zijn opmerking daarom maar op te vatten als een compliment.

Achteraf was het de voorbode van de donkerste periode uit mijn leven. Elke dag opnieuw maakte de hoogleraar weer een zogenaamd onschuldige seksuele toespeling. Als ik zei dat ik nog geen tijd had kunnen vrijmaken om over een bepaald onderzoeksvorstel na te denken, zei hij dat dat ook kan op de fiets, of de wc, of onder de douche. En dan vroeg hij de volgende dag: ‘En, heb je al

onder de douche kunnen nadenken over mij – eh... het onderzoeks-
voorstel?’

In het begin dacht ik dat ik spoken zag. Was ik misschien dege-
ne met de dirty mind? Zocht ik overal wat achter? Bijvoorbeeld als
ik hem mailde met de vraag of ik een bepaald artikel zou schrijven,
en hij antwoordde: ‘Ja, dat lijkt me een goede vingeroefening.’ Ik
focuste zo veel mogelijk op mijn werk. Wat niet moeilijk was, want
mijn onderwerp van onderzoek is fascinerend. Ik werkte keihard en
sloeg elke vrijdagmiddag consequent zijn uitnodiging om nog een
drankje te gaan drinken af met de woorden: ‘Nee joh, ik ben moe,
ik ga nu liever lekker naar huis.’

Na een paar maanden begon hij te suggereren dat ik onvoldoen-
de aandacht had voor mijn onderzoek. Als ik een dag voor mijn
project aan de slag moest aan een andere universiteit, zei hij bij-
voorbeeld: ‘Dus je hebt weer lekker de hele dag koffie zitten drin-
ken daar?’ Of hij belde me om acht uur ’s avonds op in mijn lab en
schreeuwde: ‘Ik moet je nu spreken!’ Dan ging ik naar zijn kantoor
om te vragen wat er aan de hand was en zei hij: ‘Ik wilde je gewoon
zien.’ Ook zei hij gekke dingen als: ‘Ik heb ruzie met mijn vrouw,
omdat er een afspraak met jou in mijn agenda stond. Ze vindt dat
ik te weinig aandacht aan haar besteed.’

Ik vroeg een aantal vrouwelijke collega’s of ze ook weleens zo-
iets hadden meegemaakt, met hem of met iemand anders. En of ze
wisten hoe je met zoiets om moest gaan. Zo kwam de situatie mijn
afdelingshoofd ter ore. Ze vroeg me naar haar kamer te komen om
uit te leggen wat er aan de hand was. ‘Dit gedrag valt niet goed te
praten,’ zei ze. ‘Ik ga hem ter verantwoording roepen.’ Ik schrok,
want ik wilde graag gewoon mijn project afronden en daarna ver-
der met mijn leven. Ik wilde geen escalatie, de situatie was zo al on-
werkbaar genoeg. Ik zei dus dat we weleens botsten, maar dat het
wel weer goed zou komen.

Toch werd mijn leidinggevende op het matje geroepen. Waarna
hij mij op het matje riep. Hij had het moment goed gekozen: het
was avond, de faculteit was verlaten. In zijn werkkamer schreeuw-

de hij tegen me: 'Straks ben ik door jou mijn baan kwijt en moet ik maar uitzoeken hoe ik dan mijn gezin kan onderhouden. Ik voel me door jou ongelooflijk in mijn reet geneukt. Maar als je dit gesprek ook wilt melden, veel succes. Het heeft nooit plaatsgevonden.' Hij diende vervolgens een klacht over mij in bij mijn vorige werkgever. Ik had hem namelijk ooit in vertrouwen verteld dat mijn promotor geen ethische toetsing had aangevraagd voor een bepaald gevoelig experiment dat deel uitmaakte van mijn promotieonderzoek. Ook begonnen er vreemde dingen in mijn laboratorium te gebeuren. Zo ontdeedte er onderzoeksmateriaal nadat een vriezer was afgeslagen. Dat was gek, want het apparaat was voor de zekerheid voorzien van twee alarmen en een noodstelsel.

