



# LTAG Partner-Seminar 2022 «Interkulturelle Kompetenz fördern»

Luzern, 9. November 2022

# Herzlich willkommen!

- 13:00 Begrüssung
- 13:10 Einleitung in die Grundlagen der interkulturellen Kommunikation
- Danach Erste Gruppenarbeit: Wo liegen die Herausforderungen?
- Dann Gemeinsames Gruppieren der Herausforderungen
- 14:50 – 15:10 Kaffeepause
- Danach Zweite Gruppenarbeit: Entwicklung von Handlungsoptionen
- Dann Besprechung der Handlungsoptionen im Plenum
- 16:50 Fragerunde und Abschluss
- 17:00 Beginn Apéro und Austausch

# Abteilung Kommunikation LTAG



Sibylle Gerardi  
Leiterin  
Unternehmenskommunikation  
und Mediensprecherin  
[sibylle.gerardi@luzern.com](mailto:sibylle.gerardi@luzern.com)  
+41 41 227 17 33



Cyrill Zemp  
Projektmanager  
Kommunikation & PR  
[cyrill.zemp@luzern.com](mailto:cyrill.zemp@luzern.com)  
+41 41 227 17 35



Damian Süess  
Projektmanager  
Kommunikation & PR  
[damian.sueess@luzern.com](mailto:damian.sueess@luzern.com)  
+41 41 227 17 39



Res Marty  
Projektmanager  
Kommunikation & PR  
[res.marty@luzern.com](mailto:res.marty@luzern.com)  
+41 41 227 17 41

# Abteilung Kommunikation

- Medienarbeit im In- und Ausland
- Mediensprecherfunktion
- Interkulturelle Kommunikation
- Tourismussensibilisierung
- Twitter / Newsletter
- Ltnet (Extranet LTAG [www.ltnet.ch](http://www.ltnet.ch))
- Mediacorner ([www.luzern.com/medien](http://www.luzern.com/medien))
- Und, und, und...

Extranet von Luzern  
Tourismus  
Die Info-Plattform für  
unsere Partner



# Entwicklung Logiernächte Stadt Luzern 2019 => 2022

Abrufbar unter [www.ltnet.ch](http://www.ltnet.ch)



## LN nach Quellmärkten:

- Schweiz: 295'865 (+24,5%)
- Total Europa: 203'102 (-4,1%)
- Total Amerika: 194'728 (-23%)
- China (ohne Hongkong): 3'960 (-95,9%)
- Total Asien: 111'194 (-65,6%)
- Gesamttotal: 821'079 (-23,4%)

# Interkulturelle Handlungskompetenz im Tourismus

Luzern, 9. November 2022 Michael Büchi, [www.buechi-intercultural.ch](http://www.buechi-intercultural.ch)



# Michael W. Büchi

Beruflicher Werdegang:

- EJPD, Staatssekretariat für Migration, stv. Sektionschef Afrika
- Migrationsattaché, CH-Vertretung in Luanda, Angola
- Heutige Tätigkeiten
- Interkultureller Berater, Mediator, Coach, Supervisor FH
- Dozent, Höhere Tourismusfachschule Graubünden, Samedan
- Dozent, Centre Catholique romand de Formation en Eglise, Fribourg



# Was dürfen Sie erwarten?

- Einführung in die Interkulturelle Handlungskompetenz
- Wo liegen die interkulturellen Herausforderungen für Sie?
- Besprechung im Plenum
- Kaffeepause
- Gemeinsame Entwicklung von Handlungsoptionen
- Besprechung im Plenum
- Fragen und Abschluss
- Apéro



# Das Konzept der Kultur



# Das Konzept der Kultur; warum es so wichtig ist

- Wir sind globalisiert, unsere Gäste und Mitarbeitenden kommen aus verschiedenen Kulturen.
- Grosser Auslandbezug der Schweiz und der Region Luzern-Vierwaldstättersee im besonderen.
- Verhandlungen sind je nach Kultur unterschiedlich.
- Kulturelle Unterschiede können hinderlich oder förderlich sein.
- Produkte, Angebote, Werbemassnahmen und Prozesse sollten kulturkompatibel sein.
- Kultur ist ein dynamischer Prozess

# Kulturen; sprechen wir von Länderkulturen?

- Länderkulturen
- Regionalkulturen
- Branchenkulturen
- Firmen- und Organisationskulturen
- Sport- und Freizeitkulturen
- Genderkulturen



# Grundsätze

- Interkulturelle Handlungskompetenz beginnt bei mir.
- Ich bin mir meiner Werte und meiner Kultur bewusst.
- Ich bleibe authentisch und bin offen für andere Handlungsweisen.
- Meine Kultur ist EINE von VIELEN. Die anderen Kulturen sind legitim anders.
- Je näher sich aufeinandertreffende Kulturen sind; je grösser das Konfliktpotential.
- Kultur ist ein dynamischer Prozess und verändert sich.
- Völker ändern kulturelle Prägungen.
- Kultur gibt Orientierung und Sicherheit



Die geteilten und erlernten Werte einer Gruppe von Menschen, die sich in den Verhaltens-, Arbeits- und Denkweisen sowie in den Artefakten zeigen.

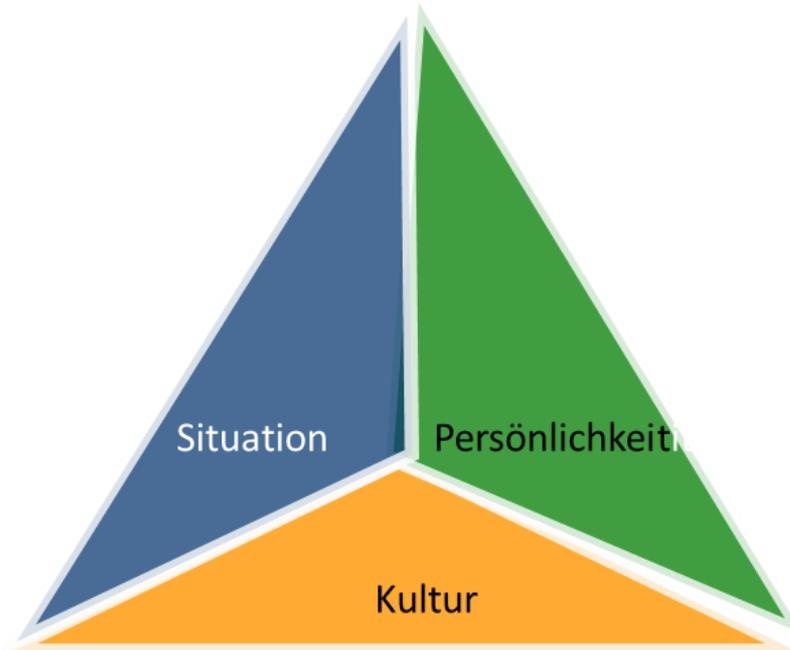
# Interkulturelle Stolpersteine?

- Annahme von Gleichheit (Was ist normal? Was ist pünktlich? Was ist respektvoll?)
- Abgleich mit eigenen Werten (Ich sehe alles durch meine kulturelle Brille)
- Sprache (Verschiedene Wörter sind anders konnotiert)
- Gesten, Augenkontakt, Händedruck
- Vorurteile (Generalisierung: ja / Stereotypisierung: nein)
- Angst, Misstrauen

→ Wir tragen die Brille unserer Kultur auf der Nase



# Dreieck der Kommunikation



# Interkulturelles Spannungsfeld



- Wahrnehmungen
- Erwartungen
- Normen
- Werte
- Vorgehensweisen
- Lösungsstrategien



- Wahrnehmungen
- Erwartungen
- Normen
- Werte
- Vorgehensweisen
- Lösungsstrategien



→ Ohne klares Spannungsfeld; keine effektive Kommunikation

# Die Mis-Faktoren

Das Individuum erfasst einen Sachverhalt in einem fremden kulturellen Kontext:

- 1. Wahrnehmung
- 2. Interpretation, bzw. **Fehl**-interpretation
- 3. Bewertung, bzw. **Fehl**-bewertung



- 4. **Miss**-trauen


 Die Wahrnehmungen und Bewertungen basieren auf den eigenen Werten.

# Kommunikation, Wahrnehmung und Werte

- Lineare vs. zirkuläre Kommunikation
- Hochkontextuelle vs. tiefkontextuelle Kommunikation
- Konjunktiv vs. “klare Ansage”
- Statusorientierte Kommunikation mit Dienstleistern
- Statusorientierung
- Hohe Machtdistanz
- Unterschiedliche Definition von Berufsbildern

# Brainstorming in der Gruppe



- Wo liegen die interkulturellen Herausforderungen für Sie?
- Wie gehen Sie damit um?
- Was löst unverständliches Verhalten bei Ihnen aus?
- Wo liegen die interkulturellen Herausforderungen für Ihre Gäste / Kunden?

# Pause



Kaffee und Snacks im Foyer

# Brainstorming in der Gruppe

- Wie gehe ich in Zukunft mit den Herausforderungen um?
- Was sind meine neuen Handlungsoptionen?
- Was sind die Vor- und Nachteile meiner neuen Handlungsoptionen?
- Was nimmt der Gast / Kunde wahr und wie verändert es seine Wahrnehmung?



# Schlussreflexion



- Was hat mit die Weiterbildung gebracht?
- Was hat mir gefallen?
- Was hat mir nicht gefallen?
- Verschiedenes

# Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Büchi Intercultural Counsels

Michael Büchi

Kirchplatz 3

8953 Dietikon-Zürich

Switzerland

Tel. +41 44 740 39 69

Mobil +41 79 446 71 44

Mail: [mb@buechi-intercultural.ch](mailto:mb@buechi-intercultural.ch)

Website: [www.buechi-intercultural.ch](http://www.buechi-intercultural.ch)

