

Hoe professioneel om te gaan met
immigranten, asielzoekers, vluchtelingen,
of gedetineerde vreemdelingen

Hoe professioneel om te gaan met immigranten, asielzoekers, vluchtelingen, of gedetineerde vreemdelingen

Stichting Casa Mena¹

 Montaigne House

¹ Met dank aan de medewerkers: Margje Zeef, Muhammed Perla en dr. Andreas Eppink

© Stichting Casa Mena, 2017

Uitgave van het Montaigne House

Kaft en layout: Margje Zeef

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, elektronische media of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photo-print, microfilm, electronic medium or any other means without written permission of the publisher.

ISBN: 9789402161151

Tags: migranten, immigranten, asielzoekers, vluchtelingen, gedetineerden, bewoners, personen in opvang, nieuwkomers, personen van , buitenlandse afkomst, “normen en waarden”, omgangsvormen, cultuurverschillen, cross-culturele communicatie, integratie, aanpassing.

Inhoud

Inleiding 1

Cultuurverschillen 3

- Ingroup tegenover outgroup 3
- Ingroup-situaties 4
- Ingroup-personen 4
- Dienstenuitwisseling 4
- Groepsactiviteiten 5
- Een vertrouwensbasis scheppen 6
- U en uw ingroup 6
- Ingroupsgedrag door u 6
- Bij elke rol hoort een gedrag 6
- Kenmerken van iedere ingroup: loyaliteit 6
- Praten neemt niet per se wantrouwen weg 7

Omgangsvormen 9

- Eerste contact: koetjes en kalfjes 9
- Verbaal contact 10
- Non-verbaal contact 10
- Fysiek contact, 'proximity' 11
- Gebaren die in sommige kringen problemen kunnen opleveren 11
- Tijdens het gesprek 11
- Algemeen 14
- Begroeting 14
- Kleding 15
- Beleefde conversatie 15
- Uitnodigingen 16
- Maaltijden 16
- Verdere etiquette 17
- Afspraken 17
- Rang 17

- Gast 18
- Onderwerpen van gesprek 18
- Opmerkingen maken 19
- Geschenken 20
- Vastlegging 20
- Zakelijke contacten 20
- Wat zijn impliciete codes? 21

Taal, betekenisgeving en cultuurverschillen 23

- Verbale communicatie: dingen letterlijk of niet-letterlijk nemen 25
 - Misverstanden door verschillen in code-gebruik 27
 - Uitleg geven 28
 - Nonverbale codes 28

Culturen internationaal vergeleken 31

- Individualisme versus collectivisme 32
- Machtsverschil ('power distance') 33
- Verschillen in sekse-rollen 33

Vier communicatiefasen 35

- Contactfase 36
 - Beleefdheden 37
 - Open en accepterende houding 38
 - Conclusie 39
- De fase van het aftasten en vertrouwen krijgen 39
 - Voorbeeld 39
 - Aftasten van elkaars rol 41
 - Informatie krijgen en geven 42
- De fase van het motiveren 43
 - Wij motiveren voortdurend 43
 - Belang en consequenties duidelijk maken 44
 - De reactie inschatten: ja/nee? 44
 - Hebt u het begrepen? 44
 - Geruststellen 45
- De fase van het uitvoeren 45
- Samenvatting: vier fasen en verbale communicatie 46
- Beleefdheid 46
- Duidelijkheid 47
- Gedrag van de ander 48
 - Onderdanig gedrag 48

- Klagen en vragen 48
- Gelijk geven 48
- De rol jegens een ‘patroon’ 49
- Outgroup-gedrag 49

Misverstanden in de verbale communicatie 51

- Communicatie herstellen 51
- Samenvatting 52
 - Vermijd rechtstreekse vragen 53
- Vuistregels voor een goede communicatie 53
- Verzoeken afwijzen 54
- Wat wèl en wat níet in de motivatie-fase 55
 - Motiveren 56

