

INCA

HANDBUCH FÜR ASSESSEES



INTERCULTURAL COMPETENCE ASSESSMENT (INCA)

Mit der Unterstützung von



Education and Culture

Leonardo da Vinci
European Training in the UK

INHALTSVERZEICHNIS

1) Einleitung	3
1.1) Projekthintergrund	3
1.2) Zielgruppe	3
2) "Interkulturelle Kompetenz" nach INCA	3
2.1) Was ist interkulturelle Kompetenz?	3
2.2) Worin besteht interkulturelle Kompetenz?	4
2.3) Welche Stufen interkultureller Kompetenz werden im Referenzrahmen definiert?	5
3) INCA-Referenzrahmen (Assesseeversion)	6
4) Das Portfolio Interkultureller Kompetenz	9
5) Die Tests	9
5.1) Arten von Tests	9
5.2) Die Tests im Detail	10
5.3) Beispielfragen aus den Tests	11
5.3.1) Fragen aus dem Interkulturellen Profil	11
5.3.2) Frage aus den Interkulturellen Begegnungen (INCA-Online)	11
6) Das Beurteilungsverfahren	12
6.1) Beispiel-Beurteilungsbogen	12
7) Technische Voraussetzungen von INCA-Online	15
8) Projektglossar	16

1) Einleitung

Mit diesem Handbuch können Sie sich als Assessee¹ über das Verfahren informieren, das vom INCA-Projekt (Intercultural Competence Assessment) entwickelt wurde, um interkulturelle Kompetenz zu testen. Nach einer kurzen Beschreibung des Projekts selbst folgt eine Definition interkultureller Kompetenz sowie die Vorstellung der verschiedenen Übungen, die zum Testen interkultureller Kompetenz entwickelt wurden.

1.1) Projekthintergrund

INCA (Intercultural Competence Assessment) ist ein länderübergreifendes interdisziplinäres Projekt, das von der Europäischen Union im Rahmen des Leonardo-da-Vinci-Programms cofinanziert wurde. Unter der Leitung der CILT (London, UK) arbeiteten europaweit 14 Projektpartner aus Industrie und Forschung gemeinsam an diesem Projekt.

Im Rahmen von INCA wurde ein Referenzrahmen für interkulturelle Kompetenz entwickelt, ein teilweise web-basiertes Assessmentverfahren zum Testen interkultureller Kompetenz sowie ein Zertifikat für die Dokumentation interkultureller Kompetenz, das Portfolio Interkultureller Kompetenz, bestehend aus dem Pass für Interkulturelle Kompetenz, der Biographie Interkultureller Kompetenz und dem Dossier Interkultureller Kompetenz.

1.2) Zielgruppe

Das INCA-Assessmentverfahren wurde für junge Ingenieure und Fachkräfte in der Industrie entwickelt, die ins Ausland entsandt werden oder in multikulturellen bzw. mehrsprachigen Teams im eigenen Land arbeiten.

Zu INCAs Zielgruppe zählen daher:

- Angestellte, Lehrlinge und Trainees – um die individuelle Mobilität in einem globalen Arbeitsumfeld zu unterstützen
- Verantwortliche für Trainingsprogramme (in der Industrie) – um die Qualität im Trainingsbereich zu erhöhen
- Arbeitgeber in der Industrie – um die Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern
- Arbeitgeber – um zu überprüfen, wie effizient ihre Mitarbeiter mit Menschen aus anderen Ländern und Kulturen zusammenarbeiten.

2) “Interkulturelle Kompetenz” nach INCA

2.1) Was ist interkulturelle Kompetenz?

