

Keuzedeel mbo

Intercultureel bewust werken: ontwikkelen en toepassen

Code

K1541

Ontwikkeld door: Firda, ROC van Amsterdam-Flevoland, Summa College, ActiZ, Nuffic en Samenwerkingsorganisatie voor Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Sectorkamer Handel

Op: 05-03-2026

1. Algemene informatie

D1: Intercultureel bewust werken: ontwikkelen en toepassen

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Dit keuzedeel is bedoeld voor studenten die te maken hebben met interculturele communicatie in de beroepspraktijk. Dit kan zowel in Nederland als in het buitenland zijn. Dit keuzedeel kan uitgevoerd worden bij erkende leerbedrijven in Nederland en in het buitenland, onder andere bij bedrijven die het SBB-label Internationalisation at Home hebben.

Onder intercultureel verstaan we het contact en de samenwerking tussen mensen met verschillende culturele achtergronden. Daarbij is sprake van interculturele diversiteit: de verscheidenheid aan etniciteit, religie, gender, nationaliteit, taal en sociale normen binnen een groep mensen.

Relevantie van het keuzedeel

Interculturele diversiteit is in alle onderdelen van de samenleving aanwezig, ook op het werk. Deze diversiteit herkennen en hiermee om kunnen gaan, helpt om culturele verschillen te overbruggen. Dit verkleint de kans op knelpunten in samenwerking, persoonlijke en zakelijke contacten.

Werkgevers in alle sectoren hebben in toenemende mate behoefte aan medewerkers die zich bewust zijn van culturele verschillen en daar effectief mee om kunnen gaan — zowel in de communicatie en omgang met collega's als met klanten, cliënten of patiënten.

Beginnend beroepsbeoefenaren onderscheiden zich met dit keuzedeel doordat zij bewustzijn en kennis van interculturele sensitiviteit én communicatieve vaardigheden ontwikkelen, waarmee zij effectiever kunnen omgaan met interculturele diversiteit in de beroepspraktijk. Het keuzedeel versterkt zowel sociale als professionele vaardigheden, waardoor beginnend beroepsbeoefenaren kunnen functioneren in uiteenlopende functies en teams waar intercultureel contact een rol speelt, wat aantrekkelijk is voor werkgevers in hun sector.

Beschrijving van het keuzedeel

In dit keuzedeel doet de beginnend beroepsbeoefenaar (basis)kennis op over wat de eigen cultuur kenmerkt en waarin diens cultuur verschilt met die van iemand met een andere culturele achtergrond. Tevens wordt die zich bewust van en ontwikkelt die diens interculturele bewustzijn. Ook leert die communiceren en past die interculturele bewustzijn toe in een interculturele werkomgeving in de beroepspraktijk. Het keuzedeel is relevant voor kwalificaties op de mbo-niveaus 2 en 3.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Omgaan met interculturele verschillen

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar komt tijdens het werk in contact met collega's en externe gesprekspartners (zoals leveranciers, cliënten en klanten) met verschillende culturele achtergronden. Dat vraagt om basiskennis van culturen, bewustzijn van diens interculturele sensitiviteit en communicatieve vaardigheden. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zich kunnen aanpassen aan verschillende omgangsvormen, een open houding naar de ander en diens perspectieven hebben en zich flexibel opstellen in situaties die anders zijn dan die gewend is. De communicatie verloopt deels volgens standaard werkwijzen, maar vraagt ook om aanpassing aan de situatie en de gesprekspartner. De beginnend beroepsbeoefenaar herkent wanneer een standaardaanpak niet volstaat en past de communicatie daarop aan. Wanneer communicatie vanwege culturele verschillen niet goed verloopt, neemt de kans op misverstanden, conflicten en ongewenste situaties in het werk toe.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en werkt zelfstandig onder aansturing van de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de eigen werkzaamheden en legt hierover verantwoording af aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar voert communicatietaken zelfstandig uit binnen de kaders van de organisatie. Daarbij toont die zich bewust van de invloed van het eigen gedrag op anderen en handelt vanuit een professionele beroepshouding, met aandacht voor open, zorgvuldige en duidelijke communicatie in een interculturele context. Indien nodig stemt die af met collega's of de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de eigen cultuur (kleding, uiterlijk, gewoontes/tradities, communicatiestijl, etc.)
- heeft basiskennis van één of meerdere andere culturen (kleding, uiterlijk, gewoontes/tradities, communicatiestijl, etc.)
- heeft basiskennis van omgangsvormen in de eigen en één of meerdere andere culturen in een werkomgeving (omgang, algemene beleefdheidsregels, etc.)
- heeft kennis van verschillen en overeenkomsten tussen de eigen en een andere cultuur
- heeft kennis van hoe in een andere cultuur (of culturen) werkgerichte zaken worden benaderd
- heeft kennis van het begrip interculturele sensitiviteit
- kan relevante informatie raadplegen
- kan verschillen in gedrag van zichzelf en van anderen herkennen
- kan reflectievaardigheden toepassen
- kan gespreksvaardigheden toepassen met iemand van een andere cultuur (mondeling en schriftelijk)
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan observeren en benoemen welke verbale en non-verbale signalen cultureel bepaald zijn
- kan formuleervaardigheden toepassen

