



vrijwilligersacademie
amsterdam

Masterclass

Intercultureel Nee zeggen

28 oktober 2022

Jackie van der Kroft heeft antropologie gestudeerd en daarna in verschillende landen gewerkt voor Artsen zonder Grenzen. Ze werkt nu als trainer & (team) coach o.a. op het gebied van interculturele communicatie en was jarenlang als trainer verbonden met de VA.

We zoomen eerst in op verschillende onderdelen van interculturele communicatie. In deze masterclass gaat het erom dat we vanuit verschillende perspectieven proberen te leren. Als we spreken over het begrip cultuur gaat het vaak om de ongeschreven regels – de vanzelfsprekendheden van handelen, communiceren etc. in een bepaalde context (bijv. in een organisatie). Jackie geeft een voorbeeld iedereen groet elkaar hier in de Vrijwilligersacademie. Is ook een kleine informele organisatie. Er zijn verschillende manieren om elkaar te begroeten.

Een mens is te bekijken vanuit bepaalde aspecten

- o persoonlijkheid: we zijn allemaal verschillend
- o cultuur: we nemen waarden en normen mee van met wie, waar we zijn opgegroeid
- o menselijke natuur: gemeenschappelijkheid tussen mensen – bijv. de behoefte gezien of gehoord te worden. respectvol met elkaar om te gaan. Op dit niveau zit dan de verbinding als je grote verschillen ervaart.

Bij conflicten zie je dat het soms op de laag van cultuur of het individu zit, bijv. handelen vanuit verschillende waarden en normen, terwijl bij het besef dat we allemaal mens zijn juist ruimte ontstaat om die verschillen te onderzoeken.

Filmpje – All that we share of terwijl wij in

Denemarken. <https://www.youtube.com/watch?v=jD8tjhVOITc>



Wat maakte dat we dit filmpje wilden laten zien?

Het zijn allemaal verschillende mensen die een aantal aspecten gemeenschappelijk hebben, waarvan je het in eerste instantie wellicht niet zou verwachten. Er is zoveel wat ons bindt en het is fijn om vanuit het gemeenschappelijke te verbinden als we verschillen ervaren.

Als je de mens kan zien achter de stereotypen beelden, die we toch snel van elkaar hebben, daar gaat het om. Het brein denkt opvallend snel in hokjes en kan ook weer snel loskomen als je daarvan bewust bent.

Ook zijn er culturele verschillen waar te nemen over hoe we omgaan met onze behoefte persoonlijke ruimte (welke afstand we tot elkaar prettig vinden), tijdsbeleving (klok is leidend of is de relatie leidend), emoties (wel of juist niet tonen), en op welk ritme/tempo gesproken wordt (bijv. is het hebben van pauzes tussen gesprekspartners vanzelfsprekend of juist niet).

Werkend in Somalie dacht Jackie; waar begin ik met al die verschillen, op gebied van vrijheid, groeten, kleding, eten, gewoontes, communicatie ed. Wat Jackie daar heel fijn vond was om als vrouw met andere vrouwen te verbinden ook al lijken er veel verschillen maar juist door te verbinden op wat je gemeenschappelijk hebt wordt het makkelijker de verschillen te onderzoeken



en begrip ervoor te krijgen, dat geeft ruimte zonder dat je het met elkaar eens hoeft te worden.

Ongeveer 80% van de wereldbevolking communiceert indirect.

In Nederland wordt het op een directe manier communiceren veelal erg gewaardeerd.

Directe communicatie	-	indirecte communicatie
expliciet	-	impliciet
inhoud is belangrijk	-	hoe is belangrijk

