



LOWAN
VOOR ONDERWIJS AAN NIEUWKOMERS

Welkom!

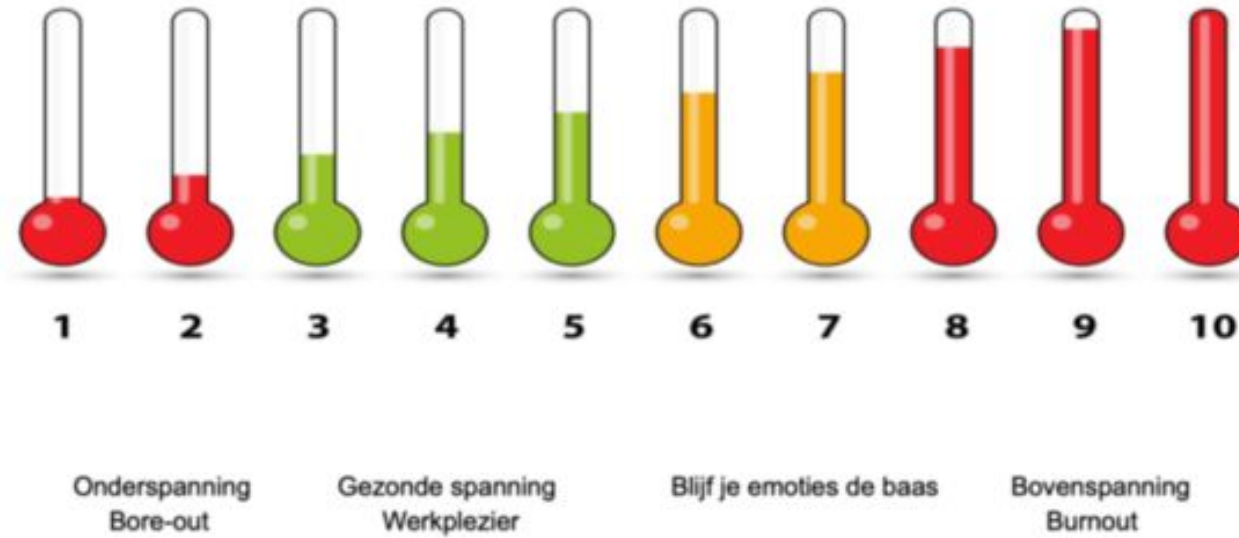


Trainer: Rubik Nazarian



Programma

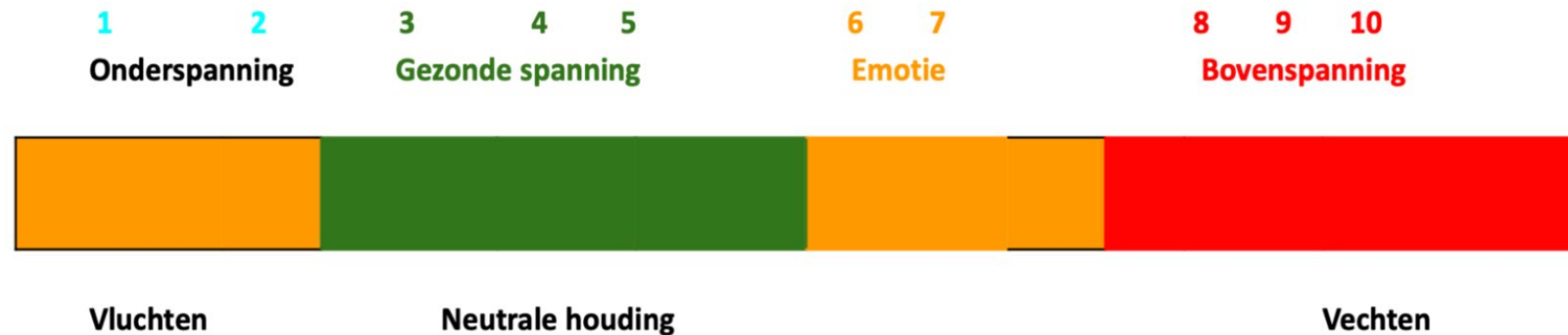
- Kennismaking
- Spanningsmeter
- Gedragsmatrix
- Zes cultuursleutels
- Praktijksituaties
- Interventies



Spanningmeter[©]

