



Communication WebQuest Intermediate



Challenge-based Activity Communication

Intermediate Level

Skill Addressed:	Communication
Level of Challenge:	Intermediate
Title of Activity:	Engaging in communication for collaboration in international and diverse teams
Introduction to the Skill	
<p>Effective communication is a fundamental skill in the workplace that significantly impacts productivity, collaboration, and overall success. It involves conveying ideas, thoughts, and information clearly and efficiently to others. Effective communication skills improve teamwork, conflict resolution, and customer relationships, making them crucial for workers to excel in their roles.</p>	
The Challenge	
<p>You are part of a project team consisting of people from diverse cultures. You are required to work together for one year, and there is quite a lot of work to finish the project on time. For this, you need to prepare the first face-to-face meeting for the team to understand the project's aim and agree on the schedule and responsibilities of everyone on the team. What main suggestions for successful communication can you point out for yourself? Consider the following to help you get started:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Who is on your team? - What are you aiming to achieve? How will you achieve this? - Does any of your team members require additional support? <p>After some months, you noticed that there are several outstanding tasks and tense relationships between the Italian, Turkish, and Spanish members. You have planned another meeting with all of them tomorrow, and you would like to keep all of them on the team and finish the tasks in which they are involved. Your next job is to find communication differences between diverse cultures and write a communication plan for this meeting to avoid conflict within your team!</p> <p>It is important to remember that cultural communication styles are generalisations and may not apply to every individual within a culture. However, being aware of potential differences and employing a thoughtful communication plan can help foster a positive and collaborative atmosphere within the team.</p>	

Structure:

Here are some suggestions for successful communication during the first face-to-face meeting of a diverse and international project team:

- 1. Establish clear goals and objectives.**
- 2. Encourage active listening.**
- 3. Be culturally aware.**
- 4. Use inclusive language.**
- 5. Seek clarification.**
- 6. Foster open and respectful communication.**

Here are some suggestions for writing your communication plan for your meeting to avoid conflict within your team:

Communication Plan: Managing Cultural Differences	
1. Pre-Meeting Research	Research the communication styles, values, and cultural norms of the Italian, Turkish, and Spanish cultures. Understand potential areas of miscommunication or conflict that may arise.
2. Facilitate Introductions	Start the meeting with icebreakers to help team members get to know each other better. Encourage sharing of cultural practices and traditions to foster mutual understanding.
3. Language Considerations	If language barriers exist, provide translation services, or designate bilingual team members to assist with communication.
4. Focus on Common Goals	Reinforce the shared objectives and common goals of the project. Remind

	team members that their collaboration is crucial for project success.
5. Emphasise Empathy and Respect	Encourage team members to be empathetic and respectful towards each other's cultural differences. Remind them that different communication styles do not imply incompetence but rather diversity.
6. Address Conflict Directly	If tension arises during the meeting, address it promptly and directly. Encourage the involved parties to express their concerns and work towards a resolution.
7. Clear Action Items and Responsibilities	Ensure that action items, responsibilities, and deadlines are clearly defined and agreed upon by all team members. Misunderstandings about roles can lead to conflicts.
8. Follow-Up and Support	After the meeting, follow up with individual team members to ensure they have a clear understanding of their tasks and provide ongoing support if needed.

By following these suggestions, the team can create a positive and productive environment for collaboration, ensuring that the project goals and objectives are met. Here are some resources that can help:

- How To Manage Cultural Differences in Workplace Communication
<https://www.scienceofpeople.com/cultural-differences-in-communication/>
- Managing diversity and cultural differences at workplace - how to get along with others https://www.youtube.com/watch?v=Kqixxo_yu4A
- Intercultural communication skills to help you work with anyone
<https://nulab.com/learn/collaboration/intercultural-communication-skills-help-work-anyone/>

Demonstration and Evaluation

Upon completion of the intermediate-level training on communication skills, you will possess the following abilities:

- **Factual Knowledge:** You will understand how to engage in effective communication for collaboration and recognise the significance of communication in international and diverse teams.
- **Intercultural and Accessible Communication:** You will be capable of practising intercultural and accessible communication, comprehending the importance of adapting your communication style to various cultural backgrounds. Additionally, you will have the opportunity to engage in a collaborative project to apply and enhance these skills.
- **Effective Communication in Diverse Teams:** You will be aware of how to communicate effectively within diverse teams and demonstrate a willingness to participate in a collaborative space, fostering successful working relationships with team members from diverse backgrounds.

To assess your readiness for completing this level, ask yourself the following questions:

1. How can I ensure that my communication style is inclusive and culturally sensitive in international and diverse teams?
2. How can I practice intercultural and accessible communication in a real-life project setting?
3. How can I adapt my communication style to better meet the needs of team members with diverse cultural backgrounds?

Excellent! Now, it is time to complete the Final Assessment Quiz and put your newly acquired communication skills to the test! The quiz will evaluate your understanding and application of effective communication. Best of luck!