Voorbeelden van indirecte (impliciete) boodschappen 57

- Intake (voorbeeld: nieuwkomers) 57
- Verzoeken impliciet afwijzen 58
- Motiveren 59
- Duidelijkheid geven d.m.v. voorbeelden 60
- Samenvatting voorbeelden 61
- Fouilleren (natuurlijk niet voor elke professional bedoeld) 63
- Gespreksinterventies 63

Uit de dagelijkse praktijk 65

- Betere communicatie 65
 - Hoe ga je om met anderen die ‘in hun eigen taal praten’? 65
 - Hoe voorkom je ‘onder druk gezet worden’ door de ander? 66
 - Hoe kan ik beter ‘nee verkopen’ als dat nodig is? 67
 - Hoe kun je de ander adviseren? 67
 - Hoe kun je de ander troosten? 68
 - Hoe kun je zelf iets doen aan ‘trauma-opvang’? 68
 - Hoe ga je om met personen die zich niet dankbaar tonen? 68

Lastige communicatie 71

- Gezichtsverlies 71
 - Negatief gevoelde opmerkingen 71
 - Persoonlijke opmerkingen 72
 - Grapjes 72
 - Openlijk negatieve opmerkingen in het algemeen 73
 - Samenvatting 73

Hoe vermijden we provocaties? 73
Maak dingen concreet: 5 W's en 2 H's 74

Uitwerking van uw doelstellingen 75

Uitspraken van voormalige trainees. 75
Hoe kunnen we èn humaan (gezellig) zijn èn geen concessies doen aan de veiligheid? 75
Hoe kunnen we alert blijven? 76
Wat wil je kunnen bereiken? 76
Wat zijn je eigen taken en verplichtingen? (Welke resultaten verwacht je?) 77
Wat verwacht je van je afdelingshoofd? 77
Hoe krijgen we een 'eenheidsbeleid' t.a.v. de ander? 79
Hoe kunnen we (meer) dingen 'op dezelfde manier' doen? 79
Hoe kunnen we (meer) als groep/team/afdeling opereren? 80
Hoe maak ik bespreekbaar: niet (goed) met bepaalde personen te kunnen omgaan, en ergernis over een teamlid of een ander? 80
Hoe houd ik respect voor elkaar in het team? 81
Hoe te handelen bij afwijken van reglement? 82
Hoe komen we afspraken beter na? 82

Conflicten vermijden of oplossen 85

Actieketens = 'zò doen we dat bij ons' 85
Twee typen van escalatie als voorbeeld 85
Cross-culturele misverstanden 87
Belangrijkste elementen bij het onderscheiden van conflictketens 87
Belangrijkste cross-culturele misverstanden 88
Non-verbale signalen en verschillende actieketens 89
Actieketen van omgekeerde beleefdheid en terugtrekken (actieketen A) 89
Actieketen B 90
Actieketen C 90
Actieketen D 90
Actieketen E 91
Welke acties kunt u ondernemen bij conflicten? 91
Belangrijk 92
Samenvattend: Cross-culturele misverstanden kunnen aanleiding tot conflicten geven 93

De andere kant van de communicatie - de rollen omgedraaid 101

- Actieketens zijn te vergelijken met een automatische piloot 101
 - Actie-onderzoek en het gebruik van video's (of smartphones) om effectiever communiceren te oefenen 103
- Integratie door nieuwkomers zelf 106
 - Andere activiteiten om kennis te maken met nieuwe situaties 107
 - Leer of denk aan 5 W's 2 H's 108
 - Contacten leggen en netwerken 109
 - Een gedachte over integratie: mechanismen om nieuwkomers te selecteren. 110

Voor begeleiders én iedereen die succes wil hebben in de Nederlandse samenleving 111

- De belangrijkste punten nog eens op een rijtje 111
- Tools for Effective Communication Both Ways 113
 - A. Communication from **information** to **approbation-honor** 113
 - B. Communication the other way around: from **approbation-honor & shame** to hidden goal **information** 114

Inleiding

De schrijvers van deze handleiding hebben in vijf verschillende landen gewoond en gaan uit van een praktisch principe: een goede communicatie is van voordeel voor jezelf en voor de ander.

Ben je vreemdeling, immigrant, asielzoeker of vluchteling dan kun je niet verwachten dat anderen zich aan jou aanpassen. Om in een andere cultuur te kunnen leven en overleven is het van belang om, behalve de taal, ook de verbale en nonverbale codes - simpel gezegd: de manier van doen - aldaar te kennen en tot op zekere hoogte te kunnen hanteren.

Iets dergelijks gaat ook op voor wie in Nederland professioneel met vreemdelingen, immigranten of vluchtelingen te maken heeft. Vraagstukken over wie zich aan wie moet aanpassen, zijn te theoretisch. In elke communicatie gaat het om ik en de ander. De ik-persoon wil iets bereiken, anders is communicatie overbodig. Zodra ik iets wil bereiken dan moet ik mijn communicatie afstemmen op de ander. De instelling van de koopman is praktisch: een verkoper wil zijn product verkopen, een leraar zijn kennis, een dienst- of hulpverlener zijn diensten. Of het nu gaat om een leidinggevende, een ambtenaar, hulpverlener, politiemens of penitentiair inrichtingswerker - allemaal willen ze hun doel bereiken: hun werk goed doen en zo min mogelijk last hebben van de ander. De vraag wie zich aan wie moet aanpassen is hierbij overbodig. Goed communiceren is gedaan krijgen wat je wilt bereiken.

Wie cultuurverschillen ontkent en wie van mening is dat de ander zich maar aan moet passen, of met normen en waarden op de proppen komt, snijdt zich in zijn *eigen* vlees. Je kunt veel willen of vinden, het als een van de kansel roepen, of als politicus van de daken schreeuwen, het zal weinig helpen. De koopman heeft een meer realistische visie op communicatie. Hij wil verkopen en wil daarom dat zijn boodschap overkomt.

Opmerking vooraf

Met instelling wordt ook organisatie bedoeld.

U met hoofdletter betekent begeleider, professional.

In deze handleiding komt de extra problematiek bij vluchtelingen, namelijk een mogelijke post-traumatische stresstoornis niet aan de orde. Wel is er een artikel over pijnbeleving op https://www.academia.edu/10514609/Pijnbeleving_en_pijnreactiviteit_-_Culturele_verschillen_van_beleving_en_uiting.

Tags: migranten, immigranten, asielzoekers, vluchtelingen, gedetineerden, bewoners, personen in opvang, nieuwkomers, personen van , buitenlandse afkomst, “normen en waarden”, omgangsvormen, cultuurverschillen, cross-culturele communicatie, integratie, aanpassing.

Cultuurverschillen

Hoewel de werkelijkheid veel ingewikkelder is dan men op papier kan zetten, proberen we hier toch een simpele uitleg te geven hoe verschillen tussen culturen ontstaan.

Ingroep tegenover outgroep

In de sociologie wordt een onderscheid gemaakt tussen ‘wij-cultuur’ en ‘ik-cultuur’. Bij ‘wij-cultuur’ spreken we ook van *groepscultuur*. Veel niet-geïndustrialiseerde en vooral plattelandsgebieden worden meestal gekenmerkt door een groepscultuur, zelfs in sommige streken in Nederland.

In een groepscultuur is het onderscheid ingroep-outgroep doorslaggevend voor iemands gedrag. Natuurlijk zijn er steeds weer nuances, hierna gaat het om de accenten.

INGROUP				OUT-GROUP
Binnen		Buiten		Geen situaties & Geen relaties
<i>Gelijken</i>	<i>Ongelijken</i>	<i>Gelijken</i>	<i>Ongelijken</i>	
—	verwantschap	—	verre verwanten	
leeftijd	ouderen	vrienden	kennissen	
—	prestige meerderen	—	prestige	
—	geslacht	—	geslacht	
—	—	—	meerderen / U / professionals	