

CAS Interkulturelle Kommunikationskompetenz

Beruflich erfolgreich durch kulturelle Intelligenz in Kommunikation und Zusammenarbeit

An wen richtet sich das CAS:

- Berufspersonen aus Wirtschaft, Verwaltung, NPO und anderen Bereichen
- Fachleute, die in interkulturellen Teams arbeiten (wollen)
- Teamleitende, die interkulturelle Teams führen (wollen)
- Projektleitende, die internationale Projekte leiten (wollen)
- HRM-Fachleute, die international rekrutieren und Personal entwickeln (wollen)
- Marketing-Fachleute, die international agieren (wollen)

Zum Kontext:

Interkulturalität in Unternehmen, Institutionen, Teams und in Zielmärkten ist zunehmend eine Realität und bietet viele Chancen und Herausforderungen. Interkulturelle Handlungskompetenzen sind Schlüsselkompetenzen der neuen Arbeitswelt. Das Konzept der Cultural Intelligence (CQ) zeigt Strategien, um Kultur als Leitprinzip der interpersonalen Kommunikation zu verstehen und Beziehungen mit diversen Stakeholdern erfolgreich zu gestalten.

Sie wollen aus der Diversität Ihrer Teams lernen und daraus Stärken für Ihre Projekte entwickeln. Sie wollen Fachkräfte und Talente diverser Herkunft gewinnen und eine dynamische Kollaborationskultur pflegen. Sie wollen dank kultureller Intelligenz neue Märkte und Zielgruppen erobern, attraktive Produkte entwickeln, diverse Investor*innen anziehen und kultursensibles Marketing betreiben.

Ihr Nutzen:

- **Das CAS dient dem Erwerb von Kenntnissen und Fähigkeiten, um in kulturell gemischten Kontexten wirksam und gelingend zu kommunizieren.**

Das CAS ermöglicht Ihnen:

- Fehleinschätzungen zu erkennen, Vorurteile zu überwinden, neue Perspektiven auf Kommunikation und Zusammenarbeit zu gewinnen
- Kulturelle Handlungsmuster zu verstehen und sensibilisiert mit kulturellen Bedingungen zu arbeiten
- Ziele zu erreichen und Wirkung zu entfalten dank bewusster und gelingender Kommunikation
- Kollaboration mit einem kulturell gemischten Pool von Fachkräften und Talenten zu managen
- Problemlösefähigkeit, Innovationskraft und Effizienz in einer diversen Belegschaft zu steigern
- Führungsflexibilität zu gewinnen und Verhandlungskompetenzen in nationalen und internationalen Märkten zu steigern
- Erfolgssaussichten auf internationalen Märkten und mit internationalen Zielgruppen zu verbessern

- **Professionalisierung und Vertiefung:** Das CAS erlaubt Ihnen Ihre kommunikativen Fertigkeiten zu vertiefen, was eine stärkere Wirkung in den Bereichen Zusammenarbeit und Führung ermöglicht. In der heutigen Geschäftswelt müssen alle kommunikativen, kollaborativen, Management- und Führungsfähigkeiten auf kulturell unterschiedliche Rahmenbedingungen und Realitäten abgestimmt werden.
Anhand des zertifizierten Cultural Intelligence Models erstellen die Teilnehmenden ein persönliches Profil und werden sicher in der Anwendung dieses allgemein anerkannten Modells im internationalen Geschäft sowie in ihren jeweiligen Arbeitsbereichen.
- **Praxis und Vernetzung:** Mit dem CAS erweitern, vertiefen und reflektieren Sie die für die Praxis relevanten Theoriefelder unter Einbezug aktueller Forschungsergebnisse aus der interkulturellen Forschung. Sie erleben Dozierende, die sich intensiv mit Themen der Interkulturellen Kompetenz beschäftigen, Erfahrungen dazu teilen und tiefe Einblicke in die Praxis von nationalen und internationalen Unternehmen gewähren. Sie treffen auf andere Teilnehmende aus der Praxis mit Know-how und Erfahrungsschatz aus verschiedenen Berufssektoren. Sie erfahren dadurch nachhaltige Inspiration und Unterstützung auf Ihrem eigenen Karriereweg.
- **Persönliche Entwicklung:** Zusätzlich zu den notwendigen Kommunikationskompetenzen, setzt Interkulturelle Kommunikation eine starke Reflexionsfähigkeit, Sozialkompetenz und Fachkompetenz voraus. Sie begegnen im CAS kompetenten, erfahrenen und reflektierten Persönlichkeiten.

