

# Inhoud

Inleiding door Daniela Hooghiemstra 7

- 1 Beleefd of wellevend 13
- 2 Basisregels voor sociaal verkeer 19
- 3 Gezin 75
- 4 Kleding en uiterlijke verzorging 142
- 5 Eten en drinken 164
- 6 Uitgaan, reizen en recreatie 207
- 7 Hofmakerij en nieuwe relatievormen 239
- 8 Cultuurverschillen 261
- 9 Werksituaties 290
- 10 Talige communicatie 342
- 11 Protocol 376
- 12 Titulatuur 382

Literatuur 387

Register 389

# Inleiding

Op mijn achttiende verjaardag deed mijn moeder mij het boek 'hoe hoort het eigenlijk?' cadeau. Met deze twintigste eeuwse etiquette bijbel van de Amsterdamse schrijfster Amy Groskamp ten Have dacht zij op de valreep misschien recht te kunnen breien wat scheef gegroeid was. Maar daarvoor was er in de jaren zeventig en tachtig toch teveel gebeurd. Hoe mevrouw Groskamp vond dat het hoorde, zou mij worst wezen.

Op mijn vooruitstrevende school had ik geleerd dat je regels moest wantrouwen. Wat van hogerhand werd bepaald, kwam al snel in de buurt van 'fascisme' en dat kon niet hard genoeg bestreden worden. Manieren waren bovendien iets van de 'elite', en ook die stond in een vrij kwade reuk. Je kon het beste maar gewoon je eigen, pure zelf zijn, was mij verteld, dan wist iedereen tenminste wat 'ie aan je had en was er geen 'hypocriet gedoe'.

Ze hadden op die school van mij wel een punt natuurlijk. Het was notabene Amy Groskamp zelf, die beweerde dat het hebben van goede manieren eigenlijk meer een kwestie is van 'zijn' dan van 'doen'. In de chiquere kringen wordt 'deftig doen' ook juist altijd gezien als de ultieme waarschuwing dat men met een buitenstaander te maken heeft. De bezoeker die met een pink omhoog zijn thee drinkt, valt onmiddellijk door de mand.

Etiquette maakt onderdeel uit van de cultuur die opbloeit zodra ergens een vaste hiërarchie bestaat, zoals aan het hof. De koning(in), die als hoogste in rang een vorm moet vinden om met onderdanen om te gaan, stelt een norm, die vervolgens

door de lagere rangen wordt overgenomen. Maar die lagere rangen komen, hoe hard ze ook hun best doen en hoezeer zij de voorschriften tot in de kleinste details ook naleven, nooit op het niveau van de koning(in). Daar zorgt de koning(in) wel voor.

Gedragregels zijn het middel bij uitstek om de regie in handen te houden. Zij creëren afstand tot de onderdanen en herinneren hen er iedere minuut van de dag aan wie de baas is. Als de hofdame suiker in haar thee doet, kijkt de koning(in) toe hoe ze dat doet. En misschien doet ze het wel verkeerd. Etiquette houdt de onderdanen scherp. Door de regels streng te maken, maar ze plotseling ook juist weer totaal te negeren, of radicaal te veranderen, zorgt de koning(in) ervoor dat haar ondergeschikten altijd nieuwsgierig naar boven blijven kijken. Etiquette geeft aan iets dat zo onstoffelijk is als macht, dus een dagelijkse vorm.

Voor de adel, die op deze manier altijd bij de koning(in) in de tang zat, was etiquette weer een hulpmiddel om de burgermansklaas eronder te houden. Zeker in Nederland, waar de adel het eeuwenlang zonder eigen koning moest stellen, was het niet gemakkelijk om de bourgeoisie de baas te blijven. Vooral ook omdat ze vaak zo vreselijk rijk waren. Maar een burgerman hoefde maar één woordje te zeggen, 'kostuum' bijvoorbeeld, of 'toilet' en de adel wist: hij of zij is niet één van ons.

In Engeland wordt het verfijnde systeem van uitsluiting dat voortvloeit uit het klassensysteem aangeduid als: 'U and non U', waarbij 'U' staat voor Upperclass. Een gids zoals die van Amy Groskamp ten Have, moest burgers helpen om zich met enige zelfverzekerdheid in de 'hogere kringen' te bewegen. Om dus zoveel mogelijk 'U' te worden.

