

1

Ik

Doel van dit hoofdstuk:

na het lezen van dit hoofdstuk en het voltooien van de oefeningen zul je je meer dan tevoren bewust zijn van het feit dat je als mens communiceert vanuit een heel eigen achtergrond – gekleurd en gevormd door dat wat je vanuit je cultuur, je familie, je thuissituatie hebt meegekregen. Je realiseert je dat soms onbetekenende verschillen kunnen zorgen voor misverstanden. Het begrijpen van je eigen achtergrond geeft ruimte om tot meer begrip te komen van jezelf en de ander.

Groepsgesprek over suïcide

Op de opleiding Verpleegkunde. Een groep derdejaarsstudenten is bij elkaar gekomen om samen met de docente te reflecteren op de stage. Het is de vijfde bijeenkomst. In de groep is een veilige sfeer ontstaan – de studenten kennen elkaar goed en ze weten dat iedere mening gerespecteerd wordt. De docente vraagt niet verder door als je dat liever niet wilt. Er wordt ditmaal een vrij ernstig onderwerp besproken: het omgaan met suïcidepogingen van patiënten. Er is van alles over te zeggen.

‘Dat mensen dat doen, ik kan het me niet voorstellen!’, zegt de een. ‘Van ons geloof mag het helemaal niet, zelfmoordenaars komen in de hel.’ Weer iemand anders kan er wel begrip voor opbrengen: ‘Ik zou als verpleegkundige best durven praten met iemand wat de reden er nou voor is. Hoe iemand zover gekomen is. Misschien is die persoon wel heel ongelukkig en misschien kun je nog wel een lichtpuntje ontdekken samen.’ De docente vat samen

wat er gezegd is en vraagt of er studenten zijn die nog iets te vertellen hebben wat nog niet aan de orde geweest is.

Schuin achterin de studentengroep zit Maricja. Zij zit met haar jas aan en heeft de hele les nog niets gezegd, ze heeft haar armen over elkaar. Ze kijkt haar docente aan en zegt: ‘Ja, ik wil denk ik wel wat vertellen.’ Het wordt stil in de studentengroep. Dan gebeurt er iets aparts. Voordat Maricja iets zegt, trekt ze haar jas uit.

Dan zegt ze: ‘Ik weet wel iets van dit onderwerp, want mijn moeder heeft zelfmoord gepleegd toen ik 14 jaar was.’ Nadat ze dit gezegd heeft, trekt ze haar jas weer aan. Alsof ze zeggen wil: ik wil dat jullie dit weten, maar vraag me er verder niet naar. De sfeer in de groep slaat om. Iedereen voelt dat er iets van een andere orde binnen is gekomen. Het praten over suïcide krijgt opeens een andere intensiteit. Moeten we verder praten of moeten we zwijgen?

1.1 Het belang van je eigen verhaal

Wat in deze studentengroep gebeurt, is een voorbeeld van een ontmoeting tussen twee werelden. Enkele mensen praten over een thema waar ze wel beroepshalve, maar niet privé bij betrokken zijn. De discussie loopt aanvankelijk hoog op, omdat er verschillende meningen zijn.

Er zijn mensen die vanuit hun geloof ervan uitgaan dat je als mens niet het recht hebt om te besluiten wanneer je je leven beëindigt en dat je dat als verpleegkundige niet mag bespreken. Anderen vinden dat je begrip moet hebben en moet proberen mensen te helpen het leven weer de moeite waard te gaan vinden. Weer anderen vinden dat je dat mensen zelf moet laten uitmaken.

Opeens wordt de groep geconfronteerd met het feit dat er iemand bij zit die met een persoonlijke uiting komt. Ze is zo betrokken bij het thema dat het voor haar moeilijk is om er met enige afstand over te praten. Opmerkingen als ‘na zelfmoord kom je in de hel’ voelen voor haar mischien als een messteek in het hart.

