

Günaydin

# Hoe maak je de verbinding met je cliënt?

Özlem Adsiz van Inter-Focus begon exact drie jaar geleden voor zichzelf. Aanvankelijk begon ze met alleen re-integratie diensten. Inmiddels is Inter-Focus een 17-man sterk intercultureel expertisecentrum, gespecialiseerd in re-integratie, arbeidsdeskundig advies, mediation en herstelcoaching van ongevals-slachtoffers met een niet-westerse culturele achtergrond.



*Özlem Adsiz richtte exact drie jaar geleden Inter-Focus op, een 17-man sterk intercultureel expertisecentrum.*

Niet zo verwonderlijk dat Özlem met re-integratie begon, want dat was de wereld waar ze uitkwam. Ze werkte jarenlang voor een gemeente als casemanager en richtte zich op de doelgroep jongeren met een uitkering. Veelal de – zoals het genoemd werd – kansloze jongeren: ex-gedetineerden, verslaafden en jongeren met een biculturele achtergrond. Wat haar toen al bijzonder maakte was die enorme caseload: Özlem had de meeste uitstroom, het hoogst aantal jongeren dat weer naar school of terug naar werk ging. Niet om-

dat Özlem de taal sprak - nee, vaak werd er met handen en voeten gecommuniceerd - maar omdat ze verbinding wist te krijgen met al die jongeren. Die voelden zich gehoord en gezien. Dat was haar kracht. En dat is het nog steeds.

Özlem verdiept zich in culturen. Snapt waarom iemand altijd te laat is. Gewoon omdat zijn voorouders nomaden waren. Die waren nooit gewend om op één plek te wonen. Die komen dus niet te laat omdat ze hun werkgever niet serieus

*Door Cindy van der Helm*

nemen, maar omdat het logisch is. “Ik vraag me altijd af wat iemands drijfveren en omgangsvormen zijn. Dat is wat iemands identiteit bepaalt. Als je dat ziet, dan kan je uit je vooroordelen stappen. Dan is er direct minder irritatie en kan je open het gesprek in. Vergelijk het met dansen. Als je je overgeeft aan een dans, dan wordt het dansen vloeiender. En iedere dans is anders. Zoals iedere dans anders is kan je cultuur ook niet in een hokje plaatsen. Iedereen heeft zijn eigen normen, waarden, drijfveren, talenten en bagage.”

### Mensenkennis

Diepere kennis van mensen heeft Özlem meegekregen tijdens haar opleidingen op het gebied van Human Resource Management en Psychologie. Wat ook heeft meegespeeld is haar werk als intercedente waarin ze mensen en organisaties moest zien te matchen. Daarnaast beschikt ze over juridische kennis van arbeidsvraagstukken, opgedaan als eerstelijns juridisch medewerker bij de AWWN, waar zij zich bezighield met Arbeidsrechtelijk gerelateerde vraagstukken. En haar opleiding tot herstelcoach is de kers op de taart. Met al deze facetten wist ze Inter-Focus in drie jaar tijd uit te bouwen tot een gedegen bureau.

Uit alles merk je dat Özlem Inter-Focus als haar kindje beschouwt en het als haar taak ziet om het bedrijf te beschermen. Ze werkt dan ook niet met alle ZZP-ers die zich aandienen. Inter-Focus heeft een vast team van 17 medewerkers en er worden geen opdrachten aan freelancers uitbesteed. Zo bewaakt Özlem de kwaliteit. Een groot deel van haar professionals heeft een niet-westerse culturele achtergrond. Medewerkers die Özlem hard nodig heeft om te kunnen doen wat ze doet. Ze hanteert een goed werving- en selectieproces, iets wat Özlem geleerd heeft tijdens haar werk als intercedente. Haar geheim? Goed praten met de sollicitant. Weten hoe die is, waar die energie van krijgt. Het gaat niet eens zozeer om het papiertje, maar om de mens achter dat papiertje.

### Trainingen

Toen Özlem nog in loondienst was, werd ze gevraagd of zij collega's wilde trainen op het gebied van interculturele communicatie. Daarop volgden ook trainingen op andere locaties en zo heeft ze haar trainingsvaardigheden verder kunnen ontwikkelen. Trainen is iets wat ze voor Inter-Focus ook veel doet.

Het werken bij de gemeente veranderde doordat er een targetsysteem ingevoerd werd, wat impliceerde dat trajecten snel afgerond moesten worden. Dat strookte niet met het mensgerichte werken van Özlem die ook bij mensen thuis op de koffie en de thee kwam. Een van de redenen waarom haar uitstroom zo hoog was, was namelijk door het traject

samen met het thuisfront op te pakken. Zij zijn degenen die de jongeren moeten ondersteunen. En dat kost nu eenmaal tijd. Ze besloot haar baan op te zeggen en stortte zich op een ondernemersplan.

### Herstelcoach

Toen Inter-Focus nog in de kinderschoenen stond, kwam Özlem met Francie Peters in contact die haar vertelde over de opleiding tot herstelcoach. “En eigenlijk vind ik letsel-schade nog leuker dan re-integratie, omdat ik mensen kan helpen die de weg kwijt zijn. Vooral de cultuursensitiviteit trekt mij. Want bij een traject met slachtoffers met een niet-westerse achtergrond ligt de oplossing niet alleen bij mijn cliënt, maar bij diens omgeving. Ik moet die omgeving, waaronder de familie, meekrijgen om mijn cliënt in beweging te krijgen. De eigen verantwoordelijkheid zit in een hele gemeenschappelijke groep. En ja, ik sta met 1-0 voor door mijn uiterlijk, wanneer ik voor de deur sta. En dat heb ik ook met Syrische, Afghaanse en Marokkaanse mensen, ook al praten we Nederlands met elkaar of spreken we met handen en voeten. Vaak denken mensen dat het om de taal gaat, maar de echte barrière zit niet in de taal, maar in de cultuur.

## Zorg ervoor dat slachtoffers zich gehoord en gezien voelen

Als herstelcoach hebben wij één doel: zo snel mogelijk en met zo weinig mogelijk kosten het slachtoffer helpen met zijn herstel. Maar de kortste weg, namelijk rechtdoor, is niet altijd de beste. Dat gaat je simpelweg niet lukken met slachtoffers met een andere cultuur. Ga je rechtdoor, dan krijg je lastige, moeizame dossiers. Een valse start, zeg ik altijd. Daarom geef ik ook trainingen aan professionals uit de branche zodat zij zich bewust worden van het slachtoffer. Tijdens die trainingen leren ze hoe ze hun manier van communiceren kunnen veranderen, waar ze rekening mee kunnen houden en hoe ze ingangen kunnen vinden om de verbinding te maken.

### Preventieve coaching leidinggevenden

En wat we ook doen, als er sprake is van een hoog ziekte-verzuim, dan adviseren we preventieve coachingstrajecten bij leidinggevenden. Deze coachen we om gesprekken te kunnen voeren met medewerkers die uit andere culturen komen. Het mooie is wel dat we op deze manier niet alleen het bedrijf, maar ook de medewerkers kunnen helpen. Want het gaat ons erom een stuk bewustwording te creëren bij leidinggevenden en dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen, zodat ze het gevoel hebben dat ze serieus genomen worden.” <