



# ***Diversiteit in het Jeugdbeleid***

***Academische werkplaats Brabant***

## Training 'Werken met verschillen'

Een basistraining voor beroepskrachten uit het jeugdbeleid  
gericht op het versterken van interculturele competenties

# Normaal



... is altijd anders.



Palet, adviseurs diversiteit, W. Kop en R. Maduro



K2 Adviesbureau voor Jeugdvragestukken, S. Çetin en C. Nijsten

## Colofon

### 'Werken met verschillen'

#### Basistraining Interculturele Competenties in het Jeugdbeleid

Teksten en samenstelling:	S. Çetin W. Kop R. Maduro C. Nijsten
Eindredactie:	S. Çetin W. Kop
Uitgave:	K2 Adviesbureau voor Jeugdvragestukken Koningsweg 2 Postbus 1430 5200 BL 's-Hertogenbosch (073) 614 17 74 <a href="mailto:mail@K2.nl">mail@K2.nl</a> <a href="http://www.K2.nl">www.K2.nl</a>

Deze training en het handboek zijn ontwikkeld in het kader van de Brabantse Academische Werkplaats Diversiteit in het Jeugdbeleid ([www.dj-brabant.nl](http://www.dj-brabant.nl)), met een financiële bijdrage van ZonMw ([www.zonmw.nl](http://www.zonmw.nl))



Het beeldmateriaal is afkomstig uit het diversiteitproject dat in 2008 is uitgevoerd in de gemeente Eindhoven.

© Teksten in deze uitgave mogen alleen worden overgenomen na toestemming van K2.  
Overname van beeldmateriaal is niet toegestaan.

# Inhoud

1	Inleiding: waarom deze training?	5
2	Resultaat en opzet van de training	7
3	Vorbereiding van de training	9
4	Uitvoering: draaiboek per dagdeel	11
	Dagdeel 1 Diversiteit en acculturatie	11
	Dagdeel 2 Interculturele competenties	12
	Dagdeel 3 Interculturele communicatie	13
5	Theoretische achtergrond per dagdeel	15
	Bijeenkomst 1 Diversiteit en acculturatie	15
	Bijeenkomst 2 Interculturele competenties	20
	Bijeenkomst 3 Interculturele communicatie	25
	Over K2 en Palet	29
	Bijlagen	31
	Bijlage 1 Behandelde kennis	33
	Bijlage 2 Leerwensformulier	35
	Bijlage 3 Interculturele Competenties volgens het INCA-model	37
	Bijlage 4 Diversiteit in eigen huis	39
	Bijlage 5 Oefening aanpassen	45
	Bijlage 6 Huiswerk Monitoringsopdracht	47
	Bijlage 7 Werkwijze opiniespel	49
	Bijlage 8 Interculturele effectiviteit	51
	Bijlage 9 Communiceren met ouders	59
	Bijlage 10 Draaideurmodel	63
	Bijlage 11 Signalen objectiveren	67
	Bijlage 12 Theorie morele ontwikkeling/opvoeding	69
	Bijlage 13 Evaluatieformulier Training 'Diversiteit in het jeugdbeleid'	77
	Powerpointpresentatie	79



# 1 Inleiding: waarom deze training?

Uit de landelijke gegevens over het gebruik van jeugdzorg blijkt dat allochtone jongeren in vergelijking met autochtone jongeren relatief weinig gebruik maken van de vrijwillige jeugdhulpverlening, terwijl zij juist vaker in de justitiële jeugdhulpverlening voorkomen. Er lijkt dus een aansluitingsprobleem te zijn tussen de vrijwillige jeugdhulpverlening en allochtone jongeren. ZonMw, een organisatie die gericht is op onderzoek en zorginnovatie, heeft in opdracht van de minister van Jeugdbeleid de Academische Werkplaatsen Diversiteit Jeugdbeleid in Noord-Brabant, Amsterdam en Rotterdam mogelijk gemaakt. In deze Academische Werkplaats werken instellingen voor jeugdhulpverlening en jeugd welzijn samen met universiteit, hogeschool, gemeenten en ondersteuningsinstellingen.

De Academische Werkplaats Diversiteit in het Jeugdbeleid is opgericht om de (preventieve) hulpverlening aan allochtone jongeren te verbeteren. Wanneer allochtone jongeren eerder en op de juiste manier kunnen worden bereikt, kunnen beginnende problemen met lichte ondersteuning worden opgelost. Daarvoor moet de hulpverlening op een aantal punten beter bij deze groep aansluiten:

- het aanbod (Wat hebben allochtone jongeren en hun ouders of verzorgers nodig?)
- het bereik (Hoe kom je met hen in contact?)
- de bekendheid (Hoe weten allochtone jongeren welke vormen van ondersteuning er zijn?)
- de bejegening (Hoe kan deze doelgroep het beste worden benaderd/aangesproken?)

De Werkplaats initieert hiervoor projecten die op beleid of uitvoering gericht zijn. Een van de initiatieven is de training van medewerkers in het jeugdbeleid. Deze training is in nauw overleg met de instellingen in het jeugdbeleid ontwikkeld. De instellingen zien dat sommige afdelingen of teams succesvol allochtone groepen bereiken terwijl in andere afdelingen allochtonen als medewerker of als cliënt ondervertegenwoordigd zijn. Zij zien ook dat er bij interculturele contacten tussen medewerkers en cliënten misverstanden kunnen ontstaan die vooral aan de factor intercultureelheid en niet aan andere omstandigheden zijn toe te schrijven. De instellingen willen dit op een structurele manier verbeteren en zien training van interculturele vaardigheden bij medewerkers als een van de zaken die hieraan kunnen bijdragen.

De instellingen vinden het belangrijk dat de training aansluit bij de methodische onderleggers en werkwijzen die de instelling hanteert. Training leidt dus niet tot een nieuwe methode voor medewerkers, maar tot gereedschap waardoor zij de basismethoden van de instelling beter bij een divers samengestelde cliëntengroep kunnen hanteren.

De training gaat over (culturele) diversiteit en is gericht op medewerkers uit een breed werkveld. Bij het ontwerp van de training is hier rekening mee gehouden. Dit betekent het volgende voor het trainingsaanbod:

1. Deelnemers komen uit de volle breedte van het jeugdbeleid. De training moet dus geschakeld kunnen worden naar de diversiteit van (werkwijzen van) instellingen en beroepsprofielen.
2. De training dient onderscheidend te zijn door intercultureelheid herkenbaar in het cluster kennis, houding en vaardigheden aan te brengen.
3. De training moet aansluiten bij verschillende ervaringsniveaus van medewerkers op het gebied van interculturele competenties.

Deze training is in 2009 als pilot uitgevoerd. Vervolgens is deze in 2010 verbeterd en opnieuw uitgevoerd voor groepen medewerkers uit het brede jeugdbeleid. Gebleken is dat de training voldoet en dat deze training voorziet in een behoefte van professionals die werken in jeugdwelzijn, jeugdhulpverlening of jeugdzorg.

Dit handboek is bedoeld voor de trainer die de training gaat uitvoeren. Het is een draaiboek waarin de training stapsgewijs wordt doorlopen, voorzien van voorbeelden, materiaal, praktische tips en achtergrondinformatie. Achtereenvolgens komen aan de orde het beoogde resultaat van de training en het programma op hoofdlijnen (hoofdstuk 2), de voorbereiding van de training (hoofdstuk 3), de training per dagdeel (hoofdstuk 4) en de theoretische achtergrond per dagdeel (hoofdstuk 5). In de bijlagen vindt de trainer werkmateriaal.

## 2 Resultaat en opzet van de training

### Trainingsdoelen

Doel van de training is dat deelnemers samenhangende aspecten van culturele diversiteit leren herkennen en hier succesvol op in kunnen spelen. Om dit doel te bereiken wordt van de deelnemer een actieve houding verwacht in de vorm van geïnteresseerdheid en inzet om de trainingsdoelen te realiseren. Trainingsdoelen zijn geoperationaliseerd naar de gebieden kennis, aanpassingsvermogen en openheid.

#### Kennis

1. Deelnemers leren zich te verdiepen in gemeenschappelijke waarden, gewoonten en gebruiken in relatie tot culturele diversiteit en worden uitgenodigd tot zelfonderzoek om kennis te achterhalen.
2. Deelnemers generen uit deze kennis een genuanceerde visie.
3. Deelnemers maken zich eigen hoe bij de interactie tussen personen, gebeurtenissen tot verschillende waarnemingen, gevoelens en reacties kunnen leiden.
4. Deelnemers kunnen vanuit de verworven kennis adequaat op enigszins complexe communicatieve situaties inspelen.

#### Openheid

1. Deelnemers leren interculturele ontmoetingen als interessante uitdagingen te zien en zo onzekerheden in de communicatie een plaats te geven.
2. Deelnemers leren op een objectieve/onafhankelijke wijze, niet categoriserend in termen van goed of fout, op culturele verschillen te reageren.
3. Deelnemers kunnen de invloed van verschillen op de eigen professionele effectiviteit herkennen om zo tot onderbouwde keuzes in hun reacties te komen.

#### Aanpassingsvermogen

Deelnemers leren eerdere interculturele ervaringen in nieuwe situaties functioneler te benutten.

1. Deelnemers leren alternatieve manieren te ontplooiën, te benutten, om zich bij een communicatief probleem te verduidelijken.
2. Deelnemers kunnen de verbinding maken tussen eigen professionele waarden en opvattingen en het perspectief van de cliënt.

### Programma op hoofdlijnen

Het aanbod bestaat uit drie dagdelen verspreid over zes weken en een terugkomdag(deel) na één maand. Het programma wordt naar de opleidingsbehoefte van de instellingen en de deelnemers gevoegd. De praktijk van deelnemers staat steeds voorop. Het gaat hier derhalve om een indeling op hoofdlijnen.

Dagdeel 1 'Diversiteit en acculturatie' (accent op kennis en inzicht).

Dagdeel 2 'Interculturele competenties' (accent op houding en gedrag).

Dagdeel 3 'Interculturele werken' (accent op vaardigheden).

Dagdeel 4 Terugkomdag, uit te voeren samen met de instelling.





## 3 Voorbereiding van de training

Voordat je als trainer aan de slag kunt, moeten er een aantal zaken geregeld worden. In dit hoofdstuk beschrijven we de taken van alle betrokkenen bij de training.

### Voorbereiding van de training

In de programmavoorbereiding zijn de volgende maatregelen genomen om aan te sluiten bij het brede werkveld en toch een passende training aan te bieden:

1. In contact met de instelling gaat de trainer na welke vraagstelling de instelling ten aanzien van interculturele competenties voorop stelt.
2. Via een (groeps- of schriftelijke) intake met deelnemers maakt de trainer de aansluiting met eerdere ervaringen of verworven kennis van deelnemers op het gebied van diversiteit en inventariseert de trainer praktijkvragen van deelnemers.
3. Met behulp van door deelnemers in te brengen casuïstiek en praktijkvoorbeelden maakt de trainer de aansluiting op de praktijk van deelnemers.

Uitgangspunt bij de training is dat deelnemers de door hun instelling gehanteerde werkwijzen en methoden beheersen. In de training staat niet de techniek van deze werkwijzen en methoden centraal (want die wordt als bekend verondersteld), maar de manier waarop deelnemers eigen competenties aanwenden of ontwikkelen om deze methoden ook succesvol in te zetten bij interculturele ontmoetingen. Deze invalshoek is in de lijn van de aanbeveling in de Meetladder Diversiteit om bestaande interventies aan te passen en geen cultuur-specifieke methoden te ontwikkelen<sup>1</sup>

### Uitvoering

Na goedkeuring van het trainingsaanbod hanteert de trainer het volgende draaiboek:

1. De trainer neemt contact op met de instelling en stemt het trainingsaanbod verder af op de instellingsvraag.
2. De instelling draagt zorg voor de aanmelding van deelnemers. Hiervoor wordt een centraal administratief punt ingesteld.
3. Er wordt een intake met de deelnemers uitgevoerd. Over de wijze van intake (schriftelijk of in de vorm van een groepsintake) maakt de trainer afspraken met de instelling.
4. Op basis van de informatie die uit het contact met de instelling en uit de intake verkregen is, stelt de trainer een definitief trainingsprogramma samen.
5. Het trainingsprogramma wordt uitgevoerd op een door de instelling vast te stellen locatie.
6. Het terugkomdagdeel wordt in samenspraak met de instelling door de trainer voorbereid en uitgevoerd. Bij voorkeur heeft de instellingsfunctionaris die verantwoordelijk is voor opleiding een actieve rol bij het terugkomdagdeel.
7. Deelnemers evalueren de training schriftelijk.

---

<sup>1</sup> Trees Pels, Marjolijn Distelbrink, Suzanne Tan, Meetladder Diversiteit interventies, Verweij-Jonker instituut, juni 2009



## 4 Uitvoering: draaiboek per dagdeel

### Dagdeel 1 Diversiteit en acculturatie

Onderdeel	Doel	(richt) tijd	Materialen/werkvorm
Welkom /Opening en toelichting op het programma	Korte uitleg doel + inhoud training (leerproces , dagdelen), kader training, voorstelling trainer	15 min	- Powerpoint trainingsprogramma
1. Kennismaking (oefening)	<i>Associatieoefening</i> ten behoeve van de persoonlijke kennismaking van deelnemers en trainers met elkaar en elkaars visie met betrekking tot interculturalisatie en de beroepsbeoefening	30 min	(Optioneel) - Kaartspel (met ansichtkaarten of te bestellen bij K2 'Kwaliteit van leven') - Oefening 'Diversiteit in eigen Huis' - Creatieve persoonlijke presentatie (tekening/spreuk, enzovoort)
2. Acculturatie 2.1 Oefening: migratie/aanpassen	Verdiepingsoefening op basis van acculturatiemechanismen in relatie tot de interculturele competenties	30 min	- Hand-outs van de oefening - Individuele opdracht - Plenaire bespreking van de persoonlijke opdrachten - Vergelijking allochtone - autochtone waarden
2.2 Kort theoretische Kader Acculturatie strategieën integratiepiramide	Korte theorie overdracht op basis van theorieën van John Berry en Fons van de Vijver	15 min	- PowerPoint presentatie - Hand-outs van de presentatie - Verbindingen met casuïstiek
2.3 Plenaire discussie naar aanleiding van kader		15 min	
PAUZE		10 min	
3. Morele dilemma's	Oefening om de eigen grenzen te onderzoeken, stimulering tot anders denken en komen tot alternatief handelen	30 min	- Hand-outs van de presentatie - Verbindingen met casuïstiek
4. Huiswerkopdracht	Huiswerk: 1. Reflectie op eigen acculturatieprocessen 2. Reflectie op eigen kennis met betrekking tot interculturele situaties 3. Uitzoeken van een sparringpartner	10 min	- Formats aanreiken - Via de e-mail laten versturen, zodat ze verwerkt kunnen worden in de opdracht van dagdeel 2
5. Terugblik op de dag en afsluiting		10 min	- Hand-out aanreiken

## Dagdeel 2 Interculturele competenties

Onderdeel	Doel	(richt) tijd	Materialen/werkvorm
Inloop	Ontvangst met koffie en thee	15 min	
- Opening en toelichting op programma - Terugblik dagdeel 1		10 min	- Hand-out Programma dagdeel 2 - Powerpoint van de Terugblik dag 1
Opwarmer 1. Oefening Opiniespel	Hierin is een deel van de casussen van de deelnemers verwerkt	30 min	- Korte uitleg van de oefening en wat mee te bereiken - Uitreiking Hand-outs
2. Behandeling huiswerkopdracht	Vragen over opdracht etc.	30 min	- Overzicht van casussen
3. Interculturele competenties 3.1 IET-instrument Interculturele Effectiviteit 3.2 Theoretisch kader Interculturele Competenties 3.3 Plenaire bespreking van de filmpjes en de persoonlijke antwoorden en competenties	IET-filmpjes (5) ter oriëntering op hantering van de eigen competenties in interculturele situaties	20 min 10 min 30 min	- Aanreiken vragenformat voor de filmpjes - Powerpoint met filmpjes - Vragen en antwoorden - Hand-out van het theoretisch kader - Plenaire bespreking van resultaten vragenlijst - Verbinding resultaten met (theoretisch) kader
PAUZE		10 min	
4. Concretisering eigen casuïstiek: - formulering van persoonlijke leerdoelen - plenaire afstemming van de plannen	Deelnemers worden aan het werk gezet om casussen nader te concretiseren	30 min	Begeleiding bij de concretisering, indien gewenst door deelnemers persoonlijke leerdoelen- en actieplan
5. Huiswerkopdracht: - bedenk blokkades van cliënten en vanuit jezelf in de gespreksvoering/ hulpverlening - waar wil je in een rollenspel mee oefenen	Verder met Uitwerkingen van het persoonlijke leerdoelen- (leerplan) en actieplan ???	10 min	Opdrachten laten doormailen voor de volgende bijeenkomst als input voor dagdeel 3
Terugblik op de dag en afsluiting: Wat willen deelnemers naar dagdeel 3 meenemen		10 min	- Hand-out aanreiken - Vraag naar praktijkvragen voor dagdeel 3
	Afsluiting		

### Dagdeel 3 Interculturele communicatie

Onderdeel	Doel	(richt) tijd	Materialen/werkvorm
Inloop	Ontvangst met koffie en thee	15 min	
Opening en toelichting op programma		10 min	- Hand-out Programma dagdeel 2 - Powerpoint van de Terugblik dag 2
1. Oefening: Objectiveren van signalen, belemmeringen en vooroordelen	Inzicht in welke mate eigen overtuigingen van invloed zijn op inschatting van situaties in de praktijk en hoe hier mee om te gaan	30 min	Kort omschrijven wat de plek is van deze oefening in het geheel. Benoemen van feiten en dan je subjectieve waarneming!!
2. Terugblik dagdeel 2 en huiswerkopdracht	Vragen over opdracht et cetera	30 min	- Overzicht van praktijkvragen
3. Oefening: Het draaideurmodel: - oefenen met model - overdracht van het model	Leren motiveren, welke fase van draaideurmodel bevindt de cliënt zich.	40 min	- Powerpoint van het Model - Hand-outs van de presentatie
PAUZE		10 min	
4. Oefenen van vaardigheden: optioneel: - LSD (feedback geven) - Horen, Zien en Voelen (communicatie) - Simulatiespel	Gebruik maken van input de huiswerkopdrachten en praktijkvragen van de deelnemers	70 min	- Opdrachtformulering voor de rollenspelen maken
5. Evaluatie - Mondelinge evaluatie: wat neem je mee naar je werkplek - Schriftelijk met evaluatieformulier		15 min	- Evaluatieformulier - Afspraken voor vervolg



## 5 Theoretische achtergrond per dagdeel

### Bijeenkomst 1 Diversiteit en acculturatie



#### Inhoud

Deze bijeenkomst is een introductie op diversiteit en acculturatie. De deelnemers leren dat diversiteit overal aanwezig is en dat zij voortdurend deel uit maken van divers samengestelde groepen. Aan de hand van het begrip 'aanpassen' leren de deelnemers principes van acculturatie kennen en dat mensen die migreren steeds de behoefte zullen hebben om delen van hun eigen culturele waarden te behouden.