Interkulturelle Kompetenz bezeichnet die Fähigkeit, auf wirksame und für andere akzeptable Weise innerhalb einer Gruppe, deren Mitglieder unterschiedlicher kultureller Herkunft sind, interagieren zu können. Diese Gruppe kann aus zwei oder mehreren Personen bestehen, und „kulturell“ kann sich auf alle Eigenschaften beziehen, einschließlich der Werte und Überzeugungen, mit denen man aufgewachsen ist, nationaler

¹ Bezeichnungen wie Assessor und Teilnehmer richten sich an Frauen und Männer gleichermaßen. Zum Zwecke der Vereinfachung wurde auf die zusätzliche Anführung weiblicher Endungen verzichtet.

Bräuche und vor allem Verhaltensweisen und Gewohnheiten, die die eigene Arbeitsweise beeinflussen.

2.2) Worin besteht interkulturelle Kompetenz?

In der Zusammenarbeit innerhalb multikultureller Gruppen wurde beobachtet, wie Menschen Unterschiede erkennen und damit umgehen. Anhand dieser Beobachtungen konnte man eine Reihe von Elementen interkultureller Kompetenz herausfiltern, die Personen in die jeweilige Situation einbringen. Jemand, der interkulturell kompetent ist, kann folgende Eigenschaften aufweisen:

Ambiguitätstoleranz (AT)

Sie sehen im Unerwarteten und Unbekannten eine willkommene Herausforderung und möchten zur Lösung potentieller Probleme auf eine Weise, die möglichst vielen Mitgliedern der Gruppe entgegenkommt, beitragen.

Verhaltensflexibilität (VF)

Sie passen Ihre Arbeitsweise der Situation an, um unnötige Konflikte im Arbeitsablauf und der Erwartungshaltung zu vermeiden. Sie pflegen Sitten und Höflichkeitsformen anderer Menschen zu übernehmen, wenn anzunehmen ist, dass Ihre Haltung geschätzt wird, akzeptieren ungewohnte Arbeitsverfahren, wenn dies der Situation dienlich ist usw.

Kommunikationsbewusstsein (KB)

Sie erkennen, auf wie viele verschiedene Arten durch unterschiedliche Sprachkonventionen, Gestik und Körpersprache Missverständnisse entstehen können. Sie sind, wenn es der Situation dienlich ist, bereit, weniger vertraute Konventionen anzunehmen. Im Hinblick auf effizientes Arbeiten sind Sie stets um Klarstellung bemüht und wenden sich, wenn nötig, auch an andere Personen aus der Gruppe, um abzuklären, wie bestimmte Begriffe oder Fachausdrücke zu verwenden sind.

Wissenserwerb (WE)

Sie sind bereit, sich auf interkulturelle Begegnungen vorzubereiten und von ihnen zu lernen. Sie geben sich Mühe, mögliche Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuche jener Menschen, mit denen Sie zusammenarbeiten werden, kennen zu lernen und weiteren Hinweisen im Umgang mit diesen Personen, die Ihr Verhalten in der Zusammenarbeit beeinflussen könnten, große Beachtung zu schenken.

Offenheit gegenüber anderen Kulturen (OK)

Sie sind bereit, die Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuche anderer Menschen als solche anzuerkennen und nicht als eine Abweichung von der Norm zu verstehen. Wenn Sie diese Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuche auch nicht teilen, so sind Sie doch davon überzeugt, dass andere ein Recht darauf haben und verhalten sich respektvoll. Sie werden vielleicht manchmal eine entschlossene, wenn auch diplomatische Haltung einnehmen müssen, wenn es um Prinzipien geht, denen Sie nicht zustimmen.

Empathie (EM)

Sie sind in der Lage, sich in die Gedanken und Gefühle anderer hineinzusetzen und eine Situation mit den Augen anderer zu sehen und zu erleben. Während diese Fähigkeit oft auf Ihrer Vermutung bezüglich der Gefühle des anderen beruht, umfasst sie mehr als

nur die Kenntnis der Fakten. Sie zeigt sich oft in einem Bestreben, die Gefühle anderer nicht zu verletzen oder in das Wertesystem eines anderen nicht einzugreifen.