Maar wat veel burgermannen en vrouwen met sociale ambitie niet beseften, is dat het willen zegeviereren binnen een sys-

teem van uitsluiting bijna altijd een heilloze weg is. Dat het geen zin heeft om je de manieren van anderen aan te leren. Dat het systeem van die eigen manieren juist bestaat bij gratie van het feit dat het exclusieve gewoontes zijn, die zijn afgesproken binnen een specifieke groep. En dat, zodra iemand van 'buiten' erin slaagt om zich die regels eigen te maken, de regels gewoon weer veranderd worden. 'Ik mot effe naar de plee' hoor je mensen van adel bijvoorbeeld wel zeggen.

Wie de etiquette beschouwt als een manier om in bepaalde kringen te worden toegelaten, is gedoemd om achter de feiten aan te lopen. De geschiedenis leert ook dat wie koning(in) wil worden, geen etiquettegidsen moet lezen, maar oorlogen moet winnen, wat doorgaans juist alleen degenen lukt die zich van regels helemaal niets aantrekken. Toen Pieter van Vollenhoven 'boven zijn stand' trouwde met prinses Margriet, werd dat aan het hof, maar ook in zijn eigen deftige milieu, gezien als een ernstige 'faux pas'. Maar hij trok zich daar niets van aan. En zie: als hij tegenwoordig jarig is, komen de koningin en het hele kabinet hem feliciteren, iets dat menig deftig persoon die de gebaande paden is blijven bewandelen, toch niet gegeven is.

Het is dus niet alleen moeilijk om volgens strenge gedragsregels te leven – zeker als je ze als kind niet geleerd hebt – het is ook nog eens weinig effectief. Ook in Engeland heeft het 'U and non U' systeem de opmars van 'buitenstaanders' naar de hogere regionen niet kunnen stuiten en in Nederland heeft de adel – toch al nooit erg machtig – al helemaal het nakijken. Burgermannen en vrouwen bestieren bij ons inmiddels niet alleen de politiek en het bedrijfsleven, zij hebben ook de Koninklijke familie overgenomen. Als een minister 'koelkast' zegt in plaats van 'ijskast' zal een oude barones hier en daar misschien een wenkbrauw optrekken, maar verder valt het niemand op. Voor een opmars in de politiek of het bedrijfsleven is

plat praten ook allang geen handicap meer. Je kunt dus niet anders dan concluderen dat al die U and non U regels als middel van een elite om anderen uit te sluiten en zo de hoogste posities te behouden, achterhaald is.

Maar daarmee is niet gezegd dat etiquette dus overbodig is geworden. Gedragsregels hebben namelijk nóg een functie: zij dienen als sociale smeerolie. Met andere mensen omgaan, is moeilijk. Van nature zitten we liever alléén in de treincoupé, zeker als medepassagiers ook nog gaan zitten eten of bellen. We voelen ons door anderen makkelijk beledigd of gekwetst en we hebben er moeite mee als we door de schuld van anderen niet kunnen doen wat we eigenlijk van plan waren. Regels bieden dan uitkomst. Wachten voor het stoplicht is minder erg als je weet dat de anderen straks ook voor jóú zullen stoppen. Zo is het met gedragsregels ook: ze maken het verkeren met anderen overzichtelijk en dragelijk.

Dit aspect van etiquette heeft niets met uitsluiting te maken, integendeel, het is juist een hulpmiddel om aardig met elkaar om te gaan. Want dat pure individu dat bij mij op school altijd zo werd bejubeld, is toch wat minder mooi gebleken dan gedacht. Het valt ambulancebroeders aan, slaat verkeersregelaars het ziekenhuis in en scheldt op internet. In een volle tram neemt het twee stoelen in beslag en het komt niet opdagen op feestjes zonder af te zeggen. Ik zeg niet dat het pure individu per se slecht is, het is in de wereld alleen een beetje onthand. Het heeft aan de ene kant behoefte aan gezelschap, maar aan de andere kant juist de neiging om alleen maar aan zichzelf te denken. Bovendien wordt het geplaagd door allerlei wilde gevoelens die, zodra zij de vrije loop worden gelaten, schade kunnen aanrichten bij het individu zelf of bij anderen. Daar komt nog bij dat de technische mogelijkheden voor het individu om met anderen te communiceren zo zijn toegenomen, dat het

hem of haar soms gewoon een beetje teveel wordt. Er is dus toch regie nodig. Anders wordt het leven te moeilijk.