## Inleiding in diversiteit en acculturatie

### 1 Diversiteit

#### **Wat is diversiteit**

Ieder mens heeft een combinatie van zichtbare en niet zichtbare kenmerken, die hem of haar tot een uniek persoon maken. Deze kenmerken kunnen ook bepalend zijn voor de groepen waarmee hij of zij zich identificeert of geïdentificeerd wordt. Het kan hierbij gaan om bepaalde visies of opvattingen die leiden tot deelname in een politieke partij of belangengroepering. Het kan gaan om specifieke vaardigheden die voor een bepaalde beroepsgroep belangrijk zijn of bijvoorbeeld ook om gedeelde interesses in een gezelligheidsgroep. Het kan gaan om uiterlijke kenmerken: kleding, haardracht, sieraden of versiering (tatoeages, henna, piercings). Naast uiterlijke kenmerken als keuze zijn er ook kenmerken waar je (bijna) niets aan kunt doen, zoals leeftijd, geslacht en huidskleur. Op deze manier zijn veel indelingen denkbaar die tot verschillende sociale verbanden leiden. Mensen delen in deze verbanden datgene wat hen bindt, maar behouden hun unieke eigenschappen. Deze unieke eigenschappen komen dan tot uitdrukking in specifieke talenten of vaardigheden die voor de organisatie of groep waarmee de persoon zich verbindt van belang zijn. Dit is de essentie van diversiteit. Bij diversiteitbeleid gaat het er steeds om de kwaliteiten, talenten, ervaringen en competenties van mensen te benutten, waarbij er rekening gehouden wordt met het verschil tussen de individuen en de groepen binnen een bedrijf of organisatie. Diversiteitbeleid kan breed ingezet worden door in te spelen op eigenschappen als leeftijd, genderaspecten of etnische herkomst. Diversiteitbeleid kan ook gericht zijn op een bepaald kenmerk. In deze training wordt culturele diversiteit als invalshoek genomen.

#### **Motief voor diversiteitbeleid**

Een belangrijke reden om in jeugdbeleid bewust rekening te houden met culturele diversiteit, is dat het aandeel allochtone jongeren in de vrijwillige jeugdhulpverlening significant minder is dan in meer intensieve vormen van jeugdhulpverlening of jeugdzorg. Zo blijkt uit lopend onderzoek naar zorggebruik door jongeren uit het VO met internaliserend probleemgedrag dat 41,1 % van de autochtone jongeren uit deze groep gebruik maakt van zorgaanbod tegen 29,9 % van de Turkse jongeren en 18,3 % van de Marokkaanse jongeren. Hieruit volgt een ondergebruik van de jeugdhulpverlening door Turkse en Marokkaanse jongeren ten opzichte van autochtone jongeren<sup>2</sup>. Dit zie je ook terug in landelijke cijfers van jongeren in de vrijwillige en justitiële jeugdzorg. In de vrijwillige jeugdhulpverlening is ongeveer 20 % van de cliënten van allochtone herkomst. In de jeugdbescherming is dit ongeveer 40 % en in de justitiële jeugdinstanties is dit 60 %.<sup>3</sup> Om groepen cliënten die je als instelling nu nog niet bereikt tot klant te maken, is het belangrijk deze groepen als vertrekpunt te nemen. Om dit te realiseren kom je niet om diversiteitbeleid heen.

#### **Diversiteitbeleid vs doelgroepenbeleid**

Diversiteitbeleid onderscheidt zich van doelgroepenbeleid. Bij doelgroepenbeleid gaat het om het opheffen van achterstand door verschillen als uitgangspunt te nemen, terwijl het bij diversiteitbeleid gaat om het creëren van gelijke kansen door verschillen én overeenkomsten te betrekken. Er is een ontwikkeling gaande waarin steeds meer van integraal of inclusief beleid wordt uitgegaan. Inclusief beleid houdt in dat een instelling er op gericht is om iedereen mee te laten doen, met erkenning van en respect voor verschillen. Extra noodzakelijke maatregelen worden geïntegreerd in het algemene aanbod. In schema is het onderscheid als volgt.

---

<sup>2</sup> Dr Gonneke Stevens, inleiding tijdens afsluiting project Ana Fien op 3 november 2011 te Tilburg

<sup>3</sup> Verwey-Jonker Instituut, Congres Jeugd in Onderzoek



Doelgroepenbeleid	Diversiteitbeleid	Inclusief beleid
Opheffen van achterstanden	Creëren van gelijke kansen	Iedereen moet mee kunnen doen
Kijken naar verschillen	Kijken naar verschillen en overeenkomsten	Overeenkomsten zijn vertrekpunt, erkenning dat er verschillen zijn.
Maatregelen of aanpakken gericht op een groep	Binnen algemeen beleid zijn differentiaties mogelijk	Maatregelen en aanpakken zijn geïntegreerd in instellingsbeleid

Diversiteitbeleid en inclusief beleid liggen natuurlijk heel dicht bij elkaar. Kern van dit beleid is dat een instelling op een natuurlijke wijze rekening houdt met verschillen tussen mensen, maar blijft streven naar een totaal-aanbod voor al haar klanten. In deze handleiding hanteren wij het begrip diversiteit of diversiteitbeleid.

Diversiteitbeleid duidt op een voortdurend proces om de organisatiestructuur, het personeel en de aangeboden diensten af te stemmen op de diverse samenleving. Diversiteit raakt de organisatie (missie, visie, structuur), het handelingskader (protocollen, procedures, methoden) en het persoonlijk handelen door medewerkers. Training is één van de instrumenten om diversiteitbeleid te ondersteunen, en is gericht op het persoonlijk handelen. Naast training van medewerkers zal ook aandacht nodig zijn voor de andere aspecten van de organisatie; het instellingsbeleid dat ondermeer vertaald wordt in personeelsbeleid en het handelingskader. Diversiteitbeleid kan alleen effectief zijn wanneer het dwars door de lagen in de organisatie gestalte krijgt.

## 2 Acculturatie

### Integreren of aanpassen?

‘Nieuwkomers moeten zich aanpassen’, is een veelgehoorde uitspraak. Maar wat betekent aanpassen? En is volledig aanpassen mogelijk, of zelfs wenselijk? Acculturatie gaat over de wijze waarop nieuwkomers zich inpassen en een samenleving en de reactie vanuit deze samenleving, of beter: Acculturatie is een proces van *wederzijdse beïnvloeding* tussen de nieuwkomer en de ontvangende samenleving. Beiden beïnvloeden elkaar. De komst van nieuwkomers in een gemeenschap heeft gevolgen voor zowel de gemeenschap als de nieuwkomers zelf. Houdingen en reacties van beiden zijn bepalend voor de mate waarin de nieuwkomer uiteindelijk in deze gemeenschap integreert. Hierbij is de korte termijn weliswaar belangrijk, maar uiteindelijk niet bepalend. Acculturatie is een proces waarbij sprake is van langdurig contact tussen twee of meer culturen. Dit proces heeft psychologische en sociale gevolgen. Psychologische gevolgen betreffen het welbevinden, de mate van stress of gevoelens van geluk. Migratie gaat in het begin altijd gepaard met stress en onzekerheid. Na langere tijd volgt meestal een vorm van stabiliteit. Socioculturele gevolgen betreffen de mate waarin de nieuwkomer de weg in de nieuwe samenleving weet te vinden. Naarmate de nieuwkomer er meer in slaagt om zich de taal eigen te maken en cultuurkennis op te doen, zullen ook de psychologische gevolgen minder ernstig zijn. Bij het verwerken van psychologische en socioculturele gevolgen is er een belangrijk onderscheid te maken in attitude (wat wil ik?) en gedrag (wat doe ik?). Daarnaast kan er een belangrijk onderscheid gemaakt worden tussen het publieke en het private domein. Doorgaans vindt aanpassing het eerst in het publieke domein plaats. Men leert de taal, krijgt werk en neemt ook op andere manieren deel aan het maatschappelijk verkeer. Hierdoor krijgt men hoe dan ook cultuurkennis over de ontvangende samenleving mee. Een instrument als inburgering helpt om dit proces te versnellen.

Het private domein speelt zich thuis af, in het eigen gezin of in de familie. In dit domein wordt vaak het meeste aan eigen culturele waarden en gebruiken vastgehouden. Voor jeugdhulpverleners is dit belangrijk om te weten, omdat hun dienstverlening doorgaans meer gericht is op het private domein, dan op het publieke domein. De hulpverlener die zich vertwijfeld afvraagt: ‘kunnen zij zich niet aanpassen’, doet er goed aan om zich af te vragen of hij of zij zelf bereid zou zijn, *en in staat*, om eigen culturele waarden en gewoonten los te laten en in te ruilen tegen andere. Sommige van deze waarden zijn zo verbonden met de eigen identiteit dat aanpassen in de zin van eigen waarden loslaten, niet mogelijk zou zijn.

### Acculturatiestrategieën

Iedere nieuwkomer in een gemeenschap staat voor twee vragen:

- In welke mate wil ik mijn eigen waarden en culturele identiteit behouden?
- In welke mate wil ik deel uitmaken van het dagelijkse leven in de ontvangende samenleving?

Het antwoord op deze vragen leidt tot vier mogelijke uitkomsten, die door John Berry in een acculturatiemodel zijn opgenomen. De vier uitkomsten worden **acculturatiestrategieën** genoemd en zijn de volgende.

1. **Integratie** betekent dat de nieuwkomer zowel gericht is op deelnemen aan de ontvangende samenleving en open staat voor de waarden van deze samenleving, als op het behoud van eigen culturele waarden.
2. Bij **segregatie** is sprake van afstand houden van de ontvangende samenleving en vasthouden aan de eigen culturele waarden.
3. **Assimilatie**, of ‘Aanpassen’ is juist tegengesteld aan segregatie. Een nieuwkomer die assimileert is geheel op de ontvangende samenleving gericht en laat eigen culturele waarden los.
4. **Marginalisatie** houdt in dat men vervreemd is van de eigen cultuur en niet geaccepteerd wordt in de ontvangende cultuur. Men wordt als het ware uitgestoten door zowel de eigen gemeenschap als door de samenleving in haar geheel.

In het model van Berry zijn deze strategieën als volgt gepositioneerd.

		Behoud eigen cultuur	
		Ja	Nee
Overnemen nieuwe cultuur	Ja	Integratie	Assimilatie
	Nee	Segregatie	Marginalisering

**Tabel 1 Acculturatiestrategieën. Berry (1997)**

De strategie die uiteindelijk overheerst, is een gevolg van een groot aantal factoren, die verband houden met de eigen persoonlijke opvattingen en drijfveren van de nieuwkomer, de eigen culturele gemeenschap (zowel in het herkomstland als in het ontvangende land) als de ontvangende samenleving. Uit onderzoek blijkt dat een strategie het gunstigst uitpakt wanneer opvattingen in het ontvangende land als bij de nieuwkomer met elkaar overeenkomen. Een voorbeeld. Integratie verloopt doorgaans succesvol wanneer de nieuwkomer en de gemeenschap uit het ontvangende land beiden gericht zijn op integratie. Wanneer de nieuwkomer echter gericht is op integratie en het ontvangende land op assimilatie dan treden spanningen op, waardoor het proces van acculturatie problematisch zal verlopen. De nieuwkomer zal zich doorgaans niet begrepen voelen, terwijl het ontvangende land zal vinden dat de nieuwkomer onvoldoende inspanningen verricht om in zijn nieuwe omgeving te worden opgenomen.

### **De weg naar integratie**

Zoals uit de vorige paragraaf blijkt is 'aanpassen' of integreren niet iets dat je zo maar even doet. Veel nieuwkomers komen de eerste periode in een stressvolle situatie terecht. Er moet van alles geregeld worden. Een huis, werk, school voor de kinderen of aandacht aan de eigen opleiding, Dit gebeurt in een omgeving waarin alles vreemd is, waardoor men zich snel onzeker kan voelen. Men is vooral bezig met overleven. Dit is de eerste fase op de weg naar integratie. Deze fase van overleven kan vrij kort duren, maar ook zeer lang. Dit heeft alles te maken met zowel persoonlijke kenmerken als omstandigheden die samenhangen met het vertrek en de ontvangende omgeving. De volgende fase is die van emancipatie. De nieuwkomer wordt zich meer bewust van de mogelijkheden die hij heeft en kan benutten en speelt daar op in. Ook voor deze periode is geen tijdsduur te geven. Naarmate men zich meer is gaan 'thuis voelen', zal de stap naar emancipatie sneller genomen worden en emancipatie zal gemakkelijker verlopen. De volgende stap is die van participatie en wordt gevolgd door integratie. Overigens speelt dit proces zich niet af in volgtijdige stappen. Zo gaat doorgaans het proces van emanciperen door, terwijl men volop aan de samenleving participeert. Het proces naar integratie kan zich over enkele generaties heen uitstrekken. Iedere nieuwe generatie neemt iets van de voorgaande generatie mee. Zo zijn we sinds de arbeidsmigratie uit de zestiger en zeventiger jaren van de vorige eeuw enkele generaties verder. Voor een deel van de nazaten van arbeidsmigranten is er nog sprake van achterstand in onder meer opleiding en arbeidsmarktpositie terwijl een ander deel inmiddels over een goede opleiding beschikt en ook carrière maakt. Maar ook vanuit de Nederlandse omgeving is het stadium van integratie nog niet volledig gerealiseerd. Zo wordt de derde generatie nog steeds met het begrip allochtoon aangeduid, terwijl vertegenwoordigers van deze generatie en hun ouders in Nederland geboren zijn en zich doorgaans meer Nederlander voelen.

### **De tweede generatie**

Doorgaans wordt iemand tot in generaties als een vertegenwoordiger van zijn of haar herkomstland gezien. In deze benadering wordt impliciet uitgegaan van de veronderstelling dat cultuur statisch is. Dit beeld is uiteraard niet juist. Nieuwkomers nemen codes (waarden, normen, symbolen) van het ontvangende land over en volgende generaties krijgen zowel codes van de ouders als vanuit hun omgeving mee. Dit proces maakt dat allochtonen niet als vertegenwoordigers van een bepaalde cultuur (uitgedrukt in een 'landscultuur') gezien kunnen worden, maar unieke personen zijn bij wie cultuur een van de kenmerken is. Dit geldt ook voor jongeren waaraan thuis verwachtingen gesteld worden ten aanzien van normen of gedragingen en loyaliteiten, terwijl de omgeving (zoals peergroepen, school) andere loyaliteiten verlangt. In dit verband wordt wel gesproken over het leven tussen twee culturen. Wij spreken liever over een samengestelde identiteit, vooral ook omdat dit socialisatieproces doorgaans minder problematisch verloopt dan het begrip 'tussen twee culturen' doet veronderstellen. Veel jongeren blijken heel goed deze verschillende culturen te kunnen combineren.

## Ook al zie je het anders



... samen kom je er meestal toch wel uit.

### Inhoud

In deze bijeenkomst leren deelnemers over de interculturele competenties Culturele empathie, Open mindness en Sociaal initiatief. Zij oefenen hiermee door op filmpjes te reageren. Belangrijk is dat het begrip ontstaat dat verschillende situaties om een andere inzet van competenties vragen om effectief te handelen. Het gaat hierbij niet om goed of fout, maar om wat het meest effectief is in een gegeven situatie.

## Interculturele competenties

### Inhoud

Een professional die met diversiteit kan omgaan is steeds in staat om het perspectief van de cliënt als uitgangspunt te nemen. Maar, wat is dit perspectief?

Bij ontmoeting tussen mensen spelen altijd diverse overeenkomsten en verschillen een rol. Bij interculturele ontmoeting is cultuur een van deze verschillen. Cultuur staat voor een systeem van regels, codes en symbolen voor de interpretatie van objecten, voorvallen en menselijke handelingen. Dit betekent dat aan dezelfde zaken verschillende betekenissen kunnen worden gehecht. Dit wordt ook aangeduid met het begrip 'perceptie'. Om effectief te kunnen communiceren is het dus van belang dat men dezelfde taal spreekt of elkaars taal kan herkennen. Zolang er voldoende herkenning is, zullen misverstanden als gevolg van verschillen relatief eenvoudig overbrugbaar zijn, of het nu om ontmoeting tussen mensen uit eenzelfde cultuur of uit verschillende culturen gaat.

### Critical incidents

In veel gevallen verloopt het contact tijdens interculturele ontmoetingen succesvol. Maar wat nu als de systemen van regels, codes en symbolen verschillend zijn en beiden zijn niet van deze verschillen op de hoogte? Dit soort ontmoetingen zijn doorgaans zeer confronterend, omdat communicatie niet goed mogelijk blijkt te zijn. Wij noemen deze gebeurtenissen 'critical incidents'. Het zijn geen gebeurtenissen die zich voortdurend voordoen, maar de momenten waarin deze gebeurtenissen plaatsvinden, kunnen wel zeer bepalend zijn voor het verdere contact.

Oorzaken voor critical incidents zijn doorgaans te vinden in:

- Verschillen in systemen van regels, codes en symbolen (vaak onbewust)
- Taal (woordenschat, idioom)
- Verschillen in houding, gedrag als gevolg van:
  - eigen culturele regels
  - onuitgesproken (voor) oordelen over de ander als gevolg van ervaringen, 'overlevering', misvattingen
  - interpretaties van de houding, gedraging van de ander (perceptie).

Wanneer zich een critical incidents voordoet, komt vaak de behoefte op om meer over de andere cultuur te leren. Dit draagt natuurlijk bij aan een bredere kennis, maar het eenzijdig verdiepen in een cultuur brengt als valkuil met zich mee dat over het hoofd wordt gezien dat cultuur dynamisch is. Bovendien is dit een benadering waarin impliciet vooral de oorzaak bij de cultuur van de ander wordt gezocht. Het is echter ook belangrijk om je als professional een spiegel voor te houden en de vraag te stellen wat je eigen aandeel is in het critical incident en hoe je uit deze situatie kunt leren. Dan zal doorgaans blijken dat de oorzaken voor critical incidents bij beiden gezocht dienen te worden, de professional en zijn cliënt. Dus, alleen leren over andere culturen is niet voldoende. Het is ook nodig om eigen professionele vaardigheden te versterken, aan je competenties te werken.

