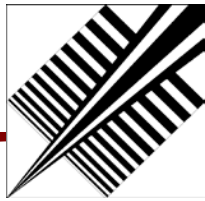


Qualitätssicherung

durch

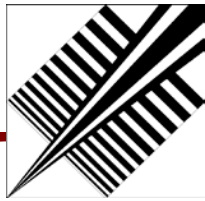
Evaluation

= Bedarfsanalyse =



Die drei Ebenen der Analyse des Handlungsfelds:

- **Allgemeine Analyse des interkulturellen Handlungsfeldes**
Reaktion auf Fremdheit, Ambiguität, etc.
- **Länderspezifische Analyse typischer Konfliktpotentiale**
In welchen Rollen und Situationen treten Konflikte interkulturelle Konflikte zwischen Kultur A und B vor allem auf?
- **Aufgabenspezifische Analyse des Handlungsfeldes**
Welche speziellen Herausforderungen ergeben sich aus den Aufgaben der Teilnehmer?



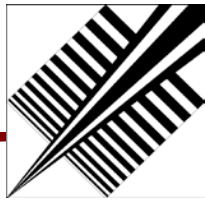
Die drei Ebenen der Analyse des Handlungsfelds: *Beispiele zu 'Auslandsvorbereitung'*

➤ **Allgemeine Analyse des interkulturellen Handlungsfeldes**

Bei der Vorbereitung von Auslandsmitarbeitern und Mitausreisenden ist diese Ebene besonders wichtig, weil die Trainingsteilnehmer/innen in der fremden Kultur leben werden und nicht nur punktuellen Arbeitskontakt mit ihren Angehörigen haben.

➤ **Länderspezifische Analyse typischer Konfliktpotentiale**

Ist bei 'Auslandsvorbereitung' besonders wichtig, da Arbeits- und Privatkontakte von Mitarbeitern und Mitausreisenden berücksichtigt werden müssen.



Die drei Ebenen der Analyse des Handlungsfeldes:

Allgemeine Analyse des interkulturellen Handlungsfeldes

Hierzu liegen zahlreiche wissenschaftliche Erkenntnisse vor.

Diese müssen:

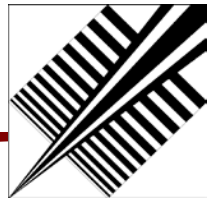
- Auf die Situation der Teilnehmer angewendet werden
- Kritisch hinterfragt werden

➤ *Beispiel 'Kulturschock'*

Er gilt als unvermeidliches Phänomen beim Kulturwechsel.

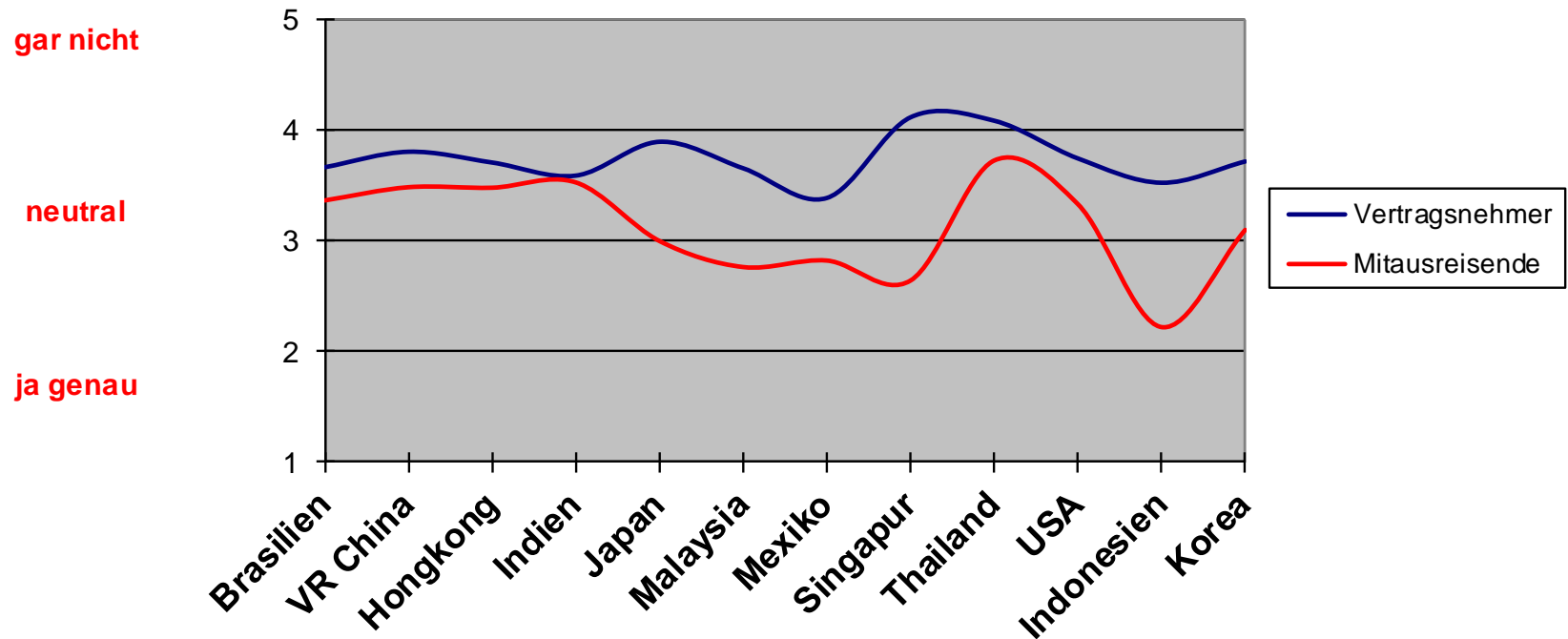
TN an IFIM-Ausreisetrainings erleben ihn jedoch kaum:

'Kulturschock' ?

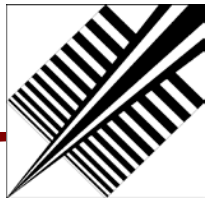


Statement:

"Nach einigen Wochen im Land musste ich durch ein ziemliches Stimmungstief"



Quelle: Befragung von 1.450 ehemaligen TN an IFIM-Ausreisetrainings

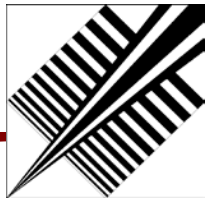


Ergebnis:

- Insgesamt erleben die ehemaligen TN an IFIM-Ausreisetrainings das charakteristische 'Stimmungstief' des Kulturschocks 'eher nicht'.
- **MitAusreisende erleben es jedoch eher als Auslandsmitarbeiter/innen.**
- Deutliche Unterschiede zwischen verschiedenen Ausreiseländern sind nachweisbar.

Fazit:

- Auch scheinbar 'gesicherte' Erkenntnisse müssen immer wieder überprüft werden:
Oft sind sie veraltet, an irrelevanten Zielgruppen erhoben oder nicht hinreichend danach spezifiziert, welche Kulturen aufeinander stoßen.



Die drei Ebenen der Analyse des Handlungsfelds:

Beispiele zu 'Auslandsvorbereitung'

