

WAT ZEGT DE ETIQUETTE?

Leesexemplaar

KEVIN STRUBBE

Wat

Kan ik in een short
naar kantoor?

zegt

Geef ik een kus of schud ik de hand?

de

Hoeveel geld stort ik op
de pamberrekening?

etiquette?

‘Bloemen noch kransen’,
maar wel een kaartje?

P E L C K M A N S

Inhoud

Inleiding

Waarom een boek over etiquette?	9
---------------------------------	---

Hoofdstuk 1

De gentleman/gentlewoman/x	19
▶ De basics	20
▶ Voorbij de stropdas: gentleman zijn voor gevorderden	22

Hoofdstuk 2

Persoonlijke hygiëne	31
▶ Zweet	32
▶ Zweetvoeten (of hoe je sociale zelfmoord kunt plegen door je schoenen uit te doen op een verkeerd moment)	32
▶ Puberzweet, de geur van groei	33
▶ Je adem, je visitekaartje	33
▶ Overdadig parfum	36
▶ Niezen	36
▶ Neuspeuteren en oorkoteren	37
▶ Boeren laten	41
▶ Geeuwen	42
▶ Winden laten	47
▶ Naar het toilet	47
▶ Wildplassen	54
▶ Lichaamsbeharing	56

Hoofdstuk 3

Dresscodes	63
▶ Algemene dresscodes	64
▶ Op het werk	65
▶ De belangrijkste dresscodes	65
▶ Zonnebril	69
▶ Uitsmijter: mag ik in korte broek naar kantoor?	70
▶ Samengevat	73

Hoofdstuk 4

Op uitstap	75
▶ Een terrasje doen	76
▶ Op restaurant	79
▶ In het theater of de bioscoop	116
▶ In de concertzaal of op een festival	120
▶ In de opera	123
▶ Op een date	126
▶ In het museum	129
▶ Tijdens het winkelen	131
▶ Op het openbaar vervoer	136
▶ Op hotel	143
▶ Weekendje weg / op vakantie met vrienden	158
▶ In de wellness	163
▶ Op het strand	165
▶ In het pretpark	170
▶ In casino's en speelzalen	176

Hoofdstuk 5

Communicatie	185
▶ Een goed gesprek	186
▶ De (mobiele) telefoon	201
▶ Online etiquette: hedendaagse netiquette	207

Hoofdstuk 6

Afspraken, feesten en sociale aangelegenheden	233
▶ Afspraak is afspraak: op tijd komen	234
▶ Familiefeesten en etentjes	239
▶ Zwangerschap en geboorte	249
▶ Uitvaartplechtigheid	259
▶ Huwelijksfeest	264
▶ Bedrijfsfeesten en netwerkevents	277
▶ Geschenken	279



OVER DE AUTEUR

Kevin Strubbe, gepassioneerd door moderne etiquette en gastvrijheid, werkte jarenlang als manager voor internationale hotels in binnen- en buitenland, baatte eigen horecabedrijven uit en is sinds 2005 zaakvoerder van **Hospitality Creators**. Wat begon als een expertisecentrum voor gastvrijheid in de horeca, groeide uit tot een referentie voor bedrijven in uiteenlopende sectoren – van banken en de automobielsector tot casino's – die gastgerichtheid en klantenbeleving in hun DNA willen verankeren.

Daarnaast wordt hij regelmatig als etiquette-expert gevraagd in de media en is hij auteur van meerdere boeken over hedendaagse etiquette.

INLEIDING

Waarom een boek over etiquette?

Waarom in godsnaam een boek over etiquette? hoor ik sommigen al denken. Het roept bij hen beelden op van koninklijke tafelschikkingen, van een oude man in een driedelig pak die ons komt zeggen wat we allemaal niet mogen doen en van mensen die met een ernstig gezicht hun thee leegdrinken met de pink in de lucht. Ik wil maar zeggen: etiquette voelt soms alsof het niet meer van deze tijd is. Maar dat is het dus wel.

Want ook al noemen we het zelden zo, we worden van kinds af aan ondergedompeld in de wereld van etiquette. Alleen noemen we het meestal ‘gezond verstand’, ‘beleefdheid’ of ‘hoe het hoort’. En laten we eerlijk zijn: die termen klinken vaak nog oubolliger en suffer. Toch zijn moderne etiquetteafspraken niet voor iedereen even duidelijk. Hoeveel geef je als geschenk voor een huwelijksfeest? Mag je een voicebericht van drie minuten sturen of is dat gewoon een telefoontje vermomd als luie communicatie? Wie mag er eerst gaan als er een nieuwe kassa opent in de supermarkt? En hoe hang je nu eigenlijk een rol toiletpapier op zonder ruzie te veroorzaken?

