

Het gevoel echt welkom te zijn

Waarom slagen niet alle organisaties en personen erin zich van hun beste kant te laten zien in het contact met klanten?

Waarom slagen slechts weinig organisaties erin klanten, getalenteerde medewerkers en partners structureel aan

zich te binden? Waarom werken sommige organisaties en personen op halve kracht, terwijl elders creativiteit, samenwerking en dienstbaarheid de toon zetten?

Het zijn enkele vragen die worden gesteld – en beantwoord – in *Hostmanship – De kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn* van Jan Gunnarsson en Olle Blohm.

De essentie van de antwoorden wordt in alle gevallen gevormd door het begrip uit de titel: hostmanship. Je zou deze term kunnen vertalen als 'gastheerschap', wat in essentie betekent dat de organisatie die hostmanship nastreeft mensen het gevoel wil geven dat ze welkom zijn. Maar dan wel met de kanttekening dat dit gastheerschap zich niet alleen richt op klanten en gasten, maar ook op de medewerkers binnen de organisatie.

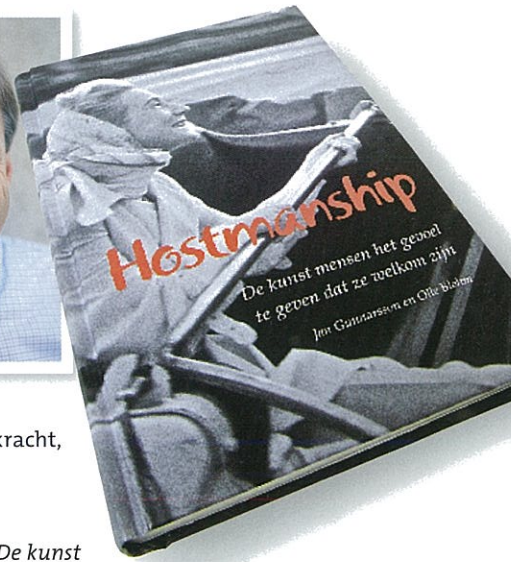
Het begrip hostmanship gaat terug tot een nationaal project in Zweden in 2001 dat het land het meest gastvrije ter wereld moest maken. Bij een van de deelprojecten hiervan was Jan Gunnarsson de grote inspirator. Uit Gunnarssons activiteiten groeiden onder meer seminars en een boekpublicatie.

Een fundament van hostmanship is wederzijds vertrouwen. Daardoor voelen alle typen gasten zich thuis op de werk- of ontmoetingsplek. Met betrokkenheid bij en trots op de organisatie als gevolg en mond-tot-mondreclame als gunstig bijproduct. Hostmanship is van toepassing op alle situaties waarbinnen sprake is van leiderschap. Een werkgever vergroot zijn aantrekkelijkheid door medewerkers als gasten te behandelen; zo kan hij talent boeien en binden. Voorwaarde is wel dat er sprake is van werkelijke bewustwording en inzicht, niet simpelweg van vaardigheden en technieken. Gastvrijheid is een keuze, een houding, geen techniek. Leidinggevendenden kunnen er dus niet mee volstaan hun medewerkers simpelweg een training te geven, ze moeten zelf deel uitmaken van het proces.

Hostmanship is een toegankelijk geschreven boek, met veel voorbeelden en rijk aan dialogen. Veel van die voorbeelden

zijn weliswaar op Zweedse leest geschoeid – dikwijls in de toeristische en horecasfeer – maar internationaal toepasbaar, ook in andere branches. Bovendien zijn aan deze vertaling hier en daar Nederlandse anekdotes toegevoegd. Meer informatie op www.hostmanship.nl.

■ Jan Gunnarsson en Olle Blohm: *Hostmanship – De kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn*. Hostmanship Development Group; 148 pagina's; € 19,95. ISBN 978 91 7504 201 5



Lezersaanbieding

Voor cliënten van Theodoor Gilissen is een beperkt* aantal gratis exemplaren van het boek *Hostmanship* beschikbaar. U kunt uw interesse tot 30 mei 2010

● kenbaar maken aan Chantal Sloof,

c.sloof@gilissen.nl of (020) 527 60 24.

*Indien nodig vindt er een loting plaats.



'Volgens een Japanse professor heeft water zelfs emoties. Waar of niet, dat is voor mij niet relevant'

De schoonheid van water

‘De muren van het Indiase kasteel waren provisorisch gerestaureerd. Maar ik vond het prachtig! Dat stukje muur werd een abstract werk.’ Alles wat kunstenaar en grafisch ontwerper Teun Anders (53) ziet, kan hem inspireren, heeft schoonheid in zich.