➤ **Länderspezifische Analyse typischer Konfliktpotentiale**

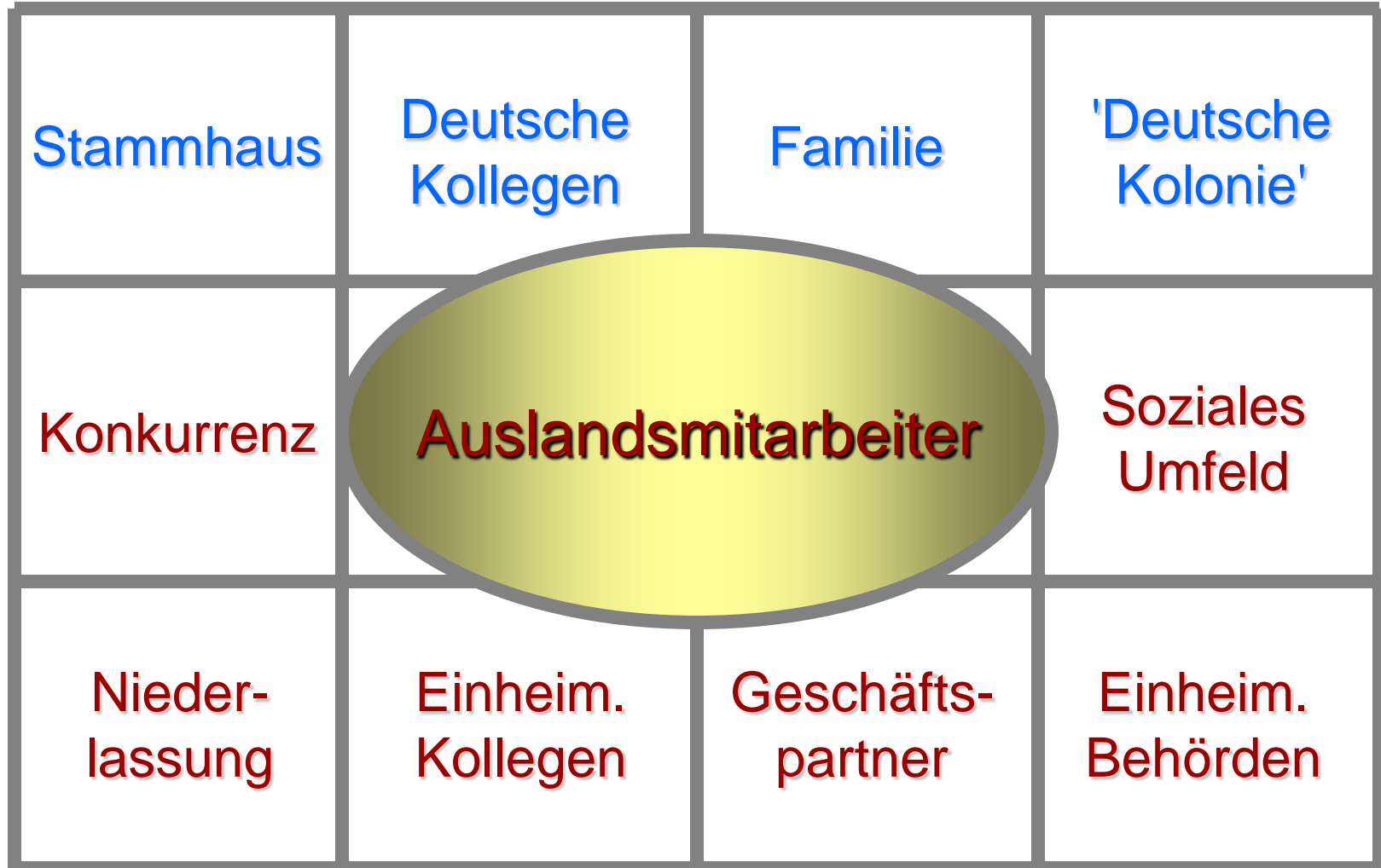
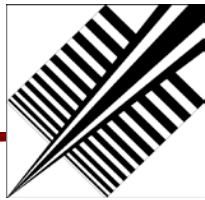
Auslandsmitarbeiter stehen in einem sehr komplexen Handlungsfeld.

Jede der in der folgenden Grafik genannten Bezugsgruppen tragen unterschiedliche Erwartungen an Auslandsmitarbeiter heran, denen sie (mehr oder weniger) gerecht werden müssen.

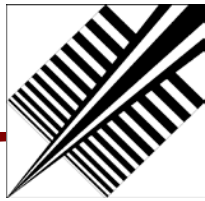
Den Erwartungen der fremdkulturellen Partnern angemessen zu entsprechen, ist besonders schwierig.

Die jeweiligen Erwartungen lassen sich kaum 'allgemein' erheben. Kulturspezifische Analysen sind notwendig!

