

[artikel voor Management Support, novembernummer 2017, vakblad voor managementassistenten, secretaresses en personal assistants van Vakmedianet – freelance opdracht [Personal assistant Nelson Mandela over werkethiek](#)]

Personal assistant Nelson Mandela geeft een college werkethiek

Ze was jarenlang de executive personal assistant van Nelson Mandela. En dat terwijl haar vader hem een terrorist noemde. Zelda la Grange gaf 29 september op het IMA-congres in Den Haag een toespraak over haar werk voor de eerste zwarte president van Zuid-Afrika na de apartheid. “Je wilt zoals hij zijn, de beste persoon die je maar kunt zijn.”

Tekst: Muriël Kleisterlee

“Iedereen heeft wel een stemmetje in zich dat zegt of iets goed of fout is”, zegt Zelda la Grange (1970) aan het begin van haar speech. Het thema van het congres van voor international management assistants (IMA, tot 2016 bekend als EUMA, European Management Assistants) is dan ook *business ethics*. Zelda heeft geen moeite om haar fouten uit het verleden toe te geven. Ze was een racist, zegt ze zelf. Het eerste dat ze over de anti-apartheidsstrijder Nelson Mandela hoorde, was dat hij een terrorist zou zijn. Ze lag in het zwembad van haar ouders toen haar vader verontrust naar buiten kwam met de mededeling: “We zitten in de problemen. Ze hebben de terrorist vrijgelaten.” Met “wij” bedoelde hij de witte Zuid-Afrikanen, met “terrorist” bedoelde hij Mandela.

Schaamte

Dat was in 1990. Zelda is 20, leeft in haar eigen afgeschermd wereldje, en het is de eerste keer dat ze de naam van de man die in 1994 president van Zuid-Afrika zou worden, bewust hoort. Ze volgt op dat moment de driejarige opleiding tot Executive Secretary en kan nog niet vermoeden dat ze twee jaar later haar carrière zal starten bij het Department of State Expenditure (van het ministerie van Financiën). Weer twee jaar later, in 1994, wordt ze typiste voor Mary Mxadana, de privésecretaresse van Nelson Mandela. “Ik werkte met de deur dicht, want ik was bang om Nelson Mandela onder ogen te komen”, vertelt ze op het IMA-congres. Eerder had ze nog voor apartheid gestemd, maar nu ze ziet hoe vriendelijk hij is, schaamt ze zich “omdat haar soort mensen hem in de gevangenis hebben gestopt”.

Op een dag loopt ze Mandela toch tegen het lijf in het kantoor van zijn secretaresse. Even twijfelt ze, moet ze hem een hand geven? Ze kan niet anders, hij steekt zijn hand uit. Als hij haar hand blijft vasthouden, naar haar lacht en ook nog in het Zuid-Afrikaans (haar moedertaal) tegen haar begint te praten, wordt de 24-jarige Zelda overvallen door emoties en begint te huilen. Volgens Mandela reageert ze wat overdreven. Ze weet zich snel te herpakken en zijn vraag over wat haar ouders doen te beantwoorden. Zo vroeg hij overigens ook andere medewerkers altijd naar hun familie en achtergrond. Moraal van dit verhaal: “Spreek de taal van je baas (of je klanten, red.), want als je iemand in zijn eigen taal aanspreekt, raak je hem in het hart.” Dat betekent niet per se dat je vijf talen moet leren, maar iemand in zijn eigen taal begroeten of alleen maar zijn gewoontes respecteren doet al veel goed.

Een PA is net een actrice

In 1996 krijgt Zelda promotie en wordt ze assistent-privésecretaresse, in 1999 schopt ze het tot privésecretaresse van Mandela. Volgens haar koos de president uit strategische overwegingen voor

haar. “Hij wilde laten zien dat hij alle culturen van Zuid-Afrika wilde omarmen en ook met witte mensen wilde samenwerken.” Zij op haar beurt wil laten zien dat witte mensen ook gediensig kunnen zijn. Als Mandela haar in 1995 vraagt mee te gaan op reis naar Japan, lijkt haar dat in al haar naïviteit nog ongepast: “Wat zou mijn vader daarvan zeggen?” Ze zegt tegen hem dat ze er geen geld voor heeft, waarop Mandela natuurlijk antwoordt dat ze deel uitmaakt van de delegatie en de zakenreis door het werk betaald wordt. Zo reisde Zelda als twintiger al de hele wereld rond. En dat terwijl ze eigenlijk actrice wilde worden. Toch lijkt het werk van een personal assistant wel op dat van een actrice, vindt Zelda. “De ene keer moet je je *brave face* of *happy face* opzetten, dan weer je *discipline face*.”

