



Interculturele conflicthantering

Interculturele conflicthantering

Cultuurverschillen in de zorg kunnen bijdragen aan conflicten. Wanneer er voldoende kennis bestaat over de verschillende culturen en hulpverleners 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 cliënten, patiënten en bewoners.

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.

Algemene doelstelling

Deze training verdiept het inzicht in de westerse cultuur en de daarin geldende normen en waarden. Deelnemers vergroten hun kennis en begrip voor andere culturen. Door nieuw inzicht, grotere kennis en meer waakzaamheid zijn deelnemers beter in staat beslissingen te nemen in moeilijke situaties, zoals het afwijzen van een verzoek.

Aantal deelnemers

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

Duur

Een dag

Locatie

In-company.

Maatwerk

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

Inhoud

's Ochtends wordt de theorie behandeld die men later kan nalezen in de hand-out die bij de training wordt uitgereikt. De cursisten worden gestimuleerd zelf een mening te vormen naar aanleiding van de leerstof en zich zo bewust te worden van hun eigen normen en waarden. 's Middags oefenen de deelnemers praktijksituaties met een trainingsacteur. Moeilijke situaties als afwijzen of slecht nieuws brengen, komen uitgebreid aan bod. Uiteraard spelen culturele aspecten in deze oefeningen een hoofdrol.

Werkvormen

De training bestaat uit een gedeelte theorie en een praktijkmiddag, waarin wordt geoefend met trainingsacteurs. Deelnemers oefenen praktijksituaties in rollenspelen en bekijken praktijksimulaties op speciaal voor deze training gemaakte videoconstructies.

Doelgroep

Medewerkers die in hun werksituatie te maken hebben met mensen met culturele verschillen en achtergronden en geconfronteerd worden met lastig en/of agressief gedrag in de volgende werkvelden:

- Begeleidende teams van verstandelijke gehandicapten
- Medewerkers van algemene ziekenhuizen (bijvoorbeeld medewerkers op eerste hulpstellen).
- Medewerkers in de (forensische) psychiatrie. Voorbeelden: opnameafdelingen, crisisopvang in de verblijfspsychiatrie, TBS-klinieken, behandelsectoren en SGA-afdelingen.
- Medewerkers die werkzaam zijn in de thuiszorg, op huisartsenposten of in gezondheidscentra



Veembroederhof 98
1019 HC Amsterdam
Telefoon 020 419 96 80
Fax 020 419 81 50
E-mail info@kudding.nl
Internet www.kudding.nl