Was für Inhalte bietet das CAS?

- Im **Kick-off** (1.1) lernen sich die Teilnehmenden kennen und bilden eine gemeinsame, für das CAS essentielle Grundlage zu Begriffsdefinitionen, Kulturmodellen und Handlungssysteme. Die Teilnehmenden machen sich mit der Infrastruktur und dem akademischen Kontext an der Fachhochschule Nordwestschweiz vertraut, bekommen eine Einführung zu den Leistungsnachweisen, starten die Gruppenarbeiten und das Selbststudium, um diese zu erfüllen.
Kompetenz: Die Teilnehmenden teilen ein gemeinsames Verständnis zum Thema und können sowohl in der Gruppe wie auch selbstständig arbeiten.
- Am Kurstag (1.1 / 1.2) "**Einflussgrössen des menschlichen Handelns, Definitionen, Theorien und Modelle**" geht es darum, das Fundament zu den Kulturkompetenzen und der Sensibilisierung für Kulturen im breiteren Sinne zu legen. Ein gemeinsames Verständnis und die einheitliche Verwendung von Begriffen und Konzepten ermöglichen eine strukturierte und angeleitete persönliche sowie gruppenbezogene Reflexion. Dies erlaubt zudem einen Dialog über die Funktionen und Grenzen von Modellen und Theorien. **Kulturelle Wertesysteme** sind für die interkulturelle Kommunikation dienlich, da sie für Nachvollziehbarkeit von Verhalten von Personen unterstützend wirken.
Kompetenz: Die Teilnehmenden entwickeln eine solide theoretische Grundlage, ein Verständnis für die verschiedenen Arten von Kulturen und deren Auswirkungen auf die menschliche Kommunikation und Zusammenarbeit. Darüber hinaus können sie verschiedene kulturelle Wertesysteme und Dimensionen erkennen und verstehen diese.

- Am Kurstag (1.3) **Kulturelle Identitäten** erhalten die Teilnehmenden ein Verständnis davon, inwiefern Kultur nicht als Singular, sondern stets als Plural zu verstehen ist. Unsere kulturellen Identitäten prägen unsere Selbst- und Fremdwahrnehmung, Konzepte von Identifikation und Zugehörigkeit und sind prägend für die Kommunikation.

Kompetenz: Die Teilnehmenden kennen ihre kulturellen Identitäten und verstehen deren Einfluss auf die eigene Zugehörigkeit zu Kulturen und auf die Kommunikation.

- Der Kurstag (1.4) **einen Kulturkompass entwickeln** gewährt einen Einblick in die Thematik und vermittelt Werkzeuge, um den eigenen Kulturkompass im beruflichen Kontext zu verstehen. Die Teilnehmenden beschäftigen sich mit Fragen wie: "Wie prägen meine Kulturen meine Wahrnehmungen von guter Kommunikation, Kollaboration und die Entscheidungsfindung beispielsweise in Bezug auf den Umgang mit Risiken."

Kompetenz: Die Teilnehmenden entwickeln einen persönlichen Kulturkompass, mit welchem sie im beruflichen Kontext, Werte, Normen und Verhaltenstendenzen steuern und verstehen können.

- Im zweiten Block «**Cultural Intelligence**» lernen die Teilnehmenden das CQ Model (2.1/2.2) kennen und erstellen ein persönliches Profil. Dieses Modell setzt sich im internationalen Geschäftsumfeld als Standardmodell für interkulturelle Kompetenz und Zusammenarbeit durch. Das CQ Model stellt eine wichtige Grundlage im CAS dar, da sowohl in der Forschung, sowie auch in der Praxis gehäuft auf das Modell verwiesen wird.

