

DE TIEN GEBODEN VAN DE MOBIELE ETIQUETTE

door Kevin Strubbe

De mobiele communicatie is even onmisbaar geworden als de auto. Het is dan ook belangrijk dat de mens de technologie blijft beheersen en niet andersom. Als je op een correcte manier omgaat met de mobiele technologie (gsm, laptop, smartphone, tablet, netbook, ed.), geniet je van de voordelen zonder respect te verliezen voor de omstanders of de gesprekspartner.

De generatie "Vrijheid / Blijheid" leerde ons dat het wel degelijk nodig is om een duidelijk kader te creëren omtrent omgangsvormen ('etiquetteregeltjes').

De wet, maatschappij en technologie zorgen ervoor dat er nieuwe etiquetteregels bijkomen; anderen verdwijnen dan weer of dienen aangepast te worden.

Het onderzoek legt een aantal maatschappelijke frustraties bloot maar toont vooral goed aan dat velen onder ons nood hebben aan, én bovendien vragen om, duidelijke etiquetteafspraken omtrent de mobiele etiquette.

Mobiele telefoons en aanverwanten worden steeds meer geaccepteerd in publieke plaatsen, maar ook dit heeft zijn grenzen. Het is niet gemakkelijk om hier erg strikte regeltjes en afspraken op te plakken. Vaak, bijvoorbeeld in ziekenhuizen, vliegtuigen, bioscoopzalen en pompstations, helpen verbodbordjes ons verder om te weten dat een gsm hier niet is toegelaten. Wat wordt er van je verwacht als je zo'n bordje niet ziet? Even de "10 GEBODEN" op een rijtje... :

1. GIJ ZULT UW MOBIEL TOESTEL NIET GEBRUIKEN AAN TAFEL

| In een restaurant of bar zet je je gsm en andere mobiele toestellen uit. Als je wegens je baan (bijvoorbeeld dokter of brandweerman van wacht) of persoonlijke situatie (je hebt thuis een babysit of je vrouw kan elk moment bevallen) het niet kan maken om je toestel uit te zetten, dan plaats je dit op trilalarm. Als je wordt gebeld, dan houd je het gesprek zeer kort en spreek je op gedempte toon. Dreigt het gesprek langer dan enkele seconden te duren, dan excuseer je je en verwijder je je van tafel. Krijg je tijdens je etentje meerdere telefoons, die je dan ook nog eens elke keer wil beantwoorden, vraag jezelf dan af of je niet beter een andere keer had afgesproken.

| Restaurants en hotels waar veel zakenmensen komen, trachten in te spelen op het wijdverspreide gsm-gebruik. Je kan je gsm bij het binnenkomen afgeven aan de receptie of de maître d'hôtel. Eventuele oproepen worden dan correct beantwoord en bij het verlaten van de zaak vraag je je toestel terug. Je krijgt er meteen een notitiebriefje bij waarop al je boodschappen werden genoteerd.

| Iedereen bepaalt uiteraard zelf hoe de omgangsvormen en etiquetteregeltjes er thuis uitzien. Toch raden wij ten stelligste aan om er ook thuis tijdens de maaltijden de gewoonte van te maken om de gsm's uit te zetten en weg te leggen.

De zoon zit aan tafel te twitteren, ondertussen update de dochter op haar smartphone haar sociaal netwerk en kijkt de vader des huizes zijn laatste mails na. En dit terwijl de moeder zich uitsloofde om een heerlijke maaltijd klaar te maken en dit het ideale, ook vaak het enige, moment is waarop er leuke familiale gesprekken gevoerd kunnen worden.

2. GIJ ZULT PERSOONLIJKE CONTACTEN STEEDS VOORRANG GEVEN OP UW MOBIELE APPARAAT

| Velen voelen zich verplicht om een oproep of mail altijd direct te beantwoorden, ook als er bezoek is. Dit is echter niet nodig en getuigt veelal van weinig respect voor je gesprekspartner(s). Je laat op deze manier merken dat je je telefoongesprek of mailverkeer boeiender vindt dan je gesprekspartner. Geef ten allen tijde voorrang aan het aanwezige bezoek. Besef dat de wereld ook wel eventjes zonder jou verder zal draaien.

