

Ongrijpbaar of onbespreekbaar?

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

Weet u wat een gezellige maaltijd is?

Natuurlijk weet u dat. U weet het van vroeger, toen u met broers en zussen aan tafel zat, in een wisselende maar vrolijke strijd om de aandacht van uw ouders. Of u weet het omdat u pas nog zo romantisch uit bent wezen eten in een restaurant met kaarslicht en prachtig opgemaakte gerechten. Of u kent het van de camping, waar ze de beste barbecues maken. Of u bent gewoon een liefhebber van het samen krant lezen bij de brunch, met aandacht voor zowel de verse croissants als het laatste nieuws. Het lijkt zo eenvoudig; gezelligheid. Iedereen heeft er ideeën over en kan daar bij de koffie uitgebreid over discussiëren. Iedereen? Soms kan het verkeren...

Er was eens een verpleeghuis waar ze al een tijdlang geen gezellige maaltijd voor de bewoners meer hadden kunnen creëren. Een stille onvrede beheerste het huis, maar het leek een ongrijpbaar gegeven. Het 'liep' eenvoudigweg niet. Wat liep er dan niet? Dat kon niemand benoemen. Tot er een nieuwe leidinggevende kwam. Die leidinggevende deed iets wat tot dan toe niet gebeurd was. Ze signaleerde hardop dat het ontbrak aan gezelligheid. Wat velen voelden, sprak zij hardop uit. En ze vroeg waarom dat zo was.

Het grappige was dat de meeste verzorgenden zich toen pas realiseerden dat ze de maaltijden niet gezellig vonden. Op een of andere manier hadden ze die gedachte voor zichzelf ontkend, weggedrukt, of gewoon niet tot het volle bewustzijn laten doordringen. Toen hun nieuwe collega er vragen over begon te stellen, dachten ze ineens: ja, wat raar eigenlijk; waarom is dat eigenlijk zo?

Ze konden die vraag echter niet meteen beantwoorden. Wat ze toen deden, was ieder voor zich op een rijtje zetten wat ze een gezellige maaltijd vonden. En ineens kwam daar toen een cultuurverschil naar boven. Wat bleek? De autochtone verzorgenden die de ene helft van het team vormden, vonden het gezellig als mensen tijdens de maaltijd contact met elkaar maakten en een gesprek voerden. Er mocht ook best flink gelachen worden. De Surinaamse verzorgenden, die de andere helft van het team uitmaakten, vonden het gezellig als de mensen samen met eerbied voor het eten de maaltijd nuttigden. En eerbied, dat betekende zwijgen. Wie de hele tijd zit te praten, weet toch niet wat hij eet?! Zo lagen daar ineens twee schijnbaar tegengestelde visies over gezelligheid op tafel...

Nu denkt u, hoe hebben ze dat opgelost? Kozen ze voor spreken, of kozen ze voor zwijgen? Ik moet u teleurstellen. De oplossing zat niet in een keuze. Het probleem rond de gezelligheid loste zich als het ware vanzelf op. Toen het was uitgesproken, leek het te verdwijnen. De collega's van verschillende culturele herkomst keken elkaar verbaasd aan. Hun leidinggevende moedigde hen aan om door te vragen, om goed te verkennen bij elkaar hoe ze gezelligheid precies beleven. En op een of andere manier vonden ze toen een modus om zonder verdere afspraken of richtlijnen in het huis weer gezelligheid te creëren.

Wat kunnen wij leren van dit interculturele voorbeeld?

1. Intercultureel werken wordt soms heel ingewikkeld gemaakt: we moeten ons realiseren dat het vaak in heel eenvoudige dingen zit, die tezamen een optelsom vormen van een groter geheel. Wie het kleine niet eert, is het grote niet weert, zegt een oud spreekwoord. Wie bereid is alle kleine muntjes te onderzoeken en bij elkaar te leggen, krijgt een groot resultaat. Maar wie de eenvoudige dingen over het hoofd ziet, blijft achter met een zorgverlening die de echte kern lijkt te missen.
2. Niet alles hoeft meteen opgelost te worden. De vaardigheid om cultuurverschillen te kunnen benoemen en deze bij de ander te durven verkennen is belangrijker. De ervaring leert dat een verschil dat je begrijpt veel minder telt dan een verschil dat je niet begrijpt. En het helpt enorm als u leidinggevend hebt die het gesprek hierover kunnen voeren.

Reactie? g.vangeffen@seba.nl