Laatst kreeg mijn zoon een uitnodiging voor een partijtje. Jammer genoeg kon hij niet omdat zijn oma die dag jarig was, dus dat meldde ik per email. Maar zo gemakkelijk ging dat niet! Ik kreeg een mail terug met het verzoek om een en ander toch nog eens goed te overdenken. Het zou echt een heel leuk partijtje worden. Tsja, moet je iemand dan gaan beledigen? Mijn dochter kreeg een uitnodiging van twee meisjes die zomaar een feestje gaven. Niet omdat ze jarig waren, maar omdat ze daar zin in hadden. Je mocht een cadeautje meenemen, stond op de uitnodiging, maar het hóefde niet. Veel van mijn vrienden zijn gescheiden, maar gaan nog wel met elkaar op vakantie. Vraag ik hen dan ook samen op mijn verjaardag? Het kost allemaal nogal wat hoofdbreken, want een fout is makkelijk gemaakt en moeilijk te herstellen.

Want fijngevoelig is het individu dat zo op de eigen vrijheid gesteld is, ook. Als ik zelf een feest geef, reageert trouwens nooit iemand, terwijl ik toch altijd duidelijk RSVP op de uitnodiging zet. De laatste keer dat ik een dinertje organiseerde, moest ik wekenlang achter iedereen aan bellen. Toen een vriendin langsrijdend vanuit haar auto riep dat ze 'waarschijnlijk wel even langs zou komen', besloot ik dat het de laatste keer geweest was. Ik weet dat ik niet de enige ben. Alleen gekke Henkie geeft vandaag de dag nog een feestje. Toch jammer, want het kan zo leuk zijn.

Tijd voor een moderne gids dus. Inez van Eijk gidst de lezer niet de 'hogere kringen' binnen. Maar ze geeft wel praktische tips over hoe wij, nu wij met al die pure individuen in hetzelfde schuitje zitten, het daar een beetje aangenaam kunnen maken.

In een aantal lemma's staat een verwijzing. Bijvoorbeeld  Servet; *Gezin*: Doop. Dit betekent dat verwezen wordt naar het lemma 'Servet' in hetzelfde hoofdstuk, en naar het lemma 'Dooop' in het hoofdstuk *Gezin*.

## Hoofdstuk 1

# Beleefd of wellevend

*‘Fatsoen heeft met aardigheid te maken. Aardige mensen zijn zelden onfatsoenlijk, ook al hebben ze geen lagere school. Ze moeten natuurlijk wel aandacht hebben voor de in hun omgeving geldende regels, want die zijn niet altijd even duidelijk.’*

G.L. van Lennep in *Fatsoen*

Als je je hemden laat maken bij de juiste kleermaker, de port in het goede glas schenkt én op het daarvoor bestemde uur, en het tafelzilver met fraai monogram op de voorgeschreven afstand van de tafelrand legt, dan gaan alle deuren voor je open. Wie zo redeneert en etiquette opvat als regeltjes die je maar hoeft aan te leren om ‘erbij te horen’, gaat voorbij aan het nut en de noodzaak ervan.

‘In de jungle bestaat geen etiquette’, schrijft *NRC*-columniste Beatrijs Ritsema in *Het belegerde ego* (1993). De meeste etiquette-regels komen namelijk neer op zelfbeheersing en rekening houden met anderen. We nemen slechts één broodje tegelijk van de schaal, de collega wiens bloed we kunnen drinken wensen we neutraal goedemorgen, de wilde fantasieën waarin de partner van onze buurman de hoofdrol speelt, houden we voor onszelf. Kortom: we gedrągen ons en respecteren elkaars grenzen.

