

Als je in een andere taal met iemand praat, stel je vanzelf meer vragen, omdat je beseft dat er makkelijk misverstanden kunnen ontstaan. Op bezoek in een ander land met een andere cultuur accepteer je makkelijker gebruiken en procedures die je raar of zelfs ongemakkelijk vindt, omdat je weet dat je op bezoek bent. Inzicht en vaardigheden om het contact en de interactie met anderen soepel te laten verlopen, hebben de meeste mensen dus wel in huis. Het lijkt of die kwaliteiten verdwijnen, als we omgaan met mensen binnen de grenzen van het eigen land of van onze gemeenschap. Lang geleden zei een leidinggevende eens tegen mij: 'Ik zou willen dat je net zoveel compassie had met mij als je hebt met onze klanten.' Dat was een pijnlijke maar terechte constatering. Bij mijn klanten kon ik omgaan met meningsverschillen en onbegrip. Ik nam de moeite uit te vinden waar de verschillen zaten en losse het constructief op. Voor mijn baas was ik

een stuk strenger. Het duurde even voor ik erachter kwam waar die felheid vandaan kwam. Blijkbaar vond ik dat hij mij als collega meteen zou moeten begrijpen en steunen. Het deed me beseffen dat iedereen elke dag te maken heeft met cultuurverschillen en taalbarrières, maar dat we dat niet doorhebben. Geen twee mensen zijn hetzelfde. Los van nationaliteit hebben we allemaal een unieke achtergrond. Vanuit onze familie, persoon-

lijkheid, opleiding en werkkring doen en denken we allemaal anders. Veel van de verschillen en barrières die vanuit die uniciteit ontstaan, lossen we samen onbewust op. Maar ook blijven er in iedere relatie gewoonten en verwachtingen die tot verwarring of ongemak leiden. Hoe ga je om met een klant die altijd te laat komt? Wat doe je als iemand openheid op bepaalde vlakken weigert? Als hij je geen hand wil geven?

In een internationale context zijn we flexibel en vergevingsgezind, vinden we het misschien zelfs een uit-

daging of charme. Maar bij mensen die we als 'van hier' zien of mensen die 'hier komen wonen' ligt dat toch lastiger. Dan hopen we dat de omgangsvormen vanzelf op elkaar aansluiten en we geen moeite hoeven te doen om een effectieve en prettige omgang met elkaar op te bouwen. Dan zien we afwijkend gedrag al snel als raar of onwillig. Zijn we thuis onbewust sneller geneigd om anderen voor te schrijven wat te doen

en een relatie tot 'onwerkbaar' te verklaren, als niet wordt meegewerkt?

Kortom, begeleiding in een nationale context is nog niet zo simpel, omdat je werkt in de schijn van wederzijds begrip.

Wederzijds begrip

Bastiaan VAN GILS

Ir. B.J.C.M. van Gils is eigenaar van Veranderhulp te Apeldoorn. Website: www.veranderhulp.nl. E-mail: bastiaan@vangils.org.