



Medegefinancierd door
de Europese Unie

Richtlijnen voor de uitvoering van het onderwijspakket

"Uitgebreide toolkit
voor trainers van communicatieve vaardigheden
in een multiculturele omgeving".

Nederlandse versie

Holten, maart 2023



Inleiding

Het onderwijspakket "Uitgebreide toolkit voor trainers van communicatieve vaardigheden in een multiculturele omgeving" is het resultaat van een samenwerking van een jaar tussen de Poolse NGO Fundacja Promocji Inicjatyw Społecznych POLPROM en het Nederlandse opleidingsbedrijf UP educatie.

Er zijn veel verschillen tussen ons. We werken met verschillende groepen deelnemers in onze lessen. De Stichting POLPROM richt zich op het ondersteunen van jongeren bij de overgang van onderwijs naar werk, begeleid het onderwijssysteem dat lessen verzorgt voor leerlingen van vakscholen en houdt zich bezig met de voorbereiding van instrumenten voor docenten en trainers die werken met werkzoekende jongeren. UP educatie daarentegen verzorgt beroepsopleidingen voor volwassen leerlingen, die meestal al een eerste (soms vrij lange) werkervaring in hun thuisland hebben opgedaan en deze gebruiken om in Nederland aan de slag te gaan.

Er zijn verschillende lessen beschikbaar om sociale vaardigheden te ontwikkelen voor professioneel succes op de huidige arbeidsmarkt. Op scholen zijn dit meestal lessen van 45 minuten die voor een bepaalde groep enkele of zelfs tientallen keren per jaar worden herhaald. In beroepsopleidingen mogen deze onderwerpen veel minder tijd in beslag nemen en gespecialiseerde sociale vaardigheidstrainingen worden zelfs in een land als Nederland doorgaans niet in opdracht van werkgevers gegeven, ook al hebben we het steeds vaker over culturele diversiteit, niet in relatie tot een land, maar tot een werkteam. Dit brengt op zijn beurt de uitdagingen en de zoektocht naar oplossingen die tot voor kort in sociale discussies op landelijk niveau werden behandeld, naar het niveau van de werkplek. Beroepsopleidingen kunnen en moeten zelfs volgens ons met deze activiteiten aangevuld worden.

Ten slotte hebben wij verschillende professionele achtergronden en ervaringen van eerdere activiteiten in het verleden. Wij zijn geen cultuurwetenschappers of sociologen. Wij hebben geen psychologiediploma's. Wij weten echter uit de praktijk dat er mensen uit vele landen in Nederland komen werken die niet voorbereid zijn om adequaat te reageren op de culturele verschillen die ze dagelijks tegenkomen. Wij weten ook dat multiculturele vaardigheden in toenemende mate door werkgevers in Polen worden verwacht en dat afgestudeerden van vakscholen die vaardigheden niet op een adequaat niveau hebben ontwikkeld.

Bovendien weten we ook dat multiculturalisme niet noodzakelijkerwijs internationaliteit betekent. De culturele verschillen tussen vertegenwoordigers van Generatie X, millennials en Generatie Z worden steeds zichtbaarder. Al deze generaties komen samen op de werkvloer. De effectiviteit van een team van werknemers hangt daarom steeds meer af van het vermogen om in zo'n diverse groep te communiceren.



**Medegefinancierd door
de Europese Unie**

Dit alles heeft ons ertoe gebracht onderwijspakketten samen te stellen in een Poolse en een Nederlandse versie die gericht zijn op verschillende doelgroepen, die rekening houden met verschillende organisatorische omstandigheden, die een enigszins variërend scala aan didactisch materiaal bevatten en die op verschillende manieren gepresenteerd worden, maar die een gemeenschappelijk doel hebben: de kwaliteit van beroepstraining en -opleiding te verbeteren door te zorgen voor de ontwikkeling van communicatieve vaardigheden in een multiculturele omgeving.

De thematische reikwijdte van het Nederlandse pakket

De basis van het onderwijspakket in de Nederlandse versie is een in pdf-formaat beschikbaar gestelde studie, die een reeks materialen bevat voor de trainer en de deelnemers aan de opleidingssessies. De print-out kan in zijn geheel worden gebruikt als tekstboek en als "werkboek" of er kunnen naar behoefte afzonderlijke pagina's worden afgedrukt, die materiaal bevatten voor een specifieke oefening geselecteerd door de trainer.