Die oben angeführten Beschreibungen beziehen sich auf einen hohen Kompetenzgrad in jedem der sechs Elemente. Tatsächlich variieren Wissen und Erfahrung des Einzelnen beträchtlich, und jeder Mensch erhöht seine interkulturelle Kompetenz in dem Maße, in dem er neues Wissen und Erfahrung erwirbt.

Ein vereinfachter Referenzrahmen (Assesseeversion) verknüpft die sechs Kompetenzelemente mit drei Kompetenzsäulen:

- **Offenheit**
- **Wissen**
- **Anpassungsfähigkeit**

Offenheit umfasst **Respekt vor anderen Kulturen** und **Ambiguitätstoleranz**.

> Offen zu sein bedeutet, offen zu sein gegenüber dem Andersartigen und gegenüber ungewohnten Situationen. Sie tolerieren, dass Ihr Partner anders ist und eine andere Vorgehensweise wählt.

Wissen umfasst **Wissenserwerb** und **Empathie**.

> Sie interessieren sich nicht nur für die Fakten über eine Situation oder eine Kultur, sondern Sie wissen auch etwas über die Gefühle der beteiligten Personen oder möchten etwas darüber erfahren. Sie wissen, wie sich Ihre Gesprächspartner fühlen.

Anpassungsfähigkeit umfasst **Verhaltensflexibilität** und **Kommunikationsbewusstsein**.

> Sie können sowohl Ihr Verhalten als auch Ihren Kommunikationsstil anpassen.

2.3) Welche Stufen interkultureller Kompetenz werden im Referenzrahmen definiert?

Der interkulturelle Referenzrahmen beschreibt drei Stufen interkultureller Kompetenz.

Stufe 1 – Niedrige Kompetenz

Sie sind bereit, mit Menschen anderer Kulturen erfolgreich zu interagieren. Sie erfassen neue Situationen recht schnell und lernen daraus, verfügen jedoch noch nicht über die nötige Erfahrung, um sich eine gezielte Methode für den allgemeinen Umgang mit interkulturellen Situationen erarbeitet zu haben. Sie reagieren eher auf Ereignisse, als sich auf sie einzustellen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt stehen Sie anderen Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuchen ziemlich tolerant gegenüber, auch wenn Sie diese vielleicht für seltsam oder überraschend halten und sie gutheißend oder nicht.

Stufe 2 – Mittlere Kompetenz

Aufgrund Ihrer Erfahrung bzw. Ihres Trainings beginnen Sie, Zusammenhänge in einigen Aspekten interkultureller Begegnungen, die Sie bisher als einmalige Ereignisse betrachteten, zu erkennen. Sie verfügen über eine geistige „Karte“ oder „Checkliste“ jener Situationen, mit denen Sie wahrscheinlich zu tun haben werden, und lernen mit ihnen umzugehen. Das bedeutet, dass Sie besser darauf vorbereitet sind, auf die Erfordernisse ungewohnter Situationen zu reagieren und einzugehen. Im Rahmen der verschiedenen

Erfahrungen, die Sie machen, können Sie Muster schneller erkennen und beginnen, eigenständig Rückschlüsse zu ziehen. Es fällt Ihnen leichter, neutral auf Unterschiede zu reagieren als ihnen zuzustimmen bzw. sie abzulehnen.

Stufe 3 – Hohe Kompetenz

Viele der Kompetenzen, die Sie bewusst in der zweiten Ebene entwickelt haben, wenden Sie nun intuitiv an. Sie sind jederzeit auf Situationen oder Begegnungen eingestellt, in denen Sie Ihr Wissen, Urteilsvermögen und Ihre Fähigkeiten einsetzen, und verfügen über ein großes Repertoire an Strategien, um mit unterschiedlichen Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuchen innerhalb einer interkulturellen Gruppe umzugehen. Sie akzeptieren nicht nur, dass Menschen stark variierende Sichtweisen mitbringen können und auch ein Recht darauf haben, sondern können sich auch in ihre Lage versetzen und Verhaltensweisen vermeiden, von denen Sie glauben, dass sie verletzend oder kränkend wären. Auf dieser Ebene sind Sie in der Lage, bei auftretenden Schwierigkeiten zu vermitteln und andere Mitglieder der Gruppe im gegenseitigen Verständnis taktvoll zu unterstützen. Sie sind von Ihrer Position so überzeugt, dass Sie Ihren Standpunkt höflich vertreten können, ohne gegenüber dem Standpunkt der anderen respektlos zu erscheinen.

