

# Nieuwsbrief lente 2014

## Zoutewelleintercultureel

Welkom!

In deze nieuwsbrief informeer ik je graag weer graag over de laatste nieuwtjes en tips rondom de Nederlandse taal en interculturele communicatie. Er zijn onlangs een aantal nieuwe leertrajecten gestart incompany, hierover gaat het eerste artikel. Vervolgens kun je lezen welke ontwikkelingen er zijn in de jeugdzorg en wat systemisch werken hiermee te maken heeft. Verder krijg je een paar tips over hoe je ontspannen en doelgericht met Duitsers kunt communiceren. Tenslotte geef ik je een kijkje in de keuken van een training waarin ik deelnemers buiten hun kader duw, je kunt dit [filmpje](#) bekijken door op de link te klikken.

Traditiegetrouw starten we natuurlijk eerst met een mindopener ☺, de Droedel !

Veel leesplezier!

### Wat is dit?



Het antwoord vind je achterstevoren geschreven aan het einde van deze nieuwsbrief.

### Mond-gymnastiek en de juiste communicatiestijl

Ik merk steeds meer dat taal en (interculturele) communicatie hand in hand gaan. Zo heb ik onlangs bij een horeca groothandel een Afrikaanse leidinggevende geholpen zijn leidinggevende kwaliteiten te verstevigen. In zijn communicatie naar zijn medewerkers en collega's sloeg hij de plank weleens mis, vanwege taal misverstanden en non-verbale communicatiestoornissen. In dit privé traject heeft de deelnemer zich beter leren uitdrukken en geleerd om minder hiërarchisch leiding te geven. In het land waar hij vandaan komt is een autoritaire leiderschapsstijl heel normaal. In Nederland houden wij van het coachend leidinggeven. In samenwerking met P&O hebben we video-opnames gemaakt,

deze gezamenlijk bekeken en besproken. Dit was leerzaam en stimulerend voor de deelnemer!  
Mijn voornemen is om dergelijke taal en communicatietrajecten in 2014 verder te ontwikkelen.



## De Nieuwe Europeaan

Een stad als Amsterdam trekt jaarlijks veel jonge hoogopgeleide mensen uit de MOE en ZEU landen. Deze jonge mensen zoeken hier een mooie baan, het liefst bij een internationaal bedrijf. Daar kunnen zij hun kennis verder ontwikkelen en biedt hun afkomst een extra voordeel. Zij spreken immers de taal van het moederland en kennen bijvoorbeeld de marktwerking in dat land goed.

In Nederland aangekomen merken ze echter al snel dat ze toch eerst de Nederlandse taal moeten leren alvorens hier carrière te kunnen maken. Want groen aangekomen in Amsterdam beginnen ze onderaan de ladder, vaak bij een horeca bedrijf of een hotel. Kunnen communiceren in de Nederlandse taal met collega's en klanten is dan vaak een eerste vereiste.

Bij mij komen deze jonge carriertijgers de Nederlandse taal leren. Die taal biedt hen een startblok voor een goeie baan in Nederland en wellicht een verdere carrière in Europa.

Deze jonge mensen zijn de Europeanen van de nieuwe wereld. Ze hebben vaak gestudeerd en gewerkt in de hippe hoofdsteden van Europa: Stockholm, Warschau, Ljubljana of Madrid. Ze spreken vloeiend Engels, en daarnaast Spaans en of Duits. Hun vrienden wonen in Duitsland, Brazilië, Zweden en Rusland. Ze zoeken elkaar op in de vakanties en hebben wekelijks contact met elkaar via whatsapp, skype en FaceTime.

Als veertiger opgegroeid in de jaren 80 sta ik hier nog wel eens van te kijken. En als ik dan de discussies hoor in de (oude) media over ons verenigd Europa en de EU, dan denk ik: van mij valt geen Europeaan meer te maken. Het zijn mijn cursisten die Europees bloed in hun aderen hebben stromen. Dit is een nieuwe generatie, dit zijn de nieuwe Europeanen.

# Nieuwe aanpak jeugdzorg – De Familieziel

Niet zo ...



....maar zo



Vorige week las ik in de krant over een heuse verandering bij de jeugdzorg. In plaats van te kijken naar het individuele kind worden kinderen geholpen door naar het hele systeem achter het kind te kijken: het gezin en de familie. Dit blijkt veel beter te werken. Onverwacht blijkt familie veel meer te kunnen betekenen dan aanvankelijk werd aangenomen. Dat is mooi!

Interessant hieraan is dat dit indruist tegen het individualistische denken dat kenmerkend is voor de visie op zorg in Europa. Problemen behandelen we doorgaans vanuit het individu en niet vanuit het systeem waarbinnen het individu zich beweegt en ontwikkelt. Vanaf nu wel, hoop ik.

In mijn interculturele trainingen voor de Zorg werk ik soms samen met Kitlyn Tjin A Djie. Zij is gezinstherapeut en heeft haar roots liggen in Suriname, China en Portugal. Toen zij in 1969 vanuit Suriname naar Amsterdam kwam om te studeren, liep ze bij de HBO opleiding Jeugdhulpverlening tegen een groot probleem aan. Hulpverleners keken naar een kind alsof het kind geen familie had. Kitlyn zegt dat oplossingen voor problemen bij kinderen altijd moeten worden gezocht binnen het gezin/de familie. Ookal zijn die banden niet (meer) zonder litteken en zijn er verschillende problemen. In de familie zit veel wijsheid die een kind ten dienste kan zijn. Met name bij kinderen uit niet-westerse landen zie je dat zij ook gewend zijn om de kennis uit het familiesysteem te halen.

## **Welke adviezen zou je moeder je gegeven hebben?**

Op een andere manier kijken naar de zorg aan mensen, betekent soms andere vragen stellen. Om een voorbeeld te noemen: je kunt vragen aan een alleenstaande Antilliaanse moeder hoe ze de zorg voor haar kind voor zich ziet de komende jaren. Je kunt ook vragen welke adviezen haar moeder of haar tante haar zou geven voor het zorgen voor haar kind. Dan werk je meer vanuit het familiesysteem, vanuit de specifieke wijsheid en traditie die er in de familie aanwezig is. Het kan heel goed zijn dat je bij de eerste vraag weinig reactie krijgt en dat er geen gesprek op gang komt. Terwijl er bij de tweede vraag wel een gesprek op gang komt. Soms raak je bij een dergelijke vraag een wereld van kennis aan waarmee de persoon vertrouwd is (geweest).



Wil je hier meer over weten? Kijk dan naar de website van Kitlyn [www.beschermjassen.nl](http://www.beschermjassen.nl) of lees haar nieuwe boek **De Familieziel**.

## Wat je moet weten over Duitsers

Werk je voor de Duitse markt of heb je veel Duitse collega's? Met de taal en communicatie tips hieronder kun je je gesprekken met Duitsers ontspannen en effectiever maken.

### Hoffelijkheid en afstandelijkheid

Nederlanders voelen zich in gesprekken met Duitse handelspartners vaak niet geheel op hun gemak, omdat zij deze hoffelijkheid en afstandelijkheid niet gewend zijn. De omgangsvormen van Duitsers zijn echter in hun geheel niet afstandelijk bedoeld, maar veel meer op wederzijds respect gebaseerd en omdat Nederlanders veel flexibeler, amicaler en minder hiërarchisch zijn ingesteld, komt het andersoortige contact afstandelijk en onpersoonlijk over.

### 5 Tips

Waar u op kunt letten m.b.t. woordkeus en benadering zijn volgende aspecten:

- Hoffelijke aanspreekvormen aanhouden (Siezen en titulatuur gebruiken)
- Gesprekken zakelijk houden en niet te amicaal worden door voor of tijdens onderhandelingen persoonlijke onderwerpen aan te snijden
- Heldere, doelgerichte woordkeus: 'schaffen' (slagen/waarmaken) i.p.v. proberen of bekijken
- Voor Nederlandse begrippen laten e-mails vanuit Duitsland vaak lang op zich wachten, wat samenhangt met het feit dat er in Duitsland geen consensuscultuur heerst, maar beslissingen vaak op hoger niveau genomen worden.
- Andersom is het raadzaam e-mails uit Duitsland niet per direct te beantwoorden, omdat dit bij de ontvanger de indruk zou kunnen wekken, dat er niet goed over het antwoord is nagedacht of erger, dat men het contact niet serieus neemt.

