

Interculturele communicatie/ Cultuursensitief in gesprek gaan...

i.s.m. Human Centric en
Inclusieve Haven Projectteam



Drs. Sonja el Yandouzi

Eigenaar Syhatiek Consult
Apotheker/ Docent Beroepspraktijk
Farmaceutische Wetenschappen



- Apotheker**
- Eigenaar Syhatiek Consult**
- Docent Beroepspraktijk Universiteit Utrecht**
Interculturele Communicatie in de
Gezondheidszorg
- Trainer Farmacie UU studenten**
communicatie-onderwijs, leerlijn leidinggeven
en samenwerken, bachelor en Master
- Tutor** Bachelor en Master Farmacie
- Scriptiebegeleider** Bachelor Farmacie
- Trainer UU docenten** Inclusive Teaching,
Microagressies
- Projectleider** University Pioneers U-Talent

5 jaar **docent Universiteit Utrecht**
12 jaar **apotheker en leidinggevende UMC**
Utrecht (klinisch geneesmiddelenonderzoek)
7 jaar **docent Hogeschool Utrecht**
3 jaar **openbare apotheker Amersfoort en**
Nieuwegein



Hoofddoel training

Hoe organisaties (in de haven) aan de slag kunnen met interculturele communicatie/ cultuursensitief in gesprek gaan met medewerkers.

Subdoelen

- 1) Wat is de wetenschappelijke benadering (en uitleg van definities) van: **cultuur en interculturele communicatie, het ui-model van Edgar Schein, interculturele vakmanschap en wanneer handel je intercultureel sensitief.**
- 2) **Reflecteren op eigen interculturele situaties** (voorbereidende opdracht). Voorbeeld uit de praktijk en stappenplan **'werken naar culturele synergie'** (Adler).
- 3) **Handvatten en competenties** verbeteren om dit in de organisatie toe te passen bij interculturele communicatie. A.d.h.v. uitleg over **competent teamleiderschap** (Adler en Nunez), **tips voor de cultuur sensitieve collega en tips voor interculturele communicatie.**
- 4) Introductie **interculturele communicatiemodellen** van sociale wetenschappers: Meyer en Hofstede, Maslow vs Pinto (illustratie individualisme en collectivisme).
- 5) Door interculturele communicatie naar **inclusief leiderschap.**

Kennismaking

Wat betekent jouw naam en achternaam?

Waar liggen je roots?

Oftewel: Wie is je vader?

Wie is je moeder? (Zoals
Tante Es uit Suriname zou zeggen)



Welke talen spreek je?

Met welke culturen ben je opgegroeid?

Mijn eigen culturele achtergrond:

Geboren 1980 in Marokko (Marokkaanse nationaliteit)

Sinds 1982 in Nederland (Nederlandse nationaliteit), opgegroeid in Utrecht

Nu woon ik in Nieuwegein met dochter Yara (7) en man Youssef (opgegroeid in Casablanca en sinds 2014 in Nederland)

Talen bij ons thuis: Marokkaans Arabisch (Darija), Nederlands, Engels, Thmazight (Riffijns), Frans, Spaans

Cultuur: Mix Nederlands Marokkaans



Pak je
smartphone erbij:

Wat is cultuur?



1

Ga naar wooclap.com

2

Voer de code van het
evenement in de bovenste
banner in

Evenementcode

OJYQDZ



Antwoorden per sms inschakelen

Benadering van Cultuur

Cultuur is het **denken en doen** van een bepaalde groep mensen. Cultuur is een **comfort zone**, en “de door een groep **gedeelde normen en waarden** zoals uitgedrukt in het **gedrag van de leden** van die groep” (Huijser, 2006).

Hofstede (1991) zegt: “De collectieve **mentale programmering** die de leden van één groep onderscheidt van die van andere groepen”.

Wolf & Dahhan (2014): Cultuur omvat veel meer dan etniciteit en gaat over **betekenissen die mensen aan hun leven geven**; het betreft ‘gedeelde normen en waarden in een groep’.

Cultuur is geleerd, niet geërfd

Cultuur is **mentale programmering** door:

- Opvoeding
- Socialisatie
- Normen en Waarden
- Waarneming

-Cultuur is **dynamisch** en niet statisch.

-Onafhankelijk van cultuur is iedere persoon een **uniek individu** door de combinatie van:

1. Een unieke set genen;
2. Wat aangeleerd is door culturele programmering;
3. De unieke persoonlijke ervaringen en keuzes.

Het ui-model van Edgar Schein

Cultuur bestaat uit lagen, net als een ui.

1. Tastbaar & zichtbaar
2. Normen en Waarden
3. Onbewuste basiswaarden



Bron: Edgar Schein, 2004 (uit Nunez, nunez Mahdi & Popma, 2017).



De ui van Edgar Schein

- 1. Tastbaar/zichtbaar:** nieuwe omgeving, zien, aanraken: *kleding, eten, muziek, feesten*
- 2. Normen en waarden:** geschreven en ongeschreven regels van gedrag; wat belangrijk voor je is, je ziet dit van buitenaf, hoort bij de groep.
- 3. Basiswaarden:** binnenste laag, abstract en onzichtbaar. Aangeleerd op jonge leeftijd (<7 jaar); je bent je niet (direct) bewust van de invloed hiervan op je gedachten en gedrag. *NL: efficiëntie, eerlijkheid, persoonlijke vrijheid, integriteit, respect en maatschappelijke verantwoordelijkheid*

Bron: Interculturele Communicatie in de zorg, Nunez



Aan de ploeg
Anton Mauve 1883-1888

Hoe zie jij 'de ui' bij jezelf?

- Ga in gesprek met elkaar,
- Beschrijf je 'ui' in tweetallen aan elkaar en
- Pitch je buur!

Interculturele Communicatie

- **Zelfbewustzijn** ontwikkelen
- Het kunnen **bijstellen** van de eigen **referentiekader: reflecteren**
- **Interculturele sensitieve** houding
- **Kennis** van andere culturen
- **Respect** eigen en andere culturen
- Vaardigheden / **competenties** (ongoing process)
- **Verwonderen!**

Intercultureel vakmanschap

-Benadrukt het belang van **'aandacht voor de diversiteit van mensen en culturen'** bij:

- collega's
- cliënten
- jezelf

-Iedereen redeneert vanuit een eigen **referentiekader**, welke bepaald wordt door o.a.:

- karakter
- cultuur
- gender
- religie
- seksuele geaardheid
- omgeving waarin men opgroeit(opvoeding)

Wanneer handel je intercultureel sensitief?

