

## IKK Interkulturelle Kompetenz

für Führungskräfte und Mitarbeiter, die mit Kunden, Dienstleistern oder Kollegen/Innen anderer Nationalitäten im In- wie Ausland zusammenarbeiten.



Interkulturelle Kompetenz

IKK

## Jetzt informieren und anmelden

und einen der **begrenzten** Teilnehmerplätze und **Frühbucherpreis** sichern!

### Sie kennen folgende Aussagen?

- „Wenn ich mit Ausländern Kontakt habe bin ich unsicher.“
- „So wie die sich das vorstellen läuft das in Deutschland nicht.“
- „Die verstehen einfach nicht, was ich meine.“
- „Da sollten sich die schon anpassen...“
- „Ich verbieg mich doch nicht!“



OFFENES TRAINING



## Interkulturelle Kompetenz **IKK**

**Erfolgreicher Umgang mit Kunden, Dienstleistern und Kollegen im Ausland oder mit kulturell gemischten Teams am eigenen Standort.**

### Häufige Situationen in Unternehmen

- Mitarbeiter, Kunden, Dienstleister aus unterschiedlichen Ländern interpretieren dieselbe Situation unterschiedlich.
- Hierdurch entstehen Missverständnisse, Probleme oder gar Konflikte.
- Oft sind Verzögerungen, Fehler, Verstimmungen, Ratlosigkeit oder gar die Gefährdung des Auftrages die Folge.
- Wenig Verständnis zum Verhalten, zu den Ansichten und Erwartungen des Anderen.

#### Zentrales Ziel:

Vereinfachung der alltäglichen Kommunikation und Kooperation über kulturelle Grenzen hinweg. Mehr Verständnis für die unterschiedlichen Situationen in den Kulturen.



## Basis-Training **IKK**

### Grundlagen IKK

- 3 Säulen der interkulturellen Kompetenz:
  1. Wissen:  
Welche kulturellen Unterschiede muss ich kennen?
  2. Einstellungen:  
Welche Einstellung brauche ich?
  3. Tools:  
Wie wende ich die Kenntnisse in konkreten Fällen an?
- Training an
  - konkreten, vorgegebenen und
  - eigenen Fallbeispielen und Erfahrungen
- Lernen über praktische Demos & vielfältige Anwendungsübungen
- Direktes persönliches Feedback vom Trainer
- Bei den Rollenspielen: Aufarbeitung typischer Fehler und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen / Best Practise

### Wirkung der Trainingsmaßnahme

- Verstehen der eigenen und fremden kulturellen Prägung
- Schnelles Zurechtfinden in interkulturellen Situationen
- Sensibilisierung von Selbstbild und Fremdbild
- Kompetente Vorbereitung auf die jew. interkulturelle Situation vor Ort oder am Telefon
- Entwicklung von Verhaltens- und Lösungsmuster sowie Lösungsansätzen für das fremde Umfeld
- Gezielter Einsatz von Improvisationsfähigkeiten, um Situationen zu bewältigen
- Stärkung der Beziehung zu den ausländischen Kunden, Dienstleistern und Kollegen/innen und somit Aufbau langfristiger Bindungen



### Zielgruppe

- Führungskräfte / Mitarbeiter
- mit internationalen oder grenzüberschreitenden Aufgaben
  - die in grenzüberschreitenden Projektteams mitarbeiten
  - die in ihrem Unternehmen mit Kollegen/Innen aus verschiedenen Kulturen zusammenarbeiten

## Termin

**29. - 30.09.2015**

### Dauer

2 Tage  
 9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

### Ort

Würzburg/Dettelbach

### Teilnehmerkreis (max. 10)

- Führungskräfte / Mitarbeiter
- mit internationalen oder grenzüberschreitenden Aufgaben
  - die in grenzüberschreitenden Projektteams mitarbeiten
  - die in ihrem Unternehmen mit Kollegen/Innen aus verschiedenen Kulturen zusammenarbeiten

### Trainer

Michael Moritz

### Investition

**940 € zzgl. MwSt.**  
 pro Teilnehmer  
 für zwei Trainingstage  
 incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

**Auch als firmeninternes  
 Inhouse-Training  
 buchbar**

*„Ich verstehe meinen Gesprächspartner und seine Sicht der Dinge besser und ich bewege mich in den Kulturen einfach sicherer. Dieses Wissen hätte ich gerne vor meinem ersten ausländischen Kundenkontakt gehabt!“*

