
Er zijn beroepen waarin taal zo niet de hoofdrol, dan toch zeker een flinke bijrol speelt. Geregeld worden ze in *Onze Taal* geportretteerd. Deze keer: de stewardess. “Hier is uw vierde biertje. Maar als we gaan zingen, is het over, hè?”

Arjen van Veelen



“If we land in Chicago ...”

Taal in het werk [11]: de stewardess

Ooit leken stewardessen vooral aan boord om te flirten. “I’m Cheryl – Fly Me” was in de jaren zeventig de slagzin van National Airlines. Singapore Airlines had de slogan “This girl’s in love with you.” En nog niet zo lang geleden verleidde Martinair ons om “Met Margot naar Mexico” te vliegen. De stewardess als charmante ‘sky-chick’ in een knalgroen, helblauw of felrood pakje, de knipogende ‘trolley dollie’ – als dat beeld ooit al correct was, dan klopt het nu niet meer. De luchtvaartsector is veranderd.

Door de opkomst van het budgetvliegen is de luxe vaak wat afgeroomd. En door terreurdreiging zijn de veiligheids-eisen verscherpt. Ook wij, de passagiers, zijn veranderd. We zijn brutaler en kieskeuriger dan voorheen. We willen gratis eten en drinken, de juiste speelfilm en meer beenruimte. In plaats van ‘hi’, moet de stewardess ook ‘nee’ kunnen zeggen.

■ AFGESLOTEN BUIS

De stewardess is enerzijds een “lieve hostess”, zegt Marijke Stokking, docente aan het Flight Attendants College en

voormalig Martinair-purser, “maar ook psycholoog en politieagent. Met dit verschil: je zit in een afgesloten buis op tien kilometer hoogte. Je zult alle problemen ter plekke moeten oplossen.” Je kunt die functiebeschrijving gemakkelijk uitbreiden. Een stewardess is ook (volgens het boek *Stewardess@work* van Geeri Bakker): serveerster, babyverzorgster, manager, ME’er, toiletjuffrouw, brandweeraгент, verpleegkundige, verloskundige, kok, veiligheidsadviseur, fotograaf, filmcriticus, verkoopster, uit-smijter, barkeeper, technicus, telecommunicatiedeskundige, kleuterjuffrouw, supernanny, detective, acteur en arts.

Het is geestelijk en lichamelijk zwaar werk. Je maakt rare uren. Er kijken voortdurend honderden mensen naar je, voor wie je soms het ‘flight entertainment’ bent. En of je je dag hebt of niet, je moet blijven glimlachen. “Je moet het podium op”, zegt Stokking. “Ook als je kat net dood is en je moeder in het ziekenhuis ligt.” En dan denken veel passagiers ook nog dat je op vakantie gaat.

Een steward of stewardess heet officieel ‘flight attendant’ of, zoals bij de

KLM, ‘cabin attendant’, en staat onder leiding van de ‘purser’. Die termen maken direct duidelijk welke taal de dienst uitmaakt in de vliegwereld: het Engels. Cabinepersoneel zal het eerder hebben over ‘safety briefing cards’ in de ‘seat-pocket’ dan ‘veiligheidskaarten’ in het ‘stoelzakje’.

■ VEILIGHEIDSDEMONSTRATIE

Aspirant-stewardessen moeten een dikke pil (de *Flight Safety Manual*) vol veiligheidsinstructies en ‘drills’ uit het hoofd kennen voor ze mogen vliegen. Ze leren bijvoorbeeld de commando’s voor evacuatie via de glijbanen: “Emergency, open seatbelt, evacuate, jump and slide, jump and slide.” Maak een stewardess’s nachts wakker, en ze kan ze zo opdreunen.

Voorafgaand aan elke vlucht wordt de kennis steekproefsgewijs getest, met een soort veiligheidsquiz. Blijf je het antwoord schuldig op de vraag waar de brandblussers liggen, dan mag je niet mee. Voor de veiligheidsdemonstratie wordt steeds vaker een video gebruikt, maar als die dienst weigert, moet je het



Foto: KLM Royal Dutch Airlines

ook 'live' kunnen. Voor de verschillende omroepberichten heeft het cabinepersoneel een 'speechboekje', met de teksten ook in andere talen.

