



PRESSE - SERVICE 1 / 2000

IFIM Institut für Interkulturelles Management GmbH - E-Mail info@ifim.de - Internet <http://www.ifim.de>

Im Mühlenbruch 1 - D-53639 Königswinter ☎ 0 22 23 / 92 45-0 - Fax 92 45 45

Ab 1. 4. 2000: Maarweg 48 - D-53619 Rheinbreitbach ☎ 0 22 24 / 94 95-0 - Fax 94 95 96

Interkulturelle Kernkompetenzen

Was bringt die neue Programmreihe?

Wenn Personalentwickler oder Weiterbildner darüber nachdenken, wie die interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter vertieft werden könnte, stoßen sie unweigerlich auf ein Problem:

Die internationalen Aufgaben der Mitarbeiter sind äußerst vielfältig. Entsprechend vielfältig ist das Wissen, das zu ihrer Bewältigung benötigt wird.

Die Globalisierung bringt die Mitarbeiter in Kontakt mit vielen Kulturen: Ein Jurist mag heute in China in Joint-Venture-Verhandlungen involviert sein, nächste Woche in Übernahmeverhandlungen in den USA, nächsten Monat in Lizenzvereinbarungen mit einem brasilianischen Unternehmen. Immer geht es um viel Geld, immer wäre es sinnvoll, etwas Zeit zu investieren um zu lernen, wie Chinesen verhandeln, wie Amerikaner, wie Brasilianer. In der Praxis geschieht dies selten, auch und gerade, weil die Aufgaben Kontakte mit so vielen verschiedenen Kulturen bringen.

Nicht nur die Kulturen sind vielfältig, sondern auch die internationalen Aufgaben: Wer Verhandlungen zu führen hat, will sich auf diejenigen Aspekte der fremden Kultur konzentrieren, die er dafür kennen muß. 'Personalführung' gehört beispielsweise nicht dazu. Über 'Führungsverständnis' - etwa der Amerikaner - sollte jedoch der Mitarbeiter Bescheid wissen, der ein deutsch-amerikanisches Team leitet, das Produktpassungen für den amerikanischen Markt vornimmt.

Kurz gesagt: Es gibt in Unternehmen auch außerhalb der interkulturellen Vorbereitung von angehenden Auslandsmitarbeitern einen enormen Bedarf an interkulturellem Know-how,

In dieser Nummer lesen Sie:

Interkulturelle Kernkompetenzen
Was bringt die neue Programmreihe?

Die Kinder globaler Nomaden
Langjährige Auslandsaufenthalte von Kindern

Zehn Vorteile für Sie:
Was spricht für eine Kooperation mit dem IFIM?

IFIM Publikationen – Neuerscheinungen:
Doitsu-gurashi no jouhoushi

Terminübersicht: Seminare

aber dieser differenziert sich so weit aus, daß er nur in den seltensten Fällen durch unternehmensinterne Spezialseminare befriedigt werden kann. Oft genug geht es nur um ein, zwei Mitarbeiter, die dringenden Bedarf an bestimmter interkultureller Kompetenz hätten.

Zwei gängige Versuche, das Problem aufzulösen, bestehen darin, die Differenzierung aufzuheben. Es gibt zwei Möglichkeiten:

- **Kulturunspezifische Trainings:**

Man bietet etwa ein 'interkulturelles Verhandlungstraining' mit 'weltweiter Gültigkeit' an. Doch das erweist sich rasch als wenig sinnvoll: Die Unterschiede zwischen China, Japan und den USA sind eben ähnlich groß wie zwischen Deutschland und den genannten Ländern. Interkulturelle Trainings, die sich nicht auf eine klar defi-

nierte Region beziehen, können nicht mehr bieten als ein paar beliebige Beispiele, allgemeine Aufforderungen zu 'sensiblen Vorgehen' oder allzu abstrakte Weltmodelle à la Hofstede.

- **Aufgabenunspecifische Trainings:**

Sinnvoller ist es, die behandelten Aufgabenstellungen breiter zu fassen: 'Interkulturelles Management USA' heißen beispielsweise entsprechende Veranstaltungen. Sie vermitteln ein Grundverständnis der amerikanischen Business-Kultur und streifen im Schnelldurchgang Personalführung, Verhandlungsführung, Know-how-Transfer, Planungsprozesse und viele andere Aspekte.