De publicatie bevat theoretische informatie die trainers kunnen gebruiken om hun eigen vaardigheden te verbeteren en lessen met hun cursisten voor te bereiden, maar die samen met de verstrekte bronnen ook interessante lectuur kunnen zijn voor diegenen die hun eigen communicatieve vaardigheden in een multiculturele omgeving willen ontwikkelen.

Daarom hebben we in het eerste deel van dit materiaal informatie verzameld over hoe Nederland zich in de loop van de eeuwen heeft ontwikkeld tot een multicultureel land. Wat voor immigratiebeleid voert ons land? Ook hebben we statistieken gegeven over mensen die naar Nederland komen op zoek naar werk.

Het volgende deel van het ontwikkelde materiaal dat wij u aanbieden draagt de titel "Cultuur & Multiculturalisme". Het is een interessante verzameling theoretische informatie en voorgestelde oefeningen voor gebruik door zowel trainers als cursisten. De aandachtige lezer vindt er basisdefinities en toegankelijke en kort beschreven cultuurmodellen, waaronder het ui-diagram en het D6-model (beide ontwikkeld door de Nederlander Geert Hofstede). Ook de fasen van culturele aanpassing volgens Kalervo Oberg zijn beschreven.

Het model waarbij minderheidsculturen moeten assimileren in één dominante cultuur is niet langer aanvaardbaar. Minderheidsgroepen hebben het recht om hun tradities en identiteit te behouden, terwijl zij in de samenleving integreren en ervoor zorgen dat alle leden gelijke rechten hebben (ongeacht hun afkomst).

De reeks bevat enkele oefeningen die gericht zijn op het besef dat de perceptie van iemands omgeving een individuele kwestie is en dat we, hoewel we naar hetzelfde kijken, niet altijd



Medegefinancierd door
de Europese Unie

hetzelfde zien, alsmede oefeningen die bijvoorbeeld verschillende perspectieven en standpunten laten zien.

Volgens onze ervaring als trainers is het controversiële onderwerp "Tijdbeheer als competentie", waaraan wij in ons onderwijspakket een apart hoofdstuk hebben gewijd, van bijzonder belang voor onze toehoorders. Tijd is namelijk een bijzondere culturele waarde (niet alleen volgens Edward Hall), en op het raakvlak van bijvoorbeeld de Nederlandse en Poolse cultuur is het verschil in tijdsbegrip behoorlijk groot en heeft het een zeer sterke invloed op de communicatie en de perceptie op de werkplek.

Wij nodigen u ook uit om het deel van onze publicatie dat betrekking heeft op de communicatie tussen mensen – verbaal, non-verbaal, schriftelijk en visueel – aandachtig te lezen. Wij besteden hierbij ook aandacht aan het ontwikkelen van luistervaardigheden en een juiste interpretatie. De verschillende soorten van communicatie vormen buitengewoon interessante onderwerpen om culturele verschillen te bespreken, om de eigen cultuur te leren kennen, om andere mensen te begrijpen en om in te gaan op de eigen bestaande opvattingen. Alle studenten die naar de lessen komen met de overtuiging dat alleen taalvaardigheid de effectiviteit van communicatie bepaalt, ontdekken samen met ons, de trainers, een heel spectrum interessante ins en outs van effectieve communicatie, die een aanzienlijke invloed zullen hebben op hun professionele effectiviteit.

Ons materiaal sluit af met een voorstel voor een interessante quiz, die een uitstekend voorbeeld is van het combineren van leren met het leren kennen van de wereld en zichzelf (en het hebben van plezier).

We hopen dat alles wat we tot nu toe over ons onderwijspakket hebben geschreven u al voldoende heeft aangespoord om het materiaal te bekijken. Dit is echter nog niet alles wat we voor trainers en cursisten hebben voorbereid.

Als aanvulling op de 90 bladzijden tellende publicatie zijn er korte audiobestanden en posters die het voor iedereen die in dit onderwerp geïnteresseerd is, gemakkelijker maken om het te promoten en om de wenselijkheid te bespreken om de oefeningen en de theoretische inhoud die wij hebben voorbereid op te nemen in het opleidingsprogramma dat u leidt, laat leiden of wilt invoeren voor uw werknemers.

Het slotargument voor het gebruik van het onderwijspakket is de slogan, die tevens de titel is van het project waaraan ons samenwerkingsverband heeft meegewerkt:

Communicatie in een multicultureel team is een stap naar professioneel succes!