Handlungsfeld der Auslandsmitarbeiter

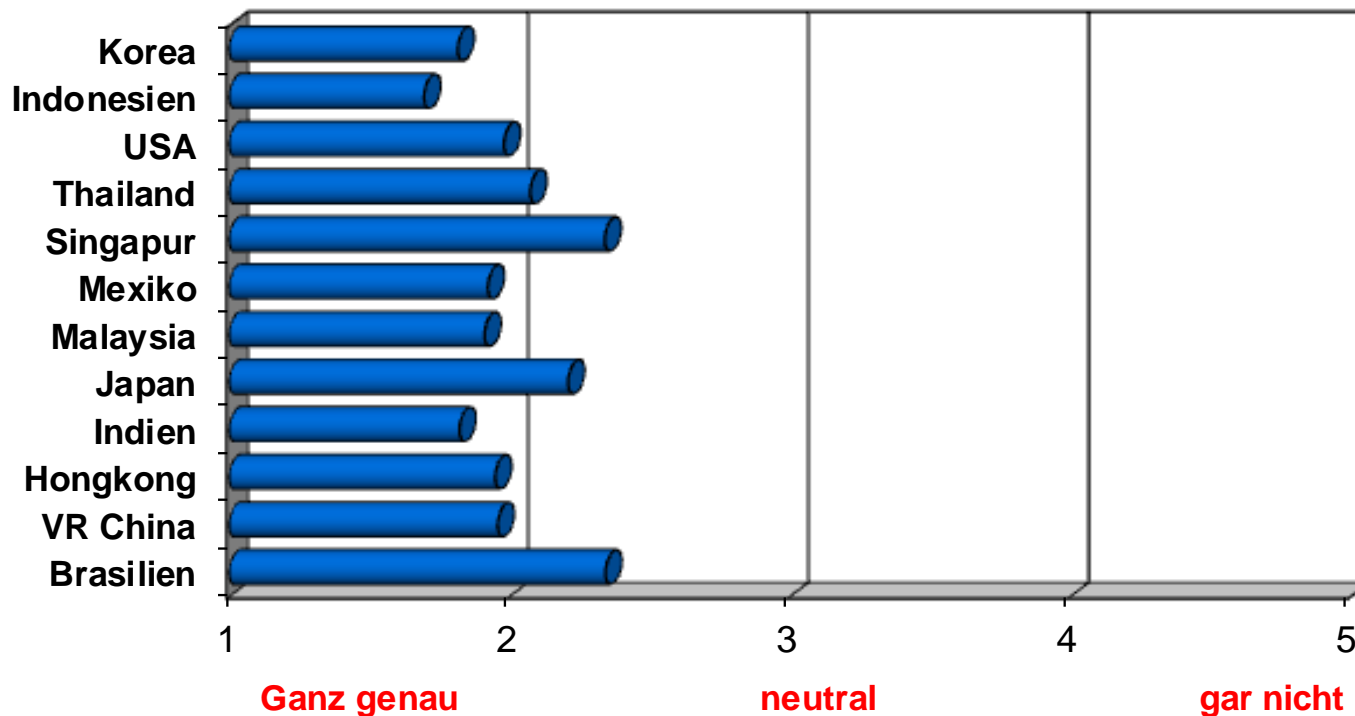


Fremde Erwartungen: Motivation



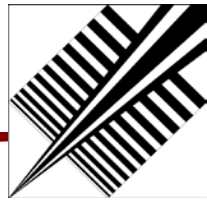
Statement:

"Mitarbeiter müssen hier ganz anders motiviert werden"



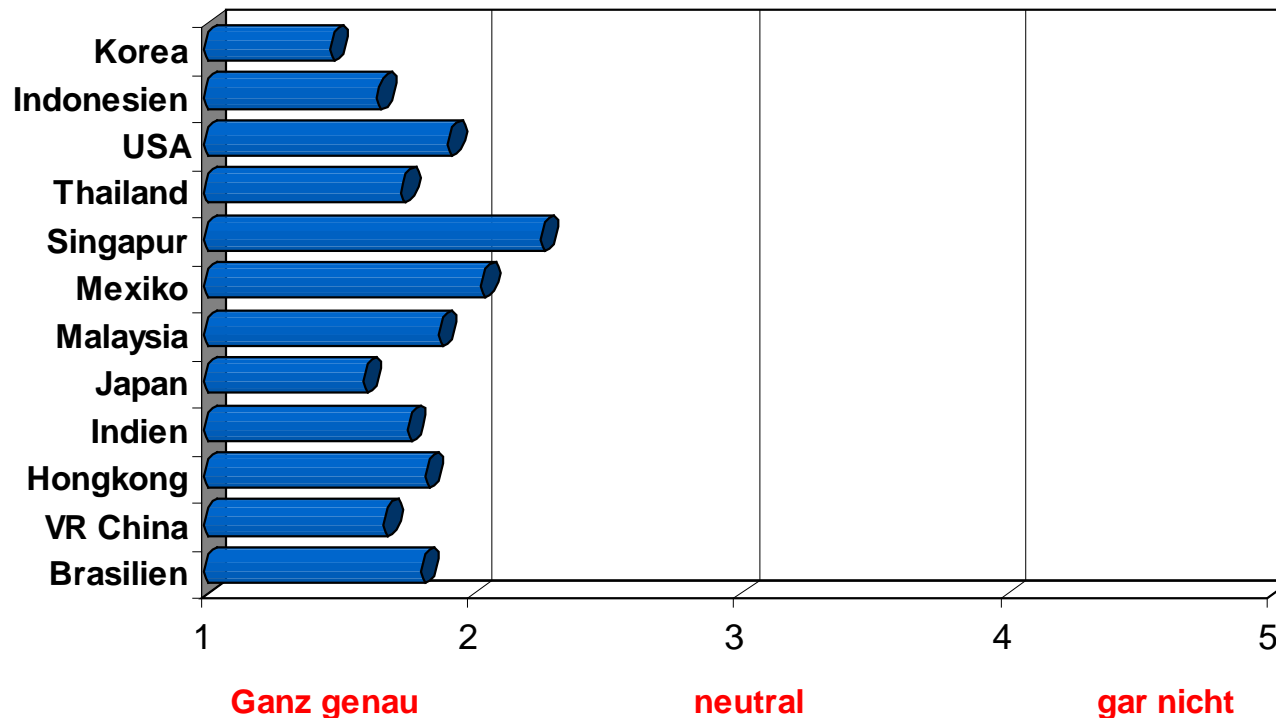
Quelle: Befragung von 1.450 ehemaligen TN an IFIM-Ausreisetrainings

