

Critical Skills for Life and Work module: Interculturele communicatie voor hoogopgeleide vluchtelingen

Module B: Professionele interculturele communicatieve competenties voor op het werk en in het dagelijks leven

Unit B1: Context en achtergrondinformatie

Deze unit geeft een overzicht van deze module B en introduceert het concept 'professionele interculturele communicatieve competenties' (PICC). De meeste leerlingen zullen baat hebben bij het bestuderen van unit 1 om de context en de achtergrond van het lespakket beter te kunnen begrijpen. De meer ervaren leerlingen zouden direct kunnen beginnen met het bestuderen van de kern-units (2, 3, 4 & 5).

Voor wie is deze module bedoeld?

Deze module is bedoeld voor hoogopgeleide vluchtelingen en migranten (bijv. medici, ingenieurs en docenten) die proberen om op hun eigen niveau werk te vinden in hun nieuwe thuisland. Dit lespakket is ontwikkeld om professionals te ondersteunen die na migratie opnieuw de arbeidsmarkt willen betreden in een positie die vergelijkbaar is met hun eerdere professionele positie.

Het lespakket is ontwikkeld als onderdeel van het Critical Skills for Life and Work project, in samenwerking met vluchtelingen, migranten en de taaldocenten die met hen werken. Op basis van hun input hebben onderzoekers in Oostenrijk, Nederland en het Verenigd Koninkrijk de materialen ontwikkeld. Het lespakket is toegespitst op de behoeften van zowel studenten als docenten. Er is bij de ontwikkeling van de materialen gebruik gemaakt van hun ervaringen en ideeën.

Het doel van het project is om bij te dragen aan de sociale en professionele integratie van hoogopgeleide vluchtelingen en migranten, door het ontwikkelen van hun professionele interculturele communicatieve competenties (PICC).

Waarom dit lespakket?

Tegen het einde van 2015 heeft de EU meer dan 1.2 miljoen eerste asielaanvragen ontvangen

De afgelopen jaren is het aantal vluchtelingen in Europa enorm gestegen. Een kleine, maar significante groep bestaat uit hoogopgeleide professionals die in Europa moeilijk aan een baan op hun niveau kunnen komen. Veelal doen ze daarom werk onder hun niveau, voor een minimumloon. Hun vaardigheden en professionele ervaring worden hier vaak niet op waarde geschat. Daardoor lopen wij de kennis van

gekwalificeerd personeel mis. Daarnaast is de integratie van hoogopgeleide vluchtelingen op de Nederlandse arbeidsmarkt cruciaal om te voorkomen dat ze op lange termijn afhankelijk worden van de overheid (bijvoorbeeld door in de bijstand te komen of afhankelijk te worden van een uitkering). Bovendien moet marginalisatie voorkomen worden en is het van belang een positief beeld te creëren van deze groep mensen.

Hoogopgeleide vluchtelingen en professionals met een migratieachtergrond kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan de maatschappij als zij hiertoe de kans krijgen. Ze kunnen bijvoorbeeld bijdragen aan het oplossen van problemen zoals vergrijzing, of de vraag naar specifieke vaardigheden.

Er zijn verschillende initiatieven binnen Europa om vluchtelingen te helpen bij de integratie in hun nieuwe thuisland. Hoogopgeleide vluchtelingen en migranten is een specifieke doelgroep waar op dit moment weinig aandacht aan wordt besteed.

Wat biedt dit lespakket?

Deze lesmodule is bedoeld voor studenten om hun Professionele Interculturele Communicatieve Competenties te ontwikkelen. Daarnaast bevat de module ook zelfstudiemateriaal in de vier kern units: 2, 3, 4 en 5.

De units zijn gestructureerd op basis van het doel van de unit, het doel van de opdracht, de gedachte achter de opdracht en de uitleg over hoe je de opdrachten kunt maken.

Dit lespakket bestaat uit vijf parallel-lopende units: (1) introductie: context en achtergrondinformatie, (2) een baan vinden, (3) solliciteren, (4) een sollicitatiegesprek voeren en (5) beginnen met een nieuwe baan. Elke unit bevat een reeks aan activiteiten die zijn ontwikkeld voor zelfstudie, plus aanvullende materialen om meer te weten te komen over de thema's die in de units behandeld worden. Alle activiteiten hebben betrekking op de ontwikkeling van PICC.

De units kunnen achtereenvolgend gebruikt worden – de structuur van units 2, 3, 4 en 5 is ontworpen om dit mogelijk te maken- maar kunnen ook in willekeurige volgorde gebruikt worden; de units zijn opzichzelfstaand zodat studenten de mogelijkheid hebben om een specifieke unit of activiteit uit te kiezen die past bij hun omstandigheden en behoeften. De opdrachten in elke unit kunnen achtereenvolgend uitgevoerd worden, maar niet alle opdrachten moeten worden gedaan. Opdrachten kunnen ook willekeurig gemaakt worden. We adviseren leerlingen om units en opdrachten uit te kiezen die bij hun behoeften en omstandigheden passen.

De meeste opdrachten en oefeningen in het lespakket zijn in het Engels (gekozen om pragmatische redenen en omdat het een taal is die veel professionals beheersen) maar zijn zo geschreven dat ze makkelijk toe te passen zijn op de lokale context.

Vanuit een taalkundig perspectief is het lespakket ontwikkeld met als uitgangspunt dat de hoogopgeleide vluchtelingen al enige kennis hebben van de taal. Het voornaamste doel van dit lespakket is het ontwikkelen van PICC en niet het ontwikkelen van

taalvaardigheid in de taal van het nieuwe thuisland (bijv. Nederlands). Gebruikmakend van hun meertaligheid kunnen leerlingen zich bezighouden met een taal en betekenis genereren aan de context.

TAAL IN BEWEGING

De module is gericht op het verbeteren van het inzetten van taal. Dit stelt leerlingen in staat betekenis te geven aan hun eigen culturen, de bedrijfscultuur, verschillende culturen in het nieuwe thuisland en elke andere toekomstige cultuur waarmee ze in aanraking komen.

Let op: Dit lespakket biedt geen cijfers of feiten over vluchtelingen in Europa. Het lespakket biedt geen juridisch advies. Aan het einde van deze unit vindt u een lijst van organisaties die leerlingen en

docenten kunnen ondersteunen bij vraagstukken gerelateerd aan dit thema. Het lespakket biedt geen gericht advies met betrekking tot specifieke carrièremogelijkheden, maar geeft voorbeelden van hoe iets in een specifieke context wordt gedaan.

Het Critical Skills for Life and Work (CSLW) project

Dit lespakket is ontwikkeld als onderdeel van een tweejarig Erasmus+ ontwikkelings- en innovatieproject (2017-2019): Critical Skills for Life and Work Project: het ontwikkelen van professionele interculturele communicatieve competenties van hoogopgeleide vluchtelingen.

Bij het project zijn vier partnerorganisaties uit drie verschillende landen betrokken: Oostenrijk, Nederland en het Verenigd Koninkrijk.

De doelstellingen van het project zijn:

- (a) Het identificeren van de beroepsrelevante, communicatieve, interactieve en interculturele behoeftes van hoogopgeleide vluchtelingen, zodat ze in staat zijn werk te vinden in het professionele domein waarvoor zij zijn opgeleid;
- (b) Het identificeren van de behoeftes van docenten en andere professionals die werken met hoogopgeleide vluchtelingen als het gaat om trainingen en vaardigheden.

CSLW

Het CSLW-project wordt uitgevoerd door de Newcastle University (VK), die tevens verantwoordelijk is voor de coördinatie van het project; de Universität Graz (Oostenrijk); de Fryske Akademy (Nederland); en Action Foundation (VK).

<http://www.cslw.eu/>

- (c) Het maken van een lespakket dat gericht is op het ontwikkelen van communicatieve, interactieve en professioneel georiënteerde interculturele competenties.

Het lespakket bestaat uit twee modules (zie figuur 1), een voor docenten en een voor studenten:

Module A: Het onderwijzen van professionele interculturele communicatieve competenties;

PROJECTFASES

Fase 1:
Succesverhalen: interviews met
hoogopgeleide vluchtelingen die
een passende baan hebben
gevonden
Focusgroep interviews met
leerlingen en docenten

Fase 2: Coproductie van
materialen voor docenten en
studenten

Module B: Professionele interculturele communicatieve competenties voor op het werk en in het dagelijks leven.

Het lespakket is in twee fases ontwikkeld. De vier projectpartners uit drie verschillende landen hebben samengewerkt met een aantal hoogopgeleide vluchtelingen en taaldocenten om de materialen te ontwikkelen die nuttig kunnen zijn in verschillende Europese contexten.

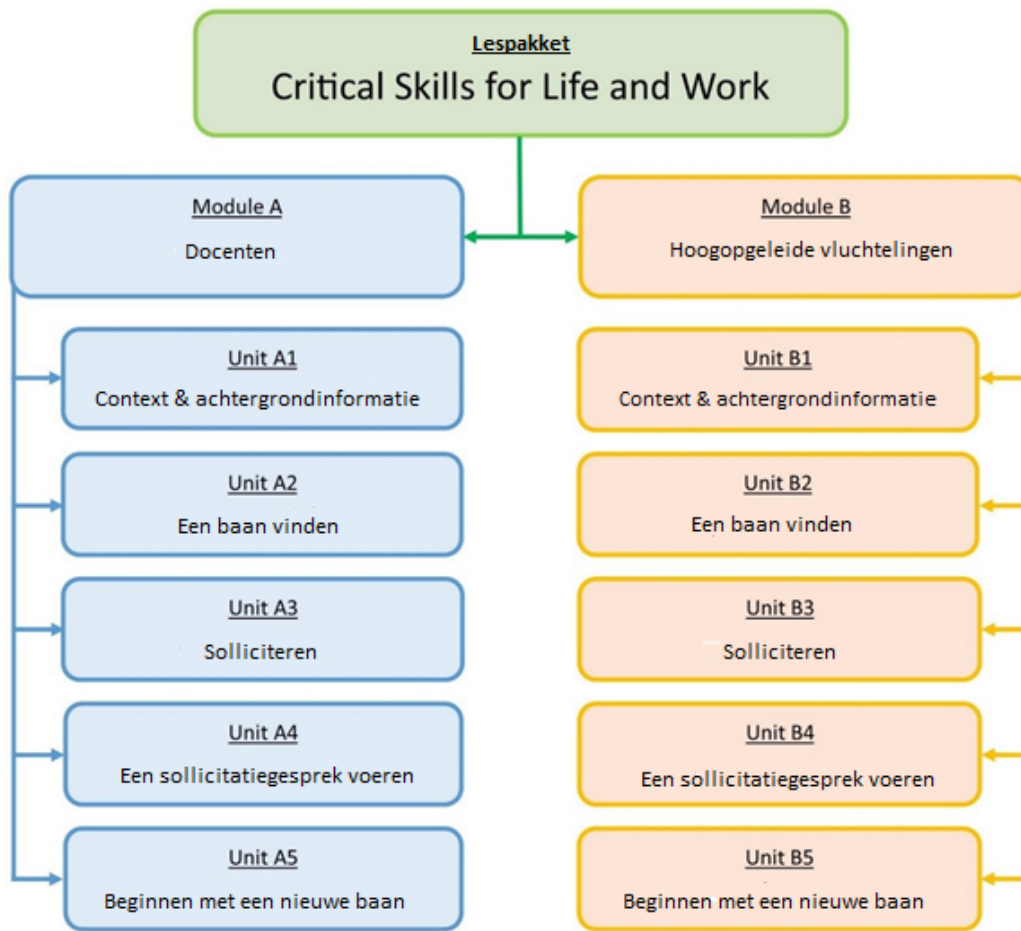
In de eerste fase hebben de project partners uit de drie verschillende landen gekeken naar de levens en de ervaringen van mensen die als vluchteling succesvol zijn geïntegreerd op de werkvloer van hun nieuwe thuisland. Dit is gedaan door deze groep mensen te interviewen om er achter te komen hoe zij deze stappen hebben kunnen maken. Daarbij is

gekeken naar wat hen heeft geholpen, maar ook naar wat het moeilijk maakte. Ook is hen gevraagd wat zij anderen adviseren die in eenzelfde soort situatie zitten.

Daarnaast zijn er focusgroep-interviews gehouden met studenten en docenten om inzicht te krijgen in hun situatie en hun behoeften met betrekking tot het ontwikkelen van PICC.

In fase twee heeft een aantal projectpartners samengewerkt met vluchtelingen en docenten om het onderwijsmateriaal te ontwikkelen. De materialen zijn vervolgens door verschillende organisaties, zoals onderwijsorganisaties en medewerkers van uitzendbureaus, getest. Het doel was om een model te creëren dat tevens gebruikt kan worden in een andere context. De materialen zijn vervolgens aangepast op basis van de feedback van docenten en studenten.

Figuur 1. Structuur van het CSLW-lespakket



Wat zijn professionele interculturele competenties?

Op iedere werkplek is het belangrijk om duidelijk te kunnen communiceren op verschillende niveaus met verschillende mensen en in verschillende situaties. Effectief communiceren steunt op het vermogen om met anderen om te kunnen gaan en gezamenlijk tot een oplossing te kunnen komen. Het is duidelijk dat wanneer je gesproken taal bestudeert, verschillende mensen verschillende gespreksvaardigheden hebben en verschillende manieren om zichzelf uit te drukken. Dit is van toepassing in iedere situatie, maar met name op de werkvloer waar overlappende agenda's, prioriteiten, deadlines en een mix van persoonlijkheden tot problemen en spanningen kunnen leiden. Dit komt met name voor op de werkvloer omdat er mensen werken met verschillende sociale, educatieve en culturele achtergronden.

Het hebben van Professionele Interculturele Communicatieve Competenties (PICC) is in dat geval nodig om de meeste situaties, waar er sprake is van culturele verschillen, te kunnen 'overleven.'

PICC

Professionele interculturele communicatieve competenties (PICC) verwijzen naar de belangrijkste interculturele communicatieve vaardigheden, kennis, attitudes, gedrag en kritisch cultureel bewustzijn, gericht op het proces om succesvol te integreren op de arbeidsmarkt na gedwongen migratie.

De materialen in dit lespakket zijn gebaseerd op de interculturele communicatie theorie en voornamelijk op de concepten van interculturele en interactieve competenties. De materialen zijn ook gebaseerd op recent onderzoek op het gebied van onderwijs,

Het vloeiend spreken van een taal is daarbij niet genoeg. Werknemers moeten meer kunnen dan zinnen op de juiste manier uitspreken. Ze moeten in staat zijn de professionele context juist te interpreteren, te luisteren en laten zien dat ze iets begrepen hebben. Ook is het van belang dat de spreker zijn of haar mening kenbaar kan maken en fouten kan corrigeren. Dit alles vraagt veel van iemands mentale en interactieve vaardigheden; vaardigheden die je vaak niet traint in de gebruikelijke taallessen. Professionele en interculturele competenties zijn vaardigheden die je hiervoor nodig hebt.

INTERCULTURAL COMPETENCE

'Het gepast en effectief managen van interactie tussen mensen die in bepaalde mate een verschillende of uiteenlopende visie op de wereld hebben. (Spitzberg & Changnon, 2009, p. 7)

professionele communicatie, continuing professional development (CPD) en succesvolle voorbeelden uit het talenonderwijs.

De afgelopen 25 jaar is een aantal modellen ontwikkeld gericht op interculturele competenties. Dit lespakket is geïnspireerd op het Intercultural Communicative Competence Model (ICC) van Michael Byram (1997). Byram (1997) komt met het tegenovergestelde van de bestaande native speaker modellen. Bij deze bestaande modellen worden taalleerders beoordeeld op het niveau van een moedertaalspreker. Byram legt daarentegen de nadruk op de verbinding tussen sprekers met verschillende culturele achtergronden, normen, waarden en standpunten, door het spreken in een voor hen vreemde taal. Hij noemt dit 'de interculturele spreker.'

Wij gaan dieper in op het concept van de interculturele spreker in een professionele context. We leggen de focus in het bijzonder op de ervaringen van hoogopgeleide vluchtelingen en migranten in Europa en de professionals die met hen werken. Bij het definiëren van interculturele communicatieve competenties focussen we op professionele communicatie tussen mensen die bij verschillende groepen horen, met de nadruk op de sociale interactie met elkaar (Schollon & Schollon).

De materialen in deze module zijn gebaseerd op vijf factoren die een rol spelen bij interculturele communicatie. Byram noemt ze *savoirs*:

- *Savoir être* (interculturele attitudes): het vermogen om de wereld te zien vanuit het perspectief van een buitenstaander die andere normen en waarden kan hebben
- *Savoirs* (kennis): niet in de eerste plaats kennis over een specifieke cultuur, maar kennis van hoe sociale groepen en identiteiten functioneren. Het richt zich op sociale groepen in de eigen cultuur, maar ook op sociale groepen in andere culturen. Daarnaast richt het zich ook op algemene interactieprocessen.
- *Savoir comprendre* (vaardigheden om te interpreteren en verbanden te leggen): het vermogen om symbolen en gebeurtenissen van andere culturen te interpreteren en een dergelijke interpretatie te relateren aan iemands eigen cultuur en ervaringen. Het wijst op het belang voor taalleerders om

DE INTERCULTURELE SPREKER

'... om op te treden als bemiddelaar tussen mensen van verschillende afkomst en identiteiten. Het is deze manier van het aangaan van relaties, het kunnen omgaan met problemen en het kunnen bemiddelen, die een 'interculturele spreker' onderscheidt van een moedertaalspreker.'

(Byram, 1997: 38)

vaardigheden en kennis te verwerven en dat te integreren met de kennis die ze al hebben.

- *Savoir apprendre/faire* (ontdekking en interactie vaardigheden): het vermogen om nieuwe kennis te vergaren over een cultuur en zijn tradities. Het vermogen om kennis, attitudes en vaardigheden te gebruiken in de communicatie met anderen.
- *Savoir s'engager* (kritisch cultureel bewustzijn): het vermogen om perspectieven en gewoontes in de eigen en andermans cultuur te interpreteren, evalueren en te bespreken. Het benadrukt het belang voor leraren om de waarden van leerlingen niet te proberen te veranderen, maar om hun bewustzijn te ontwikkelen over hoe dergelijke waarden hun interacties met anderen kunnen beïnvloeden.

Reflectieoefeningen voor jou

De materialen in deze module en dit lespakket zijn ontwikkeld op basis van een aantal interviews met hoogopgeleide vluchtelingen zoals jij, die succesvol gereïntegreerd zijn op de arbeidsmarkt in een van de drie onderzoekslanden. Wij zijn geïnspireerd door hun verhalen en hopen dat jij dat ook bent.

Hieronder lees je Ameera's echte verhaal. We hebben haar naam veranderd om haar privacy te beschermen. Lees het eerste deel en denk na over de vragen onder het verhaal voordat je doorgaat met deel twee om erachter te komen hoe het verder gaat.

Voorbeeld 1: Ameera's verhaal

Ameera is een 40-jarige docent en vertaler uit Afghanistan. Ze verhuisde negen jaar geleden naar het Verenigd Koninkrijk. In Afghanistan voltooide ze de opleiding Engelse taal en literatuur en werkte ze als taaldocent en vertaler. Ameera is een meertalige spreker en beheerst Arabisch, Dari en Turks op verschillende niveaus. In Afghanistan kon ze vol zelfvertrouwen Engelse teksten lezen en vertalen, maar ze kreeg nooit de kans om haar taalvaardigheden in het dagelijks leven in praktijk te brengen. Ook wist ze weinig over het leven in Europa.

Haar Engels verbeterde nadat ze werkervaring op had gedaan in Duitsland. Duitsland is het enige land dat ze bezocht voordat ze Afghanistan verliet. Ameera realiseerde zich zodra ze in Groot-Brittannië aankwam, dat ze, als ze weer aan de slag wilde gaan als docent en wilde integreren in de samenleving, met mensen moest communiceren.

Ameera voelde zich eenzaam en wilde graag een netwerk opbouwen. Daarom begon ze met vrijwilligerswerk voor een aantal plaatselijke goede doelen die andere vluchtelingen ondersteunen. Daarnaast werkte ze als tolk voor de NHS (het Britse nationale gezondheidssysteem). Ze was erg blij toen ze een baan in een plaatselijke winkel vond, omdat ze zo haar Engels kon verbeteren en ervaring op kon doen in de retail. Tegelijkertijd wilde ze graag studeren om haar horizon te verbreden, en begon ze een aantal cursussen te volgen, zoals IT en fotografie. Ze was niet in staat om aan de universiteit de studie te volgen die ze echt wilde doen.

- Zijn er overeenkomsten tussen jou en Ameera en het professionele leven in je eigen land? En in je nieuwe thuisland?
- Hoe denk je dat Ameera zich op dit punt in het verhaal voelt? Is dit hoe je je voelt over je eigen verhaal?
- Welke taalvaardigheden zou Ameera volgens jou moeten ontwikkelen? Wat doet ze al (in dit deel van het verhaal) en wat kan ze nog meer doen?
- Hoe ontwikkelt Ameera haar interculturele kennis en vaardigheden? Wat kan ze nog meer doen om haar doelen te bereiken?

Ameera werkt momenteel als docent Arabisch op de lokale universiteit. Daarnaast is ze bezig om haar PhD te behalen. Drie jaar na haar aankomst in het Verenigd Koninkrijk lukte het Ameera om een studiebeurs binnen te halen om een master te doen op de universiteit. Terwijl Ameera probeerde om haar werk en studie zo goed mogelijk te combineren, werd ze aangenomen als docent Arabisch op de lokale universiteit. Ze stopte met haar baan als assistent in de winkel om zich te kunnen focussen op het lesgeven. Zo kreeg ze meer tijd voor andere dingen en besloot zich aan te sluiten bij een groep voor creatief schrijven. Ook kon ze zich gaan richten op haar passie voor poëzie en het vertellen van verhalen.

Na een aantal mislukte pogingen, lukte het haar om drie jaar geleden een studiebeurs aan te vragen om te kunnen promoveren. Met steun van haar collega's lukt het haar ook om weer als vertaler aan de slag te gaan. Daarnaast werkt ze momenteel samen met twee grote Britse uitgeverijen.

Ameera heeft recentelijk een boek gepubliceerd met daarin korte verhalen die geïnspireerd zijn op haar reis. Ze kijkt uit naar haar nieuwe carrière als schrijfster.

Dit is het advies dat Ameera wil delen met anderen die zich in eenzelfde soort situatie bevinden: 'Vind iets en ga daar voor. Heb een doel. We vinden veel dingen vanzelfsprekend, maar dat zouden we niet moeten doen. Er zijn twee opties: de optie te leven, of de optie om op te geven. Om te kunnen leven moet je ergens voor vechten. Ik weet niet of ik succesvol ben, maar als mijn verhaal iemand kan helpen, dan ben ik blij.'

- Hoe denk je dat Ameera's ervaringen in deel 1 van het verhaal haar hebben geholpen om haar doelen te bereiken? Denk aan haar interculturele / communicatieve vaardigheden.
- Het kostte Ameera drie jaar om aan een master te kunnen beginnen en daarna nog eens drie jaar om met haar PhD te kunnen starten. Benoem de dingen die Ameera heeft gedaan om zichzelf te ontwikkelen in deze 'wachttijd' - is er iets vergelijkbaars dat jou op eenzelfde manier zou kunnen helpen?
- Hoe denk je dat Ameera denkt over deze 'wachttijd' en over haar leven op dit moment?

Aanvullende informatie voor studenten

European Commission Erasmus+ Online Linguistic Support (OLS) for refugees:

<https://erasmusplusols.eu/en/ols-for-refugees/>

Council of Europe Language Support for Adult Refugees toolkit (designed to assist organisations, and especially volunteers, providing language support for adult refugees): www.coe.int/lang-refugees

‘Deutsch am Arbeitsplatz’ (German at work) – free online resources on professional workplace communication for learners in German-speaking countries:

<https://www.goethe.de/de/spr/ueb/daa.html>

‘Austria materials’ developed by the Integrationsfonds. Available for learners and teachers to learn/teach about Austria from different perspectives:

<https://sprachportal.integrationsfonds.at/english/learning-german/free-materials-to-download/austria-materials>

Free smartphone Apps for download for learners in German-speaking countries:

- ‘Unterwegs Deutsch lernen’ Deutschtrainer A1 App – vocabulary app for learners of German: <https://www.goethe.de/de/spr/ueb/dt1.html>
- ‘Stadt der Woerter’ - languages learning games app for learners of German: <https://www.goethe.de/de/spr/ueb/led.html>

Information for refugee health professionals in the UK:

https://www.refugeecouncil.org.uk/what_we_do/refugee_services/refugees_into_jobs/refugee_health_professionals

Dutch website with information and activities about working in the Netherlands:

<https://werk-portal.nl/#/programmas>

Information about (labour) participation of refugees in the Netherlands:

<https://www.werkwijzervluchtelingen.nl/werken.aspx>

Free smartphone App for download for learners in Dutch-speaking countries:

- ‘Nederlands leren, Tweede ronde’ – vocabulary app for learners of Dutch: <https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.uitgeverijboom.tweederonde>

Foundation for Refugee Students UAF: <https://www.uaf.nl/home/english>

Academic references

Barrett, M., Byram, M., Lázár, I., Mompoin-Gaillard, P., & Philippou, S. (2013). *Developing intercultural competence through education*. Strasbourg: Council of Europe.

Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters.

Byram, M. (2008). *From foreign language education to education for intercultural citizenship: Essays and reflections*. Clevedon, UK: Multilingual Matters.

Byram, M., Nichols, A., & Stevens, D. (2001). Introduction. In M. Byram., A. Nichols., & D. Stevens (Eds.), *Developing intercultural competence in practice* (pp. 1-8). Clevedon, UK: Multilingual Matters.

Holmes, P. (2015). Intercultural encounters as socially constructed experiences: Which concepts? Which pedagogies? In N. Holden, S. Michailova, and S. Tietze (Eds.), *Routledge companion to cross-cultural management* (pp. 237-247). New York: Routledge.

IOM (2015). Global migration trend factsheet. Retrieved from <http://gmdac.iom.int/global-migration-trends-factsheet>

Mann, S. & Walsh, S. (2017). *Reflective practice in English language teaching: Research-based principles and practices*. London: Routledge.

Scollon, R. & Scollon, S. W. (2001). *Intercultural Communication. A Discourse Approach* (2nd ed.). Blackwell Publishers, Malden, Massachusetts, Oxford.

Spitzberg, B. H., & Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. In D. K. Deardorff (Ed.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (pp. 2-52). Thousand Oaks, CA: SAGE.

UNESCO (2016). Protecting the right to education for refugees. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002510/251076E.pdf>

Walsh, S. & Mann, S. (2015). Doing reflective practice: A data-led way forward. *English Language Teaching Journal*, 69(4), 351–362. doi:10.1093/elt/ccv018.