Tegelijkertijd werd ik door de decaan verzocht om de kwestie van de seksuele intimidatie te bespreken met de onderzoeksdirecteur. Die vroeg zich wel af of er echt nooit iets was voorgevallen tussen ons. Ons contact had er namelijk bijzonder gezellig uitgezien. Vond ik de hoogleraar zelf misschien ook niet een beetje leuk? En waarom wist ik zoveel over zijn persoonlijk leven? De situatie begon me boven het hoofd te groeien, besefte ik. Waarom zat ik hier deze vragen te beantwoorden? Was dit gesprek eigenlijk wel vertrouwelijk? Nee, dat was niet het geval. Zou er iets met mijn verhaal gebeuren? Nee, zei de directeur. Dat kon alleen als ik een officiële klacht indiende. En daar had ik ondanks alles nog steeds geen zin in.

Inmiddels was ik pepmiddelen gaan slikken, puur om overeind te blijven, want ik was hondsmoe. Slaap leek geen effect meer te hebben. Toch wilde ik koste wat het kost mijn contract volmaken. Toen het eindelijk zover was en ik volgens afspraak een halfjaar voor onderzoek naar het buitenland vertrok, schreef ik daar tijdens mijn kerstvakantie met mijn laatste restje energie een aanvraag voor een Veni-beurs. Die werd toegekend. Ik kreeg een paar ton om een eigen onderzoekslijn op te zetten.

Ik werk nu weer bij de universiteit waar ik gepromoveerd ben. Uiteindelijk heb ik toch een officiële klacht ingediend tegen mijn ex-leidinggevende, samen met een voormalige assistente. De drup-

pel die de emmer deed overlopen was dat hij in haar bijzijn aan zijn geslachtsdeel had gezeten. Ook adviseerde de vertrouwenspersoon van mijn huidige werkgever om een klachtenprocedure te starten. Volgens haar zou hij anders mijn wetenschappelijke loopbaan blijven frustreren, mijn leven lang.

Het is een klein wereldje. Een voorbeeld: toen ik hem toegang vroeg tot onze gezamenlijke onderzoeksdata, voor verdere analyses, wilde hij me alleen het wachtwoord geven op voorwaarde dat ik het wachtwoord van mijn persoonlijke mailbox gaf.

De klachtenprocedure duurde een halfjaar en was zo mogelijk nog pijnlijker dan de affaire zelf. Ik ben twee keer gehoord door een extern onderzoeksbureau. Verhoord, kan ik beter zeggen. Een aanzienlijk deel van het onderzoek was namelijk gericht op de vraag of ik misschien zelf aanleiding had gegeven. Het onderzoeksbureau heeft geconcludeerd dat alle incidenten apart geen aanleiding vormden om te kunnen spreken van seksuele intimidatie; daarvoor waren ze afzonderlijk niet erg genoeg. En dat hij aan zijn geslacht had gezeten in bijzijn van mijn assistente, kon volgens de commissie niet worden bewezen.

Een week voor deze uitspraak stortte ik in. Het was alsof mijn hoofd en lichaam stilstonden. Ik was niet meer gestrest, boos of verdrietig, er was helemaal niets meer. Ik sliep twee weken aan één stuk. Elke ochtend verhuisde ik van mijn bed naar de bank, en 's avonds weer terug. Ik bleef moe. Ik vergat te eten en de wereld en mijn leven zagen er inmiddels inktzwart uit. Toen ik mezelf erop betrapte dat ik online zocht naar de beste methode om zelfmoord te plegen, ben ik naar de huisarts gegaan.

Inmiddels heb ik twee gesprekken gehad met een ggz-therapeut. Ik ben daar weinig geschikt voor, want ik doorzie het behandelplan te goed. Maar ik heb tegen mezelf gezegd dat ik hiermee door moet gaan.

Ook heb ik een hangmat gekocht. Werkdagen lang lig ik daarin naar muziek te luisteren. Het lukt me inmiddels weer om te ontspannen, maar ik moet voorlopig nog zuinig zijn met mijn energie.

Ik wil binnenkort wel weer aan de slag met mijn onderzoek. De tijd van mijn Veni-beurs tikt immers gewoon door.

