



# Interculturele conflicthantering

# Interculturele conflicthantering

Verschillen tussen medewerkers onderling of tussen medewerkers en klanten kunnen bijdragen aan conflicten. Een belangrijk aspect waarop mensen kunnen verschillen, is hun culturele achtergrond. Wanneer er voldoende kennis bestaat over de verschillende culturen en dienstverleners zich bewust zijn van individuele overeenkomsten en verschillen, dan kunnen conflicten vaak worden voorkomen. Voorwaarde is dat de kennis tactisch en efficiënt wordt toegepast in de benadering naar klanten, bezoekers, passagiers of hulpzoekenden.

De training '**Interculturele conflicthantering**' is een vervolg op de training '**Omgaan met verbaal agressief gedrag**'. De training volgt ondermeer het Drie Stappen Model van Dr. Pinto. Hij stelt drie stappen voor om cultuurverschillen op een goede manier te overbruggen:

- Onderzoeken wat de eigen cultuurgebonden normen en waarden zijn en deze kunnen herkennen en benoemen
- De cultuurgebonden normen en waarden van een ander onderzoeken, herkennen en kunnen benoemen
- Bepalen hoe men in gegeven situaties met culturele verschillen kan omgaan

Deelnemers die deze training hebben gevolgd zijn in staat beslissingen te nemen en preventief handelend op te treden wanneer cultuurverschillen in het spel zijn.

## **Aantal deelnemers**

Om kwaliteit en maximaal rendement van deze training te kunnen garanderen is twaalf personen het maximum aantal deelnemers per groep.

## **Duur**

Twee dagdelen.

## **Locatie**

In-company.

## **Maatwerk**

Bel voor een persoonlijke, informatieve afspraak tel: +31.(0)20-4199680

## **Algemene doelstelling**

Deze training verdiept het inzicht in de westerse cultuur en de daarin geldende normen en waarden. Daarnaast vergroten deelnemers hun kennis van andere culturen en worden zij zich bewust van cultuurverschillen op belangrijke aspecten. Met de nieuw opgedane kennis en alertheid zullen deelnemers een betere beslissing kunnen maken in moeilijke situaties als het nee-verkopen en een verzoek weigeren.

## **Inhoud**

's Ochtends wordt theorie behandeld. De besproken theorie is na te lezen in de bundel die bij de training wordt uitgereikt. De cursist wordt gestimuleerd zelf na te denken over de stof en bewust te worden van eigen normen en waarden. 's Middags trainen de deelnemers met een acteur. Dan komen moeilijke situaties als 'nee'-verkopen en een slecht-nieuws-gesprek aan bod. Uiteraard spelen culturele aspecten een rol in deze oefeningen.

## **Werkvormen**

De training bestaat uit een theoriegedeelte en een praktijkgedeelte. Het theoriegedeelte wordt ondersteund door dvd-beeldmateriaal dat Kudding & Partners speciaal ontwikkelde. Hierin worden verschillende praktijksimulaties realistisch in beeld gebracht. In het praktijkgedeelte oefenen de deelnemers soortgelijke realistische situaties in rollenspelen.

## **Doelgroep**

Voor alle dienstverleners die in hun werk omgaan met mensen met verschillende culturele achtergronden.



Veembroederhof 98  
1019 HC Amsterdam  
Telefoon 020 419 96 80  
Fax 020 419 81 50  
E-mail [info@kudding.nl](mailto:info@kudding.nl)  
Internet [www.kudding.nl](http://www.kudding.nl)