

# "Tot ziens en fijne dag verder"

Al jaren erger ik me er dood aan, en de ergernis wordt alleen maar groter: de toenemende 'sjablonisering' in de communicatie. Niet alleen aan de kassa bij Albert Heijn, maar ook in het vliegtuig, de trein, het restaurant, of het café. Het zijn voorgeschreven standaardzinnen die oprechtheid moeten verbeelden, maar ik beleef ze als plastic emoties. Wat me er onder meer zo aan irriteert is dat het vaak voorschriften zijn waar een weloverwogen idee achter zit. Het idee dat de ontvanger dit soort zinnen graag wenst te horen. Dus wordt het personeel van winkels, vliegtuigen, restaurants etc. opgedragen deze zinnen uit te spreken.

Dit soort verbale plastic komt uiteraard uit Amerika en omstreken. Ik werd er op een pijnlijke wijze voor het eerst mee geconfronteerd toen ik 31 jaar geleden naar Halifax in Canada vloog. Ik logeerde er bij vrienden. De ochtend na mijn aankomst ging ik naar het supermarktje om de hoek. Bij binnenkomst werd ik onthaald op een ogenschijnlijk enthousiast "Hi, how are you today?" Ik concludeerde dat de eigenaresse kennelijk van mijn vrienden had gehoord dat er iemand helemaal uit Nederland op bezoek zou komen. Ik begon haar dan ook uitgebreid te vertellen over de vlucht die tamelijk onrustig was verlopen, over de *jetlag* die ik had waardoor ik de afgelopen nacht slecht had geslapen, maar dat ik me nu, eenmaal opgestaan en ontbeten, best weer redelijk voelde. De vrouw keek me verbijsterd aan en ik begreep dat ik iets niet goed had gedaan. Ik dacht nog even dat het aan mijn Engels lag, totdat ik later te horen kreeg dat ik gewoon "*Fine, and how are you?*" had moeten antwoorden. De vrouw was helemaal niet geïnteresseerd in mijn wee en wel. Ik voelde me bedrogen.

Dat je in het vliegtuig na de landing wordt bedankt dat je met hun maatschappij hebt gevlogen en dat ze hopen je weer terug te zien, daar ben ik al een tijdje aan gewend geraakt. Maar een paar jaar geleden meende de NS dit te moeten gaan imiteren. Niet alleen het plichtmatige bedankje bij het binnenrijden in het eindstation, maar nu worden we ook al welkom geheten 'aan boord' van de trein en moet ik aanhoren dat we "geheel volgens dienstregeling" zijn vertrokken van station X. Bij deze schaamteloze imitatie van de vliegcultuur zit ik eigenlijk steeds weer te wachten op hoe hoog we rijden en wat de temperatuur buiten is. Vroeger was dat toch echt anders en uiteraard beter. De spontaniteit in de communicatie was nog aanwezig, zeker in Amsterdam waar ik studeerde. Op het Weteringschanscircuit, toen de tram een wissel

miste en in plaats van af te slaan per ongeluk doorreed op het circuit, riep de conducteur enthousiast: "Ja mensen, nog één rondje!" Dat was leuk! Of de conducteur die bij het eindpunt door de intercom schalde: "Of u nou staat of zit, dit is het einde van deze rit." Dat is gemeend, dat is oprecht.

In het restaurant vraagt de serveerster of 'alles naar wens is' en of 'het gesmaakt heeft'. Ik geloof haar gewoon niet. Ze kan mij niet overtuigen dat ze daar echt in geïnteresseerd is. Natuurlijk zeg ik automatisch: "Ja, het was heel lekker." Jaren geleden, ik was met mijn gezin met de autoslaaptrein op weg van Avignon naar Den Bosch, kregen we in de coupé een warme maaltijd. Het eten was ronduit smerig en ik riep in de beslotenheid van het gezin dat het gewoon bagger was. Toen even later de treinpurser langs kwam om te vragen of het gesmaakt had en ik net "Ja, het was heel lekker" wilde antwoorden, zei een van mijn zoontjes ineens: "Mijn vader zei dat hij het eten bagger vond." Echt even een EMDR-momentje. Later kon ik het toch wel waarderen, het was namelijk wel eerlijk.

Bij het sjabloniseren in de communicatie ontstaat natuurlijk het gevaar dat er nauwelijks meer echt geluisterd wordt. Tijdens mijn studie, bij het vak sociale psychologie, las ik eens over een onderzoeker die uitprobeerde hoe mensen op een feestje op onzinantwoorden reageren. Bij elke begroeting door een bekende ("Hallo, hoe gaat het met je?") antwoordde hij: "Goed, ik heb zojuist mijn schoonmoeder begraven." Het merendeel van de mensen reageerde daarop met: "Fijn om te horen joh."

Bij Albert Heijn begroet de kassière me elke keer weer met een 'goedemiddag' en na het afrekenen hoopt ze dat ze me weer terug zal zien en wenst me vervolgens een prettige dag toe. Ik vul eens in de zoveel tijd een enquête van Albert Heijn in. Een van de vragen is of de kassière me een prettige dag heeft gewenst. Ik heb al meerdere keren aangegeven dat dat van mij niet hoeft. Het heeft nog geen effect gehad. Ik heb me er maar bij neer te leggen.

Wat mij rest is jullie een hele fijne dag verder toe te wensen.