Onder de verzamelnaam etiquette valt, behalve die verzameling sociale verkeersregels, ook het begrip wellevendheid. Beleefdheid kun je aanleren, wellevendheid komt voort uit wat je ‘innerlijke beschaving’ zou kunnen noemen. Juist voor situaties waarin je dolblij zou zijn met een voorschrift, schieten de geschreven regels vaak te kort. Dan komt het aan op improvisatie, waarbij res-



pect en rekening houden met anderen de leidraad vormen. Wat doet een beschaafd en aardig mens bijvoorbeeld als hij iemand ontmoet die niet ‘weet hoe het hoort’? Hij speelt op de situatie in en probeert de zaak recht te trekken en voorkomt zo dat de ander zich pijnlijk bewust wordt van zijn gebrek aan omgangsvormen. In modern Nederlands: hij confronteert hem niet met zijn tekortkomingen, maar stelt hem op zijn gemak. Zoals koningin Wilhelmina indertijd de Zuid-Afrikaanse boerenleider Paul Krüger op zijn gemak stelde toen deze een vingerkom aan zijn mond zette en leegdrank. Om hem niet in verlegenheid te brengen deed ze hetzelfde – tegen de regels, want je drinkt niet uit een vingerkom, maar zeer wellevend.

Natuurlijk is het handig om de etiketteregels te kennen, ook al lijken ze soms wat ouderwets. Pas als je ze kent, kun je ervan afwijken, ermee spelen, ze naar believen toepassen en aanpassen aan de (eigentijdse) situatie. Maar wellevendheid zit hem niet in de vraag of je het onderste knoopje van je vest open of dicht moet laten, of je de rol wc-papier met de afscheurstrook aan de voorkant of de achterkant ophangt, en of je je vork met de bolle of de holle kant naar boven op je bord legt.

Volgens de Engelse schrijver Oscar Wilde (1854–1900) is een gentleman ‘iemand die nooit opzettelijk andermans gevoelens kwetst’. En voor vrouwen, die inmiddels voor het volle pond meetellen, geldt natuurlijk hetzelfde.

### **Civilisatie**

In zijn inleiding op *Het civilisatieproces (Über den Prozess der Zivilisation)* wijst de Duitse socioloog Norbert Elias (1897–1990) erop dat ons begrip civilisatie of beschaving betrekking heeft op de meest uiteenlopende zaken: op de stand der techniek, de omgangsvormen, de ontwikkeling van de wetenschappelijke kennis, op religieuze ideeën en gebruiken, op de manier van wonen en de

wijze waarop man en vrouw samenleven, op de vorm waarin gerechtelijke straffen worden voltrokken, of op de voorbereiding van voedsel. 'Goed beschouwd kan alles op een "beschaafde" of "onbeschaafde" wijze worden gedaan. Het is daarom niet eenvoudig', aldus Elias, 'om in een paar woorden samen te vatten wat men allemaal onder "beschaving" kan verstaan.' Hij wijst op de tegenstelling met het begrip 'cultuur' dat evenals 'civilisatie' de grote verschillen in de opbouw van het nationale zelfbewustzijn weerspiegelt. Civilisatie duidt volgens hem een proces aan, het verwijst naar iets dat in beweging is.

Elias toont aan hoe in West-Europa gedragsstandaarden, vooral die van de maatschappelijke bovenlagen, ruwweg vanaf het einde der Middeleeuwen tot aan het begin van de negentiende eeuw veranderen in een richting die we gewoonlijk aanduiden met 'beschaving'. Hij brengt de geleidelijke verandering in maatschappelijke verboden en geboden in verband met veranderingen in maatschappelijk aangekweekte angsten en onlustgevoelens en met de zich wijzigende machtsverhoudingen tussen mensen onderling. Met de indamming van het geweld, een gevolg van de staatsvorming, kwam een aanwijsbare verandering tot stand in de psychische gesteldheid van de West-Europese mens. Commercialisering, industrialisering en andere processen maakten dat men steeds meer van elkaar afhankelijk werd, waardoor het belang van rekening houden met elkaar en zelfbeheersing in sociaal verkeer steeds duidelijker op de voorgrond trad.

Helaas lijkt het 'belang' van de Europese mens zich vooral te ontpoppen als een materieel belang en zijn sommigen alleen maar geïnteresseerd in etiquette voor zover het hun iets tastbaars oplevert. Iemand een plezier doen door hem hoffelijk te bejegenen lijkt minder interessant te worden naarmate die persoon minder voor je kan doen in maatschappelijk of financieel opzicht.

Wie kent m'n kont in Keulen? Die bejaarde mevrouw in de trein

voor wie ik mijn koffertje niet opzijzet, kan me toch niets maken. Keurig in het pak zittende dames en heren, overdag voorkomend bezig met zakelijke relaties, leggen hun volle autoasbak op de parkeerplaats, doen aan wildplassen buiten kantooruren, hebben geen tijd voor de verjaardag van hun beste vriend(in) en bouwen pal voor het uitzicht van hun burens een sauna.

