

AkA – IHK Nürnberg für Mittelfranken

3. Nürnberger Dialog zur Berufsbildung

Qualität und Qualitätssicherung



Interkulturelle Aspekte
in mündlichen und praktischen Prüfungssituationen

Cornelia Spachtholz

Inhaltsverzeichnis



- Kulturbegriff und -merkmale
- Eisbergmodell
- Kulturdimensionen nach Geert Hofstede
- Einfluss auf Kultur: Weltreligionen
- Kultur – Selbstbild und Fremdbild
- Kommunikation, Kommunikationsbegriff und -modell
- Kommunikation – der erste Eindruck, die Chance von Fragen
- Interkulturelle Kompetenz – Global Player Profile
- Integration in eine neue Kultur
- Interkulturelle Kompetenz: Phasenmodell nach Geert Hofstede
- Interkulturelle Kompetenz: Kulturen im Vergleich: Asien/Westen
- Interkulturelle Kompetenz: Stereotype und Vorurteile
- Interkulturelle Kompetenz: Fach- u. Arbeitssprache, Eindeutigkeit der Sprache
- Inter- und intrakulturelle Kompetenz
- Fazit
- Quellennachweise und Literaturempfehlungen

Kulturbegriff



Kultur und Religionen

(lat. *cultura*, Pflege des Körpers, primär aber des Geistes; später im Kontext mit dem Landbau: aus *colere*, bebauen, (be-)wohnen, pflegen, ehren
ursprünglich etwa: emsig beschäftigt sein)

Bezeichnet den ***Komplex von Kenntnissen, Glaubensvorstellungen, Kunst, Moralauffassung, Recht, Bräuchen und allen anderen Fähigkeiten und Sitten, die der Mensch als Mitglied (s)einer Gesellschaft erworben hat.***

(Definition nach Sir Edward Burnett Tylor, brit. Anthropologe)

Kulturmerkmale

Beispiele



Gemeinsamkeiten / Universalien	Unterschiede
<p><i>Ehe</i>, Inzesttabu, <i>Erziehung</i>, Reinlichkeitserziehung, Kochen, Nahrungstabus, <i>Sprache</i>, <i>Gesten</i>, <i>Begrüßung</i>, Höflichkeit, Gastfreundschaft, <i>Persönliche Namen</i>, Körperschmuck, Haarstil, Musik und Zeichnen, dekorative Kunst, <i>Sport</i>, Tanzen, Folklore, Spiele, Gemeindeorganisationen, Zusammenarbeit, Herrschaftsform. Kosmologie, <i>Kalender</i>, Zählen, <i>Verehrung göttlicher Wesen</i>, Benutzung des Feuers, <i>Begräbnisriten</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Wahrnehmung• <i>Zeiterleben</i>• Raumerleben• <i>Art und Weise des Denkens</i>• Aberglaube• <i>Sprache</i>• Farbsymbolik• <i>Nichtverbale Kommunikation</i>• <i>Wertorientierung und Menschenbild</i>• <i>Verhaltensmuster: Sitten, Normen, Rollen</i>• Soziale Gruppierungen, sozial

Quellennachweis:

Cross Culture – Benimm im Ausland, Dr. Hans-Michael Klein, Cornelson, ISBN 3-589-23550-0

Cornelia Spachtholz

„Eisberg“modell

n. S. Freud u. P. Watzlawick

Unternehmenskultur als „Eisberg“modell

n. E. H. Schein



sichtbare Kultur:

- *Normen und Regeln*
- Sprache, Kleidung, Sitten und Bräuche, Dinge, Statussymbole, Homepage

unsichtbare Kultur:

- Umgang mit Zeit, Macht, Emotionen, Bedürfnissen, Problemen
- Bedeutung von Ehre, Gerechtigkeit, Freundschaft, Arbeit, Freiheit, Reichtum
- Vorstellung über Ästhetik, Wahrheit, Schönheit, Logik

unsichtbar

sichtbar

Bewusstes

- *Normen u. Regeln*
- Sprache
- Handlungen
- Sitten und Bräuche

Unbewusstes

- Emotionen
- Macht
- Antriebe
- Bedürfnisse
- Gedanken
- Absichten
- Hoffnungen



Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Kulturbegriff



Kultur ist „**mentale Software**“, die in einem Sozialisationsprozess kulturell „**programmiert**“ wird.

