



Luister opr-écht

*Interview met Frederiek Slijkoord,
docent Hotelschool Saxion*

“Van jongs af aan zat ‘het’ er al in. Ik heb dat niet eens in de gaten gehad. Ik ben gewoon mijzelf. Het heeft te maken met interesse en opvoeding. Hoewel: mijn vader die vooral wetenschappelijk en technisch georiënteerd is, zag het in het begin niet echt zitten toen ik de hotelschool ging doen. Nu is hij gelukkig echt heel trots op me. Omdat ik mijn hart volg.”

Met veel plezier heb ik eerst in de horeca gewerkt. Een van de ingevingen die mij heeft veranderd kreeg ik toen ik leidinggevende was. Mijn assistent voerde een bepaalde taak totaal anders uit dan ik dat normaal deed. In eerste instantie dacht ik: dat is niet goed. En toen greep ik de ingeving: een ander kan het met een andere werkwijze ook goed doen, misschien zelfs wel beter. Het maakt je tot een beter mens als je jezelf blijft ontwikkelen. In die periode mocht ik regelmatig werken met stagiairs. Toen sloeg de vonk over om docent te worden.

Echte gastvrijheid is voor mij oprechte aandacht voor de mens. Je op je gemak voelen. Interesse en écht luisteren naar wat iemand wil.

Wat mijn werk als docent leuk maakt, is het contact met de studenten en de bijdrage die ik kan leveren aan hun toekomst en ontwikkeling. Mooi dat ik iets kan bijdragen aan een maatschappelijk belang. Zo maak ik de wereld een stukje mooier. Ik wil de kracht van oprechte aandacht zo veel mogelijk studenten laten ervaren. Zeker omdat die echte aandacht in onze maatschappij steeds minder wordt. Echte gastvrijheid is voor mij oprechte aandacht voor de mens. Je op je gemak voelen. Interesse en écht luisteren naar wat iemand wil. Ik merk dat mensen vaak gehaast zijn. De intenties zijn goed, maar er wordt niet echt goed meer geluisterd.

Gastvrijheid is de rode draad in onze opleiding en onderwijsvisie. In de eerste twee jaar leren studenten alles over gastvrijheid en hotellerie. Daarna laten we ze door de bril van gastvrijheid over

de branche heen uitwaaiëren. Veel studenten komen niet in de hotellerie te werken.

Wat mij de meeste energie geeft in mijn werk, is mensen verder helpen. Ik probeer studenten te inspireren met mijn levensverhaal.

Het is jammer dat mensen in de horeca vaak arrogant zijn qua gastvrijheid. Ze zeggen allemaal dat ze onderscheidend gastvrij zijn. Iedereen kopieert elkaar en verkoopt gastvrijheid als marketing-ding. De werkelijkheid is niet altijd even goed als het verhaal.

Gastvrij zijn geeft meer betrokkenheid en gezelligheid, en je krijgt er energie en kracht voor terug. Dat heb ik ervaren als gast toen ik vorig jaar drieënhalve maand in het ziekenhuis heb gelegen. Ik heb van de gelegenheid gebruikgemaakt om aandacht te geven aan de zorgverleners. Het

mooie is dat ik die aandacht ook terugkreeg. Zo probeerde ik om de namen van de zorgverleners te onthouden. Op den duur merkte ik dat zij, of dit nou de schoonmaker, roomservicemedewerker of verpleegkundige was, ook echte aandacht voor mij hadden en met me gingen meeleven. Zo moest ik van de verpleegafdeling vanwege een complicatie naar de ic. In de twee weken dat ik er heb gelegen, kwam de verpleging van de andere afdeling bij me op bezoek. Dat vond ik zo aardig. Toen ik op de ic terecht kwam en het heel gecompliceerd werd, kwam een roomservicemedewerker naar me toe met een Boeddhabeeldje om me kracht te geven. Die mensen zijn echt helden.

Met tranen in de ogen – dat gold ook voor mijn zorgverleners – heb ik na al die maanden afscheid genomen. Die oprechte aandacht heeft mij zo geholpen tijdens mijn herstel. Gelukkig ben ik hersteld en nu alweer een jaar aan het werk.

Ik heb het ook meteen tegen mijn studenten gezegd toen bleek dat

ik kanker had. Het sloeg in als een bom, maar het was zo fijn dat ik het kon zeggen. We hebben daarvoor zulke mooie gesprekken met elkaar kunnen voeren. Dat is waar het om gaat in het leven. Ik heb dat heel intens gevoeld. Oprechte aandacht draagt bij aan levensgeluk. Dat zie ik ook als gastvrijheid.

Nu zijn we thuis aan het verbouwen. Bij onze aannemer zie ik dat hij gastvrijheid ook onbewust in zich heeft. Hij kijkt verder dan andere bouwvakkers. Alles laat hij netjes achter. Hij neemt de leiding over de andere bouwvakkers. Hij regelt, controleert en is soms 's avonds nog aan het checken of alles goed is gegaan. Ik kwam erachter dat hij rookt terwijl ik hem nog nooit had zien roken. "Nee joh, dat ga ik toch niet doen nadat jij zo hebt gevochten voor je leven?" Ik maak hem op mijn beurt weer blij met eten en gezelligheid.

Ik probeer studenten mee te geven dat ze menselijk moeten zijn als managers en oog moeten hebben voor de mens achter de cijfers. Dat je je team zo samenstelt dat je samen succesvol bent.

Dat gaat vaak met een omweg.
Je kunt van A naar B door heel resultaatgericht te zijn. Soms kun je via C niet sneller maar wel beter je doel bereiken. Door aandacht voor de mensen en hun ontwikkeling te hebben bereik je veel meer. In (zeldzame) crisissituaties kan het anders zijn. Oog hebben voor het proces is wat managers beter maakt. Dan bereik je de resultaten op de lange termijn. Gastvrijheid verbeteren vraagt om veranderingen in de cultuur; dat kost nou eenmaal tijd. Aandacht voor de mens in plaats van door de strot duwen. Heb oog voor elkaar. Luister opr-écht.”