



Communiceren zonder cultuurdrempels

Een competentiescan

Hoe goed bent u in staat om zonder cultuurdrempels te communiceren met cliënten uit de Antilliaanse, Marokkaanse, Somalische en/of Turkse cultuur?

Een goede hulpverlening start met een goede werkrelatie tussen hulpverlener en cliënt waarbij het uitermate belangrijk is om goed met elkaar te kunnen communiceren.

Van u als hulpverlener wordt verwacht dat u, ongeacht uw eigen culturele achtergrond, ook bij cliënten uit Antilliaanse, Marokkaanse, Somalische en/of Turkse cultuur tot de kern van de hulpvraag kunt komen, kunt uitleggen wat de hulpverlening kan betekenen en hulpverleningstrajecten goed kunt begeleiden. Verschillende communicatiestijlen qua taal, omgangsvormen en/of wederzijdse verwachtingen kunnen echter soms –zichtbaar of onzichtbaar– drempels opwerpen en een doelmatige hulpverlening in de weg staan.

Omdat ieder mens anders is, is er geen kant en klaar recept voor het goed communiceren met cliënten uit andere culturen. Uit de wetenschap en praktijk komen echter wel een aantal competenties naar voren die de kans op succes vergroten.

Met deze scan kunt u nagaan in hoeverre u over deze competenties beschikt en krijgt u inzicht in hoe u ondersteund zou kunnen worden om cultuurdrempels in uw werk te omzeilen. Als u dat wenst, kunt u aan de hand van het verkregen inzicht met uw werkgever in gesprek gaan over de mogelijkheden om uw competenties m.b.t. interculturele communicatie (verder) te verbeteren.

Voordat u begint met de scan willen wij graag benadrukken dat er **geen goede of foute antwoorden** zijn en dat het niet om een test gaat waarvoor u kunt ‘slagen’ of ‘zakken’. De uitkomsten van de scan houdt u in principe voor uzelf. Wij nodigen u dan ook uit om deze scan eerlijk in te vullen en te scoren.

Invulinstructie

Vul allereerst de selectievraag in, zodat u kunt vaststellen voor welke cliëntengroep(en) u de scan invult.

De scan zelf bestaat uit drie series meerkeuzevragen. U doorloopt daarbij drie stappen:

1. Kies steeds het antwoord dat het beste uw standpunt of gedrag omschrijft en noteer de bijbehorende score uit de kolom in de rechterkantlijn.
2. Nadat u alle vragen van een deel heeft beantwoord, neemt u de scores over in de scoretabel. Tel de aantallen ‘1’, ‘2’ en ‘3’ scores op. De scores die u het vaakst aantreft bepalen uw resultaat.
3. Vervolgens kijkt u bij de resultaten om uw score te interpreteren. Een gelijk aantal laat zien dat u zich tussen beide categorieën in bevindt, lees ze in dat geval allebei en besluit zelf wat het meesteop u van toepassing is (dit kan een combinatie zijn).

Voor welke cliëntengroep vult u de scan in?

U vult de scan steeds in met één cliëntengroep uit de vier genoemde culturen in gedachten. U kunt de scan apart voor alle vier groepen invullen, of hem alleen invullen voor de cultuur of culturen waarmee u (het meeste) te maken heeft of waarbij u zelf de meeste cultuurdrempels ervaart. Onderstaande selectievraag (S) helpt u bij het maken van deze keuze.

Selectievraag: om te beginnen willen we u vragen om aan de hand van onderstaande stellingen na te gaan wat u ervaart in uw communicatie met cliënten uit de Antilliaanse, Marokkaanse, Somalische en/of Turkse cultuur.

Kruis aan wat voor u het meeste van toepassing is.

Wanneer ik communiceer met cliënten uit...	Antillen	Marokko	Somalië	Turkije
...ervaar ik weleens een barrière in de uitwisseling van informatie (bijvoorbeeld door de taal of doordat vragen niet eenduidig worden beantwoord)				
...heb ik weleens moeite met het inschatten van het non-verbaal gedrag van de cliënt				
... ervaar ik weleens een kloof tussen mijn eigen normen en waarden en die van de cliënt				
... merk ik weleens dat mijn cliënt en ik verschillende opvattingen hebben over het voorliggend probleem of de aanpak daarvan				
... merk ik weleens dat onze verschillende culturele achtergronden het boeken van goede resultaten in de hulpverlening in de weg staan				
... hebben collega's weleens aangegeven dat ik me te veel/ te weinig empathisch opstel				

Vul de scan in voor iedere groep waarbij u één of meerdere vakken heeft aangekruist.

