

 Download PDF

Cultuursensitieve communicatie

Professionals in het onderwijs krijgen steeds vaker te maken met kinderen van diverse culturele achtergronden, zoals jongeren met een migratie- of jongeren die gevlucht zijn. Het is belangrijk om hen op een goede manier te ondersteunen. Dit artikel gaat in op de meest voorkomende knelpunten en enkele oplossingsrichtingen.

Wat mag ik zeggen? Wat mag ik niet zeggen? Ben ik tolerant genoeg? Ben ik duidelijk genoeg? Hoe controleer ik of mijn boodschap duidelijk overkomt? Waar staat de term 'cultuur' eigenlijk voor en bestaan 'culturen' eigenlijk wel? Dit zijn enkele van de vragen waar sommige mensen meer mee worstelen dan anderen.



Er zijn vier vormen van communicatie die bijna altijd met elkaar samengaan: verbale communicatie, non-verbale communicatie, paraverbale communicatie en communicatiepatronen. Paraverbale communicatie verwijst naar het gebruik van toon, spreek tempo, pauzes of haperingen waardoor de boodschap een andere betekenis krijgt. Communicatiepatronen beïnvloeden sterk de inhoud en het niveau van de relatie van een interactie. Voor onderwijsprofessionals is het nuttig te weten dat er andere communicatiepatronen kunnen bestaan dan die waaraan ze gewend zijn.

Verwachtingen die niet uitkomen en communicatieproblemen kunnen leiden tot wantrouwen en teleurstelling aan beide kanten. We weten nu dat de toegankelijkheid en de kwaliteit van het onderwijs ook kunnen afhangen van het vermogen van professionals en organisaties om om te gaan met verschillen in achtergrond, opleiding, gender, migratie geschiedenis en andere relevante verschillen. Dit vereist kennis, cultuursensitieve vaardigheden en communicatie. In het geval van mensen die gevlucht zijn, vereist het ook empathie voor wat het betekent jouw land, jouw werk en jouw geliefden te hebben moeten verlaten. Misschien hebben mensen lange tijd in angst, onzekerheid en oorlog geleefd of zijn ze blootgesteld aan diverse vormen van geweld.

Vertrouwen opbouwen is cruciaal. Een manier om dit te doen is actief investeren in het leren kennen en begrijpen van het kind en zijn familie. Praten over hun achtergrond, familie en leven in hun thuisland, de ervaringen die hebben geleid tot migratie of vluchten en hun gevoelens hierover helpen om hun vertrouwen te winnen.

Effectieve cultuursensitieve communicatie

Er wordt gesteld dat op het moment dat iemand iets zegt de ander tegelijkertijd de non-verbale reactie van de ander waarneemt als reactie op wat er wordt gezegd. Als de luisteraar een wenkbrauw optrekt of een bevestigend knikje geeft, beïnvloedt dit het verloop van het gesprek. Er is dus een permanente simultane interactie. Het is niet mogelijk om niet te communiceren. Zelfs niks zeggen of mislukte communicatie, zoals bij een misverstand, heeft gevolgen voor het verdere verloop van de communicatie en de relatie. Elke interactie, of die nu effectief is of niet, moet worden gezien als communicatie. Als er een misverstand ontstaat, moet je daarover communiceren; we kunnen miscommunicatie juist stoppen door erover te communiceren.

Hoe effectief te communiceren op een cultuursensitieve manier:

Algemeen

- Onthoud dat de kwaliteit van iedere interventie staat of valt met interactie.
- Je kunt miscommunicatie alleen stoppen door communicatie!
- Wees benaderbaar. Praten over alledaags opvoeden of andere gewone onderwerpen zijn waardevol voor veel ouders. Het helpt hen meer bekend te worden met de nieuwe maatschappij.

Houding

- Respecteer de verschillen.
- Wees nieuwsgierig. Laat oprechte interesse zien in de persoon die voor je staat: wees open, echt en respectvol nieuwsgierig.
- Wees je bewust dat de verschillen tussen individuele gezinnen aanzienlijk kunnen zijn, zelfs als ze uit hetzelfde land komen. Net als bij inheemse gezinnen varieert de rol van vaders en moeders, grootouders en andere familieleden in de opvoeding van gezin tot gezin.

