

Interculturele communicatie

Auteur: Grethe van Geffen (directeur Seba)

isbn 90 14 08096 4

Over de inhoud:

Interculturele communicatie laat Nederlanders en allochtonen zien hoe zij prettiger kunnen communiceren, met de praktijk als uitgangspunt. In gesprekken met mensen van een andere etniciteit ontstaan nu eenmaal af en toe misverstanden. Dingen worden anders opgevat dan bedoeld, of niet begrepen. Dat hoeft geen probleem te zijn, zolang u maar weet hoe u daarmee om kunt gaan, niet gehinderd door blokkerende emoties als ergernis, onzekerheid of schuldgevoel.

Dit vlot geschreven boekje staat boordevol praktische tips om op een goede manier met kleine of grote missers om te gaan. Niet de problemen staan centraal, maar de praktische, verhelderende oplossingen. U leert eventuele taalproblemen en misverstanden op een normale manier bespreekbaar te maken zonder de persoonlijke relatie te beschadigen. Aan allochtonen biedt het boekje tips voor (sollicitatie)gesprekken waarin de ander meer ingaat op hun cultuur dan op het doel van het gesprek, en aanwijzingen over wat u kunt doen als de taal nog problemen geeft.

Interculturele samenwerking

Auteur: Grethe van Geffen (directeur Seba)

isbn 90 14 08294 0

Over de inhoud:

Wanneer mensen van verschillende culturele achtergrond samenwerken, doen zich soms problemen voor. We hebben vaak bepaalde beelden van elkaars cultuur en die beïnvloeden de manier waarop we gedrag of woorden van collega's interpreteren. Regelmatig leidt dat tot misverstanden over en weer. Reacties van medewerkers of collega's zijn soms heel anders dan u verwacht. Of de vergaderingen van uw multiculturele team verlopen niet zoals u zou willen.

Interculturele samenwerking staat boordevol tips voor zowel allochtonen als autochtonen om dergelijke misverstanden op te lossen en op een prettige manier samen te werken. Met sommige tips kunt u ook uw voordeel doen bij andere samenwerkingsproblemen. En dat is nu juist het leuke van interculturele samenwerking. Wie daar goed in is, heeft zijn algemene samenwerkingsvaardigheden vergroot. Want niet culturen, maar mensen werken samen. En wie met mensen uit veel soorten culturen kan samenwerken, kan met heel veel mensen samenwerken!

Etnomarketing

Auteur: Grethe van Geffen (directeur Seba)

isbn 90 14 09160 5

Over de inhoud:

Binnen de marketing is het zaak de specifieke doelgroepen goed te kennen en de communicatie daarop af te stemmen. Een sterk groeiende, zich onderscheidende groep zijn de allochtone Nederlanders. Zowel door hun numerieke aantal als door hun ruime besteedbaar inkomen zijn zij voor marketeers een interessante doelgroep. Etnomarketing richt zich speciaal op die allochtone doelgroepen.

Dit boek gaat vooral in op de communicatieve kant van etnomarketing. Hoe maakt u als autochtone verkoper uw medelander tot uw klant? Gaat u in op de verschillen die u opmerkt of juist niet? Zijn de verschillen te overbruggen? Hoe gaat u om met reacties die u niet kunt duiden? Welke vragen stelt u en welke niet? En hoe herstelt u de relatie als u onverhoopt de plank mis slaat? Cruciaal is telkens dat u de ander niet aanspreekt als vertegenwoordiger van een bepaalde cultuur maar als een individu met eigen specifieke wensen. Met '*Etnomarketing: verkopen aan allochtone medelanders*' kan iedere verkoper of medewerker aan een informatiebalie zijn voordeel doen.

Over de serie Taalanker van Kluwer:

In de serie 'Hoe formuleer ik het?' staat communicatie op de werkvloer centraal. Elk deel biedt tal van praktische tips over de meest effectieve aanpak in tal van herkenbare werksituaties. U ontdekt hoe u bij collega's of klanten de door u gewenste reactie kunt oproepen door u mondeling, schriftelijk en non-verbaal effectiever uit te drukken.

Omgaan met cultuurverschillen

Auteur: Grethe van Geffen (directeur Seba)
isbn 90 14 09192 3

Over de inhoud:

Omgaan met cultuurverschillen wil de verschillen tussen allochtone en 'blanke' Nederlanders niet wegpoetsen. De verschillen zijn er. De vraag is alleen of die verschillen ook per se tot problemen moeten leiden. Het antwoord is nee.

Dit boekje is een vervolg op het eerder verschenen deel Interculturele Communicatie uit de TaalAnker-serie, dat vooral de taal als uitgangspunt neemt voor betere samenwerking tussen Neerlanders en mensen met een andere etniciteit. In dit boekje draait het meer om de vraag of de irritatie van 'blanke' Nederlanders jegens allochtonen wel terecht is en zo ja, wat daar dan aan te doen is. Vaak blijkt de oplossing te liggen in het simpelweg vragen, vragen en nog eens vragen waarom allochtone collega's en klanten bepaalde dingen doen of juist niet doen en wat zij precies willen. Wie goed luistert, krijgt soms verrassende antwoorden te horen!

Intercultureel zakendoen

Auteur: Grethe van Geffen (directeur Seba)
isbn 90 14 09195 8

Over de inhoud:

Intercultureel zakendoen laat zien hoe snel Nederlanders oplopen tegen cultuurverschillen met soms fatale gevolgen voor de zakelijke betrekkingen. Wie vindt dat anderen zich ook maar eens moeten aanpassen aan onze efficiënte, directe manier van zakendoen, zal zeker het onderspit delven. Maar met dit vlot geschreven boekje vol handige tips komt de Nederlander die zaken moet doen in den vreemde een heel eind. Drie veelvoorkomende situaties komen aan bod waarbij telkens is te zien hoe met de juiste verbale en non-verbale communicatie veel narigheid is te voorkomen. Hoe reageert u als een Fransman à la minute een kordate beslissing verwacht zonder dat u eerst kunt overleggen met uw thuisfront? Wat te doen als de Japanse relatie het contract wil veranderen, in uw nadeel? En hoe moet een Nederlandse wegebouwer zich opstellen in Noord-Turkije?

Hoe het ook zij, de mogelijke problemen bij intercultureel zakendoen hebben niet zozeer met 'hun' te maken als wel met uzelf. Dit boekje houdt u een spiegel voor om te zien wat u kunt doen aan een prettige samenwerking.

Intercultureel probleemoplossen op de werkvloer

Auteur: Grethe van Geffen (directeur Seba)
isbn 90 14 095767

Over de inhoud:

Niemand zit te wachten op problemen. En als de problemen te maken hebben met iemands culturele afkomst, is het vaak nog ingewikkeld ook. Allerlei gewoontes en gebruiken zijn op de multiculturele werkvloer niet zo gewoon of gebruikelijk meer. Autochtonen hielden hierover hun mond omdat ze niet wilden discrimineren. Allochtonen zwegen om te laten zien hoezeer ze hun best deden in de nieuwe omgeving. Maar de irritaties bleven natuurlijk.

Inmiddels zijn we zover dat we de interculturele problemen niet langer ontkennen, maar gewoon benoemen. Dat is een goede stap op weg naar de beste stap: het oplossen van de problemen. Aanpassing is slechts een beperkte oplossing voor de interculturele problemen op de werkvloer. Iedereen heeft zo zijn eigen gewoontes en manier van werken, en het voelt meestal niet goed om die zomaar op te geven. De multiculturele werkvloer vraagt om nieuwe vaardigheden. Medewerkers moeten leren communiceren over hun cultuur, hun gewoonten en hun manier van werken, en

daarover onderhandelen met elkaar. Wederzijds begrip kan enorm helpen, maar is toch niet altijd voldoende.

De meest waardevolle resultaten behaalt u met visie en creativiteit: niet de problemen wegpoetsen, maar onderzoeken hoe een totaal nieuw soort oplossing kan bijdragen aan verbetering van de werkvloer als geheel. Aan de hand van een aantal herkenbare situaties op de werkvloer - irritaties over de allochtone medewerkers die zich volledig lijken af te zonderen van de rest, de allochtone medewerkster die moet vechten voor acceptatie van haar hoofddoekje, en de verschillende belangen van autochtonen en allochtonen bij de indeling van werkroosters - maakt de auteur duidelijk hoe u zo'n creatieve oplossing kunt bereiken.

Met de tips uit dit boek zult u de multiculturele werkvloer gaan zien als een spannende plek waaraan veel verschillende medewerkers hun beste steentje bijdragen.

Interculturele omgangsvormen

Auteur: Grethe van Geffen (directeur Seba)

isbn 90 13 00674 4

Over de inhoud:

Zoveel culturen, zoveel omgangsvormen. Het is haast onmogelijk een overzicht te geven van alle omgangsvormen die u tegen kunt komen op het werk. Dit boek geeft aan hoe u binnen de vele culturele omgangsvormen uw weg kunt vinden. Omgangsvormen zijn niet alleen een kwestie van feitenkennis, maar vooral van vaardigheden. In de communicatie tussen mensen gaat altijd wel iets fout. Dat gebeurt al wanneer een Amsterdammer een Rotterdammer ontmoet of een Fries een Limburger, laat staan als het gaat om ontmoetingen tussen culturen uit verschillende landen. Het gaat erom dat u zich zo goed mogelijk voorbereidt op de ontmoeting en vaardigheden ontwikkelt om respectvol en creatief te zijn op het moment dat de ontmoeting plaatsvindt. Dit boek ondersteunt u daarbij en vormt een belangrijke leidraad voor succesvolle interculturele omgangsvormen.