IK SCHENK GASTVRIJHEID. EN JIJ?

Door de huidige welvarende maatschappij, toenemende regelgeving en het grote zorgaanbod is het risico aanwezig dat we voorbij gaan aan de meest universele menselijke waarden: erkenning en waardering. Gastvrijheid herkent men snel, maar door onze verwende maatschappij herkennen we het ontbreken ervan nog sneller. Gastvrijheid is beleving en beleving is een emotionele betekenisvolle ervaring die je raakt. Deze kan positief maar ook negatief zijn. Gastvrijheid biedt daarom enorme kansen. Het ontbreken hiervan kan tevens een grote bedreiging zijn.
Gastvrijheid kan conceptmatig worden ingezet door bijvoorbeeld in te spelen op de ambiance, het interieur of een nieuw gebouw. Dat is een manier om de beleving te beïnvloeden. Het is ook sfeer creëren die materialistisch van aard is en het is buitenkant. Zorginstellingen die alleen maar investeren in de buitenkant zullen telkens moeten vernieuwen om uniek te blijven. Echte gastvrijheid komt van binnenuit: uit de harten van mensen. Zij maken het echte verschil. Gastvrijheid van binnenuit kost niets. Men hoeft alleen maar te tonen waar we allemaal al eeuwenlang gelijk en behoeftig in zijn. Oprechte aandacht, complimenten, empathie, compassie en respect zijn de sleutelbegrippen. Door regelgeving, veiligheidsvoorschriften, drukte en stress komt de nadruk vaak te liggen op het functionele en vergeten we waar het echt om gaat in de zorg. We maken dan onvoldoende gebruik van de onuitputtelijke energiebron die gastvrijheid heet.
Eerder dit jaar lag mijn vader in het ziekenhuis. Ik begrijp nog steeds niet waarom hij wel een kopje koffie kreeg en ik niet. Ik werd volkomen genegeerd. Blij verrast werd ik door de verpleegkundige die een beetje stout was. Ze was oplettend en zag mijn houding na een drukke dag. Ze bood me koffie aan, deed dat op een charmante manier en ze toonde belangstelling voor mijn werkdag. Ze schonk geen koffie maar schonk erkenning, gastvrijheid. Een klein gebaar met grote betekenis.
Voor mij is gastvrijheid het gevoel dat je doorlopend een warm welkom ervaart, in elke situatie op elk moment. Echt en oprecht. Het gaat om dat beetje extra dat niets hoeft te kosten. Iedereen kan dat elk moment geven; het is er altijd. Het is niet alleen gastvrijheid, het is een levenshouding. Het is een keuze. Daarin hebben we een grote verantwoordelijkheid te nemen.

Frank Rekers
frank.rekers@4human.nl

Frank Rekers is oprichter van 4Human Training & Coaching, expert op het gebied van leiderschap, energiemanagement en gastvrijheid.