



МАСТЕР-КЛАСС

Межкультурная коммуникация

или искусство общения с зарубежными партнерами

25–26 сентября, Москва



*«Достижение культурной синергии
через культурное многообразие»*

Процесс глобализации приводит к расширению взаимосвязей и взаимозависимостей различных стран и их культур.

Более глубокие связи приводят не только к позитивным результатам, но и к возникновению острых моментов в межличностной коммуникации.

Культурные различия сказываются на отношении к множеству решаемых задач, составляющих основу деловой практики. Это может приводить к непониманию и конфликтам. Часто эти конфликты происходят из-за незнания особенностей и ценностных составляющих других культур.

Как показывают исследования, успешность и эффективность взаимодействия с зарубежными и партнерами часто зависит от знания их культурных особенностей, норм, правил, традиций и обычаев.

Когда при общении с иностранными партнерами Вы демонстрируете поведение, которое подтверждает знание и уважение к культуре Вашего партнера, это является дополнительным преимуществом при принятии решения о сотрудничестве и является важной составляющей имиджа компании в целом.

Целевая аудитория

Сотрудники различных уровней, которые взаимодействуют и работают с представителями различных культур.

Цели мастер-класса

- Сформировать у участников осознание собственных парадигм и стереотипов в восприятии культуры другой страны;
- Сформировать представление о «культурных отличиях в бизнесе» и о параметрах сопоставления различных культур;
- Познакомить с теорией кросс-культурных измерений Г. Хофстеде и ее ценностными параметрами;
- Сформировать представление об особенностях национальной деловой этики и этикета представителей разных стран и культур.

Ключевые блоки мастер-класса

I. Соотношение понятий «культура» и «коммуникация»

1. Модель «кросс-культурный айсберг»
2. Видимые и невидимые части культуры
3. Культурные очки: какой я вижу другую культуру

II. Коммуникация как «видимая» часть деловой культуры

1. Установление первичного контакта в разных культурах
2. Ключевые ошибки, совершаемые в ходе первичного контакта с зарубежными партнерами
3. Socialising: модели поведения и манеры, устоявшиеся практики
4. Small talk: предпочтительные и запретные темы общения

III. «Невидимая» часть культуры общения с зарубежным партнером

1. Неписанные правила, негласные законы, сложившиеся сценарии поведения
2. Время и отношение к нему в разных культурах
3. Meetings и их роль и значение в деловой практике разных культур

По итогам мастер-класса участники смогут:

- Анализировать культурологические факторы, влияющие на коммуникацию и взаимодействие между представителями разных культур;
- Разрабатывать адекватные стратегии и подходы к обмену информацией, ведению дискуссий и обсуждений в ситуации кросс-культурного общения;
- Распознавать национальные особенности поведения и общения в межкультурном контексте в отношении следующих культур:

Австрия

Вьетнам

Таиланд

Афганистан

Германия

Финляндия

Бангладеш

Италия

Франция

Бразилия

Китай

Япония

Великобритания

Нидерланды

- Наметить основные модели общения с представителями разных культур в соответствии с требованиями национального этикета для предотвращения межкультурных конфликтов.

Ведущий мастер-класса

Фрицлер Наталья Михайловна

Сертифицированный тренер в области межкультурных отличий (Trainer Certification Programme “Intercultural Competence”), Центр Карла Дуйсберга, Кельн, Германия.

Имеет многолетний опыт преподавания в российских и европейских университетах и бизнес-школах: Всероссийская академия внешней торговли (ВАВТ), Московский государственный лингвистический университет (МГЛУ), Ruhr Universität Bochum, Duisburg-Essen Uni, Hochschule Niederrhein, Hochschule Rhein-Waal.

Обладает значительным опытом работы в зарубежных предприятиях и компаниях: Deutsche Telekom, Norske Skog, Deutsche Bank, Gazprom, ERGO-Versicherung.

Автор книг и монографий в области методики преподавания делового аспекта иностранного языка.

Участник и руководитель ряда зарубежных программ и проектов в области подготовки кадров для сферы внешнеэкономической деятельности.

Постоянно проживает и работает в Германии.