Deel I: Culturen ontmoeten elkaar

	1	2	3	Score
1. Als u voor het eerst in contact komt met een cliënt uit deze cultuur, houdt u dan rekening met zijn/haar culturele achtergrond?	Ik houd hier rekening mee, omdat ik weet of vermoed dat dit belangrijk is voor een goed contact.	Ik ben bereid om rekening te houden met de cultuur van mijn cliënt in mijn benaderwijze, maar alleen als hij/zij erom vraagt.	Ik benader al mijn cliënten in eerste instantie gelijk en let daarbij niet op hun culturele achtergrond.	
2. Als u een nieuw hulpverleningstraject uitstippelt voor iemand uit deze cultuur...	Vraag ik de cliënt wat gebruikelijk is in zijn/haar cultuur en stemmen we het waar mogelijk daarop af.	Vertel ik de cliënt wat gangbaar is in Nederland en vraag ik hem/haar of hij/zij zich hierin kan vinden.	Doe ik dat primair op dezelfde wijze als voor een Nederlandse cliënt.	
3. Als ik een cliënt uit deze cultuur uitleg wat ik voor hem/haar kan betekenen...	Vraag ik altijd goed door om te achterhalen of dit past bij wat hij/zij verwacht had.	Vraag ik altijd of hij/zij dit goed vindt of liever anders zou zien.	Vraag ik altijd of hij/zij het hiermee eens is.	
4. De lichaamstaal van cliënten uit deze cultuur tijdens een gesprek...	Kan ik even goed interpreteren als de lichaamstaal van Nederlandse cliënten.	Kan ik niet altijd even goed plaatsen.	Begrijp ik vaak niet.	
5. De communicatiekanalen die ik inzet...	Stem ik af op de voorkeur van de cliënt, rekening houdend met wat gangbaar is in zijn/haar cultuur	Bespreek ik met de cliënt en ik vraag door of dit voor hem/haar goed werkbaar is.	Zijn in principe dezelfde als voor Nederlandse cliënten.	
6. Kijkend naar uw contacten met cliënten uit deze cultuur en uw communicatiestijl: wat valt u dan op?	Ik pas mijn communicatiestijl vaak meer aan dan de cliënt.	Wij passen onze communicatiestijlen vaak beiden in gelijke mate aan.	De cliënt past zijn/haar communicatiestijl meer aan dan ik.	
7. Hoeveel tijd reserveert u voor de eerste contactfase wanneer uw cliënt uit deze cultuur komt?	Ik reserveer op voorhand meer tijd voor cliënten uit deze cultuur in de eerste contactfase.	In principe reserveer ik voor cliënten even veel tijd, maar bij behoefte maak ik meer tijd vrij.	Ik reserveer altijd even veel tijd voor mijn cliënten, ongeacht hun culturele achtergrond.	
8. Als u een cliënt uit deze cultuur ontmoet, bent u dan vooral doelgericht of gericht op de relatie?	Ik ben bij cliënten uit deze cultuur minder doelgericht en meer gericht op de relatie.	Ik ben doelgericht, maar pas me enigszins aan bij signalen vanuit de cliënt waaruit blijkt dat de relatie voorop staat.	Ik ben als hulpverlener bij al mijn cliënten doelgericht, ongeacht hun cultuur.	
9. In hoeverre besteedt u aandacht aan het uitleggen van wat de hulp precies inhoudt bij cliënten uit deze cultuur?	Ik toets bij cliënten uit deze cultuur extra of zij geen afwijkende beelden hebben bij (het resultaat van) de hulpverlening.	Ik vertel wat de hulpverlening inhoudt, wat ik ervan verwacht en vraag of de cliënt het hiermee eens is.	Ik leg aan al mijn cliënten op dezelfde wijze uit wat de hulpverlening inhoudt en welk resultaat ik ervan verwacht.	
10. Als u heel eerlijk bent, wat is dan het meeste op u van toepassing wanneer u in contact treedt met een cliënt uit deze cultuur?	Ik stel vragen aan de cliënt en laat hem/haar vooral aan het woord.	De cliënt en ik zijn beiden even veel aan het woord en stellen elkaar even veel vragen.	Ik ben vooral aan het woord en de cliënt stelt mij vragen.	
Aantallen 1,2,3:				

