

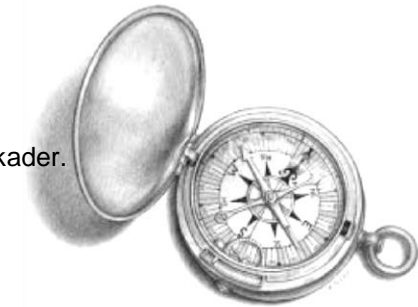
Leidraad om in je communicatie rekening te houden met verschillende referentiekaders

Opzet van deze leidraad

Deze leidraad bouwt verder op de oefening over “referentiekader”, die team IC van Atlas gebruikt om mensen bewust te maken van hun eigen referentiekader. Soms verlopen contacten met mensen moeilijk omdat de referentiekaders van de betrokkenen erg veel van elkaar verschillen. Met deze leidraad willen we mensen vaardiger en bewuster leren omgaan met deze situaties. Deze leidraad hangt vast aan een training die meer duiding en oefening biedt.

Wat kan je verwachten?

- Een korte uitleg over referentiekaders.
- Aandachtspunten om bewuster en vaardiger contact te maken met mensen met een heel verschillend referentiekader.
- Een overzicht van alle aandachtspunten.
- Bronnen en bronverwijzingen.



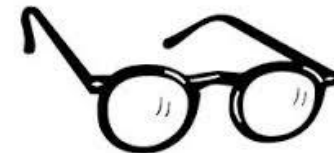
Wat is een referentiekader?

Een referentiekader is een geheel van waarden, normen, overtuigingen en vanzelfsprekendheden dat voortvloeit uit het behoren tot verschillende groepen. Leden van die groep oordelen en handelen op grond van bepaalde waarden, normen, overtuigingen en evidenties. Een referentiekader geeft houvast bij de manier waarop mensen zich in de wereld willen gedragen. Het is iets dat hen met elkaar verbindt of van elkaar onderscheidt. Enkele voorbeelden zijn “Wij gaan ’s zondags naar de kerk”, “Wij eten geen vlees”, “Wij stemmen links”. Het is een persoonlijk kompas.

Een referentiekader is als een rugzak die je doorheen je levensloop vult en meedraagt. Mensen bouwen hun referentiekader op vanuit de verschillende groepen waartoe ze behoren. Een referentiekader komt tot stand door socialisatie: het proces van zich eigen maken van normen en waarden. Belangrijke factoren die in dit proces een rol spelen zijn bijvoorbeeld land/gezin van herkomst, geslacht, bevolkingsgroep, opleiding, levensbeschouwing en actuele situatie (beroep, status, gezin, woonomgeving, leeftijd, politieke overtuiging,...) en positieve en negatieve ervaringen. Deze factoren maken elk individu uniek.



Je referentiekader is als een bril. Het bepaalt jouw kijk op de wereld. Mensen zijn geneigd om in contact met anderen uit te gaan van hun eigen referentiekader. Dit kan leiden tot misverstanden of conflicten of ongelijke machtsverhoudingen. Zeker als de onderwerpen gevoelig worden, is de kans groot dat de andere persoon anders denkt, voelt en handelt dan jij. Het is goed hier bewust mee om te gaan.



Hier volgen enkele aandachtspunten om te communiceren, rekening houdend met deze verschillen.

De eerste drie aandachtspunten hebben betrekking op “bewustwording”, de andere vijf op “vaardigheden”.

© Can Stock Photo

Aandachtspunten om bewuster en vaardiger contact te maken met mensen met een erg verschillend referentiekader

1 Het referentiekader van de ander kan je niet zien. Blijf open staan voor informatie die jouw beeld over de ander kan bijstellen.

Iedereen heeft een binnenkant en een buitenkant. De buitenkant is zichtbaar voor buitenstaanders, het is alles wat je doet, zowel non-verbaal (lichaamshouding, mimiek, gebaren, oogcontact, stem, afstand, kledij,...) als verbaal. De binnenkant is niet zichtbaar. Het zijn gedachten, gevoelens, meningen, overtuigingen, wensen,... o.a. je referentiekader. De buitenkant van een ander kan je waarnemen. De binnenkant moet je interpreteren. Op basis van die verbale en non-verbale boodschappen aan de buitenkant maak je interpretaties over de binnenkant van iemand. Binnen enkele seconden vorm je je een beeld van de ander op basis van de buitenkant. Je denkt snel dat je weet hoe de ander in elkaar zit. Dat beeld is soms helemaal verkeerd. Sta dus open voor nieuwe informatie, hou je niet vast aan een eerste indruk. Blijf goed waarnemen en check of je beeld nog wel klopt.

Een oudere man met Marokkaanse roots zit te wiebelen op zijn stoel aan het bureau van Carla, een jonge bediende. Bij Carla schieten er automatisch een aantal gedachten door haar hoofd: "Deze man voelt zich ongemakkelijk omdat ik een jonge vrouw ben." "Misschien vindt hij het vervelend om te zitten bij een vrouw die zijn familie niet is." "Misschien vindt hij mij onervaren omdat ik er zo jong uit zie". Wellicht zijn er nog vele andere redenen waarom deze man ongemakkelijk op zijn stoel zit te wiebelen: het is te warm in het lokaal, de man heeft zijn auto verkeerd geparkeerd, hij moet dringend naar een andere afspraak,... De enige manier om dit te weten te komen, is dat Carla het hem vraagt.

2 Besef dat je vertrekt vanuit je eigen referentiekader. Probeer meer over de ander te weten te komen.

Het verbale en non-verbale gedrag van iemand kan je zo objectief mogelijk waarnemen. De interpretatie die je eraan geeft is echter veel subjectiever. Vaak schrijf je eigenschappen of kenmerken aan iemand toe op basis van jouw ervaringen of indrukken, op basis van jouw referentiekader. Meer inzicht in het referentiekader van de ander, kan je interpretatie veranderen. Nieuwsgierigheid is hier dus een goede eigenschap.

Wim klaagt er over dat Arno, een vrijwilliger, nooit verwittigt als hij niet kan komen. Als hij een sms stuurt, reageert Arno hier niet op. Hij vindt dit raar want als Arno komt, is hij zeer enthousiast en hij doet zijn taken nauwgezet en met veel zorg. Wanneer hij zijn ongenoegen meedeelt aan een collega, zegt deze: "Wist je niet dat Arno niet kan lezen en schrijven? Hij opent de berichtjes wel maar hij heeft niemand die ze voor hem kan voorlezen." Volgens het referentiekader van Wim is het normaal dat alle Vlaamse vrijwilligers kunnen lezen en schrijven. Analfabetisme komt vaker voor dan je denkt. Het is niet nodig het in je achterhoofd te houden bij elke vrijwilliger maar deze casus illustreert wel dat je eigen referentiekader kan zorgen voor blinde vlekken.

Als de persoon tegenover jou een leeftijdsgenoot, seksegenoot, iemand van dezelfde sociale status of lid van dezelfde club is, denk je misschien dat je zijn principes, gedachten en gevoelens kent of deelt. Weet dat als je op vele aspecten gelijkenissen met iemand vertoont, je op andere aspecten niet noodzakelijk op elkaar gelijk. Ga er in de eerste plaats van uit dat je de ander niet begrijpt, ook als je erg op elkaar lijkt.

Salima is werkzaam in een organisatie die een open visie heeft op diversiteit. Ze gaat ervan uit dat al haar collega's eenzelfde open blik hebben. In een gesprek doet een collega volgende uitspraak: "Ik zou er niets van moeten weten als mijn dochter zou thuiskomen met een vriendin als partner." Deze uitspraak had ze nooit verwacht van een collega die zoveel gelijkenissen met haar vertoont.

3 Besef dat je het referentiekader van anderen positief of negatief waardeert. Reageer niet onmiddellijk. Stel je oordeel even uit en check waarom de persoon zo handelt of denkt.

Of je nu wil of niet, we kennen aan andere zienswijzen of gedragingen positieve of negatieve waarderingen toe. We vinden ze sympathiek of niet, beangstigend of niet, onbegrijpelijk of niet. Daar is op zich niets mis mee. Het is wel belangrijk dat je hier bewust mee omgaat, voordat je handelt. Meer kennis van achtergronden (socio-economische, culturele of religieuze,...) en onderliggende motieven kan je waardering ook corrigeren.

Rina werkt in een Huis van het Kind. In de wijk waar ze werkt, leven er veel gezinnen in armoede en dit is ook merkbaar aan de mensen die naar het consultatiebureau komen. Tijdens de vergadering vertelt Rina dat ze het er zeer moeilijk mee heeft dat een vrouw gratis pampers komt vragen voor haar baby, terwijl haar zoontje van 3 tijdens het wachten op een dure tablet aan het spelen is. Ze kan dit niet goed begrijpen.

Meer kennis over armoede en uitsluitingsmechanismen (socio-economische achtergrond) zou kunnen helpen om hiervoor begrip op te brengen: aanschaffen van luxeartikelen kan voor mensen in armoede een manier zijn om erbij te horen.

