

Keuzedeel mbo

# **Internationaal I: overbruggen (interculturele) diversiteit**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0210**

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 10-11-2015

# 1. Algemene informatie

D1: Internationaal I: overbruggen (interculturele) diversiteit

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Nee

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

Het keuzedeel Internationaal I: overbruggen (interculturele) diversiteit is sectoroverstijgend en voorziet in zaken die betrekking hebben op het werken in een interculturele context. Dit keuzedeel kan een logisch geheel vormen met het keuzedeel Internationaal II: werken in het buitenland en uitgewerkt worden tijdens internationale BPV.

### **Relevantie van het keuzedeel**

Interculturele diversiteit is in alle onderdelen van de samenleving een bekend verschijnsel. Deze diversiteit kunnen overbruggen is een meerwaarde bij samenwerking, aansturing en aangaan van zakelijke overeenkomsten.

### **Beschrijving van het keuzedeel**

Dit keuzedeel heeft betrekking op het effectiever omgaan met culturele diversiteit tussen mensen aan de hand van het inzetten van interculturele sensitiviteit, interculturele communicatie en het tonen van betrokkenheid.

### **Branchevereisten**

Nee

### **Aard van keuzedeel**

Verbredend

Generiek

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Zet interculturele sensitiviteit in

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar komt in verschillende situaties die een beroep doen op zijn interculturele sensitiviteit. Met behulp van interculturele sensitiviteit is hij zich bewust van zijn eigen referentiekader en de invloed daarvan op zijn 'blik op de wereld'. Wanneer hij zich hiervan bewust is, is hij in staat om 'onbevooroordeeld' naar mensen met een andere culturele achtergrond te kijken, begrip te krijgen en uiteindelijk culturele verschillen te overbruggen. Naast het kunnen duiden van culturele verschillen, wordt van de beginnend beroepsbeoefenaar ook verwacht dat hij zich kan verplaatsen in de ander om het gedrag van een ander beter te kunnen plaatsen.

Interculturele sensitiviteit kan worden ingezet in contacten met mensen met verschillende culturele achtergronden. Deze contacten komen voor in werkverband, internationale BPV en in vrije tijd.

Voor het ontwikkelen van interculturele sensitiviteit zijn communicatieve en praktische vaardigheden, gecombineerd met kennis van culturele achtergronden, noodzakelijk.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult verschillende rollen in het contact met anderen (als leidinggevende, collega, zakelijke relatie, etc.): afhankelijk van de rol varieert de verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van deze beroepsbeoefenaar. Hij is verantwoordelijk om in contact met anderen zich respectvol op te stellen. Voor de omgang met mensen met verschillende interculturele achtergronden is interculturele sensitiviteit onmisbaar voor het opbouwen en onderhouden van een goede (werk)relatie.

De beginnend beroepsbeoefenaar treedt voornamelijk zelfstandig in contact met anderen. Afhankelijk van zijn behoefte kan hij hierbij in meer of mindere mate begeleid worden.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van de rol van cultuur in handelen van mensen
- Bezit kennis van het begrip cultuur en cultuurelementen (taal, waarden en normen, symbolen, rituelen en helden)
- Bezit kennis van omgangsvormen (kleding, uiterlijk, omgang, algemene regels, verwachtingen, etc.)
- Kan cultuurelementen in interactie herkennen
  
- Kan vraagvormen toepassen
- Kan het begrip culturele sensitiviteit toelichten
- Kan gedrag van zichzelf en de ander benoemen
- Kan differentiëren in vraagvormen
- Kan zonder waardeoordeel gedrag vaststellen
- Kan vooroordelen bespreekbaar maken
- Kan dilemma's op het gebied van intercultureel contact benoemen

### D1-K1-W1: Onderzoekt eigen en andere culturen en legt verbindingen

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt zijn eigen referentiekader: hij gaat na wat zijn eigen cultuur kenmerkt en wat dat voor invloed heeft op de wijze hoe hij tegen zaken aankijkt, omgangsvormen en communicatiestijl. Hij kijkt ook wat andere culturen kenmerkt en onderzoekt de verschillen tussen zijn eigen cultuur en die van anderen. Wanneer nodig brengt hij onder woorden wat zijn bevindingen zijn en gebruikt deze bij het verklaren van verschillen tussen mensen.

#### Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van zijn eigen cultuur en de invloed daarvan op zijn denken en handelen. De beginnend beroepsbeoefenaar ziet verschillen tussen culturen.

#### Gedrag

#### D1-K1-W1: Onderzoekt eigen en andere culturen en legt verbindingen

- Verzamelt actief informatie over de kenmerken (gebruiken, omgangsvormen, etc.) van diverse culturen.
  - Benoemt zonder waardeoordeel verschillen en overeenkomsten tussen culturen.
  - Betreft kennis van culturele verschillen bij zijn eigen oordeelsvorming.
- De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Omgaan met verandering en aanpassen, Ethisch en integer handelen

#### D1-K1-W2: Zet eigen culturele sensitiviteit in

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bemerkt in contacten met anderen de invloed van verschillende culturele achtergronden. Hij stelt de ander vragen over zijn cultuur en drijfveren en vertelt over zijn eigen cultuur. Hij probeert zaken vanuit het perspectief van de ander te bekijken en bepaalt in hoeverre hij zich in de ander kan en wil verplaatsen. Hij onderzoekt zijn eigen grenzen in hoeverre hij zich kan en wil aanpassen aan de ander. Hij verplaatst zich in een ander om de invloed van verschillen tussen elkaar te duiden en een plaats te geven.

##### Resultaat

Inzicht in zijn eigen culturele sensitiviteit  
Inzicht in eigen gedrag en dat van een ander.

##### Gedrag

- Toont interesse in de cultuur en drijfveren van een ander.
  - Houdt in de omgang met de ander rekening met culturele verschillen.
  - Gaat na welke invloed zijn gedrag op een ander heeft.
  - Geeft niet te snel een oordeel over een ander.
  - Stelt oordeelsvorming uit om de eigen cultuur en die van anderen open te benaderen.
  - Probeert te begrijpen hoe andere mensen denken en zich voelen in verschillende situaties.
  - Gaat integer om met gevoelens, wensen en denkwijzen van anderen (zonder daarbij eigen grenzen te overschrijden).
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Omgaan met verandering en aanpassen, Ethisch en integer handelen

## D1-K2: Verbindt mensen met verschillende culturele achtergronden

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft in zijn beroepsuitoefening te maken met mensen met verschillende culturele achtergronden. Dit is in sommige gevallen een complicerende factor: culturele verschillen kunnen leiden tot onbegrip door onbekendheid en te weinig inzicht in elkaars cultuur. Cultuur bepaalt voor een groot deel verbale en non-verbale communicatie, de omgangsvormen, de zienswijzen, de verwachtingen, etc.: hierdoor kan cultuur een grote impact hebben op de samenwerking tussen mensen.

Voor zijn beroepsuitoefening is het belangrijk dat hij zich bewust is van de invloed van cultuur op het contact en de samenwerking met anderen. Dit bewustzijn is noodzakelijk om goed te functioneren in een internationale (beroeps)context.

Voor het ontwikkelen van interculturele sensitiviteit zijn communicatieve en praktische vaardigheden, gecombineerd met theoretische kennis van culturele achtergronden, samenwerking, conflicthantering, noodzakelijk.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is, afhankelijk van de situatie, geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk voor zijn bereidheid tot aanpassen aan de situatie.

Hij is (gedeeltelijk) verantwoordelijk voor het vergroten van zijn beroepsvaardigheden en het ontwikkelen van zijn interculturele sensitiviteit.

