

# Personal assistant Nelson Mandela over werkeethiek

**Ze was jarenlang de personal assistant van Nelson Mandela. En dat terwijl haar vader hem een terrorist noemde. Zelda la Grange gaf 29 september op de jaarlijkse internationale IMA-conferentie in Den Haag een presentatie 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.”**



“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 presentatie. Het thema van de conferentie van en voor international management assistants (IMA, tot 2017 bekend als EUMA, European Management Assistants) is dan ook *business ethics and integrity*. 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 blanke Zuid-Afrikanen, met “terrorist” bedoelde hij Mandela.

## “Ik was bang Nelson Mandela onder ogen te komen”

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 3-jarige 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).

Nog eens 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 de IMA-conferentie. Eerder had ze nog voor apartheid gestemd, maar nu ze ziet hoe vriendelijk hij is, schaamt ze zich “omdat mijn soort mensen hem in de gevangenis hebben gestopt”.

## “Spreek de taal van je baas”

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. “Als je met iemand praat, praat je tegen zijn hoofd. Als je iemand in zijn eigen taal aanspreekt, dan praat je tegen zijn hart.” 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 zijn hart en komt je boodschap pas echt aan.” Dat betekent niet per se dat je vijf talen moet leren; iemand in zijn eigen taal begroeten of zijn gewoontes respecteren doet al veel goed.

## Strategisch samenwerken

In 1996 krijgt Zelda promotie en wordt ze assistent-privésecretaresse, in 1999 schopt ze het tot personal assistent 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 blanke mensen wilde samenwerken.” Zij op haar beurt wil laten zien dat blanke mensen ook gedienstig kunnen zijn.

## Een PA is net een actrice

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?* denkt ze. Ze verzint als excuus om onder de reis uit te komen 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 in het kielzog van een belangrijk historisch figuur. 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*, terwijl je niet altijd dapper, vrolijk of streng bent.”

## Persoonlijke werkethiek: volledige toewijding

Kenmerken van een goede werkethiek zijn volgens Zelda: 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 het niet tot haar takenpakket. Mandela keek er vreemd van op toen ze voor deze klus de deur uit wilde gaan en zei: “Als je niet moedig bent, ga je hier niet lang mee.”

## Niet van anderen profiteren

Mandela wilde absoluut niet van andere mensen profiteren (al werd hij door gastheren ondergebracht in de duurste hotels, hij nam zelf zijn toiletpullen mee) en dat voorbeeld heeft Zelda overgenomen. “Ik moest hem van alle drukte en van te opdringerige fotografen weghouden. Zo 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 spoortje 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 slecht behandeld hadden.

## Nalatenschap levend houden

Nadat Nelson Mandela het presidentsstokje had overgedragen 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 Mandela’s nagedachtenis levend 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. Mandela*, een boodschap van liefde en hoop. “Je wilt zoals hij zijn, de beste persoon die je maar kunt zijn.”

Ze besluit haar presentatie dan ook met een wens: dat iedereen volgend jaar op 18 juli (wat Mandela's 100<sup>ste</sup> verjaardag had kunnen zijn) iets doet om de herinnering aan Mandela – en dat waar hij voor stond – levend houden: “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 novemnummer.*

Management Support, door Muriël Kleisterlee op 3 okt 2017