Im Laufe der Sozialisation und vor allem in der Kindheit, der Primärsozialisation, erwirbt das Individuum bestimmte Muster des Denkens, Fühlens und Handelns, die als Werte und Haltungen umschrieben werden.

Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Kulturbegriff



Dimensionen der Unterschiedlichkeit

Sprache, nonverbales Verhalten, Wahrnehmung, Informationsverhalten, Zeit, Raum, Aktivitätsorientierung, Stellung des Individuums, Gruppenzugehörigkeit, Stellenwert von Kompetenz, Stellenwert des Alters, Stellenwert der Familie, Stellenwert von Status, Stellenwert der Umwelt, Wichtigkeit von Erfolg, Wettbewerbsverhalten, Bedürfnisstrukturen, Risikoverhalten, Vertrauen, Rollenverteilung, Toleranz von Macht, Hierarchieverhalten

Empirisches Verfahren

Ziel: Suche nach Gesetzmäßigkeiten

In den 80-er Jahren Befragung und Auswertung von 11600 IBM-Mitarbeitern weltweit durchgeführt

Ergebnisse

Kulturdimensionen (z.B. Machtdistanz, Unsicherheitsvermeidung, Individualismus, Maskulinität), länderspezifische Punktzahlen, Matrix-Darstellungen in der Kombination von jeweils 2 Dimensionen

Quellennachweis:

Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1

Cornelia Spachtholz

Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Dimensionen nationaler Kultur



Machtdistanz (Power Distance)

Die Art und Weise, wie eine Gesellschaft mit der Ungleichheit der Machtverteilung zwischen Mitgliedern der Gesellschaft umgeht, in welchem Ausmaß die weniger mächtigen Mitglieder von Organisationen und Institutionen ungleiche Machtverteilungen akzeptieren bzw. erwarten, gibt die Machtdistanz an.

Auswirkungen

- **Niedriger Wert:**
Manager treffen Entscheidungen, nachdem sie sich mit den untergeordneten Mitarbeitern beraten haben
- **Hoher Wert:**
Manager treffen Entscheidungen alleine und im patriarchalischem Stil

Quellennachweis:

Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1

Cornelia Spachtholz

Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Dimensionen nationaler Kultur



Unsicherheitsvermeidung (Uncertainty Avoidance)

Die Unsicherheitsvermeidung gibt den Grad, in dem die Mitglieder einer Kultur sich durch ungewisse oder unbekannte Situationen bedroht fühlen, an. Kulturen, die Unsicherheiten vermeiden, versuchen durch gesellschaftliche Regelungen solche Situationen zu minimieren. Die Menschen sind geschäftiger, unruhiger, emotionaler und von einer herrschenden Meinung überzeugt, Die Bewohner Unsicherheit akzeptierender Länder sind ruhiger, gelassener und aufgeschlossener gegenüber anderen Meinungen.

Auswirkungen

- **Niedriger Wert:** kaum Widerstand Veränderungen gegenüber, weniger schriftliche Regeln, größere Jobmobilität
- **Hoher Wert:** keine Veränderung, kein Wettbewerb, schriftliche Regeln

Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Dimensionen nationaler Kultur



Individualismus (Individualism)

Diese Dimension beschreibt das Ausmaß, in dem Individuen in Gruppen integriert sind. Ausgeprägtes „Ich“ - Bewusstsein versus „Gruppen“ – Bewusstsein.

Auswirkungen

Individualismus versus Kollektivismus

- **Niedriger Wert:** Netzwerkartige, kollektive Gesellschaft
- **Hoher Wert:** Selbstverantworteten und selbstbestimmten Individuen

Quellennachweis:

Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1

Cornelia Spachtholz

Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Dimensionen nationaler Kultur



Maskulinität (Masculinity)

Diese Dimension ist mit der Rollenverteilung zwischen den Geschlechtern in einer Gesellschaft verbunden.

Auswirkungen

Eine „**maskuline**“ Gesellschaft grenzt die Rollen der Geschlechter klar ab und steht für die Dominanz der männlichen Werte wie „Konkurrenzbereitschaft“ und „Selbstbewusstsein“.

„**Feminine**“ Kulturen sind durch Überschneidung der Rollen der Geschlechter gekennzeichnet und entsprechen den weiblichen Werten wie „Fürsorglichkeit“, „Kooperation“ und „Bescheidenheit“.

Quellennachweis:

Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1

Cornelia Spachtholz

Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Dimensionen nationaler Kultur



Machtdistanz (Power Distance)	Unsicherheitsvermeidung (Uncertainty Avoidance)	Individualismus (Individualism)	Maskulinität (Masculinity)
Hong Kong /China (68)	Frankreich / Spanien (86)	USA (91)	Italien (70)
Türkei (66)	Türkei (85)	Italien (76)	GB / D (66)
Spanien (57)	Italien (75)	Schweden / Frankreich (71)	USA (62)
Italien (50)	D (67)	D (67)	Hong Kong / China (57)
USA (40)	USA (46)	Spanien (51)	Türkei (85)
D (67)	Hong Kong / China (29)	Türkei (85)	Frankreich (43)
		Hong Kong / China (25)	Spanien (42)

Quellennachweis:

Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours,
institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1

Cornelia Spachtholz

Kulturdimensionen (Geert Hofstede)

Kulturvergleichende Studien

Dimensionen nationaler Kultur



Hinweis

Auch wenn die Studie durchaus umstritten ist, werden die Kulturdimensionen nach Geert Hofstede fakultäts- und fächerübergreifend im Kontext interkulturelle Kompetenz und interkulturelles Management gelehrt.

Kritik an der Studie

Wenngleich es sich um eine repräsentative Umfrage handelt, wurden die Ergebnisse der Studie durch die ausschließliche Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von IBM generiert.

Auch können unter Umständen die Erkenntnisse der Studie im Umgang mit Menschen anderer Kulturen dazu verleiten, nicht mehr den einzelnen Menschen als Individuum zu betrachten.

Anerkennung für die Studie

Die Ergebnisse der Studie stellen eine erste Orientierung und Hilfestellung im Umgang mit Menschen anderer Kulturen dar, da deren Erkenntnisse Rückschlüsse auf Unterschiede und Gemeinsamkeiten verschiedener (Wert-) Haltungen und Verhalten valide zulassen.

Die Weltreligionen und ihr Einfluss auf National- und Unternehmenskultur



Animistische Religionen verehren Götter in Naturereignissen	Pantheistische Religionen erkennen das Göttliche im Alltag und in der Welt	Monotheistische Religionen verehren einen personalen Gott
Indianische Kulte	Hinduismus (811 Mio.)	Judentum (15 Mio.)
Afrikanische Kulte	Buddhismus (400 Mio.)	Christentum (2 Mrd.)
Aborigines in Australien, Eskimos	Konfuzianismus (6,3 Mio.) und Taoismus in China (385 Mio.)	Islam (1,2 Mrd.)
	Shintoismus in Japan	Sikkhs (8 Mio.)

Die Weltreligionen und ihr Einfluss auf National- und Unternehmenskultur



Islamische Staaten

Indonesien, Iran, Pakistan, Saudi-Arabien, Ägypten, Tunesien, und andere

Die fünf Säulen des Islam

1. Schahada - Glaubensbekenntnis (Hierbei bekennt sich der Muslim eindeutig zum strengen Monotheismus, zu Mohammeds prophetischer Sendung und zu dessen Offenbarung, dem Koran, und somit zum Islam)
2. Salat – ritualisierte fünf Gebete am Tag (Morgendämmerung...Abend)
3. Zakat - Almosensteuer (ca. 2,5 Prozent des Kapitalvermögens jährlich)
4. Saum - Fastenzeit Ramadan (tagsüber fasten bis es dunkel ist)
5. Haddsch oder Ziyāra - Pilgerreise (Pilgerfahrt nach Mekka einmal im Leben)