- Als je in staat bent om niet alleen door je eigen **culturele bril**, maar ook door **de bril van een ander**, naar cultuur te kijken.
- Je kunt je in de ander plaatsen (**empathie**).
- Je **past je gedrag aan**, zodat het voor jou en voor de ander **veilig** en **professioneel** is.
- Je bent je **bewust** van je **eigen grenzen**, zonder je **eigen identiteit** te verliezen beweeg je soepel en met **respect** tussen de verschillende culturele referentiekaders.

Pak je smartphone erbij:

Vind jij jezelf intercultureel competent?
(kan jij goed je weg vinden in
interculturele situaties?)

*Geef jezelf een cijfer tussen de 1 en 10,
en motiveer waarom je dat cijfer kiest.*



1

Ga naar [wooclap.com](https://www.wooclap.com)

2

**Voer de code van het
evenement in de bovenste
banner in**

Evenementcode

OJYQDZ



Antwoorden per sms inschakelen

Pak je smartphone erbij:

Ben jij intercultureel sensitief? (voel jij goed aan, in interculturele situaties, wat nodig is?)

Geef jezelf een cijfer tussen de 1 en 10, en motiveer waarom je dat cijfer kiest.



1

Ga naar wooclap.com

2

**Voer de code van het
evenement in de bovenste
banner in**

Evenementcode

OJYQDZ



Antwoorden per sms inschakelen



Plenair

Wie wil zijn/ haar/ diens casus delen met de groep?

Beschrijf kort een interculturele situatie waarin interculturele communicatie een rol speelt, waarin intercultureel sensitiviteit van belang kan zijn en waarin je interculturele competentie tot uiting kan brengen.



Voorbeeld uit de praktijk

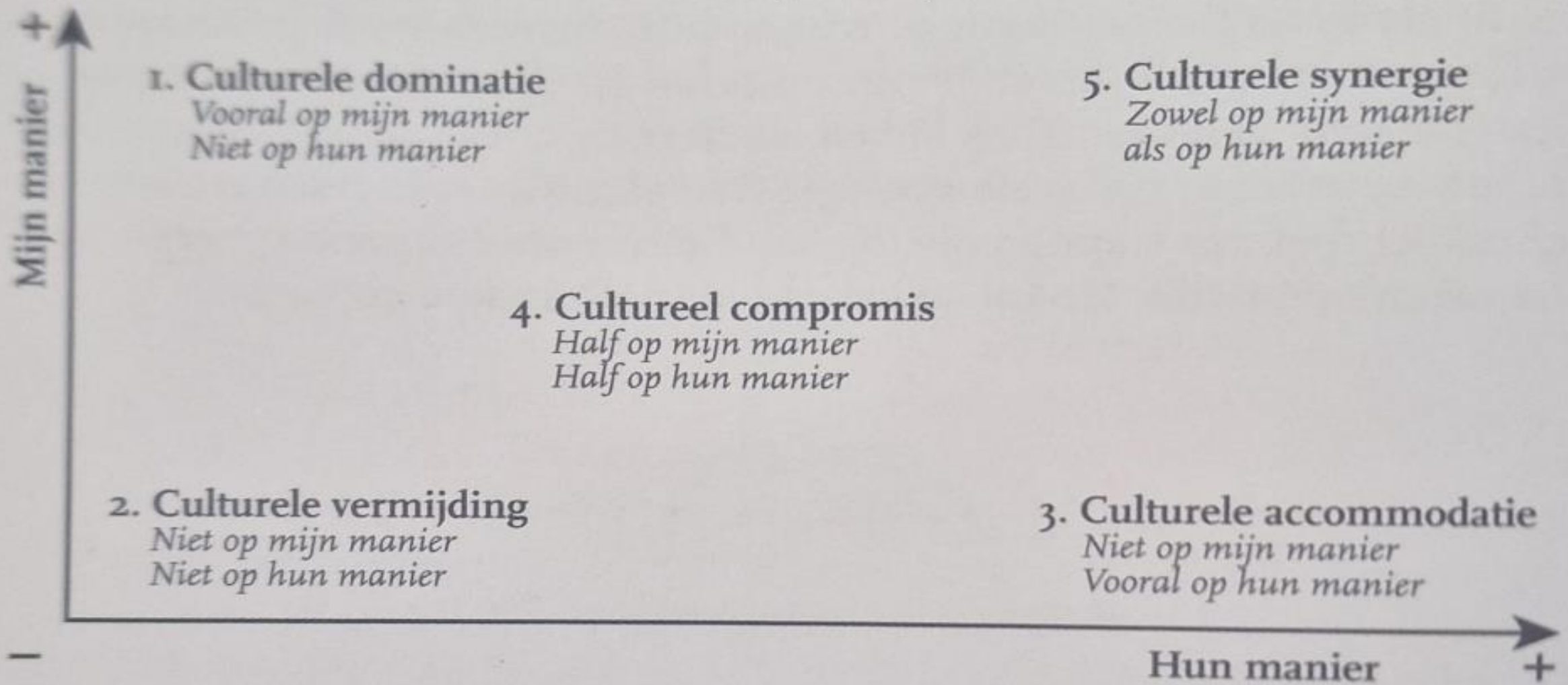
Je hebt een collega die behoort tot een cultuur waarin beleefdheid en zachtmoedigheid als deugden worden beschouwd. Jij daarentegen maakt deel uit van een cultuur waarin mensen uitgesproken en assertief zijn. Je vindt misschien wel dat mensen die deze kwaliteiten niet bezitten, weinig zelfvertrouwen hebben of niet capabel genoeg zijn. De algemene werkcultuur versterkt dit ook. Bovendien worden prestatiebeoordelingen in jouw bedrijf ook ontworpen volgens de lokale culturen.

Leidinggevenden kunnen medewerkers bevoordelen die zich volgens de lokale gedragsverwachtingen gedragen, zoals mondig zijn. Dit kan ertoe leiden dat beleefde(re)/ zachtmoedige(re) collega's worden buitengesloten.



→ Met interculturele communicatie ben je in staat tot zelfreflectie over je eigen gedrag. Je kunt bijdragen aan een veilige ruimte voor je collega. Een plek waar mensen hun ideeën vrij kunnen uiten en zich niet bedreigd voelen door jouw manier van communiceren.

Adler onderscheidt vijf manieren van reageren bij culturele verschillen (figuur 9.1).



Figuur 9.1 De vijf manieren van samenwerken met andere culturen: streven naar culturele synergie

Culturele Synergie

Stap 1 Beschrijf de situatie vanuit alle gezichtspunten.

- 1.a. Wat is de situatie vanuit jouw culturele gezichtspunt?
- 1.b. Wat is de situatie vanuit het culturele gezichtspunt van de ander?