### Competenties

Een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze resultaten in een beroepscontext kunnen worden behaald. Beroepskrachten hebben competenties nodig om op hun terrein op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen, dat wil zeggen passende procedures te kiezen en

toe te passen om de juiste resultaten te bereiken<sup>4</sup>. In een beroepsveld is doorgaans sprake van zowel generieke competenties, waaraan dus alle beroepskrachten in deze sector moeten voldoen, en van specifieke competenties die functiegericht zijn.

### **Wat maakt competenties intercultureel?**

Iedereen met kennis van de praktijk uit het jeugdbeleid kan zich situaties voorstellen waarin het contact tussen mensen uit verschillende culturen minder effectief verloopt. Hieraan kunnen diverse oorzaken ten grondslag liggen waarin beide actoren in de interculturele ontmoeting een aandeel hebben. Zo kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een zekere handelingsverlegenheid omdat men zich tegenover de vreemde cultuur niet goed houding weet te geven, omdat men onvoldoende kennis van elkaars achtergrond heeft, of aan een zekere starheid in het contact, waarbij zowel de verwachting dat de ander zich aanpast als het vooroordeel dat de ander zich niet wil aanpassen een rol kunnen spelen.

Kennis over diversiteit en over verschillende culturen is een belangrijke voorwaarde voor succesvolle interculturele ontmoetingen. Maar, alleen kennis biedt onvoldoende basis. Het gaat ook om het vermogen om de ander te leren begrijpen en diens vertrouwen te winnen. Dit vraagt naast kennis, ook om een open houding en de vaardigheid om in situaties van diversiteit aansluiting bij de ander te vinden.

Bij interculturele competenties gaat dus om méér dan de beroepsmatige competenties die in bijvoorbeeld functieprofielen vastliggen. Het gaat bij interculturele competenties vooral om het vermogen om tijdens ontmoetingen met cliënten uit andere culturen de combinatie kennis, houding en vaardigheden effectief in te kunnen zetten ten einde een optimale dienstverlening te realiseren. Vanuit deze achtergrond kunnen interculturele competenties gedefinieerd worden als competenties waarmee professionals adequate ondersteuning, hulp en zorg kunnen verlenen aan cliënten met een andere etnische of culturele achtergrond dan zichzelf.<sup>5</sup>

Interculturele competenties betreffen dus een geïntegreerd geheel van kennis, houding en vaardigheden dat een professional nodig heeft om op een adequate manier te kunnen communiceren en effectief te kunnen werken met cliënten uit een andere culturele groep. Overigens moet hierover worden opgemerkt dat niet de competenties intercultureel zijn, maar de *context* waarbinnen hulp en zorg verleend wordt. Bij interculturele ontmoetingen in het perspectief van hulpverlening zijn dus niet zozeer nieuwe competenties nodig. Veeleer is sprake van competenties die in het bijzonder effectief blijken te zijn bij interculturele ontmoetingen. Wij spreken hier over interculturele effectiviteit.

### **Interculturele effectiviteit**

Uit onderzoek onder honderden internationale studenten, expats en immigranten blijkt dat vijf competenties specifiek bijdragen aan intercultureel effectief handelen<sup>6</sup>. Deze vijf competenties zijn Culturele empathie, Open mindedness, Sociaal initiatief, Emotionele stabiliteit en Flexibiliteit. Hier volgt een beknopte beschrijving van deze competenties.

---

<sup>4</sup> Judith van de Haterd cs, 'Naar interculturele competentie-profielen in het preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdbeleid', NJi, maart 2010.

<sup>5</sup> Judith van de Haterd, Anouk Poll, Hanneke Felten, Roelof Vos, Hans Bellaart, 'Naar interculturele competentie-profielen in het preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdbeleid', NJi, maart 2010.

<sup>6</sup> Dr. Jacomijn Hofstra en Prof. Dr. Jan Pieter van Oudenhoven, 'Trainen van Interculturele Effectiviteit', Handleiding bij de interculturele effectiviteitstraining – algemeen'

**Culturele empathie** is het vermogen om je in te leven in de gevoelens, gedachten en gedragingen van personen met een andere culturele achtergrond. Iemand met een hoog ontwikkelde culturele empathie is in staat zich in te leven in de gevoelens, gedachten en gedragingen van mensen en groepen die deel uitmaken van een andere cultuur.

**Open mindness** kan omschreven worden als de eigenschap om op een open en onbevooroordeelde wijze personen buiten de eigen culturele groep en met andere waarden en normen tegemoet te treden. Personen met een sterk gerichte open mind, kenmerken zich door een open en onbevooroordeelde houding ten opzichte van andere groepen en culturele waarden en normen en zij staan open voor nieuwe ideeën. Mensen met een beperkte open mind kenmerken zich doorgaans door een vooringenomen houding en een neiging tot veroordeling en stereotypering van andere groepen.

**Sociaal initiatief** heeft betrekking op de neiging van personen om sociale situaties actief te benaderen en initiatieven te nemen. Deze personen zijn doorgaans goed in staat gemakkelijk met mensen uit een andere cultuur om te gaan en binnen deze cultuur vrienden maken. Personen die zich in beperkte mate sociaal actief opstellen kenmerken zich doorgaans doordat zij zich afzijdig houden of een afwachtende houding aannemen.

**Emotionele stabiliteit** betreft de mate waarin personen geneigd zijn om in stressachtige situaties kalm te blijven. Situaties die niet gaan zoals gebruikelijk is, kunnen leiden tot psychologisch en emotioneel ongemak. Personen met een hoge mate van emotionele stabiliteit zijn in staat het hoofd koel te houden en op de verandering in te spelen, bijvoorbeeld door alternatieven aan te wenden.

**Flexibiliteit** is het vermogen om met nieuwe en onbekende situaties om te gaan. Flexibele personen zijn in staat om hun gedragspatronen aan te passen in reactie op veranderde of beperkende omstandigheden bij een interculturele ontmoeting. Personen die minder flexibel zijn, zijn geneigd om vast te houden aan vertrouwde gedragspatronen of vallen terug op de interne protocollen of gedragsregels.

De competenties culturele empathie, open mindness en sociaal initiatief zijn zeer goed door training te ontwikkelen. Het Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid (ISW) heeft hiervoor een programma ontwikkeld, de Interculturele Effectiviteitstraining (IET-training). Deelnemers krijgen filmpjes gepresenteerd waarin een critical incident speelt. Bij ieder filmpje wordt de deelnemer gevraagd uit vier antwoorden te kiezen welke reactie hij of zij zou geven. Deelnemers worden zich hierdoor bewust wat het inzetten van de competenties culturele empathie, open mindness en sociaal initiatief bij interculturele contacten kan betekenen.

Een samenwerkingsverband van onderwijsinstellingen uit Duitsland, Oostenrijk, Tsjechië en Groot-Brittannië heeft een Interculturele Assessment (INCA) ontworpen, waarin competenties naar drie niveaus zijn beschreven (basic, intermediate en full). Dit model wijkt enigszins af van het IET-model, omdat van een andere combinatie van competenties wordt uitgegaan, namelijk openheid, kennis en aanpassingsvermogen. Het INCA-model en de IET-training vullen elkaar echter aan. Het INCA-model heeft als voordeel dat het als enige, ons bekende model, interculturele competenties in ontwikkelniveaus beschrijft (bijlage 3). Het INCA-model biedt mogelijkheden voor een goede theoretische basis, terwijl IET een oefenkader biedt.

Door de ontwikkelniveaus uit het INCA-model te verbinden met de competenties uit de IET-training, ontstaat het volgende model.

Competentie	Betekenis	Attitude en vaardigheden
Open houding	Een open en onbevooroordeelde houding ten opzichte van andere groepen en andere culturele normen en waarden.	Respecteert het recht van mensen op verschillen in waarden en is zich ervan bewust dat deze waarden tot een andere levensstijl kunnen leiden. Kan bewust omgaan met spanningsvolle situaties, zelfs als deze leiden tot innerlijke morele conflicten. Handelt in die situaties vol respect en is op zoek naar oorzaken en achtergronden.
Culturele empathie	Het vermogen zich in te leven in de gevoelens, gedachten en gedragingen van leden van groepen met een andere cultuur.	Is zich er terdege van bewust dat anderen gebeurtenissen verschillend kunnen waarnemen en beleven. Heeft het vermogen ontwikkeld om zich in deze verschillende percepties te verplaatsen en hierop te reageren. Kan spanningsvolle situaties meestal verduidelijken of deze in het voordeel van de groep toepassen.
Sociaal initiatief	De neiging om sociale situaties op een actieve manier te benaderen en initiatieven te nemen.	Gebruikt kennis en hanteert consequent gedrag om anderen in een interculturele groep tactvol en met goede ondersteuning tegemoet te treden. Gebruikt de juiste strategieën om problemen als gevolg van verschillen in taal of andere communicatie-uitingen te voorkomen, op te lossen of hierin te bemiddelen.



## Er gaat een wereld open



... als we ons oude jasje durven uittrekken.

### Inhoud

In deze bijeenkomst wordt ingegaan op communicatie en motivatie. Interculturele communicatie is de communicatie tussen mensen met een verschillende etnische achtergrond en cultuur. Interculturele communicatie is niets anders dan gewone communicatie, waarbij de cultuur van betrokken partijen een extra dimensie toevoegt. Deze culturele achtergronden kunnen communicatie bemoeilijken of juist vergemakkelijken. Dit is afhankelijk van de mate waarin we open (kunnen) staan voor de culturele achtergronden van de ander. De wijze waarop wij naar elkaar kijken (waarnemen), daartoe handelen (gedrag) en dat in taal omzetten, bepaalt hoe wij bij elkaar overkomen, op elkaar reageren en succesvol zijn in hetgeen we willen bereiken.

## Interculturele communicatie

### Inleiding

Tijdens de voorgaande dagdelen is geleerd dat het perspectief van waaruit gebeurtenissen worden waargenomen verschillend kan zijn en dus ook tot andere interpretaties kan leiden. Tijdens dit derde dagdeel wordt ingegaan op interculturele communicatie. Overigens geldt voor interculturele communicatie hetzelfde als voor interculturele competenties. Niet de communicatie is intercultureel, maar de context waarbinnen deze communicatie plaatsvindt. Gemakshalve blijven we het begrip interculturele communicatie hanteren. We bespreken dit begrip aan de hand van het communicatiemodel 'waarneming, gedrag en taal'.

### Waarneming, gedrag en taal

Het communicatiemodel waarneming, gedrag en taal is een model voor analyse en interventie. Je kunt met dit model analyseren waar de communicatie misgaat. Het model reikt tevens mogelijkheden aan om te interveniëren en de communicatie weer op gang te helpen. Het is een handvat voor alle partijen die bij het misverstand betrokken zijn. De kern van het model waarneming, gedrag en taal is erkenning. Erkenning dat je mag zijn zoals je bent en dat dit ook voor de ander geldt. Deze erkenning versterkt de eigen waarde en zelfredzaamheid van jezelf en de ander. Vanuit deze grondhouding bespreken we de drie elementen waarneming, gedrag en taal

### Waarneming

Je neemt vanuit een eigen bril waar. Een wijze van kijken en interpreteren die we meekrijgen vanuit opvoeding, educatie, onze sociale omgeving (contexten waarin we ons dagelijks bewegen en hun normen en waarden), media, maar ook de nationale contexten (politiek en nationale bewegingen en meningen). Vanuit deze contexten vormen wij een beeld van de situatie in de communicatie. Wij onderscheiden zaken, ordenen en benoemen ze en proberen ze te begrijpen. De beelden die we vormen kunnen ondersteunend werken voor onze begripsvorming wanneer wij ze als open oriëntatiepunten gebruiken. Maar ze kunnen evenzo belemmerend werken wanneer wij ze als vaststaande waarheden en vanzelfsprekendheden hanteren. Dan vervallen we in generalisaties, stereotyperingen en ethnocentrisme; kortom in vooroordelen en zelfs in onderwaardering van de ander. We kunnen stellen dat deze vooroordelen situatiegebonden zijn. Met de kennis die je hebt, geef je een interpretatie aan je waarneming. Deze interpretatie hoeft per definitie niet juist te zijn. Van belang is dat je hiervan bewust bent en dat je daarom consequent controleert of de beelden die je over de ander het ook kloppen. En bijstelt, wanneer deze niet blijken te kloppen. Belangrijke vragen als vertrekpunt zijn de volgende:

- wat doe ik dat de ander doet zoals (wat) hij/zij doet?
- wat doet de ander zodat ik doe wat ik doe?
- wat is de invloed van anderen op ons zodat wij doen wat wij doen?

### Gedrag

Tijdens communicatie wordt ons gedrag op verschillende manieren beïnvloed. Denk hierbij aan:

- de situaties (contexten) waarin wij ons dagelijks bewegen en bevinden
- de tijd die we tot onze beschikking hebben om te communiceren
- de wijze waarop wij (de voorwaarden) voor de communicatie organiseren of laten organiseren
- de relatie (verhouding) waarin we tot de ander staan
- en de bevoegdheden en functies waarmee we tegenover de ander staan.

Met ons gedrag geven we inzet weer. Handelingen, de energie die we aan deze handelingen geven, het plezier dat we hiervan hebben of juist de afkeer. Kortom er gebeurt iets wat door de ander wordt waargenomen. Wanneer onze inspanningen (inzet) en de bedoelingen ervan (de effecten) niet overeenkomen of niet als zodanig door de ander wordt gezien, dan hebben we te maken met een misverstand in de communicatie. Met ons gedrag en handelen geven we inzet weer die zich op drie manieren kan manifesteren:

- Door aan de ander erkenning te geven van wat je waarneemt. De ander voelt zich dan gehoord en gezien. Erkenning geven betekent nog niet dat je iemand gelijk geeft.
- Door verwerping van datgene wat je waarneemt. Je ziet of hoort de boodschap van de ander maar pakt het niet op.
- Door negatie (is geen negeren); je hoort of ziet de boodschap van de ander helemaal niet.

Kernwaarden voor een positieve invloed van ons gedrag in de communicatie zijn:

1. Erkenning dat mensen gelijkwaardig zijn; iedereen is even waardevol. (Dit betekent niet dat iedereen gelijk is.)
2. En erkenning van diversiteit; iedereen is uniek en daardoor verschillend.

### **Taal**

Met de taal die we hanteren beschrijven we onze werkelijkheid. We onderhandelen met elkaar over die werkelijkheid en kunnen daardoor een nieuwe of gemeenschappelijke werkelijkheid scheppen. Met onze taal geven we uitdrukking van onze identiteit, we drukken er onze waarden en normen mee uit en geven uiting aan onze gevoelens, meningen en ervaringen.

Onze taal beweegt (uit) zich in principe over twee golflengtes. Te weten op die van:

- de afgesproken codes (digitaal) zoals bijvoorbeeld woorden en pictogrammen en
- de niet afgesproken taal (analoog), zoals bijvoorbeeld onze lichaamstaal, kleding, stem enzovoort.

De golflengte van de niet afgesproken taal is verreweg het belangrijkste om in de gaten te houden in de communicatie. 75 % Van wat wij feitelijk bedoelen te zeggen, ligt verborgen in het non-verbale. En voor 93 % brengen we met deze golflengte van de taal onze werkelijke gevoelens over.

Wat we wel en niet laten zien in onze communicatie is afhankelijk van de relatie die we hebben of leggen met de ander. En dan komen we weer bij de waarneming terecht.

### **Handreikingen voor interculturele communicatie**

#### **Waarneming**

Gebruik zoveel als mogelijk alle zintuigen (horen, zien en voelen) bij het kijken naar de communicatie met mensen met een verschillend culturele achtergrond.

Stel verhelderende vragen (wie - wat - hoe - waar en wanneer vragen).

Verplaats je consequent in de waarnemerspositie (helikopterview) en kijk naar de communicatie tussen jou en de ander.

#### **Gedrag**

Geef aan de ander terug (feedback) wat je hoort, ziet en voelt.

Doe (altijd) iets met de effecten van jouw invloed (want je oefent altijd invloed uit).

Investeer in de relatie met de ander.

**Taal**

Geef ruimte aan het verhaal van de ander.

Sluit zo veel als mogelijk aan op de golflengte van de ander.

Benoem de verschillen, zoek naar overeenkomsten en neem die als uitgangspunten voor de verdere communicatie.

## Over K2 en Palet

### **K2 Adviesbureau voor Jeugdvragestukken**

K2 Adviesbureau voor Jeugdvragestukken werkt aan maatschappelijke winst voor de jeugd. We vinden dat elk kind de kans moet krijgen zich optimaal te ontwikkelen: fysiek, mentaal, sociaal, cultureel, cognitief en relationeel. Hiervoor is een samenhangend stelsel van passende maatregelen en kwalitatief goede voorzieningen nodig. Ouders, overheid, instellingen en professionals kunnen samen de kansen voor ieder kind vergroten en de risico's verkleinen. K2 adviseert en ondersteunt hen daarbij, onder andere door het aanbieden van competentiegerichte trainingen. K2 versterkt het jeugdbeleid van overheden, het werk van jeugdvoorzieningen en professionals en de kracht van ouders en de jeugd zelf.

K2 voert opdrachten uit voor provincies, gemeenten, jeugdzorg, jeugdgezondheidszorg, kindercentra, welzijns- en onderwijsinstellingen. Onze jarenlange expertise en kennis van jeugd vertalen wij in betrouwbaar beleids- en organisatieadvies, daadkrachtige implementatie en inspirerende trainingen. Vanuit onze maatschappelijke doelstelling zijn we betrokken bij de doelgroep, dankzij ons uitgebreide relatiernetwerk zijn we het knooppunt van innovatieve samenwerking.

Voor meer informatie: [www.k2.nl](http://www.k2.nl)

### **Palet adviseurs diversiteit**

Palet adviseurs diversiteit draagt bij aan het bevorderen van een samenleving, waarin alle burgers ongeacht hun etnische afkomst en cultuur, in gelijke mate en zonder belemmering kunnen participeren en waaraan ze vanuit hun competenties kunnen bijdragen.

Palet wil bijdragen aan een samenleving:

- die voor iedereen gelijke kansen biedt op arbeid en onderwijs;
- waarin iedereen toegang heeft tot zorg en welzijn;
- waarin elke burger kan deelnemen aan sociale organisaties;
- waar culturele verscheidenheid (h)erkend wordt en vorm krijgt, binnen de grenzen van de Nederlandse democratische rechtstaat;
- die materieel en cultureel rijker wordt door gebruik te maken van de positieve maatschappelijke bijdragen van etnisch-culturele groepen en de kruisbestuiving van de culturen;
- waarin er naast waardering voor diversiteit aandacht is voor het gemeenschappelijke: mensen weten zich met elkaar verbonden.

