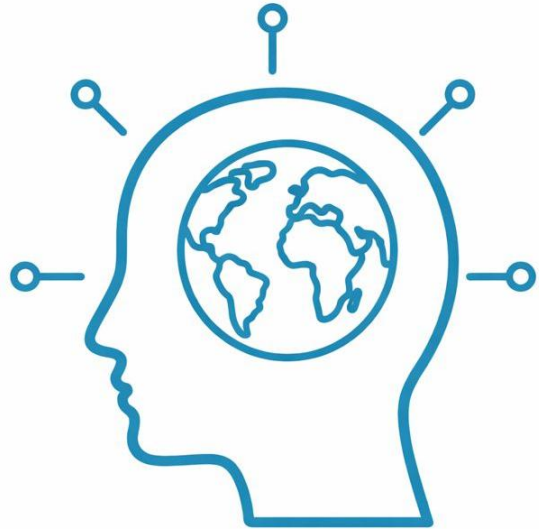
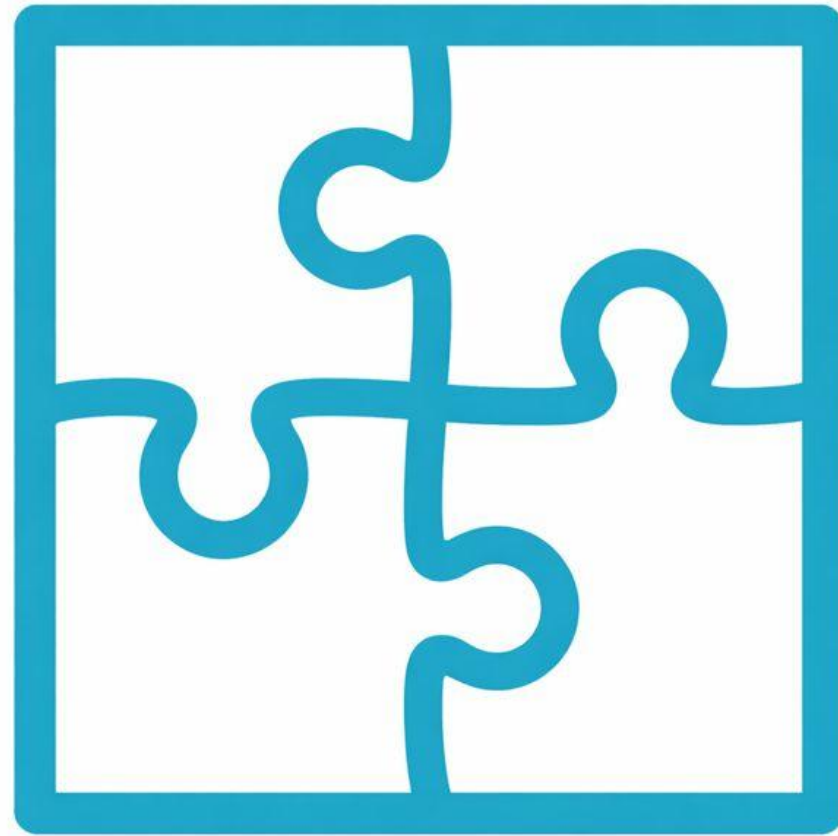
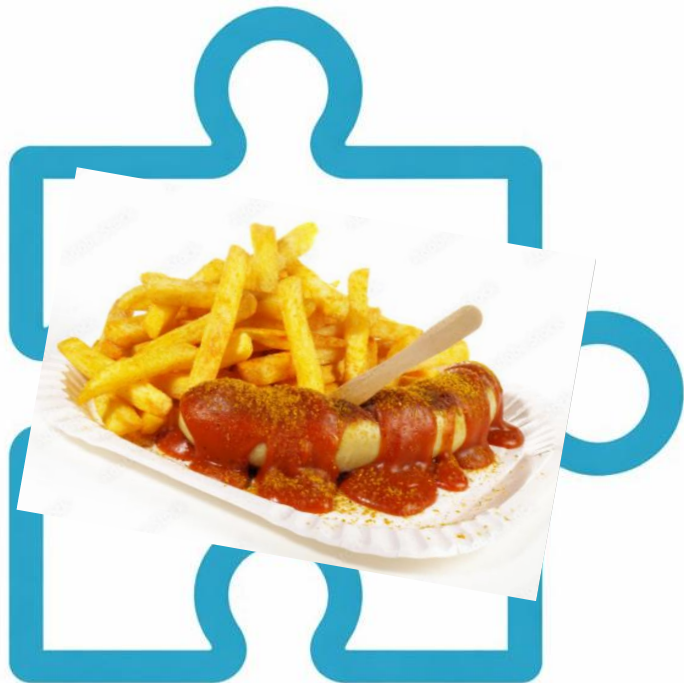