Deel II: Overeenkomsten en verschillen

	1	2	3	Score
11. Hoe denkt u dat de machtsafstand tussen hulpverlener en cliënt door uw cliënt wordt ervaren t.o.v. hoe u deze zelf ervaart?	Dit kan zeer verschillend zijn, ik toets altijd of mijn beeld wordt gedeeld	Er kunnen verschillen zijn, maar deze komen vanzelf gaandeweg het traject boven	De situatie speelt zich af in Nederland dus ga ik van mijn opvattingen over de machtsafstand uit	
12. De cliënt stelt zich non-verbaal anders op dan u zou verwachten...	Ik ga ervan uit dat dit past bij zijn/haar cultuur en stap er overheen	Ik benoem het maar laat het daarbij	Ik geef aan hoe het op mij overkomt en vraag om toelichting	
13. U kunt in gesprekken niet doordringen tot uw cliënt...	Ik probeer hetzelfde op een andere manier te vertellen, schrijf het op of zoek een tolk	Ik vraag de cliënt om een oplossing hiervoor en draag zelf opties aan	Ik geef aan dat we zo niet verder komen en probeer de cliënt over te dragen aan een collega	
14. De cliënt lijkt het in gesprekken met u eens over de beste oplossing voor zijn/haar situatie, maar handelt er vervolgens niet naar...	Ik ga opnieuw in gesprek met de cliënt en vraag hem/haar naar alternatieven	Ik vraag de cliënt hoe dit komt en beargumenteer dan opnieuw het belang	Ik benadruk nogmaals waarom dit de beste oplossing is en maak opnieuw de afspraak dat we het zo gaan doen	
15. Houdt u rekening met het feit dat de gezinsrelaties in de cultuur van uw cliënt anders kunnen zijn dan die in uw eigen cultuur?	Ja, er zijn verschillen die ik moet kennen	Ik weet niet precies op welke punten deze overeenkomen of verschillen	Nee, ik ga uit van hoe deze volgens Nederlandse norm zijn	
16. Als u iets uit de cultuur van de cliënt niet meteen begrijpt...	Vraag ik hier moeiteloos op door.	Voel ik enige aarzeling om hierop door te vragen.	Vind ik het moeilijk om hierop door te vragen.	
17. Hoeveel ervaring en/of kennis van deze cultuur heeft u (uit ervaringen met cliënten, boeken, trainingen, verhalen van collega's, vakanties, etc.)?	Ik heb een ruime kennis van deze cultuur	Ik heb een gemiddelde kennis van deze cultuur	Ik heb geen of slechts een geringe kennis van deze cultuur	
18. Bent u in staat om uw communicatiestijl aan te passen aan cliënten uit deze cultuur?	Ja, ik kan moeiteloos van communicatiestijl wisselen als de situatie daarom vraagt	Het lukt mij soms wel en soms niet om van communicatiestijl te wisselen	Nee, ik merk dat ik duidelijk een dominante communicatiestijl heb	
19. Hoe zou u de communicatie tussen u en cliënten met deze culturele achtergronden typeren?	Het komt weleens voor dat cliënten mij niet begrijpen, maar daar komen we samen altijd uit.	Het komt voor dat cliënten mij niet begrijpen, soms kan ik dit oplossen en soms niet.	Het komt regelmatig voor dat cliënten mij niet begrijpen en dat is een probleem.	
20. Houdt u er rekening mee dat de relaties tussen mannen en vrouwen anders kunnen zijn dan in uw eigen cultuur?	Ja, er zijn verschillen die ik moet kennen	Ik weet niet precies op welke punten deze overeenkomen of verschillen	Nee, ik ga uit van hoe deze volgens de Nederlandse norm zijn	
Aantallen 1,2,3:				