Herausforderungsbasierte Aktivitätskommunikation Mittelstufe

Angesprochene Fertigkeit:	Kommunikation
Niveau der Herausforderung:	Zwischenbericht
Titel der Aktivität:	Kommunikation für die Zusammenarbeit in internationalen und vielfältigen Teams
Einführung in die Fertigkeit	
<p>Effektive Kommunikation ist eine grundlegende Fähigkeit am Arbeitsplatz, die sich erheblich auf die Produktivität, die Zusammenarbeit und den allgemeinen Erfolg auswirkt. Es geht darum, Ideen, Gedanken und Informationen klar und effizient an andere zu vermitteln. Effektive Kommunikationsfähigkeiten verbessern die Teamarbeit, die Konfliktlösung und die Kundenbeziehungen und sind daher für Arbeitnehmer von entscheidender Bedeutung, um in ihren Rollen zu glänzen.</p>	
Die Herausforderung	
<p>Sie sind Teil eines Projektteams, das sich aus Menschen verschiedener Kulturen zusammensetzt. Sie müssen ein Jahr lang zusammenarbeiten, und es gibt eine Menge Arbeit, um das Projekt rechtzeitig abzuschließen. Zu diesem Zweck müssen Sie das erste persönliche Treffen des Teams vorbereiten, um das Ziel des Projekts zu verstehen und den Zeitplan und die Zuständigkeiten der einzelnen Teammitglieder zu vereinbaren.</p> <p>Welche wichtigen Anregungen für eine erfolgreiche Kommunikation können Sie für sich selbst aufzeigen? Die folgenden Überlegungen sollen Ihnen den Einstieg erleichtern:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wer gehört zu Ihrem Team? - Was wollen Sie erreichen? Wie werden Sie dies erreichen? - Benötigt eines Ihrer Teammitglieder zusätzliche Unterstützung? <p>Nach einigen Monaten stellen Sie fest, dass einige Aufgaben noch offen sind und die Beziehungen zwischen den italienischen, türkischen und spanischen Mitgliedern angespannt sind. Sie haben für morgen ein weiteres Treffen mit allen geplant und möchten sie alle im Team halten und die Aufgaben, an denen sie beteiligt sind, abschließen. Ihre nächste Aufgabe ist es, Kommunikationsunterschiede zwischen den verschiedenen Kulturen zu finden und einen Kommunikationsplan für dieses Treffen zu erstellen, um Konflikte innerhalb Ihres Teams zu vermeiden!</p> <p>Es ist wichtig, daran zu denken, dass kulturelle Kommunikationsstile verallgemeinert sind und nicht auf jede Person innerhalb einer Kultur zutreffen. Wenn man sich jedoch der</p>	

“The European Commission’s support of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information therein.”

potenziellen Unterschiede bewusst ist und einen durchdachten Kommunikationsplan anwendet, kann dies zu einer positiven und kooperativen Atmosphäre im Team beitragen.

Struktur:

Im Folgenden finden Sie einige Vorschläge für eine erfolgreiche Kommunikation während des ersten persönlichen Treffens eines vielfältigen und internationalen Projektteams:

- 1. Legen Sie klare Ziele und Vorgaben fest.**
- 2. Ermutigen Sie zum aktiven Zuhören.**
- 3. Seien Sie kulturbewusst.**
- 4. Verwenden Sie eine integrative Sprache.**
- 5. Bitte um Klärung.**
- 6. Fördern Sie eine offene und respektvolle Kommunikation.**

Im Folgenden finden Sie einige Vorschläge für die Erstellung Ihres Kommunikationsplans für Ihre Sitzung, um Konflikte innerhalb Ihres Teams zu vermeiden:

Kommunikationsplan: Umgang mit kulturellen Unterschieden	
1. Recherche vor der Sitzung	Recherchieren Sie die Kommunikationsstile, Werte und kulturellen Normen der italienischen, türkischen und spanischen Kultur. Verstehen Sie mögliche Bereiche, in denen es zu Missverständnissen oder Konflikten kommen kann.
2. Erleichterung von Einführungen	Beginnen Sie das Treffen mit einem Eisbrecher, damit sich die Teammitglieder besser kennen lernen. Ermutigen Sie zum Austausch über kulturelle Praktiken und Traditionen, um das gegenseitige Verständnis zu fördern.
3. Überlegungen zur Sprache	Falls Sprachbarrieren bestehen, bieten Sie Übersetzungsdienste an oder benennen Sie zweisprachige Teammitglieder, die bei der Kommunikation helfen.

<p>4. Konzentration auf gemeinsame Ziele</p>	<p>Verdeutlichen Sie die gemeinsamen Ziele des Projekts. Erinnern Sie die Teammitglieder daran, dass ihre Zusammenarbeit für den Projekterfolg entscheidend ist.</p>
<p>5. Empathie und Respekt betonen</p>	<p>Ermuntern Sie die Teammitglieder, sich einfühlsam und respektvoll gegenüber den kulturellen Unterschieden der anderen zu verhalten. Erinnern Sie sie daran, dass unterschiedliche Kommunikationsstile nicht mit Inkompetenz gleichzusetzen sind, sondern mit Vielfalt.</p>
<p>6. Den Konflikt direkt ansprechen</p>	<p>Wenn während des Treffens Spannungen auftreten, sprechen Sie diese umgehend und direkt an. Ermutigen Sie die beteiligten Parteien, ihre Bedenken zu äußern und auf eine Lösung hinzuarbeiten.</p>
<p>7. Klare Aktionspunkte und Zuständigkeiten</p>	<p>Stellen Sie sicher, dass die Aufgaben, Zuständigkeiten und Fristen klar definiert sind und von allen Teammitgliedern akzeptiert werden. Missverständnisse über Rollen können zu Konflikten führen.</p>
<p>8. Follow-up und Unterstützung</p>	<p>Sprechen Sie nach der Sitzung mit den einzelnen Teammitgliedern, um sicherzustellen, dass sie ihre Aufgaben verstanden haben, und bieten Sie bei Bedarf weitere Unterstützung an.</p>

Wenn Sie diese Vorschläge befolgen, kann das Team ein positives und produktives Umfeld für die Zusammenarbeit schaffen und sicherstellen, dass die Projektziele erreicht werden. Hier sind einige Ressourcen, die dabei helfen können:

- Wie man mit kulturellen Unterschieden in der Kommunikation am Arbeitsplatz umgeht <https://www.scienceofpeople.com/cultural-differences-in-communication/>

- Umgang mit Vielfalt und kulturellen Unterschieden am Arbeitsplatz - wie man mit anderen auskommt https://www.youtube.com/watch?v=Kqixxo_yu4A
- Interkulturelle Kommunikationsfähigkeiten für die Zusammenarbeit mit anderen <https://nulab.com/learn/collaboration/intercultural-communication-skills-help-work-anyone/>