Cultural Awareness

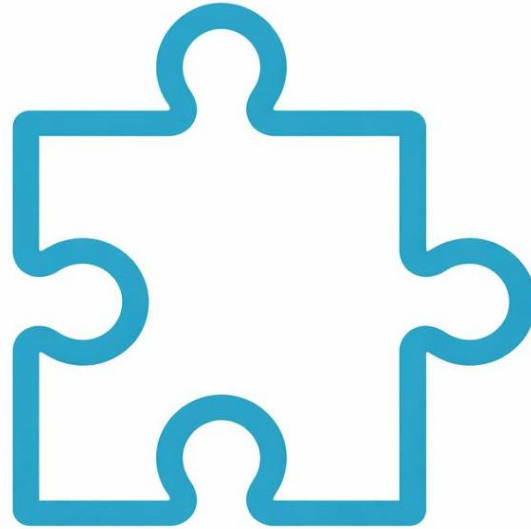








Handwritten signature or mark.





Agenda



Begriff Kultur



Interkulturelle Kommunikation



Bias, Stereotype & Vorurteile



Praktische Empfehlungen & Mini-Kompass





Kultur

...ist die kollektive Programmierung des Geistes/Denkens/Verhaltens, die innerhalb einer Gruppe als selbstverständlich gilt und von einer anderen unterscheidet. – Hofstede

...sie wird von einer Gruppe geteilt, weitergegeben und ständig weiterentwickelt. – Thomas





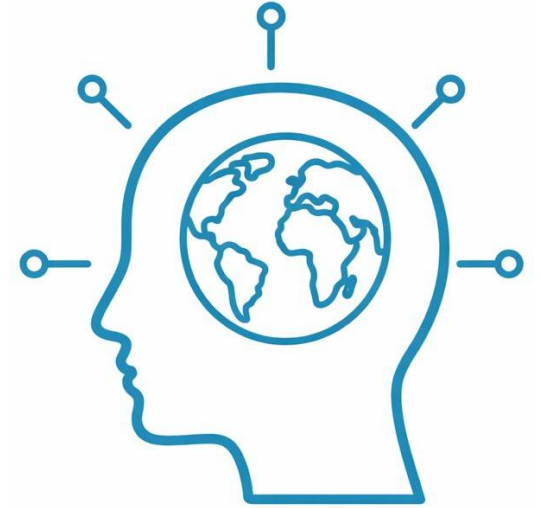
- Essen
- Sprache
- Kleidung/Uniformen
- Musik
- Kunst

- Architektur
- Flaggen
- Wappen
- Symbole
- Etc.

- Alter
- Schönheitsideal
- Hierarchie
- Körpersprache
- Individualismus
- Sauberkeit

- Fairness
- Werte
- Status
- Erziehung
- Etc.

