

Spirit!

Spirit! staat voor ziel, karakter, energie en zingeving.

In 2020 nemen de consultants van PublicSpirit in het maandelijks medium Spirit! het woord over ontwikkelingen, ervaringen, vakinhoudelijke en/of actuele thema's binnen het werkveld.

*In de mei-editie van Spirit! deelt **Brenda Kamps** interessante inzichten m.b.t. de crisis waarin we verkeren.*



Brenda Kamps richt zich als senior consultant bij PublicSpirit met name op de begeleiding van werving- en selectietrajecten voor bestuurders en toezichhouders bij zorg en welzijnsorganisaties, woningcorporaties en in de culturele sector.

Hoe waardeer ik het nieuwe normaal?

Op donderdag 12 maart komt de oproep 'blijf thuiswerken'. De coronamaatregelen gelden in ieder geval tot 1 april. Op maandag 15 maart komt de boodschap 'scholen dicht'. Eigenlijk werd voor mij op dat moment pas de ernst van de situatie duidelijk. Ik woon in het midden van het land en had nog weinig gemerkt in mijn directe omgeving. Meteen dacht ik aan mijn werk, het werk van mijn man en het schoolwerk van mijn drie middelbaar schoolgaande kinderen. En kwam, praktisch als ik ben, de vraag: hoe gaan we dat met zijn vijven in huis regelen? Trouwens, moet ik wel iets regelen? Tot 1 april is te overzien toch? Een aantal van mijn procedures was net afgerond. Twee procedures in de fase van gesprekken voeren bij de opdrachtgever. Eén procedure in de startfase van werven. Natuurlijk schakel je dan direct met je opdrachtgever. Wel of niet 'beeldbellen', even afwachten of toch nog live afspreken. Voor mij is het belangrijkste in het werk dat ik zo goed mogelijk kwaliteit lever en eenieder zo goed mogelijk bedienen. Business as usual; goed afstemmen, verwachtingen managen en jezelf goed voorbereiden op de mogelijkheden van 'beeldbellen'.

Stress/paniek

Vrij snel werd duidelijk dat ik een aantal sollicitatierondes bij de opdrachtgever niet live kon regelen. Inmiddels waren mijn kinderen en mijn man aan het zoomen, skypen, whatsappen, facetimen en gaven ze online houseparty's (zonder muziek overigens). Ik moest toch echt een sollicitatieronde hosten via Google Meet. Voor mij nieuw, en het voelde niet ideaal. Maar gelukkig een week de tijd om het voor elkaar te krijgen. De wifi bleek niet sterk genoeg om met vijf personen tegelijk te 'beeldbellen'. Mijn man en ik werkten in een open ruimte en zijn gesprekspartners hadden al een paar keer aangegeven toch wel wat last te hebben van die vrouw die erg luidruchtig aanwezig was op de achtergrond. In het weekend als gekken onze slaapkamer opgeruimd, geverfd, tafels verschoven en met zijn vijven geoefend. Dat viel allemaal reuze mee. Afgesproken dat ik als enige die middag op de wifi mocht. Met de kandidaten geoefend. Ik was gerust, zoveel kon er niet mis gaan.

Helaas, alles wat mis kon gaan ging mis. Kids toch op wifi, hele slechte verbinding, met als klap op de vuurpijl dat iedereen in de meeting mijn woede-uitbarsting (gelukkig niet van de ergste soort) kon horen. Want eruit is niet echt eruit, weet ik nu. Totale paniek. Nadat ik mijn verontschuldiging had aangeboden konden we er gelukkig om lachen met elkaar. Voor mij was het duidelijk: Zo gaat het niet. Hoe ga ik hier de komende weken constructief mee om... en, nog belangrijker, kan ik toch zo optimaal mogelijk kwaliteit bieden?

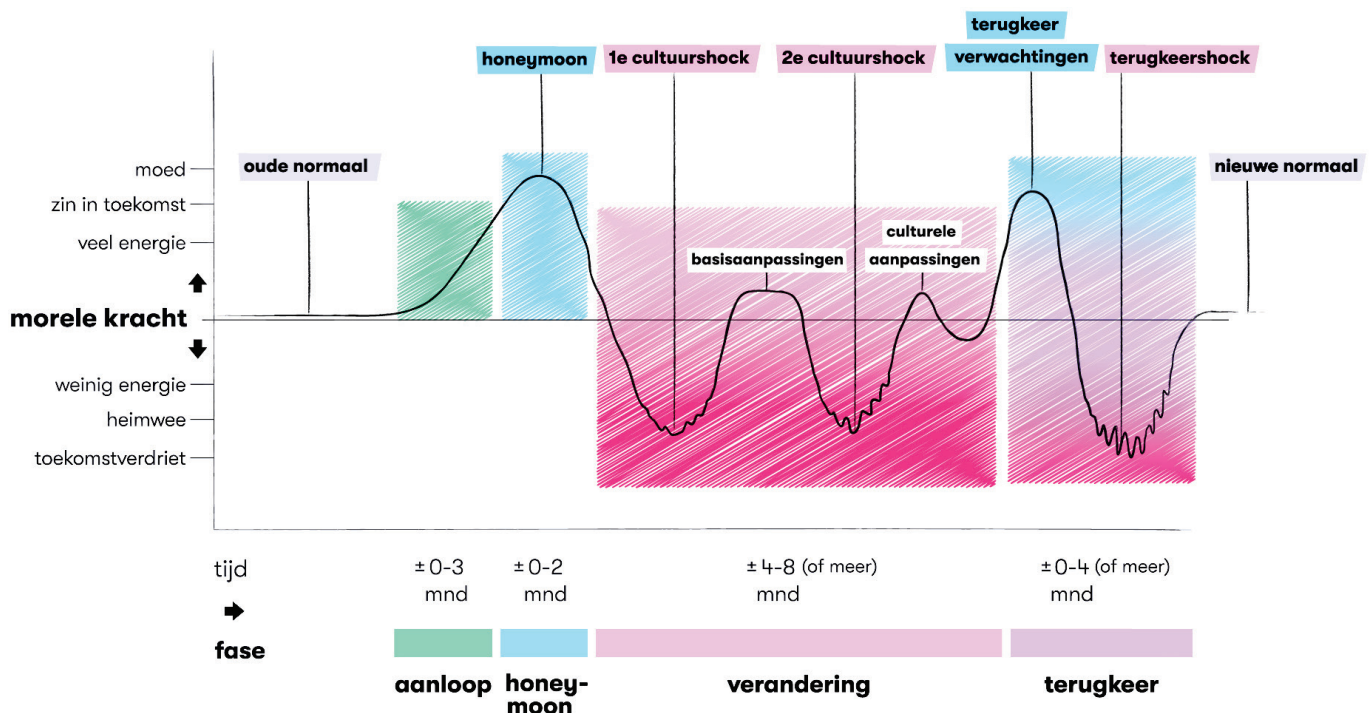
Inmiddels zijn we 8 weken verder. Ik heb een internetkabel doorgetrokken naar de slaapkamer en er is geen blinde paniek meer. Hoe kan dat? Ik stuitte op een webinar over cultuurshock, van **Jitske Kramer**, antropoloog. In de boodschap van haar verhaal herkende ik veel. Zij zegt: zonder een stap buiten de deur te zetten zijn we in een situatie beland waarin onze menselijke gewoonten en routines in de war zijn geschopt en zoeken we massaal naar het nieuwe normaal.

Aan de hand van het **cultuurshockmodel**, dat verschillende fasen kent, zijn onze emotionele reacties op het onbekende logisch en zelfs voorspelbaar. Iedereen doorloopt deze flow, maar wel vaak in een net iets ander tempo en variërend in

Jitske beschrijft de volgende fasen. De eerste fase is de **aanloopfase**. Je kunt erg twijfelen of je niet te overdreven of juist te laks reageert op de verandering. Het is raar. Zo ben ik na de eerste geluiden in de media over corona nog naar een festival geweest in Amsterdam; dat vonden niet al mijn vrienden een goed idee. Ook heb ik nog sollicitanten ontvangen. Handen schudden deden we onwennig half wel half niet, een beetje zoals het liep. Daarna komt de **honeymoonfase**, waarin je de nieuwe situatie door een ietwat romantische bril ziet. Het is eigenlijk best lekker om niet meer elke dag in de file te staan en om geen sociale druk te voelen. Je voelt je mogelijk wat schuldig: mag je wel blijdschap voelen, terwijl anderen vechten om te overleven?

Cultuurshockmodel

De fasen van de corona-cultuurshock, losjes gebaseerd op werk van Kalervo Oberg



intensiteit. Dat maakt dat we langs elkaar heen kunnen praten en boos kunnen reageren op de bespiegelingen van een ander. In elke fase hebben we namelijk andere behoeften en praten we vanuit andere emoties en morele overpeinzingen, alsof we in verschillende werelden leven.

Dit gold ook voor mij. Niet meer het hele land door rijden – wat een tijd kreeg ik daarvoor terug! Mijn #werkplekvandaag was vanaf nu elke dag thuis. Elke dag ging ik onder werktijd een uur met de hond lopen en hardlopen of fietsen.

Vervolgens komt de **veranderfase**. Je beseft dat dit niet dagen, niet weken, maar waarschijnlijk maanden zal duren. Gevoelens van ongemak, verdriet en onbegrip nemen steeds vaker bezit van je. Werken met mijn laptop in de slaapkamer had wel iets, maar begint nu toch wel te irriteren. De hectiek in huis, hele dagen bij elkaar te zitten, hoe doe je dat met de boodschappen, bezoek aan ouders, wel of niet vrienden zien... Je bent moe, voelt een vreemd soort heimwee, hebt meer behoefte aan chips, chocola en drank. Gewoon, om de scherpte van de verandering niet te voelen. Dit is de eerste cultuurshock. Je past je gedrag aan, je leert de nieuwe taal van beeldbellen en allerlei onlineapps. Het gaat best lekker, maar na een tijdje gaan je emoties weer schommelen. Je uithoudingsvermogen wordt op de proef gesteld en steeds vaker vraag je je af wat je eigenlijk belangrijk vindt in het leven. Dit is de fase waarin de initiële veranderingen meer structureel worden. Je wordt op jezelf teruggeworpen en geconfronteerd met de kernwaarden waarop jouw leven is gebouwd.

Een diepe cultuurverandering is mogelijk, tenminste, als deze coronatijd lang genoeg duurt. Alleen als we deze fase met veel mensen doormaken en oprechte gesprekken voeren, waarin we bereid zijn om geraakt te worden én onze mening bij te stellen, zullen we als samenleving de wereld met andere ogen gaan zien en mogelijk tot ingrijpende veranderingen van ons oude normaal komen. Dan kan deze buitengewone tijd leiden tot een wezenlijk nieuw normaal.

Tot slot de **terugkeerfase**. Alles wordt weer normaal! Groot feest! Je denkt dat je weer teruggaat naar je oude leven, maar je merkt dan opeens hoeveel jij veranderd bent. Oud en nieuw moeten zich tot elkaar leren te verhouden. Weer zijn er gesprekken met jezelf en anderen nodig om gezamenlijk tot een mooie optimale mix te komen.

In mijn eerdergenoemde worsteling zat ik duidelijk nog in de aanloopfase. Nu, 9 weken verder, ben ik mijn honeymoon gepasseerd, heb ik cultuurshock 1 gehad en ben ik duidelijk toe aan de terugkeerfase. Wat heeft deze periode mij ten aanzien van mijn werk opgeleverd? Gaan we zaken anders doen? Mijn collega Miriam sneed dit onderwerp ook al aan in de *Spirit!* van maart. Uit de webinar van Jitske Kramer is mij heel duidelijk geworden dat we voor echte veranderingen allemaal door een proces moeten. Ieder heeft zijn eigen proces en tijdpad; daar zullen we begripvol in dienen te zijn. Als we weer alles kunnen en mogen doen, zal het snel duidelijk worden in hoeverre we echt iets hebben veranderd of zelf veranderd zijn. Persoonlijk hoop ik op een nieuw normaal, de verbeterde versie van het oude. Het zal een continue afweging zijn, waarin we hopelijk vooral onze ervaringen blijven delen. Gaan we door met online gesprekken voeren? Wat missen we dan aan kwaliteit in ons werk? Kunnen we onze gesprekspartners echt leren kennen achter de laptop? Zien we voldoende groepsdynamiek in een beeldmeeting? Zien we voldoende non-verbale uitingen? De uren die ik in de auto zit worden benut om te bellen en relaties te onderhouden, best efficiënt. Op welk moment zou ik dat doen zonder reistijd? Komt de balans werk-privé niet meer in de knel?

Zo zijn er voor mij veel zaken waarbij ik er nieuwsgierig naar ben hoe die zich ontwikkelen de komende maanden.

Brenda Kamps