Demonstration und Bewertung

Nach Abschluss der Fortbildung zur Kommunikationsfähigkeit auf mittlerem Niveau verfügen Sie über die folgenden Fähigkeiten:

- **Faktenwissen:** Sie verstehen, wie man effektiv kommuniziert, um zusammenzuarbeiten, und erkennen die Bedeutung der Kommunikation in internationalen und vielfältigen Teams.
- **Interkulturelle und barrierefreie Kommunikation:** Sie werden in der Lage sein, interkulturelle und barrierefreie Kommunikation zu praktizieren und verstehen, wie wichtig es ist, Ihren Kommunikationsstil an verschiedene kulturelle Hintergründe anzupassen. Darüber hinaus werden Sie die Möglichkeit haben, sich an einem gemeinsamen Projekt zu beteiligen, um diese Fähigkeiten anzuwenden und zu verbessern.
- **Effektive Kommunikation in heterogenen Teams:** Sie wissen, wie Sie effektiv in unterschiedlichen Teams kommunizieren können, und zeigen die Bereitschaft, in einem kollaborativen Umfeld mitzuarbeiten und erfolgreiche Arbeitsbeziehungen zu Teammitgliedern mit unterschiedlichem Hintergrund aufzubauen.

Um zu beurteilen, ob Sie bereit sind, diese Stufe zu absolvieren, stellen Sie sich die folgenden Fragen:

1. Wie kann ich sicherstellen, dass mein Kommunikationsstil in internationalen und vielfältigen Teams integrativ und kultursensibel ist?
2. Wie kann ich interkulturelle und barrierefreie Kommunikation in einem realen Projektumfeld üben?
3. Wie kann ich meinen Kommunikationsstil anpassen, um den Bedürfnissen von Teammitgliedern mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund besser gerecht zu werden?

Ausgezeichnet! Jetzt ist es an der Zeit, das abschließende Bewertungsquiz auszufüllen und Ihre neu erworbenen Kommunikationsfähigkeiten auf die Probe zu stellen! Das Quiz bewertet Ihr Verständnis und Ihre Anwendung von effektiver Kommunikation. Viel Glück!

Δραστηριότητα με βάση την πρόκληση

Επικοινωνία Ενδιάμεσο επίπεδο

Δεξιότητα που απευθύνεται:	Επικοινωνία
Επίπεδο πρόκλησης:	Ενδιάμεσο
Τίτλος Δραστηριότητας:	Επικοινωνία για συνεργασία σε διεθνείς και διαφορετικές ομάδες
Εισαγωγή στη δεξιότητα	
<p>Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι μια θεμελιώδης δεξιότητα στο χώρο εργασίας που επηρεάζει σημαντικά την παραγωγικότητα, τη συνεργασία και τη συνολική επιτυχία. Περιλαμβάνει τη μεταφορά ιδεών, σκέψεων και πληροφοριών με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα στους άλλους. Οι αποτελεσματικές επικοινωνιακές δεξιότητες βελτιώνουν την ομαδική εργασία, την επίλυση συγκρούσεων και τις σχέσεις με τους πελάτες, καθιστώντας τις ζωτικής σημασίας για τους εργαζόμενους ώστε να διαπρέπουν στους ρόλους τους.</p>	
Η πρόκληση	
<p>Είστε μέλος μιας ομάδας έργου που αποτελείται από άτομα με διαφορετικές κουλτούρες. Είστε υποχρεωμένοι να εργαστείτε μαζί για ένα χρόνο και υπάρχει αρκετή δουλειά για να ολοκληρώσετε το έργο εγκαίρως. Για το σκοπό αυτό, πρέπει να προετοιμάσετε την πρώτη προσωπική συνάντηση της ομάδας για να κατανοήσετε τον στόχο του έργου και να συμφωνήσετε για το χρονοδιάγραμμα και τις αρμοδιότητες όλων των μελών της ομάδας. Ποιες κύριες προτάσεις για επιτυχημένη επικοινωνία μπορείτε να επισημάνετε για τον εαυτό σας; Σκεφτείτε τα ακόλουθα για να σας βοηθήσουν να ξεκινήσετε:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ποιος είναι στην ομάδα σας;- Τι στοχεύετε να επιτύχετε; Πώς θα το επιτύχετε;- Χρειάζεται κάποιο από τα μέλη της ομάδας σας πρόσθετη υποστήριξη; <p>Μετά από μερικούς μήνες, παρατηρήσατε ότι υπάρχουν αρκετές εκκρεμότητες και τεταμένες σχέσεις μεταξύ των Ιταλών, Τούρκων και Ισπανών μελών. Έχετε προγραμματίσει άλλη μια συνάντηση με όλους αύριο και θα θέλατε να τους κρατήσετε όλους στην ομάδα και να ολοκληρώσετε τις εργασίες στις οποίες συμμετέχουν. Η επόμενη εργασία σας είναι να βρείτε τις επικοινωνιακές διαφορές μεταξύ</p>	

διαφορετικών πολιτισμών και να γράψετε ένα σχέδιο επικοινωνίας για αυτή τη συνάντηση, ώστε να αποφύγετε τις συγκρούσεις στην ομάδα σας!

Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι τα πολιτισμικά στυλ επικοινωνίας είναι γενικεύσεις και μπορεί να μην ισχύουν για κάθε άτομο εντός ενός πολιτισμού. Ωστόσο, η επίγνωση των πιθανών διαφορών και η εφαρμογή ενός μελετημένου σχεδίου επικοινωνίας μπορεί να συμβάλει στην προώθηση μιας θετικής και συνεργατικής ατμόσφαιρας εντός της ομάδας.