3) INCA-Referenzrahmen (Assesseeversion)

Auf der nächsten Seite finden Sie den „Referenzrahmen für Interkulturelle Kompetenz“, der auf drei Kompetenzstufen – niedrig, mittel, hoch – die drei Säulen interkultureller Kompetenz beschreibt – Offenheit, Wissen und Anpassungsfähigkeit. Die Abkürzungen (AT, VF, KB, WE, OK, EM) zeigen Ihnen, auf welches der sechs Kompetenzelemente sich die jeweilige Beschreibung bezieht.

Stufe ⇨ Kompetenz ⇨	Stufe 1 Niedrige Kompetenz	Stufe 2 Mittlere Kompetenz	Stufe 3 Hohe Kompetenz
Kompetenz Überblick	Ich bin bereit, mit Menschen anderer Kulturen erfolgreich zu interagieren. Ich erfasse neue Situationen recht schnell und lerne daraus, verfüge jedoch noch nicht über die nötige Erfahrung, um mir eine gezielte Methode für den allgemeinen Umgang mit interkulturellen Situationen erarbeitet zu haben. Ich reagiere eher auf Ereignisse, als mich auf sie einzustellen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt stehe ich anderen Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuchen ziemlich tolerant gegenüber, auch wenn ich diese vielleicht für seltsam oder überraschend halte und sie gutheiße oder nicht.	Aufgrund meiner Erfahrung bzw. meines Trainings beginne ich, Zusammenhänge in einigen Aspekten interkultureller Begegnungen, die ich bisher als einmalige Ereignisse betrachtet habe, zu erkennen. Ich verfüge über eine geistige „Karte“ oder „Checkliste“ jener Situationen, mit denen ich wahrscheinlich zu tun haben werde, und lerne mit diesen umzugehen. Das bedeutet, dass ich besser darauf vorbereitet bin, auf die Erfordernisse ungewohnter Situationen zu reagieren und einzugehen. Im Rahmen der verschiedenen Erfahrungen, die ich mache, kann ich Muster schneller erkennen und beginne eigenständig Rückschlüsse zu ziehen. Es fällt mir leichter neutral auf Unterschiede zu reagieren als ihnen zuzustimmen bzw. sie abzulehnen.	Viele der Kompetenzen, die ich bewusst in der zweiten Kompetenzstufe entwickelt habe, wende ich nun intuitiv an. Ich bin jederzeit auf Situationen oder Begegnungen eingestellt, in denen ich mein Wissen, Urteilsvermögen und meine Fähigkeiten einsetze. Ich verfüge über ein großes Repertoire an Strategien, um mit unterschiedlichen Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuchen innerhalb einer interkulturellen Gruppe umzugehen. Ich akzeptiere nicht nur, dass Menschen stark variierende Sichtweisen mitbringen können und auch das Recht dazu haben, sondern kann mich auch in ihre Lage versetzen und Verhaltensweisen vermeiden, von denen ich glaube, dass sie verletzend oder kränkend wären. Auf dieser Kompetenzstufe bin ich in der Lage, bei auftretenden Schwierigkeiten zu vermitteln und andere Mitglieder der Gruppe im gegenseitigen Verständnis taktvoll zu unterstützen. Ich bin in meiner Position so gefestigt, dass ich meinen Standpunkt höflich vertreten und gleichzeitig den Respekt gegenüber dem Standpunkt der anderen wahren kann.
