

# Der Umgang mit Menschen/Kunden aus fremden Kulturen

## DIE HERAUSFORDERUNG

Von 82 Millionen Menschen in Deutschland haben 23,8 Millionen Menschen eine Migrationsgeschichte (Stand: 2022). Das entspricht 28,7 Prozent der Bevölkerung in Deutschland.

Mehr als die Hälfte (12,2 Mio.) sind deutsche Staatsangehörige. Er/Sie oder die Eltern sind nach 1950 in Deutschland als Migranten angekommen. Im Jahre 2050 wird wahrscheinlich jeder Zweite in Deutschland eine Migrationsgeschichte haben. Der international erfahrene Trainer, Dr. Hermann Hagemann, erarbeitet mit Ihnen erfolgreiche Strategien für eine faire und erfolgreiche Kommunikation im Alltag und Beruf.

Eine gute Zusammenarbeit, ein gutes Gespräch mit diesen Menschen setzt einige Kenntnisse ihrer Mentalität und ihres Verhaltens voraus. Besonders wenn Menschen mit Migrationshintergrund in Stress geraten, ist es für sie - stressbedingt - nicht immer möglich, die Kulturebene des Gastlandes/der neuen Heimat einzunehmen. Professionell arbeitende Menschen müssen dann in der Lage sein, im kulturellen Kontext arbeiten zu können (Kultur- und Denkmuster, Körpersprache, das kulturspezifische Konfliktmanagement).



## IHR NUTZEN

- Sie lernen das Denken und Handeln von Kunden/innen und Mitarbeiter/innen und anderen Menschen aus fremden Ländern zu verstehen.
- Sie lernen, ein **individuelles** Profil Ihrer Kunden/-innen zu entwerfen und somit individuell zu motivieren, zu fordern, zu fördern und zu beraten.
- Sie lernen anhand von Fallbeispielen, Situationen des Alltags und schwierige Situationen bewusst zu steuern.
- Sie lernen dabei auch ihre eigenen kognitiven Strukturen kennen, die ihre Kommunikation bestimmen.

## DIE INHALTE

- Was müssen professionell arbeitende Menschen über die größten Gruppen von Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland wissen (Kultur- und Denkmuster, Körpersprache, das kulturspezifische Konfliktmanagement)
- Vier Dimensionen nationaler Kultur im Vergleich dargestellt an praktischen Beispielen:
  - Affektive und neutrale Kulturen
  - Kollektivismus versus Individualismus
  - Maskulinität versus Feminität
  - Unsicherheitsvermeidung
- Alle Kulturen verhandeln anders! Interkulturelle Verhandlungsführung
- Männer- und Frauenrollen in fremden Kulturen
- Der Umgang mit der fremden Sprache: Vier Strategien, um Sprachprobleme zu beheben
- Telefongespräche richtig und kultursensibel führen
- Zehn goldene Regeln zum Umgang mit türkischen/muslimischen Klienten/-innen und "No Goes".

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in ihrer beruflichen Praxis mit Kunden/-innen unterschiedlicher Kulturkreise agieren und diesbezüglich ihre Kompetenzen optimieren möchten.

## IHR TRAININGS-LEITER

**Dr. Phil. Hermann Hagemann M.A.**

Inhaber der Fa. Dr. Hagemann-Training, Managemententwicklung und Seminare, Münster



Besonders geeignet als Inhouse-Veranstaltung – Sprechen Sie uns an!

**Termin: 02.09.2024 im BEW Essen**

09:00 – 17:00 Uhr

**Internet**

[www.bew.de/mb070](http://www.bew.de/mb070)

## ABSCHLUSS

BEW-Teilnahmebescheinigung

## FREIWILLIGER CO<sub>2</sub>-AUSGLEICH

Das BEW nimmt eine Vorreiterrolle im Bereich der Nachhaltigkeit und des Klimaschutzes ein. Im Rahmen dieses Engagements zahlen wir auch für diese Veranstaltung einen CO<sub>2</sub>-Ausgleich. Weitere Informationen unter [www.bew.de/nachhaltigkeit](http://www.bew.de/nachhaltigkeit).

## ANMELDEBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZHINWEIS

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Der Teilnahmepreis gilt pro Person – Veranstaltungunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke sind enthalten. Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BEW GmbH, zu finden auf [www.bew.de/agb](http://www.bew.de/agb).

Die Datenspeicherung unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die persönlichen Angaben werden des Weiteren vom BEW genutzt, um unsere Kunden in dem geltenden rechtlichen Rahmen per E-Mail und Post über Weiterbildungsangebote des BEW zu informieren, die den vorher genutzten Leistungen ähnlich sind. Ausführliche Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie unter [www.bew.de/datenschutz](http://www.bew.de/datenschutz). Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit per E-Mail an [kundenbetreuung@bew.de](mailto:kundenbetreuung@bew.de) oder telefonisch unter 0201-8406-6 widersprechen.

- Ich möchte weitere Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW nur per E-Mail erhalten.
- Ich möchte keine weiteren Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW erhalten.

## ANSCHRIFT BEW ESSEN

BEW - Das Bildungszentrum für die Ver- und  
Entsorgungswirtschaft gGmbH  
Wimberstr. 1  
45239 Essen

> Telefax für die Anmeldung: 0201-8406-817  
> Online-Anmeldung: [www.bew.de/anmeldung](http://www.bew.de/anmeldung)

## ANSPRECHPARTNERINNEN

### Inhaltliche Fragen

Angela Trappen, 0201-8406-804, [trappen@bew.de](mailto:trappen@bew.de)

### Organisation

Angela Trappen, 0201-8406-804, [trappen@bew.de](mailto:trappen@bew.de)

### Adressänderungen

Marianne Busse, 0201-8406-873, [busse@bew.de](mailto:busse@bew.de)

## ANMELDUNG ZUR VERANSTALTUNG

Der Umgang mit Menschen/Kunden aus fremden Kulturen

### TERMIN

- 02.09.2024 BEW Essen Kurs: MB070E2409

### PREISE IN €

### PRÄSENZ

- Regulär 685,-  
 Verbandsmitglieder (Bitte einkreisen) 655,-

AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE,  
InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr  
→ Mitgliedsnummer: \_\_\_\_\_

\*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

### DATEN DER/DES TEILNEHMENDEN

Anrede, Titel\*\*

Nachname, Vorname\*\*

Geburtsdatum\*\*

(Gemäß den Vorgaben des UStG und für Zertifikate)

Funktion/Position

Abteilung

Firma\*\*

Anschrift\*\*

Teilnehmer E-Mail\*\*

Telefon\*\*

### OPTIONAL: ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT

Firma, Ansprechpartner

Anschrift

Rechnung E-Mail

\*\* Pflichtfeld

### ÜBERNACHTUNGSANFRAGE BEW-HOTEL

- Anreise am Vortag,  nach 19:00 Uhr  
 \_\_\_\_ x Übernachtung EZ inkl. Frühstück\* 88,00  
 \_\_\_\_ x Abendessen\* 15,00

\*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

Ort, Datum

Unterschrift