

Interculturele communicatie en conflictmanagement

Geaccrediteerde verdiepingstraining volgens de methode *Diavers***

**‘Eindelijk de losse
einden weggevoerd,
die ik bij alle andere
benaderingen vond
ontbreken’.**

Resultaat

Na deze training bent u in staat communicatiepatronen te herkennen/analyseren en deze te doorbreken. U heeft inzicht in het interculturalisatieproces en een analyse- en toetsingskader om uw eigen visie op interculturele communicatie verder te ontwikkelen en toe te passen. U beheerst gesprekstechnieken waarmee u conflicten in de hand weet te houden en op weet te lossen.

Programma

Misschien bent u wel eens bang om te discrimineren of maakt u zich zorgen over spanningen tussen bevolkingsgroepen die uit de hand dreigen te lopen. En wie moet gelijk krijgen als waarden botsen? Alle mensen hebben overeenkomsten, maar ze verschillen ook van elkaar. Dat komt tot uiting in verschillen in verwachtingspatronen en een andere belevingswereld. Hierdoor ontstaan dilemma's en misverstanden.

De zoektocht naar een effectieve houding in conflictkwesies is niet eenvoudig. Of het nu gaat om discriminatie, spanningen tussen bevolkingsgroepen of botsende waarden, er zijn geen pasklare antwoorden voor interculturele conflicten.

De training interculturele communicatie en conflictmanagement reikt middelen aan waarmee u sterker staat in interculturele conflicten. Door gebruik te maken van een goed onderbouwd 'analysekader diversiteit' verbetert uw communicatie, zodat u oplossingsgericht en met respect in gesprek kunt gaan met uw cliënt, patiënt of werknemer. U toetst theorie aan praktijk door uitvoerig over casussen te discussiëren met docenten en deelnemers.

Thema's die in de training aan bod komen zijn o.a.:

- kritische analyse van het cultuurbegrip en het begrip communicatie;
- interculturele communicatiepatronen, zoals wij-zij, cirkelredeneringen, dilemma's, de interculturele paradox en interculturele machtsstrijd;
- uitleg over het analysekader diversiteit; oefenen met het kader;
- de mensenrechten als vertrekpunt voor veiligheid en rechtvaardigheid;
- verschillende fasen in conflictontwikkeling en oplossingsstrategieën;
- zelfreflectie en evaluatie.



Accreditatie

Aan deze training zijn door het Nederlands Mediation Instituut (NMI) 28 Permanente Educatie (PE) punten toegekend.

'Mijn mentaliteit is door deze scholing helemaal veranderd. Deze theorie moet meer worden uitgedragen'.

Voor wie

Docenten, trainers, mediators, beleidsmedewerkers, hulpverleners, P&O'ers, aandachtsfunctionarissen, ontwikkelingswerkers et cetera. Kortom: voor iedereen die zich direct of indirect bezighoudt met communicatie, integratie en conflictmanagement

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	€ 1.890,- per deelnemer
Doorlooptijd:	6 lesdagen van 10-16 uur	6 lesdagen van 10-16 uur
Aantal deelnemers:	max. 12	max. 12
Locatie:	in overleg met opdrachtgever	Pharos, Utrecht
Inclusief:	certificaat, lesmateriaal	certificaat, lesmateriaal, lunch, koffie en thee
Tijdsbelasting:	33 contacturen en 33 zelfstudie uren	
Accreditatie:	Aan deze training zijn door het Nederlands Mediation Instituut (NMI) 28 Permanente Educatie (PE) punten toegekend voor 2007. Accreditatie 2008 is aangevraagd.	
Trainer(s):	Evelien van Asperen, Kaveh Bouteh	
Voor meer informatie:	Marian Moons, 030 234 98 00, training@pharos.nl	
Voorwaarden:	Voor deze verdiepingstraining geldt in principe dat u eerst de basistraining gevolgd dient te hebben, tenzij u kunt aantonen dat u over voldoende praktijkkennis en vaardigheden m.b.t. het onderwerp beschikt.	

Begeleide intervisie en advies: een interculturalisatietraject

De verdiepingstraining Interculturele communicatie en conflictmanagement 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 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 bovculturele 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.]*