Deel III: Communiceren is een gedrag

	1	2	3	Score
21. In een eerste gesprek met een cliënt uit deze cultuur...	Stel ik vooral de cliënt veel vragen	Probeer ik ons beiden evenveel aan het woord te laten zijn	Ben ik voornamelijk zelf aan het woord	
22. Gesprekken met cliënten uit deze cultuur...	Bereid ik anders voor, zodat ze passen bij de voorkeur van de cliënt	Steek ik hetzelfde in als die met autochtone cliënten, al lopen ze soms toch anders	Lopen meestal zoals gesprekken met autochtone cliënten	
23. Als ik het niet eens ben met mijn cliënt...	Vraag ik niet-veroordelend om toelichting	Geef ik aan hoe ik het zie, waarna de discussie kan starten	Geef ik aan hoe ik het zie en probeer ik verder stil te blijven	
24. Als ik merk dat de cliënt afspraken niet nakomt...	Verdiep ik me in hoe het in deze cultuur gaat en sluit daar als het kan bij aan	Leg ik uit wat de verschillen zijn tussen de Nederlandse cultuur en zijn/haar cultuur	Moet de cliënt zich aanpassen aan wat in de Nederlandse cultuur gangbaar is	
25. Als ik een cliënt uit deze cultuur heb die gedrag vertoont waar ik het niet mee eens ben...	Stel ik de cliënt vragen om te herleiden waarom dit gedrag voorkomt	Geef ik de cliënt aan hoe dit op mij overkomt, en vraag of dit past bij zijn/haar zienswijze	Vertel ik de cliënt hoe hij of zij dit gedrag kan verbeteren	
26. Als u iemand tegenover u hebt die anders in het leven staat...	Ervaar ik dit als verrijkend	Ervaar ik dit als een gegeven	Ervaar ik dit als intimiderend	
27. Als iemand andere ideeën heeft dan uzelf...	Kan ik me makkelijk inleven in zijn/haar gedachtegang	Moet ik mij inspannen om hen te volgen maar kan ik er uiteindelijk in mee	Vind ik het moeilijk om hen te begrijpen en erin mee te gaan	
28. Vindt u het moeilijk om uw mening te uiten als u verwacht dat iemand uit een andere cultuur hier anders over denkt?	Nee, ik kan hier goed mee omgaan	Soms ervaar ik dit als een drempel	Ja, dit vormt voor mij een drempel	
29. Wat is op u het meeste van toepassing?	Ik kan goed overweg met gesprekken over een voor mij onbekend terrein	Ik vind het soms moeilijk om te praten over zaken waar ik weinig van weet	Ik probeer over het algemeen het gesprek naar een voor mij bekend terrein te brengen	
30. Wordt u defensief als u kritiek krijgt, bijvoorbeeld op iets wat in uw eigen cultuur gangbaar is?	Nee, ik kan me goed inleven in de kritiekpunten van een ander	Soms ervaar ik dit als vervelend, maar ik laat dit niet merken	Ja, ik word defensief als ik word bekritiseerd	
Aantallen 1,2,3:				

Beschouwend

Noteer tot slot of u (vooral) cultuurdrempels opmerkt in uw communicatie met cliënten uit deze cultuur met de volgende kenmerken. *Kruis aan wat van toepassing is, meerdere antwoorden per vraag zijn mogelijk.*

- kinderen tot 12 jaar
- jongeren in de leeftijd 12–15 jaar
- jongeren in de leeftijd 16–21 jaar
- jongvolwassenen in de leeftijd 22–35
- volwassenen in de leeftijd 36–50
- oudere volwassenen boven de 50 jaar

- mannen
- vrouwen

- een sterke betrokkenheid van de (culturele) gemeenschap
- een sterke betrokkenheid van familieleden

De belangrijkste reden(en) hiervoor is/zijn in uw eigen mening:

Zijn er thema's waarover u met cliënten uit deze cultuur moet communiceren die u in het bijzonder moeilijk vindt (zoals religie, seksualiteit, opvoeding, gezondheid, of anders)? Zo ja, noteer deze hier:

Als u een lastige (beroepskritische) situatie(s) heeft meegemaakt t.a.v. het communiceren met deze cliëntengroep, noteer deze dan hier als voorbeeld. *Geef aan wat u moeilijk of lastig vond.*

Interpretatie van uw scores

Deel I: Culturen ontmoeten elkaar, de meerderheid van uw scores is (1,2 of 3):