De beginnend beroepsbeoefenaar treedt voornamelijk zelfstandig in contact met anderen. Afhankelijk van zijn behoefte kan hij hierbij in meer of mindere mate begeleid worden.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van verschillende communicatiestijlen
- Kan feedbackregels in een internationale context hanteren
- Kan cultuurelementen in interactie herkennen
  
- Kan vraagvormen toepassen
- Kan verbale en non-verbale communicatie in een internationale context interpreteren en gebruiken
- Kan eigen grenzen bepalen en aangeven
- Kan omgaan met verschillende gespreksituaties
- Kan gedrag van zichzelf en de ander benoemen

## D1-K2-W1: Legt, onderhoudt en bouwt interculturele contacten uit

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt vooraf de doelstelling van het contact met een ander. Voorafgaand aan het gesprek onderzoekt hij de cultuur van de gesprekspartner of tast deze af in het gesprek. Ook achterhaalt hij wat de ander wil bereiken en wat zijn behoeften zijn. Hij codeert verbale en non-verbale informatie en past zo nodig zijn taal/gedrag/omgangsvormen aan de (sociale en culturele) situatie aan. Hij vraagt zaken na of zaken goed zijn overgekomen en reflecteert op de wijze van contact met de ander. Wanneer hij hier knelpunten bij ondervindt, bespreekt hij dit met een ander.

### Resultaat

In het contact is geanticipeerd op interculturele verschillen en deze zijn zo veel mogelijk overbrugd.

### Gedrag

- Herkent de impact van de interculturele component en anticipeert hierop.
- Reflecteert op de wijze hoe hij de ander tegemoet treedt, in hoeverre dat cultureel bepaald is en wat hij nodig heeft om beter om te gaan met de ander.
- Bepaalt actief hoe hij zich het beste kan gedragen naar de ander toe: hij pikt signalen van de ander op, hij erkent de cultuurverschillen en hij verplaatst zich in de ander (of bekijkt het vanuit het standpunt van de ander).

#### D1-K2-W1: Legt, onderhoudt en bouwt interculturele contacten uit

- Stemt zijn communicatie en gedrag af op de ander door rekening te houden met de verschillende culturele achtergronden
- Past zich aan verschillende situaties aan zonder eigen grenzen te overschrijden: hanteert begrip van culturele verschillen, het opbouwen van relaties en verenigen van verschillende behoeften om effectief te communiceren en samen te werken in verschillende verbanden.
- Zet zich in om informatie te verwerven en te geven, vragen te stellen en de informatie te vertalen naar zijn eigen situatie en organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Omgaan met verandering en aanpassen, Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken

#### D1-K2-W2: Maakt gebruik van interculturele samenwerkingsverbanden

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderneemt activiteiten om een samenwerkingsverband te faciliteren. Hij onderhoudt op verschillende niveaus contacten, achterhaalt ieders belangen, brengt mensen met elkaar in contact en helpt hen bij het naar voren brengen van meningen. Waar nodig geeft hij instructie, geeft hij feedback of past een andere methode toe die beter bij de persoon/het samenwerkingsverband past. Hij onderhoudt tijdens de samenwerking informeel en formeel contact met het team, toont belangstelling in het team en brengt zaken ter sprake die de samenwerking ten goede komt. Verder onderkent en analyseert hij problemen binnen de samenwerking en lost deze op. Hij werkt samen in verschillende situaties.

##### Resultaat

In het contact is geanticipeerd op interculturele verschillen en deze zijn zo veel mogelijk overbrugd en op constructieve wijze gehanteerd.

##### Gedrag

- Houdt rekening met de verschillen in cultuur en het daaruit voortvloeiende verschil in omgaan met situaties en onderlinge verhoudingen.
- Bekijkt vragen of problemen vanuit het standpunt van de ander (met inachtneming van culturele achtergrond).
- Onderkent en analyseert problemen binnen de samenwerking en lost deze op planmatige en creatieve wijze op.
- Toont zich bewust van de culturele diversiteit in het team en het effect daarvan op samenwerking en weet deze diversiteit te benutten.
- Let in de verschillende werksituaties op (de invloed van) cultuuraspecten en respecteert cultuurverschillen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Omgaan met verandering en aanpassen, Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken