BENIERS CONSULTANCY

International Business Center

präsentiert

Umgang mit anderen Kulturen-2

Beniers Consultancy
International Business Training Center

© Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts-gesetzes ist ohne Zustimmung von der Beratungsfirma Beniers Consultancy unzulässig und strafbar.
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

www.beniers-consultancy.com
http://blog.beniers-consultancy.de

Quelle:

https://books.google.nl/books?id=ChPmBQAAQBAJ&pg=PA49&lpg=PA49&dq=beniers+managerwissen+kompakt&source=bl&ots=VCOTluuYHe&sig=ACfU3U3rpkxn2c9QEV3oo7zHxNJtIPeEWw&hl=nl&sa=X&ved=2ahUKEwjmrZ2v_MbmAhVlolwKHXmYAss4ChDoATACegQIBRAB#v=onepage&q=beniers%20managerwissen%20kompakt&f=false

Inhalt:

12. Mediation 4 - 24
12.1 Der Mediator und die Rolle der Kultur 6 - 11
12.2 Das Mediationsgespräch 11 -
12.2.1 Grundlegende Methoden 17 - 21
12.3 Sinnvolle Mediation 21 - 24
13. Integrationsfähigkeiten 24 -
13.1 Begriffsdefinition 25 - 27
13.2 Übersicht Integrationsfähigkeiten 27 - 44
13.2.1 Empathie 29 - 31
13.2.2 Erkennen von Grenzen 31 - 33
13.2.3 Vertrauen in die eigene schöpferische Kraft 33 - 35
13.2.4 Innere Vorstellungskraft 35 - 37
13.2.5 Erfahrung 37 - 40
13.2.6 Kulturbedingte Eigenheiten 40 - 42
13.2.7 Toleranz 42 - 44
14. Interkultureller Kontext 44 -
14.1 Wissen 45 - 48
14.2 Erfahrung 48 - 51
14.3 Person 51 - 62
14.3.1 Sachkompetenz 53 - 56
14.3.5 Sozialkompetenz 56 - 59
14.3.3 Selbstkompetenz 59 - 62

12. Mediation

MEDIATION

- Mediation ist ein Verfahren der gewaltfreien Konfliktlösung unter anderen.

12.1 Der Mediator und die Rolle der Kultur

DER MEDIATIOR UND DIE ROLLE DER KULTUR

- *Drei Settings:*
  - Die Konfliktparteien entstammen verschiedenen Kulturen und der Mediator gehört einer anderen Kultur an.
  - Die Konfliktparteien gehören derselben Kultur an und der Mediator gehört einer anderen Kultur an.
  - Die Konfliktparteien entstammen verschiedenen Kulturen und der Mediator gehört der Kultur einer der beiden oder mehrerer Konfliktparteien an.

DER MEDIATIOR UND DIE ROLLE DER KULTUR

- *Der Mediator muss während der Vermittlung:*
  - Eine laufende interkulturelle Analyse vornehmen.
  - Interkulturelle Übersetzungsarbeit leisten.
  - Interpretation ‚fremder' Verhaltensweisen unter Aufbringen der notwendigen Empathie vornehmen.
  - Interkulturell ausgerichtete Fragen stellen.

DER MEDIATIOR UND DIE ROLLE DER KULTUR

- *Interkulturell ausgerichtete Fragen::*
  - Bis zu welchem Grad und in welchem Rhythmus sind Akteure dazu bereit, Konzessionen zu machen?
  - Haben verschiedene Akteure verschiedene Begriffe von Fairness, Gerechtigkeit?

DER MEDIATIOR UND DIE ROLLE DER KULTUR

- *Interkulturell ausgerichtete Fragen:*
  - Gibt es verschiedene Grade der Akzeptanz und des Gebrauchs von Alternativen?
  - Bis zu welchem Grad spielt der Kontext eine Rolle (Autonomie vs. Weisungsgebundenheit)?
  - Welchen Einfluß hat die soziale Rückgebundenheit von Vertretern traditionaler Gemeinschaften?

12.2 Das Mediationsgespräch

DAS MEDIATIONSGESPRÄCH

- *Einleitung:*
  - Das Gespräch soll in einer wohltuenden, offenen und vertrauensfördernden Atmosphäre stattfinden.
  - Sitzordnung soll gleichwertige Kommunikation ermöglichen.
  - Gesprächsteilnehmer ausreden lassen.
  - Keine Beleidigungen oder Handgreiflichkeiten.

DAS MEDIATIONSGESPRÄCH

- *Sichtweise der einzelnen Konfliktparteien:*
  - Jede Seite bekommt die Gelegenheit, den Konflikt aus ihrer Sicht zu beschreiben.
  - Sie bekommt dafür soviel Zeit, wie sie nötig hat, um alles auszusprechen was dazugehört.
  - Die anderen Kontrahenten hören in diesem Stadium nur zu und müssen ihre Antworten auf den Zeitpunkt verschieben, an dem sie selbst mit der Beschreibung des Konflikts an der Reihe sind.

DAS MEDIATIONSGESPRÄCH

- *Konflikterhellung: verborgene Gefühle, Hintergründe:*
  - Die mit dem Konflikt verbundenen Gefühle werden nun zum Ausdruck gebracht.
  - Die Interessen und die Wünsche werden herausgearbeitet, um die es den Beteiligten eigentlich geht.
  - Alles, was als Hintergrund zum offenen Streit von Bedeutung ist, soll zur Sprache kommen.

DAS MEDIATIONSGESPRÄCH

- Der Mediator ist behilflich, indem er geeignete Fragen stellt und Hilfsmittel einsetzt.
- Die Kommunikationsrichtung wird zunehmend auf den Kontakt der Kontrahenten untereinander verlagert.

DAS MEDIATIONSGESPRÄCH

- Problemlösung: Sammeln und entwickeln von Lösungsmöglichkeiten:
  - Nachdem die Streitenden ein gegenseitiges Verstehen haben, stehen sie vor der Frage:

Wie wollen wir unsere Meinungsverschiedenheiten beilegen?

↓

Aus dem 'Konflikt' wird ein 'Problem", für dessen Lösung alle Kontrahenten die Verantwortung tragen

12.2.1 Grundlegende Methoden

GRUNDLEGENDE METHODEN

- *Aktives Zuhören :*
  - Zuhören, mit dem Ziel, die Sicht der anderen Person voll und ganz zu verstehen.
  - Verstehen heißt nicht, die Sichtweise der anderen Person zu übernehmen.
  - Kontrollfragen stellen.

GRUNDLEGENDE METHODEN

- *Aktives Zuhören :*
  - An entscheidenden Stellen werden auch die Kontrahenten aufgefordert, sich gegenseitig zu spiegeln.
  - Sie werden dadurch veranlasst, genau zuzuhören und das Wesentliche des Gesagten zu erfassen.

GRUNDLEGENDE METHODEN

- *Ich-Botschaften:*
  - Die Kontrahenten werden angeleitet:
    - Von ihren eigenen Erfahrungen und Gefühlen zu reden.
    - Sich nicht hinter Allgemeinplätzen zu verstecken.
    - Nicht in Beleidigungen und Beschuldigungen der Gegenseite auszuweichen.
    - Klar zu benennen, um was es konkret geht und was für Gefühle das bei ihnen auslöst.

12.3 Sinnvolle Mediation

SINNVOLLE MEDIATION

- *Mediation ist sinnvoll, wenn:*
  - Der Konflikt nicht oder nur schlecht in direkten Gesprächen bzw. Verhandlungen gelöst wird.
  - Die Konfliktaustragung sich in einer Sackgasse befindet.
  - Die Streitenden ein Interesse an guten zukünftigen Beziehungen zueinander haben.

SINNVOLLE MEDIATION

- *Mediation ist sinnvoll, wenn:*
  - Eine einvernehmliche Konfliktlösung von allen Beteiligten angestrebt wird.
  - Die wichtigsten Konfliktparteien vertreten sind.

13. Integrationsfähigkeiten

13.1 Begriffsdefinition

BEGRIFFSDEFINITION

- *Integrationsfähigkeit:*
  - Das Einfügen der eigenen Person in die Fremdkultur als auch die Wechselwirkung, die durch eine Verarbeitung äusserer Einflüsse in der eigenen Person stattfindet.