Die Weltreligionen und ihr Einfluss auf National- und Unternehmenskultur



Buddhismus

Buddhas Lehre kennt keine Dogmen – nichts muss geglaubt oder ohne Prüfung vorausgesetzt werden. Ihr Ziel ist die **volle Entfaltung der einem jeden innewohnenden Möglichkeiten.**

Zum **Aufbau von Wissen** hinzu kommen **Meditationen als das praktische Mittel**, um dauerhaftes Glück zu erreichen: Durch sie wird das Verstandene zu eigenen Erfahrung. Ergänzend achtet man vor allem im Theravada darauf, leidbringendes Verhalten zu vermeiden. Im Mahayana verschiebt sich dieser Schwerpunkt auf die Vermeidung von Zorn, im Varayana darauf, die Welt stets aus einer reichen und selbstbefreienden Sichtweise heraus zu erfahren.

Kultur – Selbstbild und Fremdbild



Selbstbild der Deutschen (Allensbacher Archiv 1998)

- arbeitsam, fleißig
- ordnungsliebend
- leistungsfähig
- diszipliniert
- selbstbewusst
- geldgierig
- begeisterungsfähig
- autoritätsgläubig
- rechthaberisch
- fremdenfeindlich
- Natur liebend
- politikinteressiert
- Vaterland liebend
- Lebensfreude

Das Deutschlandbild im Ausland (Dr. Hans-Michael Klein)

- ungeduldig
- zielgerichteter und zweckorientierter Arbeitsstil
- größtmögliche Effektivität von Zeit und Ressourcen
- öffentlich ärgern (= unbeherrscht und schwach)
- Pünktlichkeit (= Übergenauigkeit)
- Zuverlässigkeit
- Perfektionismus (= Bürokratismus)
- Streitkultur (= Frontalkritik)
- Bereitschaft zu Konflikt und Konfrontation
- Individualismus (= Egoismus)
- Erziehungsideal: Offenheit und Ehrlichkeit

Kommunikationsbegriff



Kommunikation ist ein Informationsaustausch, der zwischen **mindestens zwei PartnerInnen** stattfindet. Reagiert der Empfänger, dann ist es ein Gespräch.

- **Sender** (Kommunikator), von dem die Information ausgeht
- **Empfänger** (Kommunikant), der die Information erhält
- Der Sender **verschlüsselt** (codiert) seine Information und sendet seine Signale dem Empfänger über einen Kanal, der diese Informationen **entschlüsselt** (decodiert).
- **Voraussetzung:** Verwendung gleicher Symbole und Zeichen mit gleicher Bedeutung, also gleiche Sprache
- **Nonverbale Kommunikationsebene:** Körpersprache mit Mimik und Gestik
- **Paraverbale Kommunikation:** Tonfall, Sprachstil

Kommunikation



Eine erfolgreiche Kommunikation wird laut Mehrabian-Studie von 1971 durch drei Faktoren bestimmt:

- **Körpersprache, Mimik und Gestik (55 %)**
- **Stimme (38 %)**
- **Inhalt (7 %)**

Inhaltliche Interpretationen einer Botschaft, auch die der Körpersprache, sind abhängig vom kulturellen, politischen, religiösen oder auch bildungsabhängigen Kontext.

Kommunikation-Modell

Friedemann Schulz von Thun



Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation

Die vier Seiten (Botschaften) einer Nachricht:

1. Sachbotschaft
2. Selbstoffenbarungsbotschaft
3. Beziehungsbotschaft
4. Appell

Kommunikation-Modell

Friedemann Schulz von Thun



Komplexität und Störanfälligkeit des Kommunikationsprozesses ist durch das 4-Ohren (Empfänger)-Modell sichtbar:

Sachohr

“Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?”

Appellohr

“Was soll ich tun, fühlen, denken?”

Situation:

Sie sind BeifahrerIn bei Ihrer PartnerIn. Die Ampel springt gerade von grün auf orange.

Ihre Aussage: „Die Ampel wird gleich rot!“

Komplexität: Was meinen Sie wirklich damit?

Gib Gas, beeile Dich! Oder heißt das, dass Sie von Ihrer PartnerIn erwarten, die Geschwindigkeit zu drosseln und runterzukuppeln, um die Bremsen zu schonen und rechtzeitig zum Stand zu kommen? Und wie versteht die FahrerIn Ihre Bemerkung?