1. U bent u zeer bewust van mogelijke cultuurverschillen die aandacht vragen in de communicatie. Wanneer de situatie daarom vraagt, past u uw communicatiestijl aan zodat deze beter past bij de culturele achtergrond van uw cliënt. Bij uw profiel hoort de valkuil dat u uw rol als hulpverlener wellicht soms minder goed kunt invullen doordat u zich teveel heeft aangepast aan uw cliënt of teveel begrip heeft voor zijn/haar standpunten. Sommige hulpverleners met dit profiel worstelen hier naar eigen zeggen weleens mee: soms vinden ze het zelf moeilijk om zich 'als een autoriteit' op te stellen bij goed contact, soms wijzen collega's hen erop dat ze te weinig professionele afstand bewaren. Professionele empathie is belangrijk, maar kan het voor u moeilijker maken om een grens te trekken of om dingen die niet goed gaan bij uw cliënt duidelijk aan te geven.

Dekundigheidsbevordering: Het verder vergroten van uw bewustzijn is niet nodig. Indien u de beschreven valkuil herkent, raden wij u echter wel aan om met uw werkgever in gesprek te gaan over de mogelijkheid om middels een interactieve trainingsvorm (bijvoorbeeld een rollenspel) te oefenen met gesprekken waarin u uw empathie even naar de achtergrond moet schuiven om een doelmatige hulpverlening te bereiken.

2. U bent u bewust van mogelijke cultuurverschillen die aandacht vragen in de communicatie, maar u handelt hier niet altijd actief naar. Wanneer uw cliënt er zelf om vraagt, of wanneer u zichtbaar tegen een cultuurdrempel aanloopt in uw communicatie, past u uw communicatiestijl aan zodat dit beter past bij de culturele achtergrond van uw cliënt. Deze strategie kan goed werken, maar u dient bedacht te zijn op de valkuil die past bij uw profiel, namelijk dat u door niet pro-actief te handelen belangrijke informatie in eerste instantie mist. Ook kan het zijn dat u pas gaandeweg in het hulpverleningstraject eventuele communicatieblokkades oplost: in sommige gevallen kan dat leiden tot langere trajecten, het afhaken van de cliënt of het niet optimaal vormen van de werkrelatie.

Deskundigheidsbevordering: Indien u deze valkuil herkent raden wij u aan om met uw werkgever in gesprek te gaan over de mogelijkheid om middels een interactieve trainingsvorm (bijvoorbeeld een rollenspel) te oefenen met gesprekken waarin u al eerder aandacht besteed aan het verschil in culturele achtergrond. Ook kan het zinvol zijn om (periodiek) met collega's van gedachten te wisselen over uw rol als hulpverlener (intervisie), waarbij de vraag voorop staat: wanneer is het juiste moment om het eigen culturele kader iets naar de achtergrond te schuiven in de communicatie en wanneer niet? De meningen en ervaringen van collega's zijn hiervoor vaak zeer waardevol, mits u er met een open houding naar luistert.

3. U bent u weinig bewust van mogelijke cultuurverschillen die aandacht vragen in de communicatie, of u bent u er wel van bewust maar u handelt hier in principe niet naar. Het kan zijn dat u nog weinig zicht heeft op de rol die een verschillende culturele achtergrond kan hebben in de communicatie en welke drempels deze kan opwerpen. Misschien vindt u ook wel dat de hulpverlening binnen een Nederlandse setting voor iedereen gelijk moet zijn, of dat het de cliënt is die aan zet is om zich aan te passen aan wat in Nederland gebruikelijk

is en niet andersom. Een valkuil die bij dit profiel hoort is het niet (h)erkennen van cultuurdrempels in de communicatie die een doelmatige hulpverlening in de weg staan: u probeert uw inhoudelijke punt te maken, maar een starre communicatie kan er juist voor zorgen dat uw punt minder goed aankomt.

Deskundigheidsbevordering: Indien u dit herkent, raden wij u aan om met uw werkgever in gesprek te gaan over de mogelijkheden om deze kennis op te doen middels een cursus 'introductie op intercultureel communiceren' welke u kunt volgen in de vorm van een lezing of workshop of door het doornemen van relevante literatuur. Het herkennen van mogelijke verschillen in de communicatie en het vervolgens leren hoe u hierop kan inspelen middels een training (rollenspel) kan u helpen om te komen tot een optimale werkrelatie met uw cliënten. Ook kan het zinvol zijn om (periodiek) met collega's van gedachten te wisselen over uw rol als hulpverlener (intervisie), waarbij de vraag voorop staat: wanneer is het juiste moment om het eigen culturele kader iets naar de achtergrond te schuiven in de communicatie en wanneer niet? De meningen en ervaringen van collega's zijn hiervoor vaak zeer waardevol, mits u er met een open houding naar luistert. Tot slot raden wij u aan om principiële punten met uw leidinggevende te bespreken, zodat u wellicht eerder kunt doorverwijzen naar collega's.