13.2 Übersicht Integrationsfähigkeiten

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

- *Fähigkeiten:*
  - Empathie;
  - Erkennen von Grenzen;
  - Vertrauen in die eigene schöpferische Kraft;
  - Innere Vorstellungskraft;
  - Erfahrung;
  - Kulturbedingte Eigenheiten;
  - Toleranz.

13.2.1 Empathie

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

- *Empathie:*
  - Sich in die Lage der anderen Person versetzen:

↓

Walk a mile in the mocassins of another person.

13.2.2 Erkennen von Grenzen

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

- *Erkennen von Grenzen:*
  - Grenzen, die meinem Einfügen in die andere Kultur gesetzt sind (Charakter, Persönlichkeit).
  - Meine eigenen Grenzen in der Verarbeitung der äußeren Einfüsse.

13.2.3 Vertrauen in die eigene schöpferische Kraft

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

- *Vertrauen in die eigene schöpferische Kraft gewinnen zur Steigerung des Selbstwertgefühls.*

  - Verkäufer: "Wie eigne ich mich die für meine beruflichen Tätigkeiten erforderlichen kreativen Fähigkeiten an, so dass ich ruhigen Herzens mit Kunden aus Fremdkulturen Geschäfte machen kann?"

13.2.4 Innere Vorstellungskraft

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

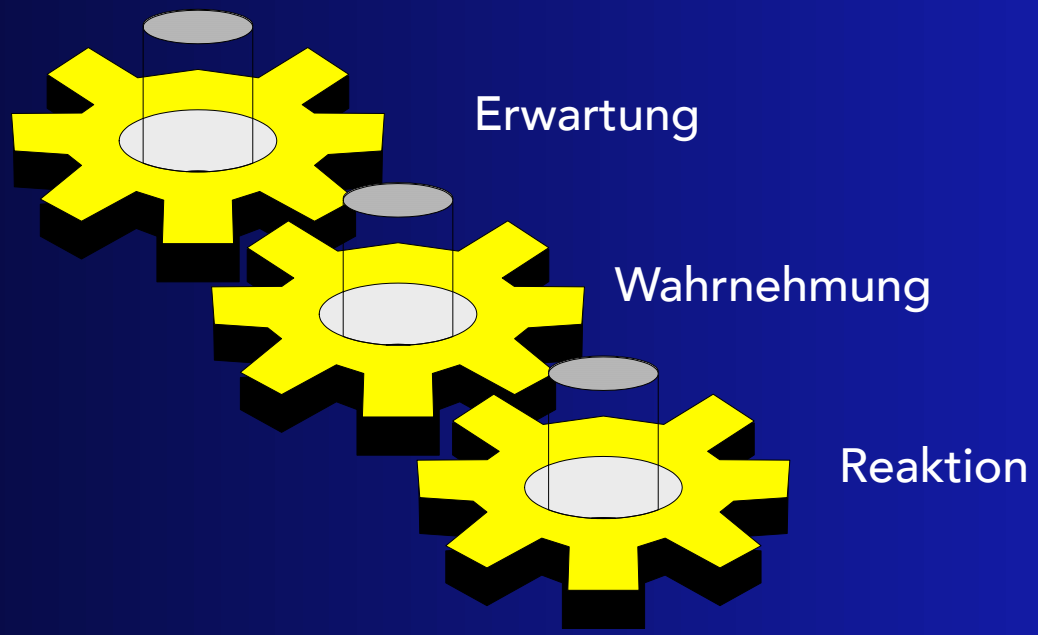
- *Innere Vorstellungskraft entwickeln und die aktive Phantasie als Möglichkeitssinn, als alternatives Denken.*
  - Verkäufer: "Wie kann ich am besten auf die Flexibilität des niederländischen Kunden reagieren?"

13.2.5 Erfahrung

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

- *Erfahrung: Erlebnis, Empfindungs- und Wahrnehmungsfähigkeit stärken und differenzieren.*
  - Verkäufer: "Welche besonderen Erfahrungen habe ich heute mit dem französischen Kunden gemacht?
  - Was fiel dabei besonders auf?"

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN



13.2.6 Kulturbedingte Eigenheiten

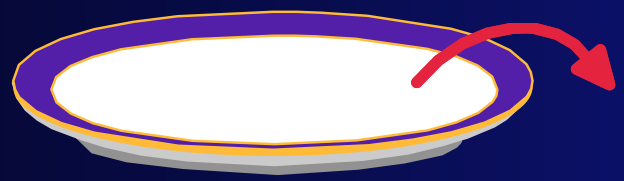
INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

- *Kulturbedingte Eigenheiten (z.B. bei der Produktpräsentation) berücksichtigen.*
  - Verkäufer: “Ich soll bei meiner Präsentation für den niederländischen Kunden einige Witze benutzen.”

13.2.7 Toleranz

INTEGRATIONSFÄHIGKEITEN

- *Toleranz, Offenheit, Neugier und Akzeptanz gegenüber Fremdem, befremdlich Neuem entwickeln.*
  - Verkäufer: "Ich soll meine Vorurteile Neuem, Anderem gegenüber abbauen."



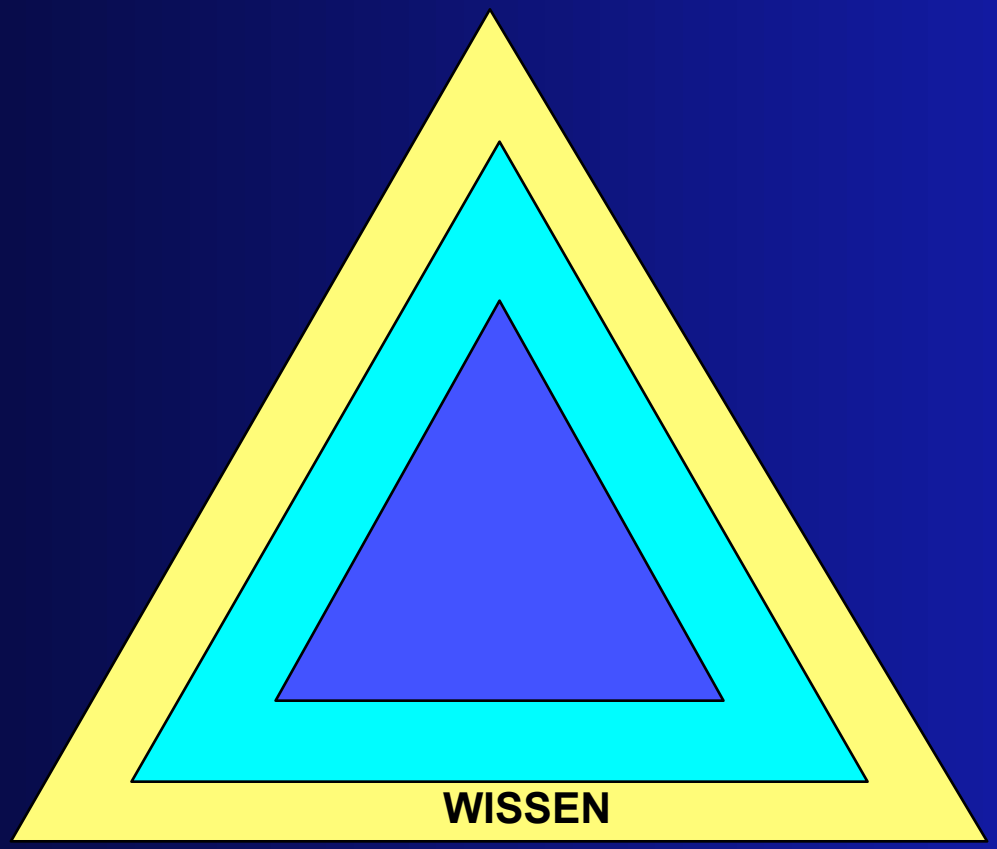
Über den eigenen Tellerrand hinausgucken

14. Interkultureller Kontext

WISSEN

14.1 Wissen

INTERKULTURELLER KONTEXT

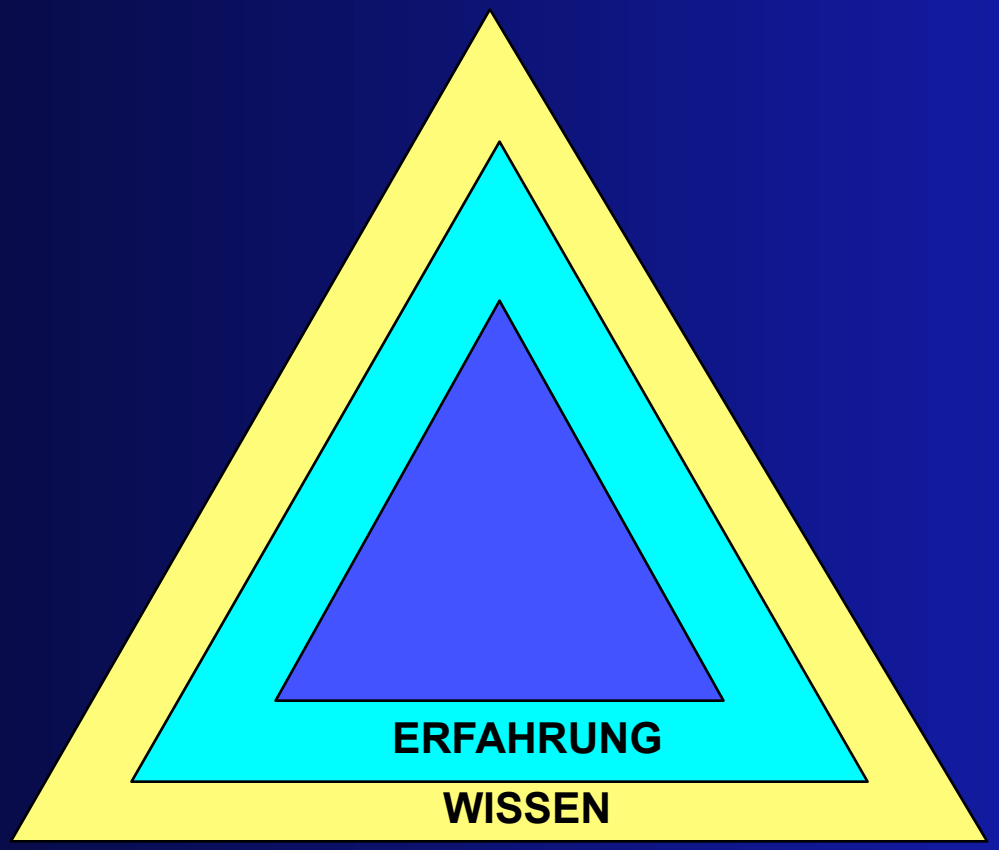


INTERKULTURELLER KONTEXT

- *Wissen:*
  - Wissen ist essentielle Vorbedingung für das eigene "richtige" Verhalten in bezug auf die Achtung von Kommunikationsnormen und die Bewältigung von Konfliktsituationen.
  - Wissen ist Dreh- und Angelpunkt für das Gelingen interkultureller Kompetenz.