Δομή:

Ακολουθούν ορισμένες προτάσεις για επιτυχημένη επικοινωνία κατά την πρώτη προσωπική συνάντηση μιας ποικιλόμορφης και διεθνούς ομάδας έργου:

- 1. Καθορίστε σαφείς στόχους και σκοπούς.**
- 2. Ενθαρρύνετε την ενεργό ακρόαση.**
- 3. Να είστε πολιτισμικά ενήμεροι.**
- 4. Χρησιμοποιήστε γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς.**
- 5. Ζητήστε διευκρινίσεις.**
- 6. Προωθήστε την ανοιχτή και με σεβασμό επικοινωνία.**

Ακολουθούν ορισμένες προτάσεις για τη σύνταξη του σχεδίου επικοινωνίας για τη συνάντησή σας, ώστε να αποφύγετε τις συγκρούσεις στην ομάδα σας:

Σχέδιο επικοινωνίας: Διαχείριση πολιτισμικών διαφορών

1. Έρευνα πριν από τη συνάντηση	Ερευνήστε τα στυλ επικοινωνίας, τις αξίες και τα πολιτιστικά πρότυπα της ιταλικής, της τουρκικής και της ισπανικής κουλτούρας. Κατανοήστε τους πιθανούς τομείς κακής επικοινωνίας ή σύγκρουσης που μπορεί να προκύψουν.
2. Διευκολύνει τις συστάσεις	Ξεκινήστε τη συνάντηση με παιχνίδια που σπάνε τον πάγο για να βοηθήσετε τα μέλη της ομάδας να γνωριστούν καλύτερα μεταξύ τους. Ενθαρρύνετε την ανταλλαγή πολιτιστικών πρακτικών και παραδόσεων

	για την προώθηση της αμοιβαίας κατανόησης.
3. Γλωσσικά ζητήματα	Εάν υπάρχουν γλωσσικά εμπόδια, παρέχετε μεταφραστικές υπηρεσίες ή ορίστε δίγλωσσα μέλη της ομάδας για να βοηθήσουν στην επικοινωνία.
4. Εστίαση σε κοινούς στόχους	Ενίσχυση των κοινών στόχων και των κοινών σκοπών του έργου. Υπενθυμίστε στα μέλη της ομάδας ότι η συνεργασία τους είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία του έργου.
5. Δώστε έμφαση στην ενσυναίσθηση και τον σεβασμό	Ενθαρρύνετε τα μέλη της ομάδας να δείχνουν ενσυναίσθηση και σεβασμό προς τις πολιτισμικές διαφορές των άλλων. Υπενθυμίστε τους ότι οι διαφορετικοί τρόποι επικοινωνίας δεν συνεπάγονται ανικανότητα αλλά μάλλον ποικιλομορφία.
6. Άμεση αντιμετώπιση της σύγκρουσης	Εάν προκύψει ένταση κατά τη διάρκεια της συνάντησης, αντιμετωπίστε την αμέσως και άμεσα. Ενθαρρύνετε τα εμπλεκόμενα μέρη να εκφράσουν τις ανησυχίες τους και να εργαστούν προς την κατεύθυνση της επίλυσης.
7. Σαφή στοιχεία δράσης και ευθύνες	Διασφαλίστε ότι τα στοιχεία δράσης, οι ευθύνες και οι προθεσμίες ορίζονται με σαφήνεια και συμφωνούνται από όλα τα μέλη της ομάδας. Οι παρεξηγήσεις σχετικά με τους ρόλους μπορεί να οδηγήσουν σε συγκρούσεις.
8. Παρακολούθηση και υποστήριξη	Μετά τη συνάντηση, επικοινωνήστε με τα επιμέρους μέλη της ομάδας για να βεβαιωθείτε ότι έχουν κατανοήσει σαφώς τα καθήκοντά τους και να τους παρέχετε συνεχή υποστήριξη, εάν χρειάζεται.

Ακολουθώντας αυτές τις προτάσεις, η ομάδα μπορεί να δημιουργήσει ένα θετικό και παραγωγικό περιβάλλον συνεργασίας, εξασφαλίζοντας την επίτευξη των στόχων και των σκοπών του έργου.

Ακολουθούν ορισμένοι πόροι που μπορούν να βοηθήσουν:

- Πώς να διαχειριστείτε τις πολιτισμικές διαφορές στην επικοινωνία στο χώρο εργασίας <https://www.scienceofpeople.com/cultural-differences-in-communication/>
- Διαχείριση της πολυμορφίας και των πολιτισμικών διαφορών στο χώρο εργασίας - πώς να συνεννοείστε με τους άλλους https://www.youtube.com/watch?v=Kqixxo_yu4A
- Δεξιότητες διαπολιτισμικής επικοινωνίας που θα σας βοηθήσουν να συνεργαστείτε με οποιονδήποτε <https://nulab.com/learn/collaboration/intercultural-communication-skills-help-work-anyone/>

Επίδειξη και αξιολόγηση

Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης μεσαίου επιπέδου στις επικοινωνιακές δεξιότητες, θα κατέχετε τις ακόλουθες ικανότητες:

- **Πραγματική γνώση:** Θα κατανοήσετε πώς να συμμετέχετε σε αποτελεσματική επικοινωνία για συνεργασία και θα αναγνωρίσετε τη σημασία της επικοινωνίας σε διεθνείς και διαφορετικές ομάδες.
- **Διαπολιτισμική και προσβάσιμη επικοινωνία:** Θα είστε σε θέση να ασκείτε τη διαπολιτισμική και προσβάσιμη επικοινωνία, κατανοώντας τη σημασία της προσαρμογής του επικοινωνιακού σας στυλ σε διάφορα πολιτισμικά υπόβαθρα. Επιπλέον, θα έχετε την ευκαιρία να συμμετάσχετε σε ένα συνεργατικό έργο για να εφαρμόσετε και να βελτιώσετε αυτές τις δεξιότητες.
- **Αποτελεσματική επικοινωνία σε διαφορετικές ομάδες:** Θα γνωρίζετε πώς να επικοινωνείτε αποτελεσματικά μέσα σε διαφορετικές ομάδες και θα επιδείξετε προθυμία να συμμετέχετε σε ένα συνεργατικό χώρο, καλλιεργώντας επιτυχημένες εργασιακές σχέσεις με μέλη της ομάδας από διαφορετικά υπόβαθρα.