Ik liep daar in dat enorme kasteel, zag die gerestaureerde muren en dacht steeds: wat mooi! Terwijl de toeristen verbaasd langsliepen, stond ik er muren te fotograferen. Zat er een gat, dan was er wat pleister overheen gesmeerd, met een likje verf erop. Vaak ook nog in een andere kleur dan de rest van de muur. Ze hebben in India niet de middelen om dat heel netjes te doen. Ik heb er foto’s van genomen en gebruik die nu als basis voor mijn eigen werk.’

Natuurlijk zijn er genoeg lelijke dingen, vindt Anders. Vooral aan gebouwen kan hij zich eindeloos storen. ‘Maar als ik er goed genoeg naar kijk, ontdek ik toch altijd iets waar ik wat mee kan.’ Een takje, een beeldje op een kerkhof, een kras in een muur, alles heeft mogelijkheden in zich. Maar zijn grote fascinatie zijn koppen. ‘Op dat kleine oppervlak van 30-40 cm zie je zo veel, alle uitdrukkingen; of iemand liegt, boos is of juist verliefd, je ziet het in een gezicht.’

Hij wijst naar een enorme print aan de muur. Het is een uitgegrote foto van een afgebladderde muur in India. Met enkele dikke lijnen is er een gezicht overheen getekend. ‘Kijk, die kop valt samen met de gaten in de muur, de ogen, de mond. Ik heb het erop gefotoshopt.’

Grote verrassing

Drie jaar geleden verkocht Anders zijn aandelen in VBAT, het grafisch bureau waarvan hij medeoprichter en eigenaar was. ‘Ik had me voorgenomen te stoppen als ik 50 was. Ik heb altijd al twee grote passies gehad: grafisch ontwerpen en vrij werk. Naast mijn werk bij mijn bedrijf ben ik ook altijd blijven tekenen en schilderen. De laatste jaren ben ik steeds meer gaan exposeren, vooral om te kijken of ik dat leuk vond, of dat iets was wat ik na mijn vertrek bij VBAT kon blijven doen.’ De keus bleek makkelijk, leven voor de kunst was wat hij wilde doen. En kón doen, door de opbrengst van zijn aandeel in het bedrijf. ‘Daarmee financierde ik mijn eigen vrijheid.’

Twee exposities per jaar doet Anders. Altijd met een aantal bevriende kunstenaars. ‘Eerst gaan we met z’n allen in een boerderij op het Franse platteland zitten. Lekker eten en drinken en een thema bedenken waarop we ons werk gaan baseren. De vrouw, eten, godsdienst, het kan van alles zijn. Ik ga het liefst aan de slag met een concept. Voor mij is het vaak een grote verrassing wat eruit komt, ik ben ook altijd benieuwd wat een bepaald concept aan beelden oplevert.’

Een expositie is voor Anders een stimulans om nieuw werk te maken. ‘Het ophangen van dat werk in een expositieruimte is altijd weer een spannend moment. Zolang het in mijn atelier staat, heeft het een bepaalde sfeer. Maar zodra het allemaal bij elkaar hangt in een zaal, kijk je er anders naar. Zoals een toeschouwer ernaar kijkt. Dan pas zie ik of het gelukt is of niet, of het is geworden zoals het moest zijn.’