Een bijzonder detail, dat op het eerste oog vreemd lijkt, is dat Maricja haar jas uitdoet, haar verhaal vertelt en daarna haar jas weer aandoet. Het zou natuurlijk kunnen zijn dat ze het gewoon heel warm krijgt van de spanning en daarna koud, maar het lijkt ook alsof het een symbolische betekenis heeft. Ze geeft zich letterlijk bloot terwijl ze iets vertelt wat haar echt persoonlijk raakt. En daarna beschermt ze zichzelf weer. Het goede hiervan is dat alle medestudenten beseffen dat ze op dit moment niet echt verder wil praten over de dood van haar moeder.

Deze casus is een illustratie van enkele zaken die een rol kunnen spelen in de communicatie. Ten eerste: je praat anders over dingen als je ze zelf hebt meegemaakt. Privé-ervaringen spelen altijd mee in de mening die je hebt. Afhankelijk van hoe ze in elkaar zit en hoe de situatie was, zou Maricja feller kunnen worden in haar standpunt (bijvoorbeeld dat ze heel sterk vindt dat zelfmoord nooit mag) of misschien juist milder (bijvoorbeeld dat ze wel begrijpt waarom er soms geen uitweg is). Ze zal dit standpunt niet zo gemakkelijk loslaten, omdat haar mening verbonden is met haar persoonlijke emoties. Een voorbeeld: misschien is ze boos op haar moeder en vindt ze dat haar moeder haar niet in de steek had mogen laten. Dan is het standpunt ‘zelfmoord mag nooit’ voor haar erg belangrijk.

Ten tweede: je doet er goed aan om bij het bespreken van gevoelige thema's in een groep alert te zijn op signalen van anderen. Heeft iemand

persoonlijke ervaringen? Voelen mensen zich veilig genoeg om daarover te praten? Weet je het van elkaar? Hoe persoonlijk mag je zijn in een team? Mag je kwetsbaar zijn of moet je 'er maar overheen stappen'? Hoe ligt de groepsnorm?

Ten derde: als je communiceert (over welk onderwerp dan ook) praat je altijd met een ander en word je altijd geconfronteerd met de vraag: ga ik nu doorvragen op wat de ander vertelt, zet ik nu mijn eigen mening ernaast (ter ondersteuning of ertegenin), of is het misschien beter om even niets te zeggen?

1.2 Wat breng je mee uit je verleden?

Ieder individu maakt deel uit van een bepaalde samenleving en van een of meerdere groeperingen daarbinnen. Ieder individu heeft daardoor een eigen geschiedenis, waarvan de familiegeschiedenis een belangrijk onderdeel is. Ook school en vrienden spelen een rol in die persoonlijke geschiedenis. En iedereen spreekt (mede op basis van de eigen geschiedeniservaring) vanuit zijn of haar eigen referentiekader.

Het begrip referentiekader is een belangrijk begrip als het gaat om communiceren. We definiëren referentiekader als 'het geheel van normen, waarden, overtuigingen en vanzelfsprekendheden op grond waarvan leden van een groepering oordelen en handelen' (De Jager, Mok en Sipkema, 2009). Het begrip wordt ook wel omschreven als: 'de sociale bril waardoor iemand de werkelijkheid bekijkt' (Stapel en Keukens, 2009). Het is niet alleen maar groepsbepaald, iedereen geeft ook een eigen kleur aan het (groeps)referentiekader.

In de casus aan het begin van dit hoofdstuk wordt duidelijk dat mensen die met elkaar communiceren, verschillende referentiekaders hebben. De een is opgevoed met een bepaald geloof waarin wellicht bepaalde waarheden vaststaan. De ander is opgevoed met de gedachte dat alles bespreekbaar moet zijn en dat persoonlijke vrijheid het hoogste goed is.

Verschiedende groepen kunnen alleen al op basis van dat verschil in referentiekader verschillende woorden hanteren voor een begrip. Maar ook kan eenzelfde woord bij hen een heel andere lading hebben. Bij de een kan het woord *suicide* de betekenis hebben van een misdadige handeling, iets onuitsprekelijk zondigs. Bij de ander kan het een woord zijn voor iets wat erg is, maar in sommige (uiterste) omstandigheden wel te accepteren.