Για να αξιολογήσετε την ετοιμότητά σας να ολοκληρώσετε αυτό το επίπεδο, κάντε στον εαυτό σας τις ακόλουθες ερωτήσεις:

1. Πώς μπορώ να διασφαλίσω ότι το επικοινωνιακό μου στυλ είναι περιεκτικό και πολιτισμικά ευαίσθητο σε διεθνείς και διαφορετικές ομάδες;
2. Πώς μπορώ να εξασκηθώ στη διαπολιτισμική και προσβάσιμη επικοινωνία σε ένα πραγματικό περιβάλλον έργου;

3. Πώς μπορώ να προσαρμόσω το στυλ επικοινωνίας μου ώστε να ανταποκριθώ καλύτερα στις ανάγκες των μελών της ομάδας με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο;

Εξαιρετικά! Τώρα, ήρθε η ώρα να συμπληρώσετε το Τελικό Κουίζ Αξιολόγησης και να δοκιμάσετε τις νεοαποκτηθείσες επικοινωνιακές σας δεξιότητες! Το κουίζ θα αξιολογήσει την κατανόηση και την εφαρμογή της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Καλή τύχη!

Uz izaicinājumiem balstītas aktivitātes komunikācijas vidējais līmenis

Prasme:	Saziņas
Izaicinājuma līmenis:	Vidējs
Darbības nosaukums:	Iesaistīšanās komunikācijā, lai sadarbotos starptautiskās un daudzveidīgās komandās
Ievads prasmē	
Efektīva komunikācija ir būtiska prasme darba vietā, kas būtiski ietekmē produktivitāti, sadarbību un vispārējos panākumus. Tas ietver ideju, domu un informācijas skaidru un efektīvu nodošanu citiem. Efektīvas komunikācijas prasmes uzlabo komandas darbu, konfliktu risināšanu un attiecības ar klientiem, padarot tās ļoti svarīgas, lai darbinieki varētu izcelties savās lomās.	
Izaicinājums	
<p>Jūs esat daļa no projekta komandas, kas sastāv no cilvēkiem no dažādām kultūrām. Jums ir jāstrādā kopā vienu gadu, un ir diezgan daudz darba, lai pabeigtu projektu laikā. Šim nolūkam jums ir jāgatavo pirmā klātienē tikšanās komandai, lai saprastu projekta mērķi un vienotos par grafiku un visu komandas locekļu pienākumiem. Kādus galvenos ieteikumus veiksmīgai komunikācijai jūs varat norādīt pats? Apsveriet tālāk sniegto informāciju, lai palīdzētu jums sākt darbu:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kas ir tavā komandā?- Ko jūs plānojat sasniegt? Kā jūs to panāksiet?- Vai kādam no jūsu komandas locekļiem ir nepieciešams papildu atbalsts? <p>Pēc dažiem mēnešiem jūs pamanījāt, ka starp Itālijas, Turcijas un Spānijas komandas locekļiem ir saspringtas attiecības un ir vairāki neizpildīti uzdevumi. Jūs esat ieplānojis vēl vienu tikšanos ar viņiem visiem rīt, un jūs vēlētos viņus visus paturēt komandā un pabeigt uzdevumus, kuros viņi ir iesaistīti. Jūsu nākamais darbs ir atrast komunikācijas atšķirības starp dažādām kultūrām un uzrakstīt komunikācijas plānu šai sanāksmei, lai izvairītos no konfliktiem jūsu komandā!</p> <p>Ir svarīgi atcerēties, ka kultūras komunikācijas stili ir vispārinājumi un var neattiekties uz katru individu kultūrā. Tomēr, apzinoties iespējamās atšķirības un izmantojot pārdomātu</p>	

komunikācijas plānu, var palīdzēt veicināt pozitīvu un uz sadarbību vērstu atmosfēru komandā.

Struktūra:

Lūk, daži ieteikumi veiksmīgai komunikācijai daudzveidīgas un starptautiskas projekta komandas pirmajā klātienes tikšanās reizē:

1. Nosakiet skaidrus mērķus un uzdevumus.
2. Veiciniet aktīvu klausīšanos.
3. Apzinieties kultūru atšķirības.
4. Izmantojiet iekļaujošu valodu.
5. Meklējiet skaidrojumu.
6. Veiciniet atklātu un cieņpilnu komunikāciju.

Šeit ir daži ieteikumi, kā uzrakstīt saziņas plānu sapulcei, lai izvairītos no konfliktiem jūsu komandā:

Komunikācijas plāns: kultūras atšķirību pārvaldība	
1. Pirmssapulces izpēte	Izpētiet itāļu, turku un spāņu kultūru komunikācijas stilus, vērtības un kultūras normas. Izprotiet iespējamās nepareizas komunikācijas vai konflikta jomas, kas var rasties.
2. Atvieglējiet ievadu	Sāciet tikšanos ar ledlaužiem, lai palīdzētu komandas locekļiem labāk iepazīt viens otru. Veicināt kultūras prakses un tradīciju apmaiņu, lai veicinātu savstarpēju sapratni.
3. Valodas apsvērumi	Ja pastāv valodas barjeras, sniedziet tulkošanas pakalpojumus vai norādiet divvalodīgus komandas locekļus, kas palīdzēs sazināties.

