

Hallo collega's,

Samenwerken, hoe doen we dat?

Samenwerken met collega's die dezelfde gewoontes hebben als wijzelf, vinden we vaak geen probleem. Hoewel, ook dan 'ligt er wel eens iemand uit'. En waarom? Dat kunnen we lang niet altijd duidelijk maken.

Nederland is een land met verschillende culturen. Mensen met een verschillende achtergrond en gewoontes komen elkaar tegen op de werkvloer.

Hoe gaan we daar met elkaar om?

Mensen kunnen verschillen in de manier waarop ze zich opstellen. De een zal heel duidelijk aangeven dat hij of zij in aanmerking wil komen voor promotie.

Een ander wacht tot-ie gevraagd wordt. De een vindt het normaal over zijn privé-leven te praten, de ander is dat niet gewend. De een wil uiting kunnen geven aan zijn geloof, de ander vindt geloven niet van deze tijd.

Maar verschillen we eigenlijk wel zoveel van elkaar? Werknemers willen toch vaak hetzelfde: leuk werk, mogelijkheden om verder te komen, een goed loon, goede werkomstandigheden en zeggenschap over zaken die met je werk te maken hebben. En voor iedereen die net een baan heeft in een bedrijf geldt dat hij moet wennen aan de gewoontes die per bedrijf kunnen verschillen.

De FNV wil met werknemers in gesprek over hoe wij met elkaar samenwerken op de werkvloer. Wat weten we van elkaars achtergrond en gewoontes?

Hoe behandelen we elkaar met respect?

Een goed idee wordt vaak op verschillende plaatsen bedacht.

Toen FNV Bondgenoten met het idee van 'gesprekken op de werkvloer' kwam, was meteen de hele FNV enthousiast.

Deze brochure gebruiken we bij de gesprekken op de werkvloer. Er worden situaties beschreven, waarin werknemers verschillend kunnen reageren. Aan de hand daarvan kun je in je bedrijf bespreken wat je zelf in zo'n situatie zou kunnen doen.

Ik wens iedereen veel plezier bij de gesprekken en bij het lezen van deze brochure.

Agnes Jongerius
Voorzitter FNV

RESPECT OP DE WERKVLOER

Mannen, vrouwen, allochtonen, autochtonen, ouderen, jongeren, we zijn allemaal anders. Maar we werken wel sámen. Om lekker samen te werken is het belangrijk dat je respect hebt voor elkaar. Maar iedereen denkt verschillend over wat respect nu eigenlijk inhoudt. Daarover met elkaar praten, kan helpen om elkaar beter te leren begrijpen en prettiger met elkaar om te gaan.

FNV en bonden willen het praten over respect stimuleren. Deze brochure is daarbij een hulpmiddel. Je vindt hier voorbeelden van hoe mensen zich soms gedragen op de werkvloer. Wat gaat daar fout? Hoe kan dat beter? Hoe kunnen collega's prettig en met respect met elkaar omgaan?

Niet álle lastige situaties tussen verschillende mensen op de werkvloer worden beschreven. Het zijn voorbeelden. Ook geven we niet dé oplossing voor elke situatie. Er zijn veel manieren om zo'n situatie goed op te lossen. Bovendien kan je niet elke situatie op dezelfde manier aanpakken. Dus wees vooral creatief en verzin je eigen oplossingen.

De belangrijkste tip die we geven is: Stel vragen! Begrijp je je collega niet, doet hij iets raars of onverwachts? Oordeel dan niet direct. Vraag wat hij bedoelt, vraag waarom hij iets doet.

Een andere belangrijke tip: Doe wat! Blijf niet toekijken als je ziet dat collega's niet goed met elkaar omgaan. Spreek je collega aan, spreek met je chef, praat erover op het werkoverleg. Als jullie er niet uitkomen, kun je hulp vragen. Bijvoorbeeld bij personeelszaken of de OR. Maar je kunt ook de vakbond vragen wat er mogelijk is om een situatie te veranderen.

Maak Nederland een beetje leuker en begin bij jezelf. Met een klein beetje moeite kun je het voor je collega en voor jezelf vaak een stuk prettiger maken. Daar wordt ook het bedrijf beter van. De bedoeling van deze brochure is dat je anders leert kijken. Wat vind ik gewoon of vreemd? Vinden andere mensen hetzelfde? Gaan andere mensen anders met zo'n situatie om? Denk ik niet te snel dat iemand iets doet omdat hij moslim, Fries, Hagenees, puber of chef is. Ieder mens gedraagt zich op zijn eigen manier, we zijn immers allemaal anders!

Natuurlijk ben jij niet de enige die ervoor moet zorgen dat het leuk blijft op het werk. Ook de directie moet daarvoor zorgen, bijvoorbeeld door het voeren van een goed personeelsbeleid. Maar in deze brochure kijken we vooral naar wat je zélf kunt doen. Daarbij verdelen we de wereld soms in 'Nederlanders' en 'anderen'. Dat doen we vooral als we verwijzen naar dé Nederlandse cultuur. Een beetje simpel, want die is natuurlijk net zo divers als Nederland zelf. Maar het maakt wel duidelijk wat we bedoelen, zonder dat we al te veel woorden nodig hebben.

HOE HOORT HET HIER EIGENLIJK?

ONGESCHREVEN BEDRIJFSREGELS

Sandra: "Die nieuwe collega Ahmet werkt hier nu al twee weken, maar hij heeft nog nooit koffie gehaald. Hij denkt zeker dat wij vrouwen dat soort klusjes voor hem doen."
Collega Yvonne: "Ja, hij gedraagt zich echt als een moslimman."

Of:

Sandra op Ahmet's eerste werkdag: "Ahmet, ik ga koffie halen voor alle collega's hier. Ga je even mee, dan kan ik je laten zien waar de koffieautomaat staat. We halen hier altijd om de beurt koffie."

Of:

Sandra: "Ahmet, waarom haal jij eigenlijk nooit koffie?" **Ahmet:** "O, ik wil best koffie halen, maar ik dacht dat de secretaresse dat altijd deed. Laat je me even zien waar de automaat is, dan haal ik nu die koffie."

In elk bedrijf zijn er ongeschreven regels hoe collega's met elkaar omgaan. Die regels zijn in elk bedrijf anders en meestal wordt er ook niet over gesproken. Een nieuwe collega kent die regels nog niet. Voor een allochtone collega, of een collega die uit een heel ander bedrijf komt, is het extra moeilijk zulke ongeschreven regels te herkennen. Vertel dus wat je van je nieuwe collega verwacht. Voor die collega geldt ook: als je niet weet hoe mensen bij je nieuwe werkgever met elkaar omgaan, vraag het dan. Als niemand vertelt wat de omgangsregels zijn, of als de nieuwe collega geen vragen stelt, dan krijg je snel een misverstand of conflict. Dat is niet nodig.

Ongeschreven regels kunnen er bijvoorbeeld zijn over:

- met je of met u aanspreken
- samen lunchen of koffiedrinken
- trakteren met je verjaardag

WAAROM DOET ZIJ HAAR WERK NIET?

HULP BIJ INWERKEN

Jim (voorman): "Samira is nog maar net hier begonnen en ze loopt nu al de kantjes ervan af. Ik heb haar toch duidelijk gezegd wat ze moest doen." **Johan:** "Van dat soort kan je ook niets anders verwachten."

Of:

Johan (collega): "Hé Samira, waarom ga je zitten?" **Samira:** "Weet niet werk."
Johan: "Kijk, dat moet je doen, ik doe het een keer voor."

Of:

Jim: "Evrin, kan jij me even helpen? Samira is net nieuw en ik geloof dat ze niet snapt wat ze moet doen. Kan jij even tolken?"

Of:

Miriam (van personeelszaken): "Samira, je werkt hier nu een week, hoe gaat het?"
Samira: "Niet goed, niet begrijpen." **Miriam:** "Dan ga jij volgende week samen met Evrim werken, die kan je in het Turks uitleggen hoe je je werk moet doen."

Een nieuwe collega moet allerlei nieuwe taken leren. Dat kan de eerste weken moeilijk en vermoeiend zijn. Een nieuwe medewerker heeft hulp nodig bij het inwerken. Dat kan op allerlei manieren. Een mentor, bijvoorbeeld een ervaren collega, kan de nieuwe taken uitleggen en vragen van de nieuwe collega beantwoorden. Hij kan uitleggen hoe de regels zijn in het bedrijf, bijvoorbeeld over vakanties of ziekmelden, op tijd komen, bellen tijdens het werk. Ook de chef of voorman doet dat soms. Als collega kan je ook veel betekenen: voordoen hoe iets moet, vragen of het goed gaat. Niet elke nieuwe medewerker is gewend om vragen te stellen als hij iets niet weet. Zeg dus tegen je nieuwe collega dat hij bij jou dingen kan vragen als hij het niet snapt.

Een nieuwe collega die slecht Nederlands begrijpt heeft het helemaal moeilijk. Hij snapt vaak niet goed welke taken hij moet doen, kan moeilijk vragen stellen. Nederlands leren is natuurlijk belangrijk, soms is er een cursus op het werk. Dat helpt niet meteen. Soms laat de werkgever een nieuwe werknemer daarom samenwerken met iemand die dezelfde taal spreekt. Soms helpt het om juist met Nederlandse collega's samen te werken, dan oefen je meer Nederlands. Praat dan als Nederlandse collega niet krom, dan leert je collega het nooit. Je kunt ook met collega's uit verschillende landen samenwerken, dan moet je samen toch ook Nederlands spreken.

IK DEED HET TOCH ALTIJD GOED?

KRITIEK GEVEN EN KRIJGEN

André: "Hé domkop, kan je je werk nog steeds niet normaal doen?"

Ron: "Wat heb jij met je rotkop over mijn werk te zeggen?"

Óf:

André: "Hé Ron, dat kan je ook anders doen." *Ron:* "Hoezo?"

Iedereen moet op zijn werk nieuwe dingen leren. Dat gaat niet vanzelf, vaak maak je eerst fouten. Door commentaar van collega's en je chef leer je je werk beter te doen. Niet elke chef of collega is goed in commentaar geven. Soms geven ze kritiek op je persoon en niet op je gedrag. Dat leidt snel tot ruzie en conflicten. Soms zeggen ze helemaal niet wat ze vinden.

Wil je je collega helpen, geef je commentaar dan zo snel mogelijk. Dan weet hij nog waar je het over hebt. Als je wacht, denkt hij steeds dat hij het prima doet. Bovendien wordt het foute gedrag dan al een gewoonte. Bovendien ga jij je misschien na een tijdje ergeren. Je kunt dan niet meer rustig kritiek geven en wordt boos. Vertel duidelijk wat je collega fout doet en hoe het beter kan. En geef ook eens een complimentje als het goed gaat.

Kritiek krijgen is ook niet altijd gemakkelijk. Iedereen heeft zo zijn eigen manier om met kritiek om te gaan. Sommigen durven na kritiek niets meer te zeggen. Anderen roepen meteen "Ja, maar..." Sommigen worden boos. Dat is allemaal niet handig. Je kunt leren van kritiek. Dus: luisteren wat je collega of je chef zegt, vragen wat hij precies bedoelt en hoe je het beter kan doen. Zo kom je verder in je werk en ga je prettiger met elkaar om.

Maar al doe je het nog zo netjes, en al leer je er veel van, horen dat je iets niet goed doet vindt bijna niemand prettig. Zeker niet als anderen het ook horen. Maak het je collega wat makkelijker en neem hem of haar even apart als je aanwijzingen geeft.

IK DOE MIJN WERK BETER DAN HIJ!

NAAR EEN HOGERE FUNCTIE

Khaled en Frans werken allebei drie jaar bij een productiebedrijf. Frans zegt tegen zijn chef dat hij graag voorman wil worden. De chef laat hem een paar keer meelopen met een voorman. Aan het eind van het jaar krijgt hij inderdaad die nieuwe functie. *Khaled is boos:* "Waarom hij wel en ik niet? Dat is discriminatie! Ik werk vaak harder dan hij."

Chef tegen Halina: "Je kunt bij me langs komen als je naar cursus wilt. Mijn deur is altijd open." Hoe vaak Halina ook langs de kamer van de chef loopt, de deur is altijd dicht. *Chef tegen Halina bij het functioneringsgesprek:* "Ik had wat meer initiatief van je verwacht, je bent niet langs gekomen om een cursus te gaan doen."

Onduidelijke of ongeschreven regels, taalproblemen, discriminatie, het kan allemaal tegenwerken als je als allochtone medewerker naar een hogere functie wil doorstromen. Een zo'n ongeschreven regel is, dat je zelf moet zeggen dat je hogerop wilt. Niet altijd is duidelijk wat je moet kunnen om dat te bereiken. Soms verwacht een leidinggevende dat je je werk heel goed doet. Soms verwacht hij dat je extra dingen doet, meer dan bij je functie hoort, om naar een hogere functie te kunnen. Initiatief nemen bijvoorbeeld.

Uit onderzoek weten we dat allochtonen en vrouwen vaak beter moeten zijn dan 'witte mannen' om promotie te kunnen maken. Vaak gebeurt dat niet bewust, maar komt het omdat de leidinggevenden gewoon niet verwachten dat een allochtoon of een vrouw meer wil of kan. Het is niet gemakkelijk om zo'n situatie te veranderen. Maar je kunt het wel proberen, door duidelijk te maken wat jij wil. Bijvoorbeeld tijdens een functioneringsgesprek. Of door aan je chef te vragen wat je moet doen en kunnen voor een hogere functie. Om te zorgen dat iedereen evenveel kans krijgt om door te stromen, helpt het als duidelijk vastgelegd wordt wat iemand moet kunnen om hogerop te komen en hoe dat allemaal georganiseerd is. Als dat in jouw bedrijf niet duidelijk is, kun je bijvoorbeeld aan de OR vragen of ze hierover met de directie willen praten.

WAAROM VERKOPEN WE GEEN HALAL¹ PRODUCTEN?

MEDEZEGGENSCHAP EN INBRENGEN VAN GOEDE IDEEËN

Ramazan tegen zijn vriend Ismet: "Stom eigenlijk dat we bij de bakkerij waar ik werk geen pizza's en broodjes verkopen met halal vlees. Dan zouden we veel meer kunnen verkopen." *Ismet:* "Zeg het eens tegen je baas. Misschien vindt hij het wel een goed idee."

Asha tegen collega Sita: "Ik vind het zo vervelend dat we tot half vier moeten werken. Nou kan ik mijn kinderen niet op tijd van school halen. Als we nou een half uurtje eerder konden beginnen." *Sita:* "Bij ons kan dat gewoon, dat heb ik gevraagd bij personeelszaken."

Voor elk bedrijf zijn goede nieuwe ideeën belangrijk. Bijvoorbeeld over hoe het werk beter georganiseerd kan worden. Of goede ideeën voor nieuwe producten, nieuwe klanten of een technische verbetering. Medewerkers hebben soms ideeën die het bedrijf veel geld opleveren of veel kosten kunnen besparen. Of die het werken er veel prettiger maken. Die ideeën moet je dan wel ergens kwijt kunnen. Vaak hebben bedrijven een ideeënbus. Maar ook in het werkoverleg kun je bespreken hoe het werk beter of anders kan.

Met vragen over afstemming van werk en privé (zoals werktijden, kinderopvang, zorgverlof) kan je bij personeelszaken terecht. Die kennen bijvoorbeeld alle CAO-afspraken. Een CAO-boekje kan je daar krijgen. Verder heeft elk wat groter bedrijf een ondernemingsraad (OR) die de werknemers vertegenwoordigt.

De OR heeft direct contact met de directie en kan er dus voor zorgen dat jouw ideeën daar terecht komen. Bij de OR kun je bijvoorbeeld terecht met ideeën en vragen over de organisatie van het werk, afstemming tussen werk en privé en werkomstandigheden.

Houd je goede ideeën dus niet voor jezelf, maar bespreek ze op het werk. Dat is goed voor jezelf, voor je collega's en voor het bedrijf.

¹ Met ritueel geslacht vlees

VRIJ MET HET OFFERFEEST

REKENING HOUDEN MET CULTURELE OF RELIGIEUZE WENSEN

Hanan: "Mag ik vrijdag vrij, dan is het offerfeest."

Yousouf: "Mijn tante is overleden, ik wil graag een paar weken vrij voor de begrafenis."

Achmet: "Ik wil graag zes weken vakantie deze zomer om mijn familie te bezoeken."

Myriam: "Hoe moet ik dat doen met bidden met Ramadan?"

Chef: "Ja zeg, daar beginnen we niet aan!"