Beziehungsohr

“Wie sieht mich mein Gegenüber?”

Selbstaussageohr

“Wie geht es ihm? Wie ist der?”

Kommunikation

Globalisierung und die Anforderungen



AXIOM von Watzlawick:

„Man kann nicht nicht kommunizieren“

Kommunikation

Sympathie – wie? Der erste Eindruck



Oftmals ist die mündliche Prüfung die erste Begegnung zwischen Prüflingen und PrüferInnen.

Unter der Annahme, dass die Prüflinge gerne einen sympathischen Eindruck bei Ihnen hinterlassen möchten – jede(r) nach seinen Möglichkeiten – so kann dies durch verschiedene Puzzlestücke geschehen:

- Die Umstände der ersten Begegnung – die Prüfung – sind vor allem für den Prüfling eine herausfordernde, erschwerende Situation.
- Einflussfaktoren auf die Sympathiewerte sind auf den ersten Blick das äußere Erscheinungsbild, die Art der Begrüßung, Haltung, Gang, der Geruch, die Mimik und Gestik meines Gegenübers.
- Auf den zweiten Blick nehmen auch die Art und Weise des Redens und Zuhörens sowie positive Wesenszüge Einfluss auf die Sympathiewerte.
- Und diese Einflussfaktoren selbst unterliegen dem Einfluss der jeweiligen familiären und kulturellen Herkunft und Prägung – Ihrer und der des Prüflings.

Kommunikation

Fragen und Zuhören



Fragen bieten Chancen ...

Menschen zu überzeugen, GesprächspartnerInnen zu aktivieren, neue Lösungen zu entdecken, eigene Ideen zu vermitteln, Kritik wertschätzend zu formulieren, Einwände zu entkräften, Klarheit zu schaffen, Ängste abzubauen, kritische Situationen zu entkräften, usw.

Fragen in der mündlichen Prüfung ...

sind in erster Linie dem Ziel gewidmet, aus ihrer Beantwortung durch den Prüfling eine Note zu generieren.

Konkret heißt das,

die Bewertung der Antwort wird in eine Note münden. Kann dies nach objektiven Kriterien erfolgen? Hilfreich sind Global Player Profile...

Interkulturelle Kompetenz

– Interkulturelles Management

Globalisierung und Anforderungen an die AkteurInnen



Global – Player – Profile

konative Kompetenzen: praktische Umsetzung, Berücksichtigung v. Unterschieden im Verhalten
emotionale Kompetenzen: Gefühle, Einstellungen, Bewertungen, Nachempfinden v. Unterschieden
kognitive Kompetenzen: Faktenwissen, Informationen

Fachliche Kompetenzen allgemein und angepasst an Kulturstandards des Ziellandes	Soziale Kompetenzen allgemein und angepasst an Kulturstandards des Ziellandes	Interkulturelle Kompetenzen allgemein und spezifisch
Spezielle Fachkompetenzen Branchen- und Fachgebietenkompetenz, methodische Kompetenz, Markt-, Rechts-, Steuer- usw. -kenntnisse)	Umgang mit sich selbst physische und psychische Belastbarkeit, persönliche Reife, Ausgeglichenheit, Flexibilität, Anpassungs- und Lernfähigkeit...	Allgemeine interkulturelle Kompetenz Ethnorelativismus, Sensibilität und Offenheit fremden Kulturen gegenüber, Fremdsprachenkompetenz...
Managementkompetenzen Moderations-, Motivations-, Konfliktschlichtungs-, Kritik-, Planungs-, und Organisationskompetenz, Rhetorik, Charisma etc.	Umgang mit Anderen Interesse, Offenheit, Aufgeschlossenheit, Empathie, Kommunikationsfähigkeit und - bereitschaft...	Länderspezifische Kompetenz Interesse und Sympathie zum Gastland länderspezifische Kenntnisse: Geschichte, Tradition, kulturelle Dimension, Sitten, Bräuche, Landesreligion, -sprache

Interkulturelle Kompetenz

– Interkulturelles Management

Globalisierung und Anforderungen an die AkteurInnen



Herausforderungen für Menschen mit Migrationsgeschichte Integration in eine neue Kultur - Verhaltensweisen und ihre Wirkung

Verhalten	Typus	Wirkung auf Einzelne	Wirkung auf Gesellschaft
Zurückweisen der eigenen Kultur, Annehmen der fremden Kultur	übertragend	Verlust der ethnischen Identität	Assimilation, kulturelle Erosion
Zurückweisen der fremden Kultur. Betonung der eigenen Kultur	chauvinistisch	Nationalismus, Rassismus	Intergruppen-Konflikte
Hin- und Herspringen zwischen beiden Kulturen	marginalistisch	Konflikt, Identitätsverwirrung	Intergruppen-Konflikte
Synthese zwischen beiden Kulturen	vermittelnd	Persönliches Wachstum	Intergruppen-Harmonie, Pluralismus

Interkulturelle Kompetenz – Interkulturelles Management

Globalisierung und Anforderungen an die AkteurInnen



Phasenmodell zum Erlernen interkultureller Kompetenz

(Geert Hofstede)

1. **Bewusstwerden** – Individuen anderer Gesellschaften sind anders sozialisiert (Kulturrelativität)
2. **Wissen** – Bereitschaft, etwas über andere kulturelle Praktiken und Werte zu lernen (ohne sie zu teilen)
3. **Fertigkeiten** – Praktiken einer anderen Kultur sollen gelebt werden

Quellennachweis:

Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1

Cornelia Spachtholz

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen: im Vgl. Asien / Westen



Selbstwahrnehmung des Ichs	Westen	Asien (im weitesten Sinne)
Grundeinstellung /Selbstverständnis des Individuums	Mensch als selbstverständliches Individuum	Mensch als Mitglied einer Sippe oder Familie
Das Ich und die Gesellschaft	Autonom, eigene Meinungen	Ich in Abhängigkeit von Autoritäten
Die Natur des Menschen	Schlecht, aber entwicklungsfähig durch Arbeit	Schlecht, schicksalsabhängig

Quellennachweis:

Cross Culture – Benimm im Ausland, Dr. Hans-Michael Klein, Cornelson, ISBN 3-589-23550-0

Cornelia Spachtholz

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen: im Vgl. Asien / Westen



Motivation	Westen	Asien
Erfolg als Selbstmotivation	Erfolg ist das Ergebnis persönlicher Leistung	Erfolg verdankt sich einem persönlichen Beziehungsgeflecht
Erfolg und Schicksal	Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg	Erfolg ist das Ergebnis wohlwollender Schicksalsmächte

Soziale Beziehungen	Westen	Asien
Konfliktlösungs-Kultur	Offene und direkte Konfrontation bei Konflikten	Konfliktaustausch immer mit Maxime „Gesicht wahren“
Verhältnis zu gesellschaftl. Konventionen und Konformität	Pragmatischer Umgang mit Konventionen	Strenger Formalismus, gesellschaftl. Konventionen und Bindungen

Quellennachweis:

Cross Culture – Benimm im Ausland, Dr. Hans-Michael Klein, Cornelson, ISBN 3-589-23550-0

Cornelia Spachtholz

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen: im Vgl. Asien / Westen



Arbeits-Ethos	Westen	Asien
Arbeitsteilung und Mitbestimmung	Spezialisten arbeiten im Team eigenverantwortlich und haben Entscheidungsspielräume	Untergebene folgen und arbeiten auf Anweisung, keine Eigenverantwortung
Entscheidungskompetenz	Hohe Entscheidungsspielräume von Individuen	Vorgesetzte treffen Entscheidungen, Gruppenentscheidungen orientieren sich an Einzelautoritäten

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen
im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen



Stereotype und Vorurteile – auf beiden Seiten

- **Stereotype:**
Sind nicht unbedingt negativ, sondern ermöglichen uns Orientierung in komplexen Situationen
- **Vorurteile:**
Sind Stereotype, die aus negativ bewerteten Inhalten bestehen und aus denen weit reichende Werturteile über Mitglieder der anderen Kultur abgeleitet werden
- **Abbau von Vorurteilen:**
Durch Bewusstmachen im Alltag, in interkulturellen Trainings, in Kommunikationstrainings und durch Auslandserfahrung (Leben und Arbeiten/Studieren im Ausland)

Quellennachweis:

Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1

Cornelia Spachtholz

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen
im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen



Stellen Sie sich vor, Sie hätten diesem Vortrag oder Folien auf Englisch folgen müssen...