Dat woorden verschillende betekenissen kunnen hebben, geldt net zozeer voor veel gewonere woorden. ‘Een heel vrij meisje’ kan bij de ene groep een compliment zijn, omdat waarden als persoonlijke vrijheid, extravertie en seksuele vrijpostigheid als een groot goed gezien worden. Bij een andere groep kan hetzelfde begrip een afkeurende betekenis hebben. ‘Op de bank hangen’ is voor de een het ultieme avondje relaxen, voor een ander is dit het toppunt van saaiheid. Discipline is voor de een het hoogste goed, voor een ander iets saais waar je je vooral tegen moet verzetten.

We zijn ons niet altijd bewust van deze verschillen in referentiekader. Dit komt doordat waarden en normen in een gesprek, een overleg of in de omgang met anderen in het algemeen niet aan de oppervlakte komen. Wij gaan er in principe van uit dat de ander ons vanzelf begrijpt zoals wij begrepen willen worden. Dit is ook prima, want we moeten ergens toch beginnen met praten. De ander leert ons en ons referentiekader in de loop van de tijd beter kennen, mits hij of zij nieuwsgierig is naar dat referentiekader en op gezette tijden eens een vraag stelt als ‘Waarom is dit voor jou belangrijk?’ of ‘Hoe ervaar je dat?’.



Leer je eigen referentiekader kennen

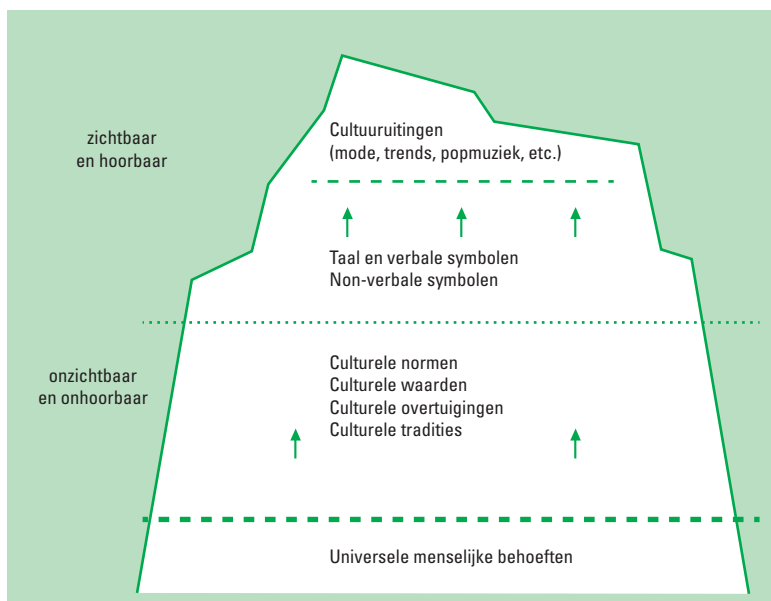
Voor alle vormen van communicatie geldt: hoe beter je je eigen referentiekader kent en begrijpt en vooral hoe beter je beseft dat je juist daarin kunt verschillen van anderen, des te beter ben je in staat om te communiceren met verschillende mensen. Je begrip voor andere standpunten wordt groter, je vermogen om (tijdens het communiceren) te blijven bij wat voor jou belangrijk is, wordt des te sterker.

Als je gewoon een praatje maakt met een onbekende die je zonet op straat hebt ontmoet, dan weet je niets van de persoonlijke geschiedenis en het referentiekader van die persoon. Misschien kun je er wel naar raden op grond van iemands uiterlijk, leeftijd et cetera. Maar echt weten doe je het niet.

Onder de oppervlakte is er enorm veel aanwezig. Dit is misschien wel een van de belangrijkste dingen die je je moet realiseren als je spreekt met mensen in het algemeen en zeker met collega's met wie je een samenwerkingsrelatie wilt opbouwen. Een sociologisch model (vrij naar Ting-Toomey, 1999) maakt dit duidelijk.

Figuur 1
Cultuur. Metafoor van een
ijsberg

(Vrij naar Stella Ting-Toomey, 1999)



Geen topje zonder basis

De top van een ijsberg is gebaseerd op de onderkant van de ijsberg. De brede basis vertegenwoordigt wat wij mensen gemeenschappelijk hebben, naar boven toe zie je zaken verschijnen die steeds specifiek en individueler worden.