Werknemers met verschillende achtergronden, godsdiensten of culturen hebben heel verschillende wensen. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om familiebezoek in het buitenland, religieuze feestdagen, eetgewoonten, bidden. Vaak zijn het bedrijf, de chefs en de collega's daar niet aan gewend. "Daar beginnen we niet aan" is dan de gemakkelijkste oplossing. Maar is dat wel collegiaal? En is dat handig? Praat er eens over met je collega's. Misschien is er wel een oplossing mogelijk. Het kan best zijn dat er in je bedrijf of bedrijfstak al iets geregeld is, bijvoorbeeld in de CAO. Vraag het eens na bij personeelszaken. Veel bedrijven hebben handige oplossingen gevonden voor dit soort situaties. Bij Ramadan bijvoorbeeld hebben medewerkers vaker pauze, maar wel korter. Vakantiedagen mag je opsparen en eens per twee jaar mag je lang weg. Wie dat wil krijgt vrij met het offerfeest, maar moet dan wel doorwerken met kerst.

Dergelijke regelingen zijn niet alleen prettig voor de medewerkers, maar kunnen ook voordelen opleveren voor het bedrijf. Als de baas een beetje flexibel is, dan is de werknemer dat vaak ook. Een regeling die voor de ene groep medewerkers bedacht is, kan voor de andere groep ook heel handig zijn. De Turkse medewerker wil lang naar zijn familie, zijn collega gebruikt de extra lange vakantie voor een wereldreis. Want de regelingen moeten voor alle werknemers gelden, dat is wel zo eerlijk. Het is daarom handig om de OR en/of de vakbond bij dit soort zaken te betrekken en om het te bespreken met de directie. Bij de vakbond kun je bovendien vragen of ze goede voorbeelden kennen uit andere bedrijven.

WAAR BEMOEIT ZE ZICH MEE?

PRATEN OVER THUIS: ECHT NEDERLANDS

Monique: "Hoe is het met je kinderen, Jacintha?"

Jacintha: "Jullie Nederlanders willen altijd over privé-dingen praten, wat heb je daar mee te maken?"

Monique: "Nou moe, ik bedoelde het gewoon aardig hoor!"

Martin: "Ali, alles goed met je vrouw?"

Ali frons: "Ja."

Martin: "Kijk niet zo boos, ik zeg toch niets raars."

Nederlanders praten veel over thuis, ook op het werk. Vragen naar de familie van een collega doen ze uit interesse. Dat is goed voor de onderlinge relaties, vinden veel Nederlanders. In andere culturen denken mensen er soms anders over. De thuissituatie vinden ze veel meer privé dan Nederlanders. Een man hoort bijvoorbeeld niet naar andermans vrouw te vragen. Maar ook aan een Nederlander kun je niet alles vragen: "Hoeveel verdien jij?" vinden veel Nederlanders bijvoorbeeld een heel onbeschofte vraag.

Als je bepaalde vragen van collega's vervelend vindt, zeg dat dan. Anders weten ze niet dat je dat niet prettig vindt. Moeten we elkaar dan maar niets meer vragen? Nee, natuurlijk niet, dan zou het wel heel saai en eenzaam worden op het werk. Maar je kunt wel goed opletten. Als je ziet dat een collega van jouw vraag geïrriteerd raakt of kwaad wordt, dan kun je zeggen dat het aardig bedoeld was. Je kunt vragen waarom hij boos wordt. Ook kun je uitleggen dat Nederlanders nou eenmaal altijd naar elkaars privé-leven vragen. Dat is de gewoonte, net als praten over het weer. En waar zou je collega het graag over hebben met jou?

GEINTJE!

GRAPPEN, PESTEN EN SEKSUELE INTIMIDATIE

Michel: "Hé lekker ding!" (geeft collega Naima in het voorbijgaan een tikje op haar bil)

Chef Bert lachend: "Je hoort er al helemaal bij Naima!"

Of:

Chef Bert: "Hé Michel, effe dimmen, dat doen we hier niet."

Of:

Chef Bert: "Michel, handen thuis. Dit is de laatste waarschuwing. De volgende keer neem ik maatregelen. Je weet wat hier de regels zijn."

Geintje, moet kunnen, of pesterij en seksuele intimidatie? Voor iedereen ligt de grens verschillend. Geintjes zijn leuk en maken het werk plezierig. Maar soms is het geintje niet bedoeld om leuk te zijn, maar om te kwetsen. Of komt het in ieder geval zo over. Niet iedereen heeft hetzelfde gevoel voor humor! Let dus even op of anderen jouw grappes net zo leuk vinden als jij zelf.

