

Live Online-Lehrgang

„Diversität und Interkulturelle Kompetenzen in Kundenkontakt, Training und Beratung“

Start am 26. September 2024 (Anmeldung bis 20.09.2024)

Das erwartet Sie:

In der Zusammenarbeit mit Kund:innen, Klient:innen und Teilnehmer:innen führt ein professioneller und respektvoller Umgang mit Diversität zu einer erfolgreichen Kommunikation und fördert zufriedene Kundenbeziehungen. Diversity-Kompetenz und Interkulturelle Kompetenz sind wesentliche Fähigkeiten, die die Qualität von Kundenservice, Beratung und Training entscheidend verbessern können.

Mit unserem live Online-Lehrgang erweitern Sie Ihr Wissen über Diversität und Inklusion, reflektieren persönliche Erfahrungen und bearbeiten konkrete Fallbeispiele. Sie setzen sich mit möglichen kulturellen Unterschieden auseinander, reflektieren dabei persönliche Vorurteile und befassen sich mit dem Thema Anti-Diskriminierung und diversitätssensibler Umgang mit Klient:innen, Kund:innen und Teilnehmer:innen. Dabei wird stets der Bezug zum eigenen Arbeitskontext hergestellt und die persönliche Weiterentwicklung und Professionalisierung gefördert.

6 live Online-Seminare für einen erfolgreichen Umgang mit Diversität und kultureller Vielfalt in Kundenkontakt, Beratung und Training:

- **Termin 1 am DO 26.09.2024:** Diversität – Meine Vielfalt und die Vielfalt meiner Kund:innen/ Klient:innen/Teilnehmer:innen (Alter/Herkunft/Gender/Religion etc.)
- **Termin 2 am FR 27.09.2024:** Herausforderungen - Diskriminierung und Rassismus in der postmigrantischen Gesellschaft
- **Termin 3 am FR 4.10.2024:** Interkulturelle Kommunikation
- **Termin 4 am DO 17.10.2024:** Vorurteile und Unconscious Bias
- **Termin 5 am FR 18.10.2024:** Umgang mit Irritationen und befremdlichen Situationen - Fallbeispiele und persönliche Erfahrungen
- **Termin 6 am DO 24.10.2024:** Intersektionalität, Gender und diskriminierungsfreie Sprache. Lehrgangsabschluss

Lehrgangszeiten: jeweils 17.00 bis 20.00 Uhr (online)

Unsere Methodik:

Im Rahmen unseres Lehrgangs vermitteln wir einerseits Wissen wie Beratungsgespräche und Trainingssettings inklusiv und diversitätssensibel gestaltet werden können, andererseits bieten wir den Raum, um persönliche Erfahrungen und Haltungen zu reflektieren. Die Teilnehmer:innen setzen sich im Rahmen der 6 live Online-Seminare interaktiv und auf

praktische Art mit den Lehrgangsthemen auseinander: Reflexionsübungen, Austausch im Plenum und in Kleingruppen, Icebreaker und auflockernde Übungen, Einsatz von Videos, Kurzpräsentationen, Bearbeitung von Fallbeispielen und persönlichen Erfahrungen, Verfassung einer individuellen Lernreflexion durch die Teilnehmer:innen.

Nutzen und Karrieremöglichkeiten:

- Sie kennen die wichtigsten Ansätze, Ziele und Gestaltungsmöglichkeiten für Diversität, Inklusion und Chancengerechtigkeit im Beratungs-, Kunden- und Trainingskontext.
- Sie verstehen den Einfluss von Interkulturalität und Diversity auf Kundenbeziehungen, Beratungs- und Trainingssettings
- Sie wissen, wie Sie diversitätsbezogene und interkulturelle Unterschiede in der Beratungstätigkeit berücksichtigen.
- Sie sind sich Wahrnehmungsverzerrungen und unbewusster Vorurteile bewusst und gestalten eine respektvolle Kundenkommunikation
- Sie kennen verschiedene Möglichkeiten, um sich proaktiv gegen Diskriminierung und gruppenbezogene Vorurteile einzusetzen und ein inklusives Setting zu gestalten.
- Sie haben eigene Erfahrungen und Fallbeispiele reflektiert und praktische Anregungen und Tipps für den eigenen Arbeitskontext gewonnen.