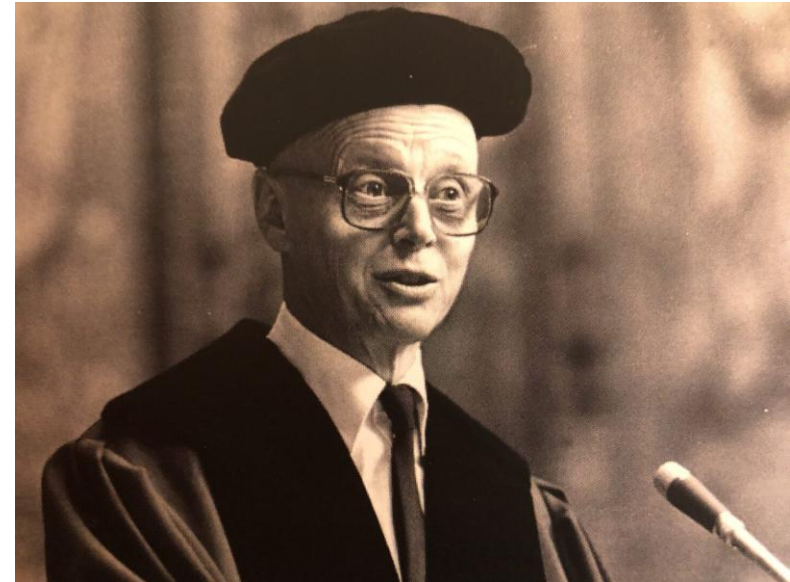
Cultural Awareness



...ist die Fähigkeit,
sich der eigenen kulturellen Prägung bewusst zu sein und wahrzunehmen,
dass andere Menschen anders denken, fühlen und handeln –
und dass dies genauso sinnvoll ist wie das eigene Verhalten.
– Bennett / Thomas

Sechs kulturelle Dimensionen

- Geert Hofstede (1928-2020)



- Studie mit **116 Tausend** Menschen in **72 Ländern** (IBM Mitarbeiter)
- 6 kritische Faktoren, die die Kultur eines Landes definieren