## Basis-Training

für Führungskräfte und Mitarbeiter, die mit Kunden, Dienstleistern oder Kollegen/Innen anderer Nationalitäten im In- wie Ausland zusammenarbeiten

Wenn Führungskräfte und Mitarbeiter grenzüberschreitend aktiv sind und z. B. ausländische Kunden per Telefon betreuen, können sie nicht davon ausgehen, dass ihre gewohnten Vorgehensweisen auch dort funktionieren. Andere Länder, andere Sitten. **Kulturelle Unterschiede wirken sich direkt auf den Arbeitsalltag und insbesondere auf Arbeitsabläufe aus.** Ohne Kenntnis dieser Unterschiede kommt es schnell zu Missverständnissen, Problemen oder gar Konflikten, die die Auftrags Erfüllung gefährden. Verzögerungen, Fehler, Verstimmungen, Ratlosigkeit oder gar Frust können da die Folge sein.

Durch die Teilnahme an einem interkulturellen Kompetenz Training können Führungskräfte und Mitarbeiter sich auf solche Situationen vor Ort oder am Telefon gut vorbereiten. Denn sie lernen

- kulturbedingte Unterschiede schnell zu identifizieren,
- Lösungsansätze in einem fremden Umfeld zu entwickeln
- und diese nachhaltig umzusetzen.

## Inhalte

In diesem Training lernen die Mitarbeiter die **3 Säulen der interkulturellen Kompetenz**

1. kulturelle Unterschiede kennen,
2. die richtige Einstellung sowie
3. die Umsetzungsmethode

direkt in konkreten Situationen und Fallbeispielen



anzuwenden.

### Säule 1: Wissen

Welche kulturellen Unterschiede muss ich kennen?

Die wichtigsten Kulturdimensionen und ihre Ausprägungen im Arbeitsalltag in den für die Mitarbeiter relevanten Ländern.

Beispielsweise

- Umgang mit Pünktlichkeit und Zeit z. B. in Meetings?
- Wichtigkeit des Beziehungsaspekts unter Kollegen?
- Die Rolle der Vorgesetzten?
- Wer spricht heikle Themen direkt an und wer nicht?

- Wie muss ich Lob und Kritik formulieren?
- Welche Bedeutung haben Pläne und Abläufe in anderen Kulturen?
- Wie planen und steuern andere ihre Projekte?
- Umgang mit Verbindlichkeit

### Säule 2: Einstellungen:

Welche Einstellung brauche ich?

Wie beeinflussen Einstellungen die direkte Zusammenarbeit im Ausland?

- Was sind Einstellungen?
- Kulturabhängigkeit von Einstellungen
- Konfliktpotenziale von Einstellungen
- Beispiele für hinderliche Einstellungen
- Beispiele für förderliche Einstellungen
- Vergleich: Einstellungen in der Deutschen Kultur und Einstellungen in anderen Ländern

### Säule 3: Tools

Anwendung in konkreten Fällen

Die wichtigsten Schritte, um erfolgreich interkulturelle Situationen zu gestalten.

- Meine Situation im interkulturellen Kontext erkennen
- Die unterschiedlichen Perspektiven erfassen
- Lösungsorientierte Vorgehensweisen entwickeln, z. B.
  - Unterschiedliche Vorstellungen verbinden
  - Arbeiten trotz unterschiedlicher Vorstellungen
  - Umgang mit Widerstand und verfahrenen Situationen
- Anforderungen an Verhalten und Kommunikation im interkulturellen Kontext (z.B. Sprachkenntnisse, Fallstricke der E-Mail-Kommunikation, Umgang mit Frust, usw.)
- Training an konkreten, vorgegebenen Fallbeispielen
- Besprechung von eigenen Fallbeispielen und Erfahrungen

## Methoden

Zum Einsatz kommen zahlreiche Fallbeispiele, Kleingruppenübungen, visuelle Aufbereitungen und Lernspiele. Eigene Fallbeispiele und Erfahrungen der Teilnehmer werden integriert und vorher abgefragt. Die Teilnehmer erhalten nach dem Training ein Skript mit den wichtigsten Inhalten.

## Weiter lernen

Die Teilnehmer können danach weiter lernen und „Interkulturell Dranbleiben“ kostenlos abonnieren. Hier werden vierzehntägig kleine Fallbeispiele mit drei Lösungsmöglichkeiten verschickt. Die User sollen die richtige Erklärung herausfinden.

## Termin

**29. - 30.09.2015**

## Dauer

2 Tage  
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

## Ort

Würzburg/Dettelbach

## Teilnehmerkreis (max. 10)

Führungskräfte / Mitarbeiter

- mit internationalen oder grenzüberschreitenden Aufgaben
- die in grenzüberschreitenden Projektteams mitarbeiten
- die in ihrem Unternehmen mit Kollegen/Innen aus verschiedenen Kulturen zusammenarbeiten

## Trainer

Michael Moritz

## Investition

940 € zzgl. MwSt.  
pro Teilnehmer  
für zwei Trainingstage  
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

**Auch als firmeninternes  
Inhouse-Training  
buchbar**

„Ich verstehe meinen Gesprächspartner und seine Sicht der Dinge besser und ich bewege mich in den Kulturen einfach sicherer. Dieses Wissen hätte ich gerne vor meinem ersten ausländischen Kundenkontakt gehabt!“

## Anmeldung

✓ Ich melde mich / wir melden uns zu folgendem Training an:

### IKK Interkulturelle Kompetenz

für Führungskräfte und Mitarbeiter, die mit Kunden, Dienstleistern oder Kollegen/Innen anderer Nationalitäten im In- wie Ausland zusammenarbeiten

Fax: +49 (0) 9192 / 994 36 81  
info@me-weiterbildung.de

#### Firmendaten / Rechnungsempfänger

Firma

ggf. Zusatz

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Ansprechpartner

Position

eMail

Telefon

Fax

Frühbucherpreis 790,00 € statt 940,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer bis 31.08.2015

#### Hinweise

- Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine verbindliche Anmeldebestätigung. Der Trainingsplatz für den/die Teilnehmer ist damit reserviert.
- Etwa 1 Monat vor dem Training senden wir Ihnen Informationen zum Trainingsort bzw. -hotel zu.
- Bitte buchen Sie das/die Zimmer für eventuelle Übernachtungen dann umgehend selbst. Die für die Teilnehmer vorgemerkten Zimmerkontingente werden nur bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn reserviert.
- Stornierung (nur schriftlich möglich)
  - Bis 6 Wochen vor Trainingsbeginn können Sie die Anmeldung kostenfrei stornieren.
  - Erfolgt die Stornierung danach, erheben wir lediglich eine Anmeldegebühr von 75 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.
  - Bei kurzfristiger Stornierung innerhalb 1 Woche vor Trainingsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr fällig.Selbstverständlich kann anstelle eines angemeldeten Teilnehmers ein Vertreter benannt werden, ohne dass hierbei zusätzliche Gebühren entstehen.
- me Weiterbildung behält sich vor, das Training wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonstigen wichtigen Gründen (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen. (Bitte beachten Sie dies auch bei Ihrer Buchung von Flug- oder Bahntickets und Hotelübernachtung.)

Datum



Unterschrift

#### 1. Teilnehmer

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

#### 2. Teilnehmer

(-10% Rabatt auf die Teilnahmegebühr)

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

eMail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

## Termin

29. - 30.09.2015

#### Dauer

2 Tage  
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

#### Ort

Würzburg/Dettelbach

#### Teilnehmerkreis (max. 10)

Führungskräfte / Mitarbeiter

- mit internationalen oder grenzüberschreitenden Aufgaben
- die in grenzüberschreitenden Projektteams mitarbeiten
- die in ihrem Unternehmen mit Kollegen/Innen aus verschiedenen Kulturen zusammenarbeiten

#### Trainer

Michael Moritz

#### Investition

940 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer für zwei Trainingstage incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

Auch als firmeninternes Inhouse-Training buchbar



Interkulturelle Kompetenz IKK

## Michael Moritz

me Spezial-Trainer



Bevor ich nach Frankfurt kam, habe ich immer an einer geografischen Grenze gelebt: am Vierländer-eck Saar-Lor-Lux-Belgien, an der französisch-schweizerischen und an der deutsch-schweizerischen Grenze. Die Grenze war für mich demzufolge allgegenwärtig.

### Grenzen eröffnen Chancen

Hatte sie am Anfang etwas Trennendes, lernte ich sie schnell als Bereicherung wahrzunehmen. Dahinter gab es oft Dinge, die ich am eigenen Wohnort nicht fand. Jede Grenze wurde somit zu einer Chance für zusätzliche Optionen, vorausgesetzt, man ist auch in der Lage, sie zu erkennen. Um diese Optionen sehen zu können, musste ich einen ganz wichtigen Schritt vollziehen – nämlich meine eigenen inneren Beschränkungen verändern, meinen Blick auf das „Fremde“ erweitern und Vorurteile und Klischees fallenlassen. Mich also einzulassen auf die Menschen dahinter, Beziehungen aufzubauen und zu verstehen, warum gerade hier etwas so und nicht anders erledigt wird.

Die Erfahrung, dass die Überschreitung äußerer wie innerer Grenzen eine Bereicherung darstellt und zusätzliche Chancen bietet, hat meinen privaten wie beruflichen Weg geprägt und vor allem meine Denk- und Verhaltensweisen immer wieder relativiert. Genau darum geht es bei Führungskräften, Mitarbeitern und Technikern im interkulturellen Kontext: die eigene ethnozentrische (auf die eigenen Werte fixierte) Sichtweise zugunsten einer eher kulturrelativen Sichtweise zu verändern. Oder wenn Sie so wollen, sich nicht mit einer Brille zu begnügen, sondern immer wieder, je nach Situation, die Brillen zu wechseln.



### Michael Moritz ist

- ein **Spezialist** für interkulturelle Kommunikations-Situationen
- **Entwickler innovativer Trainingskonzepte** wie
  - Kultur-Coach Trainingskonzept
  - Interkulturelle Teamentwicklung
  - Cross Culture Innovations-Tool
  - Multicultural Personality Coaching
  - Culture Switching-Tool
  - Newsletter "Interkulturell Dranbleiben".
  - „Projekt -Check“ auf grenzüberschreitende Eignung

### Trainingsansatz

Mein Arbeitsansatz beruht dabei auf drei Säulen:

**Kulturübergreifender Ansatz:** Es geht dabei immer um eine neue, integrative Perspektive, die die Denk- und Handlungsmuster der Mitarbeiter aus verschiedenen Kulturen als Ergänzung begreift. Dabei spielt die Fähigkeit, das eigene Wertesystem zu relativieren und mit Toleranz und Offenheit neue Perspektiven zuzulassen, eine wichtige Rolle.

**Lernorientierter Ansatz:** Das Pendeln zwischen verschiedenen Kulturmustern erfordert ein sehr hohes Maß an Flexibilität und zusätzlichen Sichtweisen. Sich im neuen Land zurechtzufinden geht einher mit der Erweiterung der eigenen Denk- und Handlungskompetenzen. Es entstehen zusätzliche Stärken und Ressourcen, die für Unternehmen von Nutzen sind. Schlüssel für den Erfolg ist die Lernbereitschaft.

**Führungs- und kommunikationsorientierter Ansatz:** Die größere Komplexität von interkulturellen und grenzüberschreitenden Projekten erfordert einen erhöhten Bedarf an Steuerung und Kommunikation. Benötigt werden dabei Kompetenzen wie Flexibilität und Fähigkeit zum Perspektivwechsel, Beziehungsorientierung, Integrations- und Konfliktfähigkeit sowie Selbstmanagement.

## Termin

29. - 30.09.2015

### Dauer

2 Tage  
9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

### Ort

Würzburg/Dettelbach

### Teilnehmerkreis (max. 10)

Führungskräfte / Mitarbeiter

- mit internationalen oder grenzüberschreitenden Aufgaben
- die in grenzüberschreitenden Projektteams mitarbeiten
- die in ihrem Unternehmen mit Kollegen/Innen aus verschiedenen Kulturen zusammenarbeiten

### Trainer

Michael Moritz

### Investition

940 € zzgl. MwSt.  
pro Teilnehmer  
für zwei Trainingstage  
incl.

- Handout/Teilnehmerunterlagen/Fotoprotokoll,
- einem gemeinsamen Mittagessen pro vollem Trainingstag und
- Pausengetränken

**Auch als firmeninternes  
Inhouse-Training buchbar**



# Die Spezialisten für Service und Vertrieb **me** WEITERBILDUNG



**Ein starkes Team für erfolgreiche Weiterbildung  
und Mitarbeiterqualifikation**



**Erfolgreiche Weiterbildung ist buchbar.  
Jetzt Kontakt aufnehmen...**

## KONTAKTDATEN

**me Weiterbildung  
Spezialisten**

Markus Eckstein  
Sonnenleite 6  
91077 Neunkirchen am Brand

**Telefon:**  
+49 (0) 9192 / 994 36 80

**Telefax:**  
+49 (0) 9192 / 994 36 81

**eMail:**  
info@me-Weiterbildung.de

**Homepage:**  
www.me-Weiterbildung.de