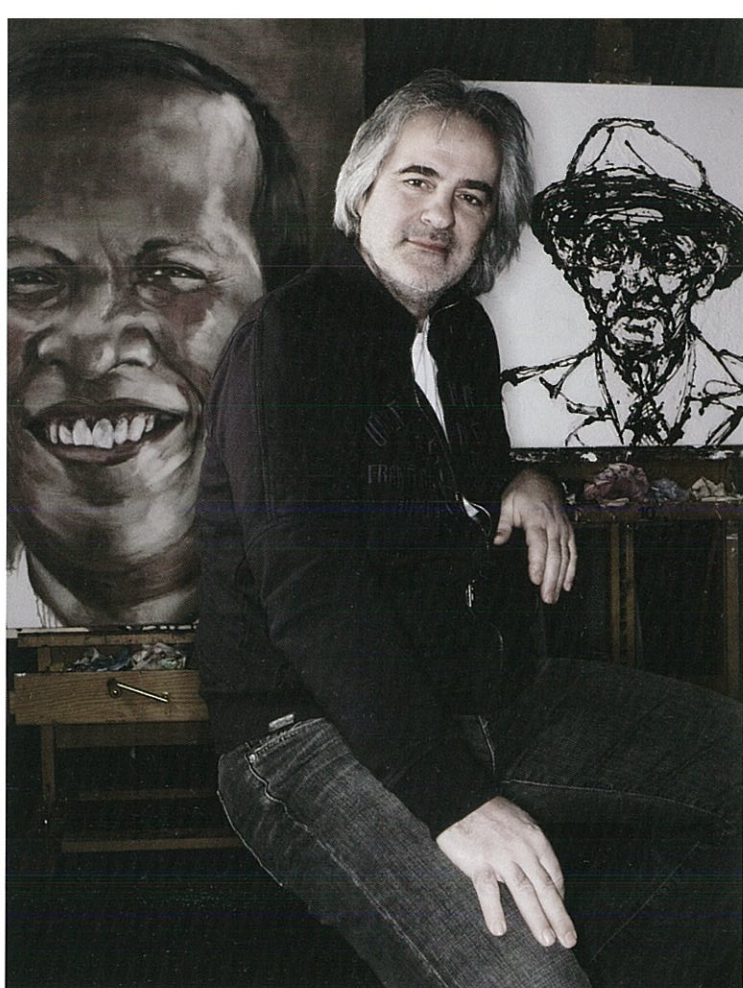
Werk verkopen is leuk, maar niet noodzakelijk, vindt Anders. Natuurlijk is het leuk als mensen het mooi vinden of ontroerd raken. ‘Maar het is vooral voor mijzelf belangrijk wat ik ervan vind.’

Watermuseum

Zijn nieuwste project doet hij niet alleen. ‘Als kunstenaar ben je altijd op zoek naar expositieruimte. Via mijn vriendin Monique van Laake kwam ik bij het Watermuseum in Lisbon.’ Het vroegere waterreservoir bleek een groot vierkant gebouw uit 1700, met binnen een enorm waterbassin van 30 bij 30 meter en 7 meter diep. ‘Als kunstenaar verlies je het van het gebouw, zo groot is het. Ik liep er rond en dacht: daar moet ik wat anders mee.’

Het raakte aan een fantasie die hij al lang had, een combinatie van beeld, geluid en dans. ‘Ik heb twee vrienden gebeld, de choreografe Gerleen Balstra en muzikant Tom Oosterhuis. Ze wilden graag meedoen.’

Het was nog niet eenvoudig om een concept te verzinnen. ‘Er was onbegrip in het begin, het zijn toch vier heel verschillende ▶



‘Ik heb altijd al twee grote passies gehad: grafisch ontwerpen en vrij werk’

disciplines. Fascinerend was dat! Ik als schilder zit in mijn hok en kom er uiteindelijk met kant-en-klaar werk uit, een choreografe is afhankelijk van dansers om haar werk uit te beelden, ze moet er juist uit om te doen wat zij doet, en wat Tom doet, muziek maken, is heel abstract, hij maakt sferen en moest eerst weten wat wij gingen doen voor hij aan de slag kon. Monique doet de fotografie, ook zij is afhankelijk van wat de anderen doen.’

Uiteindelijk was een thema snel gevonden: water. ‘Het werd “de herinnering van water”’, vertelt Anders enthousiast. ‘Water is altijd op aarde, het gaat niet weg, raakt niet op. Maar waar het vandaan komt, weten we nog steeds niet. Water verdampt en befrist, komt als regen naar beneden. Je drinkt het en piest het vervolgens uit, het gaat door verschillende mensen heen en neemt steeds iets mee.’

Dansers

Hij lacht. ‘Dat is fantasie, hè, dat mag als kunstenaar. Volgens een Japanse professor heeft water zelfs emoties. Waar of niet, dat is voor mij niet relevant.’ Het werd de leidraad voor de voorstelling die half mei een aantal keren getoond wordt in de Portugese hoofdstad. ‘De directeur van het Watermuseum is laaiend enthousiast. Er wordt in zijn museum heel weinig

gebruikt van het water en de ruimte zelf. Wij doen dat wel, de dansers dansen langs de rand van het bassin en op het ponton midden op het water.’ De set is een groot object van Anders. De dansers mengen zich op allerlei manieren met het beeld en gaan er zo onderdeel van uitmaken. ‘We zijn nog bezig om het naar Nederland te halen. Dat is nog niet eenvoudig, juist omdat het niet onder één noemer valt. Maar Nederland is een waterland en er zijn genoeg plekken waar dit heel goed uitgevoerd kan worden!’ ■

