

Culturele kennis: Het verschil tussen elkaar verstaan en elkaar begrijpen

Heb je in je werk bij de gemeente te maken met cliënten uit andere culturen? Ontstaat er regelmatig ruis door culturele misverstanden? De cultuurspecialisten van Global Talk helpen je graag om cultuurbarrières uit de weg te ruimen. Ontdek het verschil tussen elkaar verstaan en elkaar begrijpen.

Understanding
is everything

Uit respect kijkt de Eritrese die tegenover je zit naar beneden als je het woord tot haar richt. Uit respect kijk jij haar aan. Jullie nemen allebei je eigen beleefdheidsregels in acht. Maar het is de vraag of het wederzijds respect door jullie wordt gevoeld. Het gesprek waar jullie allebei iets van verwachtten, begint met een valse start.

'Kunnen we een nieuwe afspraak maken voor volgende week woensdag?' 'Ja', zegt de Poolse cliënt. Maar hij weet dat het 'nee' is: volgende week woensdag is een officiële vrije dag in Polen. Zijn familie in Polen rekent erop dat hij komt. Altijd ja zeggen tegen iemand die boven je staat, is zijn overtuiging. 'Daar valt dus geen afspraak mee te maken', mopper je een week later als je cliënt niet komt opdagen.

Twee voorbeelden die hetzelfde laten zien: doeltreffend communiceren met iemand uit een ander land met een andere cultuur is niet eenvoudig. De taal van de ander spreken is een voorwaarde, maar lang niet voldoende. Want elkaar verstaan is iets anders dan elkaar begrijpen. Voor dat laatste heb je – naast de taal – kennis nodig van de gewoonten en gebruiken van de ander.

Elkaar verstaan is iets anders dan elkaar begrijpen



Culturele kennis is geen luxe

Slaag je er niet in de cultuurverschillen te overbruggen? Dan is de kans groot dat je met je cliënt een hobbelig communicatiepad bewandelt en misverstand op misverstand stapelt. Je (voor)oordelen zitten je in de weg. Met onbegrip, irritatie en vertraging als gevolg. Als je in je werk veel met mensen te maken hebt uit andere culturen, dan is kennis daarvan geen luxe. Het is essentieel voor prettige, doeltreffende, verbindende communicatie. En ja: natuurlijk maakt het je werk ook leuker en geeft het je meer bevrediging. De relatie met je cliënten verbetert en je krijgt voor elkaar wat je voor elkaar wilt krijgen. Binnen de tijd die je daarvoor had gesteld.

Onze cultuurspecialisten: tolken met veel extra's

Global Talk helpt je graag om de culturele kennis die je nodig hebt te verwerven. Daarvoor beschikken wij over een groot aantal cultuurspecialisten. Dat zijn tolken die afkomstig zijn uit het land waarvan ze de taal beheersen en die al geruime tijd in Nederland wonen. Ze kennen als geen ander de gewoonten van het land van herkomst. Maar zijn net zo vertrouwd met de Nederlandse stiptheid, onze directe wijze van communiceren en ons zuinige koekje bij de koffie. Aanvullend hebben ze bij Global Talk een training tot cultuurspecialist gevolgd. Daarmee hebben ze ook de vereiste didactische ondergrond om een training of workshop te geven.

Deskundig in een bepaald vakgebied

Veel cultuurspecialisten hebben nog een andere plus. Door hun tolkenwerk zijn ze deskundig geworden in een bepaald vakgebied. Ze zijn bijvoorbeeld thuis in de wereld van werk en inkomen, de jeugdhulpverlening, de medische zorg, de financiële wereld of de psychiatrie.



Hoe helpen we je

Merk je in je werk dat cultuur- verschillen in de weg staan?

Via een workshop leer je samen met je collega's wat de

We overleggen graag met je hoe we je het beste kunnen helpen. Met een consult kunnen we een gesprek dat is vastge-

lopen weer vlottrekken of helpen een conflict op te lossen. verschillen zijn tussen onze cultuur en die van je cliënten. Je oefent vervolgens hoe je daarmee rekening houdt in je gesprekken. Voor een grotere groep collega's verzorgen we een lezing, zodat er gemeentebreed meer begrip ontstaat voor cultuurverschillen en hoe je daarmee omgaat. In de praktijk bestaat onze inzet bijna altijd uit een mix van diensten. In een gesprek kijken we samen wat er nodig is. Vanuit de overtuiging dat de inzet van een cultuurspecialist je processen aantoonbaar verbeteren en versnellen. Veel gemeenten hebben die ervaring al opgedaan.

Cultuurverschillen overbruggen met kennis en advies

Waarom Global Talk?

Al meer dan 44 jaar zijn onze tolken kind aan huis bij gemeenten. Gaandeweg ontdekten ze dat alleen het overbruggen van de taalbarrière in veel situaties niet genoeg is om een boodschap goed over te brengen. Popelend op hun stoel wilden ze méér doen dan alleen tolken. Vanuit het hart van onze dienstverlening ontstond zo het idee om cultuurspecialisten op te leiden en in te zetten: tolken met extra bagage die kennis overdragen en advies geven om cultuurbarrières te slechten.

Onze diensten

Waarschijnlijk helpen we je het beste met dienstverlening op maat. De volgende oplossingen maken daar vaak deel van uit.

> Consult

tijdens een consult (telefonisch of op locatie) helpt een cultuurspecialist de culturele kloof te overbruggen tussen jou en je cliënt. Tijdens zo'n driegesprek maakt hij je bijvoorbeeld attent op de betekenis van non-verbaal gedrag en geeft uitleg over culturele achtergronden die van invloed zijn op de communicatie.

> Workshop

tijdens een workshop nemen cultuurspecialisten jou en je collega's mee op reis. Ze houden jullie allereerst een spiegel voor: ze staan stil bij allerlei gebruiken die wij vanzelfsprekend vinden, maar die dat (door een andere bril bekeken) helemaal niet zijn. Daarna komen culturele verschillen en overeenkomsten aan bod rondom drie thema's: religie, dagelijks leven en tradities. Denk aan workshops over de Arabische, Eritrese, Poolse en Syrische cultuur. Uiteraard kunnen we ook workshops geven over andere culturen.

> Lezing

voor grotere groepen houden onze cultuurspecialisten lezingen. Met veel humor en doorspekt met aansprekende voorbeelden. Je kunt bijvoorbeeld kiezen uit lezingen over de Arabische, Eritrese, Poolse en Syrische cultuur.

Belangstelling?

Wil je weten wat we bij jouw gemeente kunnen doen om cultuurverschillen te overbruggen? Maak een afspraak voor een informatief gesprek. Samen verkennen we wat er nodig is om de communicatie met cliënten uit andere culturen soepel te laten verlopen.

Martin Geertsma

☎ 06 - 469 334 00

✉ martin.geertsma@globaltalk.nl



Over Global Talk

Wij zijn Global Talk: een organisatie van 1.500 tolken en cultuurspecialisten. Samen spreken we ruim 200 verschillende talen. Je komt ons overal in Nederland tegen. Bij gemeenten, in ziekenhuizen, op politiebureaus, in asielzoekerscentra, bij internationaal opererende bedrijven en in rechtbanken. Allemaal plaatsen waar het er echt toe doet dat mensen elkaar niet alleen verstaan, maar ook begrijpen.

Understanding is everything