Kompetenz: Die Teilnehmenden kennen ihr CQ Profil und entwickeln eine persönliche Strategie, um ihre interkulturelle Kompetenz laufend zu verbessern.

- Bei den Kurstagen (2.3) **Denkfehler: Biases, Stereotypen und Vorurteile** geht es darum, die eigenen Denkfehler sowie die Funktionen, Chancen und Gefahren von Stereotypen zu erkennen. Weiter wird ein Verständnis von gängigen Biases (Wahrnehmungsverzerrungen) und die Dynamiken, welche zu Vorurteilen führen, vermittelt.

Kompetenz: Die Teilnehmenden verstehen die Funktionen und Gefahren von Stereotypen, die Tücken sich auf diese zu verlassen und wie sie diese vermeiden können. Die Teilnehmenden sind sich bedeutsamer Vorurteile bewusst und wissen, wie sie diesen begegnen können.

- Der Kurstag (2.4) **Kulturen im Wandel und kulturelle Sensibilität** vermittelt den Teilnehmenden ein tieferes Verständnis dafür, dass sich Kulturen in einem ständigen Veränderungsprozess befinden, warum dies von Bedeutung ist und wie sich dies auf die Kommunikation und die Zusammenarbeit auswirkt. Kulturelle Sensibilität wirkt sich weiter darauf aus, wie wir Unterschiede und Veränderungen wahrnehmen, interpretieren und auf sie reagieren.

Kompetenz: Die Teilnehmenden verstehen und bewältigen Unsicherheiten. Sie lernen Verhaltensmuster abzulegen, um neue Reaktionsmuster und -möglichkeiten zu erlernen.

- Im dritten Block **Interkulturelle Kommunikationskompetenz** werden konkrete Kommunikationskompetenzen in interkulturellen Kontexten vermittelt. Am Kurstag (3.1) **meine Kommunikationskompetenzen** erstellen die Teilnehmenden ein Ist-Profil und definieren einen Soll-Zustand der Rollen- und Aufgabenkonform ist. Die Verknüpfung individueller Kompetenzen mit betrieblichen Anforderungen und Stellenprofilen bietet Möglichkeiten der Orientierung und Zielsetzung.

Kompetenz: Die Teilnehmenden kennen ihre persönlichen Kommunikationskompetenzen und definieren konkrete Lern- und Entwicklungsziele.

- Am Kurstag (3.2) **Interpersonelle Kommunikation** werden die Grundlagen für Kompetenzen in wirkungsvoller interpersoneller Kommunikation vermittelt. Schlüsselkonzepte wie Durchsetzungsvermögen, Höflichkeit, aktives Zuhören und andere werden vorgestellt und deren Implementation im internationalen Geschäftskontext geübt.
Kompetenz: Die Teilnehmenden verstehen die wichtigsten Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation und können diese in einem internationalen Geschäftskontext anwenden.
- Am Kurstag (3.3) **Gelingende interkulturelle Kommunikation** werden die Einflussgrössen von Kulturen auf die Kommunikation systematisch und praxisnah vorgestellt, und anhand konkreter Praxissituationen simuliert. Der Schwerpunkt liegt auf unterschiedlichen Kommunikationsstilen (High- und Low-Context Kommunikation, direkte und indirekte Kommunikation) sowie der verbalen Kommunikation.
Kompetenz: Die Teilnehmenden verstehen die Herausforderungen der interkulturellen Kommunikation und können angemessen darauf reagieren, indem sie einen adaptiven Kommunikationsstil anwenden, der sich auf die gewünschten Auswirkungen und Ergebnisse konzentriert.
- Der Kurstag (3.4) **Para und Nonverbale Kommunikation** konzentriert sich auf den Aufbau kommunikativer Kompetenzen in der para- und nonverbalen Kommunikation. Kulturen haben einen erheblichen Einfluss auf die Erwartungen und die Ausführung der para- und nonverbalen Kommunikation. Dies zu wissen ist eine Sache, unsere Kommunikation zu ändern und zu lernen, starke Muster, die wir im Laufe der Jahre etabliert haben und diese ausser Kraft zu setzen, ist eine andere Sache. Mithilfe von Videoaufnahmen, Inputs, Reflexionen und Simulationen arbeiten die Teilnehmenden daran, kommunikative Flexibilität zu steigern.
Kompetenz: Die Teilnehmenden passen ihren Kommunikationsstil flexibel an ihre Gesprächspartner*innen und die Ziele an. Sie sehen mögliche Hindernisse voraus und lernen, diese zu vermeiden.
- Im Block 4 Transfer und Kontext erfolgen Vertiefungen zu spezifischen, anspruchsvollen Kommunikationssettings im professionellen Umfeld. Am Kurstag (4.1) **Einflussgrössen von Kulturen in virtuellen und on-site Teams** werden Kommunikationskompetenzen in Bezug auf die Zusammenarbeit in kulturell gemischten Teams vertieft. Die Erwartungen an die Zusammenarbeit, die Dynamik und die Anforderungen an die Online-Zusammenarbeit werden vorgestellt und erörtert, so dass die Teilnehmer auf ihre Erfahrungen zurückgreifen können und die Möglichkeit haben, alte Muster abzulegen und neue zu erlernen. Ein Schwerpunkt wird auf den Aufbau von Vertrauen und die Zusammenarbeit in einem Umfeld mit viel Unbekanntem und einem geringeren Maß an "Vertrauen in sich selbst und andere", gelegt.
Kompetenz: Die Teilnehmenden antizipieren kulturelle Auswirkungen auf die virtuelle und die kopräsente Zusammenarbeit, wie beispielsweise die Erwartungen an eine gute Zusammenarbeit, Feedback, Beteiligung und Delegation. Weiter sind sie auf dem neusten Stand der Kommunikationstools und beherrschen die synchrone und die asynchrone Online-Kommunikation.