Viele Weiterbildungsabteilungen haben jedoch die Erfahrung machen müssen, daß solche Angebote in ihren Unternehmen keineswegs auf die erwartete Resonanz stoßen. Um auf die immer wieder geäußerte Erwartung nach Unterstützung bei internationalen Aufgaben zu antworten, bietet man entsprechende Programme an, um dann von den Mitarbeitern zu hören, daß die jeweiligen Inhaltsschwerpunkte doch nicht dem Bedarf entsprechen. Es ist ja auch wahr: Solche Programme sind immer in der Gefahr, 'für alle etwas, aber für jeden zu wenig' zu bieten. Optimal sind unternehmensinterne Trainings nur dann, wenn sie auf ein präzises gemeinsames Anliegen einer speziellen Zielgruppe antworten, aber weit weniger, wenn 'alle, die ins China-Geschäft involviert sind', angesprochen werden.

In vielen Fällen können **offene firmenübergreifende Trainings** eine Lösung für das Dilemma darstellen. Sie erlauben differenziertes Arbeiten bezüglich Kulturen wie Aufgaben und lösen das Problem der allzu spezifischen Nachfrage innerhalb eines Unternehmens dadurch, daß sie gleich gelagerte Bedarfe unterschiedlicher Unternehmen bündeln.

Mit dem offenen Trainingsprogramm 'Interkulturelle Kernkompetenzen für Fach- und Führungskräfte' bietet das IFIM 2000 eine erheblich erweiterte Palette von länder- wie aufgabenspezifischen Trainings an.

Bitte beachten Sie den beiliegenden Prospekt!

Die meisten dieser Programme sind nicht völlig neu, sondern beruhen auf jahrelangen Erfahrungen mit unternehmensinternen Durchführungen oder waren auch bislang schon in unserem offenen Angebot enthalten.

Aus den Erfahrungen mit unseren bisherigen offenen Trainings für Inlandsmitarbeiter wissen wir: *unternehmensüber-*

greifende Seminare bieten weit besseren Lernerfolg als kultur- oder aufgabenübergreifende. Interkulturelle Probleme sind weit weniger firmenspezifisch als viele Teilnehmer zu Trainingsbeginn denken: Der Teilnehmer, der für einen Chemiegiganten Verhandlungen in China führt, betrachtet nachdenklich den Teilnehmer vom mittelständigen Maschinenbauer und fragt sich, ob man wirklich gemeinsame Probleme hat, die das Training lösen kann.

Aber sehr schnell wird klar: Unsere kulturellen Prägungen, unsere deutschen Erfahrungen, wie erfolgreich zu verhandeln ist, führen uns branchenübergreifend in bestimmte Schwierigkeiten, wenn wir mit den ganz anders geprägten Chinesen verhandeln. Der Verhandlungsgegenstand spielt dabei nur eine untergeordnete Rolle.

Mehr noch: Gemeinsam mit Kollegen aus anderen Firmen und Branchen zu trainieren, wirkt sich nicht nur nicht störend aus, sondern wird im Gegenteil als hilfreich erlebt: Der Erfahrungsaustausch beugt einer gewissen 'Betriebsblindheit' vor und hilft, sich wirklich auf die kulturellen Aspekte der Aufgabe zu konzentrieren, anstatt auf das vertraute Terrain der Sach- und Fachfragen abzugleiten.

Firmeninterne und firmenübergreifende Trainings haben unterschiedliche Vorteile, aber beide *haben* Vorteile. Der eklatanteste Vorteil der firmenübergreifenden Angebote besteht jedoch darin, daß auf diese Weise spezifische interkulturelle Kompetenz auch da vermittelt werden kann, wo in den Unternehmen zwar dringender, aber nicht sehr breiter Bedarf für sie besteht.

Bei der Auswahl der Themen orientierte sich das IFIM an Aufgaben, die im Internationalisierungsprozeß zwangsläufig anfallen:

- Es müssen **Verhandlungen** geführt werden, nicht nur auf der Ebene der Unternehmensleitung, sondern auch auf der Ebene des operativen Managements, wenn es um Umsetzungsfragen geht. Interkulturelle Verhandlungsfähigkeit verstehen wir daher als eine interkulturelle Kernkompetenz.
- International zusammengesetzte Teams, Arbeits- und Projektgruppen müssen funktionierende Kooperationsformen entwickeln, um ihre Aufgaben bewältigen zu können. **Interkulturelle Kooperationsfähigkeit** ist eine andere Kernkompetenz.
- Die Übernahme und der Ausbau von Vertriebsstrukturen in Eigenregie schafft einen wachsenden Bedarf an **Kom-**

petenz in interkulturellem Kundenmanagement - vor allem im Umgang mit Schlüsselkunden.

- Jede neue Form der Kooperation beinhaltet einen Austausch und **Transfer an Know-how und Technologie**, in dem auch die Ebene hochqualifizierter Fachkräfte involviert ist. Sie steuern Subunternehmen beim Aufbau neuer Anlagen, sie begleiten Auf- und Ausbauprojekte im Ausland, sie schulen lokale Mitarbeiter, sie vermitteln Kunden die Handhabung und Wartung neuer Maschinen und Anlagen.

Wissen über Kulturgrenzen hinweg vermitteln zu können, ist ebenfalls eine interkulturelle Kernkompetenz.

Eine Bitte an Mitarbeiter von Auslandspersonalabteilungen:

Im Verteiler unseres Presse-Services finden sich viele Personen, mit denen wir rund um interkulturelles Training zu Auslandsvorbereitung zusammenarbeiten. Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie das beiliegende Programm an Kolleginnen und Kollegen weiterleiten würden, die an interkulturellen Trainingsangeboten für *Inlandsmitarbeiter* interessiert sein könnten. Oder benachrichtigen Sie uns bitte kurz, an wen in Ihrem Hause wir dieses Programmangebot auch senden sollten.

Interkulturelle Auslandsvorbereitung läßt sich in einem Unternehmen um so besser etablieren, je mehr Kollegen und Vorgesetzte des angehenden Auslandsmitarbeiter aus eigener Erfahrung wissen, daß interkulturelle Trainings sinnvoll und notwendig sind.

Und der Auslandsmitarbeiter selbst, der ja immer in der Rolle des Mittlers zwischen den Kulturen steht, kann erheblich effizienter arbeiten, wenn seine Ansprechpartner in der Zentrale ebenfalls über interkulturelle Kompetenz verfügen. Daß seine Erfolgchancen gering sind, wenn sein Entsendeauftrag die kulturellen Bedingungen des Einsatzlandes völlig vernachlässigt, ist ohnehin selbstverständlich: Interkulturelle Auslandsvorbereitung kann ja nicht dazu dienen, unangepaßte Vorgaben mit weniger Reibungsverlusten umzusetzen, sondern durch angepaßte Vorgehensweisen optimale Ergebnisse zu erzielen. Hierfür ist der Auslandsmitarbeiter auf Verständnis der deutschen Seite angewiesen. ♦

Die Kinder globaler Nomaden

Langjährige Auslandsaufenthalte von Kindern

Was wird aus Kindern, die einen großen Teil ihrer Kindheit außerhalb ihres Heimatlandes zugebracht haben? In ihrem neuen Buch untersuchen David Pollock und Ruth van Reken das Phänomen der *Third Culture Kids* oder *TCKs*, wie sie im angloamerikanischen Raum genannt werden. Da auch in Deutschland die Problematik immer relevanter wird, stellen wir den Lesern des IFIM-Presseservice diese Neuerscheinung hier vor.

Lange Zeit waren es nur die Kinder von Diplomaten, Missionaren, Soldaten, Entwicklungshelfern und gelegentlich Journalisten die ihre Kindheit in verschiedenen Ländern zubrachten. Durch die zunehmende Globalisierung sind jedoch in den letzten Jahren auch immer mehr Angestellte international operierender Unternehmen zu häufigen Ortswechseln aufgefordert. Während diese Auslandsmitarbeiter und mitausreisende Ehe- oder Lebenspartner meist aus einer eindeutig zuzuordnenden Heimatkultur stammen und sich damit auch identifizieren, sind die kulturellen Erfahrungen ihrer Kinder wesentlich weniger gefestigt. Mit der ersten Ausreise beginnt für viele von ihnen ein globales Nomadentum, dessen Folgen sich allmählich abzuzeichnen beginnen. Bevor sie erwachsen sind, haben manche von ihnen in vier oder mehr Ländern gelebt.

Treffen sie sich als Erwachsene, dann finden sie im Gespräch miteinander schnell Gemeinsamkeiten, auch wenn sie nie im gleichen Land gelebt haben. Was sie verbindet ist vor allem ein profundes Gefühl der Heimatlosigkeit, aber auch weitere typische Verhaltens- und Interaktionsmuster, auf die die Autoren im Buch näher eingehen. Charakteristisch ist vor allem die Gewandtheit dieser Expatriatekinder: sie bewegen sich mit Leichtigkeit zwischen den Kulturen und scheinen sich auch in völlig fremder Umgebung ohne größere Schwierigkeiten zurechtzufinden. Sie sprechen meist mehrere Fremdsprachen, oft so gut, daß sie von Muttersprachlern nicht zu unterscheiden sind. Sie wirken selbständig und selbstbewußt und verblüffen häufig durch ihre Weltläufigkeit und Weitsichtigkeit, durch ihre Offenheit und Toleranz.

Natürlich hat all dies auch eine Kehrseite, denn wer so intensiv mit verschiedenen Kulturen zu tun hat, hat zwangsläufig weniger mit der eigenen zu tun. Oft können diese Expatriatekinder auch kaum sagen, welche Kultur sie als ihre Heimat bezeichnen. Sicherlich, da ist die schnelle Antwort: meist das Land, aus dem der Reisepaß stammt. Dennoch fällt auf, daß viele von ihnen ein zwiespältiges Verhältnis zu diesem Hei-

matland haben und dort als Erwachsene nicht leben wollen oder können. Viele von ihnen beschreiben ein Gefühl der Ruhelosigkeit. Sie finden es schwer, sich irgendwo niederzulassen, sich einzulassen auf einen Ort, seine Menschen, seine Kultur und damit auch seine Unzulänglichkeiten und Beschränktheiten. Sie bleiben rastlos auf der Suche, manchmal jahrelang. Sie wechseln ihre Jobs häufig und tendieren dazu, ihr Studium abzubrechen oder an einem andern Ort in einem andern Fach fortzusetzen. Auch in ihren Beziehungen klagen viele von ihnen über wenig Konstanz. Obwohl sie leicht Kontakt herstellen können und ihr Adreßbuch gefüllt ist mit Namen aus der ganzen Welt, fehlen ihnen enge Freunde und Bekannte.

Ihr Leben ist geprägt von Verlusten und Abschieden. Immer wieder mußten sie während ihrer Kindheit Menschen, Tiere und liebgewonnene Gegenstände zurücklassen. Und da ihre Freunde und erwachsenen Bezugspersonen auch überwiegend aus dem Kreis der 'Expats' stammten, waren es nicht nur die eigenen Umzüge, die Beziehungen immer wieder unterbrechen. Oft gab es wenig Zeit und Raum zum Trauern und Abschiednehmen. Weinende oder quengelnde Kinder waren den Eltern im Umzugsstreß meist eher lästig. Viele versuchten, Trauer und Schmerz der Kinder mit Geschenken und Versprechungen zu trösten: Das Fahrrad am neuen Wohnort war meist mindestens eine Klasse besser als das alte, das man zurückließ. So wurde Trauer durch Vorfreude ersetzt, was sich natürlich irgendwann rächte, denn bekanntlich läßt sich Trauer zwar verschieben, aber nicht eliminieren.

Daß die Thematik von Trauer und Verlust angesprochen und in ihren Folgen illustriert wird, ist ein großer Verdienst dieses Buches. Immer wieder lassen die Autoren mittlerweile erwachsene Expatriatekinder zu Wort kommen, die in ansprechenden Schilderungen und prägnanten Selbstreflexionen erläutern, wie sich ihre abwechslungsreiche und sicherlich auch beneidenswerte Kindheit für sie im Rückblick darstellt.

Neben den einfühlsamen und sehr verständlich geschriebenen Ausführungen geben die Autoren zahlreiche Tipps für Eltern, die vor einer Ausreise stehen oder die sich mit dem Gedanken an eine internationale Karriere tragen. Ergänzt durch Checklisten, Kontaktadressen und einen Anhang mit sozialwissenschaftlichen Untersuchungsergebnissen ist den Autoren ein Buch gelungen, das sicherlich zu den Standardwerken zum Thema Ausreise mit Kindern gezählt werden darf. Solchermaßen ist es eine hilfreiche Lektüre für Eltern, Mitarbeiter von Personalabteilungen, Auslandsprojektleitern und interkulturellen Trainern. Vor allem aber diejenigen, die selbst ihre

Kindheit in verschiedenen Kulturen zugebracht haben, werden sich in diesem Buch wiederfinden und es mit Gewinn lesen. ♦

David C. Pollock und Ruth E. van Reken:

"The Third Culture Experience – Growing up among Worlds"

Intercultural Press, Maine 1999. ISBN 1-877864-72-2.

Zehn Vorteile für Sie

Was spricht für eine Kooperation mit IFIM?

Auf dem Anbietermarkt für interkulturelle Trainings hat sich die Situation in den letzten Jahren erfreulich verbessert: Gewiß, es gibt immer noch Angebote, die eher 'gut gemeint' als gut sind, und wie überall im Weiterbildungssektor tummeln sich auch hier einige Scharlatane. Aber insgesamt ist die Qualität der Angebote besser geworden.

Das bedeutet auch: Das IFIM hat kein Monopol auf interkulturelle Trainings, von denen die Teilnehmer zufrieden zurückkehren. Je nach Land gibt es da durchaus Konkurrenz. Ob ein Training wirklich gut war, erweist sich allerdings erst daran, daß sich die gelernten Inhalte auch in der Praxis als hilfreich erweisen.

Zufriedene Teilnehmer alleine sollten Kunden deshalb nicht genügen. Die Zusammenarbeit mit dem IFIM bietet Ihnen weitere Vorteile:

1. IFIM-Trainings sind keine 'Stand-alone'-Veranstaltungen

IFIM ist nicht nur in einem breiten Spektrum von Ländern kompetent. Es kann Ihre internationalen Projekte von der Planung bis zur Implementierung begleiten:

Wir bieten Trainings für Inlandsmitarbeiter, die Projekte planen und verhandeln, für Fachexperten, die im In- oder Ausland in den Know-how-Transfer involviert sind, bereiten künftige Expats vor, die das Vorhaben vor Ort managen werden, trainieren aber auch diejenigen, die in Deutschland eng in das Projekt eingebunden sind.

Bei Auslandsentsendungen bietet das IFIM ebenfalls in allen Stadien Unterstützung an: Von der Mobilitätsförderung über Auswahl, Auslandsvorbereitung, Trainings vor Ort bis zur Reintegration.

IFIM hat darüber hinaus Kompetenz in Trainings und Beratung zu einer weiten Palette von interkulturellen Fragestellungen. Und es berät auch, wie man von einzel-

nen Maßnahmen zu einem durchdachten Konzept internationaler Personalentwicklung kommt.

Ihr Kundenvorteil ist:

Sie sparen den Aufwand, für jede Einzelmaßnahme immer neue Anbieter zu suchen und zu testen. Alle IFIM-Angebote garantieren die gleiche hohe Qualität!

Die Praxis zeigt auch: Je intensiver Ihre Zusammenarbeit mit einem externen Anbieter ist, desto genauer kennt er Ihr Unternehmen und Ihre spezifischen Bedürfnisse. Und desto besser kann er seine Maßnahmen darauf abstimmen.

2. **Erfahrung ...**

Erfahrung ist wichtig, didaktisch und inhaltlich. Und hier gilt die Wette: Sie werden in Deutschland kein erfahreneres Team interkultureller Trainer finden als beim IFIM! Beispiele gewünscht?

Unsere freien Mitarbeiterinnen Marlene Richter und Heidrun Schröder-Kühn haben über 25 Jahre Erfahrung in interkulturellem Training, unsere Geschäftsführer Bernhard Reisch und Andreas Bittner über 20 Jahre, unsere Kollegen Paul Schiffmann und Michael Holzhauser über 15 Jahre, Monika Zabel, Jorge Enriquez, Fouad Zoweil betreuen seit zehn Jahren unsere Programme zu Lateinamerika und dem arabischen Raum ...

Erfahrung ist nicht nur eine Frage von Berufsjahren. Unsere neuen Mitarbeiter bringen nicht nur umfassende eigene interkulturelle Erfahrungen mit, sondern werden auch rasch erfahrene interkulturelle Berater und Trainer, weil das IFIM ganz auf diese Schwerpunkte konzentriert ist. Es ist kein Feld, in dem wir 'gelegentlich auch mal' tätig sind.

Diese geballte Erfahrung zahlt sich für die Kunden aus: Es gibt nur wenige interkulturelle Probleme, mit denen wir nicht schon einmal konfrontiert wurden, es gibt wenige interkulturelle Trainingssituationen, mit denen wir noch keine Erfahrungen gemacht hätten.

3. **.... und Innovation**

Jung halten uns nicht nur neue Mitarbeiter und die ständige Auseinandersetzung mit Teilnehmern. Immer wieder führt das IFIM eigene empirische Erhebungen durch, um schnell auf neue Entwicklungen und Bedarfswelder reagieren zu können. In unserer Arbeit verbinden sich so neueste Erkenntnisse mit jahrzehntelanger Entwicklungsarbeit..

4. **Aktualität der Programme**

Gerade im interkulturellen Bereich veralten Kenntnisse

schnell: Ein Land wie China verändert sich rasant und genauso schnell verändern sich die Probleme in der Zusammenarbeit. Auch Programme, die wir seit Jahren anbieten, werden ständig aktualisiert. Unsere langjährigen Kunden wissen es: Immer wieder 'behelligt' sie das IFIM mit der Bitte, ihre Mitarbeiter vor Ort ausführlich befragen zu dürfen. Die Ergebnisse sind nicht die einzige Quelle, aus der das IFIM bei der laufenden Aktualisierung schöpft, aber eine wichtige, in die wir viel investieren.

Stärker in die Breite zielt das Instrument der schriftlichen Nachbefragungen der Teilnehmer unserer interkulturellen Auslandsvorbereitung. Ein Jahr nach dem Training möchten wir von allen ehemaligen Teilnehmern nicht nur wissen, ob ihnen das Training wirklich geholfen hat, sondern auch, ob sie mit neuen Herausforderungen konfrontiert werden, die unser Programm nicht oder nicht hinreichend behandelt hat. So bleiben die Programme bedarfsgerecht.

5. **Qualität**

ist beim IFIM keine wohlfeile Behauptung. Der Kunde entscheidet, ob er unsere Rechnung bezahlt. Wir können uns eine zwölf Monate geltende Geld-Zurück-Garantie leisten, weil wir eben nicht nur die üblichen Seminar-evaluierungen am Ende des Trainings durchführen, die bei interkulturellen Trainings nur begrenzt aussagekräftig sind, sondern aus den Nachevaluierungen auch wissen, daß 93 % unserer ehemaligen Teilnehmer im Lichte ihrer Erfahrungen vor Ort die Trainings 'anderen ausreisenden Kollegen' empfehlen.

6. **Interdisziplinäres Team**

Sie kennen interkulturelle Trainer, die stolz darauf sind, alles selbst zu machen? Wenn ja, kennen Sie entweder Genies oder Scharlatane!

Wer aufgabenspezifisch arbeiten will, muß in ein interdisziplinäres Team eingebettet sein: Um genau zu verstehen, welche Probleme ein Controller in China lösen muß, muß man nicht nur viel über China wissen, sondern auch über Controlling. Um einen Marketingexperten bei der Auswahl von Werbespots für Dubai zu beraten, braucht man Kenntnisse über Dubai und über Marketing. Interkulturelle Experten sind zunächst Landeskenner mit einem bestimmten beruflichen Hintergrund. Sie können sich nicht in allen Fachspezialisierungen auskennen, für die ihre Teilnehmer konkrete Anfrage haben. Dieses Manko kann nur in einem interdisziplinär und interkulturell speziali-

sierten Team gelöst werden: Bei IFIM arbeiten Banker, Außenhandelskaufleute, Ingenieure, Chemiker, Mathematiker und andere interkulturell erfahrene Praktiker mit Soziologen, Pädagogen und Psychologen zusammen. Letztere sorgen dafür, daß die Erfahrungen der Praktiker in sinnvolle didaktische Konzepte überführt werden.

Wie man es immer dreht und wendet: Den 'eierlegenden-woll-milch-Trainer' findet man selten: Ein akzeptables interkulturelles Training kann auch ein 'Einzelkämpfer' anbieten, ein gutes nur dann, wenn er auf ein Team zurückgreifen kann, in dem unterschiedliche Experten zusammenarbeiten. Und ein breites Angebot aus einer Hand, wie unter 1) beschrieben, kann ohnehin nur bieten, wer über viele Hände und Köpfe verfügt.

7. Einfache, eingespielte Verfahren bei Buchung und Abrechnung

Die besten Programme werden für die programmführenden Stellen in Unternehmen schnell fragwürdig, wenn ihre Abwicklung nicht schnell, unbürokratisch und zuverlässig erfolgt.

Unser Büro ist rund ums Jahr Montag bis Freitag von 9 bis 16:30 Uhr zuverlässig erreichbar, mit zwei rheinischen Ausnahmen: Weiberfastnacht und Rosenmontag.

Unsere langjährigen Kunden schätzen unsere eingespielten Verfahren: Da geht nichts schief, da bleibt nichts liegen und Probleme werden schnell und kulant geregelt.

8. Regelmäßige Angebote

Im Bereich der offenen Angebote, die immer dann wichtig sind, wenn sich in Ihrem Unternehmen zu einem Zeitpunkt nicht genügend Interessenten für ein bestimmtes interkulturelles Training finden lassen, bieten wir *regelmäßig* an: Im Bereich 'Auslandsvorbereitung' finden unsere länder-/regionalspezifischen Trainings mindestens vierteljährlich statt, für oft nachgefragte Länder sogar monatlich. Sie finden ein Training, wenn Sie es brauchen.

Haben Sie einmal untersucht, wieviele von den offen interkulturellen Trainingsangeboten auf dem Markt tatsächlich stattfinden? Zugegeben: Auch beim IFIM fallen manchmal Trainings mangels Nachfrage aus. Aber wir lassen keinen Kunden 'hängen': Kann ein Training nicht wie geplant stattfinden, bieten wir Ersatz an, selbstverständlich zu Bedingungen, die für den Kunden nicht ungünstiger sind. Wir wissen: In Seminaren lernt man noch mehr als bei einer 'Beratung zur Auslandsvorbereitung'. Deren Teilnehmer sagen: Es hat sich gelohnt. 81 %

empfehlen auch diese Maßnahme uneingeschränkt. Uns ist wichtig: niemand, der für unsere offenen Seminare angemeldet wurde, muß auf Vorbereitung verzichten.

9. Beratung der Kunden

Wir sprechen hier nicht von unseren interkulturellen Beratungsleistungen als Dienstleistungsangebot.

Wir wollen *jeden* Kunden so beraten, daß er tatsächlich ein Training erhält, das seinen Teilnehmern optimal nützt. Das macht uns auch zu unbequemen Partnern: Wir wissen, was wir tun und wir wissen, was wir lassen! Bei Seminaren, die wir Ihnen anbieten, sind wir vom Erfolg so überzeugt, daß wir vor zwei Jahren unsere 'Geld-Zurück-Garantie' eingeführt haben. Aber bei manchen Veranstaltungen, die von uns gewünscht werden, sehen wir keine Erfolgchance. Dann sagen wir das auch: Uns ist wichtiger, unseren Ruf nicht zu beschädigen als jeden Auftrag 'mitzunehmen'!

10. Support für Auftraggeber

Das IFIM bietet interkulturelle Beratung und Trainings für Mitarbeiter deutscher Unternehmen seit zehn Jahren an. Wir machen uns keine Illusionen darüber, wie mühsam es in vielen Firmen immer noch ist, derartige Angebote zu verankern. Wir wissen, daß unsere Ansprechpartner in den Unternehmen Argumentationshilfen und eigene Erfahrungen brauchen, um die Beschäftigung mit interkulturellen Fragen voranzutreiben.

Deshalb versenden wir seit 1991 unseren Presse-Service auch an unsere Ansprechpartner in Unternehmen.

Deshalb erhält die buchende Stelle bei unseren offenen Seminaren automatisch unsere Seminarevaluierung zugesandt. Dies erlaubt es, die Rückmeldungen, die Teilnehmer geben, in einen Kontext zu stellen. Es ermöglicht den Buchenden auch, den Überblick über den Erfolg ihrer Maßnahmen selbst dann zu behalten, wenn sich ein Gespräch mit dem Teilnehmer nicht ergibt.

Deshalb bieten wir Mitarbeitern aus Weiterbildungs-, Personalentwicklungs- und Auslandspersonalabteilungen kostenfreie Restplätze in allen unseren Seminaren an.

Deshalb veranstalten wir zweimal pro Jahr kostenfrei unseren 'IFIM-Informationstag', auf dem wir Ansätze, Methoden und Ziele interkultureller Trainings darstellen.

Wir fürchten Transparenz nicht: so leicht sind wir nicht zu kopieren ...

**Warum sollten Sie mit weniger zufrieden sein? ♦
IFIM-Publikationen: Neuerscheinungen**

ドイツ・暮らしの情報誌

Mieko Fisch, Doitsu-gurashi no jouhoushi

(Gebrauchsanweisung für Deutschland, auf japanisch)

Das IFIM erweitert die Reihe 'Von Expats für Expats' um den neuen japanischsprachigen Ratgeber für Deutschland

Japaner reisen gerne – in Gruppen. Einen individuellen beruflichen Auslandsaufenthalt finden sie eher unangenehm. Zu sehr sind sie an ein Leben in Gruppen und mit festen Ritualen gewöhnt, als daß es ihnen leicht fiele, sich individuell eine fremde Kultur zu erschließen.

Interkulturelles Deutschlandtraining ist gerade für sie sehr notwendig. Manche deutschen Personalabteilungen unterschätzen jedoch notorisch, die Schwierigkeiten, die Japaner bei uns haben. Denn Japaner, die nach Deutschland kommen, sehen sich als Gast und haben gelernt, daß sich anständige Gäste nicht beim Gastgeber über dessen Nachlässigkeit beschweren dürfen. Die peinliche Situation, daß der Gastgeber seinen Pflichten nicht nachkommt, muß diszipliniert ertragen (gaman!), sollte jedoch nicht angesprochen werden.

Hilfestellung für Alltagssituationen bietet Mieko Fisch mit ihrer Broschüre: 205 Seiten kompetente und gut gegliederte Tips zu den für Japaner schwierigen Alltagsfragen eines Deutschlandaufenthaltes! Warum sortiert man in Deutschland die Wäsche nach Waschtemperaturen? Was gilt es beim Deutschlernen zu beachten? Wann gibt man wieviel Trinkgeld? Wie nutzt man den öffentlichen Personennahverkehr? Wie muß man den Abfall sortieren? Kleiderkauf im Kaufhaus, Etikette im Restaurant, japanisch-deutsches Glossar gängiger medizinischer Termini beim Arztbesuch, Adressenliste für Japaner wichtiger Institutionen etc.pp. Mieko Fisch führt geschickt mit Rat und Tat durch die Unterschiede deutsch-japanischen Alltagslebens. Für Japaner dürfte es beruhigend sein, diesen Erfahrungsschatz jederzeit griffbereit zu wissen.

Wer sicher gehen will, daß sich japanische Führungskräfte und deren Familien schnell im neuen Umfeld zurecht finden, sollte nicht darauf verzichten, diesen japanischen Ratgeber zur Begrüßung zu überreichen. Freuen Sie sich auf Gegengeschenke!

Mieko Fisch: Doitsu-gurashi no jouhoushi

205 Seiten, 30,- DM zuzüglich Versandkosten

Hinweis:

Informationstag: Interkulturelles Training

Ansätze - Methoden - Ergebnisse

am 4. Mai 2000 in Mainz

Kostenfrei für Mitarbeiter/innen aus Personalabteilungen

Mitarbeiter von Personalabteilungen, in der firmeninternen Weiterbildung oder Personalentwicklung kommen kaum umhin, externe Experten hinzuzuziehen, wenn sie der gestiegenen Nachfrage nach 'interkulturellen Maßnahmen' entsprechen wollen. Doch welches Angebot eignet sich für welches Anliegen? Der Anbietermarkt ist immer noch unübersichtlich!

An diesem Informationstag stellt das IFIM dar, welche Ansätze für interkulturelles Training es gibt und welche sich für welchen Zweck eignen. Es verdeutlicht seinen eigenen Ansatz in konkreten Workshop-Einheiten, und diskutiert mit den Teilnehmer/innen auch dessen Grenzen.

Bitte beachten Sie das beiliegende Programm!

Neue Ansprechpartnerin beim IFIM

Da sich Antje Petersen in den nächsten drei Jahren vor allem um ihre Tochter kümmern wird, gibt es einen Wechsel in der IFIM-Seminarorganisation:

Um die Anliegen unserer Kunden kümmert sich seit Anfang Januar **Christina Oetjen**: schnell, kompetent und freundlich!

Danke, Antje, und alles Gute!

Willkommen 'an Bord', Christina!

Jetzt wieder lieferbar:

Beijing Scene Guidebook

Das umfangreiche Nachschlagewerk für Ausländer in Beijing.

425 Seiten, englisch

80.- DM (zuzüglich Versandkosten)