

Werken aan interculturele communicatie competenties

Basistraining volgens de methode *Diavers***

**'Leerzaam en
confronterend'**

**'Interactief,
afwisselend'**
Ziekenhuisverpleeg-
kundigen.

Resultaat

Na deze training beheerst u vaardigheden, zoals het aansluiten bij de beginsituatie van communicatiepartners; signaleren en omgaan met vanzelfsprekendheden, onduidelijkheden en misverstanden; het kunnen wisselen van communicatieniveau; en het verruimen en het stellen van grenzen. Uw interculturele communicatie en beroepshouding is verbeterd doordat u onder andere in staat bent om:

- een ander als mens te zien en niet als een vertegenwoordiger van zijn cultuur
- te praten over voor- en nadelen van eigen en andere culturele gewoonten
- assertief te reageren op het oneigenlijk gebruik van het verwijt discriminatie

Programma

Iedereen is al gesocialiseerd rondom het thema cultuur en communicatie door opvoeding, onderwijs en media. Mensvisies, wereldbeelden en opvattingen over cultuur en communicatie spelen hierin een rol. We leren op school bijvoorbeeld een cultuurdefinitie, we leren dat je niet mag discrimineren en dat je over een andere cultuur niet mag oordelen. Soms belemmeren deze voorschriften communicatie, omdat iemand bang is iets verkeerd te doen.

Deze training reikt een analysekader en handvatten aan voor het omgaan met het begrip cultuur en communicatie. Er wordt ingegaan op de leerzame kanten van verschillende gebruiken, op de oorzaken van onzekerheid, en op de mensenrechten, die als bovculturele waarden als toetssteen behulpzaam kunnen zijn.

De training:

- geeft inzicht in visies die interactieprocessen beïnvloeden en welke effecten die hebben;
- biedt een analysekader voor (zelf)reflectie, analyse van interacties, problemen en beleid;
- behandelt met behulp van het analysekader ook de aanpak van botsende waarden, vanuit de invalshoek macht en mensenrechten;
- biedt handreikingen voor communicatievaardigheden en de gelegenheid deze te oefenen met moeilijke, op casuïstiek gebaseerde, situaties (met oefeningen, rollenspel, met of zonder acteur);
- wordt na verloop van tijd (ca. 5 weken) zo nodig vervolgd met een intervisie bijeenkomst om de inzichten op te frissen, ontstane vragen te bespreken, casuïstiek te behandelen en mogelijkheden voor leerzame en zinvolle samenwerking met anderen te onderzoeken.

**'Zeer verhelderend,
zet mij weer aan tot
nadenken over mijn
beroepshouding'**
Maatschappelijk
werker MEE

Voor wie

Elke training wordt aangepast aan de doelgroep, werkpraktijk en kennisniveau van de deelnemers. Deze training is geschikt voor professionals in de zorg, het onderwijs, de sector welzijn, overheid en voor andere bedrijven.

Data en locatie

In overleg met de opdrachtgever worden de data en locatie vastgesteld. Voor deze training bestaat ook een aanbod voor open inschrijving.

Praktische informatie

| | Incompany | Open inschrijving |
|------------------------------|---|--|
| Prijs: | op aanvraag | € 295,- per deelnemer |
| Doorlooptijd: | in overleg 2, 3 of 4 dagdelen | 1 lesdag van 2 dagdelen |
| Aantal deelnemers: | max. 15 | max. 15 |
| Locatie: | in overleg met opdrachtgever | Pharos, Utrecht |
| Inclusief: | certificaat, lesmateriaal | certificaat, lesmateriaal, lunch, koffie en thee |
| Trainer(s): | Evelien van Asperen, Kaveh Bouteh of Najla Wassie | |
| Voor meer informatie: | Marian Moons, 030 234 98 00, training@pharos.nl | |

Begeleide intervisie en advies: een interculturalisatietraject

'Door de openheid van de training kreeg ik de ruimte om mijn mening te geven'

'Goede aanzet tot interne discussie'
RIAGG medewerker

De basistraining kan onderdeel zijn van het interculturalisatietraject van uw organisatie. Heeft u behoefte aan begeleiding of persoonlijk advies over het interculturalisatietraject? De Pharos trainers/adviseurs zijn u graag van dienst.

Denk bijvoorbeeld aan een verdiepingstraining **Interculturele communicatie en conflictmanagement** voor aandachtsfunctionarissen die daarna het voortouw kunnen nemen in het organiseren van interculturalisatie activiteiten. Pharos kan in dit proces adviseren.

Ook kan samen met de aandachtsfunctionaris een scholingstraject worden vastgesteld waaraan zowel het management als medewerkers deelnemen.

Voor meer informatie of een aanvraag kunt u zich wenden tot Marian Moons, Coördinator Scholing en Training:
training@pharos.nl of 030-234 98 00

De methode *Diavers***

De methode *Diavers* is ontwikkeld door Evelien van Asperen, naar aanleiding van haar promotie onderzoek over knelpunten in interculturele communicatie (2003). Uit dit onderzoek blijkt dat er een dominante definitie van cultuur leeft. Deze definitie is vaak de oorzaak van problemen rond interculturalisatie en leidt tot paradoxale situaties. Deze interculturele paradox veroorzaakt dilemma's, cirkelredeneringen en machtsstrijd; dit roept angst en onzekerheid op, wat op haar beurt de communicatie verstoort.

Kennis over andere culturele gewoonten en tradities verbreedt de kijk op de wereld, maar lost het probleem van botsende waarden niet op.

Communicatievaardigheden dragen bij aan goede ontmoetingen. Maar om problemen aan te kunnen pakken hebben we bovenculturele waarden nodig, zoals de mensenrechten. In plaats van cultuurverschil staan bij de methode *Diavers* de houding, de dialoog en rechtvaardigheid centraal.

De methode maakt gebruik van een analysekader diversiteit, waarbij uitleg wordt gegeven over de interculturele paradox, over hoe cirkelredeneringen, machtsstrijd en het wij-zij communicatiepatroon doorbroken kunnen worden. Het kader dwingt tot kritische (zelf)reflectie en helpt bij het analyseren van interacties, beleid en van problemen in de samenleving en op de werkvloer. De methode is geschikt voor iedereen. De één kan leren zich wat opener of bescheidener op te stellen, een ander kan er mee leren juist grenzen te stellen. Deelnemers oefenen veel met het toepassen van het analysekader, met behulp van verschillende werkvormen, zoals gezamenlijke analyse van casuïstiek, invuloefeningen, rollenspel, communicatiespel en nog veel meer. Er wordt uitgebreid gesproken over de mensenrechten aan de hand van een opdracht erover. Behalve van de docenten leren cursisten ook veel van elkaar door het uitwisselen van ervaringen. Daar hoort oefening bij in uitnodigend spreken en in het geven en ontvangen van constructieve feedback.

Kortom, de methode *Diavers* behandelt interculturele communicatie en beleid vanuit een mensenrechtenbenadering op het terrein van samenlevingsopbouw en internationale samenwerking.

*** [De naam Diavers is een klank die staat voor een aantal bij elkaar gebrachte begrippen, namelijk diversiteit di(a)vers; dialoog; actualiteit: dia(=dag)vers; en transparant: een dia, dat is het transparante en positieve van een "negatief" van een foto, een metafoor voor helder en constructief communiceren. De naam Diavers is ontstaan vanuit een creatieve gedachte, en creativiteit is één van de essenties van de methode Diavers.]*