Sechs kulturelle Dimensionen



Machtdistanz



Motivation



Kurzzeit- vs.
Langzeitorientierung



Kollektivismus vs.
Individualismus



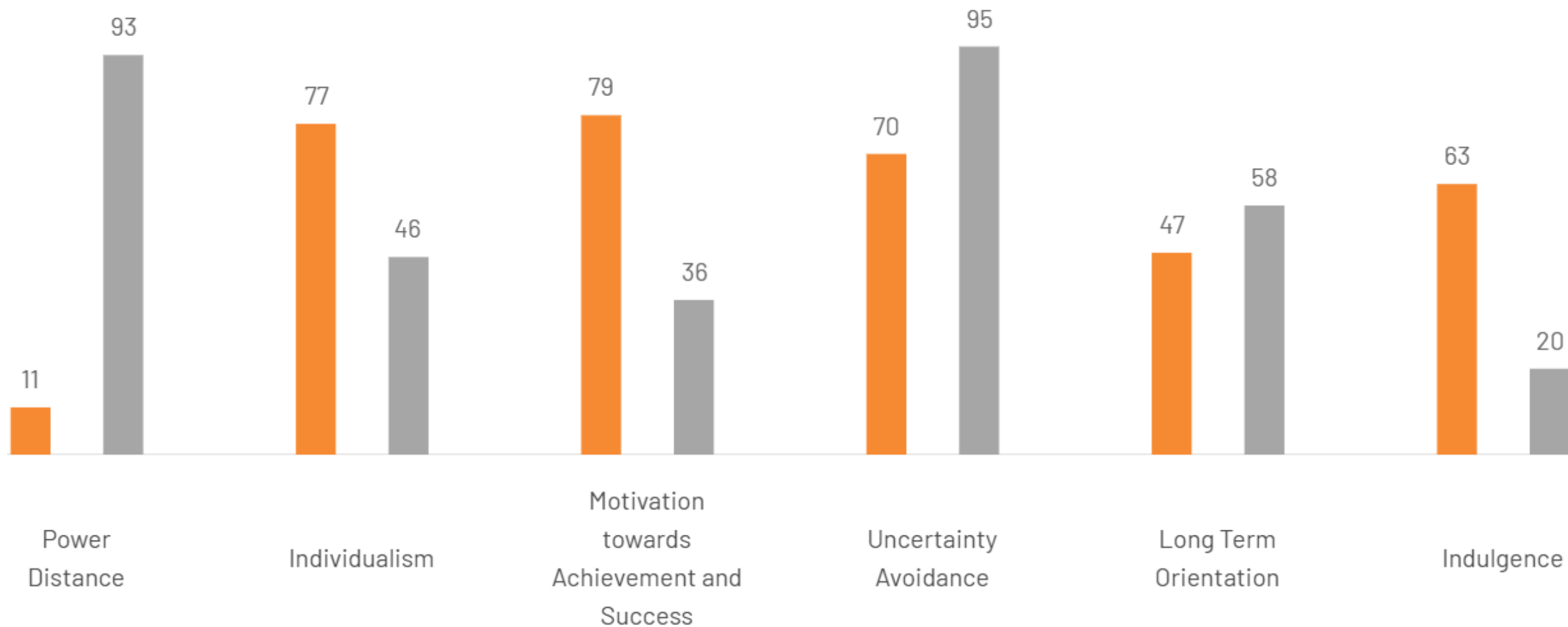
Unsicherheits-
vermeidung



Genuss vs.
Beschränkung

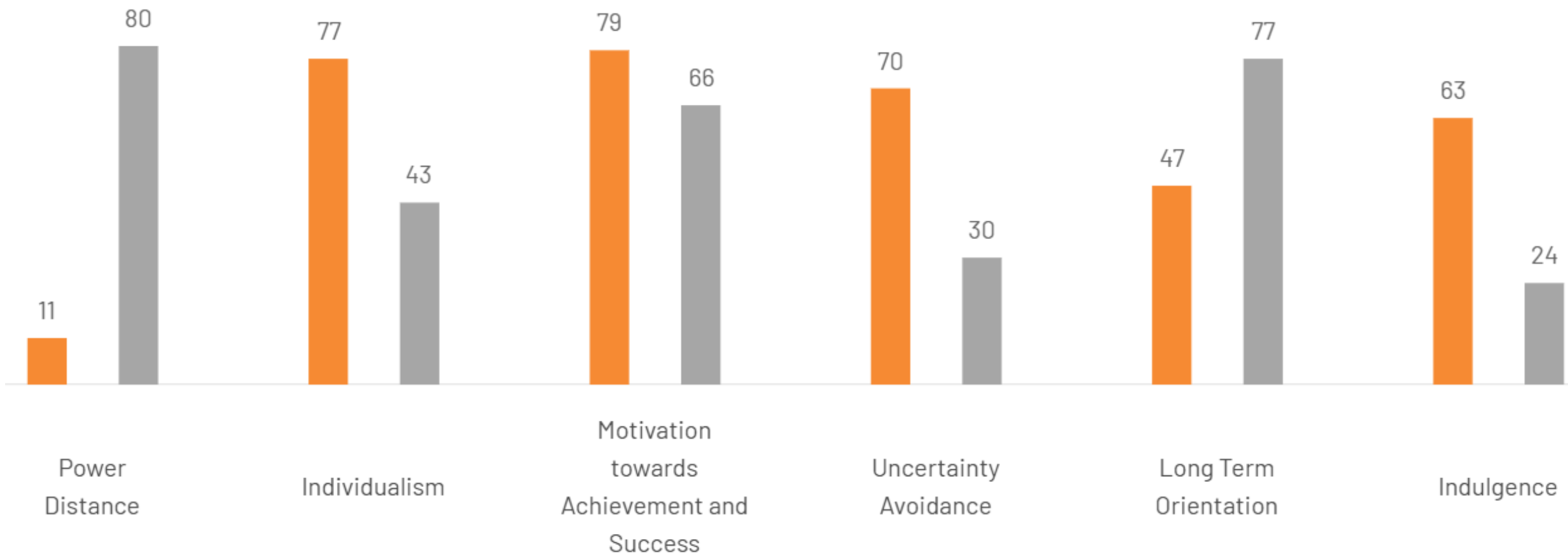
Austria ×

Russia ×



Austria ✕

China ✕



Austria ×

United States ×

11

40

Power
Distance

77

60

Individualism

79

62

Motivation
towards
Achievement and
Success

70

46

Uncertainty
Avoidance

47

50

Long Term
Orientation

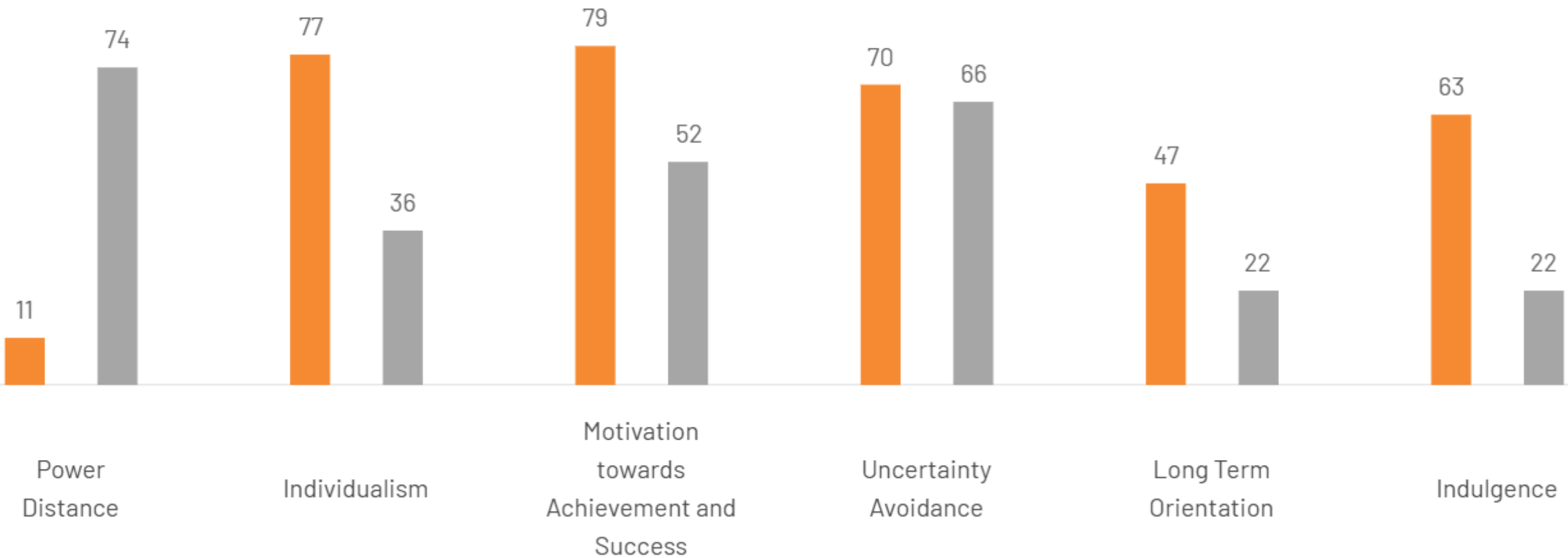
63

68

Indulgence

Austria ✕

United Arab Emirates ✕

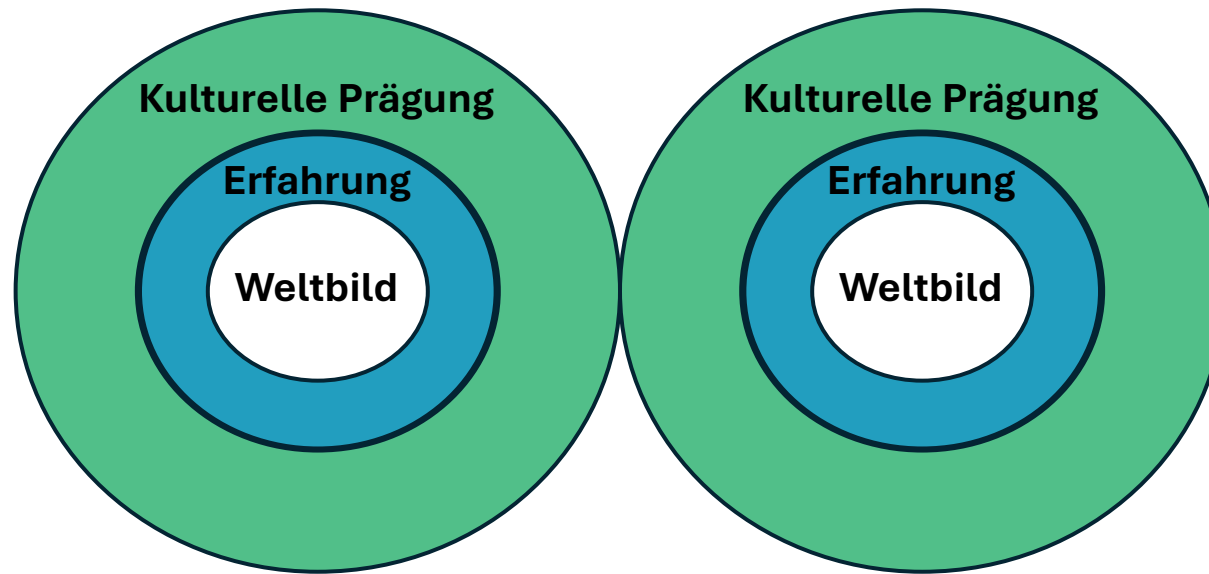


COUNTRY COMPARISON TOOL



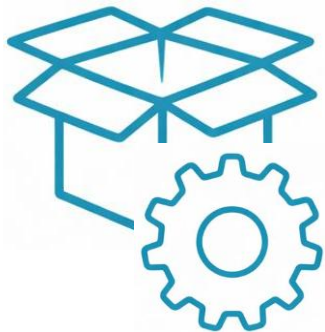
Interkulturelle Kommunikation





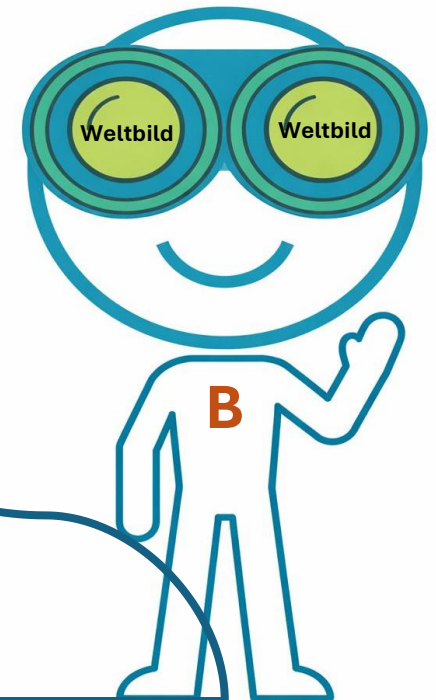


Codieren &
Senden

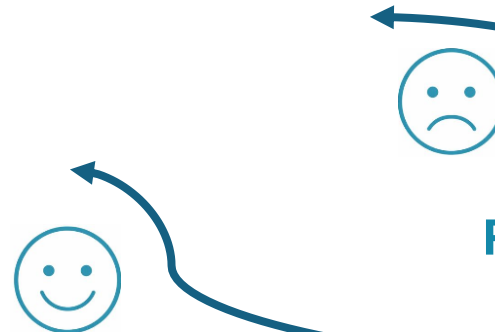