Vaardigheden

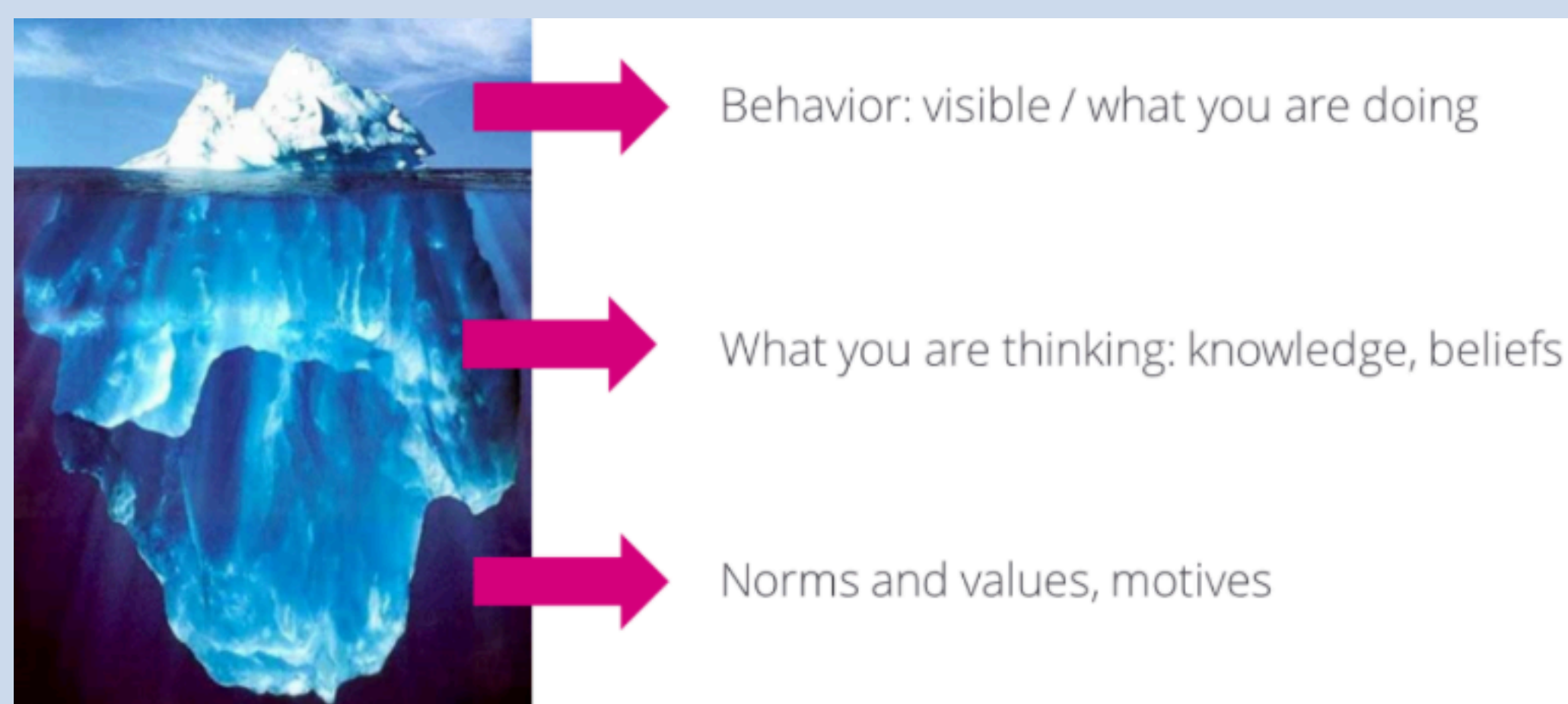
- Allereerst, zorg dat je open en hartelijk bent. Bouw een relatie op.
- Neem de tijd en introduceer jezelf: wie je bent, je rol en wat je doet.
- Bespreek de gelegenheid en het kader; waarom hebben we dit gesprek, wat gaan we bespreken en waar leidt het toe? Waarom is dit belangrijk voor jou en mij? Wat wil je bespreken in dit gesprek?
- Controleer het taalniveau in de moedertaal.
- Houd rekening met non-verbale communicatie, die 70% van de communicatie beslaat. Bijvoorbeeld de afstand die je houdt van iemand terwijl je praat, of je iemand aanraakt tijdens het gesprek, of je iemand aankijkt of niet terwijl je spreekt, de snelheid waarmee je praat, je intonatie en meer.
- Stel open vragen. In sommige culturen is het niet beleefd om nee te zeggen. Houd culturele verschillen zoals deze in gedachten.
- Oefen het "terugvragen". Informeer of je het correct hebt uitgelegd en vraag naar wat er is afgesproken. Vraag wat de persoon nu gaat doen en het gezin betrokken kan worden in de gesprekken. Laat de persoon uitleggen wat er begrepen is van jouw verhaal.
- Spreek duidelijk, langzaam en gebruik korte zinnen als er taalproblemen zijn.
- Probeer er niet vanuit te gaan dat er wederzijds begrip is. Controleer regelmatig bij de persoon of je hebt begrepen wat er verteld is. Ze waarderen de herbevestiging en voelen zich serieus genomen.
- Verzamel informatie over het kind en der gezinsachtergrond.
- Ga met de e ouder of jongere in gesprek om meer te weten te komen over hun (culturele) achtergrond. Veronderstel niet dat de kennis die je hebt over hun land of cultuur "de waarheid" is voor alle gezinnen.

Over cultuur

- Cultuur wordt aangeleerd tijdens de opvoeding: we leren de culturele waarden die gelden binnen de groepen waartoe we behoren.
- Mensen zijn zich (meestal) niet bewust van deze waarden. Daardoor leidt cultuur vaak tot misverstanden.
- Culturele waarden spelen een essentiële rol in denkpatronen en communicatiestijlen, van waar mensen over praten tot waar ze niet over praten.
- De cultuur bepaalt deels hoe klachten en ziekten worden uitgelegd en gepresenteerd.

De culturele ijsberg

Met name cultuur lijkt onder de oppervlakte te liggen. De dingen die je kunt waarnemen, zoals taal of (soms) uiterlijk, vormen slechts 10% van de cultuur in een bepaald gebied of van iemand; het beroemde topje van de ijsberg. Het meeste ligt onder water en ligt vaak onbewust onder water.



- Gedrag: kapsel, vlaggen, symbolen, kledingstijl, gebaren; sommige dingen worden alleen begrepen door mensen van dezelfde cultuur. Ze zijn zichtbaar voor mensen van een andere cultuur, maar worden vaak verkeerd begrepen.
- Waarden en normen zijn opvattingen die ten grondslag liggen aan de aangeleerde culturele codes. Waarden zijn dus niet zichtbaar, maar liggen het diepst in de (organisatie)cultuur en zijn het moeilijkst te veranderen.
-