Deel II: Overeenkomsten en verschillen, de meerderheid van uw scores is (1,2 of 3):

1. U beschikt over uitgebreide kennis van hoe er in de cultuur van uw cliënt wordt gecommuniceerd en/of wat gebruikelijke omgangsvormen zijn. Vaak past bij dit profiel een groot interesse en respect t.o.v. andere culturen. Bij dit profiel is de belangrijkste valkuil een risico tot overmatige focus op de ander, door respectvol te willen zijn en recht te willen doen aan de culturele achtergrond van de ander. Dit kan maken dat u uw eigen communicatiestijl te ver naar de achtergrond schuift, terwijl u als hulpverlener tot op zekere hoogte ook een rol speelt in het helpen accultureren van uw cliënt in de Nederlandse maatschappij. Belangrijk is dat u ook uw kennis deelt met uw cliënt over wat in Nederland gebruikelijk is. **Dekundigheidsbevordering:** Het verder vergroten van uw kennis is niet nodig. Indien u de beschreven valkuil herkent raden wij u aan om middels intervisie of supervisie te toetsen in hoeverre de kennis die u beschikt u helpt of tegenwerkt in uw hulpverleningstrajecten.

2. U beschikt over globale kennis van hoe er in de cultuur van uw cliënt wordt gecommuniceerd en/of wat gebruikelijke omgangsvormen zijn. Bij dit profiel hoort vaak een interesse in de belangrijkste normen en waarden van andere culturen. De belangrijkste valkuil bij dit profiel betreft het risico op stereotypering. Omdat uw kennis een globaal karakter heeft is het moeilijk om verschillen binnen culturele groepen te herkennen. Ook kan het zijn dat uw kennis niet specifiek gericht is op migrantenproblematiek, maar gericht is op de cultuur in het land van (originele) herkomst. **Deskundigheidsbevordering:** Aangeraden wordt om uw kennis iets uit te breiden, bijvoorbeeld met de specifieke achtergrond en problematiek van migranten uit deze cultuur in Nederland. Dit kan middels het doornemen van relevante literatuur, het in gesprek treden met een cliënt, collega (of een expert) uit deze cultuur om uw kennis te toetsen (ook op

huidige relevantie, kennis kan immers verouderen), of door het volgen van een training of workshop.

3. U heeft geen of slechts geringe kennis van hoe er in de cultuur van uw cliënt wordt gecommuniceerd en/of wat gebruikelijke omgangsvormen zijn. Het kan zijn dat u niet in de gelegenheid bent geweest om deze kennis op te doen, of het kan zijn dat u er uit principe voor hebt gekozen om deze niet tot u te nemen. Het risico van een gebrek aan kennis bij het communiceren met iemand uit een andere cultuur is het feit dat zowel u als uw cliënt (onbewust) impliciete verwachtingen meenemen in het hulpverleningstraject, welke drempels kunnen opwerpen om te komen tot een succesvolle hulpverlening als ze niet worden (h)erkend. Een belangrijke valkuil is het missen van signalen of het verkeerd interpreteren ervan doordat (opnieuw: vaak onbewust) alleen het eigen culturele referentiekader wordt gehanteerd. Het kan zijn dat u middels vragen deze kennis tijdens gesprekken opdoet, maar ook dan is een zeker niveau van basiskennis handig: anders weet u immers minder goed wat u kunt uitvragen.

Deskundigheidsbevordering: Aangeraden wordt om uw kennis uit te breiden, beginnend bij een basis ten aanzien van de culturele normen en waarden van de cultuur waar u cliënt vandaan komt en gevolgd door een meer specifieke training in voor migranten uit deze cultuur relevante contextvariabelen. Dit kan middels het doornemen van relevante literatuur, het in gesprek treden met een cliënt, collega (of een expert) uit deze cultuur om uw kennis te toetsen (ook op huidige relevantie, kennis kan immers verouderen), of door het volgen van trainingen of workshops.