Waarneming	–	objectief
Interpretatie	–	subjectief
Evaluatie	–	subjectief
Actie	–	individuele keuze

4 Durf doorvragen bij dingen die opvallen of die je altijd al wilde weten. Doe dit met respect.

Wees niet bang om te vragen naar zaken die je je afvraagt. Doe dit met oprechte interesse en met respect voor de ander. Zorg ervoor de dat ander niet het gevoel krijgt dat hij of zij zich moet verantwoorden (Begin je vraag niet met “Waarom”, maar met “Hoe komt het dat”, “Wat maakt dat”). Ontmoeting met de ander vraagt openheid. Het vraagt dat je je oordelen aan de kant schuift. Oordelen maakt plaats voor mildheid en begrip voor de ander.

Gemma is dokter. Ze vraagt aan de heer Abdellaoui of ze bij hem de bloeddruk mag meten. Daartegen heeft hij geen enkel bezwaar. Als ze klaar is met de metingen, vraagt ze hem waarom ze hem geen hand mag geven bij het binnen komen, maar hem wel mag aanraken voor de controleonderzoeken. Mr. Abdellaoui antwoordt dat ze bij de kennismaking en bij het binnenkomen een vrouw is, maar bij het onderzoek een dokter en dat het man of vrouw zijn dan niet meer uitmaakt. Gemma blijft het wat vreemd vinden, maar ze weet nu beter waar ze aan toe is.

5 Door actief te luisteren en goed waar te nemen, kan je veel te weten komen over hoe de persoon denkt, voelt en handelt.

Begrip voor de manier waarop de ander denkt, voelt en handelt, krijg je door actief te luisteren. Stel open vragen. Vat samen wat je denkt dat de ander zegt. Vraag hem of haar om in eigen woorden te herhalen wat je hebt gezegd. Let ook goed op non-verbale signalen, want die kunnen veel duidelijk maken van wat de ander denkt of voelt. Benoem wat je denkt te zien en toets of dit klopt.

In de situatie van Carla (zie tip 1) zou ze kunnen zeggen: “Ik merk dat je heen en weer schuift op je stoel. Zie ik dit goed? Waaraan ligt dit?”

6 Als de ander erg veel van jou verschilt, zoek dan naar gemeenschappelijke belangen/behoefte, in plaats van je blind te staren op verschillen. Zoek naar de positieve intenties van iemands gedrag.

In situaties waar er veel verschil is tussen jou en de ander, heb je vaak de neiging om je aandacht te richten op verschillen. Er zijn verschillende manieren om meer aandacht te schenken aan gelijkenissen.

Dialogo is een manier van uitwisselen met elkaar die verbindend kan werken. De kunst bestaat er in om een discussie over verschillen om te buigen tot een echte dialoog, waarbij je echt luistert naar elkaars bezorgdheden. Vaak lijkt het dat je erg van elkaar verschilt. Je kan verbazend genoeg tot gemeenschappelijkheden komen als je doorvraagt naar onderliggende belangen, behoeften, bezorgdheden, waarden, motieven,... Een dialoog werkt vaak verbindend, omdat onder schijnbaar tegengestelde opvattingen vaak dezelfde waarden, bezorgdheden of drijfveren schuil gaan.

Een andere manier is om te zoeken naar de positieve intentie die schuilt onder het in jouw ogen "vreemde" of "negatieve" gedrag van de ander. Benoem de bezorgdheden of behoeften die jullie beiden delen.

Een vader zegt: "Ik wil niet dat mijn dochter gaat zwemmen met school". De schooldirecteur reageert: "Het staat in het schoolreglement dat alle leerlingen mee moeten gaan zwemmen en trouwens, tijdens de zomervakantie zag ik in Marokko veel moslimmeisjes in bikini op het strand". De vader blijft bij zijn standpunt: "Ik beslis over mijn kind en die meisjes die u op het strand zag, zijn geen goede moslima's" (discussie) Wanneer de directie zou erkennen dat de vader vooral bezorgd is en het beste wil voor zijn kind (positieve inzet), zou er een heel ander gesprek kunnen op gang komen over wat het beste is voor het kind. Hoe kan de school ervoor zorgen dat het meisje zich veilig en eerbaar voelt, ook tijdens de zwembadles. Hoe kan de vader ervoor zorgen dat het meisje de eindtermen haalt? De zorg voor het meisje is hun gemeenschappelijk belang.

7 Neem zelf het initiatief om openheid te creëren, ook als de ander niet in dialoog wil gaan.

In een professionele context is het nodig dat jij het initiatief neemt om openheid te creëren, ook als de ander niet in dialoog wil gaan. Veiligheid en vertrouwen zijn hier sleutelbegrippen. Mensen moeten zich eerst veilig voelen vooraleer ze dingen over zichzelf gaan delen. Er moet eerst vertrouwen groeien, voordat je een betrouwbare gesprekspartner bent. Wanneer je een te grote stap zet en meer vertrouwen vraagt dan er is, dan is de kans groot dat je net een terugval in de relatieopbouw krijgt. Je zal dan op een muur van stilte of weerstand botsen, of de ander zal zich defensief of agressief opstellen, of je lokt conflicten in de groep uit. Veiligheid creëer je ook door je eigen beweegredenen openlijk mee te delen aan de ander.