Kenmerken van een goede werkethiek zijn voor haar: discipline ofwel *commitment to the job*, loyaliteit, betrouwbaarheid, consistentie, integriteit en eerlijkheid. In de 19 jaar dat ze voor Mandela werkte, liet ze nooit een telefoontje van hem onbeantwoord. De volledige toewijding aan haar werk (die voor zo’n functie uiteraard ook nodig is) leverde in het begin weleens problemen op. Een collega vroeg haar kleding bij de stomerij op te halen. Zelda pakte alle klusjes aan, dus ook deze, al hoorde die niet tot haar takenpakket. Mandela keek er vreemd van op toen ze daarvoor de deur wilde uitgaan en zei: “Als je niet moedig bent, ga je hier niet lang mee.”

Niet van anderen profiteren

Al werd Mandela door gastheren ondergebracht in de duurste hotels, hij nam zelf zijn toiletpullen mee, want hij wilde niet van andere mensen profiteren. Ook Zelda wilde niet van haar baas te profiteren en ze adviseert andere assistenten hetzelfde te doen. “Ik moest hem weghouden van alle drukte en van opdringerige fotografen die te veel foto’s wilde maken. Daarom heb ik hem zelf dus ook nooit om een foto of handtekening gevraagd, al had dat makkelijk gekund en werd ik overstelpt met verzoeken van vrienden en familie hiervoor.” Een andere belangrijke les die ze van Mandela leerde: “De manier waarop je iemand tegemoet treedt, bepaalt hoe hij jou behandelt.” Opmerkelijk voor een onderdrukte man die jaren gevangen was gezet; hij vertoonde geen enkel spoor van wrok. Hij zei ook vaak: “Het is makkelijker om anderen te veranderen dan om jezelf te veranderen.” Iedereen weet hoe moeilijk het is om anderen te veranderen, dus dit geeft volgens Zelda wel aan dat het Mandela heel veel moeite kostte om zo vriendelijk en respectvol te zijn tegenover mensen die hem zo slecht behandeld hadden.

Nalatenschap levendig houden

Nadat Nelson Mandela het presidentsstokje had overgegeven aan zijn opvolger, mocht hij één medewerker uitkiezen om mee te nemen naar zijn *post-presidential office*. Dat werd Zelda. Ze richtten de Nelson Mandela Foundation op, een non-profitorganisatie die vrijheid en gelijkwaardigheid voor iedereen nastreeft. Zelda ziet het als haar taak om de nalatenschap van Mandela levendig te houden. Dat is niet makkelijk in een land als Zuid-Afrika, waar corruptie aan de orde van de dag is. Toch predikt ze in het boek dat ze over haar werk voor Mandela schreef, *Good Morning Mr. President*, een boodschap van liefde en hoop. “Je wilt zoals hij zijn, de beste persoon die je maar kunt zijn.” Ze besluit haar toespraak dan ook met de boodschap dat ze hoopt dat iedereen volgend jaar op 18 juli (wat Mandela’s 100^{ste} verjaardag had kunnen zijn) iets doet in zijn nagedachtenis. “Iets dat het leven van iemand anders verbetert. Een bezoekje brengen aan bejaarden of koken voor immigranten bijvoorbeeld.”

Na afloop van haar presentatie nam Zelda la Grange ook nog de tijd om een interview aan de redactie van Management Support te geven. Dat lees je in het novembernummer.

[kader]

De 7 belangrijkste ethieklessen

die Zelda la Grange, personal assistant van Nelson Mandela leerde

1. Wees moedig en eerlijk.
2. Werk hard en gedisciplineerd.
3. Behandel iemand anders zoals je zelf ook behandeld wilt worden.
4. Als je integer bent, doet niks anders ertoe. Als je niet integer bent, doet niks anders ertoe. Met andere woorden: als je integriteit eenmaal aangetast is, kun je die nooit meer herstellen.
5. Zorg ervoor dat je persoonlijke waarden in overeenstemming zijn met die van je baas. Gaan de waarden van het bedrijf waar je werkt in tegen je eigen waarden, zoek dan een andere baan.
6. Als je ooit moet kiezen tussen ethiek en je baan, kies dan voor ethiek. Je kunt altijd een andere baan vinden, maar je ethiek kun je niet vervangen.
7. *Practise what you preach*: leef je eigen waarden voortdurend en consequent na.