

Kompetencje międzykulturowe w biznesie

Szczególne znaczenie kompetencji międzykulturowych dla funkcjonowania przedsiębiorstw położonych na obszarach przygranicznych



Kamila Kowenzowska

Szczecin, 08.12.2011

O mnie i mojej pracy

- Wykształcenie
- Doświadczenie zawodowe
- Obecnie
- SIETAR Polska www.sietar.pl
- Akademia Euro www.akademiaeuro.pl
- Rodzaje prowadzonych szkoleń



Program prezentacji:

1. Wprowadzenie: komunikacja międzykulturowa a obszar transgraniczny
2. Pojęcie kompetencji międzykulturowej
3. Czy kultury można zmierzyć?
4. Komunikowanie międzykulturowe a działalność biznesowa
(marketing, negocjacje, obsługa klienta, efekt kraju pochodzenia)
5. Rozwiązywanie konfliktów międzykulturowych
6. Podsumowanie

1. Wprowadzenie: komunikacja międzykulturowa a obszar transgraniczny

1. Obszar transgraniczny –

szczególne ryzyko utrwalonych stereotypów

2. Przeszkody w realizacji współpracy transgranicznej :

(*źródło: Program Operacyjny Celu: „Europejska Współpraca Terytorialna“ krajów Meklemburgia-Pomorze Przednie/Brandenburgia i Rzeczypospolitej Polskiej (Województwo Zachodniopomorskie) 2007- 2013)

- **istniejące bariery językowe oraz częściowo również brak zrozumienia różnic mentalnych;**
- różnice struktur administracyjnych, przepisów prawnych, nadmiar biurokracji
- niewystarczające możliwości finansowe podmiotów lokalnych i regionalnych

3. Dlaczego jeszcze warto się poznać?

Stereotypy: Europa wg Niemców



Stereotypy: Europa wg Polaków



2. Kompetencja międzykulturowa



Filmik

3 elementy kompetencji międzykulturowej

Świadomość:

Co to jest "kultura,,? Czy istnieje więcej niż jeden rodzaj kultury? Jak osobiście reaguję na takie różnice, kiedy spotykam je w codziennym życiu? Jakie mam postawy w stosunku do ludzi z innych kultur?

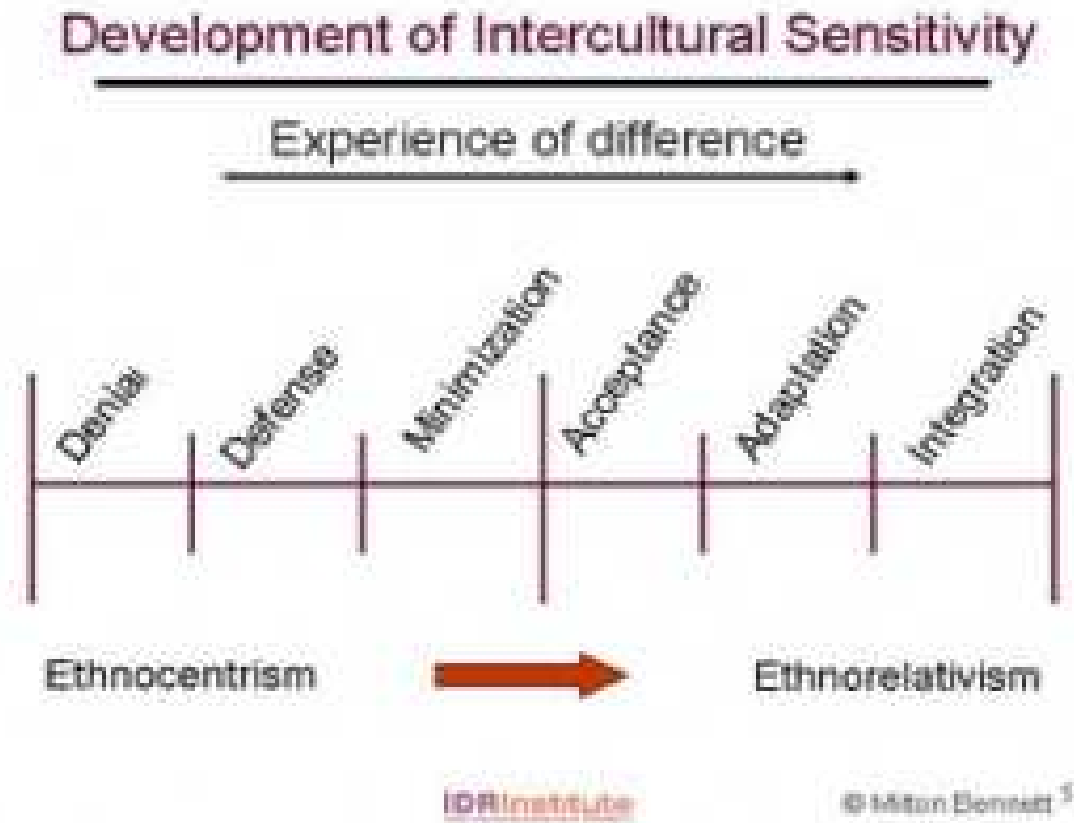
Wiedza:

Co wiem o kulturze danego kraju, w porównaniu do mojej własnej kultury? Jakie mam uczucia w tym doświadczeniu?
Jestem zafascynowany, przerażony, zdziwiony, rozbawiony ...?

Umiejętności:

Czy umiem dostosować moje zachowania do funkcjonowania za granicą i do lepszego zrozumienia zachowań innych? Czy mogę w ten sposób zminimalizować szok kulturowy i czuć się swobodnie?

Rozwój wrażliwości kulturowej



3. Czy kultury można zmierzyć?

Czym jest tożsamość kulturowa?

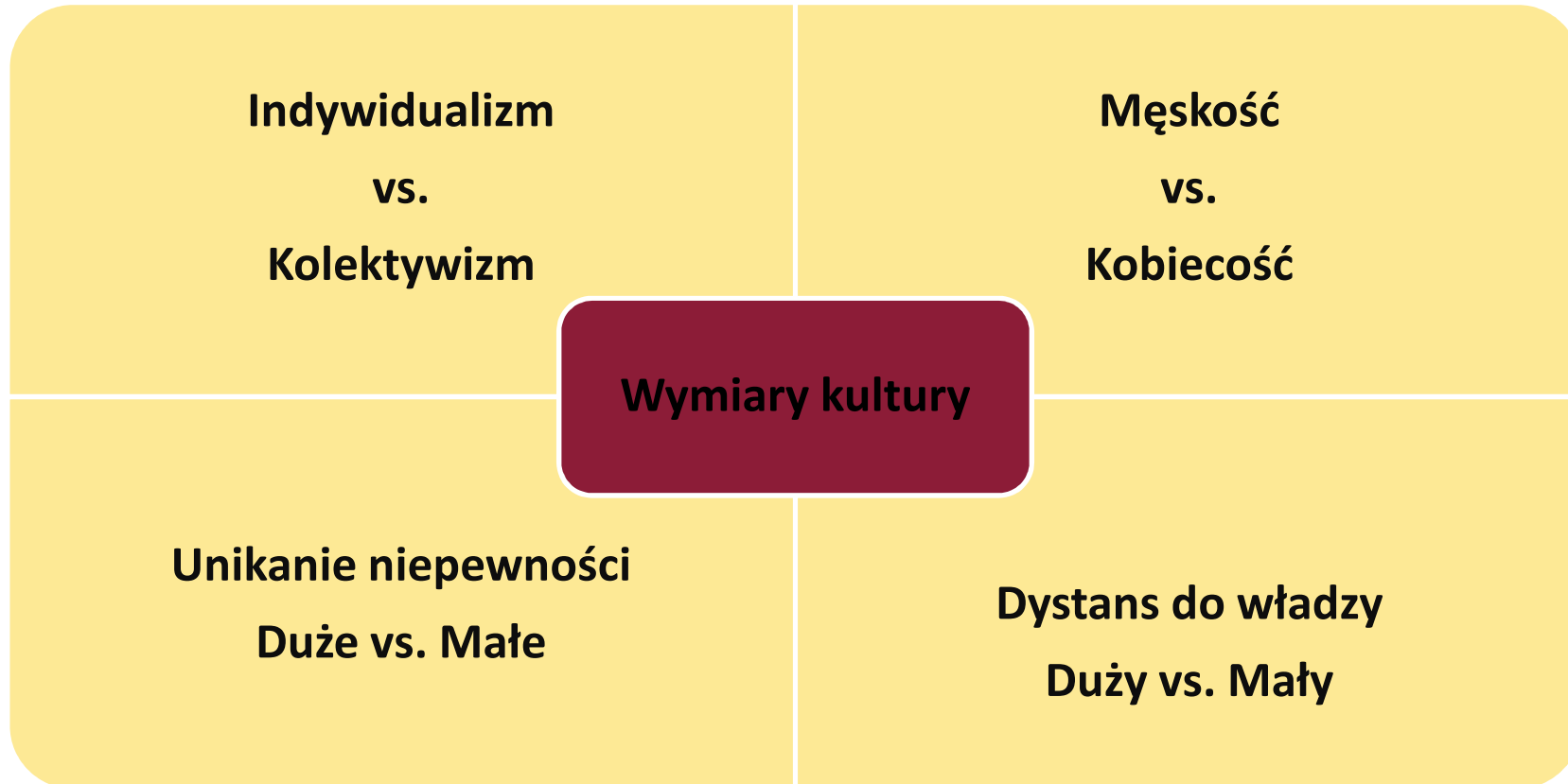
Co to jest kultura?



Kultura jako góra lodowa



Wymiary kultury wg G. Hofstede



<http://geert-hofstede.com/poland.html>

Podział kultur wg Gestelanda

- Propartnerskie - Protransakcyjne
- Ceremonialne – Nieceremonialne
- Polichroniczne – Monochroniczne
- Powściągliwe - Ekspresyjne

4. Komunikowanie międzykulturowe a działalność biznesowa

„Przypadek Pana Kowalskiego” -
case study

1. Reguły gry
2. Koncepcja czasu
3. Komunikacja
4. Relacje międzyludzkie



Sposób prowadzenia prezentacji:

Niemcy: wizerunek powinien być oparty o:

solidny produkt, dobra firma, szczegółowe informacje techniczne

Wystąpienie: ścisła struktura:

wstęp, rozwinięcie, zakończenie,

dużo pisemnych materiałów reklamowych

Unikać żartów.

Podkreślić: dobra cena, dobra jakość, z góry określony termin dostawy.

Czas koncentracji: ok. 45 min

Sposób prowadzenia prezentacji:

Polska: wizerunek powinien być poważny acz przyjazny, nie zaczynać od dowcipu; wiele faktów, informacji źródłowych, szczegółów technicznych

Dłuższy nieco proces negocjacyjny; ważne stosunki międzyludzkie.



- Pierwszy kontakt, przywitanie, podarunki
- Marketing i reklama, tłumaczenie
- Negocjacje, stosunek do kobiet w biznesie
- Obsługa klienta
- Efekt kraju pochodzenia:

Polnische Wirtschaft vs niemiecka solidność

5. Rozwiązywanie konfliktów międzykulturowych



Wartości*

- Niemcy:

porządek, punktualność, planowanie,
precyzyjność, intelektualizm

- Polska:

elastyczność, wolność, gościnność, duma,
romantyzm

Porozumienie

- zaproponuj rozwiązanie,
- zapytaj drugą stronę, czy jest ono akceptowalne,
- postaraj się zrozumieć, jeśli strona odrzuca je, dlaczego tak się dzieje, dopytaj
- poproś drugą stronę o jej propozycję i wyjaśnienie, pozwól na przedstawienie sytuacji z jej strony,
- przeproś i zaproponuj rozwiązanie,
- w sytuacji zaostrzającego się konfliktu poproś kogoś trzeciego o wsparcie



Zakończenie

Dziękuję za uwagę!