Zet deze stap samen met ons!

Wij nodigen u uit het door ons voorbereide materiaal, dat onder open licentie beschikbaar is, te lezen en te gebruiken.



Organisatorische richtlijnen voor de implementatie van het onderwijspakket

Tijdens het testen van het pakket werden door trainers en cursisten tips geformuleerd die wij hier presenteren, in de hoop dat ze de voorbereiding en uitvoering van interessante lessen vergemakkelijken.

1. Zorg voor herhaling en consolidatie van de onderwezen inhoud. Maar liefst 80% van de testdeelnemers gaf aan dat zij behoefte hadden aan een dergelijke herhaling van de stof.
2. Plan activiteiten voor één groep. Hoewel sommige oefeningen gemakkelijker te doen zijn in kleine groepen, werken de cursisten liever in één team. Dit geeft hun de kans om de hele groep te integreren en te leren van de meningen van mensen uit verschillende culturen.
3. Materiaal met een grote component aan theoretische kennis moet in kleinere stukken worden opgedeeld of worden voorbereid in de vorm van aantrekkelijke grafieken, diagrammen, foto's of korte beschrijvingen.
4. Praktische, korte verbaal-motorische oefeningen zijn meestal van groot belang voor de deelnemers.
5. Bij de keuze van de oefeningen moet rekening worden gehouden met de specifieke kenmerken van de doelgroep, bijvoorbeeld kennisniveau van de taal waarin de oefeningen worden uitgevoerd, functie, leeftijd, enz.
6. Groepen die in de ochtend aan de tests deelnamen, toonden veel meer belangstelling voor de voorbereide oefeningen dan de groepen die in de middag en avond begonnen.
7. De tijdens de beroepsopleiding beschikbare tijd om multiculturele en communicatieve vaardigheden te ontwikkelen is zeer beperkt en daarom is een nauwkeurige planning van de activiteiten van cruciaal belang voor het succes.
8. Het plannen van een activiteitscyclus vereist de verzekering dat een groep ook in volgende sessies in vergelijkbare samenstelling bijeen zal komen. Variatie in het aantal deelnemers kan de uitvoering van een dergelijke activiteit aanzienlijk belemmeren.
9. Niet alle onderwerpen zullen voor alle groepen even interessant zijn. De bereidheid om het onderwerp te veranderen en oefeningen voor te stellen die voor een bepaalde groep interessant zijn, kan de trainer behulpzaam zijn. Anders kan de belangstelling van de cursisten voor dit zeer belangrijke onderwerp verdwijnen.



Aanvullende richtsnoeren voor de uitvoering van het onderwijspakket

1. De ontwikkeling van multiculturele en communicatieve vaardigheden is essentieel voor de geestelijke en lichamelijke gezondheid van mensen die werken in een groep personen afkomstig uit verschillende landen en culturen. Het is de moeite waard dit argument te herhalen in bijeenkomsten met cursisten, maar ook met werkgevers en vertegenwoordigers van diverse overheidsinstellingen.
2. De competenties waarover we het hebben moeten vanaf een vroeg levensstadium worden ontwikkeld. Werken met volwassenen vereist een bijzondere gevoeligheid, aangezien een dergelijke leerling reeds gewoonten, stereotypen en normen heeft die moeten worden erkend en gerespecteerd. Een volwassen deelnemer bereiken betekent vaak zijn of haar eerdere visie veranderen. Daarom moeten klassikale discussies en conclusies in groepen met volwassen leerlingen gebaseerd zijn op ervaring, maar ze kunnen ook gedreven zijn door bepaalde vooroordelen.
3. Het is raadzaam de duur van cursussen over communicatieonderwerpen in een multiculturele omgeving uit te breiden en mogelijkheden te creëren voor regelmatige herhaling ervan. Een discussie over een onderwerp opent de ogen en zet aan tot nadenken. In de drukte van het werk en het volwassen leven vervaagt de geassimileerde inhoud echter.
4. Wij zien de noodzaak van een verdiepingscursus, op maat gemaakt voor deelnemers in leidinggevende functies in multiculturele groepen. De praktijk wijst uit dat het leren van een vreemde taal de communicatie- en managementproblemen in multiculturele teams niet afdoende oplost.

Wij wensen u veel voldoening bij het gebruik van de door ons voorbereide instrumenten. Wij nodigen u ook uit om contact met ons op te nemen, opmerkingen te maken en verdere suggesties te doen.

Het UP educatie team