

KulturSchock

– Kompetent mit kulturellen Unterschieden und Gemeinsamkeiten umgehen

Ziel: Einführung in die kulturellen Themen, die in einer administrativen Begegnung für Überraschung bis Verärgerung führen.

Dauer: 2 Tage

Vorgehensweise: Einführung in einen „transkulturellen“ Ansatz. Kultur wird hierbei als Herkunftskultur verstanden, die in der Regel von vielen anderen Einflüssen geprägt ist. So ist es wichtig von welchem Tal eine Person kommt, ob sie auf einem Bergbauernhof oder in der Stadt aufgewachsen ist. Welcher Beruf hat die Person beeinflusst und welches staatliche System hat ihn umgeben. Daraus entstehen Grundhaltungen, die in der Begegnung mit anderen Kulturen aktiviert werden. So kann es sein, dass die Person viele Gemeinsamkeiten entdeckt und damit ein Empfinden von Vertrautheit hat. Es kann auch sein, dass die Unterschiede in den Vordergrund treten und damit Überraschung bis Verärgerung entsteht. Schwieriger ist es dann, wenn man annimmt diese Kultur wäre einem vertraut und dann an einer ganz besonderen Stelle die große Befremdung auftritt. Bei einer administrativen Begegnung gibt es formale Rollen und dazu auch bestimmte kulturelle Deutungen. So der Klient oder Kunde oder Bittsteller, der sich entsprechend zu verhalten hat. Auf der anderen Seite der Verwaltungsangestellte, der in seiner Person staatliche Aufgaben übernommen hat. Er hat von sich eine Vorstellung, wie er seine Aufgabe ausfüllt. Im gegenüber treten Menschen, die diese Interpretation der Aufgabe akzeptieren oder die überrascht bis verärgert reagieren.

Herauszufinden, ob die Belastung aus einem persönlichen Verhalten oder einer kulturellen Herausforderung resultiert, braucht eine Offenheit für die eigene Reaktion. Hilfreich ist hier einige Tricks zu kennen, die bei kulturellen Herausforderungen nützlich sein können. Dazu ist dieses Seminar gedacht.

Ablauf:

1. Tag

9.00 Uhr	Kurzes Kennenlernen und Vorstellen des Programms
9.30 Uhr	Einführung in ein „anderes“ kulturelles Verständnis, Vortrag und Übung
10.30 Uhr	Pause
11.00 Uhr	Was ist mit der Kultur alles in Verbindung: Werte, Rituale, Regeln, An einem Fallbeispiel diese Faktoren erarbeiten
12.30 Uhr	Mittag
13.30 Uhr	Kommunikation: Wie sie funktioniert und wie Missverständnisse entstehen? Einführung und vertiefende Übung, Reflexion
15.00 Uhr	Pause
15.30 Uhr	Wie können kulturelle Unterschiede angesprochen werden? Einführung und vertiefende Übung, Reflexion
17.00 Uhr	Ende

2. Tag

9.00 Uhr	Verbindung schaffen, offene Fragen klären
9.30 Uhr	Fallarbeit: Kunde ist König. Wenn eine falsche Vorstellung zur Unterstützung auftritt.
10.30 Uhr	Pause
11.00 Uhr	Fallarbeit: Wir finden keine Sprache. Wie mit Sprachmittlern und Mediatoren umgehen?
12.30 Uhr	Mittag
13.30 Uhr	Fallarbeit: Opfer und Täter. Wenn das „Opfer“ plötzlich massive Drohungen ausspricht.
15.00 Uhr	Pause
15.30 Uhr	Fallarbeit: Diskriminierung oder Rassismus. Wenn die Vorwürfe kommen.
17.00 Uhr	Ende

Kontakt: Karl-Heinz Bittl, Hochstr. 75, 90522 Oberasbach, www.eiccc.org, bittl@eiccc.org 0911-6996294