D1-K1-W1: Signaleert verschillen in cultuur en onderzoekt deze

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt actief de kenmerken van de eigen cultuur en van één of meerdere andere culturen van collega's of externe gesprekspartners. Het gaat hierbij om gewoontes, omgangsvormen, communicatiestijl en werkgerichte waarden, zoals op tijd komen, gezagsverhoudingen en manier van samenwerken. De beginnend beroepsbeoefenaar voert hiervoor gesprekken met mensen uit de desbetreffende culturen of met collega's die ervaring hebben met die cultuur. Ook raadpleegt die schriftelijke of digitale bronnen (zoals folders, websites of video's). De beginnend beroepsbeoefenaar noteert de belangrijkste kenmerken van elke cultuur en vergelijkt deze vervolgens met de eigen cultuur. Daarbij formuleert die concreet wat de overeenkomsten en verschillen zijn en hoe deze van invloed kunnen zijn op het samenwerken of communiceren in de beroepspraktijk.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft cultuurverschillen en -overeenkomsten tussen de eigen en andere cultu(u)r(en) geformuleerd waarmee die te maken heeft in de beroepspraktijk.

Gedrag

D1-K1-W1: Signaleert verschillen in cultuur en onderzoekt deze

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt actief en gericht informatie over culturen;
- stelt duidelijke en gerichte vragen aan collega's of externe gesprekspartners;
- luistert aandachtig;
- toont oprechte interesse en respect in de cultuur en drijfveren van de ander;
- vergelijkt culturen zonder waardeoordeel.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Onderzoeken, Aandacht en begrip tonen

D1-K1-W2: Ontwikkelt intercultureel bewustzijn

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt hoe de eigen cultuur invloed heeft op de manier waarop die denkt, voelt en handelt in contact met anderen, bijvoorbeeld door het eigen gedrag te observeren, interculturele situaties te beschrijven, feedback te vragen aan collega's of leidinggevende, reflectievragen te beantwoorden en hierover in gesprek te gaan met anderen. Dit wordt het eigen cultureel referentiekader genoemd: de gewoontes, normen, waarden en omgangsvormen die iemand vanzelfsprekend vindt vanuit de eigen achtergrond. De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op hoe dit referentiekader van invloed is op het contact met mensen met een andere culturele achtergrond. Die kijkt daarbij naar gedrag in werksituaties, bijvoorbeeld of die openstaat voor andere manieren van communiceren, of die snel oordeelt of aannames doet, of juist nieuwsgierig en respectvol vragen stelt. Op basis van deze reflectie benoemt de beginnend beroepsbeoefenaar sterke punten en verbeterpunten op het gebied van intercultureel bewustzijn. Vervolgens zet die concrete acties uit om intercultureel bewust te handelen in de beroepspraktijk, bijvoorbeeld door anders te communiceren, vaker door te vragen of zich beter voor te bereiden op contact met mensen met een andere culturele achtergrond.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft inzicht in het eigen interculturele bewustzijn en heeft verbeterpunten geformuleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- past kennis over culturen bewust toe;
- laat een respectvolle en empathische houding zien;
- kijkt kritisch naar zichzelf en reflecteert eerlijk op het eigen intercultureel bewust gedrag.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Onderzoeken

D1-K1-W3: Past interculturele communicatie toe in de beroepspraktijk

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert met collega's en/of externe gesprekspartners met een andere culturele achtergrond. Dit kan gaan om korte of langere werkgesprekken, zoals uitleg geven, samenwerken, vragen stellen of klantcontact. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt daarbij rekening met culturele verschillen in taalgebruik, omgangsvormen en lichaamstaal. Die past het eigen gedrag aan om misverstanden te voorkomen, bijvoorbeeld door informatie stap voor stap uit te leggen, verduidelijkende vragen te stellen, voorbeelden te geven, te herhalen wat de ander heeft gezegd en visuele ondersteuning te gebruiken zoals een gebaar, tekening of voorwerp. De beginnend beroepsbeoefenaar let op hoe de ander reageert en controleert of de boodschap goed is overgekomen. Ook bewaakt die diens eigen grenzen en die van de ander. Bij lastige situaties of twijfel over hoe te communiceren, vraagt de beginnend beroepsbeoefenaar hulp aan collega's of leidinggevende. Na afloop van het contact denkt die na over wat goed ging, wat moeilijk was en hoe het de volgende keer beter kan en formuleert verbeterpunten voor diens gedrag en houding.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft op de werkvloer intercultureel bewust en doelgericht gecommuniceerd, het eigen gedrag afgestemd op de situatie en gesprekspartner en inzicht opgedaan in wat hierin goed ging en wat in een toekomstig contact verbeterd kan worden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- luistert actief en toont interesse in de ander;
- observeert de ander en interpreteert diens verbale en non-verbale gedrag zorgvuldig;
- herkent en anticipeert actief op culturele signalen;
- geeft op een respectvolle, rustige en duidelijke manier diens grenzen aan;
- reflecteert kritisch en eerlijk op het eigen handelen en de acties die die heeft genomen;
- roept actief en tijdig de hulp in van diens leidinggevende bij vragen of moeilijke situaties.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Omgaan met verandering en aanpassen