We sluiten in ons werk aan bij vragestukken uit de multiculturele samenleving en vertalen dat in speerpunten voor de terreinen arbeid, onderwijs, zorg & welzijn en samenleven.

Voor meer informatie: [www.palet.nl](http://www.palet.nl)



## Bijlagen







## **Bijlage 1    Behandelde kennis**

Op hoofdlijnen worden in de training de volgende zaken behandeld.

### **1.    Kennis**

- Acculturatiestrategieën, Interactief Acculturatiemodel (Berry, respectievelijk Bourhis, Moise, Perreault, & S n cal, vd Vijver)
- Integratiepiramide (Raster Deventer)
- Motivatiemodel (Prochaska en diClemente)
- Interculturele Competenties (INCA, IVA)
- Interculturele Communicatie (Hoffman, Shadid)
- Morele dilemma's (Verhagen)

### **2.    Openheid**

- Oefening migratie/aanpassen
- Objectiveren van situaties
- Opiniespel, oefening gericht omgaan met waardedilemma's
- Casuïstiekbesprekingen

### **3.    Aanpassingsvermogen**

- Kwaliteit van leven, associatieoefening gericht op kwaliteit, inspiratie en motivatie
- Horen, zien en voelen, LSD-methode, communicatievaardigheden
- Assessment interculturele competenties (materialen IVA)
- Rollenspellen en casuïstiekbesprekingen



## Bijlage 2    Leerwensformulier

De basistraining ‘Interculturele competenties’ heeft als doel het beter inzicht krijgen op je persoonlijk handelen in relatie tot allochtone cliënten en de omgeving/het systeem waar zij deel van uitmaken. Voor een betere en snel passende ondersteuning aan allochtone cliënten.

De basistraining bestaat uit drie bijeenkomsten:

- Diversiteit en acculturatie
- Interculturele competenties
- Interculturele communicatie

Onderstaande vragen zijn bedoeld ter voorbereiding op deelname aan de training.

U kunt het ingevulde formulier toesturen naar mevrouw Serife Çetin, adviseur K2, e-mail [serife.cetin@k2.nl](mailto:serife.cetin@k2.nl).

---

Naam:

Organisatie:

Functie:

Aantal jaren werkervaring in bovenstaande functie:

Wat voor vragen komt u tegen in de praktijk?

.....  
.....  
.....

Welke kennis en/of ervaring heeft u rondom dit thema?

.....  
.....  
.....

Wat verwacht u in deze training te leren? Heeft u een specifieke leervraag of dilemma?

.....  
.....  
.....

Wat wilt u NIET in deze training?

.....  
.....  
.....

**Vriendelijk bedankt voor het invullen**



## Bijlage 3 Interculturele Competenties volgens het INCA-model

	<b>Niveau 1 Basis</b>	<b>Niveau 2 Ervaren</b>	<b>Niveau 3 Geroutineerd</b>
<b>Algemeen</b>	Is gemotiveerd om succesvol interacties aan te gaan met mensen uit andere culturen. Is zich bewust van verschil, maar heeft nog onvoldoende kennis en vaardigheden om een effectieve bijdrage aan culturele ontmoetingen te leveren.	Herkent als gevolg van ervaring en/of opleiding meer samenhangende aspecten van diversiteit en speelt hier succesvol op in. Geeft ervaringen een plaats in een soort mentale 'kaart'. Is nog niet in staat met complexe situaties om te gaan.	Interculturele competenties zijn intuïtief geworden. Is in staat om met complexe situaties om te gaan en is er door zelfreflectie en respons van anderen op gericht om interculturele vaardigheden voortdurend te verbeteren.
<b>Openheid</b>	O1.1 Kan zich tolerant opstellen in interculturele situaties die niet persoonlijk raken.	O2.1 Ziet onzekerheden als gevolg van interculturele ontmoetingen als interessante uitdagingen, zolang deze niet persoonlijk raken.	O3.1 Kan bewust omgaan met ambigue situaties, zelfs als deze leiden tot innerlijke morele conflicten.
	O1.2 Realiseert zich soms overhaaste conclusies over gedragingen van de ander te trekken.	O2.2 Reageert neutraal op culturele verschillen en categoriseert deze niet meteen als goed of slecht.	O3.2 Respecteert het recht van mensen op verschillen in waarden en is zich ervan bewust dat deze waarden tot een andere levensstijl kunnen leiden.
<b>Kennis</b>	K1.1 Heeft enige algemene kennis over culturen. Deze bestaat uit losse feiten zonder samenhang. Een generiek beeld van culturen ontbreekt.	K2.1 Verdiept zich in gemeenschappelijke waarden, gewoonten en gebruiken in andere culturen.	K3.1 Heeft een groot begrip van culturen. Streeft door voorbereiding en evaluatie met de groep naar het verwerven van meer kennis en inzicht in nieuwe interculturele situaties.
	K1.2 Leert van interculturele ervaringen en vult zo kennis aan.	K2.2 Ontwikkelt uit nieuwe kennis over waarden, gewoonten en praktijken een algemeen stelsel van principes.	K3.2 Heeft een systematische kennis die bij bijna iedere interculturele ontmoeting kan worden toegepast.
	K1.3 Houdt rekening met ander cultureel gedrag, ook al komt dit vreemd over.	K2.3 Heeft een mentale checklist ontwikkeld hoe anderen gebeurtenissen verschillend kunnen waarnemen, voelen en hierop reageren.	K3.3 Verplaatst zich in de ander om de verschillende aspecten van een probleem te begrijpen.
<b>Aanpassingsvermogen</b>	A1.1 Leert geleidelijk patronen herkennen, maar kent de onderliggende principes nog niet, kan niet doelgericht op gebeurtenissen reageren.	A2.1 Kan vanuit kennis op onverwachte of ambigue situaties inspelen.	A3.1 Kan ambigue situaties meestal verduidelijken of deze in het voordeel van de groep toepassen.
	A1.2 Reageert gevoelsmatig op gebeurtenissen.	A2.2 Past gedrag in nieuwe situaties aan door rekening te houden met ervaringen uit eerdere interculturele situaties.	A3.2 Gebruikt kennis en hanteert consequent gedrag om anderen in een interculturele groep tactvol en ondersteunend tegemoet te treden.
	A1.3 Heeft nog geen systeem van intercultureel communiceren ontwikkeld en hoopt dat de ander zich weet aan te passen.	A2.3 Zet zich in voor een goede communicatie. Vindt bij een communicatief probleem vaak manieren om zich te verduidelijken.	A3.3 Gebruikt communicatie strategieën om problemen als gevolg van verschillen in taal of andere communicatie-uitingen te voorkomen, op te lossen of hierin te bemiddelen.
	A1.4 Herkent onvoldoende aansluiting te kunnen maken in de communicatie.	A2.4 Beschikt over een aantal nuttige strategieën om gemeenschappelijke problemen aan te pakken.	A3.4 Heeft een goede algemene kennis van communicatieve problemen die zich in een interculturele context kunnen voordoen en beschikt over een breed scala van strategieën om deze problemen op te lossen.



## Bijlage 4 Diversiteit in eigen huis

<b>Doel</b>	Een ijsbreker bij het opstarten van het programma. De deelnemers ondervinden dat zij deel uit maken van een diverse groep.
<b>Tijd</b>	30 minuten
<b>Benodigheden</b>	De vragenlijst in de bijlage, of maak zelf een vragenlijst die bij de groep past. In de zaal moet er uitwijkruimte naar links en naar rechts zijn. Bordjes met links en rechts
<b>Werkwijze</b>	<p>Start met een beknopte uitleg van het spel. Wij zijn allemaal gelijkwaardig ook al zijn we verschillend. Met deze oefening ontdek je dat er overeenkomsten zijn in de groep, maar dat er ook verschillen zijn die je wellicht niet vermoedt.</p> <p>Een vraag is bijvoorbeeld: wie is er ooit op vakantie geweest (links) en wie is er een keer naar Frankrijk geweest (rechts). In het midden blijft een groep over die niet bij de grotere groepen links en rechts hoort en die dus kennelijk (niet altijd) afwijkt van bijvoorbeeld de vraag: Wie is er ooit op vakantie in Turkije geweest en rechts de groep die een keer in Frankrijk op vakantie is geweest; of deelnemers die in beide landen zijn geweest maar niet kunnen besluiten in welke rij ze willen gaan staan.</p> <p>Vraag deelnemers waarom ze naar links of naar rechts gingen, of in het midden bleven. Je brengt dan de diversiteit binnen de groep in beeld en soms ook nog de meerwaarde waar de anderen van kunnen leren of gestimuleerd worden.</p> <p>Probeer overeenkomsten en verscheidenheid in de groep te ontdekken, maar ook vaardigheden en interesses.</p> <p>Kijk naar culturele invloeden: koken, eten, reizen, familie, taal, buurt waar men woont.</p> <p>Vraag in de nabespreking aan de groep hoe ze het vond om dit te doen. Zijn ze nieuwe of verrassende zaken opgekomen?</p> <p>Hebben deelnemers nu een beeld hoe diversiteit in de praktijk doorwerkt? (De verschillen en overeenkomsten/eenheid in verscheidenheid/ gelijkwaardigheid en diversiteit/de meerwaarde van diversiteit.)</p> <p>Vraag de groep of zij een vertaling naar de eigen praktijk kunnen maken. (Hoe komen ze diversiteit in hun dagelijks werk tegen en wat vinden zij daarvan.)</p>
<b>Variatie</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wanneer de ruimte klein is, kan ook met handopsteken of gekleurde kaartjes worden gewerkt.</li><li>2. Je kunt ook een eigen vragenlijst samenstellen. Begin met enkele algemene veilige vragen, maak het geleidelijk aan persoonlijker maar wordt niet te persoonlijk.</li></ol>

## Voorbeeldvragen bij Diversiteit in eigen huis

Links

Rechts

<b>ALGEMEEN</b>	
<p>1. Wie draagt er een bril?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe lang draagt u al een bril?</li> <li>- Waarvoor draagt u een bril?</li> </ul>	<p>1. Wie draagt er lenzen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe lang draagt u al lenzen?</li> <li>- Waarvoor draagt u lenzen?</li> </ul>
<p>2. Wie besteed er minder dan vijf uur per week aan een hobby?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor hobby is dat?</li> <li>- Hoe lang doet u dat al?</li> <li>- Wat is er zo speciaal aan uw hobby?</li> </ul>	<p>2. Wie besteed er meer dan tien uur per week aan een hobby?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor hobby is dat?</li> <li>- Hoe lang doet u dat al?</li> <li>- Wat is er zo speciaal aan uw hobby?</li> </ul>
<b>PERSOONLIJK</b>	
<p>3. Wie is temperamentvol?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is temperamentvol volgens u?</li> <li>- Hoe zou u uzelf willen typeren?</li> </ul>	<p>3. Wie is een rustig type?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is dat, een rustig type?</li> <li>- Hoe zou u uzelf willen typeren?</li> </ul>
<p>4. Wie is getrouwd?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe lang bent u getrouwd?</li> <li>- Bent u getrouwd met een 'local'?</li> <li>- Anders?</li> <li>- Waarom bent u getrouwd?</li> <li>- Wat is er zo speciaal aan het getrouwd zijn?</li> </ul>	<p>4. Wie woont samen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe lang woont u samen?</li> <li>- Woont u samen met een 'local'?</li> <li>- Anders?</li> <li>- Waarom woont u samen?</li> <li>- Wat is er zo speciaal aan het samen wonen?</li> </ul>



<b>PERSOONLIJK (vervolg)</b>	
<p>5. Wie heeft er kinderen onder de twaalf jaar?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoeveel kinderen hebt u?</li> <li>- Wat voor kinderen hebt u? Jongen/meisje?</li> <li>- Hoe oud zijn de kinderen?</li> <li>- Hoe zou u uw kinderen typeren?</li> </ul>	<p>5. Wie heeft kinderen boven de twaalf jaar die nog inwonend zijn?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoeveel kinderen hebt u?</li> <li>- Wat voor kinderen hebt u? Jongen/meisje?</li> <li>- Hoe oud zijn de kinderen?</li> <li>- Hoe zou u uw kinderen typeren?</li> </ul>
<p>6. Wie is katholiek?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bent u belijdend?</li> <li>- Hoe belijdend? (kerkgang/sacrament)</li> <li>- Waarom bent u katholiek?</li> </ul>	<p>6. Wie is protestant?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bent u belijdend?</li> <li>- Hoe belijdend? (kerkgang/sacrament)</li> <li>- Waarom bent u protestant?</li> </ul>
<b>ORGANISATIE/BEROEP</b>	
<p>7. Wie werkt er korter dan vijf jaar in de organisatie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe lang werkt u bij de organisatie?</li> <li>- Hoe bevalt het?</li> </ul>	<p>7. Wie werkt er langer dan vijf jaar in de organisatie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe lang werkt u bij de organisatie?</li> <li>- Hoe bevalt het?</li> </ul>
<p>8. Wie werkt er fulltime?</p>	<p>8. Wie werkt er part-time?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waarom als part-time kracht?</li> </ul>
<p>9. Wie is er via een sollicitatie bij de organisatie komen werken?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waarom bent u bij deze organisatie komen werken? (motivatie/drive)</li> <li>- Wat is er zo boeiend aan het werken in deze organisatie?</li> <li>- Hoe zou u het werken bij de organisatie willen typeren? (sfeer/het werk)</li> </ul>	<p>9. Wie is er ingerold (bijvoorbeeld via een kennis)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waarom bent u bij deze organisatie komen werken? (motivatie/drive)</li> <li>- Wat is er zo boeiend aan het werken in deze organisatie?</li> <li>- Hoe zou u het werken bij de organisatie willen typeren? (sfeer/het werk)</li> </ul>

<b>ORGANISATIE/BEROEP (vervolg)</b>	
10. Wie heeft voor deze baan altijd al in de ..... sector gezeten?	10. Wie heeft voor deze baan in een andere ..... sector gezeten? - Welke sector was dat?
11. Wie heeft een leidinggevende functie? - Deze functie, hebt u die altijd gehad? - Zo nee, welke andere functies heeft u gehad? - Wat zijn uw ervaringen met die functies?	11. Wie heeft een faciliterende functie? - Deze functie, hebt u die altijd gehad? - Zo nee, welke andere functies heeft u gehad? - Wat zijn uw ervaringen met die functies?
<b>MULTICULTURALITEIT</b>	
12. Wie is er in (stad) geboren? - Waar in (stad) geboren (straat/wijk)? - Bent u altijd in de wijk blijven wonen? Zo niet, waar woont u nu? - Hoe lang woont u al op deze plek? - Denkt u ooit nog eens te verhuizen? (Waarom? ) - Waar zou u willen wonen? Waarom?	12. Wie in Brabant? - Waar in Brabant (stad/dorp)? - Woont u daar nog steeds? Zo niet, waar woont u nu? - Hoe lang woont u al op deze plek? - Denkt u ooit nog eens te verhuizen? (Waarom?) - Waar zou u willen wonen? Waarom?
13. Wie is er wel eens buiten Europa op vakantie geweest? - Waar bent u weleens geweest? - Wat vond u van die plaats(en)? (ervaringen)	13. Wie is nog alleen maar in Nederland op vakantie geweest? - Waar gaat u meestal naar toe? (waarom?) - Zou u weleens ergens anders naar toe willen? (Waarom?)
14. Wie eet/kookt alleen Nederlands? - Wat is uw lievelingskostje? (Waarom?)	14. Wie eet weleens een buitenlands gerecht? - Welk gerecht is dat dan? (Meestal?)

<b>MULTICULTURALITEIT (vervolg)</b>	
<p>15. Wie heeft er familie in het buitenland wonen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor familie?</li> <li>- Waar woont de familie?</li> <li>- Hoe komt het dat die familie(lid) juist in dat land woont?</li> </ul>	<p>15. Wie heeft er familie buiten (Stad) wonen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor familie?</li> <li>- Waar woont de familie?</li> <li>- Hoe komt het dat die familie(lid) juist daar woont?</li> </ul>
<p>16. Wie heeft er allochtonen in de straat wonen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke allochtonen zijn dat?</li> <li>- Hebt u er weleens contacten mee? (Wat voor soort contacten?)</li> <li>- Wat weet u van hun cultuur af?</li> <li>- Wat vindt u van hen?</li> <li>- Wat vindt u van allochtonen over het algemeen?</li> </ul>	<p>16. Wie heeft er allochtonen in de familie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is het familieverband?</li> <li>- Hebt u daar vaak contact mee? (Wat voor soort contacten?)</li> <li>- Wat weet u van hun cultuur af?</li> <li>- Wat vindt u van die all. familielid?</li> <li>- Wat vindt u van allochtonen over het algemeen?</li> </ul>
<p>17. Wie voelt zich een echte Brabander?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat maakt u een echte Brabander?</li> <li>- Kunt u dat gevoel beschrijven ?</li> </ul>	<p>17. Wie voelt zich een echte wereldburger?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat maakt u een echte wereldburger?</li> <li>- Kunt u dat gevoel beschrijven ?</li> </ul>



## Bijlage 5 Oefening aanpassen

<b>Doel</b>	Bewustwording van de invloeden (de werking) van de eigen waarden en normen in een situatie van transitie (elke situatie van ingrijpende verandering) en de communicatie met mensen uit andere culturen.
<b>Tijd</b>	45 minuten
<b>Benodigheden</b>	Hand-out voor deelnemers
<b>Werkwijze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deel de hand-outs uit aan de deelnemers</li><li>2. Uitleg van de oefening 5 minuten</li><li>3. Laat de deelnemers individueel de hand-out invullen 10 minuten</li><li>4. Bespreek het resultaat van de invuloefening plenair 25 minuten</li><li>5. Sluit af met een kort kader met resultaten van de plenaire bespreking 5 minuten</li></ol> <p>Bespreking van het resultaat</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4.1 Vraag deelnemers:<ul style="list-style-type: none"><li>• het land op te noemen waar zij voor gekozen hebben</li><li>• de reden van die keuze en</li><li>• de kennis die zij hebben over het land (noteer dit alles op een flap-over).</li></ul></li><li>4.2 Inventariseer de zaken waar deelnemers zich aan zouden kunnen en willen aanpassen en vertaal deze in waarden (noteer het resultaat op een flap-over).</li><li>4.3 Inventariseer de zaken waar deelnemers zich niet aan zouden kunnen en willen aanpassen en vertaal deze in waarden (noteer het resultaat op een flap-over).</li><li>4.4 Je kunt nu een gesprek beginnen waarin je de houdingen van de deelnemers in verband brengt met de situatie van migranten in Nederland. Je kunt ook een uitstapje maken naar Nederlandse migranten in het buitenland (Australië/Canada).</li></ol> <p>Maak in de bespreking zichtbaar welke verbanden er zijn. De (reële) kennis over en ervaring met de andere cultuur maakt de bereidheid tot het zoeken en vinden van de aansluiting (overeenkomsten) bij die andere cultuur groter. Dit geldt ook voor een open mind. Naarmate je meer in staat bent een nieuwe situatie met een open mind tegemoet te treden, zal de bereidheid om aansluiting te vinden groter zijn.</p>

## Werkblad Migratie/Aanpassen

### Ter overweging

Stel u migreert voor uw werk voor onbepaalde tijd naar een vreemd land; een land waar u om bepaalde redenen echter nooit uit eigen beweging naar toe zou gaan. Mogelijk bent u wel eens naar een voor u vreemd land geëmigreerd. Stelt u zich tevens voor dat u zich voor uw vertrek een aantal voornemens maakt.

