

Voor de relationele competenties kunnen we gebruik maken van de *multiculturele persoonlijkheidsdimensies* (van Van Oudenhoven & Van Oudenhoven-Van der Zee) en de daarop gebaseerd FORCE-IT lijst van De Ridder. Het gaat hierbij om min of meer algemene competenties van mensen om adequaat te functioneren in complexe multiculturele of multinationale interacties, dat wil zeggen competenties die gelden in alle culturen en niet zozeer in één specifieke cultuur. We kunnen deze *cross culturele competenties* verbreden naar andere identiteiten dan de etnische, bijvoorbeeld religie, seksuele geaardheid en lichamelijke mogelijkheden. Daarmee krijgt het begrip cross cultureel een bredere betekenis. Bovendien zijn het competenties die actief geformeerd worden, dat wil zeggen tot stand komen in en het resultaat zijn van de interactie met anderen. Daarmee is de aansluiting gemaakt met het begrip *transcultureel* van Richardson. De dimensies zoals ze uitgewerkt zijn door De Ridder zijn:

**F: Flexibility.** Het vermogen van mensen hun gedrag aan te passen aan nieuwe en onbekende situaties. In het omgaan met mensen van andere culturen en identiteiten is het belangrijk om de eigen omgangsstrategieën te veranderen omdat eigen gebruiken en manieren van doen in een andere (culturele) omgeving niet altijd werken.

**O: Openmindedness.** Het vermogen van mensen om mensen van met een andere (culturele) achtergrond met andere waarden en normen dan de eigen groep onbevooroordeeld en open te benaderen. Dit vermogen is van belang om de waarden en normen van andere culturen en identiteiten te kunnen begrijpen en om er effectief en respectvol mee om te kunnen gaan.

**R: Respect.** Het vermogen van mensen om andere mensen onvoorwaardelijk te accepteren. Het gaat erom de ander als ‘mens’ te blijven waarderen ondanks dat deze andere meningen, houdingen of – in visie van de een – deviant gedrag vertoont. In veel culturen wordt ‘respect’ beschouwd als een fundamentele menselijke factor om met elkaar goede relaties op te bouwen en te onderhouden.

**C: Cultural empathy.** Het vermogen van de mens om zich te kunnen identificeren met de gevoelens, gedachten en het gedrag van mensen met een andere (culturele) achtergrond en identiteit. Om effectief te kunnen functioneren met mensen met een andere culturele achtergrond is begrip van de andere cultuur noodzakelijk en culturele empathie wijst op het vermogen om situaties te kunnen zien vanuit het perspectief van de ander.

**E: Emotional stability.** Het vermogen van mensen om kalm te blijven in stressvolle situaties. Als mensen in complexe settings werken met verschillende partijen is het belangrijk om met psychologische en emotionele ongemakken om te gaan. Vele factoren (het politieke systeem, het economisch ontwikkelingsniveau, belangenverstrengelingen, etc) werken namelijk anders dan in de eigen cultuur of peer group. Dit kan frustraties, spanningen, angsten en interpersoonlijke conflicten opleveren.

**I: Social Initiative.** Het vermogen van mensen om een sociale situatie actief te benaderen en om initiatief in die situatie te nemen. Het gaat om het gemak waarmee mensen met mensen een andere culturele achtergrond en identiteiten aanspreken, bevriend raken of omgaan.

**T: Trust.** Het vermogen van mensen om te accepteren dat hij of zij niet alle condities en voorwaarden voor en intenties van andermans gedrag onder controle heeft. Dat ‘vertrouwen in de ander’ is dan de eerste bouwsteen voor succesvolle relaties en samenwerking in complexe situaties.

Volgens Van Oudenhoven zijn drie van deze competenties in interacties trainbaar; namelijk de competenties: **Cultural Empathy, Openmindedness en Social Initiative**. Deze competenties zijn dan ook uitgewerkt naar een **Interculturele Effectiviteitstraining (IET)**. Om de competenties te trainen krijgen de deelnemers een reeks *Cultural Critical Incidents* (cultureel lastige situaties) te zien. Zij moeten dan aangeven hoe zij zouden reageren in deze situaties. De IET is al in verschillende landen uitgetest en ook binnen de context van verschillende beroepen (P&O’ers, journalisten, politieagenten, hulpverleners, managers, etc.)