Decodieren &
Empfangen

Weltbild \neq Weltbild



Reaktion



Bias = unbewusste Tendenz

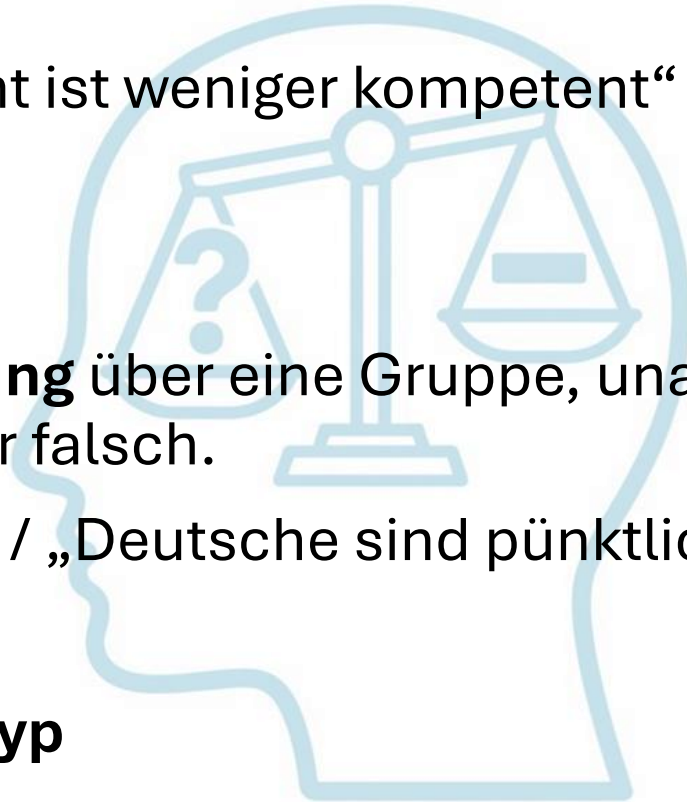
- **automatische, oft unbewusste Denkverzerrung**, die beeinflusst, wie wir Menschen oder Gruppen wahrnehmen.
- „jemanden mit starkem Akzent ist weniger kompetent“ – **ohne es zu wollen / merken.**

Stereotyp = Schublade

- **verallgemeinernde Vorstellung** über eine Gruppe, unabhängig davon, ob sie stimmt. Oft übertrieben, ungenau oder falsch.
- „Franzosen sind romantisch.“ / „Deutsche sind pünktlich.“

Vorurteil = bewerteter Stereotyp

- **negativ behafteter Stereotyp**, das mit Emotion und Bewertung verknüpft ist – meist **ohne persönliche Erfahrung**. Führt oft zu **sozialer Distanz**, Diskriminierung.
- „Italiener sind faul – denen kann man nichts anvertrauen.“