WAT IS ETIQUETTE?

Volgens Van Dale: ‘Het geheel van cultuurgebonden beleefdheidsregels en omgangsvormen’. Maar dat voelt een beetje als het lezen van een gebruiksaanwijzing voor een kurkentrekker: correct, maar weinig inspirerend.

Laten we het menselijker maken: etiquette is het smeermiddel van het samenleven. Het is het ongeschreven contract dat we met elkaar sluiten om het leven met andere mensen gemakkelijker te maken. Het is de kunst van het rekening houden met een ander, zonder jezelf te verloochenen. Het is de vaardigheid om moeilijke sociale situaties te ontwarren zonder dat iemand met een blozend gezicht naar huis gaat.

Je zou het ook onze ‘sociale software’ kunnen noemen, de onzichtbare code die bepaalt hoe mensen met elkaar omgaan. En zoals ook bij software: als iedereen een ander systeem gebruikt, loopt alles in de soep. Of eenvoudiger, etiquette is als verkeersregels: als je in het wegverkeer de regels niet volgt, dan bots je. Dat is in het sociale verkeer niet anders.

HOE HET ALLEMAAL BEGON

De oorsprong van etiquette gaat terug tot in de tijd dat koningen nog letterlijk hun hoofd konden verliezen als ze verkeerd niesden in het bijzijn van een paus. Aan het Franse hof van Lodewijk XIV – jawel, de Zonnekoning – ontstonden de eerste concrete regels van wat we vandaag ‘etiquette’ noemen. Niet om het leven gemakkelijker te maken, wel om mensen op hun plaats te zetten. De afstand tussen adel en gewone sterveling moest namelijk zichtbaar blijven. Wie wist hoe diep te buigen, hoeveel stappen achter de koning te blijven en in welke volgorde je welke wijn dronk, toonde dat hij of zij ‘erbij hoorde’.

Het woord ‘etiquette’ zelf komt van het Franse *étiquette*, wat oorspronkelijk ‘etiket’ of ‘label’ betekende. Hofdienaren plakten kaartjes op de vloer die aangaven waar je moest staan. Ja, letterlijk! Zo begon etiquette als een soort menselijk verkeersplan voor diegenen die bij het hof binnenkwamen, zodat ze zich niet belachelijk maakten.

IS ETIQUETTE DAN NOG WEL VAN DEZE TIJD?

Absoluut. Alleen is het niet meer enkel de etiquette van je grootmoeder. Vandaag gaat het niet alleen over hoe je een kreeft eet maar ook over hoe je iemand begroet op Zoom, wat je doet als je per ongeluk een gênante meme in de verkeerde groepschat stuurt, of hoe je je gedraagt op een eerste date zonder je smartphone als derde wiel mee aan tafel te zetten. Je hoeft geen fan te zijn van twaalf verschillende bestekken op tafel of van formele brieven die beginnen met 'Geachte heer, mevrouw' om te beseffen dat het leven makkelijker is als mensen niet voordringen in de winkel, geen wind laten in de lift en even hallo zeggen wanneer ze 's ochtends binnenkomen op het werk.

Onder andere technologie heeft onze omgangsvormen ook flink door elkaar geschud. Denk aan collega's die in vergaderingen gezegd notities nemen op hun laptop, maar intussen een citytrip naar Porto boeken. Of mensen die met een noisecancelling koptelefoon in de trein zitten, luidop telefoneren en denken dat ze stil zijn. En dan hebben we het nog niet gehad over de toetsenbordhelden: mensen die online lekker stoer alles durven zeggen wat ze in het echt nooit zouden durven fluisteren.

Nieuwe situaties vragen om nieuwe regels, en dus evolueert etiquette mee.

Dit is hoe mensen elkaar negeerden voor smartphones werden uitgevonden



CLICHÉS OVER ETIQUETTE

Laten we meteen enkele hardnekkige misverstanden de wereld uit helpen:

- ▶ *‘Etiquette is voor stijve mensen met veel geld.’* Alsof je eerst een jacht moet hebben, een adellijke achternaam en een collectie kristallen glazen om te mogen nadenken over hoe je met mensen omgaat. Nonsens. De meeste etiquetteregels ontstaan niet in kastelen maar aan keukentafels. Wie z’n schoenen uitdoet bij iemand thuis, wie zich verontschuldigt na een foutje of wie oprecht luistert, is bezig met etiquette en daar hoeft je geen blauw bloed voor te hebben.
- ▶ *‘Etiquette is kunstmatig gedoe.’* Toch niet. Kunstmatig is zeggen wat je denkt, ongefilterd en ongevoelig, onder het mom van ‘Ik ben gewoon eerlijk’. Sommige mensen verwarren brutaliteit met authenticiteit. Je kunt perfect zeggen dat iemands appeltaart droog was, zonder het zinnetje ‘Gebruikte je zand in plaats van bloem?’ te gebruiken.
- ▶ *‘Etiquette is een vast systeem van regels dat je uit je hoofd moet leren.’* Nope. Het is geen verkeersreglement met boetes en snelheidsbeperkingen. Het is eerder een kompas dan een wetboek. Wat geldt in een businessmeeting is niet per se van toepassing op een barbecue bij nonkel Ronny.
- ▶ *‘Etiquette is moeilijk.’* Ook dat klopt niet. Als je niet als holbewoner bent opgevoed, kreeg je vanuit je opvoeding waarschijnlijk al de meeste etiquetteregels mee. In sommige regeltjes moet je je misschien nog wat extra verdiepen maar het is onmogelijk en onnodig om al deze regels van buiten te leren. Net omdat het over een gevoel gaat en net omdat je sommige regels op verschillende momenten anders gaat gebruiken.

Daarom: etiquette is geen strikte code. Het is een systeem van afspraken die gelden binnen een bepaalde groep, op een bepaald moment en in een bepaalde situatie.

De kunst? Aanvoelen waar je bent, wie er rondom jou is, wat daar geldt en jezelf daar zo in bewegen dat je zowel jezelf als de ander respecteert. Of, om het met een knipoog te zeggen: een goed opgevoed mens kan zich gedragen in een sterrenrestaurant én in een frituur, zonder daar een andere persoon voor te moeten worden.

VOOR WIE IS DIT BOEK?

Voor iedereen. Jong, oud, chaotisch, georganiseerd, met sneakers of met orthopedische sandalen. Want beleefdheid is geen kwestie van leeftijd of status. Het is een keuze. Een reflex. Een houding.

Dit boek pretendeert niet het ultieme handboek te zijn over hoe je je moet gedragen. Integendeel: het nodigt je uit om te glimlachen om de kleine onhebbelijkheden van het samenleven maar ook om tegelijk wel stil te staan bij wat het leven aangenamer maakt voor jezelf en voor anderen.

En ja, ook ik heb al gezondigd tegen de meeste regels in dit boek. Meermaals. Maar dat is oké. Niemand is perfect, en dat hoeft ook niet. Dit boek is geen les, geen preek, geen heilig evangelie. Het is een buffet van tips en inzichten. Neem wat je lekker vindt, laat liggen wat niet bij je past.

Als je af en toe glimlacht om je eigen gedrag en tegelijk nadenkt over hoe je het voor anderen aangenamer maakt, dan ben je al goed bezig, niet?

WAAROM ETIQUETTE WERKT

Etiquette beschermt je imago. Want laten we eerlijk zijn: we zien elkaar zelden nog langer dan drie seconden voor we een oordeel vellen. Of dat nu op straat is, op kantoor, op een datingapp of bij het ophalen van je kinderen aan de schoolpoort, de eerste indruk doet ertoe.

Wie nooit iets terugstuurt, altijd luid telefoneert in de trein, verjaardagen vergeet of zijn maaltijd luid smakkend naar binnen werkt, die straalt iets uit. Net zoals wie op tijd komt, duidelijk communiceert, anderen laat uitspreken of oprecht luistert, óók iets uitstraalt.

En ja, je geraakt verder met zachtheid dan met brute kracht. Mensen onthouden hoe je hen liet voelen, niet alleen wat je deed. Wie zich sociaal vlot gedraagt, wordt sneller geholpen, sneller uitgenodigd, sneller aanvaard. Niet omdat de wereld oneerlijk is (oké, soms ook), maar vooral omdat we als mens aangetrokken zijn tot wie het ons gemakkelijk maakt.

JONGEREN EN ETIQUETTE

‘De jeugd van tegenwoordig...’ Zo begint het meestal. Gevolgd door een diepe zucht, een afkeurende blik en een verhaal over hoe het vroeger toch allemaal net iets beter was. Je kent het wel: in ‘onze tijd’ stonden we nog op voor ouderen op de tram, schreven we zonder fouten en keken we iemand recht in de ogen in plaats van naar een scherm. En vandaag? Vandaag scrolt de jeugd zich gek, spreken ze je aan in afkortingen en zetten ze hun hele leven op TikTok. Dus is de conclusie snel gemaakt: de jongeren doen het fout.

Begrijpelijk, die nostalgie. Maar klopt dat wel?

Ik zie veel jongeren die het wél goed doen. Als ik aan een zebrapad stop en er komt een jonge gast of een meisje in een hoodie aan, hoofdtelefoon nonchalant rond de hals, dan kijken die me netjes aan en steken, in de meeste gevallen, hun hand op om me te bedanken. Geen applaus, geen buiging, gewoon een simpel, vriendelijk gebaar. En als ik dan kijk naar sommige oudere mensen... Wel, die steken gewoon over zonder oogcontact, zonder knikje, zonder gebaar en met de kin in de lucht. Soms zelfs met een kwaai blik alsof ik eigenlijk te traag was om op tijd te stoppen.

Begrijp me niet verkeerd: het is niet de bedoeling om nu te beweren dat de ouderen alles fout doen en de jeugd plots het licht heeft gezien. Zo werkt het ook niet. Net zoals het niet klopt om te zeggen dat dit boek geschreven is voor 'jongeren die niet meer weten hoe het hoort'.

Beleefdheid is geen kwestie van leeftijd. Het is een keuze. En ja, die moet je soms aanleren, oefenen of eraan herinnerd worden. Maar laat ons alsjeblieft niet met het vingertje zwaaïen in één richting, want dat vingertje zou evengoed naar onszelf kunnen wijzen.

Ik probeer in dit boek zoveel mogelijk het 'waarom' mee te geven: er is altijd wel een duidelijke reden waarom de regel er is en waarom deze ons net verder helpt.

Vroeger kregen we in onze opvoeding misschien nog te vaak: 'Daarom!' als antwoord, maar de generatie jongeren van vandaag scheep je daar niet mee af. Ik ben ervan overtuigd dat ook zij openstaan voor veel etiketteregels en omgangsvormen, maar dan moet je ze wel duidelijk meegeven waarom.

WIE BEPAALT DE REGELS?

Niet ik: ik ben geen etiquettepaus, geen wandelende gedragscode. En gelukkig wordt het ook niet bepaald door een comité van deftige dames met parelsnoeren en een gouden vulpen in een torenkamer.

Etiquette ontstaat niet door bevelen van bovenaf, maar door een stilzwijgende, collectieve evolutie van wat we met z'n allen prettig, respectvol, comfortabel of gewoon sociaal wenselijk vinden.

Het zijn geen wetten, maar gewoontes en gevoeligheden. Dingen die werken, omdat ze het samenleven gemakkelijker maken. Omdat ze helpen om misverstanden te vermijden, om elkaar niet op de zenuwen te werken, om niet ongemerkt in elkaars grensgebied te trappen.

VERANDERT ETIQUETTE?

Sommigen denken dat etiquette een stoffig standbeeld is uit de jaren '60. Maar wie vasthoudt aan oude regels (een aantal daargelaten die nooit veranderden omdat ze degelijk zijn en hun nut bewijzen), navigeert met een wegenkaart in een gps-wereld. Gelukkig evolueert etiquette met ons mee, en dat is maar goed ook.

Technologie

Er staat geen WhatsApp-hoofdstuk in de etiquetteboeken van weleer. Vandaag vragen we ons af: mag je op je gsm tijdens een date of vergadering? En waarom voelt het zo ongemakkelijk als mensen onder tafel op hun scherm turen alsof ze zich aan hun kruis vergapen? Technologische evolutie dwingt ons tot nieuwe beleefdheidsnormen, zelfs in de groepschat waar emoji-overdaad soms elk serieus gesprek verstikt.

Wetgeving

Vroeger kon je roken tussen de gangen in een restaurant en stonden de asbakken op tafel. Nu is dat ondenkbaar. Wettelijke evolutie stuurt onze gedragingen, en etiquette volgt braaf. Denk ook aan ritsen in het verkeer: ooit een vriendelijk verzoek, nu wettelijk verplicht. Niet uit betutteling, maar omdat het samenleven anders vastloopt.

Maatschappij

Onze samenleving is diverser dan ooit: culturen, overtuigingen, genderidentiteiten, ze beïnvloeden hoe we elkaar aanspreken. 'Geachte heer' is 'Beste Kevin' geworden, en 'echtgenote' is nu 'partner'. Ook verschillende generaties duwen de etiquetteregels een bepaalde richting uit: wie betaalt de rekening? Help je iemand nog met hun jas?

Etiquette is geen terugblik. Het is een kompas voor samenleven. Vandaag én morgen.

TOT SLOT

Zie dit boek dus als een uitnodiging. Geen reglement op strakampniveau, maar een gids vol herkenning, praktische inzichten en af en toe een milde knipoog naar ons eigen gedrag.

Want uiteindelijk zijn we allemaal af en toe die persoon die niet weet waar hij z'n armen moet laten tijdens een diner, of die in een groepschat per ongeluk het gesprek opblaast door enkel een duimpje omhoog te sturen op een moment dat er meer van je verwacht werd.

Niemand haalt altijd een tien op sociaal gedrag. Maar als we tenminste proberen vriendelijk te zijn, ook als het niet perfect is, dan zijn we al een eind op weg, niet?

HOOFDSTUK 1

De gentleman/ gentlewoman/ x

De woorden ‘etiquette’ en ‘gentleman’* worden vaak in één adem genoemd. Maar wat is dat eigenlijk, een gentleman? Het klassieke beeld is dat van een hoffelijke man in een strak maatpak, met glimmende schoenen, een roos in de hand en complimenten op de lippen. Maar tijden veranderen en het beeld van de gentleman verandert mee.

Een gentleman anno nu hoeft geen wandelend *James Bond*-cliché te zijn. De smoking en manchetknopen mogen gerust thuisblijven. Echte klasse zit niet aan de buitenkant: een man in een verzorgde jeans, sneakers en tatoeages kan evengoed een gentleman zijn. Maar wat maakt een man tot gentleman? Dat ontdek je in dit hoofdstuk.

DE BASICS

Een gentleman herken je niet aan zijn drielijg maatpak, maar wel aan de manier waarop hij met zijn medemens omgaat en hoe hij in het leven staat. Hieronder het onmisbare lijstje met skills en eigenschappen die elke gentleman in zijn binnenzak heeft.

Wees beleefd

‘Logisch’, zul je nu misschien denken. Maar beleefd zijn betekent meer dan alleen maar ‘alsjeblieft’ of ‘dankjewel’ zeggen. Het is een houding waarbij je oprechte interesse, geduld en respect voor anderen toont. Het zit in kleine, attente gebaren: een deur openhouden, je gesprekspartner laten uitspreken, je excuseren als je naar het toilet moet of een dringend telefoontje moet opnemen, iemand helpen met z’n jas... Simpele dingen, met een grote impact.

* Ik spreek in dit hoofdstuk trouwens gemakshalve over ‘gentleman’, maar evengoed heb ik het over de ‘gentlewoman’ of de ‘gentle X’.

Zelfvertrouwen

Een gentleman heeft zelfvertrouwen, zonder arrogant te zijn of te willen opscheppen. Hij weet wat hij waard is, maar hoeft dat niet te bewijzen. Het zit in de kleine details: in de manier waarop hij praat, luistert en beweegt. Hij hoeft niet de meeste aandacht te krijgen om zich zeker te voelen. Juist door zijn rustige houding en open blik geeft hij anderen ruimte. Zelfvertrouwen zit niet in uiterlijk vertoon, maar in innerlijke rust. Dat is de kern van een echte gentleman.

Wees verzorgd

Een gentleman hoeft geen fotomodel te zijn, maar hij weet wel: met een verfrommeld hemd, een broek met verdachte vlekken en sokken met gaten maak je geen indruk (tenzij je auditie wilt doen voor een rol als zwerver bij het plaatselijke amateurgezelschap). Verzorgd zijn betekent voor hem niet dat hij elke dag in een driedelig pak loopt, maar wel dat hij zijn haar en baard in toom houdt, zijn gebit verzorgt en zijn deo niet vergeet. Verzorgde handen maken het plaatje compleet. Kortom: een verzorgd uiterlijk begint met een beetje zeep, een spiegel en de gedachte 'laat ik het mezelf én de ander aangenaam maken'. En dat is precies wat een gentleman doet.

Luister aandachtig

Een gentleman weet dat luisteren meer is dan af en toe 'hmm' mompelen, terwijl zijn aandacht eigenlijk bij zijn ellenlange toedolijst, het avondeten of de nieuwste aflevering van zijn favoriete serie zit. Integendeel, hij weet dat oprecht luisteren een vorm van respect is. Om je aan te moedigen je verhaal te vertellen, stelt hij gerichte, oprechte vragen. Zijn blik dwaalt niet af naar zijn smartphone – wat tegenwoordig al een heldendaad op zich is. Hij luistert niet om zelf weer aan het woord te komen, maar omdat hij echt wil weten wat je te zeggen hebt. In een wereld vol stoorzenders is een gentleman iemand die echt hoort wat je zegt. En dat maakt indruk.

Humor!

Een echte gentleman weet dat humor een krachtig wapen is. Niet om op scherp mee te schieten naar anderen, maar om mensen te verbinden. Zijn gevoel voor humor is subtiel. Grove, schuine moppen zijn niet aan hem besteed. Hij gebruikt (woord)mopjes om spanningen te verlichten, gesprekken luchtiger te maken en mensen op hun gemak te stellen. Want een glimlach of een goed geplaatste grap zegt soms meer dan duizend woorden.

VOORBIJ DE STROPDAS: GENTLEMAN ZIJN VOOR GEVORDERDEN

Heb je de basics van het gentleman zijn onder de knie? Dan is het tijd voor *the next level*: gentleman zijn voor gevorderden.

Een gentleman is... positief

Een gentleman herken je niet alleen aan zijn manieren, maar ook aan zijn mindset. Hij klaagt niet onnodig en probeert het positieve te zien, ook al is dat niet altijd gemakkelijk. Gelukkig kun je leren om je gedachten en gevoelens bewust in een positieve richting te sturen. Want als je altijd toegeeft aan negativiteit en doemdenken, dan mis je kansen om te groeien als mens. Dat betekent natuurlijk niet dat je de hele dag als een vrolijke clown moet rondhuppelen. Wel dat je leert om negatieve gedachten op tijd te herkennen en te stoppen, of in de juiste banen te leiden.

Een positieve ingesteldheid doet wonderen. Mensen die optimistisch in het leven staan, ervaren minder stress en zijn minder vatbaar voor depressieve gevoelens. Probeer daarom elke dag positief te beginnen, aangezien de emoties die we 's morgens ervaren, vaak de hele dag blijven doorwerken. Zeg bijvoorbeeld tegen jezelf: 'Vandaag wordt het een fijne dag.' Dat klinkt misschien wat onnozel, maar je zult versteld staan van het effect. Ook een (glim)lach is een krachtig instrument. Zelfs als je je niet geweldig voelt, kan

een lach in de spiegel je hersenen prikkelen tot het aanmaken van gelukshormonen. Probeer het eens: lachen naar jezelf maakt echt een verschil.

Natuurlijk komen er ook negatieve dingen op je pad. Het vraagt misschien wat oefening, maar probeer toch in elke situatie het positieve te zien. ‘Elk nadeel heb zijn voordeel’, om het met de wijze woorden van voetballegende Johan Cruijff te zeggen. Zegt die ene vriend jullie padelafpraak af? Zie het als onverwachte *me-time*. Tijd om eindelijk die serie verder te kijken, een nieuwe podcast te ontdekken of gewoon even lekker de *couch potato* uit te hangen.

Soms heb je van die dagen waarop alles in de soep draait... Je merkt dat het wc-papier op is terwijl je alleen thuis bent, je sms’t je lief hoe geweldig hij of zij vorige nacht was, maar stuurt het berichtje per ongeluk naar je baas of je merkt pas na de middagpauze dat je twee verschillende sneakers draagt. Onthoud dan dat de moeilijkste momenten achteraf vaak de beste verhalen opleveren. Probeer tegenslagen te relativëren. Zie de humor ervan in en bedenk: nu kan het alleen maar beter worden.

Iedereen maakt fouten. Belangrijk is wat je ermee doet. In plaats van jezelf neer te halen, kun je beter bekijken hoe je het de volgende keer anders kunt aanpakken. Liep een project mis? Analyseer wat fout ging, leer eruit en stel een plan op voor de toekomst. We zijn vaak te streng voor onszelf. Zinnen als ‘Ik ben hier gewoon niet goed in’ of ‘Waarom heb ik dat toch gedaan?’ kruipen ongemerkt in je hoofd. Probeer die om te buigen: ‘Ik leer nog, maar ik word er wel beter in’ of ‘Volgende keer pak ik het anders aan.’ Gun jezelf wat meer mildheid, je zult merken dat het echt werkt. Blijven piekeren over fouten of teleurstellingen vergroot het negatieve effect. Focus op wat nu belangrijk is. Want in het heden ligt de kracht om opnieuw te beginnen.

Omring je met positieve mensen. Je omgeving beïnvloedt je meer dan je denkt. Positieve vrienden, collega's of mentors kunnen je humeur een flinke boost geven. Zoek ze bewust op: hun energie werkt aanstekelijk.