Stap 2 Het interpreteren.

- 2.a. Wat zijn de basiswaarden die jouw perspectief en gedrag verklaren?
- 2.b. Wat zijn de basiswaarden die jouw perspectief en gedrag van de ander verklaren?

Stap 3 Het vergroten van culturele creativiteit.

Bedenk nieuwe alternatieven vanuit de andere culturen. Stap over culturele grenzen heen. Alternatief A, Alternatief B, Alternatief C, enz.

Kies een alternatief en kijk daarbij altijd of de oplossing past bij de basiswaarden van alle betrokken culturen.

Pas de oplossing toe, maar sta open voor de feedback die je krijgt. Werkt het? Pas oplossingen aan als dat nodig is.

Het resultaat is culturele synergie.

Tips voor Interculturele Communicatie

- **Stel** op een respectvolle (en oprecht geïnteresseerde) manier **vragen** over de cultuur van je collega.
- Probeer **lichaamstaal** te spiegelen.
- Probeer qua **toon** van spreken te **levelen** met je college.
- Leer een paar woorden van de taal als je collega een andere **moedertaal** heeft, zoals goedemorgen of tot ziens.
- **Controleer je begrip** tijdens een gesprek, herhaal woorden en/of stel vragen.
- Aarzel niet om je te verontschuldigen als je onbewust aanstoot hebt gegeven in jouw manier van communiceren.
- Bovenal, **houd een open mind**.

Culturele dimensies en modellen van sociale wetenschappers:

Erin Meyer

Geert Hofstede en

Maslow vs Pinto

Erin Meyer – The Culture Map (2014)

1. Laag & hoog context (communiceren)
 2. Direct & indirect (feedback)
 7. Direct – vermijndend (conflicten)
 4. Gelijkheid & hiërarchie (leiderschap)
 5. Met elkaar & Top-down (beslissingen nemen)
 8. Lineair – flexibel (planning)
- En ook:
3. Concept & Applicatie (overtuigen)
 6. Cognitief – effectief (vertrouwen)

Meyer & Hall - hoge en lage context - 1. communiceren

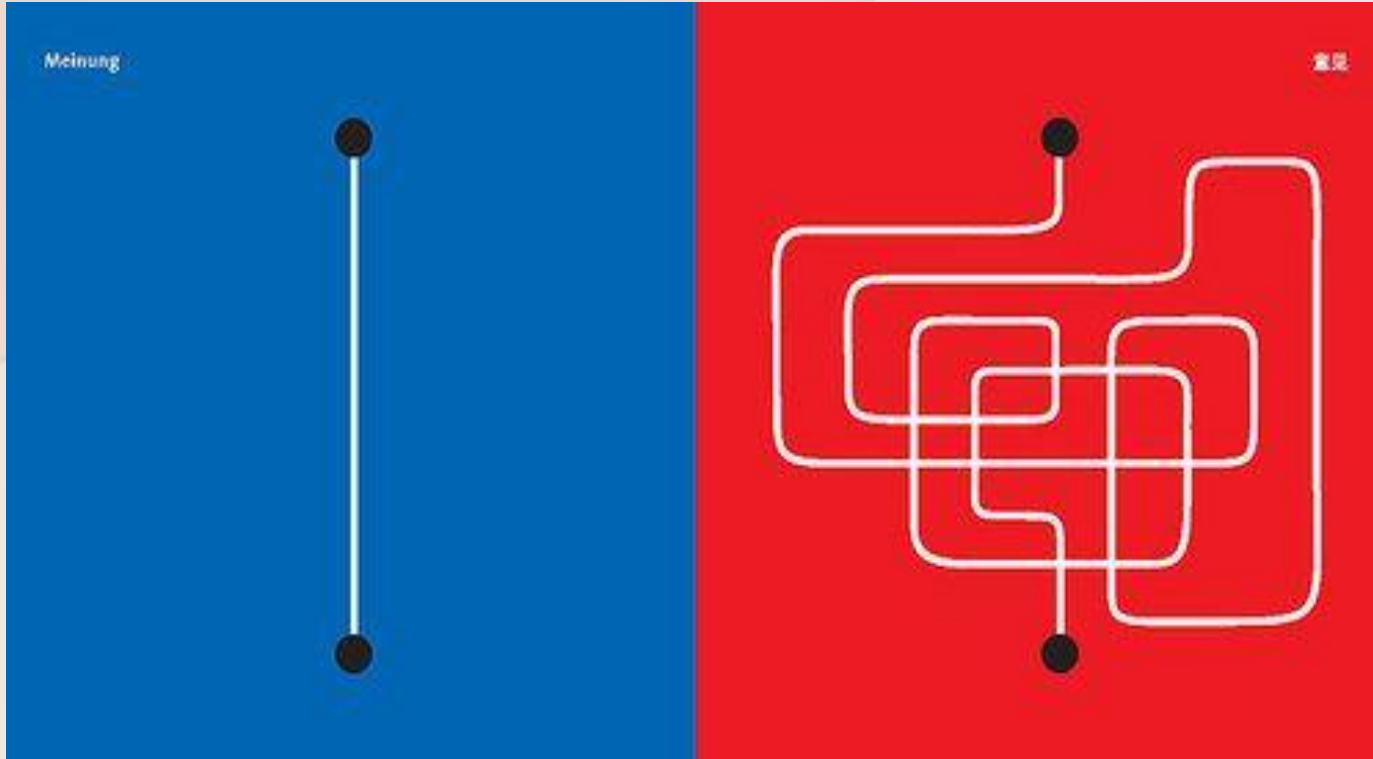
FIGURE 1.1. COMMUNICATING



Low Context Good communication is precise, simple, and clear. Messages are expressed and understood at face value. Repetition is appreciated if it helps clarify the communication.

High Context Good communication is sophisticated, nuanced, and layered. Messages are both spoken and read between the lines. Messages are often implied but not plainly expressed.

Meyer & Hall - hoge en lage context - 1. communiceren



Waar zit jij?

Meyer - 2. Directe & indirecte feedback

EVALUATING

	France	Italy	US	UK	Brazil	India	Saudi Arabia	Japan
Germany	Spain	Australia	Canada	Mexico	China	Korea	Thailand	
Netherlands	Denmark	Sweden		Argentina	Kenya	Ghana	Indonesia	



Direct negative feedback

Indirect negative feedback

[Erin Meyer: Yes or No Questions When Working Internationally - Global Matters \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...)

Nederlanders zijn absoluut niet bang om negatieve feedback te geven. Een Koreaanse manager vertelde tegen Meyer: „Toen ik voor het eerst naar Nederland kwam, was ik geschokt over hoe onbeleefd en arrogant Nederlanders zijn bij het geven van kritiek. [...] Tegenwoordig probeer ik gewoon net zo bot terug te

Waar zit jij?