Een medewerker die slachtoffer is van pesten of discriminatie, of die zich seksueel geïntimideerd voelt, loopt daar vaak lang mee rond. Het is een hele stap om erover te praten. Toch is dat heel belangrijk: om er niet ziek van te worden en om te zorgen dat de ander zijn gedrag verandert. Het slachtoffer kan gaan praten met de chef, personeelszaken, een vertrouwenspersoon (veel bedrijven hebben die), de bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werker, een OR-lid, de vakbond of de huisarts.

Bedrijven hebben soms een gedragscode. Die geeft aan welk gedrag wel of niet kan naar collega's of klanten en wat er gebeurt als iemand zich er niet aan houdt. Dat maakt de regels duidelijker. Ook is er vaak een klachtenreglement. Daarin staat wat een medewerker kan doen als hij of zij slachtoffer is van seksuele intimidatie, discriminatie of pesten.

Als je merkt dat je collega met zoiets zit, kan je op allerlei manieren helpen. Je kunt tegen de andere collega zeggen dat hij moet ophouden met pesten, de gepeste collega helpen grenzen aan te geven, haar verwijzen naar de personen die kunnen helpen, of het melden bij de chef of de OR. Praat eens op het werkoverleg over hoe jullie met elkaar omgaan en waar de grenzen liggen. Een geintje moet natuurlijk kunnen, maar het moet voor iedereen leuk blijven.

WAT DENK JE ZELF?

DE ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE

Tarik tegen zijn chef Michel: "Hoe moet ik dit doen?"

Michel: "Wat denk je zelf?"

Tarik boos: "Waarom wil je me niet helpen?"

François komt uit Frankrijk. Hij werkt sinds kort als leidinggevende in een Nederlands bedrijf. Tijdens zijn eerste vergadering met het management maakt de directiesecretaresse opeens een inhoudelijke opmerking. François is verbijsterd. Kent ze haar plaats niet?

In verschillende landen en culturen gaan chefs en medewerkers heel verschillend met elkaar om. In België, Frankrijk of Duitsland geldt bijvoorbeeld 'De baas heeft altijd gelijk'. Je spreekt de baas met u aan. Je doet wat hij zegt en stelt geen vragen. Je komt ook niet zelf met ideeën, want dat zou een gebrek aan respect zijn.

In Nederland spreken chefs en medewerkers elkaar vaak met 'je' aan. Mensen uit andere culturen vatten dat soms op als een gebrek aan respect. Als de directeur of leidinggevende zijn medewerker in Nederland met 'je' aanspreekt, bedoelt hij dat niet als belediging. Hij bedoelt ook niet: "Je bent mijn vriend en je kunt alles tegen me zeggen." Soms legt iemand uit een andere cultuur je-zeggen tegen de chef uit als een gebrek aan macht van de chef. "Die durft zeker niets te zeggen en ik kan doen wat ik wil." Dat is natuurlijk niet zo. Het is helemaal niet gemakkelijk uit te leggen wat in Nederland wél allemaal kan. Dat is ook niet in elk bedrijf en bij elke chef hetzelfde.

In Nederland waarderen veel leidinggevers het als medewerkers zelf initiatief nemen. "Wat denk je zelf?" is een heel Nederlandse vraag. In de discussie hierboven denkt Tarik dat de chef hem niet wil helpen, terwijl de chef hem juist wil aansporen eerst zelf na te denken. Dan ziet Tarik dat hij meer kan dan hij dacht en krijgt hij meer inzicht in zijn werk.

Er zijn dus veel verschillende manieren om als chef en medewerker met elkaar om te gaan. Het is daarom handig om af en toe in het werkoverleg te praten over wat je van elkaar verwacht. En doet iemand iets dat je verbaast, of dat je ongepast vindt: vraag dan gewoon waarom hij dat doet.

NIET MEE NAAR DE KROEG

MISVERSTANDEN EN VOOROORDELEN DOOR CULTUURVERSCHILLEN EN ANDERE OORZAKEN

Angela tegen collega Paul: "Onze moslimcollega's gaan ook nooit mee naar de kroeg. Ongezellig hé."

Paul: "Ja, dat heb je met zo'n geloof."

Of:

Angela: "Zehra, Tourria en Mehmet, waarom gaan jullie vrijdag eigenlijk nooit mee naar de kroeg?"

Mehmet: "Mijn vrouw doet een cursus vrijdag, ik moet dan op de kinderen passen."

Zehra: "Ik ben een keer mee geweest, maar sommige collega's gaan van die vervelende opmerkingen maken als ze alcohol drinken."