Een gentleman heeft... charisma

Een echte gentleman heeft een flinke portie charisma. Maar wat is dat eigenlijk, charisma? Het is geen superkracht, maar eerder een mix van uitstraling, zelfvertrouwen, humor en de gave om mensen het gevoel te geven dat ze belangrijk zijn. Charisma is niet te koop, en je kunt er ook geen boek *Charisma voor dummies* over lezen. Maar het goede nieuws? Iedereen heeft er een beetje van en je kunt het trainen, net zoals je biceps in de fitness.

Veel heeft te maken met verbale en non-verbale communicatie. Het belangrijkste is om tijdens een gesprek of een speech je zenuwen onder controle te houden. Een goede voorbereiding kan helpen om rustig en ontspannen over te komen en net dat wordt als aantrekkelijk ervaren. Let daarnaast ook goed op de emoties van je gesprekspartner. Niet alleen op wat gezegd wordt, maar ook op non-verbale signalen, zodat je kunt inspelen op wat de ander precies bedoelt. Maak regelmatig oogcontact met je gesprekspartner, om zo duidelijk te maken dat je geïnteresseerd bent in wat hij te vertellen heeft. Af en toe bevestigend knikken of met de handen gesticuleren, zal bij de ander de indruk geven dat je je aandacht voor de volle honderd procent aan hem of haar wijdt.

Als je praat over iets waar je echt enthousiast van wordt, laat je automatisch een sterke indruk achter. Gooi er af en toe een leuke anekdote tussen. Dat is niet alleen goed voor een fijn gesprek, maar ook om in het geheugen van je gesprekspartner te blijven hangen.

Gebruik tijdens je gesprek heldere en concrete taal en vermijd wollige zinnen waar niemand wijs uit raakt. Zo blijft het gesprek vlot

en aangenaam. Een gentleman is bovendien een top-luisteraar: hij kijkt je echt aan en stelt slimme vragen op het juiste moment.

Wanneer je in gesprek gaat met iemand, probeer dan een aantal details uit zijn of haar verhaal te onthouden. Het favoriete boek van je gesprekspartner, zijn liefde voor tiramisu of afkeer voor spruitjes, om maar iets te noemen. Tijdens een volgend gesprek kun je dat terloops laten vallen. Gevolg? Je gesprekspartner voelt zich gezien en jij laat een blijvende indruk na. Zonder veel moeite, maar met tonnen klasse.

Met deze eigenschappen en vaardigheden kan iedereen zijn charisma een boost geven – hoe sociaal incapabel je ook bent – en op een oprechte manier mensen aantrekken.

Een gentleman is... genereus

Echte klasse zit niet in nemen, maar in geven. Nee, daarmee bedoel ik niet dat je je blauw moet betalen aan etentjes of drankjes. Generositeit is geen kwestie van geld uitgeven, maar van dingen doen met je hart. Een gentleman is gul met zijn tijd, aandacht en vriendelijkheid. Zijn vrijgevigheid zit in de kleine gebaren: een luisterend oor, een helpende hand of een oprecht compliment op het juiste moment.

Over complimenten gesproken... De meeste mensen vinden het fijn om een compliment te krijgen. Het versterkt iemands zelfvertrouwen en kan een gesprek een mooie boost geven. Maar hoe geef je een oprecht compliment?

De eerste voorwaarde voor een geslaagd compliment is dat het recht uit het hart komt, anders komt het als oppervlakkig geslijm over. Een oprecht compliment zal bij de ontvanger als betekenisvol overkomen waardoor hij of zij zich heel even speciaal zal voelen. Hoe je iets zegt, is net zo belangrijk als wat je zegt. Glimlach als je een compliment geeft en vergeet niet om oogcontact te maken.

In een compliment is geen plaats voor het woordje ‘maar’. Zeg je bijvoorbeeld: ‘Je hebt dat goed gedaan, maar...’, dan geef je eigenlijk verdoken kritiek. Ook zogenaamde complimenten als ‘Voor een vrouw van vijftig zie je er best goed uit’ zijn eerder pijnlijk dan vleierend. Vermijd die valkuilen en houd het oprecht en zonder dubbele bodem.

Richt je compliment tot één enkel iemand. Vermijd uit gemakzucht of tijdsgebrek om verschillende mensen tegelijk te complimenteren. Dat zal de impact van je woorden geen goed doen.

Weet je wat iemand boeit of graag doet in z’n vrije tijd? Speel daar dan op in. Een compliment dat refereert aan iemands passie komt vaak dieper binnen. Bijvoorbeeld: ‘Je schildert? Geen verrassing dat je ook op het werk zo creatief uit de hoek komt.’

