

Toolkit – Cultuursensitieve en inclusieve communicatie



Colofon

© April 2019, Pharos Landelijk Expertisecentrum Gezondheidsverschillen, www.pharos.nl

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door druk, fotokopie of microfilm of op een andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Cultuursensitieve en inclusieve communicatie is ontwikkeld door Pharos.

Auteur

Kaveh Bouteh

Inhoudsopgave

Inhoud

1. Cultuursensitieve en inclusieve communicatie.....	4
1.1 Communicatietool	4
1.2 Zijn cultuurverschillen een probleem?	4
1.3 Voorbeeld ter illustratie	5
2. Stereotypen en vooroordelen	6
2.1 Things to know.....	7
2.2 Cultuursensitieve competentie.....	7
3. Hoe doe ik dat allemaal in de praktijk?.....	8
3.1 Communicatietips voor een multiculturele samenleving.....	9

1. Cultuursensitieve en inclusieve communicatie

1.1 Communicatietool

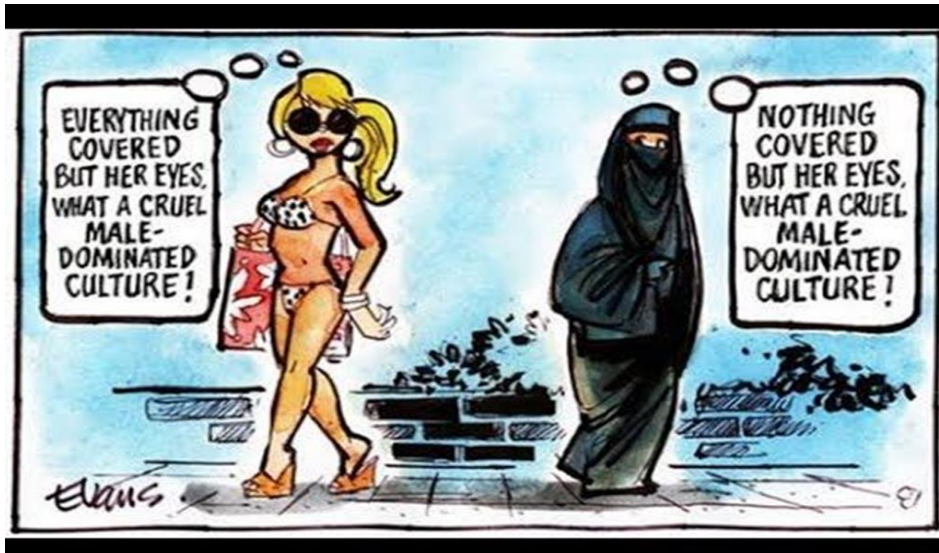
Onze samenleving wordt steeds meer divers. Er bestaan vandaag de dag grote culturele verschillen in opvattingen van mensen in afwijkend gedrag. Maar ook in de mogelijkheden en manieren om te communiceren met professionals. Miscommunicatie in het contact met laagtaalvaardige cliënten met een migratieachtergrond, kan de effectiviteit van goede begeleiding bij mensen met een andere culturele achtergrond negatief beïnvloeden. Hierbij gaat het vooral om verschillen in de manier van communiceren. Iedereen die communiceert kan wel een beschrijving geven van communicatie. Maar wat is communicatie nu eigenlijk echt? In deze tool gaan we in op de vraag hoe je om kan gaan met cultuurverschillen op de werkvloer.

Om cultuursensitieve en inclusieve communicatie te laten slagen, is het belangrijk om je een aantal dingen te realiseren:

1.2 Zijn cultuurverschillen een probleem?

Hoe wij aankijken tegen diversiteit wordt bepaald door onze individuele waarden en normen, ons referentiekader, ons zelfbeeld, ons mensbeeld en ons wereldbeeld. Het begrip *diversiteit* vanuit een brede visie op cultuur, is als een waaier van identiteiten.

Identiteitsvorming is een groot deel van de visie op interculturele communicatie. Identiteit wordt niet als iets statisch beschouwd, maar als een proces: iets dat veranderlijk en fragiel is en geen kern of essentie, noch absolute grenzen in tijd en ruimte heeft. "Je bent wat je doet en ieder mens is uniek". Diversiteit is dus meer dan culturele etniciteit. Diversiteit is een zaak van "de veelheid van identiteiten die we in onszelf en in de samenleving steeds weer terug zien". In culturalistische opvattingen van cultuur heerst de gedachte dat culturen elkaar eerder uitsluiten dan insluiten. Binnen deze benadering wordt cultuur gezien als een afgebakend geheel. Het begrip *cultuur* is namelijk een term geworden om verschillen bij voorbaat te ordenen. Alleen veroorzaakt toepassing van cultuur op deze manier vooroordelen. En vooroordelen belemmeren een soepele interactie tussen individuen.



Bron: Men and feminism

1.3 Voorbeeld ter illustratie

In “de Nederlandse cultuur” communiceert men direct. Dat betekent dat als iemand *a* zegt, er in principe ook *a* wordt bedoeld. In andere culturen is er vaker sprake van indirecte communicatiestijlen. Wanneer men in andere culturen *a* zegt, begrijpt iedereen door een bepaalde intonatie, toonhoogte, klemtoon of (non-verbale) mimiek dat er eigenlijk *b* wordt bedoeld.

Professionals moeten weten dat er andere communicatiepatronen bestaan dan die van henzelf. Professionals moeten deze communicatiepatronen veel meer incalculeren wanneer ze zoeken naar datgene wat de cliënt met een migratieachtergrond bedoelt.



Bron: Kaveh Bouteh

2. Stereotypen en vooroordelen

Het is algemeen bekend dat vooroordelen in alle sociale lagen een belangrijke rol spelen bij de perceptie van anderen. Mensen worden op basis van criteria als religie, etniciteit, ras, sekse en woonplaats in 'wij' en 'zij'-groepen of in 'ingroups' en 'outgroups' ingedeeld. Een dergelijk categoriseringsproces heeft altijd bestaan en zal ook altijd blijven bestaan. Het probleem ontstaat (en dit is onvermijdelijk), wanneer men negatieve eigenschappen aan de andere groepen gaat toekennen en de individuele leden van die groepen gaat bejegenen op basis van die eigenschappen. In dat geval spreken we van vooroordelen. Een vooroordeel is een vooringenomen houding ten opzichte van andere groepen die niet op feiten is gebaseerd. Er dient echter opgemerkt te worden dat de negatieve eigenschap die in het vooroordeel tot uitdrukking komt, vaak minder belangrijk is dan de achterliggende gedachte waarop deze gebaseerd kan zijn. Er kunnen ook misverstanden in de communicatie ontstaan door beeldvorming (Shadid, 2010).

Zie bijvoorbeeld de foto's hieronder. Wie van deze twee mensen zou je het eerste de weg vragen?



Dit is Arjan Erkel van Artsen zonder Grenzen. In augustus 2002 werd hij in de Russische deelrepubliek Dagestan ontvoerd en hij kwam pas na bijna twee jaar vrij.

Ook tussen professionals en Nederlanders met een migratieachtergrond speelt beeldvorming een rol. Soms hebben laagtaalvaardige cliënten met een migratieachtergrond het beeld dat hulpverleners hun communicatievisie dominant willen opleggen. Daarnaast hebben professionals soms een negatief beeld van hun cliënten met een migratieachtergrond: "Zij willen zich niet aanpassen, zien hun eigen aandeel niet, houden de schone schijn altijd op en willen niet over problemen praten met buitenstaanders". Voor

effectieve communicatie is het daarom nodig om zoveel mogelijk open en onbevooroordeeld het gesprek in te gaan.

2.1 Things to know

Om cultuursensitieve en inclusieve communicatie te laten slagen, is het belangrijk om je een aantal dingen te realiseren. In communicatie met laagtaalvaardige cliënten met een migratieachtergrond richten mensen zich vaak op het verschil, in plaats van op de overeenkomst. Dat is precies de verkeerde aanpak. Kijken naar cultuurverschil betekent eigenlijk alleen maar anders kijken naar dezelfde realiteit.