Bijzonder aan het werk is ook dat je bijna elke vlucht met andere collega's werkt. De KLM telt bijvoorbeeld negenduizend 'cabin attendants', maar "tien minuten na de briefing ben je een team", weet Brechtje Fransen, purser en trainer bij de KLM. Dat zie je bijvoorbeeld aan de 'crosschecks'. Bijvoorbeeld als de piloot aan de purser de opdracht heeft gegeven: "Cabin crew, arm slidebars." (Dat 'armen' wil zeggen: het op scherp zetten van de glijbanen.) De 'crosscheck' is dan dat je controleert of je collega aan de andere kant de 'slides' ook heeft 'gearmd'. Het samenwerken zie je ook bij het rondbrengen van drankjes of eten. Van twee kanten werken de cabin attendants naar elkaar toe. Is jouw werkgebied klaar, en je collega nog bezig, dan 'trek je door' in het gebied van de ander – niet 'doortrekken' is asociaal.

■ ABN

"Flight attendants zijn mensen op wie je wilt afstappen", zegt Stokking. "En niet omdat ze zo mooi zijn, maar vanwege hun open houding." Die open uitstraling is voor een groot deel non-verbaal. Een stewardess loopt rechtop, kijkt je aan en heeft de armen niet over elkaar. Daar moet je talent voor hebben, maar het

valt ook te trainen. Stokking geeft haar cursisten bijvoorbeeld de opdracht om in de trein eens naar de passagier voor hen te kijken (in plaats van alle andere kanten op) en 'goedemorgen' te zeggen. "Niet iedereen durft dat zomaar."

Een stewardess moet een onberispelijk verzorgd uiterlijk hebben. In het handboek van sommige maatschappijen staat bijvoorbeeld dat de kleur van de lippenstift moet aansluiten bij de kleur van het sjaaltje. Eenzelfde aandacht voor detail geldt ook het taalgebruik. Een stewardess spreekt vlekkeloos ABN. En geen hippe taal. Maar dus ook geen accent: wie een zware Friese of Limburgse tongval heeft, komt niet door de selectie of moet langs de logopedist. Gek genoeg kan een Brabantse zachte g vaak weer wel, vertelt Stokking. En de regels zijn rekkelijk. Zo valt te lezen op de blog van stewardess Daisy dat ze tijdens een vlucht op Maastricht in lokaal dialect de 'speeches' deed. "Het werd wel gewaardeerd, want er werd voluit geklapt!" Uiteraard moet je Engels goed zijn. Zodat je bijvoorbeeld niet zegt: "If we land in Chicago, then ...", vertelt Fransen. Want dan kan een Engelstalige passagier in paniek raken: hoezo áls we landen? "Daar klinkt in het Engels te veel twijfel in door. *When was hier het goede woord geweest.*"

■ VOETBALSUPPORTERS

De juiste woordkeus – daar draait het om, zeker bij passagiers uit een andere cultuur. Fransen: "Voor een Nigeriaan is het heel normaal om te zeggen, als hij cola wil: 'You give me coke, you!' Voor hem getuigt dat van respect, maar als Nederlander voel je daar iets heel anders bij." Je hebt strenge moslims bij

wie alleen de man het woord wil voeren. Of Mexicanen die met hun vingers knippen als ze aandacht willen. Stokking: "Je moet leren om soepeltjes over dit soort verschillen heen te stappen."

Taal is niet alleen etiquette, maar ook een belangrijk instrument. Een goede stewardess kan 'levelen'. Dat betekent: elke passagier op de juiste toon aanspreken. De boze. De dronken. De vrolijke. En de bange. Wat die laatste categorie betreft: vliegangst moet je nooit bagatelliseren, zeggen de purser.

Ook de vrolijke passagier verdient een eigen benadering. Stokking: "Als ik een kist heb vol uitgelaten voetbalsupporters, dan hoef ik niet meteen mee te gaan hossen, maar als ik bij binnenkomst zeg: 'Gefeliciteerd, hè', dan heb ik een vlekkeloze vlucht."

Humor mag dus, maar je moet wel oppassen dat je je gezag en geloofwaardigheid niet verliest. Fransen: "De 'flight safety' is bloedserius." Bovendien moet je uitstraling kloppen met het imago van de luchtvaartmaatschappij. Een steward die de veiligheidsinstructies rapt, zoals laatst bij Southwest Airlines, dat kan bij de KLM niet. "Dat is niet het beeld dat wij willen uitstralen."

■ OPRECHT

Bij de KLM is het motto tegenwoordig: "Refreshingly genuine". Dat betekent bijvoorbeeld dat je glimlach "oprecht" moet zijn, legt Fransen uit, en niet "achter je oren vastgeplakt". En dat je de instructies niet opdreunt als een riedeltje. En dat je jezelf blijft. "Wij zeggen: leg je eigen persoonlijkheid erin, want dan ben je echt. De een kan iets met een grapje, de ander met een hand op iemands schouder." Ook Ton Jonge

'In de galley stowen we alles in de trolleys'

Aan boord van een vliegtuig heet een waterkoker een 'hotcup', zijn gordijnen 'window shades', en is de keuken een 'galley'. "Als je 'waterkoker' zegt, reageert er niemand", zegt purser Brechtje Fransen. Soms zit je zó in je gedrilde taalgebruik dat een passagier je glazig aankijkt als je het hebt over 'hot towels'.

Er zijn meer voorbeelden van vliegtuigjargon. Een stewardess kan bijvoorbeeld de 'slides armen' (de glijbanen op scherp zetten). En dan 'confirm' de purser de captain dat alles klaar is. Vervolgens kun je de 'sales' gaan doen. Maar bij turbulentie 'stow' je in de 'galley' alles zo snel mogelijk in de 'trolleys' of 'containers' en dan ga je in je 'crewseat' zitten met je 'seat belts' vast. Bij een langeafstandsvlucht heb je recht op 'horizontale rust'. Dan kun je even slapen in het vliegtuig, oftewel, 'dan mag je af'. Maar pas op, want straks ben je 'uit je schema' (dan is je bioritme verstoord). Als je weer moet werken, dan 'ga je erin'. Bijvoorbeeld om 'een plateautje te doen' (een dienblad met drankjes serveren). En let op: je collega's spreek je aan met Monique of Sander, maar de purser noem je 'purser'. En als je 'op de route bent' (je overnacht in een hotel tijdens een 'stop') dan vraag je bijvoorbeeld of 'de cockpit' nog meegaat naar de 'crewborrel'. Maar je kunt ook gewoon op de route gaan shoppen. En met een beetje mazzel heb je dan een 'topstop'.



De stewardess als charmante 'sky-chick'. Reclame van luchtvaartmaatschappij Martinair.

neelen, purser en trainer bij Transavia, leert stewardessen om de passagiers “op een natuurlijke manier” aan te spreken. Bijvoorbeeld door niet elke passagier te begroeten met een staccato ‘goedemorgen’. En Stokking leert dat je heus niet heel de tijd “als een idioot” hoeft te glimlachen. “Je kan die glimlach ook in je stem leggen.”

Soms is het lastig om ‘refreshingly genuine’ te blijven. Veelgestelde vragen aan de stewardess zijn bijvoorbeeld: ‘Mag ik meer eten?’ en ‘Is het niet gratis?’ en ‘Waarom is er geen film?’ Soms moet je dan ‘nee’ verkopen. Stel, een passagier is gefrustreerd, want de maaltijd die hij wil is op. Dan moet je niet “doorzagen op de inhoud”, zegt Fransen. Het gaat vaak helemaal niet om die kip of pasta. Stel dan de vraag: ‘Is er nog meer aan de hand?’ Dan blijkt de boosheid vaak een optelsom van eerdere frustraties. Stokking: “We leren flight attendants de cirkel ‘denken, voelen, doen’. Niet meteen met een oplossing komen, want dan voelt de passagier zich vaak nog steeds onbegrepen. Zeg dus bijvoorbeeld: ‘Ik begrijp dat u heel erg boos bent.’ Daarmee haal je vaak de wind al uit de zeilen.”

■ TE VER

Soms gaan passagiers te ver. Dat gebeurt vaker dan vroeger, is de ervaring van Stokking. “Passagiers zijn veel

assertiever dan tien jaar geleden. Het wordt steeds belangrijker om grenzen te kunnen stellen. Je moet niet alleen leuk en lief zijn. Als iemand je echt uitscheldt, dat je te wit, te zwart, te geel of te groen bent, dan kun je bijvoorbeeld zeggen: ‘Dit gedrag beledigt mij. Ik wil u wel helpen, maar alleen als u uw gedrag verandert. Wilt u dat ik met een oplossing kom?’” Je kunt ook met je stem en je houding spelen, weet ze. Als je zacht praat en door je knieën gaat, “haal je iemand in je cirkel”. Dat is intiem, en dat kan effectief zijn. Maar je kunt ook rechtop staan, en hard praten, zodat andere passagiers mee kunnen luisteren.

Strengheid is ook nodig bij passagiers die te veel drinken. In een vliegtuig komt een biertje twee tot drie keer zo hard aan als op de grond. Fransen: “Dan zeg je bijvoorbeeld: ‘Alstublieft, meneer, hier is uw vierde biertje. Maar als we gaan zingen, is het over, hè?’”

“Sturend communiceren”, noemt Jongeneelen dat. Dat je ervoor zorgt dat boosheid niet escaleert. Of, bij de ‘in-flight sales’ (de taxfreeverkoop aan boord), dat je iemand over de streep haalt om een keuze te maken.

■ AVANCES

Van de klanten die terugkeren, weet Fransen, “doet veertig procent dat vanwege positieve ervaringen met het cabi-

nepersoneel”. Jongeneelen noemt het de “positieve herinneringswaarde” die passagiers aan de vlucht overhouden. Het mooiste vindt hij het als je de sfeer in het vliegtuig kunt ombuigen: dat passagiers die chagrijnig binnenkomen bij de landing weer vrolijk zijn.

“Heel af en toe”, vertelt Fransen, “krijg je zelfs een kaartje van een passagier: ik zit in dit of dat hotel.” Ook Stokking heeft die ervaring. “Als een passagier om mijn nummer vroeg, zei ik: ‘Schrijft u maar een briefje aan Martinair, die stoppen het wel in mijn postvakje.’” Avances maken aan boord is voor cabinepersoneel niet toegestaan, zegt ze. “Al zal het weleens gebeuren dat een stewardess een servetje geeft aan een meneer die ze leuk vindt.” ■

Meer stewardessen-taal

CA Cabin attendant (steward of stewardess).

Driehoeksvlucht Bijvoorbeeld vliegen ‘over de zandbak’, van Amsterdam via het Egyptische Sharm el-Sheikh naar Hurghada – en weer terug (“SSH - HRG - AMS”).

Eenbander, tweebander Informele aanduiding die verwijst naar de rangen van cabinepersoneel lager dan de purser: “Aangezien ik de enige éénbander was in de hele crew, was ik ingedeeld als galley-slaaf” (de ‘galley’ is de keuken). Formeel heten de rangen CA1 en CA2.

Haarlem International De Polderbaan bij Schiphol, berucht om de lange taxi-afstand naar de gates.

ICA’tje Intercontinentale vlucht.

Kistwissel Veranderen van vliegtuig (bijvoorbeeld vanwege een technische storing).

Pax Passagiers: ‘We hebben zog Spaanstalige pax aan boord.’

Pil Passagierslijst (Passenger information list).

Slot Toebedeelde aankomst- of vertrektijd.

Stessen Stewardessen.

Trolley De cateringkarren in het vliegtuig. En ook: reiskoffertje op wieltjes.

Met dank aan o.a. de weblogs:

Stewardessmiek.web-log.nl

Stewardesslist.web-log.nl

Flybell.web-log.nl

Stewr6.web-log.nl

Danielleverhagen.shareyourstory.nl

Daisy.shareyourstory.nl