<p>4. Koncentrējieties uz kopīgiem mērķiem</p>	<p>Pastiprināt projekta kopīgos mērķus un kopīgos mērķus. Atgādiniet komandas locekļiem, ka viņu sadarbībai ir izšķiroša nozīme projekta panākumos.</p>
<p>5. Uzsveriet empātiju un cieņu</p>	<p>Mudiniet komandas locekļus būt empātiskiem un cieņpilniem pret otra kultūras atšķirībām. Atgādiniet viņiem, ka dažādi komunikācijas stili nenozīmē nekompetenci, bet gan daudzveidību.</p>
<p>6. Risiniet konfliktu tieši</p>	<p>Ja sanāksmes laikā rodas spriedze, risiniet to nekavējoties un tieši. Mudiniet iesaistītās puses paust savas bažas un strādāt pie risinājuma.</p>
<p>7. Skaidras atbildības jomas un pienākumi</p>	<p>Pārliecinieties, ka visi komandas locekļi ir skaidri definējuši un vienojušies par atbildības jomām, pienākumiem un termiņiem. Pārpratumi par lomām var izraisīt konfliktus.</p>
<p>8. Turpmākie pasākumi un atbalsts</p>	<p>Pēc sanāksmes sekojiet līdzi atsevišķiem komandas locekļiem, lai nodrošinātu, ka viņiem ir skaidra izpratne par saviem uzdevumiem, un vajadzības gadījumā sniedziet pastāvīgu atbalstu.</p>

Sekojošiem ieteikumiem, komanda var radīt pozitīvu un produktīvu vidi sadarbībai, nodrošinot projekta mērķu un uzdevumu sasniegšanu.

Šeit ir daži resursi, kas var palīdzēt:

- Kā pārvaldīt kultūras atšķirības darba vietas komunikācijā
<https://www.scienceofpeople.com/cultural-differences-in-communication/>
- Daudzveidības un kultūras atšķirību pārvaldība darbavietā - kā saprasties ar citiem
https://www.youtube.com/watch?v=Kgixxo_yu4A
- Starpkultūru komunikācijas prasmes, lai palīdzētu jums strādāt ar ikvienu
<https://nulab.com/learn/collaboration/intercultural-communication-skills-help-work-anyone/>

Demonstrējumi un novērtēšana

Pabeidzot vidēja līmeņa apmācību par komunikācijas prasmēm, jums būs šādas spējas:

- **Faktu zināšanas:** Jūs sapratīsiet, kā iesaistīties efektīvā komunikācijā sadarbībai un atzīsiet komunikācijas nozīmi starptautiskās un daudzveidīgās komandās.
- **Starpkultūru un pieejama komunikācija:** Jūs varēsiet praktizēt starpkultūru un pieejamu komunikāciju, saprotot, cik svarīgi ir pielāgot savu komunikācijas stilu dažādām kultūras vidēm. Turklāt jums būs iespēja iesaistīties sadarbības projektā, lai pielietotu un uzlabotu šīs prasmes.
- **Efektīva komunikācija dažādās komandās:** Jūs zināsiet, kā efektīvi sazināties dažādās komandās un demonstrēt vēlmi piedalīties sadarbības telpā, veicinot veiksmīgas darba attiecības ar komandas locekļiem no dažādām vidēm.

Lai novērtētu savu gatavību pabeigt šo līmeni, uzdodiet sev šādus jautājumus:

1. Kā es varu nodrošināt, ka mans komunikācijas stils ir iekļaujošs un kulturāli jutīgs starptautiskās un daudzveidīgās komandās?
2. Kā es varu praktizēt starpkultūru un pieejamu saziņu reālās dzīves projektu vidē?
3. Kā es varu pielāgot savu komunikācijas stilu, lai labāk apmierinātu to komandas locekļu vajadzības, kuriem ir dažāda kultūras izcelsme?

Lieliski! Tagad ir pienācis laiks izpildīt galīgā novērtējuma testu un pārbaudīt savas jauniegūtās komunikācijas prasmes! Testā tiks novērtēta jūsu izpratne un efektīvas komunikācijas pielietojums. Lai veicas!

Komunikacja oparta na wyzwaniach Poziom średniozaawansowany

Umiejętności:	Komunikacja
Poziom wyzwania:	Pośredni
Nazwa działania:	Angażowanie się w komunikację w celu współpracy w międzynarodowych i zróżnicowanych zespołach
Wprowadzenie do umiejętności	
<p>Skuteczna komunikacja to podstawowa umiejętność w miejscu pracy, która znacząco wpływa na produktywność, współpracę i ogólny sukces. Obejmuje ona przekazywanie pomysłów, myśli i informacji w sposób jasny i skuteczny dla innych. Skuteczne umiejętności komunikacyjne poprawiają pracę zespołową, rozwiązywanie konfliktów i relacje z klientami, co czyni je kluczowymi dla pracowników, aby mogli doskonalić się w swoich rolach.</p>	
Wyzwanie	
<p>Jesteś częścią zespołu projektowego składającego się z osób pochodzących z różnych kultur. Jesteście zobowiązani do współpracy przez rok i jest sporo pracy, aby zakończyć projekt na czas. W tym celu należy przygotować pierwsze spotkanie twarzą w twarz dla zespołu, aby zrozumieć cel projektu i uzgodnić harmonogram oraz obowiązki wszystkich członków zespołu. Jakie główne sugestie dotyczące skutecznej komunikacji możesz wskazać dla siebie? Rozważ poniższe wskazówki, które pomogą Ci zacząć:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kto jest w twoim zespole?- Co chcesz osiągnąć? Jak to osiągniesz?- Czy któryś z członków zespołu wymaga dodatkowego wsparcia? <p>Po kilku miesiącach zauważyłeś, że jest kilka zaległych zadań i napiętych relacji między członkami z Włoch, Turcji i Hiszpanii. Zaplanowałeś kolejne spotkanie z nimi wszystkimi na jutro i chciałbyś zatrzymać ich wszystkich w zespole i ukończyć zadania, w które są zaangażowani. Twoim następnym zadaniem jest znalezienie różnic komunikacyjnych między różnymi kulturami i napisanie planu komunikacji na to spotkanie, aby uniknąć konfliktów w zespole!</p> <p>Ważne jest, aby pamiętać, że kulturowe style komunikacji są uogólnieniami i mogą nie mieć zastosowania do każdej osoby w danej kulturze. Jednak świadomość potencjalnych</p>	

różnic i zastosowanie przemyślanego planu komunikacji może pomóc w budowaniu pozytywnej i opartej na współpracy atmosfery w zespole.