Zoals uit het bovenstaande al gebleken is, bestaat communicatie uit veel meer dan alleen taal en wordt grotendeels door culturele aspecten beïnvloed. Het 'Siezen' hangt bijvoorbeeld nauw samen

met de hiërarchische ondernemingsstructuren, die ook invloed uitoefenen op andere aspecten van de communicatie, zoals besluitvorming en e-mailverkeer.



Niet zo .....



...maar zo.....

### **Onzekerheidsvermijdend versus direct in het handelen**

Mede ten gevolge van de ondernemingsstructuren zijn Duitsers zeer geordend en systematisch ingesteld en zien vanaf begin af aan alles graag goed georganiseerd en gepland. Uiteraard dient men zich dan vervolgens ook aan deze planning te houden en hiervan uitsluitend in uitzonderlijke gevallen, en bovendien in overleg met een hogergeplaatste in de onderneming, van af te wijken. Deze voorliefde voor structuur komt voort uit de Duitse cultuur, die - zoals de Nederlandse cultuurwetenschapper Geert Hofstede beschreef- onzekerheidsvermijdend is, terwijl Nederlanders daarentegen veel directer zijn in hun handelingen.

Enkele wetenswaardigheden en tips m.b.t communicatie in de Nederlands-Duitse markt:

- Nederlanders zijn in sterke mate mondeling georiënteerd, terwijl Duitsers graag schriftelijke bevestigingen hebben.
- Duitsers zijn doelgericht en u kunt hier in uw communicatie op inspelen door slagvaardige woordkeus, gestructureerde gesprekken, zelfverzekerde opstelling en verzorgd uiterlijk.
- Beslissingen worden in Duitsland op hoog niveau in de organisatie gemaakt, waardoor medewerkers u vaak zullen zeggen: "Dafür bin ich nicht zuständig". Houdt u daarom rekening met langere tijd tot antwoord/bevestiging en met het feit dat de hogergeplaatsten van alles op de hoogte dienen te zijn en eventueel door u of uw meerdere gecontacteerd dienen te worden bij problemen of veranderingen in de planning.

Bereidt u onderhandelingen goed voor en verwacht u de gedetailleerdste vragen, die u niet met een "Das kriegen wir schon hin" kunt beantwoorden, aangezien uw competenties daardoor in twijfel getrokken zullen worden.

Volgt u de structuur van het overleg zoals deze voorgegeven is; in Duitsland bestaat geen consensuscultuur en daarom komt er weinig direct ongestructureerd overleg voor.

Bovengenoemde aspecten zijn cultureel bepaald. Verliest u echter niet uit het oog dat ook persoonlijke voorkeuren en karaktereigenschappen een voorname rol spelen in communicatie. Cultuur is namelijk geen karakteristiek van individuen, maar van een verzameling van individuen. Probeer u daarom niet naar de Duitser te kijken als strikt, zakelijk, kil, afstandelijk, georganiseerd enz. Een cultuur is in grote mate beïnvloedend voor communicatie en interactie, maar in

afzonderlijke organisaties bestaan geheel eigen organisatiestructuren en persoonlijke eigenschappen beïnvloeden communicatie net zo zeer. Organisatieculturen worden echter wel door de landscultuur beïnvloed, ten gevolge waarvan Duitse bedrijven over het algemeen hiërarchischer zijn dan Nederlandse bedrijven en beslissingen in Duitsland gemiddeld minder overlegd zullen worden dan in Nederland.

Bron: Kiona Jansen en Marlies Komorowski van de Nederlands-Duitse Handelskamer (DNHK)

Herken je dit en wil je graag reageren? Klik [hier](#) om naar mijn blog te komen en een reactie te plaatsen.



## Natascha traint – filmpje

Wil je weten hoe een communicatie training van mij eruit kan zien? Er staat nu een leuk kort filmpje op mijn website dat je meteen een beeld geeft. Klik [hier](#) om het filmpje op mijn website te bekijken.

**Antwoord droedel (achterstevoren): remmuntseef nee**