Ich bin mir sicher, dass Sie der englischen Sprache mächtig sind und sicherlich hervorragende Kenntnisse auch in diesem Bereich besitzen.

Wären Ihre Kenntnisse ausreichend gewesen, das Gehörte oder auch das Gelesene ebenso gleichwertig auf Englisch verstehen und nachvollziehen zu können?

Sicherlich sind auch Ihre Schützlinge, also Prüflinge, der deutschen Sprache mächtig.

Aber sind Jugendliche, insbesondere Kinder aus bildungsfernen Haushalten oder Kinder mit Migrationsgeschichte, die zweisprachig aufwachsen, in der Lage, Ihrer Arbeitssprache, also Fachsprache, mit einem eindeutigen Verständnis in Ihrem Sinne erfolgreich zu folgen?

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen
im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen



Eine weitere Bitte an Sie

Lassen Sie sich auf folgendes Bild ein:
Schließen Sie die Augen und stellen Sie sich einen Hund
vor ...

O.K.?

Dann widmen wir uns der nächsten Folie

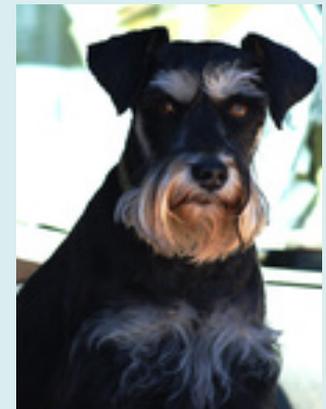


Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen
im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen



Sooo viele Hunde ... Welchen Hund hatten Sie sich vorgestellt?



Bildnachweis: Pixelio v. links/
Johannes Grossruck, Sylvia Voigt,
Husky-Biggi, bagal, streetbob 2008

Cornelia Spachtholz

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen
im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen



Wir waren doch überzeugt, über das Gleiche zu sprechen?

- Ist die gleiche (Landes-)Sprache eindeutig und gleich zu verstehen?
- Oder wird nicht auch an diesem Beispiel deutlich, wie sehr der Gebrauch und das Verständnis von Sprache von persönlichen, familiären und kulturellen Prägungen, Erfahrungen, sowie persönlicher, also subjektiver, Wahrnehmung abhängig ist?

Interkulturelle Kompetenz

Globalisierung und die Anforderungen im Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen



Es gibt inter- und intrakulturell Stereotype, Annahmen und Vorurteile, die unser Wahrnehmen, die Beurteilung dessen, und schließlich unser Verhalten und Handeln leiten.

So spricht man von der rheinischen Frohnatur, der bayerischen Gemütlichkeit oder auch von der nordischen Kühlen usw. – aber treffen diese zugeschriebenen Attribute tatsächlich auf jeweils alle aus den beschriebenen Gegenden zu?

Auch lässt sich grundsätzlich ein Unterschied des Familien-, Arbeits-, und Lebensalltags zwischen ländlichen und städtischen Regionen feststellen – aber lässt sich dieser Grundsatz für alle in jeweiliger Region tatsächlich vereinheitlichen?

Jede Familie lebt und pflegt ihre eigene Kultur – oder erziehen Ihre direkten Nachbarn ihre Kinder exakt wie Sie die Ihren – sichtbar z.B. in Ritualen zum Thema Regeln, Pflichten, Umgang, Begrüßung, Sprache, Ernährung, Schule und Freizeitgestaltung?