1. Naar welk land zou u nooit naar toe willen?

Land: Wat weet u allemaal over dat land:
---

2. In welk opzicht, denkt u, zou u zich aanpassen aan het leven in dit land?  
Denk hierbij onder andere aan de taal, levenswijze, opvoedingswijze (indien u kinderen heeft), sociale contacten, betrokkenheid bij het maatschappelijk gebeuren in dat land en in uw eigen land, religieuze beleving, gewoonten, gebruiken en feesten.

Geef hieronder in enkele trefwoorden weer in welke zaken u zich zou aanpassen.

--

3. In welk opzicht denkt u dat u zich niet zou aanpassen aan het leven in dit land?

Hieronder kunt u dit in enkele trefwoorden weergeven.

--

## Bijlage 6 Huiswerk Monitoringsopdracht

Wetenschappers geven ons aan dat de acculturatiestrategieën van groepen en/of personen met een verschillend culturele achtergrond zich voltrekken langs de vier grote lijnen, te weten: assimilatie, integratie, separatie/segregatie en marginalisatie (zie onderstaand schema).

		Cultuurbehoud	
		JA	NEE
AANPASSEN	JA	INTEGRATIE	ASSIMILATIE
	NEE	SEPARATIE/ SEGREGATIE	MARGINALISATIE

**Als u nu terugkijkt op uw casus en de relatie van u als hulpverlener met uw cliënt:**

1. Zou u aan de hand van een aantal concrete situaties van ontmoeting/contact en/of communicatie met uw cliënt, voor uzelf en voor uw cliënt kunnen aangeven in welk(e) acculturatievlak(ken) uw hulpverleningsrelatie met elkaar zich afspeelt?
  
2. Wilt u dit motiveren aan de hand van een korte beschrijving, van de verschillende ontmoetings-/contactsituaties waarin dit speelt.

### Opmerking

Het is de bedoeling dat de deelnemers deze vragen in duo-verband (met de sparringpartner die ze aan het einde van het dagdeel met elkaar afspreken) beantwoorden.

Het resultaat sturen de deelnemers van tevoren op naar de trainer; die neemt het mee in de huiswerkbehandeling alsook in de volgende module (IC-Competenties) waarbij de verbinding met de competenties gemaakt wordt.





## Bijlage 7    Werkwijze opiniespel

<b>Doel</b>	De deelnemer is zich bewust van eigen normen en grenzen ten aanzien van pedagogische situaties.
<b>Tijd</b>	45 minuten
<b>Werkwijze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Geef elke deelnemer een opinieblad.</li><li>- Het is de bedoeling dat deelnemers voor zichzelf bedenken welke situatie zij het meest schadelijk vinden voor een kind en een situatie die zij het minst schadelijk vinden.</li><li>- De deelnemers mogen nog niet met elkaar praten.</li></ul> <p><i>Nabespreking</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welke eigen ervaringen spelen een rol bij hun opvattingen?</li><li>- Waarvoor zijn de deelnemers vooral gevoelig? (denk aan leeftijd kind, gevolgen voor ontwikkeling et cetera)</li></ul>
<b>Toelichting</b>	<p>Bij het wegen van opvoedingssituaties neemt u uzelf mee. Wanneer u zelf een emotioneel warm thuis heeft gehad, wanneer u uw opvoeding als kil en afstandelijk heeft ervaren of als uw opvoeding meer een mix was van al deze zaken; uw eigen opvoeding kleurt altijd uw blik en uw oordeel.</p> <p><i>Waarden en normen</i></p> <p>Waarden zijn opvattingen. Opvattingen over gedragingen en situaties, over mensen en dingen, et cetera. Die waarden of opvattingen drukken we uit in woorden als: mooi, lelijk, fijn, vervelend, belangrijk, onbelangrijk. Normen zijn concrete regels en voorschriften voor ons handelen in bepaalde situaties. Ze vertalen waarden naar concreet gedrag.</p> <p><i>Bewustwording</i></p> <p>Vaak bent u zich niet eens bewust van uw eigen normen en grenzen, omdat het zo iets vanzelfsprekends is dat u er nooit bij stilstaat waar ze nu eigenlijk vandaan komen. Toch is het van groot belang om u dat te realiseren, omdat de kans anders groot is dat u uw eigen waarden en normen als maatgevend gaat beschouwen. Maatgevend zijn de signalen die u uit uw observaties haalt en de signalen die u uit de gesprekken met de ouders/verzorgers krijgt.</p>

## Werkblad Opiniespel

In het opiniespel gaat het om de vraag 'wat is voor mij de **meest** en **minst** toelaatbare situatie'.

Je reflecteert over eigen waarden en normen aan de hand van concrete situaties.

<p style="text-align: center;"><b>Situatie 1 Elif</b></p> <p>Elif (15 jaar) heeft verkering met Bob. Er zijn al geruchten in de buurt waar ook familie en kennissen van ouders en haar broer wonen. Haar broer Ahmet komt hier achter en moet van zijn vader hier actie op ondernemen.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Situatie 2 Suzan</b></p> <p>Suzan (22) heeft op de universiteit Abdul (20) leren kennen en ze besluiten om hun grote liefde te formaliseren. Dit geeft Abdul recht tot verblijf in Nederland. Suzan besluit na een jaar om moslima te worden en gaat gedoopt door het leven. Ze heeft daardoor geen contact meer met haar ouders en vriendin. Vinden de islam een achterlijk geloof zeggen dat ze onderdrukt wordt door Abdul.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Situatie 3 Aziz</b></p> <p>Aziz (40) is fulltime manager van een welzijnsinstelling en zijn vrouw Meryem (38) is actief in de lokale politiek. Ze hebben twee pubers waarvan één met zorg. Vader van Aziz is dementerend en zijn moeder gaat door de zware zorg achteruit in haar gezondheid. Moeder weigert om vader op te laten nemen 'wat zullen anderen over ons denken'. Als oplossing vraagt Aziz, Meryem te stoppen met de politiek en zijn ouders in huis te nemen. De ruzie hierover met Meryem die dit niet wil loopt uit de hand en hij slaat haar.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Situatie 4 Anne</b></p> <p>Anne (16) heeft Brian (26) leren kennen via chatten. Ze hebben elkaar twee keer na school ontmoet. Ze is helemaal in de wolven. Hij nodigt haar uit voor een Antilliaanse party. Hij zegt dat ze ouder lijkt en het geen probleem zal zijn om haar binnen te laten.</p>

## Bijlage 8 Interculturele effectiviteit

Als jeugdhulpverlener of als jongerenwerker heb je met een hele diversiteit aan cliënten of deelnemers te maken. Er zal van je verwacht worden dat je met iedereen even vakkundig om gaat. Maar, hoe graag je dat zelf ook wilt; dat valt niet altijd mee. Mensen zijn verschillend en dat zie je zeker ook bij jongeren en hun ouders terug. De mate waarin je over eigenschappen als kennis, inzicht, vaardigheden en houding beschikt, is in combinatie met persoonlijke eigenschappen belangrijk om goede resultaten bij je cliënten te behalen. Deze eigenschappen worden ook competenties genoemd en zij zijn de basisgereedschappen waar je als professional over beschikt.

Interculturele competenties zijn in beginsel geen andere competenties, als de competenties waarover je in je beroep al beschikt. Uit onderzoek blijkt echter dat enkele competenties van bijzonder belang zijn voor effectieve hulpverlening aan migranten. Het gaat met name om de volgende competenties.

- Kennis van onder andere acculturatie en integratieprocessen, maar ook de kennis waardoor je op verschillen kunt inspelen en overeenkomsten kunt benutten.
- Bewustzijn dat er sprake is van andere referentiekaders, die soms heel bepalend kunnen zijn voor hoe je elkaar begrijpt.
- Een open houding (open mindedness), die zich kan uiten in een zekere mate van nieuwsgierigheid naar de ander, maar ook de durf om de benadering vanuit de cliënt te zoeken.
- Culturele empathie, het kunnen inleven in gevoelens, gedachten en gedragingen van anderen ook al vertegenwoordigen zij andere waarden en normen dan die jij belangrijk vindt.
- Sociaal initiatief, het initiatief om contact te maken, maar ook om de ander te leren kennen.
- Aanpassingsvermogen, de mate waarin je kunt inspelen op nieuwe situaties.

Je zult merken dat het inzetten van deze competenties context-afhankelijk is. In de ene situatie kom je met initiatief heel ver, terwijl je in de andere situatie juist beter op empathie kunt gaan zitten. Het is mogelijk te leren om competenties in een zo goed mogelijke onderlinge verhouding in te zetten. De oefening interculturele effectiviteit is er op gericht om je hiervoor handvatten aan te bieden.

## Werkblad Interculturele effectiviteit

Je ziet zo meteen enkele situaties die je in het dagelijks leven of in je beroepspraktijk tegen kunt komen. Bij iedere situatie staan enkele mogelijke reacties. Zet deze reacties in de volgorde die volgens jou het beste is.

**Bidden:** Wat kan het afdelingshoofd volgens jou het beste doen?

- A. Aan alle medewerkers vragen of er behoefte is aan een gebeds- of stilleruimte.
- B. Zeggen dat zij het niet nodig vindt rekening te houden met de wensen van alle medewerkers .
- C. Er iets meer over vragen (bijvoorbeeld waar en hoe vaak ze wil bidden) voordat ze een besluit neemt .
- D. Proberen een gebedsruimte te regelen .


**Hand geven:** Wat kan Petra volgens jou het beste doen?

- A. De afspraak verder zakelijk afhandelen omdat het maar vreemd is.
- B. Er niets over zeggen en het gesprek beginnen.
- C. Gewoon een praatje beginnen. Misschien begroet men elkaar in zijn land of vanuit zijn geloof anders.
- D. Hem op een vriendelijke manier vragen waarom hij haar geen hand geeft.


**Uitgaan:** Hoe zou u reageren als u de studente was?

- A. Aan haar klasgenote vragen waarom ze steeds nee zegt.
- B. Niets meer voorstellen. Haar klasgenote moet nu maar met een voorstel komen.
- C. Zeggen dat ze graag een keer wil afspreken en vragen of haar klasgenote misschien een leuke plek weet.
- D. Op zoek gaan naar informatie. Misschien heeft het met het geloof van haar klasgenote te maken.


**Buitengesloten:** Wat kan mevrouw Thijssen volgens jou het beste doen?

- A. Vragen of zij in het Nederlands willen praten. Dan kan zij ook meedoen aan het gesprek.
- B. Begrijpen dat zij gewend zijn Arabisch te praten met elkaar Ze zullen vast wel merken dat zij hen niet verstaat.
- C. Bij de vrouwen blijven staan. Ze zullen wel weer in het Nederlands gaan praten.
- D. Weglopen en bij een ander groepje gaan staan.


**Bezoek in het ziekenhuis:** Wat kan Thea volgens jou het beste doen?

- A. Weglopen.
- B. Zeggen dat dit de regels zijn en dat zij zich daar aan houdt.
- C. Uitleggen dat het beter is dat de patiënten niet te veel bezoek tegelijk krijgen.
- D. Hen zeggen dat zij wel wat overdreven reageren.


## Interculturele effectiviteit

<b>Doel</b>	Deelnemers leren dat de interculturele competenties sociaal initiatief, open houding en culturele empathie, ingezet kunnen worden om intercultureel effectief te handelen. Zij komen door deze module tot zelfreflectie over hoe zij deze competenties bij intercultureel lastige situaties (critical incidents) kunnen benutten en tot wat voor persoonlijke leervragen dit leidt.
<b>Tijd</b>	60 minuten
<b>Benodigheden</b>	De powerpointpresentatie met filmpjes. Let er op dat de powerpointpresentatie en filmpjes in een map zitten (bijvoorbeeld USB-stick). Voor de uitvoering heb je een internetverbinding, laptop/pc en beamer nodig. Er zijn twee powerpointpresentaties beschikbaar. Eén voor hulpverleners en één voor sociaal cultureel werkers. Handleiding voor deelnemers. Er zijn twee handleidingen beschikbaar. Eén voor hulpverleners en één voor sociaal cultureel werkers.
<b>Werkwijze</b>	<p>Start met een korte toelichting bij de tekst voor deelnemers. Ga na of dit duidelijk is en of er nog vragen zijn (10 minuten). Vertel dat je nu enkele filmpjes toont, met situaties die in de dagelijkse praktijk voor kunnen komen. Na ieder filmpje volgen enkele keuzemogelijkheden. De deelnemers moeten vanuit het eigen gezichtspunt de vier mogelijkheden in volgorde plaatsen met de mogelijkheid die het meest de voorkeur heeft als eerste. Deelnemers gebruiken hiervoor het formulier. In deze filmpjes gaat het steeds om de drie competenties sociaal initiatief, open mindness en culturele empathie. Speel eerst de filmpjes af, en vraag de deelnemers om de antwoordvolgorde op te schrijven (15 minuten).</p> <p>Ga vervolgens per filmpje na wat de deelnemers zouden doen in deze situatie. Begin bij het antwoord waar de meeste voorkeur naar uitgaat. Vraag hoe de deelnemers deze competentie in zouden zetten om intercultureel effectief te zijn. Vraag vervolgens of ook andere competenties ingezet kunnen worden en hoe de deelnemer dat zou aanpakken. Beperk je per filmpje tot het bespreken van twee competenties. Hierdoor stimuleer je een diepgaander discussie. Bespreek aan het einde hoe je de drie competenties kunt integreren. Alle drie de competenties zijn belangrijk, maar in verschillende situaties worden de competenties niet in gelijke mate ingezet (5 minuten). Maak aan het einde van de bespreking een ronde met de vragen wat de deelnemers hiervan geleerd hebben, en wat zij op het gebied van interculturele competenties bij willen leren (10 minuten).</p> <p>Vermijd de volgende valkuilen.</p> <p>Deelnemers gaan de situaties ter discussie stellen, waardoor zij afdwalen van de competenties. Natuurlijk zijn de filmpjes een uitvergroting van alledaagse gebeurtenissen, maar dat is niet het issue. Het issue is wat je doet als je in zo'n situatie zou komen. Deelnemers stellen de antwoordmogelijkheden ter discussie. Het risico is dat de discussie uitwaaiert. Houd het gesprek gericht op de interculturele competenties.</p> <p>Deelnemers praten niet over of vanuit zichzelf, maar wat ze de hoofdrolspeler aan zouden raden. Het gesprekspunt is wat je als deelnemer zou doen.</p>

**Toelichting**

Geen van de antwoorden is persé goed of fout. Voorop staat dat de deelnemers zich er van bewust worden dat eenzelfde reactie niet in alle situaties even effectief is. Effectief handelen in een interculturele situatie vraagt om het kunnen toepassen van de drie competenties. Dit trainingsonderdeel is er vooral op gericht dat deelnemers leren dat de drie competenties even belangrijk zijn en zich de eigen leervragen bewust worden.

## Antwoorden filmpjes

Achter de reactiemogelijkheden staat steeds een aanduiding voor een competentie. De betekenis is als volgt:

- SI sociaal initiatief
- OM open mindness
- CE cultureel empatisch
- Het tegengestelde van de bijhorende competentie (dus CE- wil zeggen geheel niet empatisch)

Onder de reactiemogelijkheden volgen suggesties om het gesprek te openen. De letters corresponderen steeds met de letters voor de reactiemogelijkheden. De suggesties zijn bedoeld om de verbinding naar de andere competenties te maken. Het zijn suggesties, ze hoeven uiteraard niet leidend te zijn.

Let op. Zorg dat je in het gesprek de aansluiting naar interculturele competenties blijft houden.

### Uitgaan

Een eerstejaars studente heeft tijdens de eerste lesweek contact gekregen met een Islamitische klasgenote en wil graag iets leuks met haar afspreken. Ze heeft het al een paar keer voorgesteld, maar haar klasgenote zegt steeds dat ze niet kan.

Hoe zou u reageren als u de studente was?

**ADCB**

- A. Aan haar klasgenote vragen waarom ze steeds nee zegt. SI
- B. Niets meer voorstellen. Haar klasgenote moet nu maar met een voorstel komen. SI-
- C. Zeggen dat ze graag een keer wil afspreken en vragen of haar klasgenote misschien een leuke plek weet. OM
- D. Op zoek gaan naar informatie, misschien heeft het met het geloof van haar klasgenote te maken. CE-

Vragen die je bij de antwoordmogelijkheden kunt stellen:

- A. Hoe zou je dat vragen/bespreekbaar maken? Welke competentie kun je daarbij inzetten?
- B. Negeer je hiermee niet het motief van de klasgenote? Hoe kun je dat betrekken?
- C. Welke competenties kun je hierbij inzetten?
- D. Welke informatie zoek je, op welke manier en hoe zet je deze dan in?

### Spelende kinderen

Meneer Hoekstra heeft nieuwe burens. Hun kinderen spelen vaak tot laat in de avond buiten en maken daarbij nogal wat lawaai. Meneer Hoekstra vindt dat storend voor zijn eigen kinderen, omdat die vroeger in bed liggen.

Wat kan meneer Hoekstra volgens jou het beste doen?

**CDAB**

- A. Vragen aan zijn burens of zij hun kinderen 's avonds binnen kunnen laten spelen. CE-
- B. Niets doen. SI-
- C. Naar de burens toegaan en uitleggen dat zijn kinderen al op bed liggen en last hebben van hun spelende kinderen. SI
- D. Zijn burens over bedtijden van kinderen in Nederland vertellen en vragen naar de gewoonten in het land waar zij vandaan komen. CE

Vragen die je bij de antwoordmogelijkheden kunt stellen:

- A. Hoe zou je dat vragen/bespreekbaar maken? Welke competentie kun je daarbij inzetten?
- B. Wat doe je dan met het storende gevoel van de heer Hoekstra. Hoe zij hij het op kunnen pakken en welke competentie spreekt hij dan aan.
- C. Op welke manier maak je het bespreekbaar (wordt ook rekening gehouden met de argumenten van de burens).
- D. Als C.