Universeel

Helemaal onderaan – de voet van de berg vormend – zien we in dit model de universele menselijke behoeften staan. Daarbij kun je denken aan: de basisbehoefte aan veiligheid, geborgenheid en respect, de behoefte om erbij te horen, je verbonden te voelen. En verder: de behoefte om controle te hebben over je leven, de behoefte om bij te dragen, creatief te zijn en je goed te voelen. Dit zijn zaken die voor elk mens in elke cultuur belangrijk zijn – ook transcultureel. Discriminatie is juist daarom zo erg, omdat het een aantasting is van deze menselijke basisbehoeften.

Tradities en overtuigingen

Dicht bij de basis liggen de tradities en (levens)overtuigingen van mensen. Bij overtuigingen gaat het om de (veelal uit tradities) voorkomende antwoorden die zijn gegeven op de grote levensvragen. Waar komen we vandaan, waarom zijn wij op aarde, waar zijn onze voorouders, is er een God en hoe ziet God er dan uit, et cetera? Dit zijn zaken waarop mensen uit verschillende culturen en religies verschillende antwoorden kunnen geven.

Waarden

Hier gaat het om de aangelegenheden die mensen goed of slecht vinden, eerlijk of oneerlijk, gewenst of ongewenst. Deze waarden kunnen voortkomen uit de overtuigingen. Als je vindt dat dieren een ziel hebben, dan zul je de waarde van dit dierenleven anders inschatten dan wanneer je denkt dat de mens hoger staat dan een zielloos dier.

Normen

Hier gaat het om zaken die mensen binnen een bepaalde groep qua gedrag van elkaar verwachten in situaties. Bijvoorbeeld: hoe begroet je elkaar, hoe vier je een verjaardag, hoe toon je gastvrijheid, maar ook: hoe slacht je een dier, hoe verzorg je een zieke, naar wie moet je luisteren, wanneer ga je vasten en hoe 'heilig' is vakantie? Normen en normenstelsels zijn gebaseerd op de diepere lagen. Hoewel normen dicht aan de oppervlakte liggen, zijn we ons niet vanzelf bewust van de normen van de ander en we interpreteren hun gedrag daarom soms verkeerd. Dat kan tot misverstanden leiden. Zo kun je in de ene cultuur worden uitgenodigd om eens te komen eten, maar is het de vraag of het ook de bedoeling is dat je dat daadwerkelijk doet. In een andere cultuur is het misschien juist een enorme belediging als je niet op de uitnodiging ingaat.

Symbolische betekenissen

Hier gaat het om zaken die in een cultuur een symbolische waarde hebben. Dat kunnen materiële zaken zijn. Als we ons beperken tot de familieculturen: in elke familie zijn er objecten die belangrijk zijn, omdat ze een diepere waarde vertegenwoordigen. Zo zijn er mensen die trots zijn op hun familie wapen. Dat staat voor de dynastie van hun familie, hun stamboom, hun plaats in de wereld door de jaren heen. Anderen koesteren de aardappelpootstok waarmee opa als arbeider nog gewerkt heeft op het land van rijke boeren; dan staat die aardappelpootstok symbool voor zijn harde werken, waar de hele familie haar bestaan aan te danken heeft.

Symbolen, verbaal en non-verbaal

Ook woorden en gebaren zijn op te vatten als symbolen. Alleen al een simpel woord als 'thuis' duidt voor de meeste mensen een hele wereld aan, maar wáár het precies voor staat, zal van persoon tot persoon verschillen. Zo zijn er ook woorden in de ene taal die in een andere taal niet bestaan. De Eskimo's (Inuit in hun eigen taal) kennen bijvoorbeeld wel honderd verschillende woorden voor het begrip 'sneeuw'.



Black eye blue eye

Tot op detailniveau is het zo dat mensen zich bij dezelfde termen net even iets anders voorstellen. Daarnaast is het zo dat de taal zelf ook gaat bepalen wat je je voorstelt. Als wij zeggen dat iemand een blauw oog heeft, dan zeggen de Engelsen *a black eye*. Zouden zij zich nu ook een andere kleur voorstellen? Ken jij woorden waarvan je weet dat anderen die anders opvatten dan jij?

