

## Verstaat u de collega's?

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

Hoe belangrijk zijn taalproblemen op de werkvloer?

Bij de politie heeft de twijfel over taalvaardigheid jarenlang een hoofdrol gespeeld in de discussie over het aannemen van meer allochtoon personeel. Immers, zo meenden veel actieve politieteam, in crisissituaties is het essentieel om elkaar direct en zonder enig misverstand te begrijpen. Bij politiewerk kunnen levens op het spel staan en dan is algemene collegialiteit en betrouwbaarheid niet voldoende: een half woord moet genoeg zijn en een half woord versta je pas als je de taal helemaal spreekt.

Hoe legitiem dit verhaal ook klinkt, in de praktijk bleek het niet zo op te gaan. Natuurlijk was er wel eens een allochtone kandidaat-politieagent die de taal onvoldoende bleek te beheersen, maar meestal was er sprake van een 'niet verstaan' tussen collega's vanuit een heel andere oorzaak; een lastige oorzaak, omdat die nogal eens ongrijpbaar blijkt.

U kent dit ook wel uit het dagelijks leven, zonder dat er sprake is van verschil in culturele herkomst tussen u en uw gesprekspartner: wat u ook zegt of hoe u het ook uitlegt, de boodschap komt niet over – en andersom geldt hetzelfde. Communicatie is in de praktijk veel meer dan taal alleen...

In de zorg is dat ook gebleken, nu vaker dan voorheen verpleegkundigen en verzorgenden van verschillende culturele herkomst de dagelijkse werkvloer hebben betreden. Misverstanden treden al op als een collega uit een buurland komt. Zo werkt in een ziekenhuis een Duitse verloskundige, die het feitelijk beter doet dan haar teamgenoten. Ze profileert zich echter op een manier die in Nederland niet overkomt. Daardoor worden haar kwaliteiten, bijvoorbeeld door de gynaecologen, nauwelijks gezien en herkend. Ik hoorde dat van haar leidinggevende, die haar kwaliteiten wel ziet en zelfs bewondert. Deze leidinggevende probeert haar te coachen om zichzelf meer op de Nederlandse manier zichtbaar te maken; de Duitse verloskundige wil dat wel, maar het stuit haar ook tegen de borst. Want voor haar is het gebakken lucht, bluf: waarom zien haar collega's niet gewoon hoe goed ze haar werk doet?

En wellicht hebt u ook gesproken met verloskundigen die de opleiding in België hebben gevolgd. Dan hebt u gehoord dat zij hetzelfde op een andere manier ervaren. Hoewel België om de hoek ligt, lijkt er sprake van een cultuurkloof voor collega's die de Nederlandse werkvloer gewend zijn. Met name de duidelijk aanwezige hiërarchie wordt als klacht genoemd. En u kunt zich indenken wat de Belgische collega's van de Nederlanders vinden!

Er zijn verschillende experimenten geweest de laatste jaren waarin zorginstellingen personeel uit het buitenland hebben gehaald. En allemaal hebben ze ontdekt dat het spreken van Nederlands belangrijk is, maar slechts één kant van de medaille. Het is niet vanzelfsprekend dat mensen die goede papieren hebben en de taal leren, daadwerkelijk goed functioneren. Een dergelijk beleid vraagt ook altijd iets van de ontvangende partij: de communicatie, de cultuur, de omgangsvormen kunnen niet onveranderd blijven. Dus is het een spannend proces om te werken met mensen van verschillende culturele herkomst; een spanning die de taalbeheersing ver overstijgt.

Maar Amsterdam is eraan toe om die uitdaging aan te gaan. Want de tijd dat het personeel in de zorg uitsluitend bestaat uit collega's die in Nederland zijn geboren en daar hun vorming hebben gehad, ligt definitief achter ons. We moeten leren omgaan met verschillen die boven taalverschillen uitsteken. Het goede bericht daarbij is, dat ook de klanten steeds diverser worden: hun tevredenheid zal toenemen als u de handschoen actief opneemt!

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