### **Informalising**

Etiquetteregels verschillen per cultuur en zijn aan verandering onderhevig. In de jaren zestig en zeventig van de twintigste eeuw zijn in Nederland en in de andere westerse landen de omgangsvormen sterk geïnformaliseerd. Tutoyeren of voutsvoyeren is daar een goed voorbeeld van. Zo'n halve eeuw geleden tutoyeerde men alleen kinderen, zeer naaste familieleden in dezelfde leeftijdsgroep en intieme vrienden. Op kantoren sprak de baas zijn personeel aan met 'u' en met 'mijnheer Blauw' of 'juffrouw Groen'; 'werkvolk' en lager personeel was 'je'. De dienstbode werd aangesproken met haar voornaam, de tuinman of de arbeider met alleen zijn achternaam. Driekwart van de Nederlandse kinderen tutoyeert nu zijn ouders, vaak ook de grootouders, tantes en ooms, en ook in werksituaties is het voutsvoyeren afgenomen.

Een ander voorbeeld is verbonden met geld. Als je in de jaren zestig veel geld verdiende of bezat, schreeuwde je dat niet van de daken, je sprak in gezelschap niet over geld en dat iets een uitverkoopje was, zei je zelfs niet tegen intimi. In de jaren tachtig ging men weer heel anders aankijken tegen maatschappelijk succes en het daarbij behorende inkomen. Inmiddels is het niet ongewoon dat men in vertrouwd gezelschap prijzen noemt, en het inkomen is evenmin nog een verboden onderwerp. Maar grenzen blijven altijd bestaan: over zwangerschap wordt niet meer geheimzinnig gedaan, maar hoe de conceptie in zijn werk ging, is nog steeds geen algemeen onderwerp van gesprek. De bevalling is een grens-

geval; als daarvan gedetailleerd verslag wordt uitgebracht, gebeurt dat niet altijd tot vreugde van alle aanwezigen.

### Codes

Over het algemeen zijn etiketteregels dus heel praktisch en kunnen ze het sociale verkeer vergemakkelijken. Slechts enkele regels komen in feite neer op codes. Als we de ontwikkelingen enigszins vereenvoudigen, kunnen we stellen dat de behoefte van de Franse hofadel zich te blijven onderscheiden van de 'gewone' burgers – die zich in de achttiende eeuw inmiddels ook grote buitens en koetsen konden veroorloven – het ontstaan van onderscheidende omgangs- en gedragsregels (codes) stimuleerde. Vooral het gedoe met kleding, in de achttiende, negentiende eeuw een dagvulling voor velen, is terug te brengen tot het je willen onderscheiden van de onderliggende sociale klasse: een jacquet nooit na zons- ondergang, 's morgens een andere japon dan 's middags, lange handschoenen of korte. Aangezien de adel een voorbeeldfunctie vervulde, nam de sociale klasse die tot adellijke kringen wilde doordringen, die gedragsregels en vooral -codes over.

Nog steeds gelden onderscheidende codes per sociale groepering. Clubs, sociëteiten, scholen, organisaties en bedrijven maar ook vriendenkringen en families hebben hun eigen codes. U leert ze kennen wanneer u deel gaat uitmaken van die groepering. U kunt er van tevoren naar informeren bij mensen die al tot die groepering behoren, maar zij zijn zich soms weinig bewust van de heersende codes. De ene club hangt samen van succesverhalen, bij de andere hoor je excentriek te zijn of een kei in tennissen. Bijna iedereen heeft wel ervaren hoe anders het kan toegaan in de familie van een vriend of bij je schoonfamilie. Hier wordt op zondag altijd gezamenlijk ontbeten, daar ontbijt iedereen wanneer het uitkomt. In de ene familie heerst een hechte familieband en valt niemand elkaar af, in de andere bekritiseert iedereen elkaar. Is

jasje-dasje in bedrijf A normaal, in bedrijf B vragen ze spottend of je gaat trouwen. Op school X hoor je tot de jetset als je een bepaald merk schoenen draagt, op school Y draag je kleren uit de jaren vijftig.

