

Elk mens is divers

Grethe van Geffen op www.zipamsterdam.nl, september 2006

Er zijn een hoop interculturele problemen op de afdelingen die onder Irmgard als zorgmanager vallen. Het punt is volgens haar dat de medewerkers elkaar slecht kennen en respecteren. Haar sector is ontstaan na een fusie tussen twee zorginstellingen. Allemaal goede zorgverleners, ze leggen andere accenten natuurlijk, de een is beter in dit, de ander in dat, maar dat is niet zo'n probleem. Daarin kunnen de medewerkers op een uitdagende manier van elkaar leren. Lastiger is dat de ene instelling vooral autochtone medewerkers had, en de andere vooral allochtone medewerkers. Er zijn na een grote reorganisatie nieuwe afdelingen samengesteld waarbij geprobeerd is de verschillende teams te mengen wat afkomst betreft. En dat is, tenminste technisch gezien, gelukt. Maar in de samenwerking tussen die medewerkers onderling wil het niet vlotten.

Hoewel iedereen zegt niet te discrimineren en beslist van goede wil lijkt te zijn, praten autochtone en allochtone medewerkers weinig met elkaar buiten de meest noodzakelijke uitwisseling om. Ze lijken elkaar te wantrouwen zonder dat daar een duidelijke aanleiding voor te vinden is.

Irmgard heeft geprobeerd dit bij de leidinggevenden van de afdelingen ter sprake te brengen, en dat was knap lastig. Ze sprongen meteen in de verdediging. Toen ze begrepen dat Irmgard hen niets verweet maar wel een probleem signaleert waarvoor ze een oplossing zoekt, kwamen ze wat meer los. Ze gaven aan dat het soms 'best wel moeilijk is', maar dat ze het kunnen hanteren; zoals het nu is, blijft in elk geval beheersbaar en onder controle. Irmgard stelde voor het in werkoverleggen te bespreken maar daar waren de leidinggevenden niet voor 'omdat je niet weet wat je daarmee losmaakt'.

Daarop besloot Irmgard in overleg met de directie om enkele themamiddagen over interculturalisatie te organiseren. Gewoon informatief en gezellig, zodat niemand zich aangevallen hoefde te voelen maar waarmee toch werd geprobeerd over de schutting heen te kijken en kennis te maken met de ander. Surinaamse, Marokkaanse en Turkse collega's en een Ghanese medewerker vertelden zelf over hun eigen achtergrond en de gewoonten in hun cultuur. Ook vertelden ze over de zorgbehoeften die de verschillende cliënten uit hun achtergrond volgens hen hebben. De middagen verliepen goed, maar op een of andere manier werd er niets doorbroken in de bestaande onzichtbare scheiding op de werkvloer tussen autochtone en allochtone collega's. Op een afdeling begon het zelfs problematisch te worden, omdat je nu eenmaal geen kwaliteit kunt blijven leveren als je langdurig slechts het minimum met elkaar bespreekt.

Toen kwam een van de afdelingshoofden, tot blije verrassing van Irmgard, met een creatief idee. Ze belegde een ontbijtbijeenkomst als een soort alternatief werkoverleg, en liet iedereen daar iets voor meebrengen uit de eigen 'eetcultuur'. Verder moest iedereen iets vertellen over zichzelf wat 'divers' was. Lag het aan de methode of waren ze er voor in de stemming? Niet iedereen bracht iets mee voor het ontbijt, maar aan het gesprek deden allen mee. De autochtone collega's die tijdens de interculturele themamiddagen vooral hadden geluisterd, kwamen goed los. Alle mensen zijn verschillend, vonden ze, en autochtone cliënten hebben ook verschillende behoeften. De allochtone collega's raakten daar ietwat van geïrriteerd want hadden zij beweerd dat dat niet zo was?

De irritatie bleef niet hangen gelukkig, het gesprek ging voort op dit thema en leidde ertoe dat sommige autochtone en Surinaamse collega's concludeerden dat ze meer op elkaar leken dan op sommige andere autochtone en Surinaamse collega's omdat ze bv. hetzelfde soort gezinsleven hadden, of hetzelfde geloof, of uit de zelfde organisatie afkomstig waren voor de fusie. Het ontbijt was veel te kort om erover uitgepraat te raken, maar na dit ontbijt leek er toch iets doorbroken te zijn. De sfeer was ietsje lichter geworden, en culturele onderscheiding was een tikje minder, ten voordele van nieuwe verbanden tussen collega's.

Irmgard denkt nu niet dat alles is opgelost, maar ze heeft wel een richting gevonden waarlangs de oplossing te vinden is. Stimuleer mensen om meer te zien in de ander dan een culturele achtergrond. Besef dat elk mens een eigen persoonlijkheid is met eigen werkwijzen en behoeften. Elk mens is divers: dat kan ingewikkeld zijn, maar het is een onontkoombaar gegeven waarmee je maar beter kunt leren omgaan!

Reactie? g.vangeffen@seba.nl