| Hoe hip je Blackberry of telefoon ook is, als je met iemand in gezelschap bent leg je deze nooit op tafel. Hiermee geef je namelijk je prioriteiten aan. Als je je mobiele telefoon op tafel legt geef je als het ware aan dat je niet met je volledige aandacht bij je gesprekspartner zit.

| Ook door constant te sms'en of twitteren tijdens een gesprek geef je een erg ongeïnteresseerde indruk. Zorg ervoor dat niet ieder sms'je binnenkomt met een beep, waardoor telkens de aandacht van je gesprekspartner(s) wordt getrokken. Indien je toch een sms moet beantwoorden, verontschuldig je dan even en doe dit (gauw) in de foyer of het toilet.

| Op vele momenten is het handig, en zelfs een meerwaarde, om op het internet te kunnen. Maar in onze huidige maatschappij denken we dat het, ten koste van alles en iedereen, een noodzaak is om de ganse tijd onze mails te kunnen controleren en dat we constant allerhande informatie moeten kunnen opzoeken.

| Het is logisch en ook het onderzoek zorgt voor bevestiging: velen onder ons vinden het hoogst onbeleefd en vervelend als zijn/haar (gespreks)partner mails aan het controleren is terwijl jullie gezellig een film aan het kijken zijn, deze in bed bezig is met sociale netwerksites of aan het chatten (twitteren, sms'en, ...) is als er vrienden op bezoek zijn.

Wat is het nut van een romantisch weekendje weg als jullie naast elkaar op een terrasje de godganse tijd jullie status op Facebook aan het updaten zijn en via twitter de wereld laten weten wat jullie net gegeten hebben...

| We geven steeds voorrang aan fysieke communicatie; en dus geen prioriteit aan het chatten via de smartphone, emailen op je laptop, facebookberichtjes plaatsen op je tablet, sms'en, ...

Zoals zo vaak bij etiquette is "het gezond verstand gebruiken" hier de boodschap.

3. GIJ ZULT GEEN TOESTEL MET DE HAND BEDIENEN TIJDENS HET BESTUREN VAN EEN VOERTUIG

| Als je in de auto niet handsfree kunt bellen, dan bel je niet.

| Sms'en tijdens het rijden is op zijn minst even gevaarlijk en al even verboden.

| De gevaren omtrent gsm gebruik op de fiets worden stevig onderschat, terwijl dit gebruik eveneens bij wet verboden is.

4. GIJ ZULT UW MOBIELE COMMUNICATIE UITSCHAKELEN TIJDENS OPTREDENS EN VOORSTELLINGEN

| Het gebruik van een gsm, laptop of smartphone in grote gezelschappen waar een stilte, en vaak ook concentratie heerst, zoals in een theater of concertzaal of bij een lezing, is absoluut niet aanvaardbaar. Als je een erg belangrijk telefoontje verwacht, kan je je telefoon op trilalarm plaatsen en je uit de ruimte verwijderen als je wordt gebeld.

| Als je op voorhand weet dat je een moment tegemoet gaat dat het ontvangen van een telefoongesprek niet gepast is, is het een kleintje om je gesprekken door te schakelen naar een collega of familielid.

5. GIJ ZULT GEEN IRRITANTE GELUIDEN PRODUCEREN

| Zorg dat je je eigen oproepsignaal goed herkent en neem onmiddellijk op als je je muziekje herkent. Het is opvallend dat wanneer een mobiele telefoon afgaat, de hele omgeving opschrikt en in de zakken begint te zoeken. Gebruik steeds bij voorkeur het trilalarm. Persoonlijke deuntjes maken het gemakkelijker om je toestel te herkennen, maar houdt er rekening mee dat je niet al te ernstig zal

worden genomen als tijdens een vergadering je gsm afgaat en de begintune van The Simpsons door de ruimte galmt.

| Gebruik je voicemail en spreek deze zo bescheiden mogelijk in. Alleen je naam is voldoende. Mobiele bellers zijn vaak bellers met weinig tijd: allerhande muziekjes en verhalen wekken alleen maar ergernis op. Als volwassen persoon laat je je antwoordapparaat niet inspreken door Elvis Presley of Kermit de Kikker.

| Des te uitgebreider de elektronische snuffjes worden, des te meer dienen we rekening te houden met bijkomende geluiden die niet altijd als aangenaam ervaren worden door anderen: let op het geluid als je op je laptop een film aan het kijken bent (hoofdtelefoon gebruiken?), plaats het geluid van je binnenkomende sms'jes af als je veel berichtjes krijgt, zet je geluid af of gebruik een hoofdtelefoon als je aan het gamen bent op je tablet, zet het geluid van de hoofdtelefoon van je iPhone niet te luid zodat de omstaanders niet worden lastig gevallen door het typische metaalachtige geluid welke dit voortbrengt.

6. GIJ ZULT NIET HARDER SPREKEN DAN NODIG IS

| Veel mensen lijken te denken 'hoe kleiner het toestel hoe harder ik erin moet roepen'. Niet dus. Ook jij vindt het ongetwijfeld erg vervelend wanneer je op de bus of bij de bakker staat en er begint iemand in z'n toestel te schreeuwen. Tracht dus altijd op gedempte toon te spreken. Als de persoon aan de andere kant je niet verstaat, zal deze je beleefd vragen om een beetje luider te praten of hij zal het volume van zijn toestel aanpassen.

7. GIJ ZULT DE MODERNE TECHNOLOGIE NIET GEBRUIKEN ALS STATUSSYMBOOL

| Sommigen denken dat ze met een headset constant in hun oren erg 'belangrijk' overkomen en op deze manier laten uitschijnen dat ze het 'druk, druk, druk' hebben. Dit is uiteraard niet zo: het ziet er niet enkel dom uit en het heeft bovendien ook totaal geen nut.

| Met een headset constant in je oren geef je je omstaanders het signaal dat je amper of niet bereikbaar bent voor een vraag of gesprek. Je geeft op deze manier aan dat je andere prioriteiten hebt.

| Sommigen vinden het nodig om erg opvallend uit te pakken met hun laatste technologische verovering. Opzichtig in het rond paraderen op een terrasje met de laatste nieuwe flashy gsm of de aandacht willen trekken door aan tafel je hippe laptop open te zwieren maakt evenveel indruk dan die man die op het tafeltje ernaast met veel show de sleutels van zijn Porsche op tafel gooit.

8. GIJ ZULT UW GSM NIET OPNEMEN ALS GIJ DOOR ANDEREN GEHOLPEN WORDT

| Mensen die telefoon krijgen aan de kassa en dit het geschikte moment vinden om op te nemen worden niet als aangenaam ervaren:

- Uit respect voor de medewerker die je helpt of waarmee je afrekenet doe je dit niet.
- Vaak staan er op dat moment andere mensen vlak naast je die geen boodschap hebben aan jouw 'dringend telefoontje'. Zij willen enkel dat je doet wat je moet doen zodat het snel aan hen is om geholpen te worden.

| We zien het constant: we worden geholpen door andere mensen of vragen een gunst aan iemand maar vinden dit niet de moeite om even ons telefoongesprek te onderbreken: als bijvoorbeeld een kelner de bestelling aan tafel komt opnemen blijven we toch nog verder gaan met bellen en mompelen tussendoor onze bestelling; of als iemand je vriendelijk uitgebreid de weg uitlegt en je kan het toch niet laten om de verbinding te verbreken met de persoon die je aan de lijn had.

9. GIJ ZULT AFSPRAKEN MAKEN MET UW OMGEVING

| Protocolregels zijn erg strikt maar etiketteregels en omgangsvormen moeten we soms flexibel benaderen, afhankelijk van de situatie waarin je je bevindt.

Op sommige plaatsen spreekt het voor zich en zijn de regeltjes erg duidelijk omtrent wat wel en wat niet is toegestaan.

| In vele gevallen kan het helpen om onderling duidelijke afspraken te maken. Niet enkel binnen je sociale omgeving maar ook op je werk. Zo zal het op een kantoor van vertegenwoordigers eerder logisch zijn dat de mobiele toestellen beantwoord worden dan dat een kelner dit doet terwijl hij aan tafel bij mensen een bestelling aan het opnemen is.

