

# Gastvrijheid als sociale regulering



## Over het MFA Lab

Het MFA Lab is een platform voor het ontwikkelen en uittesten van exploitatieformules voor maatschappelijke centra. Kernwaarden zijn gastvrijheid, ondernemerschap en verbinding met de wijk. Het lab is in 2009 gestart door Tom de Haas en Marc van Leent. Zie voor meer informatie: [www.mfa-lab.nl](http://www.mfa-lab.nl). In Schooldomein wordt periodiek van de ontwikkelingen in het lab verslag gedaan.

Gastvrijheid in multifunctionele accommodaties is nodig voor volle zalen en een goed draaiende bar. Dat is de manier waarop de meeste mensen kijken naar gastvrijheid, als een promotiestrategie. Maar er is nog een andere manier van kijken naar gastvrijheid, als een manier om gedrag te beïnvloeden, als sociale regulering.

Tekst Marc van Leent en Bas van Stokkom

**D**eze manier van kijken, komt uit de koker van Bas van Stokkom, werkzaam aan het Centrum voor Ethiek, Radboud Universiteit Nijmegen en aan de Faculteit der Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit in Amsterdam. Bas van Stokkom haalde onlangs het landelijke nieuws met zijn nieuwste boek 'Wat een hufter'. Het MFA Lab heeft Bas van Stokkom gevraagd om zijn gedachten over gastvrijheid toe te lichten voor een gehoor van managers van multifunctionele accommodaties, professionals die als eerste op gastvrijheid worden aangesproken.

## "De openbare ruimte is 'verweesd' en moet nodig gerevitaliseerd worden."

### Koning Burger

Bas van Stokkom begint te stellen dat de publieke ruimte de 'locus' van vrije keuze en vrije beweging is. Er is geen toestemming nodig om deze te betreden. Maar deze 'totale bewegingsvrijheid' is doorgeschooten. De keuzes gelden als soeverein, ongeacht wat anderen daarvan vinden. Deze egocentrische houding van 'Koning Burger' kan veel ergernis uitlokken. Er is weinig oog voor het feit dat kwetsbare groepen zich moeilijk kunnen verweren tegen aanmatiging en piraterij. Dat zijn al gauw bangeriken, mensen met een bekrompen levenshouding. De openbare ruimte is 'verweesd' en moet nodig gerevitaliseerd worden, vindt Bas van Stokkom. Niet totale openheid maar juist het comprimeren van ruimte bevordert wisseling van perspectief. Als het gaat om MFA's spreken betrokken professionals graag over sociale cohesie en ontmoeting. Bas van Stokkom hanteert het begrip perspectiefwisseling. Het gaat niet om ontmoeting in de engere zin; het gaat er om dat gasten vertrouwd raken met andersoortige mensen en niet-alledaagse gebeurtenissen. Voor het opbouwen van die vertrouwdheid zijn geen diepgaande gesprekken nodig. Elkaar observeren, fragmenten van gesprekken opvangen, zien welk boek iemand leest, kunnen al veelbetekenend zijn. Juist in publieke voorzieningen als bibliotheken, scholen, zorgcentra is het mogelijk deze 'publieke vertrouwdheid' te stimuleren. Gastvrijheid is daarbij een sleutelwoord.

### Essentie van gastvrijheid

De essentie van gastvrijheid is volgens Bas van Stokkom het delen van een duidelijke begrensde ruimte en dat proces van delen kent ongeschreven regels.

- Gastheer en gast zijn elkaar respect verschuldigd.
- De gastheer biedt bescherming.

- Gasten mogen niet ongevraagd doen alsof ze thuis zijn, noch mogen ze weigeren wat wordt aangeboden.

In andere woorden: de gast voegt zich naar de orde van het huis. En daar komt de manager in beeld. Hij of zij bepaalt immers de 'orde van het huis'. Dat gebeurt via ongeschreven regels die op een subtiele manier worden overgedragen. Iedereen voelt die regels aan als hij of zij bij een vreemde op bezoek gaat. Kan je ongevraagd in de boekenkast neuzen, frisdrank uit de koelkast halen, de gastvrouw tutoyeren, kopjes op tafel laten staan, enzovoort. In openbare ruimten als parken, straten en pleinen ontbreken die regels met als gevolg dat Koning Burger z'n gang kan gaan. In semipublieke ruimtes als scholen, bibliotheken en sporthallen liggen mogelijkheden om dat anders te doen. Dat vraagt een vorm van gastvrijheid. Juist omdat gevraagd wordt om rekening met elkaar te houden, krijgen gasten de kans nabij te komen en contact te leggen.

### Symbolische poorten

Een gastvrije ruimte moet gesloten genoeg zijn om beschutting te bieden maar open genoeg om waar te nemen wat de omgeving te bieden heeft. Dat stelt niet alleen eisen aan het gedrag van de gastheer en het eventuele personeel. Het stelt ook eisen aan de inrichting en ambiance. Voor Bas van Stokkom is de 'poort' daarbij van groot symbolisch belang. Onder verwijzing naar succesvolle buitenlandse voorbeelden pleit hij voor pleinen en parken met poorten. 'Poorten ritualiseren sociale omgangsvormen' stelt Bas van Stokkom. Ze geven een geruststellend effect en vormen een rem op egocentrisch handelen. Ook voor multifunctionele accommodaties is de poort een mooie metafoer om de balans tussen openheid en beslotenheid te vinden, en respect voor de gast te tonen. In het Nederlandse klimaat hebben alle MFA's deuren, maar hebben ze ook poorten?

Wat kunnen managers van MFA's nu met het verhaal van Bas van Stokkom? De aanwezige managers waren daar nog niet uit. Wel werd duidelijk dat ze, meestal onbewust, allerlei signalen doorgeven aan bezoekers. Dan doen ze met hun eigen optreden, met dat van personeel en vrijwilligers, met de entree en inrichting. De eerste stap is om zich van deze onzichtbare signalen bewust te worden; de volgende stap is om er wat mee te doen. Natuurlijk waren ze verheugd om te horen dat gastvrijheid meer oplevert dan een volle zaal en een goede omzet. Gastvrijheid draagt wezenlijk bij aan publieke vertrouwdheid, het cement van de samenleving. ◀