

Ik voel nu zelf wanneer ik gas terug moet nemen'

John Mangelaars, internetdirecteur bij Microsoft, beschouwt haptonomie niet zozeer al middel maar meer al doel

Zijn carrière lijkt het resultaat van een zorgvuldige planning maar niets is minder waar, zegt John Mangelaars, vicepresident consumer & online business voor Europa, het Midden-Oosten en Afrika (Emea) bij Microsoft. Natuurlijk, zijn collega's zeggen dat hij intelligent en daadkrachtig is. Maar zijn succes is volgens hem vooral te danken aan de manier waarop hij talent weet te scouten en te ontwikkelen. 'Als ik ergens kom, kijk ik eerst wat het probleem is, en dan zoek ik de beste mensen erbij.' Om vervolgens niet alle energie uit ze te zuigen, maar te zorgen dat ze echt goed worden.

Mangelaars: 'Ik kan complexe talenten als Maradona coachen Ik heb altijd de beste teams gehad. Waarom? Omdat ik oprecht geïnteresseerd ben in anderen. Ik heb altijd geprobeerd mensen zo succesvol mogelijk te maken.' Hij zegt het zonder bravoure of bescheidenheid, als een feit.

Mangelaars (45) koos na zijn opleiding bedrijfskundige informatica aan de HES bewust voor zijn huidige werkgever Microsoft. 'Ik dacht: welk bedrijf gaat de wereld veranderen?' De personal computer was net gelanceerd.

Hij werd eerst afgewezen maar kon een halfjaar later, in 1990, alsnog aan de slag. Hij deed business development van Microsoft-software voor de Apple Macintosh. In 1991 werd hij in Nederland werknemer van het jaar.

Maar al snel wist hij het: 'Er is meer dan senior manager worden en dan de driehoek Hoofddorp, Zeist en Diemen', zegt Mangelaars, refererend aan het kantoor van Microsoft, van Apple en zijn flat. Twee maanden later zat hij op het Emea-hoofdkantoor in Parijs, bij large account marketing.

Waarna elke paar jaar een stap volgde. Op instigatie van de toenmalige president van Microsoft Europa naar support in de VS. Op verzoek van de baas van Microsoft Benelux terug naar Nederland. Op dien verzoek daar door naar de top - in maart 1998 als adjunct, in januari 1999 als hoofd van Benelux. In 2003 naar de VS in de salesorganisatie van de Office Group op te zetten. In 2006 naar Europa als hoofd van de online poot, bekend van MSN en Messenger, in Emea.

Zijn loopbaan van bijna twintig jaar bij Microsoft overziend, ziet Mangelaars een patroon. Als hij ergens naartoe gaat, gebeurt er iets. 'Mensen weten: als ik met John meega, gaan we de storm in; maar hij heeft het beste met me voor en we gaan een hoop plezier hebben.'

Zo introduceerde hij in 1993 in de VS wereldwijde supportcontracten voor Microsoft - destijds een primeur. En werd Nederland het beste presterend land in Emea toen hij er de touwtjes in handen had. En dient de wijze waarop hij de marketing op het Emea-hoofdkantoor in Parijs herinrichtte, nog steeds wereldwijd als voorbeeld. 'Toen ik in 2003 in de VS voor de Office Group ging werken, was het niet het meest sexy product. Nu is het een van de vlaggenschepen.' De internettak maakt nu ook spannende tijden mee.

Zelf heeft Mangelaars, die opgroeide in een middenstandsgezin in Brabant en als kind droomde van een toekomst als dierenarts, altijd plezier gehad in zijn werk. 'Mijn vrouw zal zeggen dat ik altijd werk. Maar ik maak zeker tijd voor mijn gezin', aldus de vader van een zoon en een dochter. 'Ik vind het triest als iemand zegt: ik werk honderd uur per week. Want dan tel je je uren.'

Maar sinds hij in 1998 in contact kwam met haptonoom Ted Troost, gaat hij met sommige dingen anders om. 'Ik was het type 'als je niet opzijaat, dan gaan we dwars door je heen'. Het was de tijd dat we met Onno Hektor (destijds salesmanager Nederland bij Microsoft) ieder jaar een nieuwe concurrent achternaging. We waren superfanatiek, no limits.'

Hoewel Mangelaars, wiens hartslag in rust op het extreem lage niveau van 35 slagen per minuut ligt, aan energie geen gebrek heeft, kreeg hij eind jaren negentig veel voor zijn kiezen. Zijn eerste kind was geboren, terwijl kort daarvoor zijn vader was overleden. Op zijn 69^{ste}, met een hart 'zo verkalkt dat ze hem niet eens meer konden opereren'. Mangelaars stond op het punt directeur van Microsoft Nederland te worden, waarmee het aantal mensen die hij onder zich had van 280 naar 400 zou stijgen. 'Op een gegeven moment reed ik naar huis, en mijn hele lijf deed pijn. Ik was niet alleen moe, ik had gewoon pijn. Ik dacht: dit ga ik niet volhouden.'

Op zoek naar een manier om beter met de druk om te kunnen gaan stuitte Mangelaars op een artikel over Ted Troost, bekend als haptonoom van topsporters als Marco van Basten. Hij maakte een afspraak en was meteen overtuigd.

'Haptonomie is gebaseerd op het principe dat bepaalde ervaringen zich vastzetten in je lichaam', legt hij uit. 'Dat veroorzaakt een frustratie die zich uit in een ongezonde motivatie. Het vertroebelt je systeem, waardoor je onberekenbaar gedrag gaat vertonen.'

Mangelaars schets het beeld van een raam met een vlek waar e niet doorheen kunt kijken.

'Die vlek veroorzaakt fysieke problemen. Bij mij gaan mijn schouders vastzitten als ik te hard werk. Dat is terug te voeren op vroeger. Mijn vader zei altijd: "Als iets niet lukt, moet je er je bult onder zetten."'

Behandeling vindt plaats door middel van aanraking en praten. Hierbij wordt gezocht naar de achterliggende oorzaak van de fysieke problemen. Inmiddels zegt Mangelaars zelf aan te kunnen voelen wanneer hij terug moet schakelen.

Hij probeert transparant te zijn voor zijn teamleden en te ontdekken waar hun frustraties zitten. 'In plaats van de discussiëren, moet je de ander begrijpen.' Soft? Zeker niet, vindt hij: 'Ik run een business, ik ben geen psycholoog.'

Hij opereert in een wereld die nog steeds meer om een performance draait dan om emotionele intelligentie, weet Mangelaars. Maar als mensen transparanter zijn, zijn ze simpelweg beter verbonden en voorspelbaarder en kun je directer communiceren, meent hij. 'Gewoon direct zijn is prettig en efficiënter.' Om toe te geven: 'Haptonomie is voor mij geen middel meer, het is meer een doel. Ted Troost heeft mijn leven sterk in positieve zin veranderd.'

Mangelaars ziet de haptonoom vijf of zes keer per jaar. 'Hij zegt altijd: "John, ik kan je nog vijf jaar repareren, maar dan moet je toch iets anders doen." Als je een gebalanceerd, gezond leven wilt leiden, denk ik dat je óf niet de baan moet hebben die ik heb, óf iemand als Ted moet hebben, die regelmatig smeert en voor nieuwe banden zorgt. Ik zit in een racewagen - ik merk wel wanneer ik gas terug moet nemen, ma de banden slijten toch.'

Het Financieele Dagblad, 13 augustus 2009