Professioneel handelen

Spanningmeter

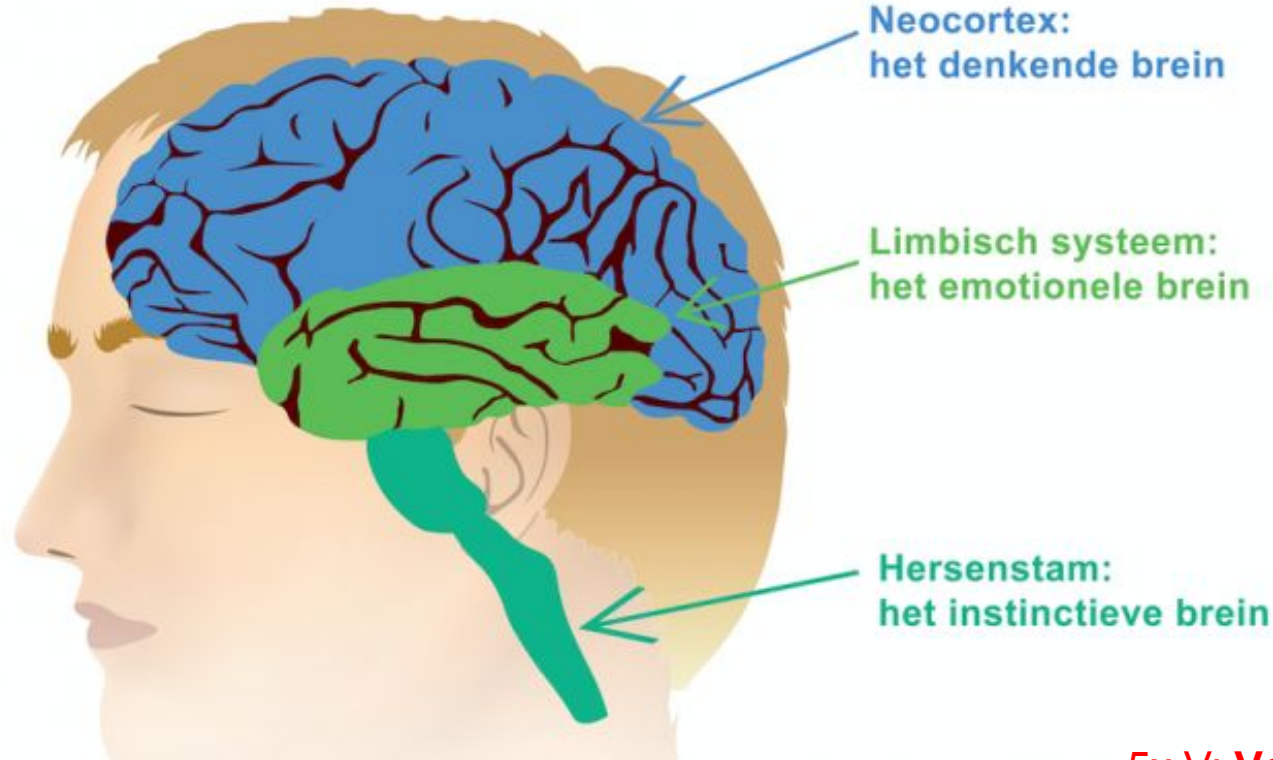


Zeg nee tegen
agressie

©



Limbisch systeem & hersenstam



5x B

5x B: **B**lij, **B**oos, **B**ang,
Bedroefd, **B**eschaamd

5x V

5x V: **V**echten, **V**luchten, **V**erstijven,
Verzamelen, **V**erdoven

Zeg nee tegen agressie

FRUSTRATIE MAG



ONMACHT

Gericht op zichzelf (ik)

Begrip vragen
Slachtoffer gedrag
Uitzondering vragen
Klagen
Huilen
Inklappen
Lijdelijk verzet
Suïcidaal gedrag
Zelfverwonding

AANPAK

Begrip tonen
Empathisch reageren
Meeveren
Discussie vermijden
Contact maken



ONMACHT

Gericht op de organisatie (jullie)

Kritiek op regels, beleid
Kritiek op procedures
Schande spreken
Organisatie beschuldigen
Blinde woede
Woede gericht op de omgeving:
proportioneel

AANPAK

Begrip tonen
Empathisch reageren
Meeveren
Discussie vermijden
Contact maken

ZEG NEE TEGEN AGRESSIE



MACHT (instrumentele agressie)

Gericht op de persoon (jij)

Gericht uitschelden
Commanderen
Eisen
Denigreren
Beledigen
Pesten
Discrimineren
Seksuele intimidatie
Chanteren
Manipuleren
Intimideren

AANPAK

Gedrag benoemen
Gedrag afwijzen
Keuze geven
Consequentie schetsen



FYSIEKE AGRESSIE

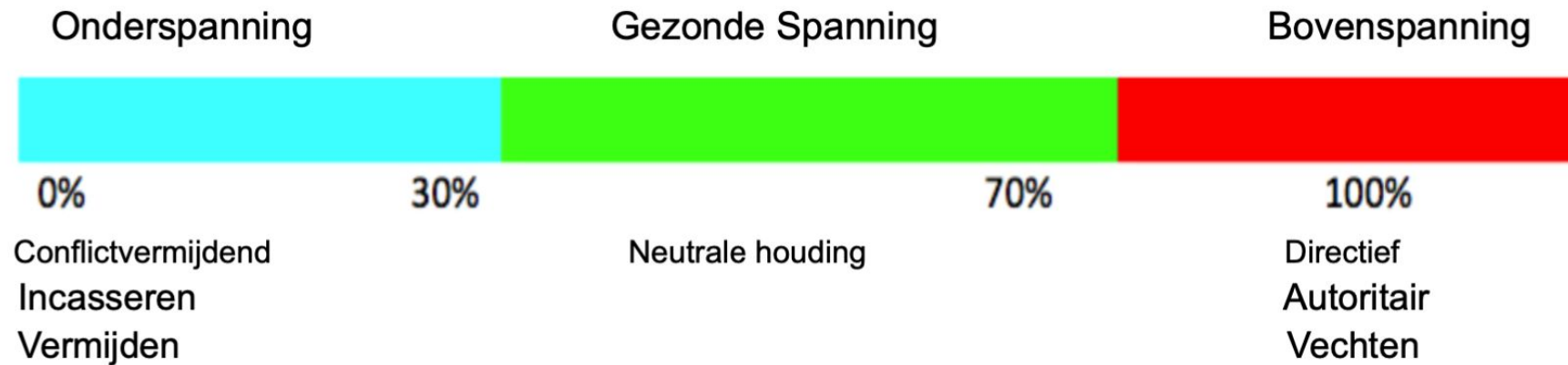
Dreigen
Schoppen
Vastpakken
Vernielen
Gericht gooien
Fysiek geweld
Wapengebruik
Gijzelen