## *Hoofdstuk 2*

# Basisregels voor sociaal verkeer

Onder invloed van de emancipatiebewegingen in de jaren zestig, meende men het te kunnen stellen zonder omgangsvormen. Eindelijk kon Nederland de geliefde doodoener 'Doe maar gewoon dan doe je al gek genoeg', rationaliseren. Etiquette was ouderwets en overbodig, je was vanzelf al aardig voor elkaar (flower power). Etiquette belemmerde mensen en kinderen in hun vrije ontplooiing – deze opvatting leidde onder meer tot de anti-autoritaire opvoeding. Etiquette was betuttelend en seksistisch: onder het mom van hoffelijkheid hield de man de vrouw eronder. Etiquette was schijnheilig: je hoorde elkaar de waarheid te zeggen en je moest jezelf zijn. En als je daar allemaal niet mee overweg kon, had je een training assertiviteit nodig om te leren dat anderen je moeten nemen zoals je bent.

In de loop van de jaren tachtig erkende men opnieuw het nut van omgangsvormen: men had weer behoefte aan houvast. Vooral in lastige situaties is het handig terug te kunnen vallen op regels, en, als die er niet zijn, om te weten wat je wel en niet kunt doen. Bovendien blijkt – men kan er niet omheen – dat mensen die zich soepel gedragen in alle mogelijke situaties, het op de een of andere manier verder schoppen dan anderen.

Maar de tijd heeft niet stilgestaan. De regels van vroeger vol-  
doen in onze huidige maatschappij niet meer, juist omdat er in het patroon van normen en waarden zulke niet meer weg te denken verschuivingen hebben plaatsgevonden.

Etiquette is inmiddels veel meer een kwestie van gezond verstand geworden dan van regels. Maar de ouderwetse vuistregels

gelden niettemin nog steeds: respecteer elkaar, beheers uw opwellingen, bewaak de grenzen, zowel die van uzelf als die van anderen want de vrijheid van de een houdt op waar die van de ander begint. Dus verplaats u in de ander, let goed op en taxeer mensen en situaties zodat u erop in kunt spelen en u op uw plaats bent in een telkens wisselende omgeving zonder een afgemeten of stijfouderwetse indruk te maken.

**Aangenaam** Deze verkorte vorm van *Aangenaam met u kennis te maken* is verouderd. In formele situaties zeggen we tegenwoordig als we aan elkaar worden voorgesteld niets, we knikken alleen en kijken de ander aan. Sommigen zeggen *Hoe maakt u het?* maar nodig is dat niet. In informele situaties kunnen we zoiets zeggen als *Leuk met u kennis te maken (of: u te ontmoeten)*. Of: *X had me al zoveel over u verteld en nu zie ik u ook eens!*

☞ Kennismaken en voorstellen.

**Aangifte doen** Wilt u aangifte doen van een misdrijf dan wendt u zich tot de politie. Twijfelt u of u de diefstal van bijvoorbeeld uw fiets wel of niet zult aangeven – *Ik krijg hem toch niet terug* – bedenken dan dat het veelvuldig niet melden van dit soort zaken het beleid uiteindelijk wel kan beïnvloeden.

**Afspraak** Houd u aan afspraken en kom op de afgesproken tijd. Zeg zo nodig een afspraak tijdig af. Verontschuldigt u en noem de werkelijke reden (voor goede vrienden wat uitvoeriger dan voor zakenrelaties) of geef een aanvaardbare smoes. Maak een nieuwe afspraak. Uit weifelmoedigheid of laksheid stellen we het afzeggen van afspraken soms uit tot het laatste moment en daarmee maken we het nog erger. De formule *Ik bel je zo snel mogelijk voor een nieuwe afspraak* klinkt als een smoes om er onderuit te komen, tenzij u zegt wánnere u terugbelt, of waarom u onmogelijk op dit moment een andere afspraak kunt maken. Belt u af of verzet u een afspraak voor de tweede keer, dan moet u wel een heel goede

reden kunnen geven. Doet u dat niet dan lijkt het op een afwijzing.

Bent u te vroeg, vul de resterende tijd op. Maak een wandelingetje of ga de krant lezen. Alleen bij zeer vertrouwde vrienden kunt u te vroeg aanbellen, mits u erop aandringt dat ze het zeggen als u echt niet gelegen komt.