‘Midden in ons gesprek hing ze plotseling op’

Tweehonderdduizend medewerkers in Nederland hebben regelmatig te maken met verbale, non-verbale, fysieke of psychische agressie. Gemeentelijk klachtenmedewerker Merel is een van hen. Ze krijgt vrijwel elke dag boze burgers aan de lijn.

‘Trut, jij snapt het gewoon niet, hè, met je ambtenarensalaris.’ Ik had het afgelopen kwartier naar deze mevrouw geluisterd. Ze kwam niet in aanmerking voor een bijstandsuitkering, nu haar ww bijna ten einde liep. Ze had weliswaar geen inkomsten en wel schulden, maar ook een eigen huis, dat voor een deel was afbetaald. Daardoor was ze niet door de vermogenstoets gekomen. Ik had haar dat uitgelegd, en ze had me begrepen. Alleen wilde ze zich niet bij haar situatie neerleggen. Ze bleef vertellen dat ze totaal aan de grond zat, volgende maand geen geld voor boodschappen had en niemand kende die haar kon helpen. Ik had geprobeerd met haar mee te denken over oplossingen, waaronder schuldsanering en een gesprek met een hypotheekadviseur. Ik had ruim de tijd voor haar genomen. En nu hing ze midden in ons gesprek plotseling op.

Vóór de coronacrisis stond ik in zo’n geval op van mijn bureau en sprak de eerste de beste collega aan. Sinds ik thuis werkte, belde ik af en toe een teamlid op, om even te spuien. Dat deden we allemaal regelmatig. Ook nu probeerde ik twee nummers, maar ze waren in gesprek. Door de halfgeopende deur van de werkkamer van mijn man zag ik dat hij in een Zoom-vergadering zat. Ik liep de achterdeur uit, zakte door mijn knieën en begon het onkruid te wieden tussen de tegels van ons terras. Na een kwartier

was mijn ademhaling rustig en voelde ik een blos op mijn wangen. Ik heb jaren geleden al eens een zware burn-out gehad en had toen mijn lesje geleerd. Eerder die week had ik in een soortgelijke situatie mijn fiets gepakt en was een halfuur weggebleven. Ik had het eerste kwartier van een vergadering gemist. Niemand had naar de reden gevraagd.

Ondanks de voortdurende spanning die het werk van gemeentelijk klachtenmedewerker met zich meebrengt, zag ik op tegen de training in conflicthantering die ik de volgende week net als al mijn afdelingsgenoten moest volgen. Kon ik daar nog wel iets leren? Ik werkte vroeger in de horeca en had al veel meegemaakt. Ik kan vriendelijk zijn en toch prima grenzen stellen. Ook al waren veel telefoongesprekken die ik elke dag voerde behoorlijk zwaar, ik lag er 's nachts niet wakker van.

De training was interessant. En nu, weken later, lijkt er bovendien iets veranderd. Tot mijn verbazing heb ik iets basaal geleerd: dat een gesprek gebaseerd moet zijn op wederzijds respect. Dat het niet alleen belangrijk is dat ik beleefd omga met mijn gespreksgenoot, maar dat die ander dat ook doet. Dat ik daar niet alleen maar zit om te incasseren. Dat ik ook een mens ben, gevoelens heb, en het verdien om met respect te worden behandeld. Wat misschien nog belangrijker is: ik wist wel dat dit werk je kan raken, en dat voelde ik ook wel, maar voor het eerst neem ik dat mezelf niet kwalijk. Ik ben geen robot. En ik wil graag dat anderen dat weten. Ik kan dat tegenwoordig met overtuiging laten merken, tegen elke wildvreemde die ik aan de lijn heb. Ik schaam me daar niet meer voor.

Sindsdien verlopen gesprekken net wat anders. Nog steeds gedraagt 20 procent van de bellers zich vervelend, maar ik luister meer naar mijn gevoel. Ik ben niet meer volledig onzichtbaar en onhoorbaar. Ik zeg niet meer alleen: 'U noemt mij trut, en daarom beëindig ik nu het gesprek', ik vertel ook wat zo'n agressieve reactie met mij doet: 'Ik hoor dat u mij trut noemt, ik vind dat heel onprettig.' En daarna beschrijf ik de opties: 'Als u hiermee doorgaat, beëindig ik het gesprek. Als u ermee stopt, kunnen we verder pra-