

In de alledaagse dingen....

Je overgeven aan het onbekende of aan iets dat je niet beheerst, dat is heel lastig. Het is springen in het duister. Je weet niet waar je uitkomt. Vorige week zat ik hopeloos vast met mijn Outlook-programma. Van een 'outlook' was geen sprake meer, niets ontvangen, niets versturen. Ik probeer van alles, vruchteloos. Dan zegt iemand, kijk op Hulpvragen - Microsoft. Ik wist niet eens dat zo'n programma bestond. In dat programma kom je met behulp van chatten mogelijk tot een oplossing. Chatten, dat had ik nog nooit gedaan. 'Hoe kan ik u vandaag helpen?' lees ik ineens. Voordat ik het weet, zit ik er midden in.

Zij noemt zich Angelica = engel. Is dat haar ware naam? Toch geeft mij dat een vertrouwd gevoel. 'Ik kan geen emails ontvangen, noch versturen'. 'Bedankt voor details, ik ben hier om je te helpen met je bezorgdheid'. Even later krijg ik een aantal vragen die ik helaas niet begrijp, moet iets doen in mijn computer wat mij niet lukt. Weet ook niet goed hoe te antwoorden. Angelica doet wat ze kan, voorlopig blijft het echter nog een mistig dovemansgesprek tussen ons twee.

Dan vraagt zij of ze dicht naast mij mag gaan staan, ze wil meekijken in mijn scherm. De controle overnemen. Mijn reactie is terughoudend. Kan dat zomaar? Maar zij zegt 'als u zich ongemakkelijk voelt kan u de sessie op afstand beëindigen door op de rode knop X te drukken'. Ik accepteer haar hulp en zie hoe ze met behulp van de cursor, nu door haar bestuurd, stap voor stap verder gaat, problemen aanwijst, en na vijf kwartier spannend samenwerken, ineens tot een oplossing komt. Ik dank mijn hulp uitgebreid. Dan schrijft ze 'Nogmaals bedankt. Ik hoop en bid voor een gezond leven voor jou en voor je familie :)'.

Waarom dit uitgebreid verhalen van een echt gebeurd voorval? Als ik terug kijk dan noteer ik zaken als: het onbekende binnenstappen, je overgeven, je laten leiden, niet goed weten hoe te vragen, geduldig de tijd nemen, zoeken, vertrouwen geven, een weg vinden, 'n hulp als Angelica = Engel, en last but not least, weer opgelucht vooruit kunnen.

Waar doet dat allemaal aan denken?

Rob van Woerkom