Reinier Kist – NRC –

<https://www.nrc.nl/nieuws/2015/02/02/rare-jongens-die-hollanders-a1498010>

Meyer – 7. Confronterend – vermijgend (conflicten)

DISAGREEING



Confrontational

Disagreement and debate is positive for the team or organization. Open confrontation is appropriate and will not negatively impact the relationship.

Avoids confrontation

Disagreement and debate is negative for the team or organization. Open confrontation is inappropriate and will break group harmony or negatively impact the relationship.

Weleens proberen te sparren met je Aziatische collega's? *All gloves are off*? Dat lukt dus niet. Het openlijk oneens zijn, vooral met een hogergeplaatste of oudere collega, wordt in veel culturen ervaren als oneerbiedig en beledigend.

Waar zit jij?

Reinier Kist – NRC -

<https://www.nrc.nl/nieuws/2015/02/02/rare-jongens-die-hollanders-a1498010>

Meyer 4. Gelijkheid & hiërarchie (leiderschap)

LEADING



Egalitarian

The ideal distance between a boss and a subordinate is low. The best boss is a facilitator among equals. Organizational structures are flat. Communication often skips hierarchical lines.

Hierarchical

The ideal distance between a boss and a subordinate is high. The best boss is a strong director who leads from the front. Status is important. Organizational structures are multi-layered and fixed. Communication follows set hierarchical lines.

Toen Meyer werd ingehuurd door

Heineken om cultuurverschillen tussen de Mexicaanse en Nederlandse tak glad te strijken, klaagde een Mexicaanse leidinggevende

Ik weet dat gelijke behandeling de Hollandse manier is, dus houd ik me rustig en probeer ik geduldig te zijn. Maar vaak heb ik de behoefte op mijn knieën te gaan en ze te smeken: 'Lieve collega's, in het geval dat jullie het vergeten zijn: Ik . . . ben . . . de baas'."

Waar zit jij?

Meyer - 5. Beslissingen

FIGURE 5.3. DECIDING



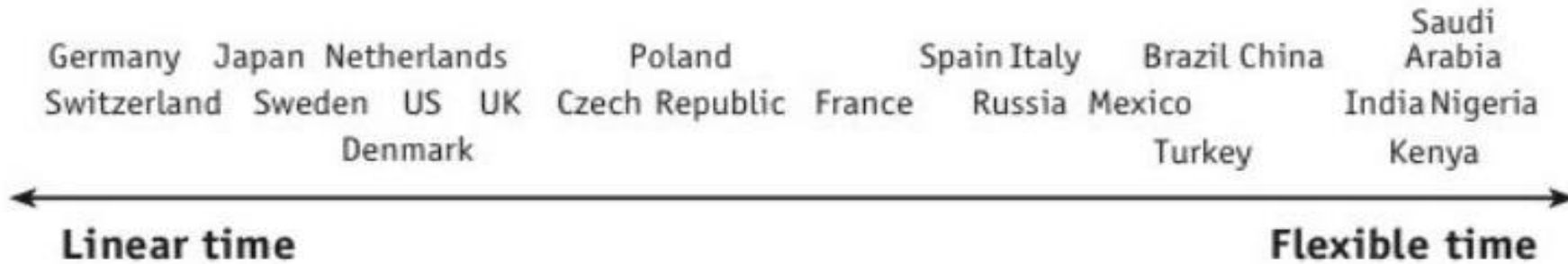
Waar zit jij?

Bron: <http://participatieverklaring.com/index.php/topic/668/#toggle-id-1>



Meyer – 8. Tijdsbeleving

FIGURE 8.1. SCHEDULING



Linear time

Project steps are approached in a sequential fashion, completing one task before beginning the next. One thing at a time. No interruptions. The focus is on the deadline and sticking to the schedule. Emphasis is on promptness and good organization over flexibility.

Flexible time

Project steps are approached in a fluid manner, changing tasks as opportunities arise. Many things are dealt with at once and interruptions accepted. The focus is on adaptability and flexibility is valued over organization.

Waar zit jij?

Bron: <http://participatieverklaring.com/index.php/topic/668/#toggle-id-1>

Meyer - 3 & 6 overtuigingen en vertrouwen

FIGURE 3.1. PERSUADING



Waar zit jij?

FIGURE 6.1. TRUSTING



Bron: <http://participatieverklaring.com/index.php/topic/668/#toggle-id-1>



Erin Meyer:

“Als we niet weten hoe we andere culturen moeten interpreteren, vallen we ten prooi aan misverstanden, nodeloze conflicten en mislukking.”

Cultuurmodellen

Geert Hofstede (1991)



Dimensies van Hofstede

1. Machtsafstand
2. Individualisme
3. Masculiniteit

4. Onzekerheidsvermijding
5. Langetermijngerichtheid
6. Hedonisme

1. Machtsafstand

In beide gevallen in **het niveau van respect** hetzelfde. Het wordt alleen op een andere manier geuit.

Lage machtsafstand:

- Ouders behandelen hun kinderen als gelijken; eigen mening wordt gewaardeerd.
- Docenten en studenten ook gelijken, initiatief nemen wordt gewaardeerd, mening geven mag.
- Op werk niet wachten op orders, maar zelf aan de slag.

Hoge machtsafstand:

- Acceptatie dat superieuren (ouders, docenten, werkgevers) meer macht hebben.
- Je gaat niet in discussie.
- Zelf initiatief nemen wordt gezien als onprofessioneel.



Hofstede: Machtsafstand

Waar zit jij?



2. Individualisme vs collectivisme

Individualisme:

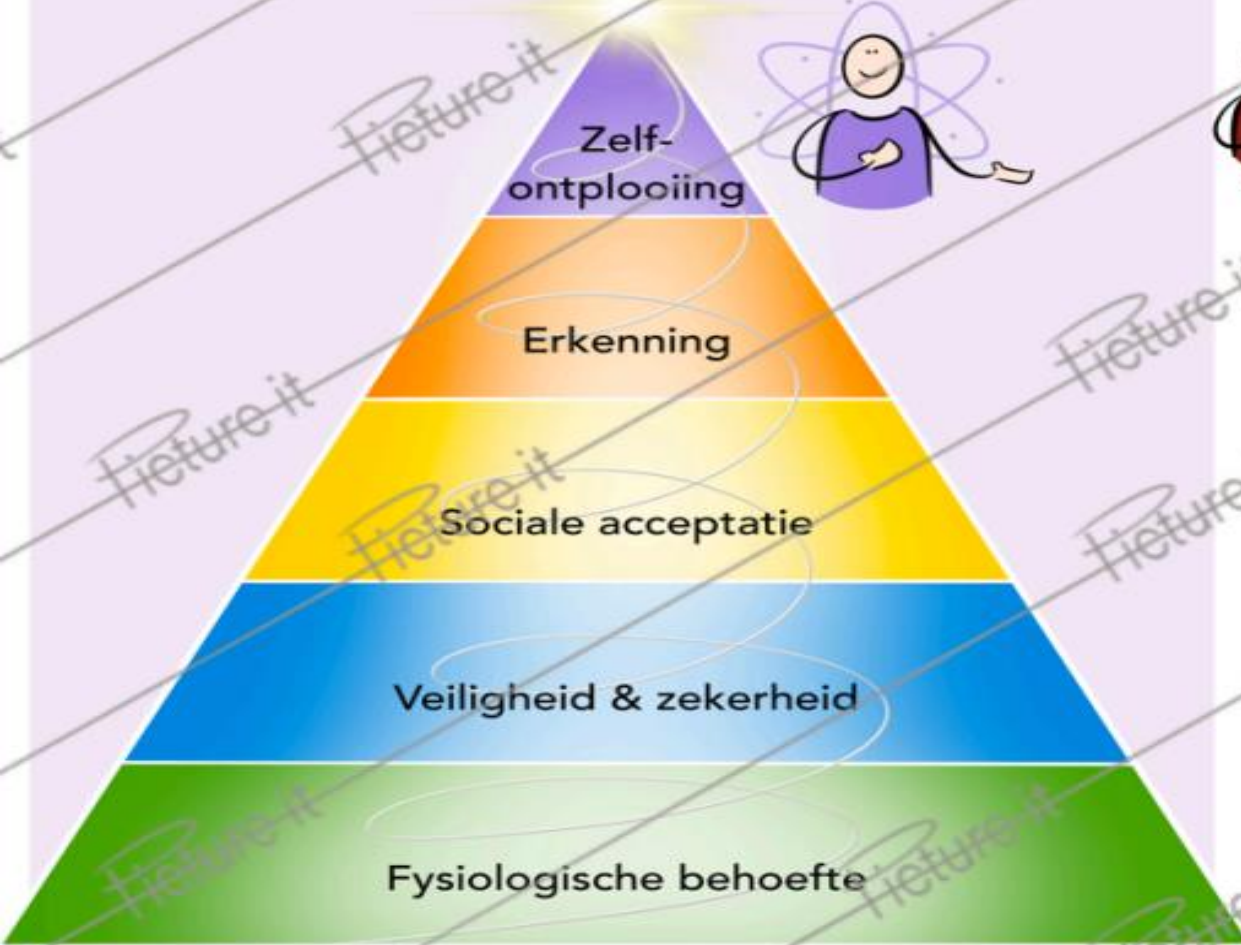
- Zelfstandigheid
- Ik-georiënteerd
- Je zorgt voor jezelf en je naaste familie
- Kleine kerngezinnen

Collectivistisch:

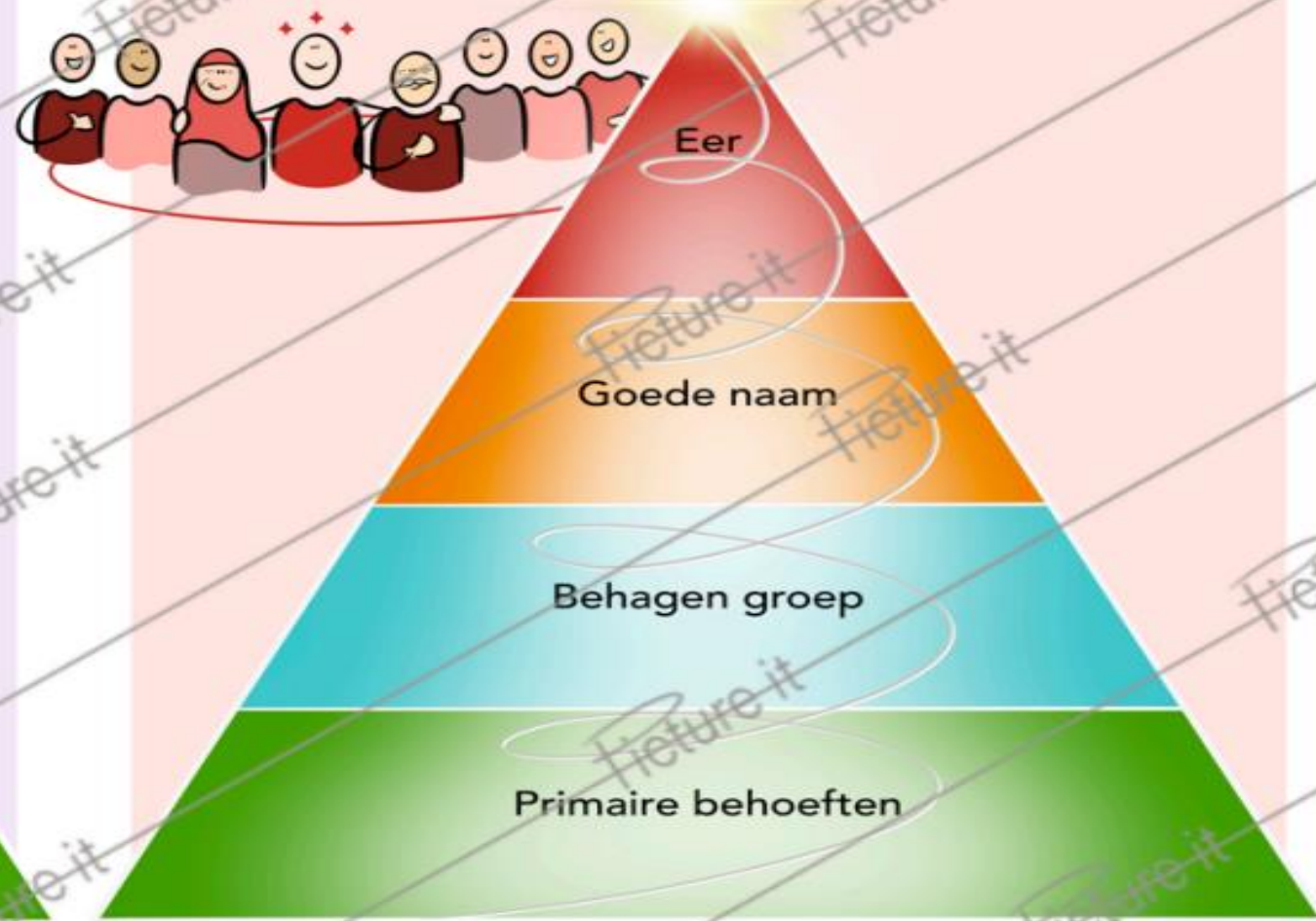
- Sterke hechte groepen
- Onvoorwaardelijke loyaliteit
- Zelden alleen, grote gezinnen
- Wij-georiënteerd
- Wederzijdse mede-afhankelijkheid
(wat jij doet, heeft effect op de groep)

PIRAMIDE VAN MASLOW vs

PIRAMIDE VAN PINTO

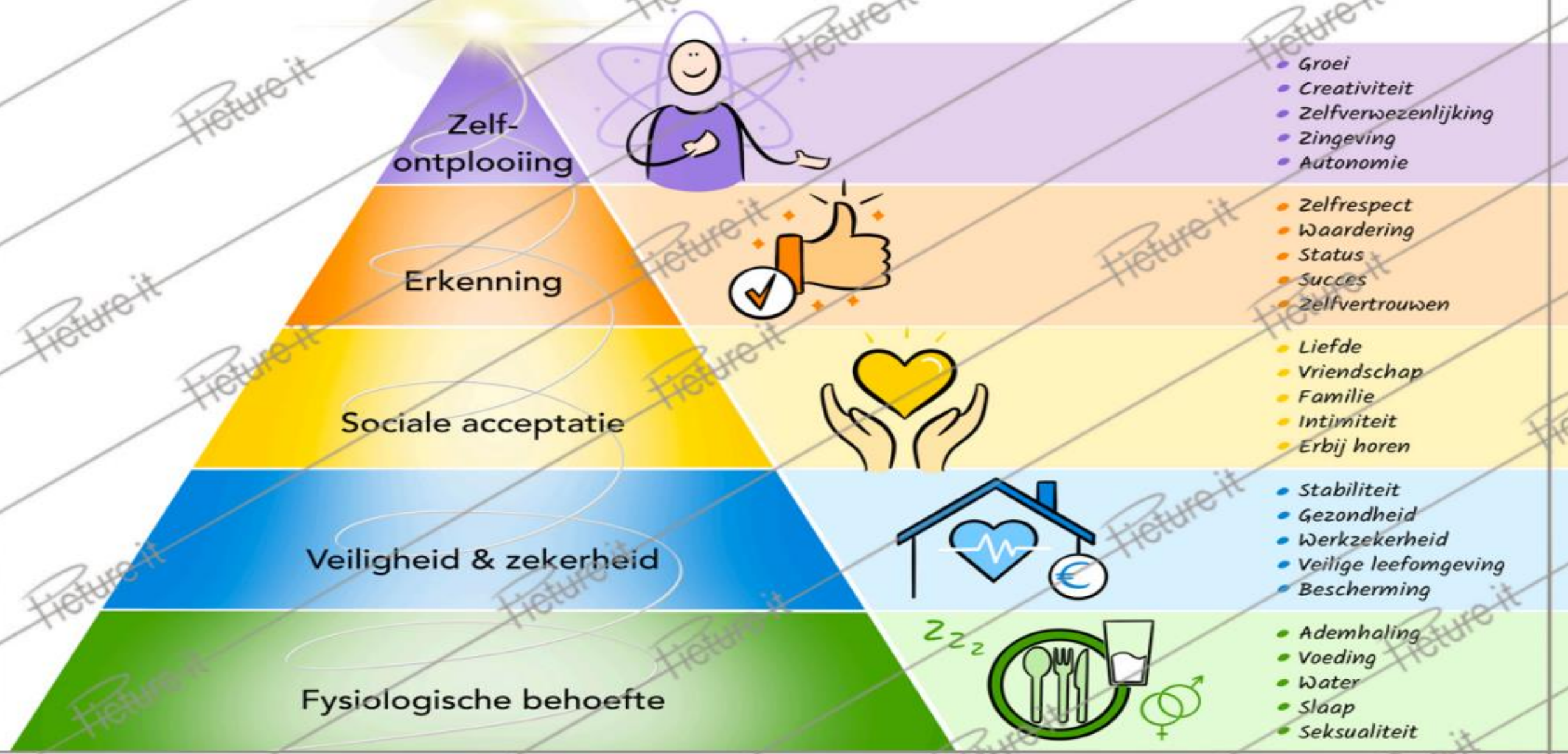


Gericht op de persoon als individu, met nadruk op interne behoeften en persoonlijke ontwikkeling