Fremde Erwartungen: Kommunikation



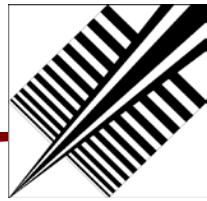
Statement:

"Diskussionen und Besprechungen verlaufen oft nach anderen Spielregeln"



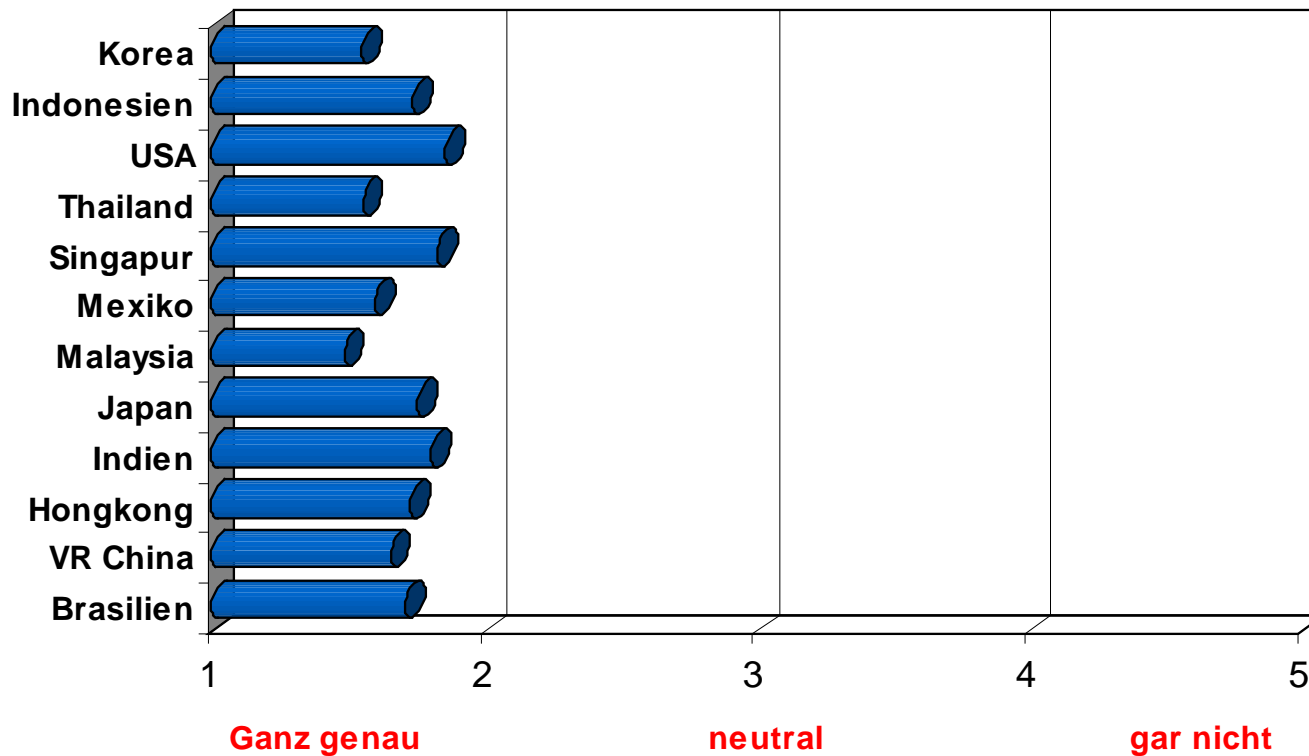
Quelle: Befragung von 1.450 ehemaligen TN an IFIM-Ausreisetrainings

Fremde Erwartungen: Konfliktmanagement



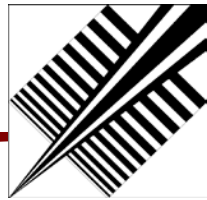
Statement:

"Konflikte müssen hier anders angegangen werden als in Deutschland"



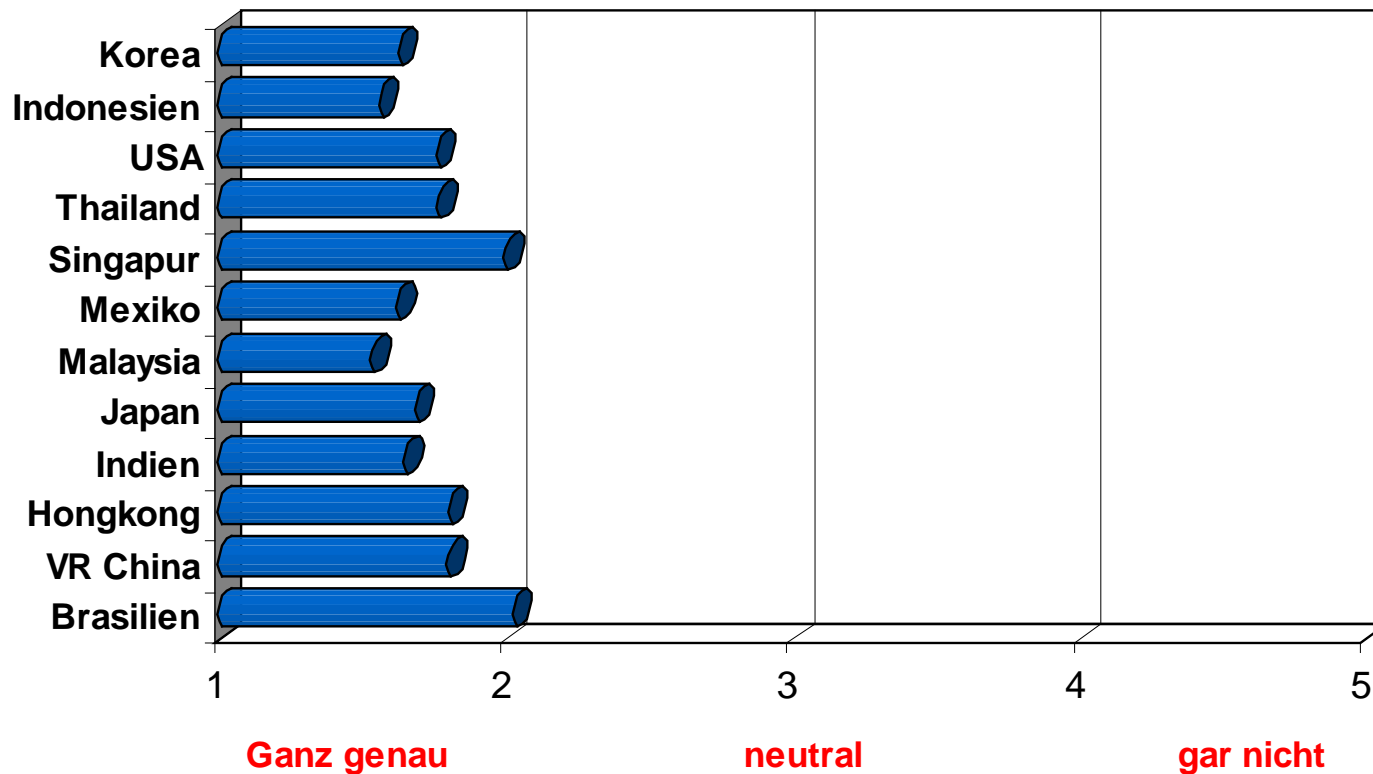
Quelle: Befragung von 1.450 ehemaligen TN an IFIM-Ausreisetrainings

Fremde Erwartungen: Führungsstil

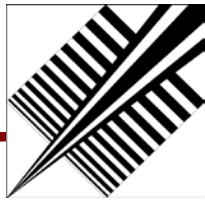


Statement:

"Hier im Land ist insgesamt ein anderer Führungsstil üblich und notwendig"



Quelle: Befragung von 1.450 ehemaligen TN an IFIM-Ausreisetrainings

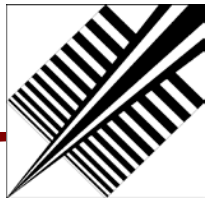


Was Mitarbeitern im Ausland vor allem Schwierigkeiten macht:

In Befragungen vor Ort werden als vorrangige Problemfelder genannt:

- Informationsverhalten
- Kommunikations- und Diskussionsverhalten
- Spezifische Verhandlungsstrategien und Gesprächstechniken
- Planung, Absprachen und der Umgang mit Planungen
- Entscheidungsstrukturen und Entscheidungsprozesse
- Qualitätsbewußtsein, Kundenerwartungen
- Personalführung und Führungserwartungen
- Motivation von Mitarbeitern, Anreizsysteme
- Konfliktverhalten und Konfliktmanagement
- External relations, Beziehungsmanagement

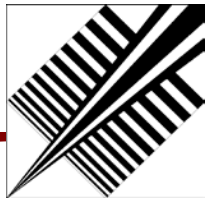
Diese Themen bilden deshalb die Schwerpunkte arbeitsbezogener Auslandsvorbereitung



Die kulturspezifische Kontextanalyse muss noch wesentlich weiter greifen:

- **Spezifische Handlungsanforderungen:**
Es genügt nicht zu wissen, dass in den genannten Bereichen Unterschiede erlebt werden.
 - Es muss detailliert erhoben werden, worin sie bestehen, **sowie**
 - welche Vorgehensweisen sich als hilfreich erwiesen haben, um sie zielführend zu überbrücken.

- Eine analoge Analyse des Handlungsfeldes muss auch für das private Umfeld von Auslandsmitarbeitern und Mitausreisenden erfolgen.



Rolle und Situation als Mitausreisende, u.a.:

- Mechanismen, die eigene Entwicklung und sinnvolle Beschäftigung oft verhindern
- wie man Kontakte aufbaut und den eigenen Alltag sinnvoll gestalten kann

Alltag im Gastland

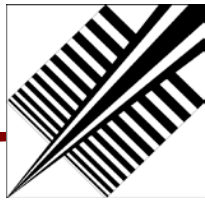
- worauf in der Startphase besonders zu achten ist
- Umgang mit Hausangestellten, Handwerkern etc.

Mit Kindern im Ausland

- empirische Erfahrungen mit spezifischen Altersgruppen: worauf zu achten ist
- wie Kindern Ausreise und Integration im Gastland erleichtert werden kann

Partnerschaft im Gastland:

- Mechanismen, an denen Paare im Ausland oft zu scheitern drohen
- Wie man Krisen in der Partnerschaft im Gastland verhindert bzw. bewältigen kann



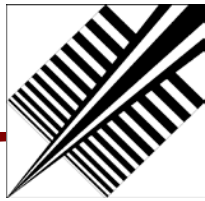
Die drei Ebenen der Analyse des Handlungsfelds:

➤ Aufgabenspezifische Analyse des Handlungsfeldes

Welche speziellen Herausforderungen ergeben sich aus den Aufgaben der Teilnehmer?

Bedeutet vor allem zu klären in welchen 'Rollen' und 'Situationen' die TN mit Angehörigen der fremden Kultur Kontakt haben:

- *Nur geschäftlich oder auch privat?*
- *Mit 'Personalverantwortung' oder ohne?*
- *Kontinuierlich oder nur punktuell?*
- *Etc. etc.*



- Interkulturell erfahrene Teilnehmer eines interkulturellen Trainings sind meist fähig, ihre Lernbedürfnisse zu formulieren.
Sie benötigen Trainer, die diese Bedürfnisse befriedigen können.
- Interkulturell wenig erfahrene Teilnehmer müssen hingegen darauf vertrauen, dass die Trainingsanbieter Inhalte vorschlagen, die sich als hilfreich erweisen werden.
- Um solche Inhalte zu identifizieren, müssen umfangreiche Analysen der 'interkulturellen Handlungsfelds' vorgenommen werden.
Nicht vor jedem einzelnen Training!
Aber bevor 'entsprechende Trainings' angeboten werden.