Een gentleman... excuseert zich

Een echte gentleman is niet te trots om zich te verontschuldigen. Of het nu gaat om een klein misverstand, een ondoordachte opmerking of een grotere fout: hij schuift de schuld niet af, verzint geen flauwe excuses en wacht niet tot de ander erom vraagt. Hij neemt zijn verantwoordelijkheid en biedt zijn excuses aan op een eerlijke en oprechte manier. Maar hoe doe je dat precies, je op een goede manier verontschuldigen?

Om te beginnen: vertel de waarheid. Niets zo onnozel als een ongeloofwaardig verhaal oprakelen om te verhullen dat je vergeten bent om dat ene dossier af te werken. ‘Mijn computer werd gestolen door een kerstman tijdens een carjacking en mijn hond/kat/cavia at het enige papieren exemplaar op’. Niet alleen word je zo aangezien als een leugenaar, je hebt er echt geen baat bij om jezelf belachelijk te maken. Met een uitleg als ‘Ik ben het vergeten, maar ik maak het zo snel mogelijk in orde’, toon je aan dat je je verantwoordelijkheid durft op te nemen, wat zeker geapprecieerd zal worden.

De manier waarop je iets zegt, is bijna net zo belangrijk als wat je zegt. Ga niet stotteren of mompelen omdat je in verlegenheid bent gebracht, want dan kom je al snel als een huichelaar over. Vergeet niet te glimlachen en maak oogcontact met je gesprekspartner. Houd je toon vriendelijk, zo creëer je meteen een goede indruk en dat is wat telt.



Als je je moet excuseren, zorg je er maar beter voor dat je voorbereid bent, zo niet zul je in ongeloofwaardige excuses vervallen. Maak een lijstje met alle mogelijke vragen die je te wachten staan en anticepeer daarop. Het zal jouw geloofwaardigheid enkel maar groter maken. En waarom niet: oefen! Hoe onnozel het misschien ook klinkt, het kan geen kwaad om even te oefenen wat je wilt zeggen. Je zult allicht een beetje nerveus zijn op het moment zelf, dus de conversatie een paar keer voor de spiegel oefenen, kan je zelfvertrouwen alleen maar goed doen.

Een gentleman... heeft zelfvertrouwen, zonder arrogant te zijn

Een gentleman heeft een gezonde portie zelfvertrouwen, wat uiteraard niet met arrogantie mag verward worden. Maar hoe onderscheid je gezond zelfvertrouwen van zelfingenomen gedrag? Met deze regels in het achterhoofd, kom je al een heel eind:

- ▶ Luister meer dan je spreekt. Op die manier toon je respect voor de ander en plaats je jezelf een beetje op de achtergrond, zonder jezelf tekort te doen.
- ▶ Spreek met overtuiging. Niet om de ander te imponeren, maar om de boodschap duidelijk te laten overkomen. Zorg voor een aangenaam stemvolume zonder je gesprekspartner te willen overdonderen.
- ▶ Zoek niet nodeloos de aandacht op. Wie zelfvertrouwen heeft, heeft daar geen nood aan, omdat je uitgaat van jouw eigen stille kracht.
- ▶ Wees niet bang om fouten te maken. Niemand is perfect, dus waarom zou je bang zijn om eens een steekje te laten vallen?
- ▶ Geef anderen ook de kans om succesvol te zijn. Wie zelfvertrouwen heeft, weet maar al te goed dat hij niet altijd zelf in de belangstelling hoeft te staan.

Terwijl een arrogant persoon uitgaat van een gevoel van superioriteit, zal iemand met zelfvertrouwen vertrekken vanuit empathie. Wie in de laatste categorie zit, hoeft een ander niet te beledigen of neer te halen om zich goed te voelen, integendeel. Ze zien immers ten volle het potentieel van de ander en willen hem of haar helpen zijn of haar doel te bereiken.

Arrogante individuen behandelen mensen anders dan wie vertrouwen in zichzelf heeft. Deze laatste vinden immers dat ze evenwaardig zijn aan hun medemens. Dat betekent dat ze de tijd nemen voor de ander en zonder vooroordelen luisteren. Wie arrogant is, zal vooral zichzelf graag horen praten.

Arrogante individuen houden doorgaans weinig of geen rekening met de mening van de ander. Iemand met zelfvertrouwen daarentegen voelt zich goed in zijn vel omdat hij de juiste *state of mind* heeft. Hij heeft bijgevolg geen enkel probleem om tekortkomingen of fouten toe te geven. Arrogante individuen doen dat uiteraard niet: ze zullen de schuld waar het kan op de ander steken en zo hun verantwoordelijkheid afwenden.