



## Conflict & interculturele zorgbeleving voor zorgverleners

### Waarom deze training?

De praktijkervaringen van zorgverleners die dagelijks te maken hebben met cliënten van verschillende culturele achtergronden laten een duidelijk beeld zien van de interculturele problematiek: de situaties c.q. aanleidingen zijn heel "normale gebeurtenissen" maar ... in de interculturele situatie heeft de zorgverlener minder invloed op de interactie en gedrag van de cliënt, loopt het (gesprek) anders dan verwacht, neemt de 'spanning' sneller toe en leidt het vaker tot een conflict.

Ter illustratie een aantal ervaringen die vaak door zorgverleners worden genoemd:

- Cliënten die irreële eisen stellen
- Moeite met grenzen stellen
- Moeite met omgaan met frustratie en instrumentele agressie
- Moeite met omgaan met cultuurverschillen
- Moeite om aansluiting te vinden met cliënten van andere achtergrond
- Cliënt accepteert geen vrouwelijke of mannelijke zorgverlener

Na deze training heeft u inzicht en de vaardigheden om aan te sluiten (zonder aan te passen!) bij een grote diversiteit aan cliënten van verschillende culturele achtergronden. Dit draagt bij aan een prettig en veilig contact tussen zorgverleners en hun cliënten.

### Doelstelling en resultaat

Na deze training:

- heeft u inzicht in de invloed van cultuurwaarden op gedrag, communicatie en perceptie, zowel bij de ander als met name bij henzelf.
- kunt u waarnemen en luisteren vanuit een 'open perspectief'.
- kunt u adequaat aansluiten (zonder aan te passen) en duidelijkheid creëren bij cliënten met een andere culturele achtergrond.

### Voor wie?

Zorgverleners zoals (tand)artsen, (wijk) verpleegkundigen, verzorgenden, doktersassistenten, apothekersassistenten en zorgprofessionals *in het algemeen*.

### Programma en Inhoud

In de training komt onder andere aan bod:

**Dagdeel 1:** inzicht in relatie cultuur en zorgbeleving

Wat is cultuur en wat is haar relatie met normen en waarden? Hoe beïnvloeden cultuurwaarden de zorgbeleving? Hoe kunt u effectief omgaan met conflicterende situaties die ontstaan vanuit cultuurgebonden leefregels van de cliënten en de regels c.q. procedures van uw eigen instelling, zoals; hoe om te gaan met niet westerse feestdagen? Wat zijn de cultuurkenmerken van het Nederlandse zorgsysteem? Wat heeft geloof en cultuur met elkaar te maken? Hoe wordt er vanuit verschillende culturen tegen man, vrouw en kind aangekeken?



**Dagdeel 1:** kernwaarden als cultuurspiegel

Op welke wijze beïnvloeden uw eigen gedrag (en waarden) het gedrag van de cliënt? Welk cultuurspecifiek gedrag roept irritaties bij u op? (bijvoorbeeld onverwachte felheid/agressie of juist afhankelijkheid) Waarom leiden andere cultuurwaarden en drijfveren tot andere communicatiepatronen? En hoe herken ik deze patronen? Hoe kan ik aansluiten in communicatie zonder mij aan te passen? Hoe om te gaan met taalproblemen? Hoe ga ik om met ongewenst gedrag van cliënten?

**Dagdeel 2:** "Conflict onder controle: Het leerprogramma is:

- ✓ Herkennen van emoties, conflicten en de verschillende vormen van agressie;
- ✓ Emoties en spanning reguleren;
- ✓ Cliëntgericht omgaan met emoties en agressie;
- ✓ Sterker in de schoenen staan bij agressiesituaties;
- ✓ Grenzen tijdig aangeven met behoud van een goede relatie;
- ✓ Een balans vinden tussen een zakelijke houding en sociaal inlevingsvermogen;
- ✓ Begrip krijgen en tonen voor uw gesprekspartner; **Link:**

[http://academyinc.nl/?page\\_id=197](http://academyinc.nl/?page_id=197)

**Vorm**

De training kent een zeer persoonlijke en praktijkgerichte aanpak. Er wordt gewerkt met geprepareerde praktijkcases en cases van de deelnemers zelf. Rollenspellen en trainings-acteurs worden ingezet in afstemming op de leervragen en de cases

die worden ingebracht. Er worden afwisselende werkvormen gebruikt waarbij o.a. wordt gewerkt vanuit opdrachten, dilemma's, observatie, ervaringen en in het laatste dagdeel kunt u uitgebreid oefenen met de trainingsacteur. Dit alles is gebaseerd op een gedegen methodisch kader dat op inspirerende wijze wordt gebracht met veel voorbeelden.

**Planning:**

De training duurt 1 dag met in totaal 2 dagdelen van 3,5 uur.

Aan deze training kunnen maximaal twaalf en minimaal vijf personen deelnemen. De deelnemers kunnen na de training zich verder intercultureel professionaliseren met intervisie of coaching.

**Data**

Voor de actuele data van trainingen kunt u kijken op de website of contact met ons opnemen. In overeenstemming kan er ook afgeweken worden van deze data. Deze training kan ook in-company worden uitgevoerd.

**Heeft u nog vragen?**

Voor nadere informatie of indien u zich wilt aanmelden kunt u contact opnemen met:

**Academy Inc**

"van kennis naar kunde"  
OfficePlus Business Centre  
Zekeringstraat 17, 1014 BM Amsterdam  
KvK nummer: 58661131

Voor inhoudelijke vragen over het programma: neem contact op met Rubik Nazarian via 06.6415.20679

Email: [info@academyinc.nl](mailto:info@academyinc.nl)

Website: [www.academyinc.nl](http://www.academyinc.nl) telefoon: 020.694.0659