AANPAK

Zorg voor je veiligheid
Veilige afstand aannemen
Doe aangifte



Luister naar het fluisteren van je lichaam zodat het niet hoeft te schreeuwen



Frustratie mag, **zeg nee tegen agressie**

Onmacht : Gericht op zichzelf	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
Onmacht : Gericht op organisatie	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
Macht : Gericht op de persoon	Gedrag concreet benoemen. Grens - STOP met ik-boodschap. Keuze (optioneel) bij doorgaan
Fysieke agressie	Gesprek beëindigen. Zorg voor je veiligheid. Doe aangifte

Interventies

- **MACHT**

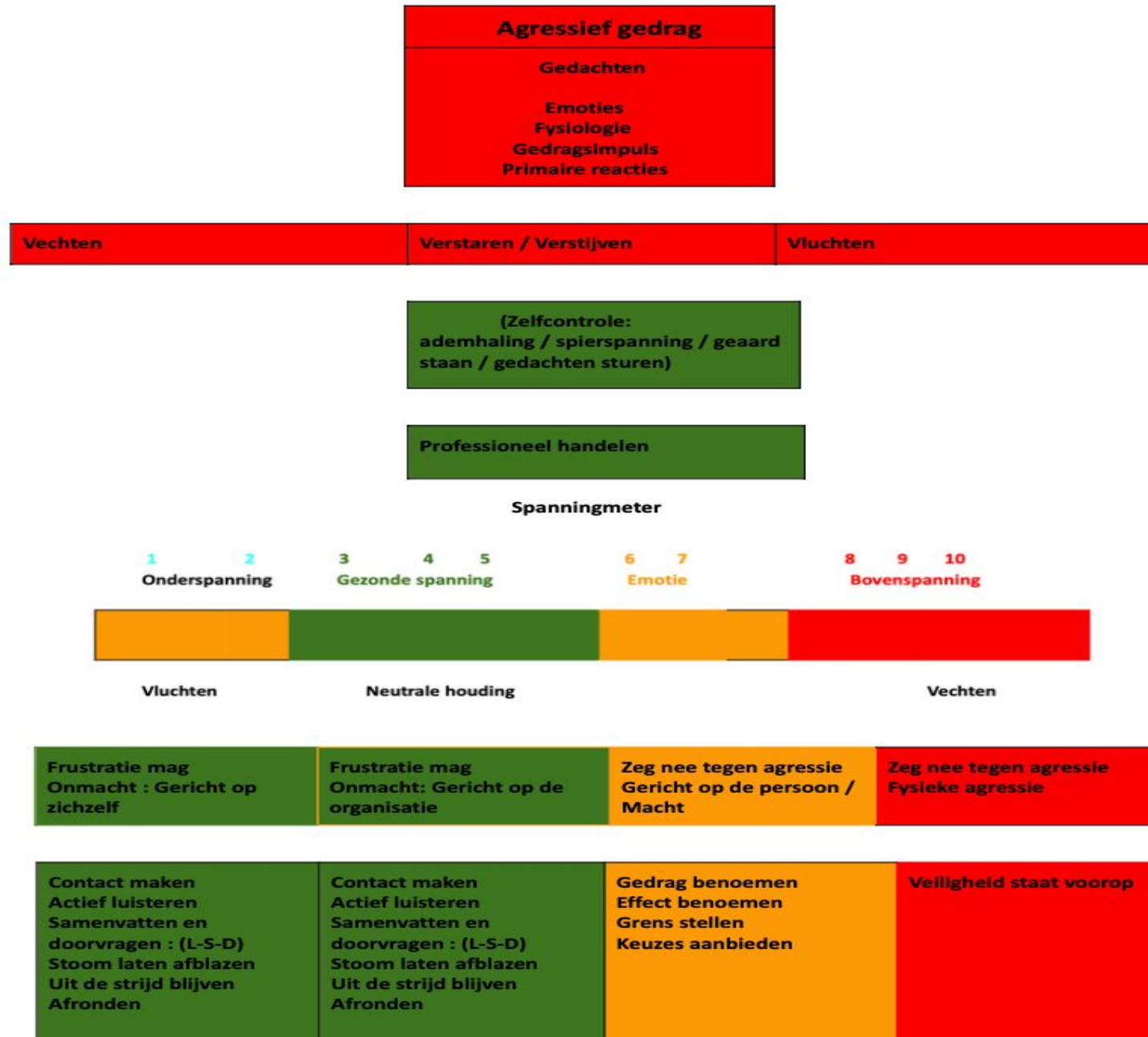
- Gedrag Concreet Benoemen
- Gevoel
- Wens
- Keuze -
- Keuze +

- **ONMACHT**

- Contact Maken L.S.D. (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)
- Begrip Tonen
- Informatie geven, Toelichten
- Gesprek afronden