Offenheit	<p>O1.1 Entsteht Unsicherheit aufgrund von kulturellen Unterschieden, reagiere ich mit Toleranz, solange die Situation für mich nicht heikel wird. (AT)</p> <p>O1.2 Manchmal ziehe ich voreilige Schlüsse über fremde Verhaltensweisen, die sich später als nicht ganz richtig erweisen. (OK)</p>	<p>O2.1 Ich betrachte Unsicherheiten, die bei interkulturellen Begegnungen auftreten können, als interessante Herausforderung, sofern die Situation für mich nicht heikel ist. (AT)</p> <p>O2.2 Ich reagiere neutral auf kulturelle Unterschiede und kategorisiere sie nicht voreilig als gut oder schlecht. (OK)</p>	<p>O3.1 Ich weiß mit zweideutigen Situationen umzugehen, auch wenn diese zu inneren moralischen Konflikten führen, die schwer für mich sind. (TA)</p> <p>O3.2 Ich respektiere das Recht Angehöriger fremder Kulturen auf Wertvorstellungen, die meinen nicht entsprechen, und erkenne, dass diese als Teil einer anderen Denkweise Sinn ergeben. (OK)</p>
Wissen	<p>W1.1 Ich verfüge über Grundkenntnisse der Kulturen jener Menschen, mit denen ich zusammenarbeite. Dieses Wissen beruht auf einzelnen Fakten, die nicht immer in Zusammenhang stehen, und ich habe mir noch kein Gesamtbild der betreffenden Kulturen machen können. (WE)</p> <p>W1.2 Ich lerne aus interkulturellen Erfahrungen und erweitere meine Kenntnisse WE</p> <p>W1.3 Obwohl ich das Verhalten fremder Kulturen oft seltsam finde, versuche ich es zu berücksichtigen. (EM)</p>	<p>W2.1 Ich nehme mir die Zeit, die Kulturen, mit denen ich wahrscheinlich zu tun haben werde, kennen zu lernen und achte dabei nicht nur auf isolierte Fakten, sondern auf gängige Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuche dieser Kulturen. (WE)</p> <p>W2.2 Wenn ich neue Wertvorstellungen, Sitten und Gebräuche kennen lerne, verwende ich dieses Wissen, um ein Gesamtsystem von Prinzipien zu entwickeln. (WE)</p> <p>W2.3 Ich habe eine geistige Checkliste darüber entwickelt, wie Angehörige anderer Kulturen verschiedene Routinesituationen wahrnehmen, empfinden und wie sie unterschiedlich darauf reagieren. Das kommt meinem Bestreben entgegen, anderen die Befangenheit zu nehmen und sie nicht zu beunruhigen. (EM)</p>	<p>W3.1 Ich habe großes Verständnis für Kulturen, mit denen ich häufig zu tun habe. In neuen interkulturellen Situationen versuche ich, das größtmögliche Wissen und Verständnis zu erlangen, sowohl durch gute Vorbereitung als auch durch regelmäßige Abklärung innerhalb der Gruppe. (WE)</p> <p>W3.2 Ich habe ein System von Prinzipien entwickelt, das sich zuverlässig auf beinahe jede interkulturelle Begegnung anwenden lässt. (WE)</p> <p>W3.3 Ich versetze mich oft in die Lage Angehöriger anderer Kulturen, wenn ich versuche, alle Aspekte eines Arbeitsproblems zu verstehen. Das kommt meinem spontanen Bestreben entgegen, alle innerhalb der Gruppe gerecht zu behandeln und zu berücksichtigen. (EM)</p>

