



Konfliktmanagement im interkulturellen Kontext Landratsamt Ravensburg

„Kultur ist nicht Sichtbares, sondern das unsichtbare Band, das die Dinge zusammenhält.“ (Joseph Joubert)


Nazife Sarcau
DIVERSITY TRAINING & BERATUNG



KURZPROFIL NAZIFE SARCAN

ZUR PERSON

- Geb. 16.11.1977
- Studium der Wirtschaftswissenschaften und Kulturwissenschaften
- 12 Jahre Berufserfahrung in Marketing und Personalmanagement
- Freiberufliche Diversity- Beraterin und Trainerin

KERNKOMPETENZEN

- Diversity Management
- Interkulturelle Trainings & Beratungen

ARBEITSCHWERPUNKTE

- Culture: Interkulturelle Trainings
- Women: Selbstmarketing, Kommunikationstraining für Frauen



WAS IST KULTUR?

Einführung und Denkanstöße



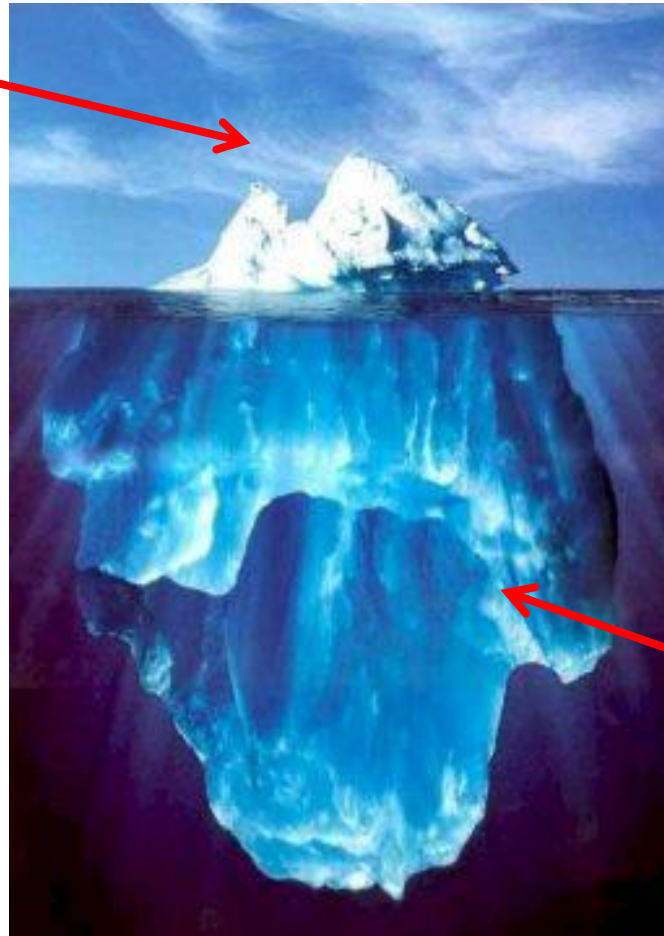
Was ist Kultur?

- Viele Menschen denken bei Kultur zuerst an Kunst, Malerei, Musik. Auch diese sind Aspekte von Kultur, jedoch stellen sie nur einen kleinen Ausschnitt der komplexen kulturellen Wirklichkeit dar.
- Der Begriff Kultur entstammt dem lateinischen Wort „colere“ (bebauen, pflegen)
-> Die Art und Weise, wie wir unser Leben gestalten.
- Der Mensch wird durch verschiedene kulturelle Ebenen geprägt wie z.B. Nationalkultur, Regionalkultur, Erziehungskultur, soziale Schicht etc.
-> es wäre fatal, den Menschen nur anhand seiner Nationalkultur zu beschreiben



Kulturmodell: Eisberg

Äußerlich
Sichtbares:
Verhalten,
Tradition, Essen,
Musik, Kunst,
Sprache

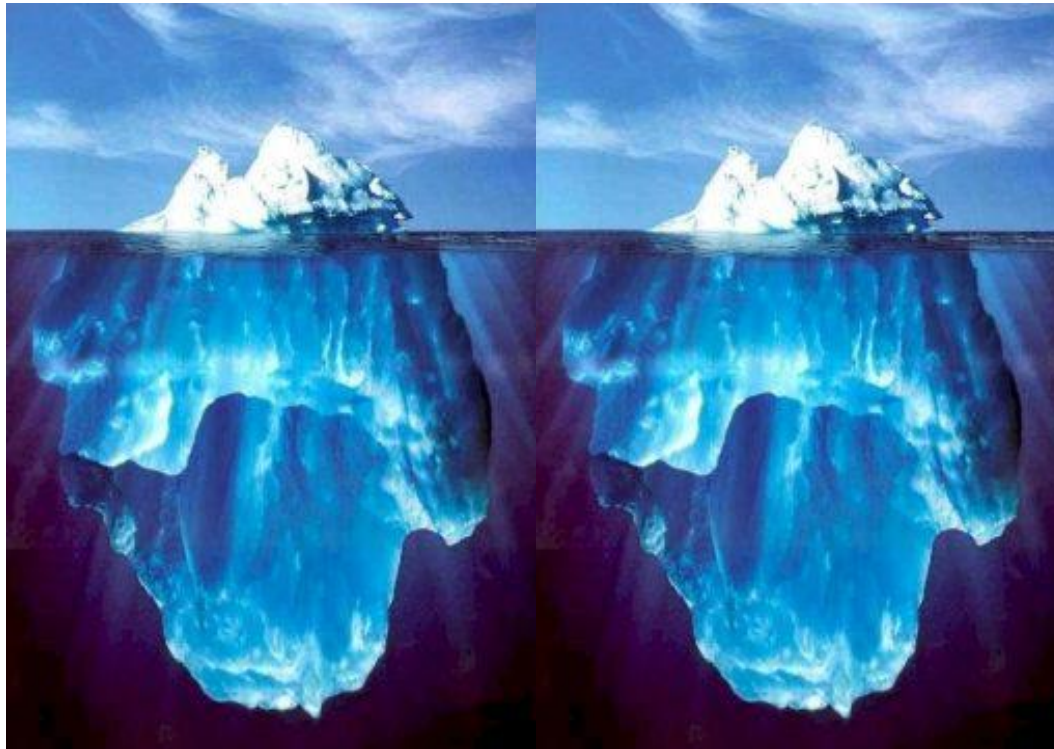


Äußerlich
Unsichtbares:
Werte, Normen,
Glaube,
Einstellungen



Zusammentreffen von 2 Eisbergen

Jeder Mensch trägt gewissermaßen seinen eigenen Eisberg in sich. Was passiert nun, wenn Menschen aus unterschiedlichen Kulturen zusammentreffen?



Zusammentreffen von 2 Eisbergen

- Wie anhand des Eisbergs verdeutlicht wurde, beeinflussen unsere Werte, Normen und Einstellungen unser Verhalten oft in unbewusster Art und Weise.
- Treffen zwei Menschen aus verschiedenen Kulturen aufeinander neigen sie dazu, das Verhalten ihres Gegenübers anhand ihrer eigenen Werte und Einstellungen zu interpretieren.
- Das kann wiederum zu Fehlinterpretationen und zu Missverständnissen, wenn nicht sogar zu Konflikten führen.



Was passiert bei Konflikten ?

1. In schwierigen, undurchsichtigen Situationen -> werden sehr schnell Stereotype und Vorurteile gebildet.
2. Die Fähigkeit zur Reflexion verringert -> Verunsicherung nimmt zu.
3. Abgrenzungen -> Abwertungen.
4. Die eigenen Werte werden zum Maßstab erhoben.
5. Der Konflikt wird entpersonalisiert und als kulturell etabliert und instrumentalisiert.
6. Die Hemmung und der Respekt in einem typischen, interkulturellen Kommunikationsverlauf nehmen ab, je schwieriger sich die Kommunikation gestaltet.
7. Je offenkundiger die Missverständnisse werden, desto geringer wird die Scham, undifferenziert über die Anderen zu sprechen.



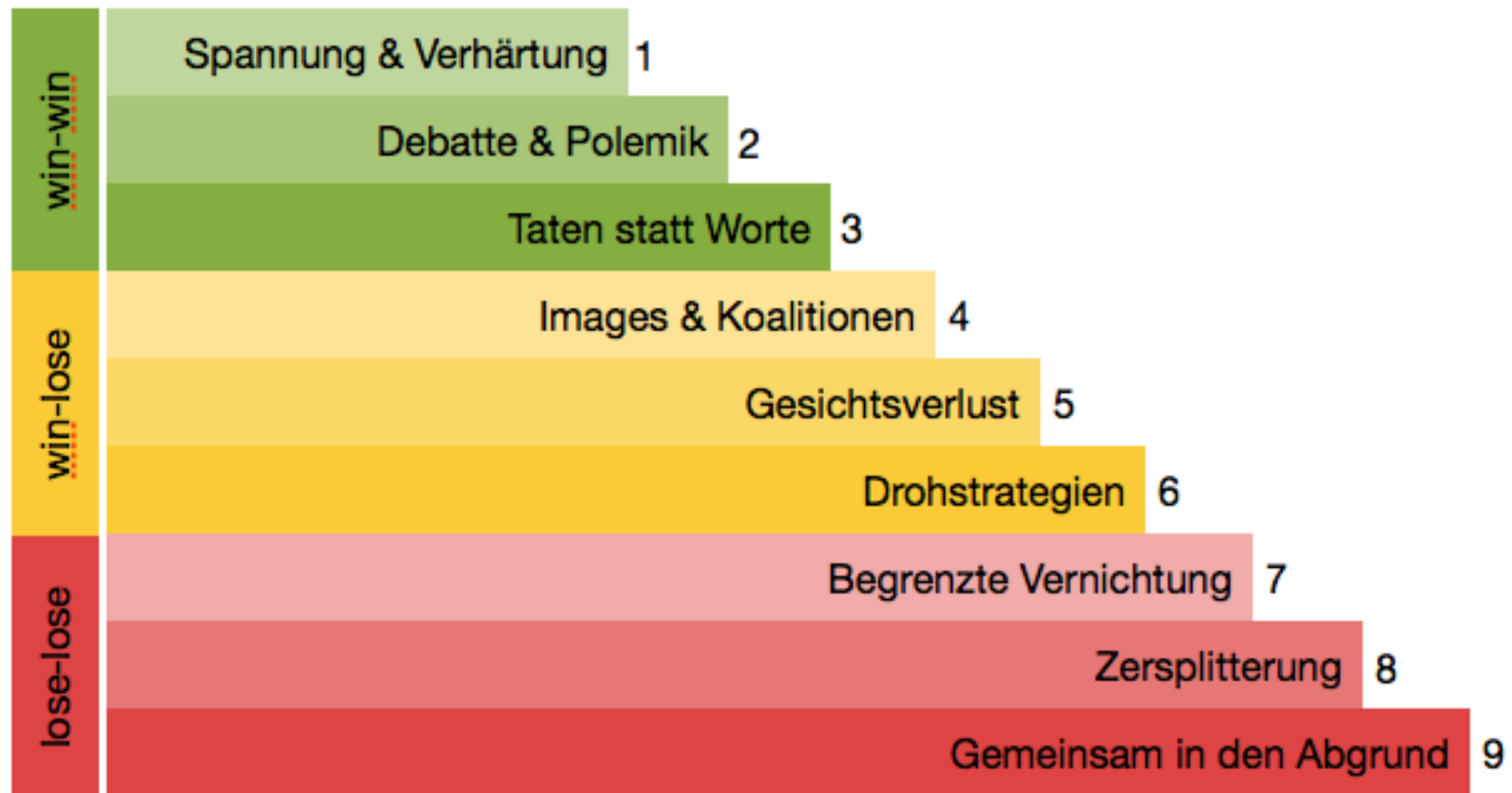
Gibt es interkulturelle Konflikte?

Merke:

Nicht die Kulturen sind im Konflikt, es sind immer nur Menschen, die Konflikte haben.



Konfliktanalyse



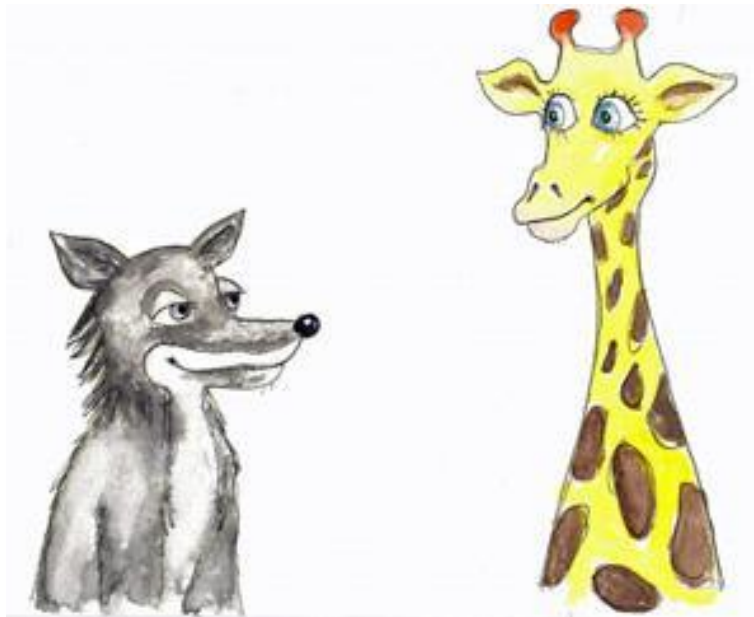
Missverständnisse ansprechen

Wolfssprache vs. Giraffensprache

Raubtier

Grundenergie:
Angst

Schuld/Fehler/Kritik



Landtier

Grundenergie: Mitgefühl
und Liebe

Bedürfnisse/
Wünsche



Missverständnisse ansprechen



Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg:

1. Beobachtung statt Bewertung („*Wer hat was wann wie getan*“ statt „*Du hast...*“)
2. **Hintergründe erfragen** („*Wie*“ statt „*Warum*“)
3. Gefühle statt Interpretation („*ich bin irritiert/verzweifelt*“ ... statt „*ich fühle mich wertlos/benachteiligt...*“)
4. Bedürfnisse („*ich brauche/benötige...*“)
5. Bitte statt Forderung („*Können wir....*“)





KONTAKT

Nazife Sarcan – Diversity Training & Beratung
Hoffeldstraße 43 | 40235 Düsseldorf | M + 49 163 778 31 61
info@sarcan-diversity.de | www.sarcan-diversity.de


Nazife Sarcan
DIVERSITY TRAINING & BERATUNG