Inter- und intrakulturelle Kompetenz – Globalisierung und die Anforderungen im Umgang mit Menschen verschiedener (Familien-) Kulturen in mündlichen und praktischen Prüfungssituationen



Fazit:

Offenbar gibt es keinen standardisierten erfolgreichen Umgang mit Menschen aus anderen Familien-, gesellschaftlichen und/oder Unternehmens-Kulturen nach einem bewährten Rezept. Interkulturelle Kompetenz ist keine einmalig erworbene Kenntnis, Fähigkeit und / oder Fertigkeit, sondern ist analog zum Phasenmodell nach Geert Hofstede eine in Phasen immer wiederkehrende bewusste Auseinandersetzung mit gemachten Erfahrungen als Teil eines Persönlichkeitsentwicklungsprozesses zu verstehen.

Hilfreich sind in jedem Fall unser Bewusstsein und Reflektion der eigenen Kultur, der eigenen Werte und der eigenen Vorurteile, Kenntnisse über andere Kulturen, (Fremd-) Sprachenkenntnisse, unsere Sensibilität für die Andersartigkeit anderer Menschen und Respekt davor im Sinne der Anerkennung der Gleichwertigkeit.

Einlassen auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede unseres Gegenübers

Erinnern Sie das Eisbergmodell – sichtbare und unsichtbare Kultur?

Folgen Sie der Aufforderung der Autorin Barbara Wietasch und stimmen Sie sich auf den „Rhythmus und Takt“ Ihres Gegenübers ein und lassen Sie die Eisberge gemeinsam tanzen – Ihren und den Ihres Prüflings.

Mit Empathie und Wertschätzung den Perspektivwechsel einnehmen.

Zum Win Win für alle Beteiligten – sei es für Ihre Prüflinge oder Sie als PrüferIn!

Interkulturelle Kompetenz

Quellennachweise und Literaturempfehlungen



- Bertelsmann Stiftung Thesenpapier „Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts?“
- Business-Knigge weltweit erfolgreich auftreten, X-pressText: Evelyn Boos, Chefredaktion: Angela Schmid, Compact-Verlag, ISBN 3-8174-5928-95259281
- Cross Culture – Benimm im Ausland, Dr. Hans-Michael Klein, Cornelson, ISBN 3-589-23550-0
- Cultures Consequences – second edition – comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations, Geert Hofstede, Sage publications, ISBN 0-8039-7324-1
- culture smart!-Reihe OMAN“, Simone Nowell, Kuperand, ISBN 978 1 95733 475 3
- Global Management: ein Tanz mit den Eisbergen, Barbara Wietasch, Linde International – Wirtschaftswoche, ISBN 978-3-7093-0345-0
- Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele, Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun, rororo, ISBN 978 3 499 62096 6
- Interkulturelle Kompetenzen, Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen, Astrid Erll, Marion Gymnich, Klett, Uniwissen, ISBN 978-3-12-940002-9

Interkulturelle Kompetenz

Quellennachweise und Literaturempfehlungen



- Interkulturelles Management, Jürgen Rothlauf, Oldenburg, ISBN 3-486-58154-6
- Interkultur.pro, 4. Theorie-Praxis-Diskurs, Dokumentation „Interkulturelle Aspekte in der kulturellen Bildung“
- Internationale Kompetenz – Erfolgreich kommunizieren und handeln im Global Business, Marion Keup, Gabler, ISBN 978-3-8349-1740-9
- Knigge im Job, Inge Wolf, GU, ISBN 987-38338-0135-8
- Kommunikationstraining: richtig hören, verstehen, reden (Sek II), Christa Hohenadl, Klett, ISBN 3-12-927928-8
- „Kulturschock“-Reihe, Kulturschock-Türkei, Manfred Ferner, Reise Know-How, ISBN 978-3-8317-1316-5
- Miteinander Reden 1, 2 und 3, Friedemann Schulz von Thun, rororo, ISBN 978 3 499 62407 0
- Verhaltensorientierte Führung, Swetlana Franken, Gabler, ISBN 3-409-03422-6
- Weltspitze – Erfolgs-Know-How für internationale Geschäfte, Sergey Frank, Haufe, ISBN 978-3-648-00460-9

Beratung, Training, Coaching, Moderation



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Ihre Cornelia Spachtholz

Kontakt:
info@corneliaspachtholz.de
mobil: 0178 5141638