



OMGAAN MET DIVERSITEIT IN UW TEAM EN BIJ KLANTENCONTACTEN

THEMA	<p>Diversiteit, of het nu gaat om geslacht, generatie, cultuur, religie, taal... is een buitenkans en een bron van rijkdom voor de onderneming en het team.</p> <p>Diversiteit roept vragen op rond aanpassing, verzoening en management.</p> <p>We stellen u voor om een eigen helder kader te scheppen, vrij van emoties.</p>
DOELSTELLINGEN	<ul style="list-style-type: none">• Definitie van diversiteit en de uitdagingen ervan.• Verschil maken tussen «stigmatisering» (vooroordeel), «discriminatie», «racisme», «pesten».• Uw kader opbouwen om vragen rond diversiteit op te vangen en de beste beslissingen tot actie te nemen in uw professionele context.• Concrete tools ontdekken en ermee vertrouwd raken om problematische situaties beter op te vangen.• Uw actiepunten uitwerken.
PROGRAMMA	<p>Duur: 1 dag.</p> <p>Inhoud van de opleiding:</p> <p>1. Diversiteit ontdekken en begrijpen:</p> <ul style="list-style-type: none">• De verschillende vormen van diversiteit kennen.• Wat zegt de wet? <p>2. Hoe staat men tegenover interculturaliteit?</p> <ul style="list-style-type: none">• Vermelden van situaties die professionals op het terrein aantreffen: <i>hoe worden ze beleefd? Zijn er onderliggende cultuurschokken?</i>• Interculturaliteit in teams en in de relatie met begunstigen/klanten. <p>3. Aanpak om diversiteit te managen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uw beslissingskader opbouwen om situaties op te vangen die uw beroepsomgeving typeren.• Een bordspel met:<ul style="list-style-type: none">- Situaties met verschillende types diversiteit (cultureel, religieus, taal, geslacht, generatie, enz.).- Ontdekken van communicatietechnieken en technieken voor conflictbeheer bij problematische situaties rond diversiteit.
METHODE	<p>Korte uiteenzetting, ervaringsuitwisseling, bordspel, oefeningen om de communicatietools onder de knie te krijgen.</p>
DOELPUBLIEK	<p>Verantwoordelijke human resources, directeur onderneming/organisatie, manager verantwoordelijk voor een team.</p>
INTERVENTIEPLAATS	<p>Huren van een zaal afhankelijk van de gekozen regio of in de onderneming. Enkel ter plaatse.</p>