Struktura:

Oto kilka sugestii dotyczących skutecznej komunikacji podczas pierwszego spotkania twarzą w twarz zróżnicowanego i międzynarodowego zespołu projektowego:

- 1. Ustal jasne cele i zadania.**
- 2. Zachęcaj do aktywnego słuchania.**
- 3. Bądź świadomy kulturowo.**
- 4. Używaj inkluzywnego języka.**
- 5. Proszę o wyjaśnienie.**
- 6. Wspieranie otwartej i pełnej szacunku komunikacji.**

Oto kilka sugestii dotyczących pisania planu komunikacji na spotkanie, aby uniknąć konfliktów w zespole:

Plan komunikacji: Zarządzanie różnicami kulturowymi	
1. Badania przed spotkaniem	Zbadanie stylów komunikacji, wartości i norm kulturowych kultury włoskiej, tureckiej i hiszpańskiej. Zrozumienie potencjalnych obszarów nieporozumień lub konfliktów, które mogą się pojawić.
2. Ułatwianie przedstawiania się	Rozpocznij spotkanie od przełamania lodów, aby pomóc członkom zespołu lepiej się poznać. Zachęcaj do dzielenia się praktykami i tradycjami kulturowymi, aby wspierać wzajemne zrozumienie.
3. Kwestie językowe	Jeśli istnieją bariery językowe, zapewnij usługi tłumaczeniowe lub wyznacz dwujęzycznych członków zespołu do pomocy w komunikacji.
4. Koncentracja na wspólnych celach	Wzmocnienie wspólnych celów projektu. Przypomnij członkom zespołu, że ich

	współpraca ma kluczowe znaczenie dla powodzenia projektu.
5. Podkreśl empatię i szacunek	Zachęcaj członków zespołu do empatii i szacunku wobec różnic kulturowych innych osób. Przypomnij im, że różne style komunikacji nie oznaczają niekompetencji, ale raczej różnorodność.
6. Bezpośrednie rozwiązywanie konfliktów	Jeśli podczas spotkania pojawi się napięcie, należy zająć się nim szybko i bezpośrednio. Zachęcaj zaangażowane strony do wyrażania swoich obaw i dążenia do ich rozwiązania.
7. Jasno określone działania i obowiązki	Upewnij się, że elementy działań, obowiązki i terminy są jasno określone i uzgodnione przez wszystkich członków zespołu. Nieporozumienia dotyczące ról mogą prowadzić do konfliktów.
8. Działania następcze i wsparcie	Po spotkaniu należy skontaktować się z poszczególnymi członkami zespołu, aby upewnić się, że dobrze rozumieją swoje zadania i w razie potrzeby zapewnić im stałe wsparcie.

Postępując zgodnie z tymi sugestiami, zespół może stworzyć pozytywne i produktywne środowisko do współpracy, zapewniając osiągnięcie celów projektu.

Oto kilka zasobów, które mogą pomóc:

- Jak zarządzać różnicami kulturowymi w komunikacji w miejscu pracy
<https://www.scienceofpeople.com/cultural-differences-in-communication/>
- Zarządzanie różnorodnością i różnicami kulturowymi w miejscu pracy - jak dogadać się z innymi https://www.youtube.com/watch?v=Kqixxo_yu4A
- Umiejętności komunikacji międzykulturowej, które pomogą ci pracować z każdym <https://nulab.com/learn/collaboration/intercultural-communication-skills-help-work-anyone/>

Demonstracja i ocena

Po ukończeniu szkolenia na poziomie średniozaawansowanym w zakresie umiejętności komunikacyjnych będziesz posiadać następujące umiejętności:

- **Wiedza merytoryczna:** Zrozumiesz, jak angażować się w skuteczną komunikację na rzecz współpracy i uznasz znaczenie komunikacji w międzynarodowych i zróżnicowanych zespołach.
- **Komunikacja międzykulturowa i dostępna:** Będziesz w stanie ćwiczyć międzykulturową i dostępną komunikację, rozumiejąc znaczenie dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych środowisk kulturowych. Dodatkowo będziesz miał okazję zaangażować się we wspólny projekt, aby zastosować i ulepszyć te umiejętności.
- **Skuteczna komunikacja w zróżnicowanych zespołach:** Będziesz świadomy tego, jak skutecznie komunikować się w różnorodnych zespołach i wykazywać chęć uczestniczenia w przestrzeni współpracy, wspierając udane relacje robocze z członkami zespołu z różnych środowisk.

Aby ocenić swoją gotowość do ukończenia tego poziomu, zadaj sobie następujące pytania:

1. Jak mogę zapewnić, że mój styl komunikacji jest inkluzywny i wrażliwy kulturowo w międzynarodowych i zróżnicowanych zespołach?
2. Jak mogę ćwiczyć międzykulturową i dostępną komunikację w rzeczywistych projektach?
3. Jak mogę dostosować swój styl komunikacji, aby lepiej zaspokajać potrzeby członków zespołu z różnych środowisk kulturowych?

Doskonale! Teraz nadszedł czas, aby ukończyć Quiz Oceny Końcowej i sprawdzić swoje nowo nabyte umiejętności komunikacyjne! Quiz oceni twoje zrozumienie i zastosowanie skutecznej komunikacji. Powodzenia!