9. Toolbox 'Omgaan met agressie' Van gedragsimpuls naar gedragskeuze . Zeg nee tegen agressie ©





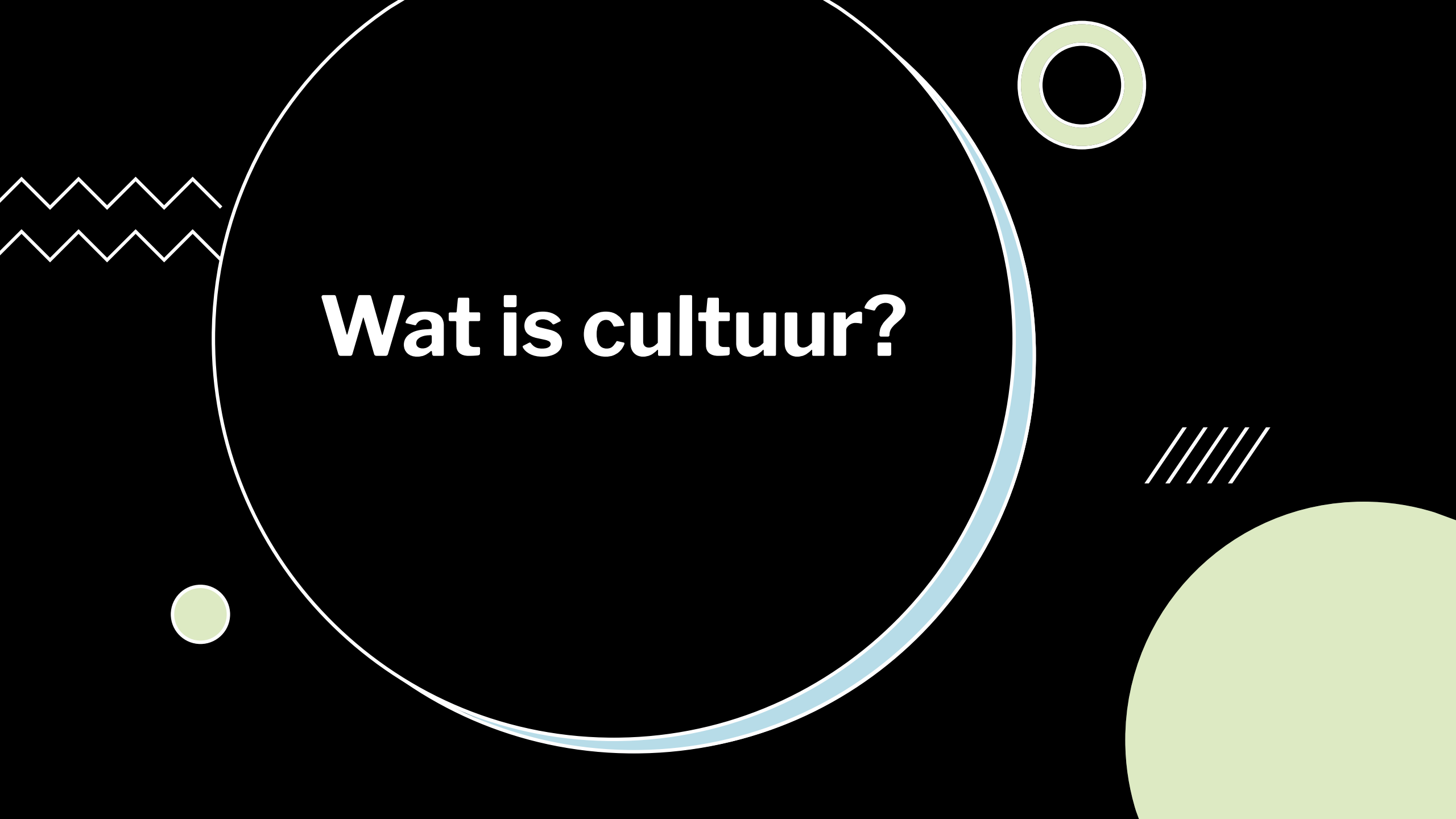
Interculturele communicatie

(omgaan met culturele
diversiteit)





McKenzy bracht me
vandaag weer een
van zijn cadeautjes. Ik
kon hem niet meer
redden, dus heb ik
hem maar in de tuin
begraven. Misschien
moet ik hem maar
een bel omhangen.

The background is black. A large circle with a light blue double-line border is centered. Inside this circle, the text 'Wat is cultuur?' is written in white. To the left of the circle, there are two white zigzag lines. Below the circle, there is a small light green circle. To the right of the circle, there is a larger light green circle. In the top right corner, there is a light green circle with a white outline. In the bottom right corner, there are five parallel white diagonal lines.

Wat is cultuur?

- Cultuur is aangeleerd, niet geërfd. (genen)
- Cultuur beïnvloedt:
 - De manier waarop we leven (omgang, kleding, woning)
 - De manier waarop we sterven (begrafenis, begraven)
 - De manier waarop we ons organiseren (politiek)
 - Is aangeleerd
 - Maakt deel uit van menselijk gedrag
 - Is relatief stabiel, verankerd in waarden en normen (niet aankijken, slecht nieuws)
 - Geeft zin en betekenis aan de dingen die mensen doen. (erbij horen)

Expliciete verschijningen van cultuur



Impliciete verschijningen van cultuur

Hoe je naar de wereld kijkt

Gevoelens

Gedachten

Respect voor autoriteiten

Religie

waarde

Spiritualiteit

Tijdsbeleving



Collectivistische cultuur

- De groep is belangrijker dan het individu
 - De stemmingen bepalen hoe de boodschap moet worden geïnterpreteerd
 - Communicatie is vaak indirect
 - Nadruk op de relaties (belangrijk)
- Aziaten
 - Afrikanen
 - Arabieren
 - Centraal Europeanen
 - Latijns Amerikaans
 -



Individualistische cultuur

- Communicatie is specifiek, gedetailleerd en wordt vaak letterlijk en direct benoemd
- West Europa
- USA
- Australië



De zes cultuursleutels

- Man/vrouw verhoudingen (Gender)
- Binnen/buiten taak & rol verdeling
- Lichaamstaal/ruimte gebruik (afstand)
- Hiërarchie/status
- Religie/wereldbeeld
- Eer van de familie

De zes cultuursleutels

Lichaamstaal en ruimtegebruik Veel mensen vinden het niet prettig als iemand letterlijk te dichtbij komt. In sommige culturen is het echter heel normaal als iemand u in uw persoonlijke ruimte benadert.