Trainer:innen:

Das erfahrene IZ Trainer:innen-Duo Alice Scridon und Stefan Weghuber setzen den Lehrgang „Diversität und Interkulturelle Kompetenzen in Kundenkontakt, Training und Beratung“ gemeinsam um. Als kompetent, methodisch vielseitig, herzlich und offen kann man die beiden IZ-Trainer:innen beschreiben. Im Rahmen der IZ Academy führen sie seit Jahren Trainings zu den Themen Diversität, Interkulturelle Kompetenzen, Vorurteilsbewusste Bildung und Interkulturelle Kommunikation für unterschiedliche Auftraggeber*innen durch.

- Mag.^a Alice Scridon: Studium der Kultur- und Sozialanthropologie sowie Publizistik und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien; zertifizierte Erwachsenenbildnerin (Weiterbildungsakademie Österreich). Mehrjährige Erfahrung als Trainer*in im formalen und non-formalen Bildungsbereich.
- MMag. Stefan Weghuber: Studium der Kultur- und Sozialanthropologie sowie Spanisch und Geschichte (Lehramt); mehrjährige Erfahrung als Trainer im non-formalen Bildungsbereich und als DaF-Lehrkraft im In- und Ausland. Besitzer des IVS „Youthpass for Training and Networking Projects“.

Zielgruppe:

Dieser Lehrgang richtet sich an alle Personen, die in ihrem Arbeitskontext mit Kund:innen, Klient:innen oder Teilnehmer:innen direkt in Kontakt stehen. Mögliche Arbeitsfelder: Beratung, Coaching, Trainingsbereich, Kundenservice, Dienstleistungsbereich, öffentliche Verwaltung, Human Resources, Sozial- und Gesundheitsbereich usw.

Voraussetzung:

Laptop/PC mit Kamera und Audio, Internetzugang, Interesse am Thema, berufliche oder ehrenamtliche Tätigkeit mit direktem Kundenkontakt/Kontakt mit Klient:innen oder Teilnehmer:innen (siehe Zielgruppen).

Umfang:

Der Lehrgang besteht aus 6 live Online-Seminaren zu je drei Stunden und umfasst insgesamt 30UE à 50 Min (inklusive einer schriftlichen Lernreflexion)

Lernformat:

Live Online-Lehrgang, Umsetzung in der Form von 6 Live Online-Seminaren.

Anmeldung:

Die Anmeldung ist bis **20. September 2024 möglich. Danach auf Anfrage.** Bitte beachten Sie auch unsere AGB. Der Lehrgang ist mit 12 Teilnehmer:innen begrenzt. Die Reihung erfolgt entsprechend der Anmeldung. Durchführung ab 4 Personen.

Termine: Die 6 live Online-Seminare finden an den folgenden Terminen statt:

1. **Termin: 26.09.2024 (DO)**
2. **Termin: 27.09.2024 (FR)**
3. **Termin: 04.10.2024 (FR)**
4. **Termin: 17.10.2024 (DO)**
5. **Termin: 18.10.2024 (FR)**
6. **Termin: 24.10.2024 (DO)**

Lehrgangszeiten: jeweils 17.00 bis 20.00 Uhr (online)

Abschluss:

Der Lehrgang schließt mit einem Zertifikat ab, das eine Anwesenheit von insgesamt 80% sowie die Verfassung und Präsentation einer persönlichen Lernreflexion (im Ausmaß von 7 UE) voraussetzt.

Lehrgangskosten:

670€ (für 6 live Online-Trainings inklusive digitale Lernmaterialien)

Fördermöglichkeit:

Wiener Arbeitnehmer*innen Förderungsfonds (Voraussetzung: Haupt-Wohnsitz in Wien).

Nähere Informationen und Beantragung:

<https://www.waff.at/foerderungen/bildungskonto/>

Kontakt und Anmeldung:

IZ- Verein zur Förderung von Vielfalt, Dialog und Bildung

Mag.^a Alice Scridon

alice.scridon@iz.or.at

T: +43 1 586 75 44 - 17 | M: 0660/ 20 79 603

www.iz.or.at | www.academy.iz.or.at

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