Deel III: Communiceren is een gedrag, de meerderheid van uw scores is (1,2 of 3):

1. U heeft een zeer open houding en het afstemmen van uw communicatiestijl op cliënten uit deze cultuur gaat u makkelijk af. Hulpverleners met dit profiel vinden het vaak makkelijk om met mensen van allerlei verschillende culturele achtergronden om te gaan, zij kunnen hun communicatiestijl gemakkelijk aanpassen waarbij het eigen referentiekader en dat van de cliënt naast elkaar komen te staan en in de communicatie afwisselend op de voorgrond treden: dit proces gaat bijna natuurlijk. Een valkuil betreft het niet kunnen begrenzen van uw professionele empathie, of een te groot verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van uw cliënten, waardoor het nemen van een gepaste afstand voor u moeilijk wordt.

Deskundigheidsbevordering: Wanneer u dit profiel heeft is verdere deskundigheidsbevordering ten aanzien van uw houding niet nodig. Als u de genoemde valkuil herkent, wordt aangeraden om hier met uw leidinggevende over te praten: middels supervisie kan voor u duidelijk worden wat de organisatie van u verwacht en wat u dus ook van uzelf mag verwachten. Door dit expliciet te maken kunt u voorkomen dat u door een te grote betrokkenheid in uw communicatie uzelf wellicht soms voorbij loopt.

2. U heeft een open houding en treedt cliënten uit deze cultuur met nieuwsgierigheid tegemoet, waarbij u aftast hoe uw communicatiestijl het meest effectief is. Hulpverleners met dit profiel zijn nieuwsgierig naar de ander en kunnen door gerichte vragen aan cliënten culturele verschillen in referentiekader aftasten en hun eigen communicatiestijl hierop

aanpassen. Bij dit profiel is de grootste valkuil het wel weten dat het belangrijk is om vragen te stellen, maar het in de praktijk niet durven of hier niet aan toekomen.

Deskundigheidsbevordering: Wanneer u dit profiel heeft, is het wenselijk om het referentiekader van de ander te achterhalen en hoe uw eigen stijl hier soepel op kan worden aangepast. Wanneer u de beschreven valkuil herkent kunt u op zoek gaan naar 'tips en tricks' van anderen (collega's, leidinggevende of trainer) om u zo op te stellen dat het aftasten van elkaars referentiekader ten aanzien van het contact natuurlijk verloopt. Dit kunt u trainen door rollenspellen of door gerichte feedback op beroepskritische situaties, waarin u -in uw eigen mening- hiermee moeite had.

3. U heeft een relatief gesloten houding en hebt moeite om uw communicatiestijl af te stemmen op cliënten uit deze cultuur. Het kan zijn dat u minder op uw gemak bent bij cliënten uit deze cultuur of dat u niet goed weet hoe u uw eigen communicatiestijl zou kunnen aanpassen aan de ander. Het 'verschuiven' van de eigen stijl zodat deze beter aansluit op hoe de ander communiceert lijkt voor sommige mensen van nature meer aanwezig dan voor anderen, maar is ook (deels) te trainen. Daarbij staat bewustwording van uw eigen stijl en houding in de communicatie en hoe dit overkomt op de ander voorop. Een belangrijke valkuil is dat wanneer u de communicatie vanuit uw preferentiestijl blijft insteken en de ander zich ook niet aanpast, de communicatie weinig doelmatig of simpelweg frustrerend kan worden.

Deskundigheidsbevordering: Deskundigheidsbevordering is wenselijk voor degenen met dit profiel. Indien u deze valkuil herkent, raden wij u aan om met uw werkgever in gesprek te gaan over mogelijkheden om inzicht te krijgen in uw eigen (voorkeurs-)communicatiestijl en hoe dit op cliënten uit deze cultuur kan overkomen. Vervolgens kunt u middels training handreikingen krijgen over het wisselen van uw communicatiestijl zodat deze beter past bij de stijl van de ander. Dit kan middels workshops, trainingen en rollenspellen. Intervisie en supervisie spelen eveneens een belangrijke rol, maar een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat deze sterker gekleurd is door het oordeel van collega's of leidinggevende die u ook in andere situaties kennen, dan wanneer het door een onafhankelijke trainer wordt beschouwd.

Ruimte voor uw eigen notities/ leerdoelen: