

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Danksagung | 8 |
| Geleitwort | 9 |
| Vorwort: Interkulturelle Teams sind die Regel und nicht die Ausnahme | 10 |
| Einleitung | 12 |
| Ein Metamodell anstatt Dos and Don'ts oder Awareness | 15 |
| 1. Herausforderung Kultur | 19 |
| 1.1 Was Kultur kosten kann | 19 |
| 1.2 Kultur kompakt | 19 |
| 1.3 Nur ein Kuss? | 20 |
| 1.4 Kultur als Interpretationsrahmen für die Welt | 22 |
| 1.5 Ein deutscher Leitwert: »Qualität« | 22 |
| 2. Interkulturelle Kompetenz | 24 |
| 2.1 Kommunikative und soziale Kompetenz | 24 |
| 2.2 Anpassung und Identität | 25 |
| 2.2.1 <i>Warum müssen immer wir uns anpassen?</i> | 25 |
| 2.3 Aspekte interkultureller Kompetenz | 28 |
| 2.3.1 <i>Eine offene Haltung</i> | 28 |
| 2.3.2 <i>Selbst- und Fremdaufmerksamkeit</i> | 31 |
| 2.3.4 <i>Kulturelles Wissen</i> | 32 |
| 2.3.5 <i>Interkulturelle Werkzeuge und Techniken</i> | 35 |
| 2.4 Interkulturelle Kompetenz aufbauen | 35 |
| 3. Kulturen beschreiben | 37 |
| 3.1 Die Wirklichkeit unserer Kultur | 37 |
| 3.2 Kulturelle Unterschiede beschreiben | 37 |
| 3.3 Ethnozentrismus | 39 |
| 3.4 Mit anderen Augen sehen | 42 |
| 3.5 Ein Metamodell zur Mustererkennung | 42 |
| 3.6 Dimensionen von Kultur | 44 |
| 3.7 Die Pluralität der Kulturen | 45 |
| 4. Deutsche Irritationen | 50 |
| 4.1 Bei Rot muss man stehen bleiben – Der Umgang mit Regeln | 54 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.1.1 | <i>Universalismus und Partikularismus</i> | 54 |
| 4.1.2 | <i>Zentralismus/Regionalismus</i> | 56 |
| 4.1.3 | <i>Was heißt (hier) fair?</i> | 58 |
| 4.2 | <i>Since when? Ich oder Wir? Gruppe oder Individuum?</i> | 59 |
| 4.2.1 | <i>Individualismus – Kollektivismus</i> | 59 |
| 4.2.2 | <i>Organisation und Management in kollektivistischen und individualistischen Kulturen</i> | 62 |
| 4.2.3 | <i>We are family ...</i> | 64 |
| 4.3 | <i>Macht, Hierarchie und Autorität</i> | 65 |
| 4.3.1 | <i>Kommunikative Rechte</i> | 65 |
| 4.3.2 | <i>Der Vorgesetzte als Primus inter Pares?</i> | 66 |
| 4.3.3 | <i>Deutsch-französische (Kon-)Fusionen</i> | 68 |
| 4.3.4 | <i>Führung und Kompetenz in interkulturellen Kontexten</i> | 71 |
| 4.4 | <i>Sind Sie sicher? Unsicherheit und Kontrolle</i> | 73 |
| 4.4.1 | <i>Unsicherheitstoleranz – Unsicherheitsvermeidung</i> | 73 |
| 4.4.2 | <i>Information und Kontrolle</i> | 74 |
| 4.4.3 | <i>Die Kunst der Improvisation</i> | 75 |
| 4.5 | <i>Kommunikation</i> | 76 |
| 4.5.1 | <i>Diffuser und spezifischer Kommunikationsmodus</i> | 76 |
| 4.5.2 | <i>Zwischen den Zeilen lesen</i> | 83 |
| 4.5.3 | <i>Direkter und indirekter Kommunikationsstil</i> | 87 |
| 4.5.4 | <i>Das Leben als Bühne</i> | 92 |
| 4.6 | <i>Kostüm oder Jeans?</i> | 96 |
| 4.6.1 | <i>Der Umgang mit formellen und informellen Umgebungen</i> ... | 96 |
| 4.7 | <i>Woher kommt Status? – Zuschreibung und Herkunft</i> | 97 |
| 4.7.1 | <i>Der amerikanische Traum ist der französische Horror</i> | 97 |
| 4.7.2 | <i>Manchmal muss Grau in den Prozess</i> | 97 |
| 4.7.3 | <i>Clans, Familien und die Stärke des Netzwerks</i> | 98 |
| 4.7.4 | <i>Leistung und Status</i> | 99 |
| 4.8 | <i>Mañana oder: Zeit ist Geld</i> | 101 |
| 4.8.1 | <i>Was ist Zeit?</i> | 101 |
| 4.8.2 | <i>Zeiteinteiler – Zeitzerteiler</i> | 102 |
| 4.8.3 | <i>Die Konsequenzen der Zeitkultur</i> | 104 |
| 4.8.4 | <i>Zeit für Beziehungspflege</i> | 105 |
| 4.8.5 | <i>Zeitvorstellungen und die Planbarkeit von Prozessen und Ereignissen</i> | 107 |
| 4.9 | <i>Kontrolle: Agieren und Reagieren</i> | 108 |
| 4.9.1 | <i>Macht euch die Erde untertan?</i> | 108 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 4.9.2 | <i>Der amerikanische Weg</i> | 109 |
| 4.9.3 | <i>Kontrollvorstellungen und Kommunikation</i> | 110 |
| 4.9.4 | <i>Inschallah!</i> | 111 |
| 4.9.5 | <i>Mit dem Umfeld arbeiten</i> | 112 |
| 5. | Interkulturelle Tools | 114 |
| 5.1 | <i>Style Switching</i> | 114 |
| 5.1.1 | <i>Sich an Kulturen anpassen</i> | 114 |
| 5.1.2 | <i>Perspektiven- und Stilwechsel als Intervention in Gruppen</i> ... | 116 |
| 5.2 | <i>Die Kunst der Unterscheidung</i> | 120 |
| 5.2.1 | <i>Wir sind doch alle gleich</i> | 120 |
| 5.2.2 | <i>Kultur ist immer wichtig!</i> | 120 |
| 5.2.3 | <i>Leitdifferenzen finden</i> | 124 |
| 5.2.4 | <i>Die Kunst der Unterscheidung</i> | 126 |
| 5.2.5 | <i>Wie halten wir es mit der Kultur?</i> | 126 |
| 5.3 | <i>Gemeinsamkeiten finden – Kulturen schaffen</i> | 128 |
| 5.3.1 | <i>Wer sind wir?</i> | 128 |
| 5.3.2 | <i>Naturreservate für Identitäten</i> | 129 |
| 5.3.3 | <i>Gemeinsamkeiten aufbauen</i> | 130 |
| 5.3.4 | <i>Wie Teams zusammenwachsen</i> | 133 |
| 5.3.5 | <i>GRPIC: Teamprozesse gestalten</i> | 134 |
| 5.4 | <i>Das eigene Lernen steuern</i> | 136 |
| 5.4.1 | <i>Mit Irritationen umgehen</i> | 136 |
| 5.4.2 | <i>Die richtigen Fragen</i> | 139 |
| 5.4.3 | <i>Kulturinformanten und das Vademekum</i> | 140 |
| 6. | Bevor sie ins Flugzeug steigen | 142 |
| 6.1 | <i>Der kulturelle Reisepass</i> | 142 |
| 6.2 | <i>Sind sie informiert?</i> | 142 |
| 6.3 | <i>Spanische Eroberer oder Entdecker?</i> | 143 |
| 6.4 | <i>Sich irritieren lassen</i> | 143 |
| | Zusammenfassung: Systemisch interkulturell beraten | 145 |
| | Literatur | 146 |
| | Über die Autorin | 150 |