Reacties uit de zaal

- Deze indeling is natuurlijk wel afhankelijk per persoon.
- Wie dichterbij mij staat ben ik voorzichtiger en met buitenwereld explicieter.
- Uiteindelijk wil ik als Nederlander toch weten wat we afgesproken hebben.
- Moet ook denken aan die callcenter telefoontjes. Met een hele inleiding die beleefd is om vervolgens om geld te vragen. In reactie is heel expliciete en impliciete reactie mogelijk. Wel lastig altijd.
- In Nederland vinden we eerlijkheid heel belangrijk. In andere landen zie je dat de relatie belangrijker is. In sommige landen durven ze uit beleefdheid niet te zeggen dat ze de weg niet kennen als je er om vraagt. Handig is het om dan drie keer te vragen. Of de vraag anders te stellen (een open ipv een gesloten vraag).
- In een filmpje gaf een dame die in NL was komen wonen aan: ik heb echt moeten leren om nee te zeggen zonder het gevoel te hebben anderen te beledigen. Zou graag zonder gevolgen nee willen zeggen.
- Dat kost energie als we iets anders doen dan we gewend zijn daar we uit onze comfort zone dienen te stappen.

Verschillende manieren om nee te zeggen (bron: google):

- ik ga niet akkoord (Nederland)
- we gaan akkoord (Japan)
- jij bent de baas (Filippijnen)
- het moet mogelijk zijn (Bhutan)



Zo ontstaat ruis op de lijn, als je denkt dat iemand ja zegt maar eigenlijk nee bedoeld. Kijk ook goed non-verbaal daar 70 tot 80% van onze communicatie is non-verbaal is. Daarom komt miscommunicatie via de mail vaker voor.

Intercultureel nee zeggen is goed opletten hoe de ander reageert en checken op verschillende manieren of je het goed begrepen hebt. Belangrijk om na te denken over: hoe kan ik mijn boodschap overbrengen dat de ander deze ook kan ontvangen.

Het gaat er ook om dat je accepteert dat je het even niet kan weten, het verdragen van het niet-weten.

Daarna gaan we oefenen met intercultureel nee zeggen naar aanleiding van drie vragen uit het vrijwilligerswerk door eerst te oefenen met direct nee zeggen en daarna met indirect nee zeggen.

Reacties nav de oefening

- Heel moeilijk om indirect nee te zeggen.
- Wat helpt nu om dit in te zetten om te leren effectief te communiceren.
- Het is niet makkelijk. Het is wel mogelijk om zo respectvol mogelijk te communiceren.
- Alle drie geneigd om op te lossen. En neiging door te gaan als iemand geen nee zegt.
- Heel moeilijk om nee te horen. Als iets heel duidelijk nee is kan je het dan horen?
- Hoe kan ik het volgende keer anders doen, kan ik het horen.
- Als we anders communiceren dan dat we gewend zijn kost het extra energie. Als de verschillen te groot zijn ontstaat er paniek (fight, freeze, flight). Dat is een heel normale menselijke reactie.

De uitdaging is: hoe kan ik trouw blijven aan mezelf en toch verbinding maken over de verschillen heen met als doel elkaar te begrijpen zonder het met elkaar eens te hoeven worden. *'Culturen ontmoeten elkaar niet, mensen wel'.*



Evaluatie ronde – reacties:

- heel leuk om voorbeelden te horen.
- ik vond het leuk.
- Als iemand op een indirecte manier nee zeggen.
- Kan je vragen doe je het liever niet?
- Wil je een andere keer afspreken?
- Uit respect proberen mensen geen nee zeggen.
- Je moet het ook verdragen dat er even geen nee is.
- Uit dankbaarheid willen mensen iets geven. Soms heel moeilijk om nee te zeggen.
- Ik neem zelf wel iets aan in mijn werk. Is er een manier om kado af te slaan.
- Mag het echt niet aannemen had ik geen nee op kunnen zeggen.
- Soms beetje cultureel flexibel.
- Indirect ja zeggen.

Hierbij nog wat lees/kijktips voor diegene die zich nog verder willen verdiepen:

- <https://www.pharos.nl>
- <https://www.pharos.nl/factsheets/eritrese-vluchtelingen/>
- <http://www.hanskaldenbach.nl/PDF/Kaldenbach,%20DOE%20MAAR%20GEWOON,%20selectie.pdf?20220203>
- <https://www.kis.nl/themas/vluchtelingen>
- <https://www.vluchtelingenwerk.nl/nl/nieuws-en-kennis/veelgestelde-vragen/herkomstlanden-van-vluchtelingen>

Boeken:

- The Culture Map van Erin Meyer
- Diversiteits competentie van Edwin Hoffman en Arjan Verdooren