Aprendizagem baseada em desafios

Competência abordada:	Comunicação
Nível de desafio:	Intermédio
Título da atividade:	Comunicação para colaboração em equipas internacionais e diversificadas
Introdução	
<p>A comunicação eficaz é uma competência fundamental no local de trabalho, tendo um impacto significativo na produtividade, na colaboração e no sucesso geral. Envolve a transmissão de ideias, pensamentos e informações de forma clara e eficiente. As competências de comunicação eficazes melhoram o trabalho em equipa, a resolução de conflitos e as relações com os clientes e são cruciais para que os trabalhadores se destaquem nas suas funções.</p>	
Desafio	
<p>Faz parte de uma equipa de projeto constituída por pessoas de diversas culturas. Têm de trabalhar juntos durante um ano e há muito trabalho a fazer para terminar o projeto no prazo estabelecido. Para isso, é necessário preparar a primeira reunião presencial para que a equipa compreenda o objetivo do projeto e chegue a acordo sobre o calendário e as responsabilidades de todos os membros da equipa. Como pode garantir uma comunicação bem-sucedida? Coloque as seguintes perguntas:</p> <ul style="list-style-type: none">• quem faz parte da sua equipa?• qual é o seu objetivo? Como é que o vai atingir?• algum dos membros da sua equipa necessita de apoio adicional? <p>Passados alguns meses, reparou que existem várias tarefas pendentes e relações tensas entre os membros italianos, turcos e espanhóis. Planeou outra reunião amanhã e gostaria de os manter focados nas tarefas em que estão envolvidos. A sua próxima tarefa é identificar as diferenças de comunicação entre as diversas culturas e redigir um plano de comunicação para a reunião, visando evitar conflitos na sua equipa!</p> <p>É importante lembrar que os estilos de comunicação cultural são generalizações e podem não se aplicar a todos os indivíduos de uma cultura. No entanto, estar ciente das potenciais diferenças e empregar um plano de comunicação bem estruturado pode ajudar a promover uma atmosfera positiva e de colaboração dentro da equipa.</p>	
Estrutura:	
<p>Seguem-se algumas sugestões para uma comunicação bem-sucedida durante a primeira reunião presencial de uma equipa de projeto diversificada e internacional:</p> <ul style="list-style-type: none">• estabeleça metas e objetivos claros;• incentive a escuta ativa;• seja culturalmente consciente;	

- utilize uma linguagem inclusiva;
- procure esclarecimentos;
- promova uma comunicação aberta e respeitosa.

Seguem-se algumas sugestões para redigir o plano de comunicação da sua reunião e evitar conflitos na sua equipa:

Plano de comunicação: gerir as diferenças culturais	
1. Pesquisar antes da reunião	Pesquisar os estilos de comunicação, os valores e as normas culturais das culturas italiana, turca e espanhola. Compreender as potenciais áreas de falha de comunicação ou conflito que podem surgir.
2. Facilitar as apresentações	Iniciar a reunião com quebra-gelos para ajudar os membros da equipa a conhecerem-se melhor. Incentive a partilha de práticas e tradições culturais para promover a compreensão mútua.
3. Ter algumas considerações sobre a língua	Se existirem barreiras linguísticas, providenciar serviços de tradução ou designar membros da equipa bilingues para ajudar na comunicação.
4. Concentrar-se em objetivos comuns	Reforçar os objetivos partilhados e as metas comuns do projeto. Lembrar aos membros da equipa que a sua colaboração é crucial para o sucesso do projeto.
5. Enfatizar a empatia e o respeito	Incentivar os membros da equipa a serem empáticos e respeitadores das diferenças culturais de cada um. Lembre-os de que os diferentes estilos de comunicação não implicam incompetência, mas sim diversidade.
6. Abordar o conflito diretamente	Se surgirem tensões durante a reunião, aborde-as pronta e diretamente. Incentive as partes envolvidas a exprimirem as suas preocupações e a trabalharem no sentido de uma resolução.
7. Ações a desenvolver e responsabilidades no projeto	Certifique-se de que as ações a desenvolver, as responsabilidades e os prazos são claramente definidos e acordados por todos os membros da equipa. Os mal-entendidos sobre as funções de cada um podem dar origem a conflitos.
8. Promover o acompanhamento e apoio	Após a reunião, faça um acompanhamento com os membros da equipa para garantir que compreendem claramente as suas tarefas e, se necessário, preste apoio contínuo.

Seguindo estas sugestões, a equipa pode criar um ambiente positivo e produtivo para a colaboração, garantindo que as metas e os objetivos do projeto são cumpridos. Aqui estão alguns recursos que podem ajudar:

- Como promover e gerir a diversidade cultural no trabalho?
www.manutan.pt/blog/diversidade-cultural-no-local-de-trabalho/

- “Managing diversity and cultural differences at work - how to get along with others” www.youtube.com/watch?v=Kqixxo_yu4A (disponível em inglês);
- “Intercultural communication skills to help you work with anyone” nulab.com/learn/collaboration/intercultural-communication-skills-help-work-anyone/ (disponível em inglês).

Demonstração e avaliação

Após a conclusão da formação de nível intermédio em competências de comunicação, o formando possuirá as seguintes capacidades:

- conhecimentos factuais: compreenderá como se envolver numa comunicação eficaz para a colaboração e reconhecerá a importância da comunicação em equipas internacionais e diversificadas;
- comunicação intercultural e acessível: será capaz de praticar uma comunicação intercultural e acessível, compreendendo a importância de adaptar o seu estilo de comunicação a vários contextos culturais. Além disso, terá a oportunidade de participar num projeto de colaboração para aplicar e melhorar estas competências;
- comunicação eficaz em equipas diversificadas: saberá como comunicar eficazmente no seio de equipas diversificadas e demonstrará vontade de participar num espaço de colaboração, fomentando relações de trabalho bem-sucedidas com membros da equipa de origens diversas.

Para avaliar a sua aptidão para completar este nível, coloque a si próprio as seguintes questões:

- como posso garantir que o meu estilo de comunicação é inclusivo e culturalmente sensível em equipas internacionais e diversificadas?
- como posso praticar a comunicação intercultural e acessível?
- como posso adaptar o meu estilo de comunicação para responder melhor às necessidades dos membros da equipa com diferentes origens culturais?

Excelente! Agora, é altura de completar o questionário de avaliação final e pôr à prova as suas competências de comunicação recentemente adquiridas! O teste avaliará a sua compreensão e a aplicação de uma comunicação eficaz. Boa sorte!