Zo zijn er veel situaties waarin zulk soort afspraken ons kunnen helpen om ons fijner te ontspannen of professioneler te werken, enkele voorbeelden:

- Gebruiken we tijdens vergaderingen onze laptops? En tokkelen we hier ook tijdens presentaties rustig op verder?
- Zijn Blackberry's toegelaten tijdens de werkuren of houden we ieder uur 5 minuten een "Blackberry-break" in plaats van een rookpauze?
- Spreken we af dat we tijdens een weekendje weg onze mails niet controleren en onze gsm's op de hotelkamer laten liggen? Of lassen we een half uurtje per dag in dat dit wel mogelijk is?
- Zetten we – zoals we dat ook met ons tv toestel doen – de computer uit als je schoonouders op bezoek komen of hou je stiekem je Facebook-vrienden op de hoogte van het verdere verloop van je gezellig avondje?
- Mogen we als student in de aula onze laptop gebruiken? En zo ja, maken we dan duidelijke afspraken omtrent het bezoeken van sociale netwerksites en allerhande andere sites die niets met de leerstof te maken hebben?
- Zetten we op de werkvloer onze gsms' op 'stil' zodat we niet gestoord worden door de voicemail van een collega die tot vervelens toe blijft terugbellen omdat de collega niet op zijn plaats zit?

10. GIJ ZULT DE ONLINE PRIVACY VAN ANDEREN NIET SCHENDEN

| Als we vroeger een feestje gaven, namen we naar hartenlust foto's voor het nageslacht. En de foto's die we in het begin van de avond namen, durfden wel eens stevig te verschillen met het beeldmateriaal van in de late uurtjes. Maar geen paniek, deze beelden waren – in de meeste gevallen toch – alleen bedoeld om aan vrienden en familie te tonen.

Vandaag heb je echter verschillende sociale netwerksites waar sommigen hun diepste geheimen of onbenulligste bezigheden op plaatsen. Of je dit doet, kies je zelf. En als dit jouw imago op de een of de andere manier beïnvloedt, is dat alleen jouw verantwoordelijkheid. Helemaal anders is het met het plaatsen, of 'taggen', van anderen op bijvoorbeeld Facebook.

Als je er niet 100% zeker van bent dat de andere persoon het fijn vindt om zomaar op het internet allerhande foto's van jouw feestje tegen te komen waarop hij te zien is, dan doe je dit niet. Iedereen moet immers zelf zoveel mogelijk kunnen bepalen welke informatie of foto's hij met de buitenwereld wil delen. Het is bijvoorbeeld algemeen geweten dat veel werkgevers sollicitanten eerst even Googelen voor ze hen op gesprek uitnodigen.

| Op het internet kan je een schat aan informatie terugvinden en helpt ons dagdagelijks verder om sneller en efficiënter te werken. Toch is het internet ook een open riool waarop het erg gemakkelijk is om op een anonieme manier je ongezouten mening te geven over anderen.

Dit gaat soms erg ver en je kan je, voor je iets neerschrijft, afvragen of je je mening op dezelfde manier zou verkondigen als dit niet anoniem zou zijn en je dit zou moeten herhalen 'face tot face'.

| Zoals eerder aangehaald werd, hoeft etiquette niet altijd ingewikkeld te zijn. Als je vertrekt vanuit 'respect', zit je vaak al in de goede richting. Respect voor elkaars privacy hoort daar zeker bij.

In tegenstelling tot de Bijbelse geboden zijn bovenstaande afspraken niet in steen gebeiteld en kunnen deze ten allen tijde naar de normen en waarden van de maatschappij worden aangepast.

Who's Who

| **Kevin Strubbe** volgde hotelschool, werkte een tijdje als butler voor onze Kroonprins Filip, zowel voor officiële als privéaangelegenheden, werkte als manager voor internationale hotels in binnen- en buitenland, baatte zijn eigen horecazaken uit en is sinds enkele jaren zaakvoerder van een bedrijf waarbij hij samen met enkele collega's aan horeca-consulting doet.

Tevens schreef hij drie boeken over zijn passie: **'Etiquette is hip'**, **'Etiquette in het buitenland'** en recent **'Moderne tafeletiquette'**.

In zijn hoedanigheid als etiquettespecialist wordt zijn mening regelmatig gevraagd in de verschillende pers & media.

Voor meer info zie <http://www.culiconsulting.be/kevinstrubbe>

Of contacteer rechtstreeks op 0496/516.516