Een leerkracht wil in de klasgroep een gesprek doen over een gevoelig thema (abortus bijvoorbeeld). Enkel als er genoeg veiligheid is in de klas, zal dit tot een volwaardig gesprek leiden, waar alle leerlingen open kunnen spreken vanuit hun eigen aanvoelen. Het helpt als aangeeft waarom dit gesprek voor jou zo belangrijk is.

8 Wat als je de mening of het gedrag van de ander moeilijk kan accepteren? Soms is het beter om respectvol en duidelijk je grenzen aan te geven.

Sommige zaken kunnen binnen iemands referentiekader nog zo acceptabel zijn of lijken. Als jij daar echt grote moeite mee hebt, kan niemand je dwingen om er in mee te gaan. Je veroordeling van de ander kan je professioneel handelen zelfs beïnvloeden. Op dit moment is het van belang om voor jezelf uit te maken hoe je verder wilt gaan met het contact. Het komt er vooral op aan om respectvol en duidelijk je grenzen te stellen.

Er zijn verschillende soorten grenzen waartegen je kan botsen: persoonlijke, professionele, wettelijke,....

Een dokter kan geconfronteerd worden met ouders die weigeren hun kinderen te laten inenten omwille van hun geloof of een andere overtuiging. De dokter kan stellen dat hij/zij vanuit zijn/haar functie hier niet akkoord mee kan gaan (professionele grens).

Een docent kan botsen met de opinie van een cursist die bijvoorbeeld de evolutietheorie van Darwin in vraag stelt. De docent kan dan duidelijk aangeven "Wat jij zegt is jouw mening. Ik ben het daar niet mee eens omdat het indruist tegen wetenschappelijke principes." (wetenschappelijke grens)

Na herhaaldelijke gesprekken met ouders over het roepen van negatieve uitspraken langs de zijlijn tijdens een sportwedstrijd, blijven ze dit doen. De trainer heeft hen in heldere taal en met een open houding uitgelegd waarom dit voor de club niet kan. Hij heeft hen alternatieven gegeven om op te komen voor het belang van hun kind. Als trainer kan je de ouders voor een keuze stellen, of ze supporteren op een constructieve manier, of ze verlaten het terrein. (omgangsregels van de club, grenzen van de organisatie)

Een moeder zegt dat ze het heel normaal vindt om haar kinderen hardhandig te straffen, ze heeft het altijd zo geleerd. Als professional leg je uit dat dit hier niet kan en bij wet geregeld is. (wettelijke grenzen)

Tips om bewuster en vaardiger contact te maken met mensen met een heel verschillend referentiekader – een overzicht

- 1 Het referentiekader van de ander kan je niet zien. Blijf open staan voor informatie die jouw beeld over de ander kan bijstellen.
- 2 Besef dat je vertrekt vanuit je eigen referentiekader. Probeer meer over de ander te weten te komen.
- 3 Besef dat je het referentiekader van anderen positief of negatief waardeert. Reageer niet onmiddellijk. Stel je oordeel even uit en check waarom de persoon zo handelt of denkt.
- 4 Durf doorvragen bij dingen die opvallen of die je altijd al wilde weten. Doe dit met respect.
- 5 Door actief te luisteren en goed waar te nemen, kan je veel te weten komen over hoe de persoon denkt, voelt en handelt.
- 6 Als de ander erg veel van jou verschilt, zoek dan naar gemeenschappelijke belangen/behoefte, in plaats van je blind te staren op verschillen.
Zoek naar de positieve intenties van iemands gedrag.
- 7 Neem zelf het initiatief om openheid te creëren, ook als de ander niet in dialoog wil gaan.
- 8 Wat als je de mening of het gedrag van de ander moeilijk kan accepteren? Soms is het beter om respectvol en duidelijk je grenzen aan te geven.

Bronnen

- Tijdschrift voor Praktijkondersteuning (2009) nr 3, Het omgaan met andere referentiekaders.
- E. Hoffman (2013), Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het Topoi-model.
- Ella (2014), Intersectioneel denken.
- Motief vzw (2016), Sleutels positieve identiteitsontwikkeling bij moslimjongeren.
- B. Van Robaeys, L. Geerts, S. Balli (2014) Verbinden vanuit diversiteit : krachtgericht sociaal werk in een context van armoede en culturele diversiteit. Vertaalproces van sociale waarneming.