

## De zorg maakt het verschil

Grethe van Geffen op [www.zipamsterdam.nl](http://www.zipamsterdam.nl), november 2005

Enkele jaren geleden deed ik een cultuurspel met groepen donorassistenten. Het cultuurspel is erop gericht om mensen te laten ervaren hoe cultuurverschillen in de praktijk uitwerken. Dat kan vanuit verschillende posities: je kunt zelf tot de meerderheid behoren die met de vreemde gedragingen en gewoonten van de minderheid te maken krijgt. Maar ook de ervaring opdoen van de minderheid die al zoekend probeert te overleven temidden van een meerderheid die haar maar deels begrijpt of aanvoelt - en vice versa. De deelnemers vinden het cultuurspel vaak spannend om te doen omdat ze niet precies weten wat er gaat gebeuren en hoe ze het gaan ervaren.

In het spel met de donorassistenten was het spelverloop niet alleen voor de deelnemers maar ook voor mijzelf een verrassing. De sfeer was vrolijk en opgewekt, en de vriendelijkheid van de deelnemers tegenover elkaar was duidelijk hoger dan gemiddeld. Meestal gaan de deelnemers er fanatiek tegenaan, en in een enkel geval is het me zelfs overkomen dat deelnemers zo verhit raakten van alle onwerkbaar cultuurverschillen dat ze met elkaar begonnen te vechten...

Zo niet mensen die in de zorg werkzaam zijn. Leden van de meerderheid deden hun best om de leden van de minderheid gerust te stellen, en hen een plaats te geven in de groep. Er waren evenveel communicatieproblemen als in andere sectoren waar dit spel wordt gespeeld, maar op een of andere manier deed het er minder toe. De deelnemers waren in staat om elkaar te vinden en samen een spel te spelen zonder dat alles in hun onderlinge relatie duidelijk was. Anders gezegd: ze konden leven met een bepaalde onzekerheid.

Zelf vonden ze dat alleen maar gewoon. Als trainer die vaker met groepen te maken heeft, vond ik het echter een bijzondere kwaliteit! Ik merkte waardierend op dat ze de ander eerst en vooral als mens zagen, nou, daar moesten ze om lachen. "Dat is toch normaal!" Het leidde tot grote hilariteit onder de deelnemers. Wie ziet de ander nou niet in de eerste plaats als mens??? Zo dom kun je toch niet zijn?! Helaas.

Menigeen kan wel zo dom zijn.

En het vermogen om te kunnen leven met onduidelijkheid tussen mensen op de werkvloer, daarover beschikt slechts een minderheid.

Ik heb deze groep dus geccomplimenteerd en aangegeven dat ze een van de belangrijkste basisingrediënten voor interculturalisatie al in huis hadden. Ze hoefden het alleen nog maar op de nieuwe situatie toe te passen. Daar hebben we het toen de rest van de middag over gehad.

Ik ben optimistisch over de zorgsector als het gaat om interculturalisatie. De zorg mag best wat trotser op zichzelf zijn, omdat de medewerkers beschikken over unieke eigenschappen: begrip, medeleven, de ander als mens zien, wensen van iemands gezicht kunnen lezen nog voordat ze hardop zijn uitgesproken, mensen op hun gemak stellen... het is een scala aan talenten die een geweldige voorraad vormen om uit te putten als er nieuwe ontwikkelingen zijn, zoals de toenemende interculturalisatie dat is.

De meeste nieuwe ontwikkelingen vragen om nieuwe vaardigheden, om bijscholing en opleiding. Dat geldt ook voor interculturalisatie, maar het is belangrijk om daarbij niet vanaf nul te beginnen. Zoek de vaardigheden die al in huis zijn om het proces te ondersteunen en zet die ervoor in.

Omdat in de zorg de normen voor mens zijn en voor de omgang met mensen zo hoog liggen (een belangrijke kernkwaliteit dus), treedt soms een onevenredig hoge verlegenheid op als er problemen zijn tussen mensen. Sommige zorginstellingen zijn geneigd te doen alsof deze problemen niet bestaan, en wijzen erop dat ze iedereen gelijk behandelen. Maar voor elke instelling, binnen en buiten de zorg, geldt dat interculturalisatie niet vanzelf gaat en soms irritaties of zelfs een tijdelijke kwaliteitsverslechtering met zich mee kan brengen. Dan is het de vraag: doe je alsof er niets aan de hand is? Of kijk je nuchter naar de stand van zaken en zeg je: hé, wij zijn altijd al goed geweest in mensen – dit gaan we ook eens even goed op de rails zetten!

Reactie? [g.vangeffen@seba.nl](mailto:g.vangeffen@seba.nl)