

14.4 Aandachtspunten voor communicatie met mensen uit een andere cultuur

In de omgang met mensen uit een andere cultuur, krijg je zeker te maken met cultuurverschillen. Miscommunicatie kan het gevolg zijn. Die miscommunicatie kan nog versterkt worden door taalproblemen. Om de communicatie met mensen uit een andere cultuur zo goed mogelijk te laten verlopen, staan hierna een aantal tips:

- Maak gebruik van korte zinnen en eenvoudige woorden. Leg moeilijke woorden uit. Ga niet krom of harder praten!
- Let erop dat je geen betuttelende en kleinerende houding aanneemt. Bekijk je eigen cultuur af en toe door de ogen van een buitenstaander. Realiseer je dat je eigen culturele achtergrond je waardeoordeelen kleurt.
- Vriendelijkheid, een glimlach in de omgang met anderen, werken bijna altijd positief. Je gebaren kunnen een andere betekenis hebben. Gebruik woorden om ze te vervangen of ondersteunen. Doe dingen voor en vraag de ander het na te doen. Zo kun je nagaan of iemand het begrepen heeft.
- Wees voorzichtig met humor, want het is cultuurgebonden en vaak gebaseerd op woordspel. De ander kan je grapje niet begrijpen en denken dat het serieus is.
- Ga na hoe oogcontact gewaardeerd wordt. Er zijn culturen waarin het als een seksuele avance gezien wordt.
- Vermijd vragen naar het 'waarom', omdat je hiermee een waardeoordeel lijkt te geven of een verwijt lijkt te maken. Zelfs als je het niet zo bedoelt, kan het wel zo worden ervaren.
- Stel concrete vragen (wat, wanneer, hoe). Op de vraag 'Bent u al bij de huisarts geweest?' kun je als beleefdheidsantwoord 'ja' te horen krijgen; op de vraag 'Wanneer bent u bij uw huisarts geweest?' kan dat niet.

- Stel je vragen op een vriendelijke, niet aanvallende toon. Bevestig de ander ook op andere manieren in zijn eigenwaarde. Komt de ander bijvoorbeeld met een suggestie, dan kun je zeggen: 'Dat is een prima idee, maar helaas is het niet mogelijk'.
- Heb een open, belangstellende houding. Ga nooit uit van vanzelfsprekendheden (zoets doe je toch niet, dat hoor je toch te weten).
- Wees bedacht op analfabetisme. Ook een allochtone zorgvrager die goed Nederlands spreekt, kan analfabeet zijn. Analfabetisme kan een aantal gevolgen hebben, bijvoorbeeld dat iemand bepaalde afspraken niet na kan komen, of dat hij voorlichtingsmateriaal en bijsluiters bij medicijnen niet kan lezen. Een analfabeet zal zelden of nooit uitkomen voor zijn analfabetisme. Hij schaamt zich daarvoor. Dat geldt overigens ook voor Nederlandse analfabeten.