

## **Buchbare Fortbildungen zur interkulturellen Kompetenz und Teamführung**

Wie können wir Jugendliche mit Migrationshintergrund erfolgreich beraten? Was hilft bei Konflikten in internationalen Teams? Wie können Eltern von den Chancen dualer Ausbildung überzeugt werden?

Im Anhang finden Sie eine Liste möglicher Fortbildungsthemen für In-House-Schulungen. Gerne erstellen wir ein auf ihre Bedarfe zugeschnittenes Angebot.

Für Rückfragen steht Ihnen das BQM-Team unter der **Rufnummer 040 334241-333** jederzeit gern zur Verfügung.



**Europäische Union**

Europäischer Sozialfonds ESF  
Chancen nutzen, Beschäftigung sichern!



## **Interkulturelle Kommunikation und Konfliktmanagement im Kundenkontakt**

Eine reibungslose Kommunikation trägt heute wesentlich zum Erfolg eines Unternehmens bei. Wenn unterschiedliche Verhaltensweisen oder Werte aufeinandertreffen, kann es zu Kommunikationsstörungen oder Konfliktsituationen kommen. Diese Konfliktpotenziale gilt es frühzeitig zu erkennen und entsprechend zu intervenieren, um den Verlust wertvoller Kunden/-innen zu vermeiden. In diesem Workshop werden die Grundlagen des interkulturellen Konfliktmanagements praxisbezogen vermittelt. Die Teilnehmer/-innen lernen unterschiedliche Konflikttypen kennen sowie Konfliktsituationen zu analysieren und adäquate Methoden zur Konfliktlösung einzusetzen.

Zielgruppe: Personal- und Ausbildungsverantwortliche in Unternehmen  
Termin: Nach Vereinbarung  
Dauer: 1–2 Tage  
Referentinnen: Hülya Eralp, Dr. Rita Panesar

## **Ungewohnt und irgendwie anders... Umgang mit Unterschieden in kulturell gemischten Teams**

Parallel zur gesamtgesellschaftlichen Entwicklung wird auch die Beschäftigtenstruktur der privaten und öffentlichen Unternehmen zunehmend kulturell heterogen. Nicht immer werden die Potenziale kultureller Vielfalt gleich sichtbar. Kollegen/-innen streben an, alle „gleich“ zu behandeln, über Ungewohntes wird freundlich hinweggegangen. Doch nicht alle finden sich in den „ungeschriebenen Gesetzen“ von Abteilungen, ihren Witzkulturen und Teamritualen gleichermaßen wieder. Und nicht selten kommt es bei der Zusammenarbeit zu Verunsicherungen und – oftmals unbeabsichtigten – Verletzungen. Das Seminar bietet einen geschützten Raum, in dem kulturelle Missverständnisse aufgeklärt und Konflikte bearbeitet werden können. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen Methoden zur erfolgreichen Zusammenarbeit in gemischten Teams kennen und erarbeiten konkrete Handlungsstrategien für den Arbeitsalltag.

Zielgruppe: Teams aus öffentlichen und privaten Unternehmen  
Termin: Nach Vereinbarung  
Dauer: 1–2 Tage  
Referentin: Dr. Rita Panesar

## **Azubi-Auswahl mit Zukunft: Interkulturelle Einstellungsverfahren für verschiedene Berufszweige**

Unternehmen stehen immer wieder vor der Aufgabe, passende Azubis für ihre freien Ausbildungsplätze zu finden. BQM hat daher gemeinsam mit Hamburger Unternehmen innovative interkulturelle Einstellungsverfahren entwickelt. Die praxisorientierten Module ermöglichen eine passgenaue Auswahl von geeigneten Auszubildenden und berücksichtigen dabei gleichzeitig interkulturelle Kompetenzen. Das Verfahren ist für alle Bewerber/-innen anwendbar, unabhängig von ihrem kulturellen Hintergrund. Das Seminar für Personalverantwortliche führt in die bisher erarbeiteten Einstellungsverfahren ein und ermöglicht es den Teilnehmern/-innen, die Module selbständig zur treffsicheren Personalauswahl im Unternehmen einzusetzen.

Zielgruppe: Mitarbeiter/-innen und Verantwortliche der Personalabteilungen  
Termin: Nach Vereinbarung  
Dauer: 0,5–1 Tag  
Referentin: Elisabeth Wazinski

## **Diversity Management: Gezielt nutzen!**

In der Wirtschaft ist die Nutzung von unterschiedlichen Kompetenzen einer heterogenen Belegschaft ein entscheidender Erfolgsfaktor. Für viele Großunternehmen ist Diversity Management eine Selbstverständlichkeit. Wie auch kleine und mittlere Unternehmen Diversity Management nutzen können, ist das zentrale Thema dieser Fortbildung für Führungskräfte und Personalverantwortliche. Folgende Fragen sollen konkret aus der Unternehmenspraxis besprochen werden: Welche Vorteile bietet der Diversity-Ansatz für Unternehmen? Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein und welche Ressourcen werden für die Umsetzung benötigt? Ein besonderer Schwerpunkt wird auf die Frage gelegt, wie Diversity Management bereits bei der Auswahl der Auszubildenden ansetzen kann.

Zielgruppe: Vertreter/-innen von Unternehmen  
Termin: Nach Vereinbarung  
Dauer: Nach Vereinbarung  
Referentin: Dr. Rita Panesar

## **Machen Sie es nicht komplizierter als es ist - benutzen Sie leichte Sprache!**

Produktinformationen und Firmeninfos in fremden Sprachen zu verstehen, ist nicht einfach. Das stellen deutsche Mitarbeiter/-innen im Ausland ebenso fest wie internationale Fachkräfte hier. „Leichte Sprache“, ein Konzept, das von immer mehr Unternehmen genutzt wird, kann Menschen, die noch nicht so gut Deutsch beherrschen, das Verständnis von schriftlichen oder mündlichen Texten erleichtern. Durch „Leichte Sprache“ können Menschen mit nicht perfekten Deutschkenntnissen besser erreicht werden. Menschen mit einer anderen Familiensprache als Deutsch fühlen sich ermutigt und finden sich auch in komplexen Inhalten zurecht. Aber wie geht das?! Wir bearbeiten konkrete Textbeispiele aus Ihrer Organisation und beginnen mit einer Übersetzung in „Leichte Sprache“.

Zielgruppe: Mitarbeiter/-innen aus öffentlichen und privaten Unternehmen  
Termin: Nach Vereinbarung  
Dauer: Nach Vereinbarung  
Referentin: Elisabeth Wazinski

## **Migration und Adoleszenz - auf verschiedenen Wegen erwachsen werden**

Wie die Pubertät von Jugendlichen mit Einwanderungsgeschichte verläuft, hängt stark von sozialen und biographischen Bedingungen ab. Auf der Basis neuer Studien werden Bildungsprozesse von Jugendlichen mit Migrationshintergrund diskutiert. Dabei stehen unter anderem folgende Fragen im Zentrum: Wie lassen sich hohe Bildungserwartungen von Eltern einerseits oder resignierte Haltungen andererseits erklären und wie kann man im Zuge der Berufsberatung damit umgehen? Wie wirken sich Diskriminierungserfahrungen auf die Bildungsmotivation aus? Welche Erklärungsansätze gibt es für ein sogenanntes "Machoverhalten"? In welchen familiären Spannungsfeldern bewegen sich Jugendliche im Migrationskontext? Die Fortbildung bietet neben einem Impulsvortrag Raum zur Reflektion und Diskussion konkreter Fallbeispiele der Teilnehmer/-innen.

Zielgruppe: Mitarbeiter/-innen aus öffentlichen und privaten Unternehmen  
Termin: Nach Vereinbarung  
Dauer: 3-stündig  
Referentin: Elisabeth Wazinski

---

## **Vorurteilsbewusster Umgang mit Mitarbeitern/-innen und Kunden/-innen – der „Anti-Bias-Ansatz“**

Das englische Wort „Bias“ bedeutet Voreingenommenheit, Schiefelage oder Vorurteil. Der in den USA und Südafrika entwickelte und in Deutschland vielfach erprobte Anti-Bias-Ansatz bietet die Möglichkeit, persönliche Erfahrungen mit Vorurteilen und Unterschiedlichkeit zu reflektieren und den Handlungsspielraum zu erweitern. Ziel ist es, im beruflichen Alltag einen respektvollen Umgang mit Differenz zu fördern und durch Voreingenommenheit entstandene gesellschaftliche Schiefagen ins Gleichgewicht zu bringen. Führungskräfte und Mitarbeitende in international aufgestellten Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, Widersprüche auszuhalten und bei Konflikten zu vermitteln. In dieser Fortbildung werden auf der Basis konkreter Fallbeispiele gemeinsam Handlungsspielräume erweitert und alternative Kommunikations- und Verhaltensweisen für die persönliche und berufliche Praxis entwickelt.

Zielgruppe:	Mitarbeiter/-innen aus öffentlichen und privaten Unternehmen
Termine:	Nach Vereinbarung
Dauer:	2 Tage und mehr
Referentinnen:	Dr. Rita Panesar, Elisabeth Wazinski