<p>Anpassungs- fähigkeit</p>	<p>A1.1 Schritt für Schritt erlerne ich die besten Verhaltensmuster, ohne jedoch noch die ihnen zugrunde liegenden Prinzipien erkannt zu haben und gezielt auf Ereignisse reagieren zu können. Wenn eine Situation verwirrend wird, neige ich dazu, in eine passive Rolle zu verfallen. (VF)</p> <p>A1.2 Ich reagiere spontan auf Ereignisse und handle, wie es mir in diesem Moment richtig erscheint. (VF)</p> <p>A1.3 Wenn Menschen auf eine mir unverständliche Weise kommunizieren, versuche ich, ohne eine bestimmte Strategie daran teilzuhaben und hoffe, dass sie sich irgendwann meiner Verständigungsweise anpassen. (VF/KB)</p> <p>A1.4 Ich weiß, dass andere vielleicht auf eine Weise kommunizieren, die mir fremd ist. (KB)</p>	<p>A2.1 Mein Verhalten wird von Prinzipien beeinflusst, die mich lenken und die Eventualitäten, wie uneindeutige Situationen, mit einberechnen. (VF/AT)</p> <p>A2.2 Ich passe mein Verhalten neuen Situationen an, indem ich auf Lektionen, die ich in früheren interkulturellen Situationen gelernt habe, zurückgreife. Manchmal übernehme ich die Verhaltensmuster anderer und warte nicht darauf, dass sie meine übernehmen. (VF)</p> <p>A2.3 Ich strebe nach guter Kommunikation, indem ich meine Konventionen deutlich mache und die anderer übernehme. Bei möglichen Kommunikationsproblemen finde ich oft einen Ausweg, etwa durch Gesten, neuerliche Erklärung oder Vereinfachung etc. (VF/KB)</p> <p>A2.4 Ich kenne eine Reihe nützlicher Strategien, um mit gängigen Kommunikationsproblemen umzugehen. (KB)</p>	<p>A3.1 Bei uneindeutigen Situationen kann ich diese für gewöhnlich klären oder zum Wohl der Gruppe regeln. (VF/KB)</p> <p>A3.2 Ich verwende mein Wissen und Verständnis, um andere innerhalb einer interkulturellen Gruppe auf taktvolle Weise zu informieren, zu unterstützen und zu ermutigen. Ich bediene mich konsequent Verhaltensweisen, die das Risiko, andere zu kränken oder deren Gefühle zu verletzen, möglichst gering halten. (VF)</p> <p>A3.3 Ich verwende meine Kommunikationsstrategien, um Probleme, die sich aus Unterschieden der Sprache oder anderer Kommunikationskonventionen ergeben, zu vermeiden, zu lösen und auszuhandeln. (VF/KB)</p> <p>A3.4 Ich habe ein gutes Gesamtverständnis für die kommunikativen Schwierigkeiten, die sich aus dem interkulturellen Kontext ergeben, und für die vielfältigen Strategien, um diese zu lösen. (KB)</p>
---	--	--	--

4) Das Portfolio Interkultureller Kompetenz

Im Portfolio Interkultureller Kompetenz dokumentieren Sie den aktuellen Stand und die Weiterentwicklung Ihrer interkulturellen Kompetenz. Einerseits können Sie es nutzen, um jene Erfahrungen dokumentieren, die zur Entwicklung Ihrer interkulturellen Kompetenzen beigetragen haben (Interkulturelle Biographie), andererseits können Sie darin auf übersichtliche Weise alle Unterlagen aufbewahren, die Ihre interkulturellen Kompetenzen belegen.

Das Portfolio besteht aus drei Teilen:

- Einem „**Pass für Interkulturelle Kompetenz**“, in dem alle offiziellen Beurteilungen und Assessments eingetragen werden, z.B. externe Beurteilungen im Rahmen von Assessment Centern, Online-Assessments, Leistungsbeurteilungen am Arbeitsplatz oder im Rahmen von Trainingsmaßnahmen;
- Einer „**Biographie Interkultureller Kompetenz**“, in die Sie Ihre persönlichen Erfahrungen und alle Begegnungen eintragen, die zur Entwicklung Ihrer interkulturellen Kompetenz beigetragen haben;
- Einem „**Dossier Interkultureller Kompetenz**“, das Sie als Sammelmappe für alle Unterlagen führen, die Ihre Fortschritte und den aktuellen Stand Ihrer interkulturellen Kompetenz belegen.