Tourria: "Dat mag niet van mijn geloof."

Mensen uit verschillende culturen gaan minder gemakkelijk met elkaar om dan mensen uit dezelfde cultuur. Dat geldt al voor Amsterdammers en Limburgers. Je begrijpt minder goed wat het gedrag van de ander betekent. Je vindt dat de ander vreemde woorden gebruikt. Daar voel je je ongemakkelijk bij. Je hebt dan snel de neiging om wat de ander doet aan zijn cultuur of geloof toe te schrijven. "Echt een heetgebakerde Italiaan", "Een echte jodenstreek." Dat is lekker duidelijk voor jezelf. Maar stel je voor dat alles wat jij doet het commentaar krijgt: "Dat doen Hollanders nou altijd." Dan is het net alsof jij geen zelfstandig persoon meer bent. Alsof alle Hollanders altijd hetzelfde reageren. Dat is natuurlijk onzin. Bovendien maak je zo de afstand steeds groter.

Hoe kan dat anders? Door vragen te stellen als je je verbaast waarom iemand iets doet. Dan maak je contact en leer je de ander beter begrijpen. Zo voorkom je vooroordelen. Dat is belangrijk, want op de werkvloer werken we met veel verschillende mensen samen.

WAT BEDOEL JE NOU?

TAAL- EN COMMUNICATIEPROBLEMEN

Nordin komt een kwartier te laat op zijn werk. *Chef Ronald met een grijns:* "Heb je lekker geslapen?"

Nordin verbaasd: "Ja, dank je."

Nordin komt diezelfde week nog eens te laat.

Ronald: "Ben je al weer te laat, wat denk je wel, we zijn hier in Nederland hoor, hier wordt gewerkt. Ik trek het van je loon af."

Of

Ronald: "Hé Nordin, je bent te laat. Wat is er aan de hand?"

Nordin: "Ik had me verslapen, sorry chef."

Ronald: "Ok Nordin, zorg dat het niet nog eens gebeurt. Je weet dat we hier regels hebben over te laat komen."

Mensen kunnen elkaar gemakkelijk verkeerd begrijpen. Zeker als Nederlands niet hun moedertaal is. Het kan zijn dat iemand bepaalde woorden of uitdrukkingen niet kent. Hij kan woorden ook anders begrijpen dan jij. Nederlandse woorden hebben in het Surinaams bijvoorbeeld soms een heel andere betekenis. Hij kan ook de toon van je woorden verkeerd begrijpen. In het voorbeeld hierboven wil de chef Nordin met een grapje op zijn foute gedrag wijzen. Nordin begrijpt het als een vriendelijke opmerking en denkt dat de chef het niet zo erg vindt als hij wat te laat komt. De chef kan beter duidelijk zeggen wat hij bedoelt. Nu wordt hij de tweede keer kwaad en doet bovendien alsof alle buitenlanders niet hard werken. Hij weet niet eens waarom Nordin te laat komt.

TAAL- EN COMMUNICATIEPROBLEMEN

We geven wat tips voor communicatie met mensen die minder goed Nederlands spreken of begrijpen:

- Gebruik korte zinnen en vertel niet te veel in een keer.
- Spreek duidelijk en langzamer. Harder praten of krom praten helpt niet.
- Gebruik geen spreekwoorden, gezegden en uitdrukkingen.
- Als je twijfelt of de ander je begrijpt, zeg dat dan. Vraag of hij kan samenvatten wat je hebt gezegd.
- Als je twijfelt of jij de ander goed begrijpt, vat dan samen wat je hebt gehoord en vraag of dat klopt.
- Schakel zonodig een collega in die de taal van de ander spreekt.
- Maak gebruik van tekeningen en plaatjes om iets uit te leggen. Bekijk de ander die wel in de goede volgorde? In sommige talen schrijf je immers van rechts naar links.
- Voor allochtone medewerkers: zegt het als je iets niet snapt.
- Voor iedereen: wordt niet boos als iemand iets niet begrijpt.

Uitgave:
Stichting FNV Pers

Tekst:
Saskia Andriessen, Sjiera de Vries, TNO Kwaliteit van Leven | Arbeid

Productie en eindredactie:
FNV Marketing & Communicatie

Vormgeving:
RVG vormgevingNcommunicatie

Druk:
Grafimedia De Bruijn

Amsterdam, juni 2005