Met lichaamstaal en ruimtegebruik wordt bedoeld: een fysieke aanraking, de conversatieafstand tussen mensen, interacties tussen mensen van hetzelfde geslacht, interacties tussen mensen van het andere geslacht.

Sommige culturen zijn expressief als het gaat om fysieke aanraking en begroeting, terwijl in Japan een begroeting uit een buiging bestaat en men elkaar helemaal niet aanraakt.

In sommige Afrikaanse landen is een slappe handdruk de standaard. Veel mannen in islamitische landen en de Orthodoxe Joden schudden bovendien nooit de hand van een vrouw buiten het gezin.

De zes cultuursleutels

Gender (man/vrouw verhoudingen)

De invulling van mannen- en vrouwenrollen is in allerlei culturen verschillend. Hierbij gaat het om de verdeling van de rollen tussen mannen en vrouwen in de maatschappij. Bij westerse culturen (Nederland, Scandinavische landen) lopen vrouwelijke en mannelijke taken min of meer in elkaar over. Bij Oosterse culturen is het anders, er heerst een 'macho' cultuur.

Scheiding

De zes cultuursleutels

Eer en gezichtsverlies Eer van de familie

In sommige culturen is de eer van de familie heel erg belangrijk. Dat betekent dat je als familie afhankelijk van elkaar bent. Dat je de eer van de familie niet moet schaden.

Soms komt het voor dat een familielid de eer van de familie schaadt, bijvoorbeeld doordat een meisje haar maagdelijkheid verliest vóór het huwelijk. De hele familie verliest dan als het ware haar eer, omdat niet zozeer het individu (het meisje) als wel het collectief (de familie) telt. Op de mannelijke leden van de familie rust de verantwoordelijkheid om de eer te herstellen.

De eer kunnen we omschrijven als de zedelijkheid van de familie. Als deze wordt behouden dan wordt de familie geaccepteerd en gerespecteerd door de gemeenschap. In geval van verlies van de eer val je

De taak van de man is alle belangrijke zaken te regelen. Als dat niet lukt kan dat een publieke afgang zijn waardoor de sociale positie van de man wordt geschaad. Van gezichtsverlies kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer men beloftes niet kan nakomen of wanneer men niet aan de verwachtingen van anderen kan voldoen.

De zes cultuursleutels

Rolverdeling Binnen / buiten

Hierbij gaat het om de rol/taakverdeling van man en vrouw. In de meeste Oosterse culturen is de man verantwoordelijk voor het contact met de buitenwereld. De vrouw is dan verantwoordelijk voor de opvoeding, verzorging en de huishoudelijke taken.

De zes cultuursleutels

Religie

In individualistische culturen (het Westen) verdwijnt de religie steeds meer op de achtergrond. Daarbij betreft het een persoonlijke kwestie die anderen niet aangaat. In collectivistische culturen (Islamitische landen) neemt religie echter een centrale rol in. Wie niet in de moskee wordt gezien wordt besproken. Er is aldus veel sociale controle en het betreft dan ook meer een collectieve dan een individuele beleving.

De zes cultuursleutels

Hiërarchie en status

Deze cultuursleutel geeft de machtsafstand/ongelijkheid aan in een cultuur. Dit kan zijn tussen ouder en kind, baas en werknemer of man en vrouw. De gehele maatschappij is vaak ingesteld op deze machtsverschillen.

Geld/huwelijk/gasten/dure auto's

President (Imam)

