

# Checkliste: Das interkulturell sensible Beratungsgespräch

Jedes Beratungsgespräch verläuft in bestimmten Phasen. Ausgehend von der KAAPAV-Formel (Kontakt, Analyse, Angebot, Prüfung, Abschluss, Verstärker) finden Sie in dieser Checkliste die zu den Phasen (linke Spalte) gehörenden Inhalte und Themen (mittlere Spalte). In der rechten Spalte finden Sie farbig markiert Bereiche, die im interkulturellen Kontakt ein Konfliktpotential darstellen können. In den länderspezifischen Informationen sind diese Bereiche in gleicher Farbmarkierung ausführlich dargestellt. Sie können so leicht erkennen, was in welcher Kultur zu einem Konfliktpotential/sensiblen Bereich gehört. Finden Sie zu Japan z. B. keinen petrolfarbenen markierten Block zur Zeitorientierung, stellt dieser kein sensibles Feld für die deutsch-japanische Kommunikation dar.

► Nehmen Sie die Checkliste parallel mit den länderspezifischen Informationen zur Hand, wenn Sie sich auf ein Gespräch mit einer Person anderer kultureller Prägung vorbereiten. Sie sehen sofort, was in welcher Phase wichtig ist.

Gesprächsphase	Inhalt und Themen	Sensible Bereiche: Interkulturelle Ebene
<b>vorgelagert: Vorinformation an Betrieb/Kunde</b>	Terminvorgabe/Terminlegung <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie teile ich den Termin mit (schriftlich/mündlich: Sprachbarriere)?</li> <li>Wann ist eine günstige Zeit?</li> </ul>	<b>Personen-/Sachorientierung</b> <b>Zeitorientierung</b>
<b>vorgelagert: Vorbereitung und Terminplanung</b>	Eigene Terminplanung und Vorbereitung <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie viel Zeit benötige ich für das Gespräch?</li> <li>Was sind die inhaltlichen Schwerpunkte?</li> </ul>	<b>Personen-/Sachorientierung</b> <b>Zeitorientierung</b>
<b>Beratungsgespräch: Kontaktphase: Einstieg</b>	Begrüßung <ul style="list-style-type: none"> <li>Begrüßungsform/-ritual</li> <li>ggf. Visitenkartenübergabe</li> </ul>	<b>Körperkontakt und nonverbale Kommunikation</b> <b>Gender (Frauen-/Männerrollen)</b>
	Kontaktthema: <ul style="list-style-type: none"> <li>Warum bin ich hier?</li> </ul>	<b>Hierarchieorientierung</b>
	Beim Erstbesuch: <ul style="list-style-type: none"> <li>Routine oder</li> <li>Problem (Beschwerde, Unfall)</li> </ul>	<b>Direkte/indirekte Kommunikation</b>
	Wiederholungsbesuch: <ul style="list-style-type: none"> <li>diverses (z. B. Analyse, Kontrolle ...)</li> </ul>	
<b>Analysephase: Informationsphase</b>	Informationen geben und sammeln, „aktives Zuhören“, Bedarfsfragen ermitteln <ul style="list-style-type: none"> <li>Was ist wichtig zu wissen (beide Seiten)?</li> <li>Welchen Informationsbedarf gibt es?</li> </ul>	<b>Hierarchieorientierung</b> <b>Direkte/indirekte Kommunikation</b>
<b>Analysephase: ggf. Rundgang</b>	Mängel feststellen <ul style="list-style-type: none"> <li>Was läuft gut, wo gibt es Mängel und Probleme?</li> <li>Wie wird nachgebessert?</li> <li>Welche Konsequenzen haben diese Mängel?</li> </ul>	<b>Direkte/indirekte Kommunikation</b> <b>Hierarchieorientierung</b>
<b>Analyse-/Angebots-/ Prüfungsphase: Ergebnis spiegeln</b>	Ergebnisse mitteilen, Austausch über Umsetzung, Angebote <ul style="list-style-type: none"> <li>Wo ist Handlungsbedarf?</li> <li>Wie ist die Umsetzung?</li> </ul>	<b>Direkte/indirekte Kommunikation</b>
<b>Abschlussphase</b>	Verabschiedung <ul style="list-style-type: none"> <li>Verabschiedungsform/-ritual</li> <li>Wird Kontakt gehalten?</li> <li>Gibt es weitere Gespräche/Rundgänge?</li> </ul>	<b>Körperkontakt und nonverbale Kommunikation</b> <b>Zeitorientierung</b> <b>Personen-/Sachorientierung</b>
<b>Verstärker: Nachbetreuung, Nachkontakt</b>	Rückfragen ermöglichen, Umsetzung von Beschlüssen abfragen, Kontakt halten <ul style="list-style-type: none"> <li>Gibt es Rückmeldungen nach dem Gespräch?</li> <li>Wie wird das ggf. Beschlossene umgesetzt?</li> <li>Wie zeige ich nachhaltig „Präsenz“?</li> <li>Welche Kanäle nutze ich (E-Mail, Telefon, Gespräche)?</li> </ul>	<b>Personen-/Sachorientierung</b>

Herausgegeben von:

 Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV)  
 Mittelstraße 51, D-10117 Berlin

Entwicklung:

Alexander Reeb · Judith Reeb · IKUD Seminare

Dr. Ulrike Bollmann · Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV

Gestaltung:

 Alexandra Shatup  
 Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV  
 Bereich Grafik & Layout