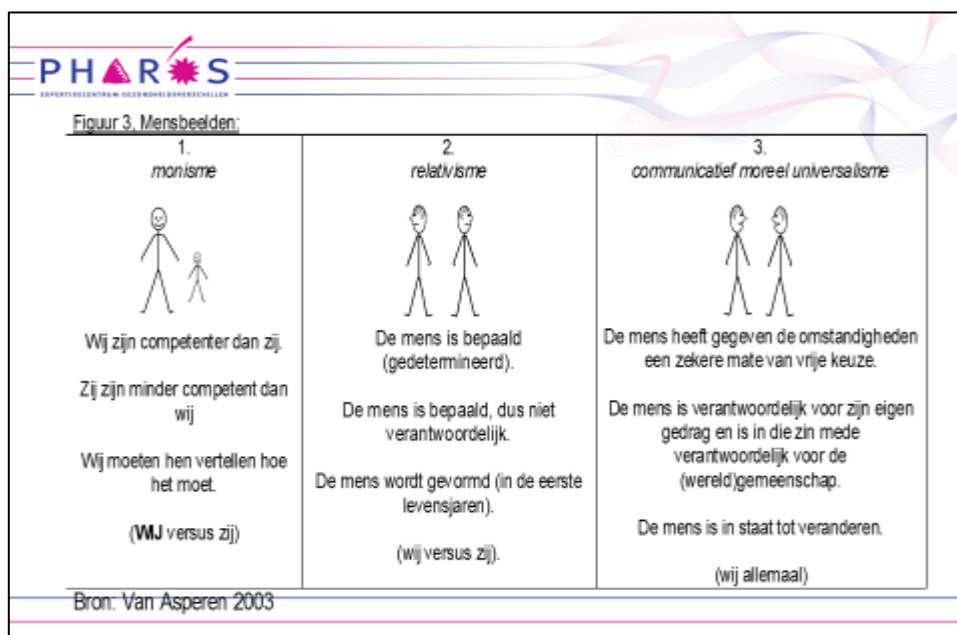
2.2 Cultuursensitieve competentie

In cultuursensitieve competentie wordt competentie gezien als meer dan alleen kennis over hoe het er in een andere cultuur aan toegaat. Om competent te kunnen optreden, zijn ook andere factoren en vaardigheden van belang, zoals het zich kunnen inleven in de ander. Intercultureel sensitief zijn wil zeggen dat je zowel vanuit je eigen referentiekader naar een cultuur kunt kijken, als vanuit het referentiekader van de ander. Je luistert goed en probeert je in te leven in de ander. Het gaat hier dus om het vergroten van de gevoeligheid voor cultuursensitief en inclusief communiceren, in plaats van het vergroten van cultuurspecifieke kennis. Communicatie tussen mensen met verschillende (culturele) achtergronden vraagt vaardigheid: de vaardigheid om te communiceren op een beschrijvende, niet beoordelende manier. Het gaat om elkaar ontmoeten en tegemoetkomen, van elkaar leren en oprecht nieuwsgierig zijn.

3. Hoe doe ik dat allemaal in de praktijk?

Het is een kwestie van oefenen. Je moet aan zelfevaluatie doen en anderen hun mening vragen over hoe je overkomt. Hierdoor verbeter je jezelf keer op keer. Als de interactie (de interculturele communicatie) al voorbij is, kun je erop terug kijken. Ook kun je alsnog proberen voor te stellen hoe het misschien anders had gekund. Bij een volgende ontmoeting kun je er dan eventueel op terugkomen. Communicatietips (zie 3.1) kunnen een leidraad vormen bij supervisie, intervisie, coaching en bij rollenspel en evaluaties. Het is niet te verwachten dat iemand ooit volleerd is met deze instrumenten. Wel kan iemand zich verbeteren.

