



## Intercultureel communiceren

Communicatie tussen personen met verschillende culturele achtergronden kan leuk maar ook uitdagend zijn. Verschillen in sociale betekenis van woorden leiden vaak tot misverstanden. Daarom heb je kennis van gewoonten, praktijken, normen en waarden van de cliënt nodig om te weten hoe je met een cliënt communiceert of waarom de cliënt op een bepaalde manier communiceert. Maar ook kennis van de wijze waarop jij als professional communiceert vanuit je eigen praktijken, normen en waarden. Uiteindelijk is het doel bij het intercultureel communiceren het streven naar of bereiken van effectieve communicatie tussen personen met verschillende culturele achtergronden. Effectieve communicatie slaagt pas als jij als professional en de cliënt elkaar goed begrijpen. De volgende tips kunnen je helpen om een effectievere communicatie te realiseren.

### Do's

- Houd rekening met non-verbale communicatie (70% van de communicatie!). Deze is sterk cultuurgebonden (bijvoorbeeld afstand die je tot iemand houdt, iemand aanraken tijdens het spreken, iemand wel of niet aankijken, snelheid waarmee je spreekt, je intonatie, etc.).
- Denk goed na over welk medium je inzet om je boodschap over te brengen en over of die effectief is (persoonlijk gesprek, telefoon, e-mail, brief via de post).
- Wees minder direct dan gebruikelijk en neem tijd voor 'small talk'.
- Probeer meer te luisteren, samen te vatten en door te vragen (en minder te praten).
- Respecteer de verschillen.
- Erken de complexiteit van de situatie.
- Bouw aan zelfbewustzijn.
- Probeer steeds een flexibele opstelling te behouden.
- Stel open vragen.
- Geef gelegenheid om vragen te stellen.
- Schrijf afspraken duidelijk op voor de cliënt.
- Check of de cliënt het begrepen heeft (of het er mee eens is) door terug te vragen.
- Bij taalproblemen: praat duidelijk en langzaam, maak korte zinnen.

### Don'ts

- In stereotypen denken.
- Hard praten.
- Vaktaal gebruiken.
- Typisch Nederlandse uitdrukkingen gebruiken.
- Op een directe wijze 'nee' zeggen.





### **Afsluitende tip**

Eindig je gesprek met de volgende vragen aan de cliënt:

- Heeft u zich gehoord gevoeld?
- Heeft u zich begrepen gevoeld?
- Heb ik u kunnen helpen/doorverwijzen?

### **Meer informatie**

- David Pinto, *Interculturele communicatie: Een stap verder*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum, 2007
- David Pinto, *Interculturele communicatie: een dubbel perspectief door de Driestappenmethode voor het doeltreffend overbruggen en managen van cultuurverschillen*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum, 1990.
- W. A. Shadid, *Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkterrein*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum, 1998
- Zie ook:  
<http://www.interculturelecommunicatie.com/download/interculturele.html>