Rechter

Advocaat

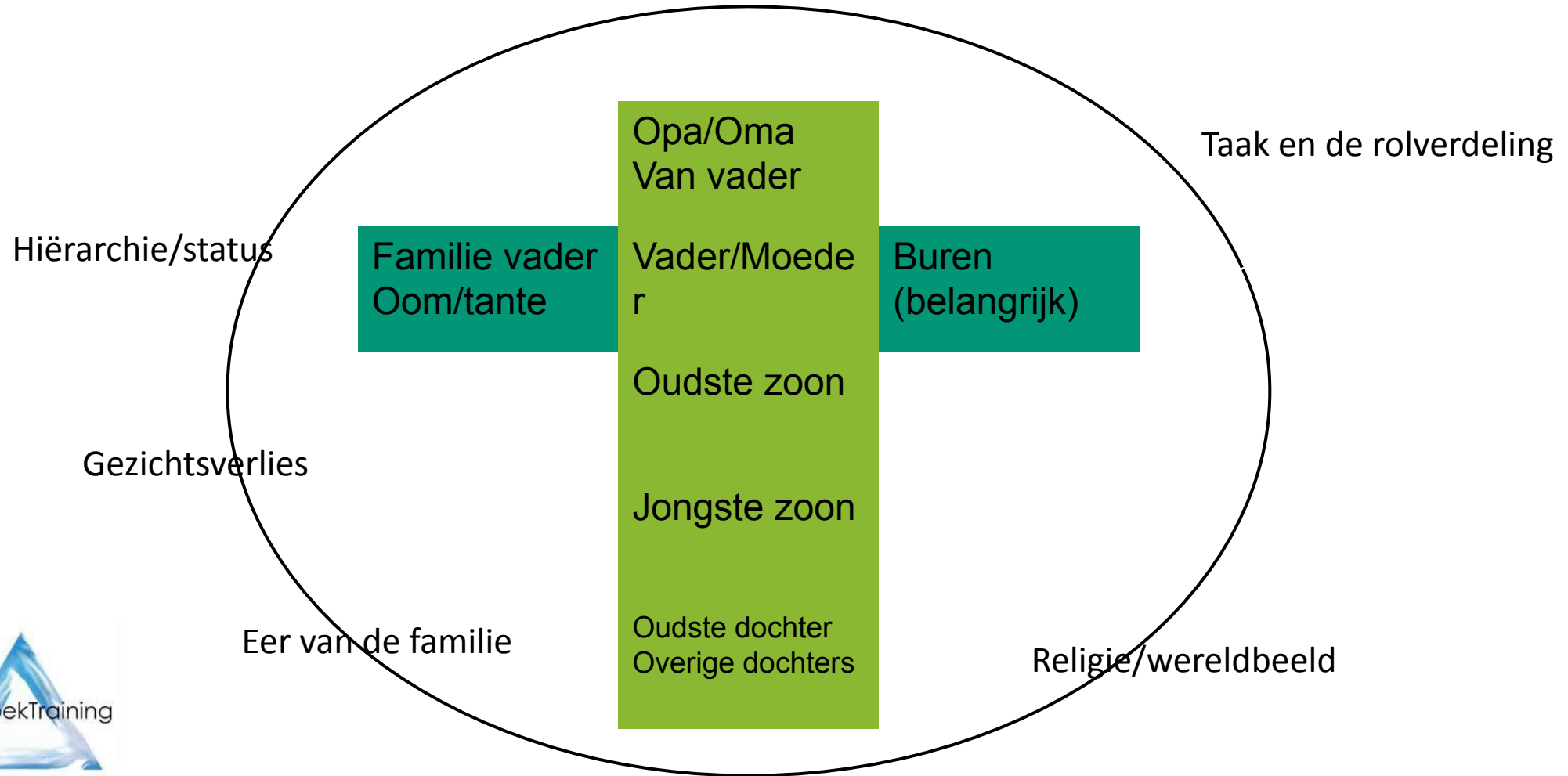
Dokter

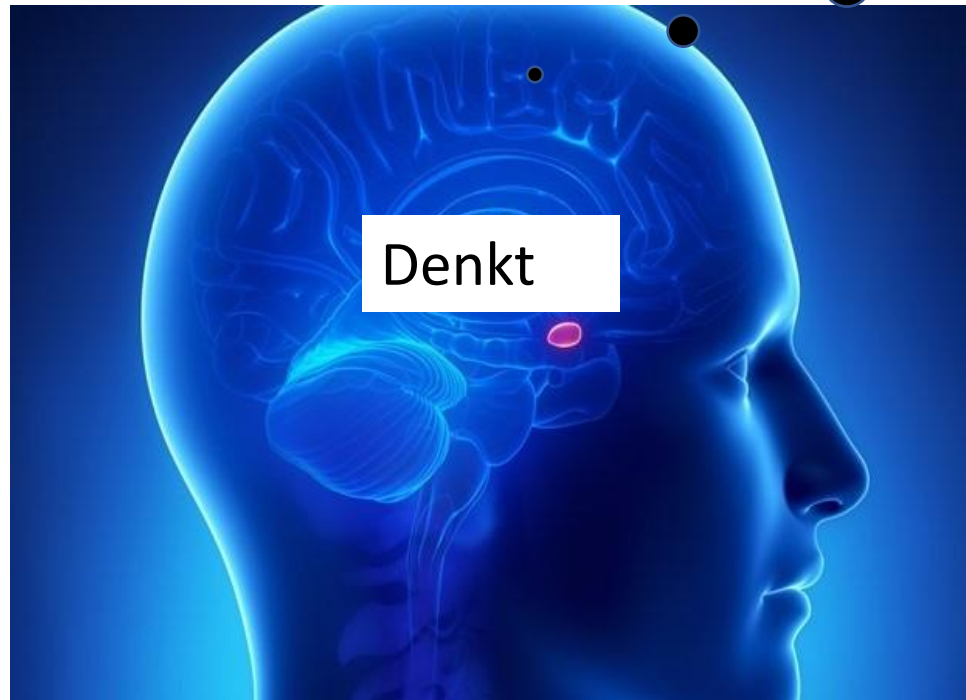
Docent

Hiërarchische rolverdeling familie

	Opa/Oma Van vader	
Familie vader Oom/tante	Vader/Moeder	Buren (belangrijk)
	Oudste zoon Jongste zoon Oudste dochter Overige dochters	

Hiërarchische rolverdeling familie





**Wees bewust van het grote verschil in
communicatie**



De drie stappen methoden

Leer **andermans** normen, regels, waarden en gewoonten kennen.

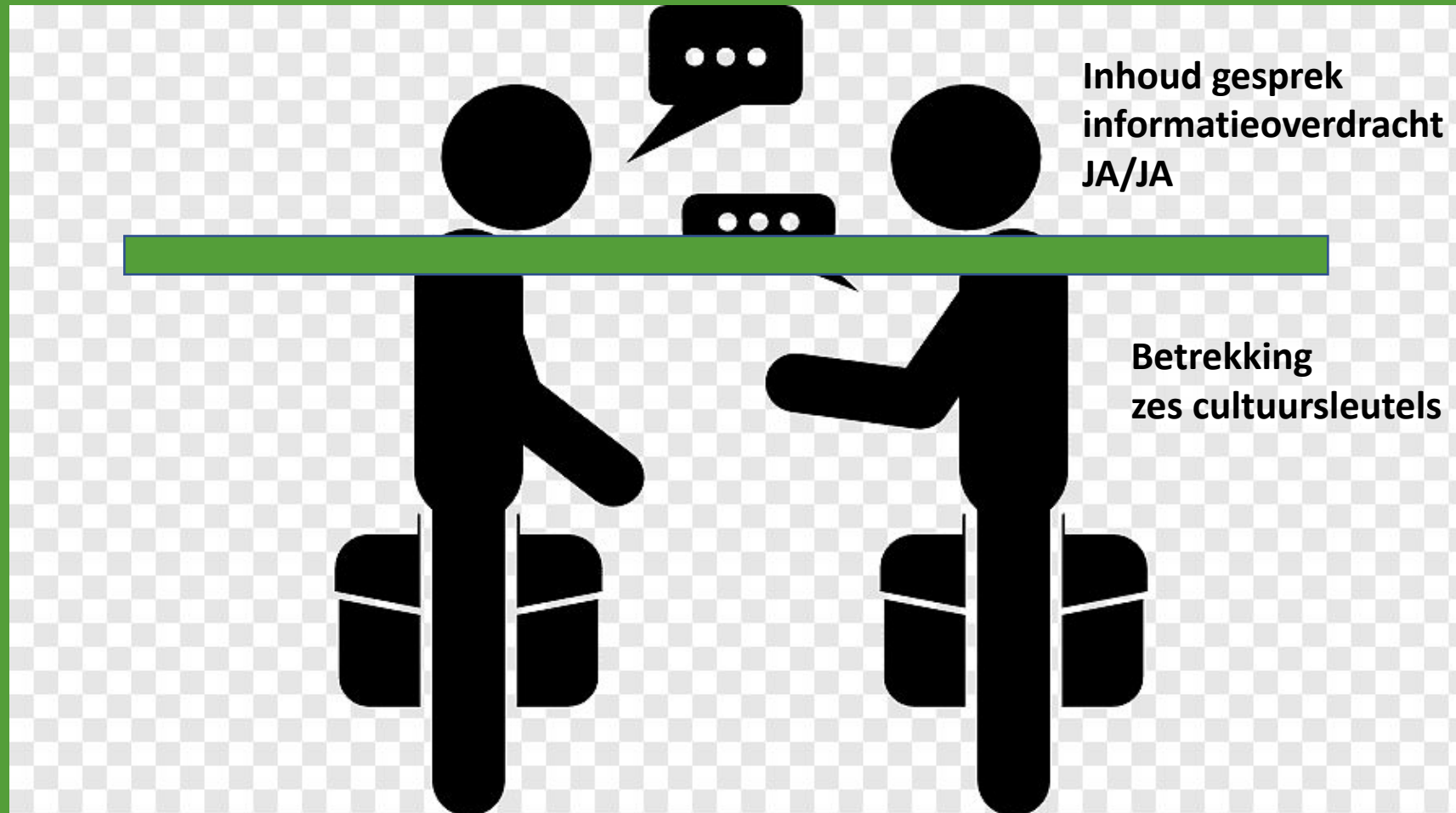
Leer uw **eigen** normen, regels waarden en gewoonten kennen.

Overbrug. (communicatie brug)