Wordt u uitgenodigd om te komen eten, vraag hoe laat u wordt verwacht. Er wordt over het algemeen voor het eten een aperitief gedronken; het antwoord zal variëren van *tegen vijf uur tot een uur of acht*. Kom op een eetafspraak in ieder geval niet te vroeg, vooral niet bij een gezin met werkende ouders en kinderen.

☞ (Te) Laat; *Cultuurverschillen*: Tijd.

**Afval** Gooi schillen of andere rommel nooit op de grond, ook al is de afvalbak in bijvoorbeeld de trein propvol. Houd afval bij u tot u een andere mogelijkheid ziet om het kwijt te raken.

Plaats afvalbakken en vuilniszakken zodanig dat niemand erover kan struikelen. Zorg ervoor dat het afval niet door de wind verspreid kan worden. Vuilnis op de stoep zetten lang voor de ophaaldienst komt, getuigt van asociaal gedrag. Het biedt een armoedige, troosteloze aanblik en het is onhygiënisch.

☞ Auto, Hondenpoep, Zorgvuldigheid.

**Anoniem** Schenkt u een bedrag aan een goed doel of instelling dan kunt u vragen of men uw naam niet wil noemen. *De gever wenst anoniem te blijven* heet het dan. In alle andere gevallen – brieven, telefoontjes, klachten, hofmakerij – noemt een beschaafde afzender altijd zijn naam. Met Sinterklaas mag de gever ook anoniem blijven, maar alleen als het een cadeautje uit liefde is. Het is voorstelbaar dat degene die een misdaad aangeeft, uit angst voor represailles zijn naam liever niet noemt.

**Assertiviteit** In de jaren zeventig werd het woord assertiviteit ingevoerd om er geestelijke weerbaarheid mee aan te duiden, waarbij de nadruk werd gelegd op het op een beleefde doch gedickeerde manier je wensen kenbaar maken en je niet laten over-



donderen. Een begrip werd het zogeheten principe van de kapotte grammofoonplaat; herhaal wat u wilt maar blijf beleefd: *Nee, dank u wel, ik wil geen tegoedbon, ik wil mijn geld terug.* Bevalt het eten in een restaurant u niet, zeg dan niet: *Ober, ik geloof dat deze biefstuk een beetje droog is, het kan aan mij liggen... maar zou u... sorry hoor...*, want dat is niet gedecideerd. Grote kans dat de ober u terechtwijst: *U wilde hem toch doorbakken?* Zeg evenmin: *Ober, dit is een schoenzool! Hoe durft u! Geld terug! Ik wil onmiddellijk de baas spreken!* Deze aanval dwingt de ober in de verdediging: *Niets mee aan de hand, een mooi stuk vlees, nooit klachten over gehad.* Zeg liever: *Ober, het spijt me, deze biefstuk is oneetbaar.*

Op zichzelf is assertiviteit een waardevolle vaardigheid. Helaas kwam in de loop der jaren het accent steeds meer te liggen op 'opkomen voor jezelf' en zo werden ook minder vriendelijke manieren onder de noemer assertiviteit gebracht. Bovendien verwachten sommige assertievelingen van hun medemensen dezelfde houding: *Het is jouw probleem; als het je niet bevalt dan moet je het maar zeggen.* In een volle trein halen zij bijvoorbeeld hun koffertje pas (met een chagrijnig gezicht) van een lege zitplaats tot iemand vraagt of hij daar mag zitten. Of ze laten rommel achter onder het motto: *Wie zich eraan stoort moet het maar opruimen; ik heb er geen last van.*

☞ Klacht.

**Auto** Ook in het verkeer kan men zich hoffelijk gedragen: ruimte geven aan en rekening houden met anderen, zowel met andere automobilisten als met fietsers en voetgangers. Ogenschijnlijk beschaafde lieden ontpoppen zich soms als barbaren zodra ze eenmaal een stuur in handen hebben: ze scheuren de invoegstrook op, duwen medeweggebruikers uit hun baan, laten niemand invoegen, toeteren bij de minste aarzeling, snijden, schelden, belemmeren voetgangers bij het oversteken, parkeren op een plaats voor twee. Leeg de asbak van uw auto in een afvalbak en niet op een

parkeerplaats of in de goot. Toeter niet, bij wijze van groet, bij het wegrijden.

