

Hallgatói szolgáltatások fejlesztése szekció

Dr. Mitev Ariel

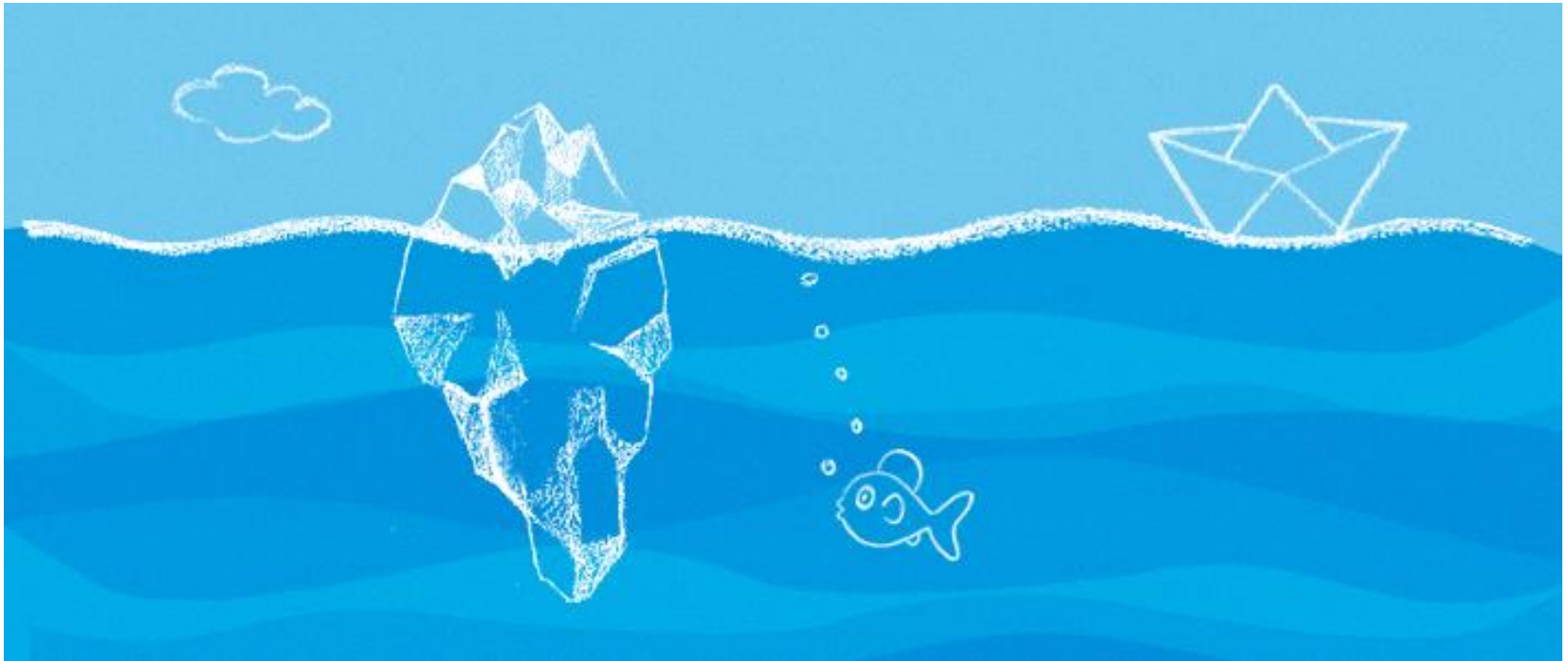
Interkulturális érzékenyítés tréning főbb témái

- Kulturális sokszínűség
- Kulturális különbségek vizsgálata
- Sztereotípiák, etnocentrizmus
- Kulturális sokk és adaptáció, interkulturális incidensek
- Külföldiek tapasztalatai Magyarországon
- Az interkulturális kommunikáció problémái és kezelése
- Az interkulturális érzékenység fejlesztése
- Interkulturális érzékenyítési játék
- Az interkulturális kommunikáció nonverbális vetületei
- Tárgyalás más kultúrákkal

Külföldi hallgatóknak nyújtott intézményi szolgáltatás jéghegye

- **Látható szolgáltatási rész:**
adminisztrátorok,
koordinátorok, oktatók
- **Nem látható:** intézményi
háttér (vízió, filozófia,
folyamatok, támogatás,
rugalmasság)
- Olvad-e a jéghegy?

Léket kap-e hajó?



Vesszük-e a megfelelő jeleket és jók-e válaszok?

Tipikus probléma	Megoldás	Probl. típusa
Nyelvi probléma	Gyengébb csoportba, magyar diák, angol nyelvtanfolyam (szabadon bejárhat vs. kötelező szaknyelv), felvételi eljárás, alapvető infok írásban, kollektív tudás	kommunikációs
Nem érti a rendszert	Orientációs nap (hét), legfontosabb infok angolul, mentorok, diákbarát rendszer (diákorientált vs. bürokratikus)	Rendszer, szolgáltatás
Szabálybetartatás, szankciók	TVSZ angolul, megbeszélés, referenciapontok, FAQ, aláíratás (elkötelezettség elérése), KÖVETKEZETESSÉG	Rendszer
Személyiségi (link, nem akarja)	Viselkedés beazonosítása, nevelés, vélt vagy valós kulturális	Pszichológiai
Pszichés probléma	Diáksegítő, pszichológus, életvezetés, mentorok, kihez forduljon a problémájával (lista, Amerikai u. klinika, SOTE)	pszichológiai
Hozzáállás	Partneri vs. alá-fölérendeltségi viszony, közös email (tájékoztatás), tanulói autonómia (belső motiváció)	Attitűd, Magatartási
Rasszizmus (pl. lakáskiadás, diákmunka)	Koordinátor felhívja, tájékoztatja, magyar kísérő (pl. átverés, bizalom)	Előítélet

Hogyan lehet a jéghegyből világítótorony?



- Segít a navigációban (facilitál, de nem oldja meg helyette)
- Segít csökkenteni a zátonyra futás valószínűségét (sokk redukció)
- Jól veszi a jeleket és megfelelő visszajelzéseket ad
- Egységes kód és szabályrendszer alapján kommunikál (következetesség)
- Figyelembe veszi az egyéni és kulturális különbségeket
- Jól alkalmazkodik nagyobb kulturális viharokhoz vagy vészhelyzetekhez
- Segít mind a külföldi, mind a hazai hajóknak