- Am Kurstag (4.2) **Spannungen und Konflikttransformation** werden die Teilnehmenden eingeladen, Spannungen und Konflikte in Teams aus einer kulturellen Perspektive zu analysieren und zielführend mit diesen umzugehen. In verschiedenen Kulturen zeigen sich Konflikte und Spannungen auf unterschiedliche Art und Weise. Sie führen zu einer breiten Palette von Reaktionen. Dies zu verstehen, ist der Schlüssel für eine effizienten Herangehensweise.
Kompetenz: Die Teilnehmenden verstehen ihre persönlichen Reaktionen auf Konflikte. Sie können Spannungen und Konflikte in der Zusammenarbeit erkennen und gezielt darauf reagieren.
- Am Kurstag (4.3) **Führungskompetenzen** werden Führungsaufgaben und -erwartungen aus einer multikulturellen Perspektive reflektiert. Die Schlüsselemente und -aufgaben der Führung und die Erwartungen an die Führung werden vorgestellt. Darüber hinaus werden Dynamiken der Einflussnahme und Kompetenzen vorgestellt und geübt, welche für die Führung in einem kulturell vielfältigen Kontext unerlässlich sind.
Kompetenz: Die Teilnehmenden verstehen, welchen Einfluss der Umgang mit unterschiedlichen Kulturen auf ihre Führungsverantwortung hat, wie die kulturelle Vielfalt im Führungskontext gewinnbringend eingesetzt werden kann und welche Herausforderungen sich daraus ergeben.
- Am Kurstag (4.4) **Verhandlungsführung** erhalten die Teilnehmenden Praxisbeispiele, wie kulturelle Einflussgrößen Verhandlungen im Berufskontext beeinflussen und welche Kompetenzen notwendig sind, um diese erfolgreich zu gestalten.
Kompetenz: Die Teilnehmenden haben ein spezifisches Verständnis dafür, was für erfolgreiche Verhandlungen erforderlich ist, berücksichtigen dabei kulturelle Einflüsse auf die Kommunikation und die Erwartungen an Verhandlungen.
- In **Gruppenreflexionen** werden nach jedem Modulblock die wichtigsten Erkenntnisse und Learnings besprochen, um einen Transfer in den Berufsalltag zu gewährleisten. Das **Lernjournal** bietet die Grundlage für diesen Austausch. **Das Lernjournal in Kombination mit den Reflexionssitzungen gilt als Leistungsnachweis im CAS.**