- Was sind eure Erfahrungen mit Gruppen aus anderen Kulturen?
- Was sind typische Bias, Stereotype, Vorurteile?
- Wann habt ihr Gäste falsch eingeschätzt?
- Was war ein Moment, der euch irritiert hat – kulturell bedingt?
- Welche Gruppen empfindet ihr als besonders herausfordernd?
- Was waren die Folgen?



Lösungsansätze & Strategien



Empfehlungen von Dale Carnegie

1. Kritisieren, verurteilen und klagen Sie nicht
2. Geben Sie anderen ehrliche und aufrichtige Anerkennung
3. Lächeln Sie
4. Denken Sie daran: Für alle Menschen ist der eigene Name äußerst wichtig
5. Vermeiden Sie unnötige Auseinandersetzungen. Nutzen Sie ihre Energie besser, um Lösungen zu finden
6. Achten Sie die Meinung anderer. Sagen Sie nie: „Sie haben unrecht“
7. Wenn Sie unrecht haben, geben Sie es schnell und offen zu
8. Beginnen Sie mit Freundlichkeit
9. Versuchen Sie aufrichtig, die Dinge vom Standpunkt der anderen aus zu sehen
10. Lassen Sie andere ihr Gesicht wahren

Mini-Kompass



3-4 Personen

Gruppe A: Arabischer Raum

Gruppe B: Asien

Gruppe C: Afrika

Gruppe D: Nord Amerika

Gruppe E: Süd Amerika

- Was erwarten Gäste konkret von eurer Führung und was sind eure Rollen?
- Typische Stolpersteine: wo gibt es immer wieder Irritationen? Was wird oft falsch interpretiert?
- Was hilft wirklich? 5 konkrete Tipps, ab morgen anwendbar. Do's & Don'ts.
- Welche 2-3 Empfehlungen helfen euch hier besonders? Warum?

Mini-Kompass



3-4 Personen

Gruppe A: Arabischer Raum

Gruppe B: Asien

Gruppe C: Afrika

Gruppe D: Nord Amerika

Gruppe E: Süd Amerika

- Was ist der häufigste Irrtum gegenüber Gästen aus unserer Region?
- Unser wichtigster Praxistipp lautet: ...

Cultural Awareness

