Er zijn te weinig amateurs

De naam filosoof is volgens de overlevering door Pythagoras als eerste gebruikt. Hij vond de naam ‘sophos’ (de wijze) wat zelfingenomen en koos voor het meer bescheiden ‘philosoof’; vriend of minnaar van de wijsheid. Het Latijnse woord amator betekent ook minnaar en vanuit het frans betekent amateur, liefhebber van of iemand die iets erg fijn vindt en er veel belangstelling voor heeft.

Grappig dat er meer woorden zijn, die in de volksmond een andere, zelfs tegenovergestelde betekenis hebben gekregen door de eeuwen heen. ‘Wat een amateurs!’ wordt meestal gebruikt voor klunzig gedrag, voor knoeiers of prutsers. Terwijl amateurs, echte liefhebbers, vaak een grote gedrevenheid aan de dag leggen op welk terrein dan ook. Daar moest ik weer even aan denken toen we op zondagavond weer naar ‘Heel Holland bakt’ keken, hier heeft de term amateurisme zeker de betekenis van liefhebber en is er sprake van iemand die iets erg fijn vindt om er tijd aan te besteden en dat graag wil delen met anderen.

In de maand augustus had ik het voorrecht om voor de PUM een reis naar Bhutan te maken. Drie weken in dit prachtige land aan de grens van de Himalaya. Sinds een jaar of zes maak ik elk jaar een reis voor de PUM om ondernemerschap te stimuleren in ontwikkelingslanden, in mijn geval in de sectoren toerisme en hotellerie. En net zoals bij vorige bezoeken aan o.a. Ethiopië en Armenië wil men dat er kennis wordt overgebracht, westerse kennis in dit geval. Ik vind dit altijd een lastige vraag want er ontstaat direct een wedervraag: hoe relevant is deze (professionele) kennis voor deze mensen in hun situatie? In Bhutan ontstond er een prachtige dialoog met hoteliers hierover. Reizigers zijn op zoek naar authentieke ervaringen en willen kennis maken met de geschiedenis en specifieke kleuren en geuren van de plaatsen die ze bezoeken. En ook hier speelt de polariteit amateurisme versus professionalisme een belangrijke rol. Zijn we in staat om blijk te geven van iets heel graag doen en echte oprechte belangstelling tonen voor de bezoekers van deze prachtige landen? Het leuke van het werk in deze ontwikkelingslanden is dat er nog zoveel mooie rituelen bestaan waarin dat tot uitdrukking komt, zoals in Ethiopië koffie rituelen na de maaltijd of in Bhutan prachtige boeddhistische rituelen. Beide ervaringen maken je bewust van de eeuwenoude tradities en geven blijk van de respect- en liefdevolle wijze van met elkaar omgaan.

In de hotellerie speelt de vraag ook en als filosofisch practicus snapt u goed dat de vraag amateurs of professionals me zeer bezighoudt. De afgelopen week sprak ik onafhankelijk van elkaar drie managers van hotels en alle drie gaven aan zich met dit vraagstuk bezig te houden. Te veel tijd wordt er besteed aan spreadsheet management en het administratief managen van allerlei processen. Terwijl de amateur in hen zich zo graag bezighoudt met dat doen waar ze veel belangstelling voor hebben, namelijk het de gasten en medewerkers naar de zin maken. In andere branches zien we dit dilemma ook naar voren komen: ‘high tech versus high touch’ populair genoemd. Hoofdkantoren staan voor de uitdagende taak te reflecteren op hun eigen leiderschap en met de beschikbare gegevens en bijbehorende analyses de hotels te dienen. Daarnaast hebben we in de hotels leiders nodig (geen managers) die in staat zijn ervaringen te creëren voor gasten en collega’s waaruit liefde blijkt en belangstelling voor wat ze doen. Dus daarom hebben we veel meer amateurs nodig!