

Interculturele communicatie voor conciërges

‘Het gaat er om hoe we de dingen zeggen’

Door: FiAC

Scholen zijn in de afgelopen jaren multiculturele centra geworden. Voor de conciërges in het voortgezet onderwijs is het een uitdaging om leerlingen met verschillende achtergronden in het gareel te houden. Het gaat best goed, maar het kan beter, zegt FiAC-trainster Meghna Kumar. “We moeten beter nadenken over hóe we dingen tegen elkaar zeggen.”

Nederland is de afgelopen decennia een stuk kleurrijker geworden. Arbeidsmigranten en vluchtelingen hebben een plekje in de Nederlandse samenleving gevonden. De één integreert gemakkelijker dan de ander. Al die culturen komen samen in de scholen en dat leidt soms tot conflicten. “Onze school heeft leerlingen van 52 nationaliteiten,” vertelt één van de deelnemers van de verdiepingstraining Pedagogisch Conciërge 2. “Allemaal van die stuiterballetjes in de puberteit. Hartstikke leuk, maar het is soms wel spannend om daar goed mee om te gaan.”

Culturele verschillen
Veel wrijvingen tussen groepen leerlingen, docenten en OOP'ers worden veroorzaakt doordat de beleving van

waarden en normen in de diverse nationaliteiten verschillend wordt ervaren. Nederland heeft bijvoorbeeld een schuldcultuur. Wie afwijkt van de wetten en regels is schuldig aan wangedrag. Dat is niet zoals het hoort. In een schaamtecultuur, zoals in Turkije of Marokko, is eer heel belangrijk. Een leugentje om je familie-er te redden wordt toegestaan. Waar het in de schuldcultuur vooral gaat over ‘wie heeft het gedaan’ is in de schaamtecultuur ‘hoe komen we hier uit’ belangrijker.

Die verschillen zien we terug in de onderlinge communicatie. In Nederland zijn feiten belangrijk. Een snelle afhandeling van conflicten wordt gewaardeerd en agressie is onbeschaafd. In de schaamtecultuur worden openlijke confrontaties vermeden. Daardoor kunnen conflicten aanzwellen en blijven hangen. Agressie is geoorloofd als daarmee de (familie-)er kan worden gered.

Botsingen
Misverstanden in de communicatie leiden op school tot onbegrip, botsingen en irritaties. Stel, een leerling heeft iets op de grond gegooid en dat staat op camera. Als de conciërge hem daarmee confronteert zal

een Nederlandse leerling zijn schuld uiteindelijk wel erkennen en vaak bereid zijn om de rommel op te ruimen. Een Marokkaanse leerling zal nooit toegeven dat hij rommel op de grond heeft gegooid. Want daarmee zou hij gezichtsverlies leiden. Voor de conciërge is dat erg vervelend, want de rommel wordt niet opgeruimd.

Wie deze cultuurverschillen een beetje door heeft kan daar gebruik van maken, zegt Kumar. “Je kunt tegen zo'n groepje leerlingen zeggen ‘het kan mij niet schelen wie dat daar heeft neergegooid, maar het ligt er en ik wil dat het wordt opgeruimd.’ En dan loop ik weg. Want mensen met een eergevoel moet je altijd de ruimte geven voor een succesvolle aftocht. Het is een andere manier van aanspreken, meer indirect communiceren.”

Hiërarchie
De deelnemers aan de training geven aan vooral moeite te hebben met de omgang met Somalische en Ethiopische kinderen. Die kinderen hebben trauma's opgelopen door burgeroorlogen en tijdens hun vlucht naar Nederland. Bovendien zit hun samenleving qua hiërarchie heel anders in elkaar dan de Westerse. Er is een ingewikkeld systeem met clans, die weer zijn onderverdeeld in sub-clans. Oudere mensen hebben er veel aanzien. Een feit is dat deze culturen structureel anders over vrouwen denken en met vrouwen

Misverstanden in de communicatie leiden op school tot onbegrip, botsingen en irritaties.



Meghna Kumar

omgaan dan wij gewend zijn in de westerse cultuur. In Nederland leidt dat op school nogal eens tot brutaliteit en ongehoorzaamheid.