### **Buitengesloten**

Op een bijeenkomst staat mevrouw Thijssen te praten met een Arabische vrouw. Als er een andere Arabische bij komt staan, praten de vrouwen in het Arabisch met elkaar verder.

Wat kan mevrouw Thijssen volgens jou het beste doen? .

**ABCD**

- A. Vragen of zij in het Nederlands willen praten. Dan kan zij ook meedoen aan het gesprek. **SI**
- B. Begrijpen dat zij gewend zijn Arabisch te praten met elkaar. Ze zullen vast wel merken dat zij hen niet verstaat. **CE**
- C. Bij de vrouwen blijven staan. Ze zullen wel weer in het Nederlands gaan praten. **OM**
- D. Weglopen en bij een ander groepje gaan staan. **SI-**

Vragen die je bij de antwoordmogelijkheden kunt stellen:

- A. Hoe zou je dat vragen/bespreekbaar maken? Welke competentie kun je daarbij inzetten?
- B. Ben je hierin niet afwachtend dan. Hoe zou je terug in het gesprek kunnen komen?
- C. Als B.
- D. Wat voel je daarbij. Wat kun je met dit gevoel doen. (Let op: Dit hoeft niet een van de andere reactiemogelijkheden zijn. Het gaat vooral om het bespreekbaar maken en over en weer begrip krijgen.)

### **Hand geven**

Petra de Groot werkt bij een woningstichting. Een nieuwe huurder heeft een afspraak om zijn huurcontract door te spreken. Zij stelt zich voor en wil hem een hand geven. Maar de man negeert haar uitgestoken hand.

Wat kan Petra volgens jou het beste doen?

**DCBA**

- A. De afspraak verder zakelijk afhandelen omdat het maar vreemd is. **OM-**
- B. Er niets over zeggen en het gesprek beginnen. **OM**
- C. Gewoon een praatje beginnen. Misschien begroet men elkaar in zijn land of vanuit zijn geloof anders. **CE**
- D. Hem op een vriendelijke manier vragen waarom hij haar geen hand geeft . **SI**

Vragen die je bij de antwoordmogelijkheden kunt stellen:

- A. Ben je dan niet geïnteresseerd wat hier gebeurt? Hoe zou je daar iets mee kunnen doen?
- B. Ben je hierin niet afwachtend dan. Hoe zou je terug in het gesprek kunnen komen?
- C. Als B.
- D. Wat voel je daarbij. Wat kun je met dit gevoel doen. (Let op: Dit hoeft niet een van de andere reactiemogelijkheden zijn. Het gaat vooral om het bespreekbaar maken en over en weer begrip krijgen.)



### **Buurtsoos**

Stefan van der Meulen gaat regelmatig naar het buurtcentrum om met buurtbewoners een kopje koffie te drinken. In zijn buurt wonen veel Turkse Nederlanders. Tijdens de koffie-uurtjes zitten de autochtone en de Turkse buurtbewoners altijd gescheiden van elkaar. Stefan vindt dit niet zo leuk.

Wat kan Stefan volgens jou het beste doen?

**ADCB**

- A. Bij de Turkse bezoekers gaan zitten en een praatje beginnen. OM
- B. Tegen de Turkse bezoekers zeggen dat ze bij de anderen moeten komen zitten. OM-
- C. Aan zowel de Turkse als de autochtone bezoekers voorstellen om door elkaar te gaan zitten. SI
- D. Via een Turkse buurtbewoner probeerend Turkse bezoekers beter te leren kennen, om meer in contact met elkaar te komen. CE

Vragen die je bij de antwoordmogelijkheden kunt stellen:

- A. Hoe pak je dat aan? Hoe kijken andere deelnemers daar naar, wat zouden zij doen?
- B. Hoe doe je dat, en hoe komt dat over. Hoe kun je het effectief maken?
- C. Zou dat werken denk je? Hoe pak je het aan?
- D. Welke informatie zoek je en hoe zet je deze dan in?

### **Bezoek in het ziekenhuis**

Thea Nijssingh is verpleegkundige in een ziekenhuis. Rosa is ziek en een groot aantal familieleden komt bij haar op bezoek. Thea vertelt de familie dat ze niet allemaal tegelijk bij hem op bezoek kunnen en dat ze in groepjes van twee naar binnen mogen. De familie vindt dit een belachelijke regel.

Wat kan Thea volgens jou het beste doen?

**CBDA**

- A. Weglopen. SI-
- B. Zeggen dat dit de regels zijn en dat zij zich daar aan houdt. CE-
- C. Uitleggen dat het beter is dat de patiënten niet te veel bezoek tegelijk krijgen. CE
- D. Hun zeggen dat zij wel wat overdreven reageren. OM-

Vragen die je bij de antwoordmogelijkheden kunt stellen:

- A. Hoe voelt dat? Zou je niet geïnteresseerd zijn om meer over de achtergrond te kennen? Hoe zou je dat aan kunnen pakken?
- B. Komt dit over (gezien de reactie), hoe kun je het belang van de regels acceptabel maken?
- C. Hoe ziet dat gesprek er uit? Hoe kijken andere deelnemers hier naar?
- D. Hoe pak je vervolgens het gesprek op, dat jouw doel bereikt wordt?

## Bidden

Op het secretariaat werkt een nieuwe medewerkster, Senay. Wanneer José, het hoofd van de afdeling, langskomt heeft Senay een speciaal verzoek. Wat kan het afdelingshoofd volgens jou het beste doen?

Wat kan het afdelingshoofd volgens jou het beste doen?

**CDAB**

- A. Aan alle medewerkers vragen of er behoefte is aan een gebeds- of stilteruimte. SI
- B. Zeggen dat zij het niet nodig vindt rekening te houden met de wensen van alle medewerkers. CE-
- C. Er iets meer over vragen(bijvoorbeeld waar en hoe vaak ze wil bidden) voordat ze een besluit neemt. CE
- D. Proberen een gebedsruimte te regelen. OM

Vragen die je bij de antwoordmogelijkheden kunt stellen:

- A. Welke reden heb je om het bij de medewerkers neer te leggen? Hoe communiceer je daarover?
- B. Met welke wensen houd je wel rekening. Hoe communiceer je daarover?
- C. Welke vraag zou je stellen. Wanneer besluit je positief en wanneer negatief? Hoe communiceer je daarover?
- D. Hoe ga je om met eventuele reacties van andere medewerkers? Hoe communiceer je daarover?

## Bijlage 9    Communiceren met ouders

### Vorbereiding

Bij het houden van een (moeilijk) gesprek met ouders kan het helpen enkele zaken al van tevoren geregeld te hebben. Bepaal wat het doel is van het gesprek. Wil je informatie verzamelen, zorgen delen over het kind en/of ouders motiveren voor hulp? Bedenk met wie je gesprek gaat voeren en wat je aan ouders vertelt als reden voor het gesprek. Overweeg van te voren ook waar je het gesprek wilt houden, hoe laat, en of er opvang is voor het kind. En beslis of je met beide ouders afspreekt of met één ouder? Hieronder volgen enkele vragen die je jezelf kunt stellen bij de voorbereiding.

### De indeling van de ruimte

- Hoe is de ruimte ingedeeld?
- Kun je de opstelling van de stoelen zo regelen dat alle gesprekspartners een prettige plaats hebben?
- Waar ga je zelf zitten?
- Waar wil je de anderen laten zitten?
- Wil je iets aanbieden van drinken?
- Zet je het al van tevoren klaar?

### Wel of niet storen

- Ben je tijdens het gesprek te bereiken voor anderen?
- Weet iemand van je team waar je zit?
- Kun je gestoord worden door anderen?
- Wil je wel gestoord worden?
- Heb je een bordje niet storen die je op kunt hangen?

### Gegevens

- Ga je iets noteren?
- Zijn er standaard gegevens die je wilt noteren?
- Waarom wil je die weten?
- Wat ga je verder noteren?
- Wie krijgt dit te lezen?
- Waar bewaar je deze gegevens?

### Tijd

- Hoe lang mag een gesprek duren?
- Geef je duidelijk een eindtijd aan voor je het gesprek begint?
- Houd je rekening met een vervolgspraak?

## Het gesprek

### Benoemen wat je ziet

Om te voorkomen dat vooroordelen of persoonlijke gevoelens van jezelf doorklinken in het gesprek, is het belangrijk te praten over zichtbare feiten of over zichtbaar gedrag dat aanleiding is voor zorg, bijvoorbeeld: 'ik zie dat.....' en 'daar maak ik me zorgen over.' Vraag na of ouders deze zorg herkennen. Vertel ook wat goed gaat met het kind. Dit maakt het voor ouders makkelijker om de zorg te begrijpen en uitleg te geven over oorzaken of omstandigheden, zonder zich meteen heel erg beschuldigd te voelen. Houd bij het delen van de zorg rekening met mogelijke reacties van schrik, boosheid of verdriet en wees je ervan bewust dat dit doorgaans normale reacties zijn op een vervelende boodschap. Het is niet makkelijk voor ouders om te horen dat het op sommige gebieden niet goed gaat met hun kind. Voor sommige ouders is het gesprek een opluchting, omdat ze zich erkend voelen in de eigen zorg over hun kind. Kijk tijdens het gesprek wat het verhaal bij ouders losmaakt, hoe ze reageren, of ouders al hulp krijgen en wat er kan gebeuren om de zorg te verminderen. Als je moeite hebt met de manier waarop de communicatie verloopt, dan krijg je openheid door dit te zeggen. Enkele tips:

- Maak het doel van het gesprek duidelijk.
- Laat ouders eerst stoom afblazen en toon begrip voor hun reactie.
- Vraag of ouders de genoemde concrete waarnemingen herkennen en hoe ze deze verklaren.
- Zorg ervoor dat het belang van het kind in het gesprek centraal blijft staan.
- Spreek ouders aan op hun verantwoordelijkheid en stimuleer ze om zelf oplossingen te vinden.
- Stel je op als iemand die kan adviseren en helpen; niet als iemand die het probleem kan oplossen.

### Een open benadering

Open vragen zijn vragen die ouders stimuleren over hun ervaringen te vertellen en uitleg te geven over hun situatie. Bijvoorbeeld: Wat is er gebeurd? Hoe slaapt het kind? Hoe beleeft het kind de geboorte van het zusje? Open vragen kunnen je extra informatie geven waardoor je zorg blijft, groter wordt of verdwijnt. Enkele tips:

- Vat het antwoord van de ouder samen, dit stimuleert om meer te vertellen.
- Vraag om een voorbeeld.
- Benoem non-verbaal gedrag. Bijvoorbeeld: ik zie dat u straalt. De ouder zal waarschijnlijk meer gaan vertellen over zijn/ haar gevoel.
- Zwijgend doorvragen: ja-knikken, hummen.
- Herhaal de vraag als de ouder de vraag niet heeft begrepen heeft. Wel als hij is afgeleid.

Een belangrijke en waarschijnlijk meest moeilijke vaardigheid is het 'gewoon' waarnemen wat ouders zeggen. Laat de ouders rustig uitpraten en reageer niet veroordelend of verontwaardigd. Stiltes in het gesprek zijn niet erg; vaak vertellen ouders daarna pas hoe ze een situatie zelf ervaren.

### Non-verbale vaardigheden inzetten

Ouders zijn gevoelig voor het feit of er respectvol en zorgvuldig naar hen geluisterd wordt. Ouders gaan af op de volgende non-verbale gedragingen van beroepskrachten om te beoordelen of ze wel of niet worden begrepen en gerespecteerd. Enkele tips:

- Houd oogcontact.
- Praat op een manier die begrijpelijk is voor de ouder.
- Leun iets naar de ouder toe om interesse en concentratie aan te duiden.
- Door te knikken/hummen laat je zien dat je volgt wat de ouder zegt.

## **Soorten vragen**

### **Gesloten vraag**

Mogelijkheid tot antwoorden is beperkt. Voorbeelden:

- Is uw kind wel eens...?
- Vertoont uw kind ...?
- Is er sprake van ...?

### **Open vraag**

U geeft de ouder ruimte om zelf vorm te geven aan het antwoord en zo de eigen mening of visie te verwoorden. Voorbeelden:

- Wanneer vertoont uw kind dit gedrag?
- Welke vragen heeft u over dit gedrag?
- Wat vindt uw partner hiervan?
- Waar wilt u hulp bij hebben?

### **Suggestieve vraag**

Heeft een waardeoordeel in zich.

### **Meerdere vragen tegelijk**

Voorbeeld: Hoe vaak en hoelang speelt dit al?

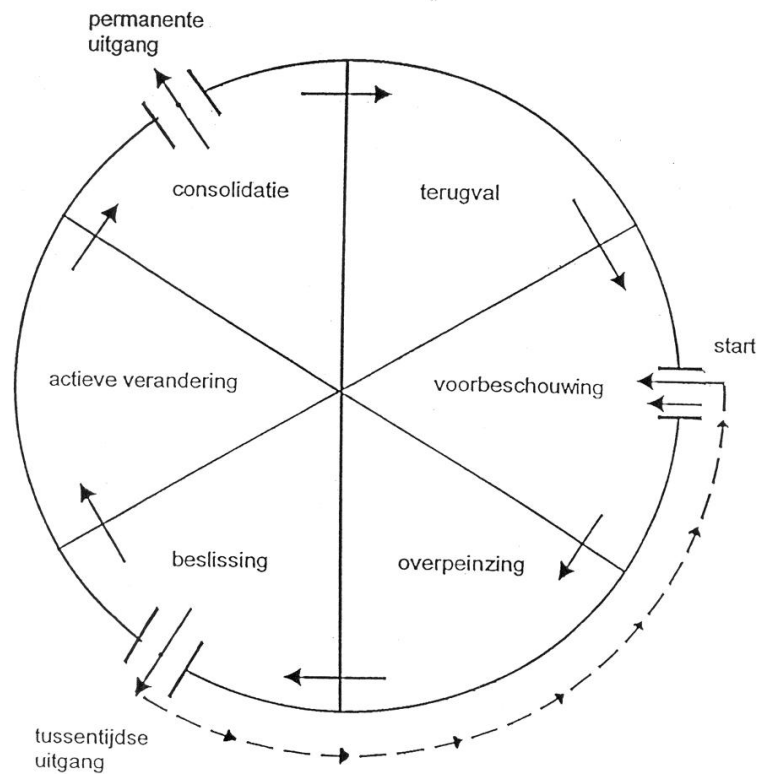
### **Invullen**

Combinatie van suggestieve vraag en een meervoudige vraag. U laat geen stilte vallen, maar vult het antwoord zelf in. Voorbeeld: Wat doet u als uw kind niet wil luisteren? Houdt u zich dan aan de gemaakte afspraak of geeft u toch toe?



## Bijlage 10 Draaideurmodel

Op het moment dat u een probleem aankaart bij een ouder 'zit' deze in een fase van de draaideur. Dat betekent dat u als beroepskracht een inschatting moet maken van de beginsituatie en moet herkennen in welke fase de ouder zit. U kunt dan aansluiten daar waar de ouder zit.



### Fase 1 Voorbeschouwing: ouders ontkennen het probleem

#### Blokkades

- Onzekerheid, schaamte.
- Onvoldoende kennis met betrekking tot de problemen en hun rol daarin.
- Laag gevoel van eigenwaarde, daarom ontkenning.

#### Wat kunt u doen?

- U kunt het gesprek gaande houden door actief te luisteren.
- Laat ouders vertellen hoe zij er tegenaan kijken. Laat hen vertellen over het kind thuis.
- Onderken en ondersteun zoveel mogelijk.
- Als ouders boos worden, luister naar de kritiek, ga niet in de verdediging, blijf actief luisteren.
- Vat de kritiek of het verdriet samen en geef via de ik-boodschap jouw visie weer.
- Vraag of ouders willen nadenken en maak een afspraak om er nog een keer op terug te komen.

**Fase 2 Overpeinzing:** ouders zien het probleem, maar zien niet in dat er iets moet gebeuren en dat zij daar ook een rol in hebben

**Blokkades**

- Angst voor verandering, om voordelen van de huidige situatie te verliezen.
- Gevoel dat ze niet in staat zijn om het probleem aan te pakken.
- Gebrek aan bezorgdheid over het probleem.

**Wat kunt u doen?**

- Gesprek op gang houden.
- Kijken naar de voor en nadelen.
- Positieve feedback geven.
- Ingaan op kleine signalen van bezorgdheid.

**Fase 3 Besluit:** ouders zien het probleem en willen er iets aan doen

**Blokkade**

Ouders krijgen iets aangeboden/opgedrongen (in een tempo) dat niet bij hen past.

**Wat kunt u doen?**

Samen met ouders verschillende mogelijkheden bekijken en samen beslissen.

**Fase 4 Actieve verandering:** ouders zijn daadwerkelijk in actie en denken en werken met u mee om het probleem aan te pakken

**Blokkades**

- Tegenslagen.
- Terugval van het kind.
- Andere oorzaken.

**Wat kunt u doen?**

- Contact houden.
- Ondersteunen.
- Bemoedigen.

**Fase 5 Consolidatie:** het probleem is aangepakt, er is een nieuwe situatie ontstaan, daarna kunnen ouders het model verlaten



**Fase 6 Terugval:** ouders zijn niet in staat de consolidatie vast te houden

**Blokkades**

Ik kan het niet, onzekerheid.

**Wat kunt u doen?**

Gesprek over het kind op gang houden en ouders ondersteunen om opnieuw de draaideur in te stappen.

## Werkblad Draaideurmodel – Praktijksituatie

Neem een situatie uit de praktijk in gedachte en beantwoord onderstaande vragen.

### Gedrag van ouder/jongere

Wat zijn voorbeelduitspraken van de ouder/jongere?

.....  
.....  
.....

Hoe omschrijft u de houding van de ouder/jongere?

.....  
.....  
.....

In welke fase bevindt de ouder/jongere zich? Wat zijn de blokkades?

.....  
.....  
.....

### Wat kunt u doen?

Wat is het doel van het gesprek?

.....  
.....  
.....

Hoe start u het gesprek?

.....  
.....  
.....

Welke gespreksvaardigheden zet u in?

.....  
.....  
.....

## Bijlage 11 Signalen objectiveren

<b>Doel</b>	Deelnemers kunnen een signaal objectief en concreet beschrijven.
<b>Tijd</b>	25 minuten
<b>Werkwijze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bespreek de huiswerkopdracht en vraag deelnemers te omschrijven wat hij/zij waar heeft genomen.</li><li>- Schrijf subjectieve/vage uitspraken van de deelnemer op een flap. Bijvoorbeeld:<ul style="list-style-type: none"><li>• 'is sinds kort heel teruggetrokken'</li><li>• 'is agressief'</li><li>• 'kan niet samenspelen'</li><li>• 'lijkt bang te zijn voor volwassenen.'</li></ul></li><li>- Vraag aan de deelnemers waar ze aan denken bij een teruggetrokken kind? Wat zien ze voor zich? De deelnemers zullen merken dat iedereen andere beelden heeft bij een uitspraak.</li><li>- Deelnemers (her)formuleren in tweetallen de signalen tot objectieve en concrete beschrijvingen.</li></ul>
<b>Toelichting</b>	<p>Signaleren is in de eerste plaats: waarnemen wat waar te nemen is. Over het algemeen bestaat de neiging om een signaal direct te interpreteren en te beoordelen. Belangrijk is om zo objectief mogelijk waar te nemen en om in het gesprek met ouders te praten over feiten. Dit maakt het voor ouders makkelijker om je zorgen te begrijpen, uitleg te geven, zonder dat ze zich beschuldigd voelen.</p> <p><i>Signalen objectiveren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wat zie je? Welk gedrag neem je waar?</li><li>- Op welke momenten treedt het gedrag op?</li><li>- Hoe vaak komt het gedrag voor?</li><li>- Hoe heb je tot nu toe gereageerd op het gedrag?</li><li>- Wat was het effect?</li></ul> <p><i>Voorbeeld van 'vage' omschrijving:</i> het kind is teruggetrokken.</p> <p><i>Voorbeeld van objectieve beschrijving:</i> 'Het kind zit op zijn stoel. Als er een ander kind naar hem toe komt en vraagt of hij wil spelen zegt hij niks terug. Als het andere kind door blijft vragen, staat hij op van zijn stoel en gaat bij de juf zitten. Dit gedrag laat hij sinds twee weken zien en met name in de vrije spelmomenten. Ik vind dat het er op lijkt alsof het kind niet goed weet hoe hij met andere kinderen kan spelen.'</p>



## Bijlage 12 Theorie morele ontwikkeling/opvoeding

 30 minuten

### Materiaal

Bijlage 1 Schema ontwikkeling- en opvoedingstaken

### Instructie

U geeft een inleiding over de morele ontwikkeling van kinderen van nul tot achttien jaar. Bij iedere fase geeft u in samenspraak met de cursisten, voorbeelden weer.

### Inleiding

Kinderen ontwikkelen zich op heel veel gebieden. Denk maar aan de lichamelijke ontwikkeling, de ontwikkeling van het verstand, sociale ontwikkeling en de taalontwikkeling. Het deel dat te maken heeft met waarden en normen noemen we de morele ontwikkeling, de opvoeding daarin de morele opvoeding. Deze ontwikkeling lijkt minder tastbaar en zichtbaar, zeker als je het vergelijkt met de lichamelijke ontwikkeling. Toch is bij deze ontwikkeling ook weer van groot belang en de taak van de ouders om op het juiste moment de juiste dingen te doen. Als ouder heb je sneller door dat een kind toe is aan een fiets en vervolgens een fiets zonder zijwieltjes, dan dat een kind zich wel of niet aan bepaalde regels kan houden. De morele ontwikkeling verloopt volgens een min of meer vast patroon. Dit heeft alles te maken met de manier waarop kinderen op een bepaalde leeftijd denken over goed en kwaad, met de ontwikkeling van het denken en emoties. Bedenk wel dat ieder kind zijn eigen persoonlijkheid heeft en vormt, waarin behalve morele ontwikkeling ook andere factoren spelen zoals temperament, zelfbeeld, plaats in de kinderrij, de persoonlijkheid van de ouders, enzovoort. Twee kinderen in hetzelfde stadium kunnen daarom dus toch heel verschillend reageren.

### Achtergrondinformatie te gebruiken bij de inleiding Morele ontwikkeling, de stadia

#### Theorie van Kohlberg

De Amerikaanse psycholoog Lawrence Kohlberg heeft twintig jaar lang onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van het geweten van mensen. Zijn interesse voor dit onderwerp werd gevoed door zijn eigen ervaringen als jood tijdens de Tweede Wereld oorlog. Het model van Kohlberg heeft ook de nodige kritiek gekregen. Een van de belangrijkste kritiekpunten op de theorie van Kohlberg is dat het vooral uitgaat van cognitieve en communicatieve vaardigheden. Sommige critici menen dat hiermee vooral de emotionele aspecten van de morele ontwikkelingen worden verwaarloosd. Een ander punt van kritiek is dat het model minstens de suggestie wekt dat mensen op een moreel verschillend niveau kunnen staan. Iemand die in een lagere fase zou staan, zou daarmee ook minder moreel zijn. De reden waarom voor dit model gekozen wordt is dat het een duidelijk inzicht geeft in de verschillende stappen waarlangs het geweten zich ontwikkelt.

Volgens Kohlberg verloopt de ontwikkeling van het geweten volgens een vast patroon. Hoewel de inhoud van waarden en normen afhankelijk is van de cultuur waarin je bent geboren, is het patroon bij iedereen hetzelfde. Kohlberg onderscheidt drie stadia:

- Het *pre*conventionele stadium
- Het conventionele stadium
- Het *post*conventionele stadium.

Het woord 'conventioneel' betekent 'op gewoonte of overeenkomst berustend'. Gewoontes, regels en afspraken zijn sleutelbegrippen in dit model. Kohlberg laat zien dat er nog iets voorafgaat aan regels en

afspraken (preconventioneel) en dat mensen zelfs ook los van deze regels en afspraken zelfstandig hun morele oordeel gaan vormen (postconventioneel). Elk van de drie stadia kenmerkt zich door een typische wijze van voelen, denken en doen rondom ethische keuzes.

### **Stadium I (preconventioneel)**

In dit eerste stadium van morele ontwikkeling staan straf en beloning centraal en worden morele keuzes gebaseerd op het principe, 'voor wat hoort wat'.

#### *Straf en beloning*

In deze periode van gewetensontwikkeling worden de eerste morele afwegingen gemaakt. Deze zijn gebaseerd op straf en beloning. Een kind in dit stadium zal bijvoorbeeld denken: 'ik gedraag me zoals het hoort; ik zal van de juf wel een complimentje krijgen.' Je ziet dat hier de eerste vorm van geweten wordt ontwikkeld: 'iets is fout wanneer ik straf krijg en iets is goed wanneer ik een beloning krijg'. In dit stadium realiseert een kind zich niet 'waarom' iets wel of niet mag. Gevoelens van angst om straf te krijgen en verlangen naar een beloning zijn bepalend voor het gedrag. De keuze om iets wel of niet te doen, hangt samen met wat bijvoorbeeld de vader, moeder of de professionele opvoeder er van vindt.

#### *Voor wat hoort wat*

Later in het preconventionele stadium komt bij ethische keuzes steeds meer het eigen gewin voorop te staan. Hier geldt: als je iets voor een ander doet, wil je er ook iets voor terug krijgen. Je kunt bij een groepje spelende kinderen van die leeftijd bijvoorbeeld de volgende uitspraak horen: 'Jij mag met mijn pop spelen, als ik op jouw schommel mag'. In dit stadium is er nog weinig gevoel voor de ander. Soms is het letterlijk 'oog om oog, tand om tand'. Het eerlijk behandelen van de ander gebeurt vanuit het idee dat je dan zelf ook op een eerlijke manier behandeld zult worden. Morele keuzes worden dus gemaakt op basis van het gelijkwaardigheidprincipe 'voor-wat-hoort-wat'.

### **Stadium II (conventioneel)**

De uitspraak 'iedereen doet het' en een groeiend besef van het belang van regels en afspraken zijn kenmerkend voor het tweede stadium van de ontwikkeling van het geweten.

#### *Iedereen doet het*

In dit stadium staat de mening van de groep voorop. Jongeren vanaf een jaar of tien bijvoorbeeld willen graag bij de groep horen en aardig gevonden worden. In deze periode staan de waarden en normen van de groep centraal bij het maken van morele keuze. Het gevoel van schaamte en het gevoel van angst om niet bij de groep te horen zijn in deze leeftijd van groot belang. In dit stadium leren kinderen om zich in te leven in de situatie van anderen. Ze willen voldoen aan de verwachtingen die anderen van hen hebben. Een reden om iets te doen is vaak: 'iedereen doet het'. In feite ligt het geweten hier bij de groep.

#### *Regels en afspraken*

Later in dit stadium dringt het besef door dat er bepaalde regels en afspraken moeten worden gemaakt waar iedereen zich aan moet houden. Je beseft steeds meer dat het anders een chaos wordt. De motivatie om iets wel of niet te doen ligt hier echter nog steeds buiten de persoon zelf. Het besef of iets wel of niet goed is, komt in deze fase in ontwikkeling.

### **Stadium III (postconventioneel)**

In het derde en laatste stadium is de ontwikkeling van het geweten voltooid. Er is nu sprake van een (postconventioneel) volwassen geweten.

#### *Eigen waarden*

Dit laatste stadium wordt gekenmerkt door het vormen van eigen waarden. Dat wat voor jou persoonlijk belangrijk is en wat richting geeft aan je eigen leven. Dat kan bijvoorbeeld ook betekenen dat je het niet eens bent met regels en wetten. Jonge volwassenen bijvoorbeeld kunnen zich in deze periode bewust worden van de waarden van anderen. Hierdoor worden ze ook gevoelig voor het zoeken naar het goede dat voor ieder mens geldt. Gevoelens van rechtvaardigheid en eerbied voor de ander staan hier centraal. Dit uit zich in zelfrespect en respect voor anderen. In deze stap zijn de persoonlijke ethische principes voor het eerst zelfgekozen.

Kohlberg's model is een algemene beschrijving dat je inzicht geeft in de wijze waarop het geweten van mensen zich ontwikkelt. Het betekent echter niet dat alle volwassen mensen deze gehele gewetensontwikkeling hebben doorlopen. Voor veel volwassenen geldt dat ze hun morele overwegingen maken zoals in het conventionele stadium. Het hangt vaak ook van de situatie af waarin iemand zijn of haar keuze moet maken. Wanneer iemand het gevoel heeft te moeten overleven, zal hij andere ethische afwegingen maken als wanneer de keuze rustig thuis op de bank genomen kan worden.

Kohlberg legt sterk de nadruk op de cognitieve ontwikkeling en zegt daarbij niet zoveel over het belang van nog twee andere elementen die een belangrijke rol spelen bij de ontwikkeling van het geweten. Namelijk de rol van emoties en het belang van karakter vorming (deugden). Wanneer je kijkt wat er bij een moreel oordeel eigenlijk gebeurt, dan zie je dat we iets voelen (morele gevoeligheid), daarover na gaan denken (moreel oordeel) en vervolgens doen (morele handeling). Deze elementen komen ook terug bij het stimuleren van het geweten. Kohlberg legt echter het accent op het denken daarom een kleine aanvulling, geen onbelangrijke.

#### *Emotionele ontwikkeling*

Wat wezenlijk is voor een gezonde morele ontwikkeling, waarbij iemand zelfstandig in staat is om te komen tot een morele afweging, is een morele sensibiliteit. De mogelijkheid om te voelen dat iets verkeerd is, dat onderbuik gevoel. Die gevoeligheid begint met de ontwikkeling van het vermogen om je in te leven in de ander. Het ervaren van geborgenheid, de ervaring dat er belangeloos voor je gezorgd wordt simpel weg omdat je een mens bent en dus recht hebt op een menswaardig bestaan. Dit is een soort oergevoel. Deze sociaal-emotionele ontwikkeling is dus van wezenlijk belang voor een morele gevoeligheid. Binnen deze emotionele ontwikkeling moeten kinderen dan wel leren om hun emoties te beoordelen. Dat is dus cultureel bepaald en gebonden. Het gaat hier vooral om het leren tonen van gepaste emoties zoals schuld, schaamte en rechtvaardigheid. Een moreel oordeel zonder emoties komt neer op plichtsgevoel.

#### *Karaktervorming*

Hier komen we op het aanleren van deugden, oftewel karakter eigenschappen die een moreel leven mogelijk maken. Anders gezegd, een kind moet ook de wil ontwikkelen, de motivatie om tot moreel handelen over te gaan. Vooral in de conventionele fase dient het kind geconfronteerd te worden met het goede voorbeeld. Deugden; dat doet mij deugd, het is goed om te zien dat.... Het lijkt een wat ouderwets begrip, maar het wil eigenlijk niets anders zeggen dan dat je een goed voorbeeld nodig hebt om uiteindelijk ook zelf tot goed handelen over te gaan. Voorbeelden van deugden zijn, betrouwbaarheid, eerlijkheid, verantwoordelijkheid.

### *Voelen, denken, doen*

Uiteindelijk gaat het bij het stimuleren van de morele ontwikkeling om voelen, denken, doen. Kortom een zorg voor de emotionele ontwikkeling. Een kind krijgt de kans te leren omgaan met zijn of haar emoties en zich ook in te leren leven in de ander en een morele gevoeligheid te ontwikkelen. Dit is cruciaal in de preconventionele fase, ervaring van geborgenheid (ik mag er zijn, anderen zijn er belangeloos voor mij). Daarnaast is het van belang dat kinderen leren wat morele regels zijn en daarover leren na te denken om zelf tot een oordeel te komen. Om dat oordeel uiteindelijk ook om te zetten in concreet handelen, is het van belang dat kinderen deugden leren die hun karakter vormen. Uiteindelijk moet er een wil of motivatie ontstaan om tot moreel handelen over te gaan. Deze karaktervorming komt tot stand door goede voorbeelden van opvoeders. Dit is met name van belang in de conventionele fase. Mag het kind groeien in zijn of haar morele vaardigheid, inclusief het falen? Is er ruimte voor het ontdekken?



## Morele-dilemma-discussie uitvoeren

 **30 minuten**

### Materiaal

Bijlage 2 Moreel Dilemma

### Instructie

U voert een MDDM. Bij iedere fase, volgens onderstaande 6-stappenmodel.

### Achtergrondinformatie te gebruiken bij de discussie

Een moreel-dilemma is een vraagstuk waarin een betrokkene voor een lastige en noodzakelijke keuze staat. Deze keuze betreft ten minste twee fundamentele waarden die beide even goed zijn.

#### Bijvoorbeeld

Piet heeft een collega Jan. Piet leent vijftig euro uit de kas en zegt Jan dat hij het geld binnen een week teruglegt. Jan ziet dat dit na twee weken nog niet is gebeurd. Voor Jan is een goede werkverhouding met zijn collega belangrijk. Maar ook eerlijkheid en afspraken nakomen.

Vragen die gesteld kunnen worden zijn:

- Wat moet Jan nu doen?
- Waarom vind je dat Jan dat moet doen?
- Stel dat het om een tientje ging? Of om vijfhonderd euro?
- Stel dat het salaris van Piet al twee maanden niet aan hem is uitbetaald?
- Wat vind je nu, na de discussie, wat Jan zou moeten doen?

De doelstelling van een morele-dilemma-discussie is het bespreekbaar maken van waarden en normen: wat behoort je te doen en waarom? De morele-dilemma-discussiemethode is gebaseerd op de gedachte dat de morele ontwikkeling van mensen wordt gestimuleerd door te discussiëren over wat in een bepaalde situatie wel en niet wenselijk is. De methode vergroot het rechtvaardigheids- en verantwoordelijkheidsgevoel. Bovendien draagt de discussie tussen deelnemers aan een project bij tot verbetering van de communicatie tussen mensen in een lokale omgeving.

De morele-dilemma-discussiemethode is een instrument om waarden en normen te bespreken. Het startpunt is een hypothetisch moreel dilemma. De kwaliteit van de discussie wordt niet bepaald door de uiteindelijke keuze die wordt gemaakt, maar door de morele argumenten en gevoelens die tot de keuze leiden.

### 6-stappenmodel

Een morele-dilemma-discussie is op verschillende manieren te voeren en daarbij zijn verschillende werkvormen te gebruiken. Het is belangrijk dat de vorm aansluit bij de groep waarmee je aan de slag gaat. Als in bijeenkomst 5 stilgestaan wordt bij de verschillende soorten werkvormen zal ook gekeken worden welke werkvormen er zijn voor iedere stap afzonderlijk. Eerst zal in bijeenkomst 2 en 3 aandacht gegeven worden aan het stap-voor-stap begeleiden van een discussie. De hieronder beschreven stappen kan men in iedere discussie onderscheiden.

*Stap 1 Een moreel dilemma voorleggen*

'Wat is er aan de hand?'

'Is dit een dilemma?'

*Stap 2 Een standpunt vragen*

'Wat vind je dat de hoofdpersoon zou moeten doen?'

*Stap 3 Het zoeken naar redenen*

'Waarom vind je dat?'

'Kun je nog meer redenen geven?'

*Stap 4 De confrontatie*

'Wat vind je van de andere argumenten?'

'Stel dat .....'

*Stap 5 Het definitieve standpunt (voor nu)*

'Wat vind je, nu je er langer over nagedacht hebt, dat de hoofdpersoon zou moeten doen?'

*Stap 6 Evaluatie*

'Hoe vond iedereen de discussie verlopen?'

## Schema Kohlberg

Schema Kohlberg		Ontwikkelingstaken	Opvoedingtaken
0-4 jaar: fase 1	omdat ik het wil	hechting	er zijn en knuffelen
<b>Pre-conventionele stadium</b>			
5-7 jaar: fase 2	straf en beloning	gehoorzamen	regels stellen
7-9 jaar: fase 3	rechtvaardigheid	onderhandelen	in gesprek blijven
<b>Conventioneel stadium</b>			
10-15 jaar: fase 4	iedereen doet het	bij de groep horen	vrijheid geven
16 jaar: fase 5	stel dat iedereen het doet	experimenteren	controle en tolerantie
<b>Post-conventioneel stadium</b>			
18 jaar: fase 6	zelfstandig standpunt	eigen keuze	loslaten

Van belang voor de ontwikkeling van het moreel besef is de stimulering door ouders. In het schema staan per fase de ontwikkelingstaken van het kind genoemd en de opvoedingstaken van de ouder. De juiste benadering per fase is van belang voor de verdere ontwikkeling. In zijn algemeenheid kan je zeggen dat kinderen (onbewust) heel veel van hun ouders over nemen, van belang is dan ook de waarden en normen zelf voor te leven.