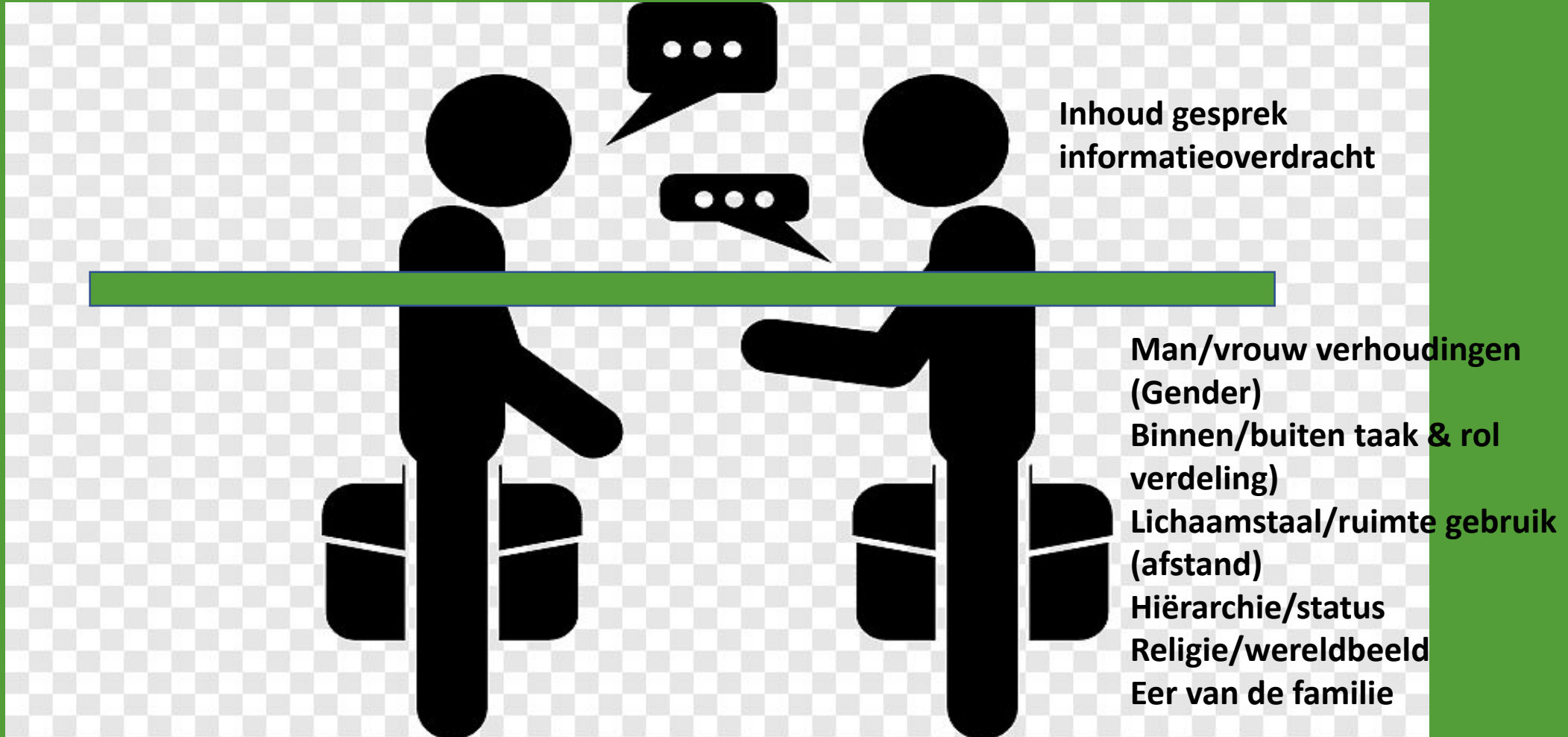
Communicatiebrug

interactie tussen mensen



Communicatiebrug

interactie tussen mensen



COMMUNICATIEB RUG

MACHT

Gedrag Benoemen

Grens Aangeven

Keuze geven Niet/Wel

Gesprek Beëindigen

ONMACHT

Contact Maken L.S.D. (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)

Begrip Tonen

Informatie geven, Toelichten

Gesprek afronden



COMMUNICATIE BRUG

ONMACHT Aandacht en begrip tonen

CONTACT MAKEN (L.S.D.)

Vragen stellen (vanuit interesse en belangstelling)

Begrip tonen (Wat/Dat)

Informatie geven-Toelichten (laten herhalen)
Het is belangrijk voor u en voor ons. Kunt u het herhalen?

Afronden (afspraken maken)

Contact aangaan en
onderhouden

MACHT Begrenzen

GEDRAG BENOEMEN

U zegt.. U noemt mij... u wilt...

GRENS AANGEEVEN

Dit accepteer ik niet..

Ik wil dat u mij met respect behandelt..

VOOR DE KEUZE STELLEN

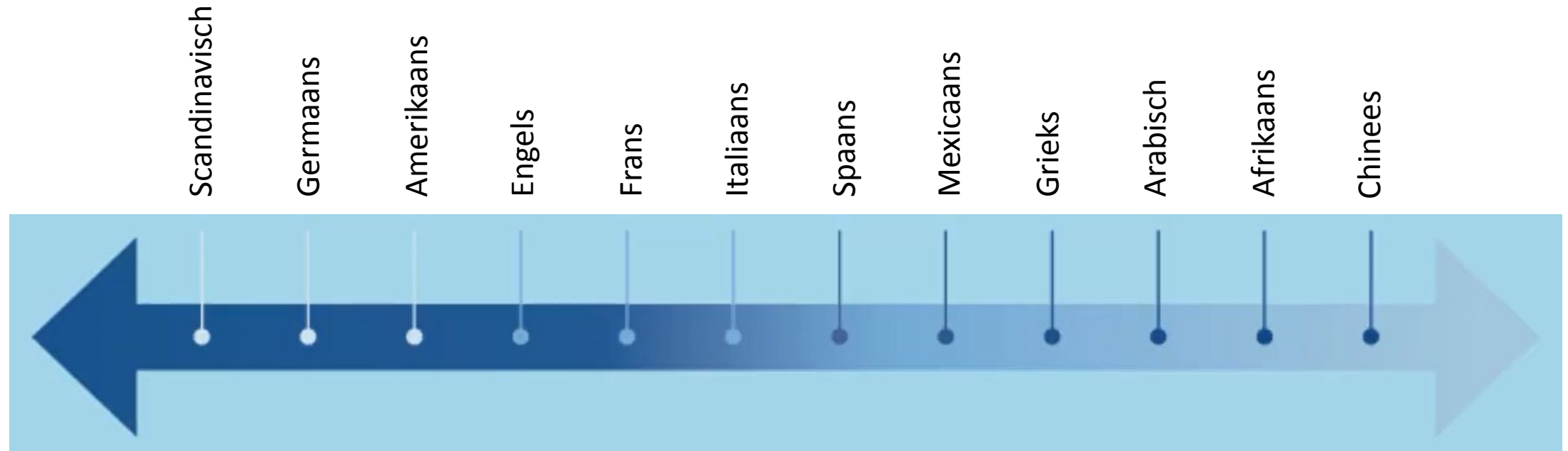
Doet u dat niet dan stop ik met het gesprek.

Doet u dat wel dan help ik u.

Gesprek Beëindigen

Stoppen

Koptekst



← Ik cultuur (individualistisch) Wij cultuur (groep) →







Driehoektraining

Driehoektraining “Van kennis naar kunde”

Volg ons op linkedin

<https://www.linkedin.com/in/driehoektraining/>

www.driehoektraining.nl

e-mail :
info@driehoektraining.nl

