

Szkolenie pn. „Komunikacja międzykulturowa”
realizowane dla Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach

Szkolenie jest poświęcone komunikacji interkulturowej. Podczas szkolenia uczestnicy zrozumieją, jak czuje się cudzoziemiec w zderzeniu z inną kulturą, jak postrzega rzeczywistość i jak ją interpretuje. Uczestnicy dowiedzą się, od czego zależy efektywna komunikacja z cudzoziemcem, co na nią wpływa, jak uniknąć błędów komunikacyjnych. Szkolenie składa się z części teoretycznej i praktycznej, których celem jest nabycie umiejętności jak najlepszej obsługi klienta zagranicznego.

Szczegółowe cele szkolenia:

1. Wzmocnienie kompetencji interkulturowych, szczególnie związanych z obsługą cudzoziemców na uczelni wyższej (gości zagranicznych, pracowników z zagranicy i studentów).
2. Rozwinięcie umiejętności efektywnej komunikacji w środowisku międzykulturowym.
3. Doskonalenie umiejętności radzenia sobie z nieporozumieniami i trudnymi sytuacjami w różnych kontekstach międzykulturowych.
4. Rozwinięcie postawy otwartości i wrażliwości na różnorodność kulturową oraz wzbudzenie ciekawości świata.

Efekty kształcenia i korzyści dla uczestnika:

1. Uczestnicy mają świadomość, na czym polega efektywna komunikacja z cudzoziemcem.
2. Uczestnicy wiedzą, jak rodzaj kultury wpływa na komunikację.
3. Uczestnicy wiedzą, jak odpowiednio obsłużyć cudzoziemca przyjeżdżającego na UŚ.

Forma realizacji:

1 dzień - stacjonarnie, wykład interaktywny, ćwiczenia, gry, scenki, case studies, wymiana doświadczeń. Szkolenie realizowane w różnorodnej formie. Osia jest miniwykład interaktywny wzbogacony ćwiczeniami, grami, burzą mózgów, pracą z konkretnymi przykładami. Istotna jest wymiana doświadczeń.

Informacje o wykonawcy i trenerach realizujących szkolenie:

Wykonawca: WIK Consulting, trener: dr Milena Hebal-Jeziarska, trener biznesu oraz językoznawczyni zatrudniona na Uniwersytecie Warszawskim. Wśród jej zainteresowań naukowych należy komunikacja interkulturowa. Jej zajęcia dotyczące tej tematyki cieszą się powodzeniem wśród studentów wielu krajów, np. Chin, Czech, Słowacji, Niemiec, Anglii.

Program szkolenia:

MODUŁ I Wstęp

Punkty programu: przywitanie, przedstawienie się trenera i uczestników (runda), kontrakt, agenda, cele szkolenia, program szkolenia, metody pracy, pretest, elementy budujące bezpieczeństwo uczestników, ćwiczenia wstępne-rozgrzewające.

Celem tego modułu jest wprowadzenie uczestników do szkolenia.

Formy i metody pracy: praca w grupie, praca indywidualna, gra, burza mózgów, praca z konkretnymi przykładami, wymiana doświadczeń

Moduł II Zderzenie z obcą kulturą

Punkty programu: szok kulturowy i jego fazy, skrypty kulturowe, przyczyny dyskomfortu związanego z obcowaniem z inną kulturą, sposoby radzenia sobie z poczuciem dyskomfortu, teoria kognitywna – postrzeganie rzeczy, sytuacji w zależności od kultury, prototypy rzeczy i zachowań, stereotypy, świadomość i inteligencja kulturowa.

Celem tego modułu jest zrozumienie, co przeżywa cudzoziemiec przy zderzeniu z inną kulturą, jak postrzega to, co dzieje się wokół niego

Formy i metody pracy: praca w grupie, praca indywidualna, gra, burza mózgów, scenki, praca z konkretnymi przykładami, wymiana doświadczeń

Moduł III Komunikacja w kulturze obcej a obsługa klienta międzynarodowego

Komunikacja, rodzaje komunikacji, teoria efektywnej komunikacji, błędy popełniane w komunikacji, komunikacja werbalna i niewerbalna w aspekcie interkulturowym, różnice w komunikacji, podział kultur: wartości, normy, postawy (wysoki i niski kontekst w komunikacji, wymiary kultury Hofstede, kultury w biznesie), przykłady różnic związanych z grzecznością i zwyczajami ich wpływ na komunikację, niezbędne narzędzia w komunikacji międzykulturowej, podstawowe komunikaty w języku angielskim umożliwiające zainicjowanie komunikacji z przedstawicielami innych kultur, analiza najczęściej popełnianych błędów w obsłudze klienta zagranicznego (stereotypy i ich wpływ na komunikację, pułapki dotyczące komunikacji na styku kultur) w kontekście standardów międzynarodowych.

Celem tego modułu jest zrozumienie wpływu kultury na komunikację z klientem zagranicznym

Formy i metody pracy: praca w grupie, praca indywidualna, gra, burza mózgów, scenki, praca z konkretnymi przykładami, wymiana doświadczeń.

Moduł IV Zakończenie szkolenia

Odpowiedzi na pytania, posttest, ankieta, runda kończąca szkolenie.