

Guide til interkulturelle samtaler i mentorforløb



Lige Adgang
til job, uddannelse og fællesskaber

*Udviklet i samarbejde med
Konsulent Susie Skov Nørregård*



Interkulturelle samtaler

Tips og værktøjer til en vellykket samtale

Indholdsfortegnelse:

- Introduktion → Side 1
- Mentors ansvar og grænser → Side 2
- Kategorier og antagelser → Side 3
- Mentees med flugterfaring → Side 6
- Sprogbarrierer → Side 7
- Identificer og håndtér følsomme emner: → Side 8
- Kulturel identitet og tilpasning → Side 8
- Samfundsmæssige normer → Side 9
- Familiens betydning → Side 10
- Religiøse og spirituelle forskelle → Side 11
- Samfundets modtagelse og integration → Side 12

Introduktion

Kultur og normer former vores verdenssyn, værdier og kommunikationsstil, og derfor kan forskellige kulturelle baggrunde skabe udfordringer i samtaler.

For at kommunikationen skal lykkes bedst muligt, er det vigtigt at være bevidst om både synlige og usynlige kulturelle forskelle og f.eks. være åben for at tilpasse sin kommunikationsstil og tilgang i mødet med en person, med en anden kulturel baggrund end sig selv.

Interkulturelle samtaler handler om at skabe forståelse mellem personer med forskellige kulturelle baggrunde. Denne guide har til formål at styrke mentorer i at navigere i interkulturelle samtaler med mentees. Der er et særligt fokus på mentees med flugterfaring, men guiden kan anvendes til alle typer mentees.

Guiden indeholder værktøjer, gode tips og eksempler, f.eks. hvordan du som mentor kan tilgå vanskelige emner som kultur og religion samt vigtigheden i at skabe et trygt og fortroligt samtalerum, når forskellige kulturer møder hinanden.



Tips til at håndtere kulturelle forskelle

Spørg åbent

- Spørg ind til mentees erfaringer uden at dømme
- Eksempel: "Hvilke traditioner betyder mest for dig?"

Tydelig kommunikation

- Brug klare og tydelige sætninger og bekræft din forståelse med mentee, for at undgå misforståelser
- Eksempel: "Forstod jeg det korrekt, at du mener...?"

Reflekter over egen baggrund

- Vær åben overfor mentees værdier, og overvej, hvordan dine egne normer påvirker dine forventninger og reaktioner overfor mentee

Mentors ansvar og grænser

Som mentor er du ansvarlig for at skabe et respektfuldt og åbent rum, hvor din mentee føler sig set, forstået og respekteret. Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på både dine egne og mentees grænser.

Vi anbefaler at du sætter klare grænser for, hvad du som mentor kan hjælpe mentee med - og hvad du ikke kan hjælpe med.



Tips til ansvar og grænser som mentor

- Aftal tydeligt, hvordan og hvor ofte I skal være i kontakt – fx telefonisk eller ved fysiske møder – og skab klare rammer, så begge parter føler sig trygge.
- Bevar en professionel relation og tydeliggør dine grænser respektfuldt. Balancen mellem det personlige og professionelle er vigtig for et sundt mentorforløb.
- Lyt med empati og respekt, men vær tydelig om, hvor du kan støtte, og henvis til professionelle ved behov.
- Lav en liste over emner, mentee ønsker hjælp til, og juster den løbende. Afklar, hvad du kan hjælpe med, og henvis mentee til relevante instanser, hvis der er brug for yderligere støtte.
- Skab en atmosfære, hvor mentee føler sig hørt og tryk, og vær opmærksom på, at deres tanker og følelser er valide.
- Giv plads til mentees refleksioner og undgå at påtvinge dine egne holdninger – dette styrker deres selvudvikling.
- Reflektér løbende over forløbet og mentees behov. Brug 5 minutter efter hvert møde på at notere tanker og justere din tilgang efter behov.
- Vær tålmodig og fleksibel. Ikke alle udfordringer kan løses hurtigt, men din støtte kan gøre en stor forskel over tid.

Kategorier og antagelser

Vi tolker sociale situationer gennem kategorier som barn/voksen eller mand/kvinde, formet af erfaringer og medier. Dette påvirker vores forventninger, og vi ser ofte dem, der ligner os selv, mere nuanceret, mens vi generaliserer over for andre.

Som mentor er det vigtigt at være opmærksom på disse mønstre og møde din mentee med åbenhed og nysgerrighed.

Et nyttigt værktøj er "Gad vide"-spørgsmål, som hjælper dig med at udfordre antagelser og undgå hurtige konklusioner.