14.2 Erfahrung

INTERKULTURELLER KONTEXT

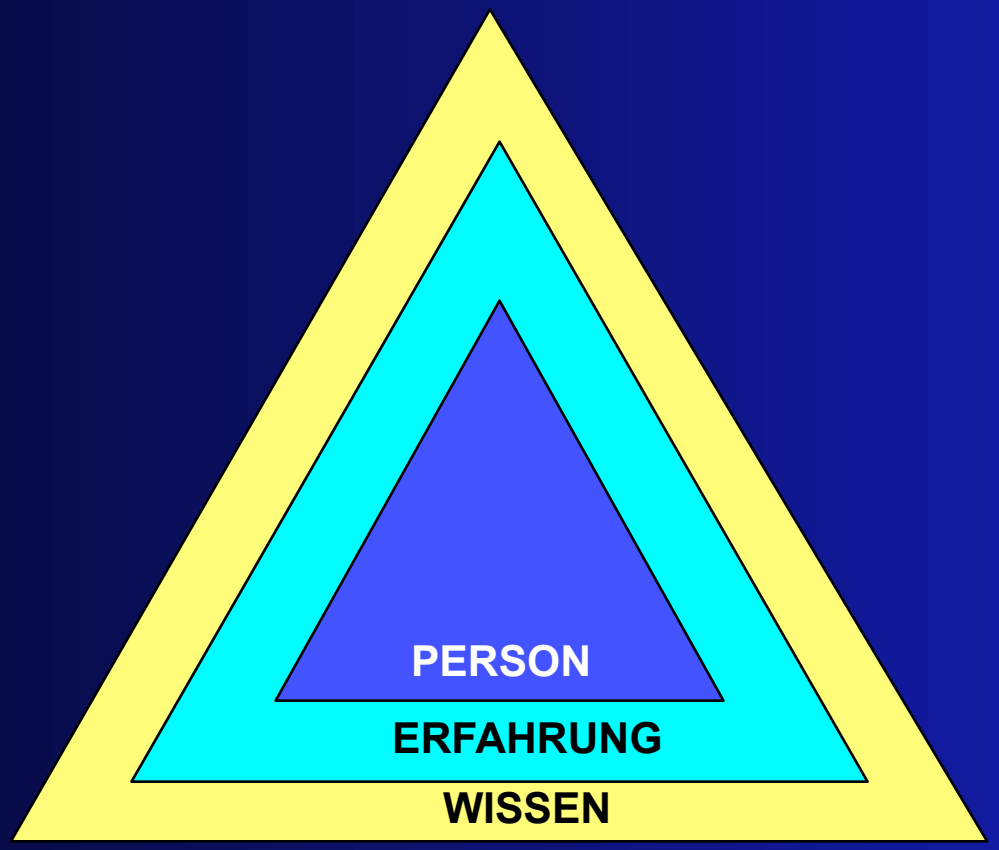


INTERKULTURELLER KONTEXT

- *Erfahrung:*
  - Erfahrungen nehmen eine Interimstellung zwischen Persönlichkeit und Wissen ein, indem sie die Persönlichkeit prägen und zur Wissensaufnahme beitragen.

14.3 Person

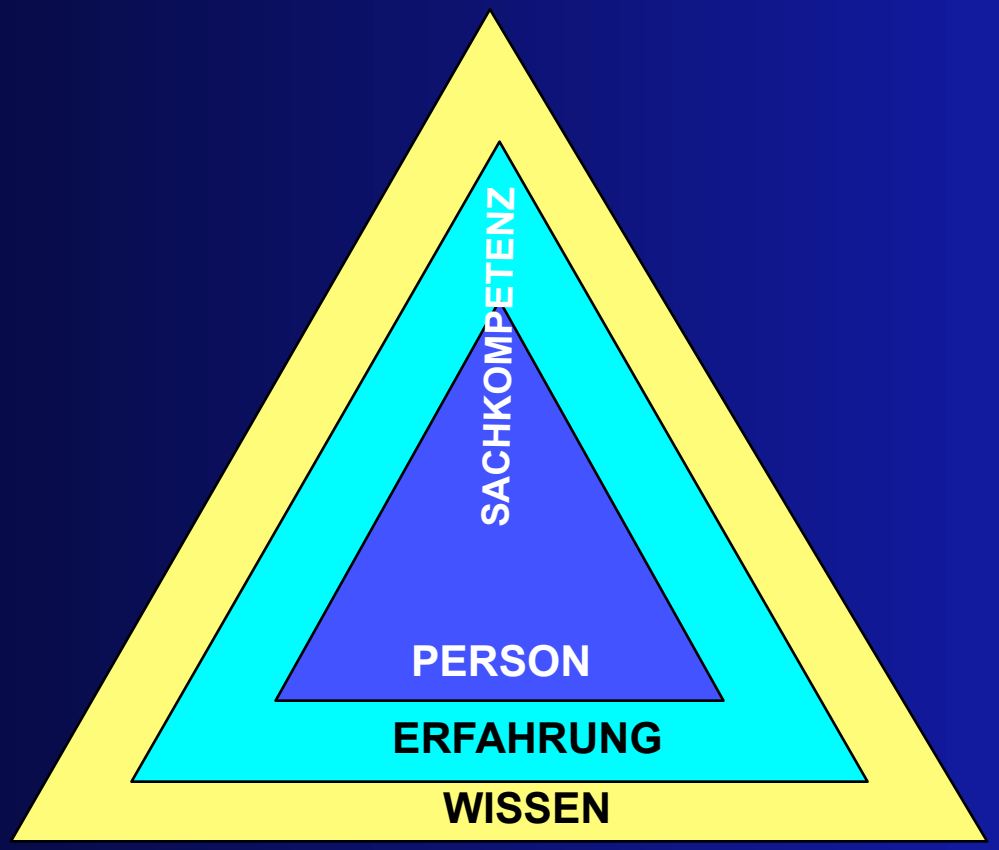
INTERKULTURELLER KONTEXT



INTERKULTURELLER KONTEXT

14.3.1 Sachkompetenz

INTERKULTURELLER KONTEXT

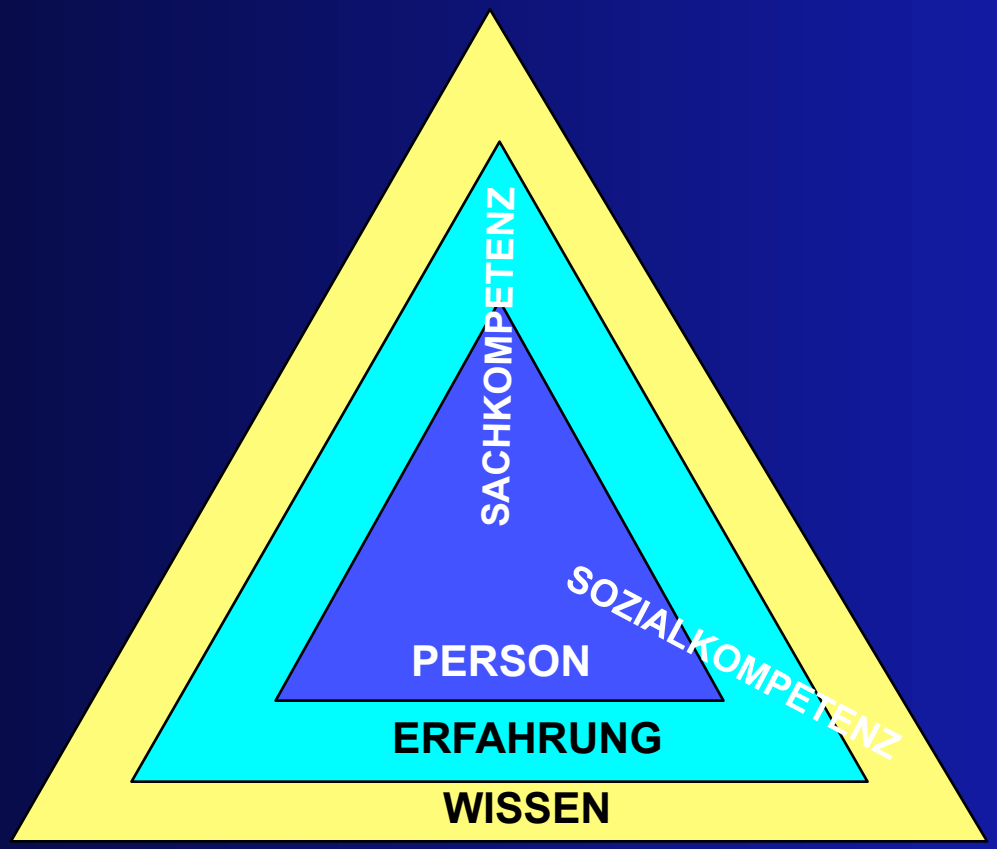


INTERKULTURELLER KONTEXT

- *Sachkompetenz:*
  - das Wissen eigener kultureller Werte und Einstellungen.
  - das Wissen fremder kultureller Werte und Einstellungen.
  - das Wissen um die mögliche Rivalität von Werten wie etwa Gerechtigkeit oder Solidarität.

14.3.2 Sozialkompetenz

INTERKULTURELLER KONTEXT

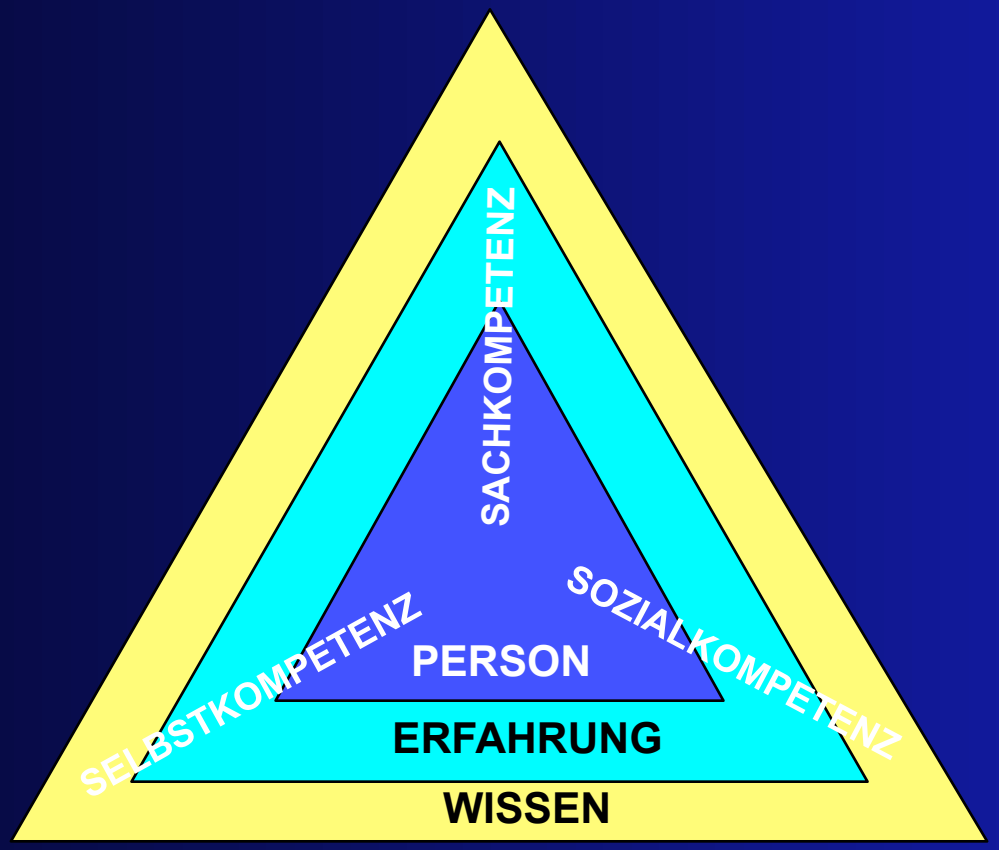


INTERKULTURELLER KONTEXT

- *Sozialkompetenz:*
  - die Fähigkeit, mit Stress umzugehen.
  - die Fähigkeit, Widersprüche und Konflikte in Interaktion und Kommunikation kulturadäquat auszutragen.
  - die Fähigkeit, Empathie für das fremdkulturelle Individuum zu entwickeln.

14.3.3 Selbstkompetenz

INTERKULTURELLER KONTEXT



INTERKULTURELLER KONTEXT

- *Selbstkompetenz:*
  - die Erkenntnis, wie "ich" selbst von kulturellen Werten und Einstellungen beeinflusst werde.
  - die Erkenntnis, welche Muster meiner Kultur oder welche Subkulturen meiner Kultur mein Selbstverständnis ausmachen.

BENIERS CONSULTANCY

International Business Center

präsentierte

Umgang mit anderen Kulturen-2

Beniers Consultancy
International Business Training Center

www.beniers-consultancy.com
http://blog.beniers-consultancy.de

C.J.M. Beniers. Interkulturelle Kommunikation.
Hanser Verlag München, BRD. ISBN: 3-446-40220-9.

C.J.M. Beniers. International Business Language for Industrial Engineers.
Hanser Verlag, München, BRD. ISBN: 3-446-22374-6.

C.J.M. Beniers. Hörbuch Interkulturelle Kompetenz.
Technisat Digital GmbH. Daun, BRD