1.3 Hoe open sta je voor anderen?

Het gedachtegoed dat je van huis uit hebt meegekregen, hoeft niet onwrikbaar als een ijsberg te zijn. IJs kan smelten en ook de menselijke geest kan (waarschijnlijk) wel een beetje ‘vloeibaar’ worden. Als je je openstelt voor andere gedachten en ideeën – en als deze je aanspreken – geeft dat mogelijkheden tot groei en ontwikkeling.

Een voorbeeld: een kind wordt opgevoed met het idee ‘zelfmoordenaars komen in de hel’. Deze opvatting neemt het kind eerst voor waar aan, want wat je ouders zeggen is waar volgens een kind. Dus: zelfmoordenaars zijn slechte mensen. Het kind groeit op en hoeft zich misschien niet druk te maken over deze gedachte, zolang iedereen om hem heen psychisch gezond is.

Maar als dit kind opgroeit en volwassen wordt en dan hoort van een vriendin dat haar moeder zelfmoord heeft gepleegd? Wat dan? Dan zal het wel moeilijker worden. Om tegen iemand die erg verdrietig is te zeggen dat haar moeder in de hel komt, klinkt raar en is niet erg troostrijk of vriendschappelijk. Deze confrontatie met de werkelijkheid van de ander geeft stof tot nadenken en kansen om te groeien. Het kan leiden tot het inzicht dat je je referentiekader moet bijstellen.

Het is niet zo dat je per se moet vasthouden aan de opvattingen die je meegekregen hebt van thuis. Je gooit ze aan de andere kant ook niet zomaar overboord. Het is een groeiprocess, waarin je je eigen geweten en hetgeen je hebt geleerd door de uitwisseling met andere mensen (jong en oud) over wat zij belangrijk vinden in hun leven, als richtsnoer kunt nemen. Op basis van uitwisseling met anderen en reflectie daarop, kun je je opvattingen gaan nuanceren en/of ter discussie stellen. Je referentiekader kun je op die manier verbreden. Soms gaat dat geleidelijk, soms – bijvoorbeeld als je iets ingrijpends meemaakt – gaat dat schoksgewijs.



Je referentiekader bijstellen, kun je dat zomaar?

Ga eens na bij jezelf. Heb jij dingen meegemaakt waardoor je echt je referentiekader hebt bijgesteld ergens in de loop van je leven? Noem voorbeelden en bedenk door welke gebeurtenis of welk contact dat zo gekomen is. Wissel je ervaringen uit.

1.4 Wat doe je om goed begrepen te worden?

Er wordt tegenwoordig veel gesproken over normen en waarden. ‘De jeugd moet maar eens normen en waarden leren’, wordt er dan geroepen. Daarbij lijkt het alsof die twee onlosmakelijk bij elkaar horen. Wij spreken liever over waarden en normen, ook in die volgorde – waarbij we de waarden opvatten als ruimer en breder dan normen, in lijn met het ijsbergmodel (zie paragraaf 1.2).

Waarden zijn in deze definitie zaken die mensen goed of slecht vinden, eerlijk of oneerlijk, gewenst of ongewenst. Normen zijn zaken die mensen binnen een bepaalde groep qua gedrag van elkaar verwachten in bepaalde situaties. Als je wilt communiceren met mensen die anders zijn dan jijzelf, kun je het beste zoeken naar gemeenschappelijke waarden en niet naar de normen, omdat de botsingen juist vaak bestaan op het vlak van de normen (gebruiken en gewoonten) terwijl je op het vlak van waarden het eigenlijk wel eens zou kunnen worden of eens bent. Dit heeft te maken met onbegrip voor normen en regels van andere groepen en vaak met een foute interpretatie van bepaalde woorden, gedrag of stijl van kleden. Een voorbeeld illustreert dit:

Anuschka (21) heeft de ene helft van haar haar pikzwart en de andere helft hoogblond geverfd. Het ziet er nogal heftig uit. De reden dat ze haar haar heeft laten verven, is dat ze binnenkort een fotoshoot heeft en op de cover van een cd komt. Dat wordt een gestylede foto met veel zwart-wit elementen en de fotograaf heeft haar gevraagd haar uiterlijk zoveel mogelijk daarop aan te passen. In haar omgeving heeft ze dit helemaal niet uitgelegd, ze doet het gewoon spontaan en ze denkt dat mensen wel snappen dat ze

natuurlijk gewoon zichzelf blijft. Het moet geen verschil maken toch? Maar de omgeving reageert anders dan ze dacht. Vriendinnen vragen haar of ze opeens gothic is geworden en keuren haar nieuwe uiterlijk af. Bij hen is de groepsnorm dat je alles mag zijn, maar niet gothic! Anuschka's ouders schrikken ook van haar uiterlijk. Ze zijn zelfs bang dat ze Anuschka misschien niet genoeg aandacht hebben gegeven de laatste tijd. Zij hebben als waarde dat ze goede ouders willen zijn en denken dat ze tekortschieten als hun kind zich afwijkend gedraagt.

De burens in het dorp kijken zelfs de andere kant op als ze Anuschka zien, ze lijken opeens een beetje bang voor haar. Zij zien een net uiterlijk en gedekte kleuren als de norm en schrikken van een heftig uiterlijk. Anuschka vindt het jammer dat mensen zo reageren en voelt zich toch wat opgelaten. Ze besluit het op te lossen. Ze legt aan iedereen uit waarom ze er zo uitziet. Het is voor de foto en het was niet haar eigen 'fashion statement.'

Nadat ze het uitgelegd heeft, kunnen burens, ouders en vrienden haar nieuwe uiterlijk plaatsen in de context. Anuschka ziet er apart uit, want ze gaat een aparte foto laten maken. Daarna kijkt niemand van hen meer raar naar haar haar. Sterker nog: iedereen vindt het leuk!

Wat Anuschka hier doet, is in wezen haar uiterlijk verklaren aan de anderen. Ik zie er zo uit, want... In dit geval is er sprake van een tijdelijke afwijking van 'het normale'.



Uiterlijk en solliciteren; wat kan?

Stel dat Anuschka een hele serie piercings in haar neus en lip heeft en ze gaat solliciteren voor een stage. Wat zouden de mensen daarvan kunnen denken? Hoe zou ze haar uiterlijk kunnen verklaren?

1.5 Hoe krijg je een helder beeld van jezelf?

Als we nu weten dat iedereen communiceert vanuit een eigen referentiekader dat bijgesteld kan worden door ervaringen te delen met anderen, dan volgt de vraag: wat doen we met deze kennis? De eerste stap is je bewust worden van je eigen referentiekader. We brengen hier een onderscheid aan in twee soorten referentiekaders: persoonlijk en beroepsmatig.

Persoonlijk

Je referentiekader wordt sterk bepaald door belangrijke mensen in je directe omgeving. Dat betekent ook dat je je eigen referentiekader kunt verduidelijken door je de vraag te stellen: wat vinden mensen uit mijn eigen omgeving hiervan? Dit kun je toepassen als je te maken hebt met keuzes in je leven die je lastig vindt of wel bij gewone dagelijkse zaken, om je meer bewust te worden van waarom je bepaalde dingen doet zoals je ze doet.

Vraagzinnen persoonlijk referentiekader:

- Wat zou mijn oma of opa hierover zeggen?
- Wat zouden mijn ouders/opvoeders hierover zeggen?
- Wat zouden mijn burens hierover zeggen?
- Wat zou mijn leidinggevende hierover zeggen?
- Wat zouden mijn vrienden/vriendinnen hierover zeggen?
- Wat zou mijn geestelijk leider hierover zeggen?
- Wat zou mijn idool of held(in) hierover zeggen?



Kijk eens verder dan alleen naar je eigen kring

Gewoonlijk hebben mensen de neiging om zich op de mening van bepaalde 'vaste' personen te richten. Het is een leuke uitdaging om eens te kijken naar de mening die wat verder weg ligt en kijk eens wat die je kan opleveren. De afweging van wat je aanvaardt of verworpt, ligt altijd bij jou!

Beroepsmatig

Voordat je als gediplomeerd verpleegkundige in de beroepspraktijk gaat werken, leg je een eed af: de eed van verpleegkundigen en verzorgenden.