Du kan bruge "Gad vide"-spørgsmål både under og efter et møde med mentee:

- I øjeblikket: "Gad vide, hvorfor jeg reagerer sådan på mentees opførsel?" eller "Gad vide, om der er andre årsager til mentees adfærd?"
- Efter mødet: "Gad vide, hvad der ville ske, hvis jeg stillede andre typer spørgsmål næste gang?"

Ved at bruge denne type af spørgsmål kan du reflektere over dine reaktioner og forblive nysgerrig og åben i relationen.

"Gad vide"- spørgsmål

- "Gad vide, hvordan jeg kan stille spørgsmål, der viser ægte nysgerrighed og respekt?"
- "Gad vide, hvorfor mentee ikke åbner op for sine udfordringer?"
- "Gad vide, hvorfor mentee virker stresset eller presset?"
- "Gad vide om der kunne være andre forklaringer på mentees adfærd?"
- "Gad vide, hvilke af mine egne erfaringer eller værdier, der påvirker min fortolkning af mentees adfærd?"
- "Gad vide hvilke kategorier jeg sætter mentee i og hvorfor?"

“Gad vide” - spørgsmål

Her finder du flere eksempler på “Gad vide” - spørgsmål i forskellige kontekster, som kan hjælpe med at skabe en åben samtale og undgå misforståelser.

Eksempel 1: Mødeforventninger

Mentee møder ikke op til aftalte møder med dig. I stedet for at antage, at det skyldes ligegyldighed, kan det overvejes:

- “Gad vide, om mentee har personlige eller familiemæssige forhindringer, som gør det svært at deltage, fx ansvar i hjemmet?”
- “Gad vide, om mentee har transportproblemer. Er det for dyrt for mentee at komme hen til det aftalte sted?”
- “Gad vide, om mentee mangler overblik over forløbet?”

Eksempel 2: Familieforventninger

En ung mentee fortæller, at mentee ikke må gå til fodbold efter skole på grund af forældrene.

I stedet for at tænke, at forældrene er strenge, kan du overveje:

- “Gad vide, hvorfor mentees forældre ikke vil have, at mentee går til fodbold?”
- “Gad vide, hvad der er vigtigt for mentees familie, når det kommer til fritidsaktiviteter?”
- Herefter kan du spørge mentee: “Hvordan kan det være, at dine forældre ikke synes, du skal gå til fodbold?”

Eksempel 3: Kommunikation

Mentee svarer ikke på beskeder:

- “Gad vide, om mentee har en anden forståelse om vores kontakt?”
- “Gad vide, om mentee har personlige eller familiemæssige udfordringer, som gør at mentee ikke har mulighed for at svare?”
- “Gad vide, om mentee føler sig overrumplet over alle de opgaver mentee skal udføre i forbindelse med forløbet?”

Mentees med flugterfaring

Mentees med flugterfaring kan have gennemgået traumatiserende oplevelser som krig, tab og tvangsforflytning. Derudover kan de kæmpe med sproglige barrierer, kulturelle forskelle og følelsen af at være fremmede i deres nye omgivelser.

Det er derfor vigtigt som mentor, at være opmærksom på, at visse spørgsmål eller emner kan trigge svære minder hos mentee. Vær derfor forsigtig med at spørge direkte ind til traumatiske oplevelser, medmindre mentee selv bringer det på banen.

Traumebevidst tilgang

- Vær forudsigelig; Aftal rammerne for mentorforholdet tydeligt fra start (tid, sted og varighed af møder).
- Kommuniker klart: Giv besked, hvis du bliver forsinket eller må ændre planer.
- Byg relationen langsomt op: Det kan tage mentee tid at åbne op, især hvis de tidligere har oplevet mistillid.
- Vær rolig og tålmodig: Mentees med flugterfaring kan have svingende energi- og koncentrationsniveau på grund af traumer eller stress.
- Styrk mentees ressourcer: Hjælp med at identificere og bygge videre på mentees styrker og færdigheder, frem for at fokusere på det, de har mistet.
- Undgå at grave i traumatiske oplevelser: Giv mentee mulighed for at dele deres historie uden at presse på. Stil åbne spørgsmål og vær lyttende og anerkendende.

Eksempler på sætninger

- “Jeg kan høre, at det her har været rigtig svært for dig. Du skal kun dele, hvad du har lyst til”
- “Hvordan har dine oplevelser påvirket din hverdag i dag?”
- “Det er helt okay, hvis vi tager en pause og taler om noget andet”
- “Jeg er her for at støtte dig, men vi kan også finde nogen, der er mere specialiseret i at støtte indenfor dette. hvis du ønsker det”

Sprogbarrierer

Sprogbarrierer kan være en udfordring for nogle mentees. Som mentor har du en vigtig rolle i at støtte mentee med at øve sproget og eventuelt henvise til andre ressourcer, hvor mentee kan få hjælp.

Husk at være tålmodig og opmuntrende. Det er vigtigt at give mentee plads til at lære og udvikle sig i eget tempo. Selv små fremskridt kan gøre en stor forskel i mentees hverdag.

Se [Lige Adgangs hjemmeside](#) for flere redskaber til at træne sprog i mentorforløb.

Sprogbarrierer

- **Jobopslag:** Bed mentee om at tage et billede af jobopslag/uddannelser, de er interesseret i. Gennemgå opslaget sammen, og hjælp med bl.a. med: At forstå de vigtigste ord og krav, At finde eksempler på, hvordan mentees kompetencer matcher opslaget, At brainstorme idéer til en ansøgning eller opfølgende samtale.
- **Rollespil:** Øv jobsamtaler eller hverdagsdialoger i trygge rammer.
- **Ordlister:** Lav lister med relevante ord og øv dem i sætninger.
- **Check ud:** Afslut jeres møder med en check ud, hvor mentee med egne ord kan opsummere hvad I har aftalt og snakket om til mødet. Dette kan ligeledes bruges som en evaluering af mødet.

Tips

- **Brug hverdagens samtaler:** Tal om simple ting som vejret, mad, eller planer for ugen. Det gør sproget mere anvendeligt og nemt at relatere til.
- **Husk at gentage:** Gentag nøgleord og sætninger flere gange, så mentee får mulighed for at høre og øve dem i forskellige sammenhænge.
- **Involvér andre ressourcer:** Hvis mentee har brug for mere intensiv hjælp, så henvis til frivilligcentre, sprogskoler eller onlineplatforme med sprogundervisning.
- **Kontakt Foreningen Lige Adgang:** for sparring og adgang til andre ressourcer

Identificer og håndtér følsomme emner

Der kan være emner som mentee har svært ved at tale om, så vær opmærksom på hvilke spørgsmål du stiller. Hvis mentee virker afvigende, så kan det være tegn på, at det er svært for mentee at snakke om. Dog kan det være, at mentee selv åbner op for nogle emner, trods de er svære at snakke om. Derfor indeholder nedenstående værktøjer og eksempler på hvordan du som mentor kan omfavne følgende følsomme emner:

- Kulturel identitet og tilpasning, samfundsmæssige normer, familiens betydning, religiøse og spirituelle forskelle, samfundets modtagelse og integration, kan berøres i et mentorforløb.

Kulturel identitet og tilpasning

Det er vigtigt at anerkende mentees kulturelle baggrund, da det er en stor del af deres identitet.

- Forklar, at det er helt acceptabelt at holde fast i sine traditioner og værdier, samtidig med at man lærer og respekterer de normer og skikke, der findes i det nye samfund, mentee indgår i
- Hjælp mentee med at finde måder, hvor de kan integrere elementer fra begge kulturer i sin dagligdag
- Tag eventuelt udgangspunkt i mentorværktøjet: "Ligheder og forskelle", på Lige Adgangs hjemmeside, herved kan I sammen tale ind i mulige ligheder og forskelle

Eksempel: Kulturelle forskelle

- I nogle kulturer anses direkte øjenkontakt for respektløs. Hvis mentee undgår øjenkontakt, kan du spørge: "Hvordan viser man respekt i din kultur?"
- Der kan være forskel på arbejdskultur. Her kan du spørge mentee ind til: "Hvordan vil du beskrive en god arbejdskultur?", "Hvordan vil du skrive en mail til en kollega?"
- I Danmark kan man gå til fritidsaktiviteter. Her kan du spørge en ung mentee: "Hvad laver du efter skole?", "Hvordan er du sammen med dine venner?"

Samfundsmæssige normer

Nogle mentees er interesserede i at opnå mere viden om normer i det danske samfund, herunder f.eks. i forbindelse med kønsroller eller normer på arbejdsmarkedet. Vi anbefaler følgende opmærksomheder i en samtale om emnet:

- Vær åben og ærlig, men det er vigtigt at tage højde for mentees kulturelle baggrund og værdier, og hav respekt for deres perspektiv
- Fokuser på forståelse fremfor forandring. Målet er ikke at ændre mentees holdninger, men at give indsigt i det danske samfund, så mentees bedre kan navigere i et.
- Brug eventuelt konkrete og praktiske eksempler fra hverdagen, og vær klar til at besvare spørgsmål og afklare misforståelser

Eksempel: Samtale om danske normer

1) I Danmark forventes det, at både mænd og kvinder bidrager til husarbejde og børnepasning.

- Spørg mentee ind til: “Hvordan er det i din kultur? Laver både mænd og kvinder mad?”, “I nogle familier laver alle lidt af det hele – hvad synes du om den idé?”

2) I Danmark har fædre barsel.

- Spørg mentee ind til: “Hvad tænker du om det?” “Kunne du forestille dig, at din mand/du skulle være væk fra arbejde, for at passe jeres barn?” “Hvorfor tror du, at vi har de regler i Danmark?”

Familiens betydning

Mange kulturer er mere kollektivistiske end individualistiske, og for nogle mentees er familien det vigtigste, og de vil ofte prioritere familiens behov og forventninger over alt andet.

Det betyder, at de måske vælger at sætte familiens behov før møder med dig som mentor eller andre aktiviteter. Det er vigtigt som mentor at have respekt og forståelse for denne prioritering.

- Som mentor kan du vise forståelse og fleksibilitet, når familieforpligtelser kommer i vejen for jeres aftaler
- Tal åbent om vigtigheden af balance og hjælp mentee med at finde måder, hvor de både kan opfylde deres familiemæssige forpligtelser og arbejde mod deres og faglige og personlige mål
- Din støtte og forståelse kan gøre en stor forskel i at skabe et tillidsfuldt og positiv mentor-mentee relation

Eksempel: En mentee aflyser ofte aftaler på grund af familieforpligtelser

- Spørg mentee ind til: “Hvad er vigtigt for dig og din familie i hverdagen?”
- Forslag til løsning på aflysninger: “Hvordan kan vi finde en balance, så du både kan deltage i mentorforløbet og tage hensyn til dine familieforpligtelser?”
- “Vi kan måske finde faste mødetidspunkter, der passer bedre ind i din families rutiner, eller aftale, hvordan du kan arbejde videre hjemmefra”

Religiøse og spirituelle forskelle

For nogle mentees kan religiøse og spirituelle overbevisninger fylde meget i deres liv, hvilket kan være udfordrende i mødet med samfundsmæssige normer, som ikke nødvendigvis giver rum til at kunne udfolde sig religiøst eller spirituelt.

- Vær åben og nysgerrig, og spørg ind til mentees tro og hvad den betyder i mentees dagligdag/arbejdsliv
- Støt mentee i at finde måder at praktisere religion på, som kan spille sammen med deres dagligdag i Danmark
- Du kan finde flere værktøjer på Lige Adgangs hjemmeside, der kan hjælpe med at berører dette emne, f.eks. Ligheder/forskelle

Eksempel: Mentee udtrykker bekymring ift. at finde tid til bøn på arbejdspladsen

- Spørg mentee ind til: "Hvordan plejer du at praktisere din tro i hverdagen?"
- "Lad os tale om, hvordan du kan forklare dine behov for en kort pause til din arbejdsgiver"
- "Skal vi øve en sætning, du kan sige til din leder, som fx: 'Jeg har brug for fem minutters pause midt på dagen til bøn. Hvordan kan vi tilpasse det i arbejdstiden?'"

Samfundets modtagelse og integration

Mentees med flugterfaring eller minoritetsbaggrund kan opleve barrierer, hvilket kan føre til at de føler sig uønsket og stigmatiseret af samfundet. Disse følelser kan gøre integrationen svær og påvirke selvværd og trivsel negativt. Det er vigtigt, at du som mentor anerkender disse følelser, ved at:

- Vise empati og lytte til mentees oplevelser. Hjælpe mentee med at finde fællesskaber og aktiviteter, hvor vedkommende kan føle sig velkommen

Tips

- Der findes frivillige initiativer til personer med flugterfaring, med fokus på at skabe fællesskab. Dansk Flygtningehjælp udbyder eksempelvis sociale arrangementer og lignende, for både børn, unge og voksne
- Undersøg om der i mentees lokalområde er sociale arrangementer eller andet, som kunne være relevant for mentee at deltage i, evt. med sin familie
- Brug gerne Lige Adgang som sparringspartner ift. at finde relevante aktiviteter at henvise til

Eksempel på mødet med et nyt system:

Som mentor kan du opleve, at det danske system er udfordrende at forstå og navigere i - både for dig selv og mentee. For din mentee kan det danske system være markant anderledes end det, de kender til, hvilket kan føre til forvirring og frustration.

- Du kan guide mentee til at forstå forskellige systemer bedre, f.eks. hvordan man bestiller lægetid, oversætte beskeder fra e-Boks, eller præsentere dem for hvordan man bruger jobsøgningssider
- Støtte mentee i kontakten med kommunale instanser ved at forberede spørgsmål eller give vejledning i at forstå regler og procedurer
- Husk, at din rolle som mentor ikke er at yde juridisk rådgivning, men at støtte og vejlede. Hvis du eller mentee har spørgsmål, kan I altid kontakte Lige Adgang