

LELYSTAD AKKOORD

Teamleider Brian Berkhout van Marfo heeft in zijn team een groot aantal statushouders. Zijn benadering deelt hij met de deelnemers van de masterclass. Marfo is gevestigd in Lelystad, produceert maaltijden voor vliegtuigmaatschappijen en werkt in ploegendiensten.



Door Brain Berkhout

Respect voor iedereen ongeacht cultuur verschillen

Welkom allemaal

Ten eerste wil ik het Werkbedrijf bedanken om mijn ervaring met het werken op een multiculturele werkvloer te mogen delen. Voordat we beginnen wil ik me graag voorstellen.

Ik ben Brian Berkhout en werk momenteel als hoofd van de inpakafdeling. Ook geef ik leiding aan het automatiseren van processen binnen de gehele organisatie. Mijn afdeling bestaat uit 2 leidinggevenden en 26 werknemers van 8 verschillende nationaliteiten, die op allerlei verschillende niveaus werkzaamheden verrichten. Samen vormen we een hechte afdeling en ik vertel jullie vandaag graag hoe we dat doen.

Het werken met een multicultureel team levert natuurlijk uitdagingen op, maar ook mooie kansen. In het aantal jaar dat ik nu voor een groep verantwoordelijk ben heb ik een aantal positieve en barmhartige momenten ervaren. Het uitwisselen van culturen is echt een verrijking, denk bijvoorbeeld aan alle feestdagen die je samen kunt vieren of alle heerlijke gerechten die je van elkaar kunt proeven.

- Ramadan

Uit respect en nieuwsgierigheid heb ik een aantal jaar geleden geprobeerd mee te doen met de Ramadan. Dit viel me behoorlijk zwaar; na anderhalve week hield ik het al voor gezien. Wat ik echter niet had verwacht was dat ik hier heel veel respect voor terug kreeg. Mijn collega's hebben het er nog steeds over en maken er natuurlijk grapjes over. Tóch werd ik uitgenodigd voor een Iftar bij mijn collega Abdelssamet, de maaltijd die je eet na een dag vasten tijdens de Ramadan. Het was voor mij een nieuwe en supermooie ervaring om bij een jong gezin 's avonds laat mee te mogen genieten van zo'n intiem en persoonlijk moment. En dat brengt mij bij het volgende...

- Je krijgt lekkernijen te proeven van over de hele wereld. Altijd heeft er iemand wel iets lekkers gemaakt en meegenomen naar het werk. In de pauze staat de hele lunchtafel vol met de heerlijkste hapjes en gerechten. Dat maakt de pauze een feestje waar je naar uitkijkt.

Ook zijn er natuurlijk wat moeilijkere momenten die we op de werkvloer tegenkomen waarbij cultuur of afkomst een belangrijke rol spelen.

- **Ramadan**

Diezelfde Ramadan levert natuurlijk ook uitdagingen op. Het is soms lastig om controle te houden over het productieproces wanneer er buiten pauzetijden gebeden of gegeten moet worden. Toch ben ik van mening dat iedereen de ruimte moet krijgen om hun religie te kunnen praktiseren, dus wij hebben afgesproken dat iedereen er zelf voor zorgt dat het productieproces niet verstoord wordt. Dit betekent dat collega's met elkaar een planning maken wie elkaar vervangt tijdens het eten of tijdens het bidden. Zo geven we elkaar respect en vertrouwen om het zelf op te lossen, waardoor verantwoordelijkheid voor het werk wordt gedragen.

- **Taal & communicatie**

Daarnaast wordt communicatie ook beperkt doordat niet iedereen dezelfde taal spreekt. Dit lossen wij op door de verschillende werkniveaus binnen de afdeling. Nieuwe collega's stromen in op de makkelijkere taken en als men daar de basis van begrijpt, kunnen we stappen maken op de afdeling. We kunnen collega's die langer werken en meerdere talen

spreken inzetten als tolk. Hierdoor krijgen de tolk en de nieuwe werknemer vaak heel snel een goede werkrelatie, waardoor de nieuwe werknemer zich sneller thuis voelt op de afdeling én de taal sneller leert. De taalbarrière levert vaker dan eens ook grappige momenten op. Ik kreeg laatst de vraag “waarom Nederlanders altijd ‘hoor’ achter hun zin zeggen.” Ga dat maar eens uitleggen, er is geen vertaling voor ‘hoor’ in het Engels en in het Engels betekent dit natuurlijk ook iets heel anders... Ook onze voorzetsels leveren verwarringen op, is het ‘de appje’ of ‘het appje’?

- **Nederlandse verplichtingen & overeenkomsten**

Er zijn ook privé zaken zoals contracten, belastingaangifte of rekeningen waar mijn collega's soms moeite mee hebben. Zelfs ik begrijp de bureaucratische processen van de overheid soms niet, dus je kunt je voorstellen dat dat helemaal lastig is voor nieuwe Nederlanders. Hulp is enorm gewenst, dus ik heb wel eens naar de klantenservice van een mobiele provider gebeld voor een collega om iets op te lossen, ze geattendeerd op het kunnen terugvragen van loonheffingsbelasting of de mogelijkheid tot een voorschot op het vakantiegeld. Door hierin ondersteuning te bieden neem je niet alleen stress weg bij je collega's waardoor ze hun werk zonder afleiding kunnen doen, maar ook versterk je het vertrouwen onder elkaar en daarmee de binding met het bedrijf. Een band met de mensen met wie je 40 uur per week doorbrengt is enorm belangrijk voor een fijne werksfeer en een prettige werkervaring.

Ik heb tal van andere voorbeelden die eigenlijk allemaal om de kern heen draaien: **respect, ruimte en vertrouwen.**

- **Respect**

Je moet als werkgever of leidinggevende met respect met wensen en behoeftes van je werknemer omgaan. Wie respect geeft, krijgt respect terug. Luister naar wat je collega's nodig hebben en zoek samen naar een oplossing om iedereen tevreden te houden.

- **Ruimte**

Elkaar de ruimte geven om tradities te kunnen blijven praktiseren. De ruimte geven om te leren van anderen die uit dezelfde situatie zijn gekomen, of juist een andere. Ruimte geven om privé zaken te kunnen regelen, ook als dit tijdelijk de werkdruk voor andere collega's verhoogt. Samen een stapje achteruit, samen een stapje vooruit. We moeten het met elkaar doen.

- **Vertrouwen**

Vertrouwen geven kan eng zijn. Toch is vertrouwen geven de beste manier om mensen een gevoel van verantwoordelijkheid te laten krijgen. Natuurlijk moet je altijd alert blijven als eindverantwoordelijke, maar door erin te geloven dat mensen zelf dingen kunnen oplossen, gaan zij een bewijsdrang voelen om dat dan ook echt te doen.

Dit zijn volgens mij de drie belangrijkste pijlers voor het succesvol samenwerken in een multicultureel bedrijf. Dat betekent niet dat dat zonder vallen en opstaan gaat. Wanneer er een ruimte wordt gecreëerd waarin iedereen zijn wensen en behoeftes met respect kunnen worden besproken en gefaciliteerd, ontstaat er het vertrouwen om met elkaar een goed team te vormen, te doen wat er gedaan moet worden én plezier te hebben in het werk.