

## 6.5.2. OP WEG NAAR EEN BETER BEGRIP

Het is al eerder gezegd, communicatie met personen uit een andere cultuur heeft alleen een kans van slagen als je naar elkaar wilt luisteren en begrip voor elkaar wilt tonen. Alleen dan kom je achter de werkelijke redenen van het gedrag en geef je de ander de kans om werkelijk te integreren in Nederland.

Je moet je constant afvragen in hoeverre beeldvorming en andere interpretaties je manier van communiceren beïnvloeden. Omgekeerd moet dat natuurlijk ook het geval zijn bij de ander.

Er ontstaat dan ook begrip voor de situatie van de ander. Je komt er bijvoorbeeld achter dat:

- Cultuur die is aangeleerd, heel moeilijk is af te leren. Als je altijd gemiddeld bent om u te zeggen, lukt het heel moeilijk om iemand met jij en jou aan te spreken.
- Vooral allochtone jongeren in een moeilijke situatie kunnen zitten. Als ze zich niet aanpassen aan de Nederlandse cultuur, horen ze er niet bij, maar als ze zich wel aanpassen aan die cultuur, horen ze er thuis niet bij. Ze bevinden zich heel snel in een dilemma. Wat ze ook doen, het is nooit goed.
- Allochtonen van de derde generatie 'gewoon' Nederlander zijn en zich heel vaak ook zo gedragen. Maar door uiterlijke kenmerken en beeldvorming vergeten we dat te zijn. Waardoor zij zich niet thuis voelen in hun eigen land.

## 6.6. SAMENVATTING

### Een gesprek voeren in vogelvlucht

Als gastheer wil je achter wensen en motieven van de klant komen. Je wilt er achter komen of de klant zich prettig voelt en tevreden is. Je wilt klachten of problemen waarmee de klant zit oplossen. Je wilt de klant adviseren wat hij het beste kan doen om bijvoorbeeld te ontspannen, af te vallen en noem maar op. Om dit goed te kunnen doen moet je weten wat de klant wil of vindt. Of je moet de klant helpen een probleem helder te krijgen. En je moet de juiste informatie overbrengen naar de klant.

### Vragen stellen

Er zijn verschillende typen vragen. Welk type het meest geschikt is, hangt af van je doel en van de situatie.

- Open vragen
- Gesloten vragen
- Suggestieve vragen
- Controlevragen
- Samenvatten
- Doorvragen
- Wedervraag stellen

### Luisteren

De meeste informatie in een gesprek vergaar je door goed te luisteren. Luisteren is dus essentieel voor een goede gesprekstechniek.

- Concentreer je op de inhoud
- Vraag door op onduidelijkheden
- Laat je gesprekspartner merken dat je luistert
- Neem de tijd
- Val niet in de rede
- Kom niet meteen met een reactie of oplossing.
- Maak indien mogelijk (of noodzakelijk) aantekeningen.

### Actief luisteren

Actief luisteren is een manier van communiceren die je vooral kunt gebruiken in situaties dat je denkt dat de ander iets anders of meer bedoelt dan dat wat hij zegt.

Wat je bij actief luisteren eigenlijk doet, is door vragen te stellen erachter te komen of je de boodschap van de zender goed begrijpt en interpreteert

### Een telefoongesprek voeren

Een bijzondere manier van een gesprek voeren is het telefoongesprek. Een telefoongesprek bestaat uit drie fasen, opnemen, afhandelen, afsluiten.

### Omgaan met kritiek en klachten

- Luister actief
- Vraag om toelichting
- Toon waardering
- Wik en weeg
- Doe iets met de kritiek

### Klachtenafhandeling

- Schep voorwaarden voor een goede communicatie
- Kijk de gast aan en luister goed
- Onderzoek samen mogelijke oplossingen
- Bied indien van toepassing namens het bedrijf verontschuldigingen aan
- Indien je geen oplossing kunt vinden

### Houding en (gespreks)communicatie

- Zeven zonden van dienstverlening:
- De klant van het kastje naar de muur sturen
- Vragen afhandelen op de automatische piloot, met een onverschillige houding
- Vragen of klachten afschuiven (o, dat moet maar even aan mijn collega vragen!)
- Een afwachtende, apathische houding aannemen (tsja, dat is vervelend...)
- Een koele houding aannemen (geen betrokkenheid, afstotend)
- Neerbuigend optreden (wat had u dan gedacht?)
- Je star vasthouden aan richtlijnen (tsja, dat is hier nu eenmaal zo geregeld...).

### Houding en interculturele communicatie

In het kader van interculturele communicatie (communicatie met mensen uit een andere cultuur) is het ook erg belangrijk om je bewust te zijn van je rol als gastheer. Globaal zie je in Nederland twee houdingen ten opzichte van interculturele communicatie. Een houding die uitgaat van aanpassen en een die uitgaat van open staan voor elkaar.