### Moreel dilemma

Semra (17) is van huis weggelopen omdat ze niet mocht uitgaan van haar ouders. Haar vader is heel streng en heeft losse handjes. Hulpverlener Peter begeleidt sinds enkele weken Semra. Ze vertelt Peter dat ze allang geen maagd meer is en graag met haar vriendje wil trouwen. Ze vraagt Peter ondersteuning om een maagdenvliesoperatie te kunnen doen. Ook vraagt ze aan Peter om er met niemand over te praten.

Wat moet Peter doen? Wel/niet ondersteuning bieden aan Semra voor een operatie?

### Verzwarigen voor gesprekleider

Wel

- Ze kent haar vriendje net een maand
- Semra is dertien jaar oud
- Semra is nichtje van collega
- Peter kan zelf bedreigd worden

Niet

- Semra wordt bedreigd met eerwraak door broer
- Semra loopt weg met vriend
- Semra is achttien jaar oud

## Algemeen

- Wanneer grijp je in?
- Gaat vertrouwen boven veiligheid en omgekeerd? Zijn er uitzonderingen te bedenken?
- Wat zou een rechter in deze moeten beslissen?
- Tot in hoeverre is een zeventien-/achttienjarige al zelfstandig en mag zij zelf bepalen?
- Tot in hoeverre gaat je verantwoordelijkheid als professional/volwassenen in deze?
- Wanneer grijp je wel en wanneer grijp je niet in situaties?
- Tot in hoeverre mogen jongeren zelf experimenteren en zelf bepalen wanneer niet en moeten zij tegen zichzelf beschermd worden?

## Bijlage 13 Evaluatieformulier Training 'Diversiteit in het jeugdbeleid'

Naam trainer:

Naam organisatie:

Medewerker:

Datum:

Geef een beoordeling aan de onderstaande evaluatiepunten van de training met een cijfer tussen de 0-10

	Hoe beoordeel je...	Cijfer	Opmerkingen
1.	De training als geheel.		
2.	Het werkmateriaal en achtergrondinformatie.		
3.	De gebruikte werkvormen.		
4.	De manier waarop de trainer de training heeft gegeven.		

	In hoeverre....	Cijfer	Opmerkingen
5.	Sluit de training aan op de taken en verantwoordelijkheden die je als medewerker in de uitvoering hebt?		
6.	Sluit de training aan op jouw vragen uit je werkpraktijk		
7.	Heb je je persoonlijke leerdoelen gehaald?		
8.	Heeft de training aan je verwachtingen voldaan?		

Ik heb het meest geleerd van	
Ik heb het volgende gemist	
Ik heb de volgende opmerkingen, suggesties of wensen	



## Powerpointpresentatie

Training Interculturele Competenties



---

---

---

---

---

---

---

---

Training Interculturele Competenties

**Training tbv :**

- o de doorontwikkeling van bestaande "kerncompetenties"
- o verhoging van het interculturaliteitsgehalte van de eigen competenties van medewerkers
- o Vergroten van de mate van intercultureel werken

---

---

---

---

---

---



---

---

Training Interculturele Competenties

**Resultaten:**

- o Betere aansluiting bij de hulpvrager
- o Verhoging kwaliteit: hulpverlening
- o Verschuiving oververtegenwoordiging van allochtonen in de justitiële zorg naar preventieve zorg

---

---

---

---

---




---

---

---

**Doelen training**

- o Perspectiefverbreding (van multicultureel naar intercultureel)
- o Betere aansluiting bij multiculturele klantgroepen door beter zicht op cultuurmechanismen,
- o zicht op eigen handelen, houding en gedrag en effecten ervan door reflectie hierop vanuit intercultureel perspectief


---

---

---

---

---




---

---

---

**Thematieken van de training**

- o **1. Acculturatie & acculturatieprocessen**
- o **2. Interculturele Competenties**
- o **3. Intercultureel Werken**


---

---

---

---

---

---

---

---



## Acculturatie en integratie



---

---

---

---

---

---

---

---

## 1. Acculturatie

---

---

---

---

---

---

---

---

## Wat is acculturatie

- o Een proces van verandering in culturele oriëntatie als gevolg van langdurig en voortdurend cultuurcontact tussen etnische groepen.
- o Een interactief proces waarbij zowel autochtonen als allochtonen een belangrijke rol spelen
- o Veranderingen in culturele oriëntatie kunnen in principe bij beide culturele groepen plaatsvinden. De grootste veranderingen in cultuurpatronen treden meestal bij de (allochtone) niet dominante groep, op.

1. Arends-Tekamp vd Vijver (2001)



---

---

---

---

---

---

---

---

## Acculturatiestrategieën

- o **Nieuwkomers in een samenleving zien zich geplaatst voor twee vragen:**
  - De mate waarin deze de eigen cultuur of kenmerken van de eigen cultuur wensen te behouden (**cultuurbehoud**)
  - De mate waarin deze de cultuur of kenmerken van de cultuur van de andere (dominante) groep willen overnemen (**aanpassen**)

Barry 1997




---

---

---

---

---

---

---

---

## Vier 'strategieën

		Cultuurbehoud	
		JA	NEE
AAN PAS SEN	JA	INTEGRATIE	ASSIMILATIE
	NEE	SEPARATIE SEGREGATIE	MARGINALISATIE




---

---

---

---

---

---

---

---

## Acculturatie vanuit perspectief nieuwkomer (1)

- o Overgrote deel kiest voor **integratie**, gevolgd door **separatie**
- o op grote afstand gevolgd door:
  - **Assimilatie**
  - **Marginalisatie**
- o Let op: geen echte keuzevrijheid. De ontvangende samenleving speelt ook een rol.




---

---

---

---

---

---



---

---

Acculturatie vanuit perspectief nieuwkomer (2)

---

- o Onderscheid Publiek domein en privaat domein
  - In publiek domein vaak gericht op **aanpassing** (taal en cultuurkennis),
  - In privaat domein vaak gericht op **eigen culturele** waarden en gebruiken.

---

---

---

---

---

---



---

---

Acculturatie vanuit perspectief nieuwkomer (2)

---

- o Onderscheid Publiek domein en privaat domein
  - In publiek domein vaak gericht op **aanpassing** (taal en cultuurkennis),
  - In privaat domein vaak gericht op **eigen culturele** waarden en gebruiken.

---

---

---

---

---

---

---

---

Acculturatie vanuit perspectief Nederlanders

---

- o Neutrale houding over eigen rol en inbreng, de multiculturele samenleving wordt gedoogd,
- o Steun aan diversiteit meestal passief, geen actieve bereidheid tot het (zelf) leveren van inspanningen,
- o In evaluatie van voor en nadelen van multiculturele samenleving wordt nadruk op de negatieve aspecten gelegd.

J. Arends-Tokh/F. vd Vijver (2001)

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. Integratie

---

---

---

---

---

---

---

---

- ### Transitietrauma
- o Transitie leidt tot stress of zelfs trauma
    - Rijksgenoten : Kolonialisme
      - o Surinamers/Antillianen: slavernijverleden
      - o Molukkers : de Repatriëring
      - o Indische Nederlanders : Ontheemding
    - Mediterraneanen: gastarbeiders
    - Vluchtelingen: ontvangst en opvang
      - o Omstandigheden vlucht – verblijf in Asielcentrum
  - o Groepen voelen zich dikwijls niet serieus genomen door de wijze waarop autochtonen op de bijhorende gevoelens reageren.

---

---

---

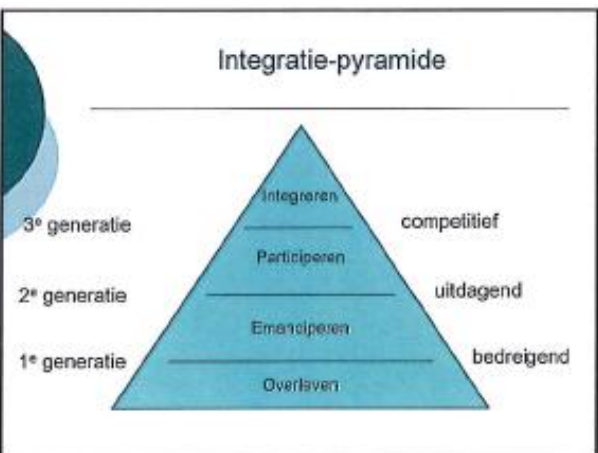
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

## Huiswerk Monitoringsopdracht

Wetenschappers geven ons aan dat de acculturatiestrategieën van groepen en/of personen met een verschillend culturele achtergrond zich voltrekken langs de 4 grote lijnen, te weten: assimilatie, integratie, separatie/segregatie en marginalisatie (zie onderstaand schema)

		Cultuurbehoud	
		JA	NEE
AAN PAS SEN	JA	INTEGRATIE	ASSIMILATIE
	NEE	SEPARATIE SEGREGATIE	MARGINALISATIE

**Als u nu terugkijkt op uw casus, en de relatie van u als hulpverlener met uw cliënt,**

1. Zou u aan de hand van een aantal concrete situaties van ontmoeting/contact en/of communicatie met uw cliënt, voor uzelf en voor uw cliënt kunnen aangeven in welk(e) acculturatievlak(ken) uw hulpverleningsrelatie met elkaar zich afspeelt.
2. Wilt u dit motiveren aan de hand van een korte beschrijving, van de verschillende ontmoetings/contactsituaties waarin dit speelt.

### Opmerking:

Het is de bedoeling dat ze deze vragen in koppelverband (met de sparringpartner die ze aan het einde van het dagdeel met elkaar afspreken) dit met elkaar uitpluizen.

Deze opdracht sturen ze van tevoren op naar de trainers en die nemen het mee in de huiswerkbehandeling alsook in de volgende module (IC-Competenties) waarbij de verbinding met de competenties gemaakt worden

## Interculturele effectiviteit



Diversiteit in het Jeugdbeleid



---

---

---

---

---

---

---

---

## Introductie

- Je ziet zo meteen vijf korte filmpjes. Na ieder filmpje, volgen vier mogelijke reacties.
- Welke reactie zou je als eerste toepassen als je de hoofdpersoon zou zijn? Welke als tweede of derde en welke als vierde?
- Geef op het antwoordblad aan in welke volgorde jij zou reageren.



Diversiteit in het Jeugdbeleid



---

---

---

---

---

---

---

---

## Bidden

---

---

---

---

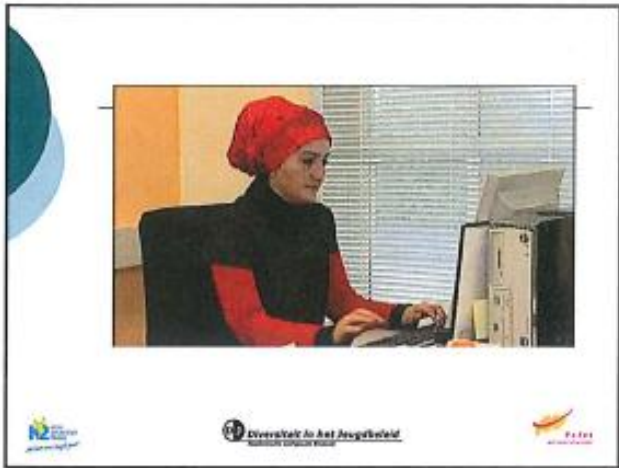
---

---

---

---





---

---

---

---

---

---

---

---

o Wat kan het afdelingshoofd volgens jou het beste doen?

- A. Aan alle medewerkers vragen of er behoefte is aan een gebeds- of stilleruimte.
- B. Zeggen dat zij het niet nodig vindt rekening te houden met de wensen van alle medewerkers.
- C. Er iets meer over vragen (bijvoorbeeld waar en hoe vaak ze wil bidden) voordat ze een besluit neemt.
- D. Proberen een gebedsruimte te regelen.

---

---

---

---

---

---

---

---

Hand geven

---

---

---

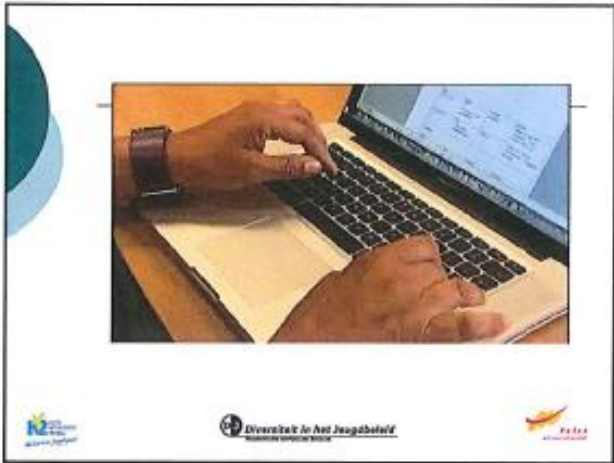
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

o Wat kan Petra volgens jou het beste doen?

- A. De afspraak verder zakelijk afhandelen omdat het maar vreemd is.
- B. Er niets over zeggen en het gesprek beginnen.
- C. Gewoon een praatje beginnen. Misschien begroet men elkaar in zijn land of vanuit zijn geloof anders.
- D. Hem op een vriendelijke manier vragen waarom hij haar geen hand geeft.

---

---

---

---

---

---

---

---

Uitgaan

---

---

---

---

---

---

---

---






---

---

---

---

---

---

---

---

o Hoe zou u reageren als u de studente was?

- A. Aan haar klasgenote vragen waarom ze steeds nee zegt.
- B. Niets meer voorstellen. Haar klasgenote moet nu maar met een voorstel komen.
- C. Zeggen dat ze graag een keer wil afspreken en vragen of haar klasgenote misschien een leuke plek weet.
- D. Op zoek gaan naar informatie, misschien heeft het met het geloof van haar klasgenote te maken.

---

---

---

---

---

---

---

---

Buitengesloten

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

o Wat kan mevrouw Thijssen volgens jou het beste doen?

- A. Vragen of zij in het Nederlands willen praten. Dan kan zij ook meedoen aan het gesprek.
- B. Begrijpen dat zij gewend zijn Arabisch te praten met elkaar. Ze zullen vast wel merken dat zij hen niet verstaat.
- C. Bij de vrouwen blijven staan. Ze zullen wel weer in het Nederlands gaan praten.
- D. Weglopen en bij een ander groepje gaan staan.

---

---

---

---

---

---

---

---

Ziekenhuisbezoek

---

---

---

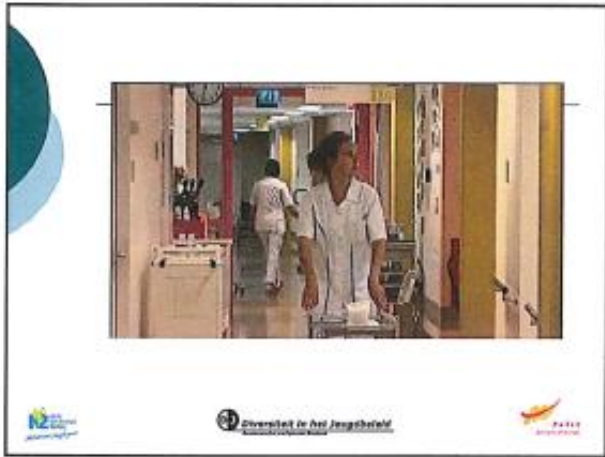
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

o Wat kan Thea volgens jou het beste doen?

- A. Weglopen.
- B. Zeggen dat dit de regels zijn en dat zij zich daar aan houdt.
- C. Uitleggen dat het beter is dat de patiënten niet te veel bezoek tegelijk krijgen.
- D. Hun zeggen dat zij wel wat overdreven reageren.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Communiceren met ouders



Diversiteit in het Jeugdbeleid



---

---

---

---

---

---

---

---

## Opbouw Trainingsprogramma

Dagdeel – 1 Acculturatie; dynamiek en processen

Dagdeel – 2 Interculturele Competenties

Dagdeel – 3 Intercultureel Werken

De training is; interactief en praktijkgericht

Werkvormen: korte inleidingen – workshops  
eigen casuïstieken – verdiepingsopdrachten

---

---

---

---

---

---

---

---

Dagdeel – 1 Acculturatie; dynamiek en processen

- acculturatieproef
- theoretische kader (Berry)
- dynamieken en processen

Dagdeel – 2 Interculturele Competenties

- het INCA-model
- INCA, de theorie
- de Portfolio als zelfsturend instrument

Dagdeel – 3 Intercultureel Werken

- oefenen met: -praktijkvragen
- cliëntbeïnvloeding
- portfolio



Diversiteit in het Jeugdbeleid



---

---

---

---

---

---

---

---

## Motivatiemodel



---

---

---

---

---

---

---

---

## Fase 1: Voorbeschouwing

### Blokkades

- o Onzekerheid, schaamte.
- o Onvoldoende kennis m.b.t. de problemen en hun rol daarin.
- o Laag gevoel van eigenwaarde, daarom ontkenning.

### Wat kunt u doen?

- o U kunt het gesprek gaande houden door actief te luisteren.
- o Laat ouders vertellen hoe zij er tegenaan kijken. Laat hen vertellen over het kind thuis.
- o Onderken en ondersteun zoveel mogelijk.
- o Als ouders boos worden, luister naar de kritiek, ga niet in de verdediging.
- o Vat de kritiek of het verdriet samen en geef via de ik-boodschap je zw visie weer.
- o Vraag of ouders willen nadenken en maak een afspraak om er nog een keer op terug te komen.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fase 2: Overpeinzing

### Blokkades

- o Angst voor verandering, om voordelen van de huidige situatie te verliezen.
- o Gevoel dat ze niet in staat zijn om het probleem aan te pakken.
- o Gebrek aan bezorgheid over het probleem.

### Wat kunt u doen?

- o Gesprek op gang houden.
- o Kijken naar de voor en nadelen.
- o Positieve feedback geven.
- o Ingaaan op signalen van bezorgheid.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Fase 3: Besluit

---

**Blokkade**

- o Ouders krijgen iets aangeboden/opgedrongen (in een tempo) dat niet bij hen past.

**Wat kunt u doen?**

- o Samen met ouders verschillende mogelijkheden bekijken en samen beslissen.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Fase 4: Actieve verandering

---

**Blokkades**

- o Tegenslagen.
- o Terugval van het kind.
- o Andere oorzaken.

**Wat kunt u doen?**

- o Contact houden.
- o Ondersteunen.
- o Bemoedigen.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Fase 5: Consolidatie

---

Het probleem is aangepakt, er is een nieuwe situatie ontstaan. Daarna kunnen ouders het model verlaten.

### Fase 6: Terugval

**Blokkades**

- o Ik kan het niet, onzekerheid.

**Wat kunt u doen?**

- o Gesprek over het kind op gang houden en ouders ondersteunen om opnieuw de draaideur in te stappen.

---

---

---


---

---

---

---

---



Tot slot

---

Wat is uw reactie als iemand vraagt  
en hoe was de workshop?

---

---

---

---

---

---

---

---