Vaak is botheid het gevolg van botte, niet empathische communicatie. Hier hoeft de boodschapper zich lang niet altijd van bewust te zijn, omdat het voor hem of haar bijvoorbeeld een gewoonte onder vrienden is. Je kunt die botheid zelf aan de orde proberen te stellen met behulp van metacommunicatie, maar dan nog is het geen garantie voor 'juist' gedrag.



Analysekader diversiteit - E. van Asperen, 2007

Het analysekader hierboven is een systematiek van essentiële visies in de gespreksvoering met mensen met een andere etnische en maatschappelijke achtergrond, om culturele verschillen en misverstanden op te sporen en aan te pakken.

Cultuursensitieve en inclusieve communicatie wordt vanuit een mensenrechtenbenadering op het terrein van samenlevingsopbouw, ontmoetingen, dialoog en rechtvaardigheid benaderd. Waardetegenstellingen moeten we overwinnen door uit te gaan van een bestaansbasis: "Universele Verklaring van de Rechten van de Mens". In plaats van steeds jouw visie/belang tegenover de ander te stellen of de discussie te laten escaleren, volg je de volgende stappen:

1. Maak contact met de ander door vragen te stellen, te luisteren en door te vragen
2. Toon begrip, door bijvoorbeeld te samenvatten en eventueel de emotie te bevestigen
3. Geef jouw kant van het verhaal/argumenten, trek conclusies, zoek samen naar oplossingen en maak afspraken

Je kunt deze stappen het beste volgen samen met het analysekader. Wat komt er primair in mij op? Als je merkt dat je bang of boos bent, sta er dan even bij stil en vraag jezelf waar die gevoelens precies vandaan komen. Reageer ik vanuit een bepaalde gewoonte en/of aangeleerd taalgebruik? Wat zal het effect van mijn primaire reactie zijn bij de ander en voor de relatie tussen ons? Is dat wat ik wil?

3.1 Communicatietips voor een multiculturele samenleving

- Wees uitnodigend en erken de ander. Ondervraag niet, maar wissel uit.
- Praat in de ik-taal en namens jezelf (ik zie, ik vind, ik denk etc.).
- Neem meer tijd.
- Vul niet in voor anderen.
- Praat *met* mensen in plaats van *over* mensen.
- Gebruik in eerste instantie je gesprekspartner als informant over zijn achtergrond, in plaats van een boekje of een trainer (dat laatste kan altijd nog).
- Gebruik de terugvraagmethode: check regelmatig of iemand de inhoud van een boodschap/gesprek goed heeft begrepen, door het de persoon in zijn/haar eigen woorden te laten vertellen.
- Gebruik eenvoudig en helder taalgebruik in mondelinge en schriftelijke communicatie.
- Spreek iemand aan als mens en niet als een vertegenwoordiger van zijn cultuur.
- Algemene kennis over tradities en gewoonten geven een bredere kijk op de wereld, maar realiseer je dat dit niet automatisch iets zegt over je gesprekspartner(s) (zie <https://www.pharos.nl/over-pharos/medewerkers/kaveh-bouteh>).
- Spreek over verschijnselen en niet over groepen, dus heb het over het *varkensvleesverbod* en niet over *joden en/of moslims eten geen varkensvlees*. Op deze manier geef je de ander de ruimte.
- Stel open vragen.
- Voorkom "wij"- "zij" tegenstellingen, want die zetten aan tot spanningen en impasses.
- Voorkom verwijten en machtsstrijd, en zoek naar stimulansen.
- Gebruik intermediairs en vooral informele netwerken zoals sleutelpersonen zie: <https://www.pharos.nl/sleutelpersonen>

Wil je meer weten over interculturele communicatie? Kijk dan eens op: www.pharos.nl

Door: Kaveh Bouteh Trainer/Adviseur, Docent: Inclusion, Diversity Competence and Health literacy, k.bouteh@pharos.nl. [Lees meer over Kaveh.](#)



Arthur van Schendelstraat 600 2^e etage
Utrecht
030 234 98 00
www.pharos.nl

Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen