



Co-funded by
the European Union

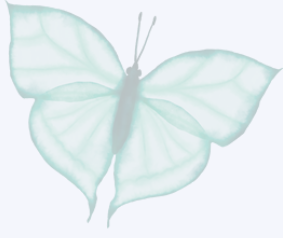


Verhalen 4 Vleugels

2024-1-ES01-KA220-ADU-000255317

Actief burgerschap

Het postkantoor

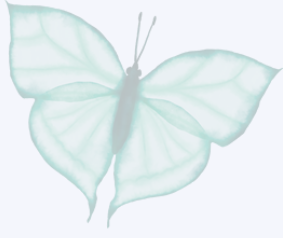


Ik hou niet van openbare kantoren. Ik ga erheen als ik niet anders kan, want elke keer dat ik erheen ga, heb ik het gevoel dat ik een zwevende dimensie betreed, gemaakt van wachtende, plastic stoelen, lichtgevende cijfers die langzaam over een display rollen, de zuchten van mensen die er niet willen zijn. Die dag moest ik een pakket ophalen dat kwijt was geraakt bij de bezorging, en helaas was ik vergeten een afspraak te maken, dus moest ik een nummer uit de automaat trekken en in de rij gaan staan. Mijn ticket gaf aan dat ik lang moest wachten: meer dan twintig nummers voordat ik aan de beurt was.

Ik ging zitten met een boek in mijn handen dat ik niet van plan was te lezen. Ondertussen keek ik naar de mensen om me heen: sommigen zaten op hun telefoon te tikken en speelden per ongeluk een video op vol volume af; sommigen staarden voor zich uit; sommigen praatten aandachtig tegen de persoon naast zich; sommigen hijgden en pufften met een berustende blik. De routine van elk kantoor op een willekeurige maandagochtend. Op een gegeven moment kwam er een vrouw binnen met een donkere hoofddoek, vergezeld door een jongen van een jaar of acht, die ze bij de hand hield. Hij klemde een kleine gele rugzak vast, terwijl zij een nogal dikke blauwe map vasthield. Ze zaten twee rijen verderop, en de manier waarop ze door de pagina's bladerde, verraadde een sterke angst: haar handen trilden en haar wenkbrauwen waren zichtbaar gefronst.

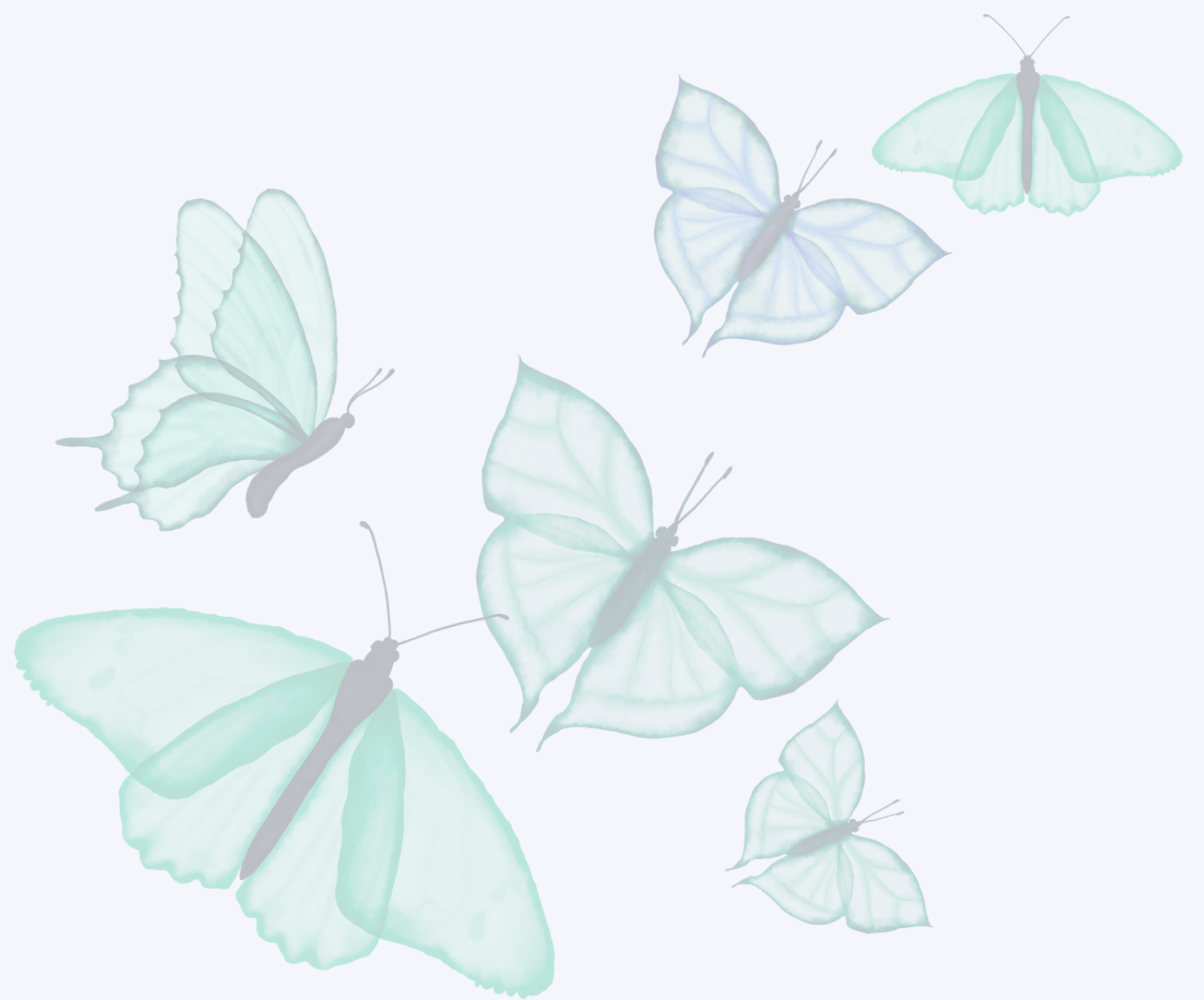
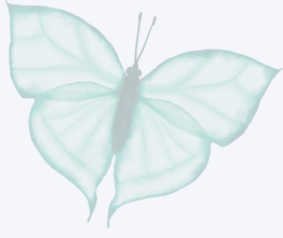
Toen wat haar nummer op het displaybord moest zijn, verscheen, stond ze aarzelend op. De jongen volgde haar, als een schaduw die haar vertrouwde. Ze liepen naar de balie, waar een medewerker hen met vermoeide hoffelijkheid begroette. De vrouw begon te spreken, maar de woorden kwamen eruit in gefragmenteerd, soms onverstaanbaar Italiaans. Het gezicht van de medewerker verstijfde: niet uit kwaadheid, maar door de vermoeidheid die ontstaat als je merkt dat je communiceert zonder elkaar te kunnen verstaan. De jongen probeerde te vertalen, maar kende slechts een paar zinnen. De moeder liet de documenten zien en probeerde het uit te leggen, maar haar ogen verrieten paniek: elke fout kon betekenen dat ze alles zou uitstellen, een kans zou missen, zonder wat ze nodig had naar huis zou terugkeren en opnieuw zou moeten beginnen in de immense bureaucratie die gepaard gaat met het aanvragen van documenten. Ik bekeek de scène vanuit mijn stoel en merkte dat andere mensen ook keken naar wat er gebeurde, net zo nieuwsgierig als ik naar hoe het verhaal zou aflopen.





Toen gebeurde er iets wat me diep raakte. Een man die achter in de zaal zat, stond op en kwam naar me toe. Hij was in de veertig, droeg een leren jas en een rugzak over zijn schouder. "Pardon," zei hij tegen de vrouw en vervolgens tegen de bediende, "kan ik u helpen? Ik spreek een beetje van de taal." We keken hem allemaal aan. De vrouw staarde hem ongelovig aan en knikte toen opgelucht. Hij ging naast haar zitten en begon rustig en geduldig te vertalen. De gebroken zinnen van de vrouw veranderden in duidelijke verzoeken; de twijfels van de bediende werden beantwoord. Telkens wanneer de ambtenaar een stap uitlegde, draaide de man zich naar de vrouw om en herhaalde die in zijn eigen taal, om er zeker van te zijn dat ze hem begreep. Ik keek geboeid toe. Er was geen sprake van vertoon. Gewoon een gewone burger die op dat moment besloot een brug te worden tussen twee werelden, tussen twee talen. Het kind keek hem met grote ogen aan, alsof de man door toverkracht was verschenen. De moeder ontspande zich naarmate de minuten verstreken.

Uiteindelijk deelde de ambtenaar de gecorrigeerde formulieren uit, legde de volgende stappen uit en glimlachte naar alle drie. Slechts één persoon was voldoende om een verwarrende situatie om te zetten in een welkomstgebaar. Toen de vrouw zich omdraaide om haar te bedanken, kon ze de woorden in de lokale taal niet vinden. Ze legde haar hand op haar hart en boog haar hoofd. De man reageerde met een simpel gebaar: een glimlach en een "Graag gedaan, daarom zijn we hier." Toen ging hij terug naar zijn plaats, alsof er niets gebeurd was. Ik bleef zitten, mijn gesloten boek op mijn knieën, maar ik voelde een brok in mijn keel: ik was getuige geweest van een gebaar dat zowel klein als gigantisch was. Ik vroeg me af hoeveel van ons hetzelfde hadden kunnen doen. Hoeveel van ons kenden die taal goed genoeg om hulp te bieden. Maar toen besepte ik dat het niet alleen een kwestie van vaardigheden was: het was vooral een kwestie van oplettendheid. Van opstaan als je iemand in nood ziet. Het informatiebord riep mijn nummer. Ik stond op en liep naar de balie. Maar dat tafereel bleef in mijn gedachten hangen: een vrouw die haar zelfvertrouwen terugkrijgt, een kind dat leert dat solidariteit bestaat, een man die zonder aankondigingen de wereld een beetje rechtvaardiger heeft gemaakt.



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

The publication obtains the Creative Commons Licence CC BY- NC SA.



This license allows you to distribute, remix, improve and build on the work, but only non-commercially. When using the work as well as extracts from this must

1. Be mentioned the source and a link to the license must be given and possible changes have to be mentioned. The copyrights remain with the authors of the documents.
2. The work may not be used for commercial purposes.
3. If you recompose, convert or build upon the work, your contributions must be published under the same license as the original.