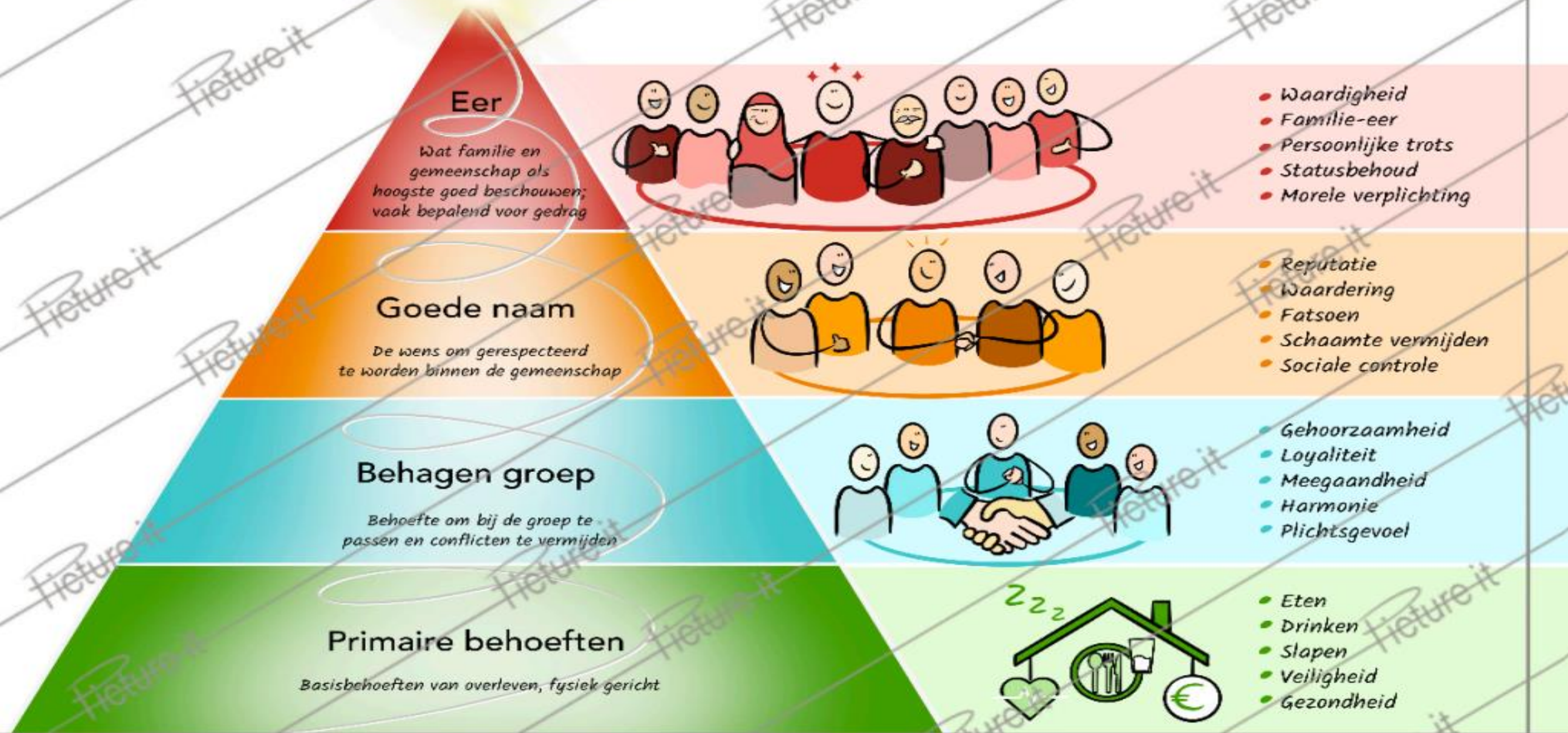


Toont hoe gedrag in veel culturen wordt gestuurd door relaties, reputatie en het belang van de groep

PIRAMIDE VAN MASLOW



PIRAMIDE VAN PINTO



DRIE STAPPEN METHODE

VAN PINTO



Stap 1

- ✓ Ken je eigen (cultuurgebonden) normen en waarden

→ Welke regels en codes zijn van invloed op je denken, handelen en communiceren?



PIRAMIDE VAN MASLOW

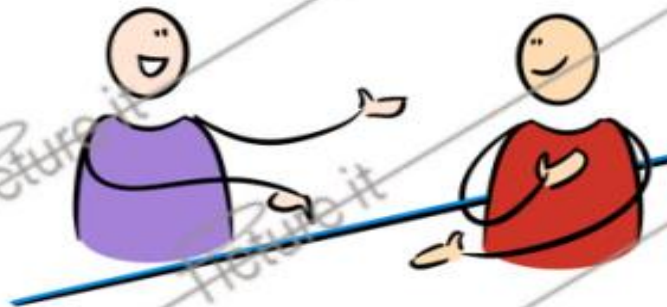


Kun je verschillen overbruggen?

Stap 3

- ✓ Bepaal hoe je met de verschillen omgaat

→ Bepaal je grenzen wat betreft aanpassing aan en acceptatie van de ander
→ Maak deze grenzen duidelijk aan de ander



Picture it



Stap 2

- ✓ Leer de (cultuurgebonden) normen, waarden en gedragscodes van de ander kennen

→ Scheid meningen van feiten
→ Onderzoek wat het 'vreemde' gedrag van de ander betekent



PIRAMIDE VAN PINTO

3. Masculiniteit vs. Feminiteit

Masculiniteit

- Rollen zijn duidelijk gescheiden
- Resultaat, succes en aanzien zijn belangrijk
- Zowel mannen als vrouwen kunnen assertief en competitief zijn
- Bepaalde beroepen hebben veel aanzien (Arts, Advocaat, Apotheker)

Feminiteit

- Rollen zijn hetzelfde, iedereen is begaan met de kwaliteit van het leven
- Alle beroepen kunnen voor iedereen
- Je best doen is goed, maar gaat niet om cijfers, maar een evenwichtig persoon, sociaal en zorgzaam te worden

Landenscores dimensies van Hofstede (2015)

Land	Machtsafstand	Individualisme	Masculiniteit	Onzekerheids- vermijding	Langetermijn- gerichtheid	Hedonisme versus soberheid
Arabischtalige landen*	80	38	53	68	23	34
Polen	68	60	64	93	38	29
Marokko	70	46	53	68	14	25
Nederland	38	100	14	53	67	68
Oekraïne	--	--	--	--	86	14
Turkije	66	37	45	85	46	49

- Arabischtalige landen= o.a. Irak, Syrie
- Bron: Nunez Interculturele Communicatie in de zorg

Cultureel competent teamleiderschap

Wat kan een leidinggevende concreet doen om ruimte te geven aan verschillen binnen een team?

Volgens Dr. Nancy Adler (onderzoeker en auteur van 'Cultural Synergy: The management of Cross-Cultural Organizations') zijn er drie verschillende fasen en elke fase heeft telkens een andere vorm van ondersteuning van de leiding nodig:

1. Entry stage
2. Work stage
3. Action stage

Cultureel competent teamleiderschap

De drie fasen Entry, Work en Action zijn door Nunez (auteur boek ICC in zorg) opgenomen in het model voor teamontwikkeling

→ Om te kunnen samenwerken, moeten groepen een antwoord vinden op een aantal uitdagingen, dit zijn de volgende terugkerende thema's:

1. Forming
2. Storming
3. Norming
4. Performing
5. Adjourning



Cultureel competent teamleiderschap:

1. Forming

Fase van groepsontwikkeling:

Gekenmerkt door **onzekerheid over de taak en over de groep.**

-Wat wordt er van mij verwacht, hoe werkt het hier?

-Hoor ik er wel bij, wil ik hier wel bij horen?

Volgens Nancy Adler is dit de 'Entry stage'

In een team met culturele diversiteit:

In teams met diversiteit vallen vooral zichtbare verschillen op, met stereotypering en cliëkvorming. Dit kan de vorming van groepscohesie bemoeilijken. → **Investeren in kennismaking en het krijgen van vertrouwen is hier extra belangrijk hier.**

Cultureel competent teamleiderschap:

2. Storming

Fase van groepsontwikkeling:

→ Het team moet het eens worden over doelen en aanpak en daarbij omgaan met verschillen in visies, behoeften en communicatiestijlen.

De vraag wie de meeste macht en invloed heeft, leidt tot spanningen, conflicten en machtsstrijd → **Kunnen omgaan met verschillen is nodig om een gezamenlijke groeps cultuur en structuur te vormen.**

In een team met culturele diversiteit:

→ Dieperliggende verschillen worden nu voelbaar. Mensen uit hoogcontext en collectivistische culturen kunnen bijvoorbeeld directe (laagcontext) uitingen van meningsverschillen als onbeleefd of onprofessioneel ervaren.