Wanneer u met de auto bent en u wilt iemand de weg vragen, stap dan even uit; vergeet niet (uit haast) te bedanken.

☞ Lift (auto).

**Bedanken** Het lijkt zo vanzelfsprekend om iemand te bedanken voor hulp of een cadeautje. In de praktijk blijkt echter dat mensen het nogal eens nalaten. Terwijl het zo eenvoudig is en nauwelijks tijd of moeite hoeft te kosten. Vaak is een kaartje, faxbericht of e-mail al voldoende: *Hartelijk dank!* Of: *Wat een verrassing!* Al is het maar om de andere partij te laten weten dat het boek, de informatie of wat dan ook op de juiste plaats is aangekomen. Nog aardiger is het natuurlijk om er een paar woorden aan toe te voegen, dat het goed van pas of mooi op tijd komt, dat je er al zoveel over hebt gehoord, of het meteen gaat gebruiken. Tijdgebrek is geen excuus voor achteloosheid. Maak u niet met een voorgedrukte kaart van een bedankje af; dat staat gemakzuchtig en die kaarten zijn bovendien meestal lelijk. Mondeling worden bedankjes weleens wat achteloos afgedaan. *Bedankt!* kunt u zeggen als de postbode een pakje aanreikt, maar niet als de buurman uw gazonnetje even 'meeneemt', omdat hij toch met de grasmaaier in de weer is. Dan mag uw erkentelijkheid wel in wat rijkere bewoordingen tot uitdrukking komen: *Reuze bedankt, wat heerlijk; nu hoef ik dat niet meer te doen; wat een goed idee van je.*

Bedank ook altijd in reactie op uitnodigingen met een briefje of telefoontje: *Dank voor je uitnodiging; ik kom graag.* Ook als u zich moet verontschuldigen, vergeet dan niet eerst te bedanken. Gaat het om invitaties van meer dan gemiddeld belang (groot feest, diner of logeerpartij), schrijf dan ook achteraf nog een bedankbriefje of bel op.

Natuurlijk bedankt u degene die de planten of de kat tijdens uw vakantie heeft verzorgd. Stuur in ieder geval een kaartje en geef

hem of haar uit dankbaarheid iets uit het vakantieland of bloemen of iets lekkers; als het om één enkel keertje ging hoeft u niet meteen met cadeaus aan te komen. Goede vrienden en burens mogen best eens bij elkaar in het krijt staan: bied aan te zijner tijd voor hen hetzelfde te doen.

Bedank de mensen die op uw receptie waren voor hun aanwezigheid (en cadeau). Bedank na een sterfgeval de mensen die op de begrafenis of crematie waren, of die op een andere manier hun medeleven hebben betoond – dit kan overigens wel met een voorgedrukte kaart.

Wilt u iemand die veel voor u gedaan heeft (introductie bij iemand of iets, aanbeveling bij een sollicitatie, financieel bijgesprongen, kinderen opgevangen) met een cadeau verblijden, geef dan iets van meer allure dan een cd'tje of bloemetje. Is uw dank eigenlijk niet in materiële vorm uit te drukken (bent u bijvoorbeeld gered van de verdrinkingsdood), maar wilt u toch iets doen, dan is een sieraad met een inscriptie (datum) of een kunstwerk geschikt. U kunt ook vragen waarmee u de reddende engel een plezier zou kunnen doen. Vraag u van tevoren af of u hem niet beledigt met een cadeautje. Leg uit wat het probleem is: *Ik zou u uit dank graag iets aanbieden, maar wil niet dat u het als een tegenprestatie ziet, want wat u voor me hebt gedaan is niet in geld uit te drukken.*

**Beledigen** Wanneer u iemand onbedoeld beledigt, bied dan excuus aan en leg uit dat u zich onzorgvuldig hebt uitgedrukt. Beledigt u iemand opzettelijk, en krijgt u er spijt van, dan kunt u niet volstaan met *sorry*, u zult er een uitvoeriger excuus of gesprek aan moeten wijden. Beledigt iemand u uit onhandigheid, aanvaard dan het excuus. Kwetst iemand u willens en wetens, stel hem dan in de gelegenheid een en ander uit te leggen en excuus aan te bieden. Daarmee is de zaak niet ongedaan gemaakt; soms kost het enige tijd voor u weer op de oude voet met elkaar kunt omgaan.