Door die grote cultuurverschillen is het lastig om deze kinderen een blij en veilige schooltijd te geven. Ze willen op school wel graag meedoen,

maar vanuit hun cultuur mogen ze bijvoorbeeld geen beslissingen nemen. Als je dat toch van ze vraagt – zoals dat hier normaal is – durven ze geen nee te zeggen. Dat zorgt voor heel onhandige situaties.

In Nederland wordt soms wat geïrriteerd gereageerd op dit soort situaties. Kumar: “Mensen zeggen ‘wij hoeven ons toch niet aan te passen, die leerlingen moeten zich aanpassen’. Maar met zo'n houding bereik je niets. Ik probeer de deelnemers aan de training pedagogisch conciërge een andere manier van communiceren aan te leren, waarbij ze niet telkens nadenken over die culturele verschillen. Dan wordt het vanzelf een stuk makkelijker.”

Focus op de feiten

Met behulp van een acteur leren de conciërges hoe ze conflicten kunnen vermijden. De truc is dat ze zich focussen op storend of ontoelaatbaar gedrag en daar op een krachtige en kordate manier op reageren. Tijdens

de training speelt de acteur een leerling die een conciërge lastig valt, bijvoorbeeld door heel dicht bij hem te komen staan. De conciërge moet daarop rustig blijven en reageren in de trant van ‘je staat heel dicht bij me, dat stoort mij, hou daarmee op.’

Deze oefeningen bieden conciërges handvatten om situaties op te lossen zonder discussie met de leerling. Door te focussen op de feiten doen culturele verschillen er ineens niet meer toe. Kumar: “Als je de communicatie neutraal en klein houdt, ongeacht van wat je denkt of voelt, behandel je iemand gelijkwaardig. Het hele issue van ‘aanpassen’ is dan geen probleem meer. Daar gaat het ook niet om: het gaat er alleen maar om hoe we dingen zeggen.”

Dit artikel wordt u aangeboden door FiAC
Tel. 0252 - 340 413
info@fiac.nl
www.fiac.nl

Conciërge in het onderwijs (3-daagse cursus)

Speciaal voor conciërge/huismeester in het onderwijs

De conciërge is op veel scholen verantwoordelijk voor de uitvoering van het schoonmaakbeheer, de bedrijfshulpverlening, milieu-beheer, de reprodienst, de kantine en de beveiliging. In noodsituaties en bij conflicten is hij/zij de eerst aangewezen die aangesproken wordt of handelt. Van conciërges wordt verwacht dat ze pedagogisch juist reageren op leerlingen die een beroep op hen doen. Hij is daarmee gastheer, toezicht houder en gebouwbeheerder tegelijkertijd.

Doelstelling van deze goed gewaardeerde 3-daagse cursus is conciërges en huismeesters inzicht bieden in de toegevoegde waarde van de conciërge functie en de aanwezige communicatieve, sociale- en dienstverlenende vaardigheden verder te ontwikkelen. Op deze wijze zullen zij beter in staat zijn te beantwoorden aan de professionele eisen (flexibiliteit, klantgericht, kwaliteitsbewust) die de school aan de conciërges stelt.

Wat kunt u als conciërge verwachten?

- U verkrijgt inzicht in het takenpakket van de conciërge/huismeester in het onderwijs en de wijze waarop hieraan in de school invulling kan worden gegeven;
- U wordt getraind in de omgang met leerlingen, docenten en derden;

- U leert ongewenst en asociaal gedrag bij leerlingen te begrenzen en te corrigeren;
- U vergroot uw contactuele vaardigheden en leert om te gaan met diverse lastige werksituaties en conflicten met collega's;
- U vergroot uw kennis op het terrein van facilitair beheer, veiligheid en beveiliging;
- U verwerft inzicht in uw sterke en zwakke kanten als conciërge en wordt zich bewust van uw eigen functioneren, handelen en communiceren.

Datum, plaats en kosten:

De 3-daagse training start op vrijdag 9 maart 2018 en vindt vervolgens plaats op 16 en 23 maart 2018 te Utrecht. De kosten bedragen € 1.175,- per persoon (vrij van btw). Voor meer informatie en aanmelden kijk op www.fiac.nl