Het gevaar bestaat dat 'storend' gedrag als onvoldoende vaardigheden aan de culturele achtergrond van het teamlid worden toegeschreven.

→ **Gezamenlijkheid over doelen is prioriteit, waarbij er verschil mag zijn in waarden en normen binnen het team.**

Cultureel competent teamleiderschap:

3. Norming

Fase van groepsontwikkeling:

→ De groep heeft normen ontwikkeld over hoe ze met elkaar en de verschillen willen omgaan.

→ **Het team wordt hechter en er ontstaan vriendschappelijke relaties.**

In een team met culturele diversiteit:

→ Er is nu meer ruimte voor individuele en culturele verschillen.
Multiculturele groepen moeten mogelijk meer tijd en moeite investeren om tot gezamenlijke normen te komen.

Hoewel multiculturele groepen minder last hebben van 'groupthink' → **moet een leidinggevende hier in deze fase wel alert op zijn door te zorgen dat alle teamleden bij kunnen dragen en afwijkende meningen gehoord worden.**

Cultureel competent teamleiderschap: 4. Performing

Fase van groepsontwikkeling:

→ Teams kunnen zich optimaal op de taak richten → **Er is aandacht voor persoonlijke en groepsontwikkeling.**

In een team met culturele diversiteit:

→ Gemakkelijkste fase voor multiculturele groepen, waarbij ze hun kwaliteit voor innovatie en creatieve probleemoplossing kunnen inzetten.

Bij terugval naar een eerdere fase, moet ingegrepen worden → volgens Adler is dit de Work stage.

Cultureel competent teamleiderschap: 5. Adjourning

Fase van groepsontwikkeling:

→ Het einde van het project is in zicht. Het naderende afscheid is voelbaar: er is verdriet of opluchting. De teamleden zijn aan het loslaten en mentaal al aan het vertrekken → **De aandacht en betrokkenheid kunnen afnemen.**

In een team met culturele diversiteit:

→ De taak afronden kan lastig zijn in een multiculturele groep met zoveel diversiteit.

Volgens Nancy Adler de 'Action stage' → **Hier is bij een multicultureel team meer hulp nodig om in deze fase in overeenstemming te komen.**

**Een cultureel sensitieve leider weet dat
vanzelfsprekendheden in een multicultureel team kunnen
botsen.**

**Dus: → wordt er geïnvesteerd in elkaar en het leren kennen van
elkaars cultuur.**

**→ wordt samen met het team een werkmethode gekozen waar
iedereen zich in kan herkennen.**

**→ zorgt de teamleider dat teamleden zich verbonden voelen met
het team en teamdoelen.**

NB Dit gaat verder dan zoeken naar consensus, waarbij de minderheid zich aanpast aan de meerderheid. Het gevaar hiervan is dat er terughoudendheid is in het laten zien van de (culturele) verschillen en daarbij kunnen de kennis en kwaliteiten niet ingezet worden.

Tips voor de cultureel sensitieve collega

- 1. Erken verschillen;** we zijn gelijkwaardig, maar niet hetzelfde.
- 2. Zoek de synergie;** meerwaarde van vragen stellen aan je collega's met verschillende achtergronden.
- 3. Ga uit van een gezamenlijke doel;** goed samenwerken om goede zorg te verlenen
- 4. Herken emoties** en vertekende waarneming; voorkom klikvorming.
- 5. Wederzijdse aanpassing. Bedenk: wat kan ik doen** ipv 'de ander moet...' Je hoeft niet altijd je mening te geven (wat gezien kan worden als respectloos en onprofessioneel).
- 6. Positiviteit verbindt;** hypothese van het beste, focus je op ieders inzet en bedoeling. Complimenten geven als je ziet dat de ander moeite doet werkt stimulerend en verbindend.
- 7. Het is geen 'quick fix';** neem de tijd voor zelfreflectie, experimenteer en durf fouten te maken.

Pak je
smartphone:

Welke begrippen
horen bij
interculturele
communicatie?



1 Ga naar wooclap.com

2 Voer de code van het
evenement in de bovenste
banner in

Evenementcode
OJYQDZ

 Antwoorden per sms inschakelen

Interculturele communicatie helpt bij inclusief leiderschap

- **Zelfreflectie** is de sleutel
- **Openstaan** voor verschillende perspectieven;
- Een **veilige werkomgeving** te creëren;
- **kwaliteiten** van diens teamleden **herkennen**;
- **menselijk** durven **zijn**;
- zich kwetsbaar opstellen en **kwetsbaarheid** van anderen toelaten;
- **bespreken van ongemak** mogelijk maken

Inclusief leiderschap is op te bouwen door:

- binnen een team; **aandacht voor diversiteit en gelijkwaardigheid**
- **in kaart brengen**: welke norm er heerst, wat de specifieke **werkcultuur** is en dat er **uitsluitingsmechanismen** zijn;
- investeren in **persoonlijke aandacht**;
- **bewustwording** dat mensen op verschillende manieren communiceren;
- **meedenken, meevoelen, erkennen.**

Laat **OMA** thuis



OPINIES
MENINGEN
ADVIEZEN

Wees een **OEN**



OPEN
EERLIJK
NIEUWSGIERIG

Smeer **NIVEA**



NIET
INVULLEN
VOOR
EEN
ANDER

Maak je **DIK**



DENK
IN
KWALITEITEN

Denk aan **ANNA**



ALLES
NAVRAGEN
NIETS
AANNEMEN

Gebruik **LSD**



LUISTEREN
SAMENVATTEN
DOORVRAGEN

Take home messages

De kunst is verschillen tussen mensen te respecteren en de overeenkomsten te benadrukken.

OM
DENKEN

Literatuur

- 'The Culture Map' - Erin Meyer
- 'Interculturele Communicatie in de zorg' - Nunez en Obihara
- 'De Inclusiemarathon' Zoe Papikonomou en Kaoutar Bouchallikht
- 'Van woorden naar Daden' Prof. Semiha Denktas
- 'Van Inclusief Leiderschap naar Inclusief Meesterschap' Iwan Bean
- 'Cultural Synergy: The management of Cross-Cultural Organizations Nancy Adler
- 'Cursus Farmacie UU Interculturele Communicatie in de Gezondheidszorg- Marie-Rose Blokzijl/ Sonja el Yandouzi UU

Bedankt



Contactgegevens:

Syhatiek Consult

Sonja el Yandouzi

syhatiek.consult@gmail.com

s.elyandouzi@uu.nl

06-12457691