Für die Einträge in das Portfolio Interkultureller Kompetenz sind Sie selbst verantwortlich. D.h. es liegt an Ihnen, die Einträge zu machen und diese regelmäßig zu aktualisieren. Sie können das Portfolio wie einen Lebenslauf beispielsweise künftigen Arbeitgebern oder anderen zeigen, für die Ihre interkulturelle Kompetenz relevant ist!

5) Die Tests

5.1) Arten von Tests

Das INCA-Assessmentverfahren setzt sich aus drei verschiedenen Testarten zusammen, die jeweils eine oder mehrere der sechs INCA-Kompetenzen testen.

- **Fragebögen:** Es gibt zwei Fragebögen, die entweder online oder schriftlich ausgefüllt werden können. Diese Fragebögen geben dem Assessor Informationen über Ihren beruflichen Hintergrund und Ihre persönlichen Erfahrungen in interkulturellen Situationen. Den Assessee sollen diese Fragebögen zum Nachdenken über dieses Thema und die eigenen Erfahrungen anregen. Ähnliche Fragen finden Sie auch im Portfolio Interkultureller Kompetenz, und zwar in der „Biographie Interkultureller Kompetenz“. Im Portfolio können Sie die Antworten auf diese Fragen jederzeit aktualisieren, wenn Sie z.B. neue Erfahrungen gemacht haben.
- **Szenarios:** Es gibt text-basierte Szenarios und ein video-basiertes Szenario. Sie lesen entweder einen Text über eine interkulturelle Situation oder sehen

ein Video darüber und müssen einige Fragen dazu beantworten, sowohl Multiple-Choice-Fragen als auch offene Fragen. Alle Szenarios können sowohl schriftlich als auch online durchgeführt werden. Mit jeder Frage wird eine Teilkompetenz getestet, es kann aber auch zu Überschneidungen kommen. Die Assessoren werten die schriftlichen Antworten aus.

- **Rollenspiele:** Sie müssen eine vorgegebene Rolle spielen und mit Rollenspielpartnern (entweder Assessoren oder Schauspieler) kommunizieren und interagieren. Die Assessoren beobachten das Rollenspiel, machen Notizen und bewerten das Verhalten der Assesseees. Die Rollenspiele testen verschiedene interkulturelle Kompetenzen.

5.2) Die Tests im Detail

Möglicherweise bittet Sie Ihr Assessor, einige der Tests über die INCA-Plattform (<http://www.incaproject.org/incaonline/>) online von zuhause aus oder am Arbeitsplatz durchzuführen. In diesem Fall erhalten Sie vom Assessor Ihren Benutzernamen sowie ein Passwort. Auf der Plattform selbst finden Sie ausführliche Anleitungen, wie Sie diese benutzen und die Übungen durchführen sollen.

Die folgende Aufstellung enthält eine kurze Beschreibung der einzelnen Tests und gibt an, wie viel Zeit Sie jeweils einkalkulieren müssen.

- **Biographische Information – 15 Minuten** (online oder schriftlich)
Dieser Fragebogen enthält Fragen zu Ihrem Alter und Ihrer Staatsangehörigkeit, Ihrer Berufsausbildung und Arbeitserfahrung, Ihren Fremdsprachenkenntnissen, sowie relevanten Arbeits- und anderen Erfahrungen. Er soll Ihnen als Anstoß dazu dienen, über Ihre interkulturellen Erfahrungen nachzudenken und gibt gleichzeitig dem Assessor nützliche Informationen über Ihren beruflichen Werdegang und bisherige interkulturelle Erfahrungen.
- **Interkulturelles Profil – 20 Minuten** (online oder schriftlich)
Dabei handelt es sich um einen Multiple-Choice-Fragebogen, der 21 Aussagen zu interkulturellen Situationen enthält – über Begegnungen in Ihrem eigenen Land mit Menschen anderer kultureller Herkunft, über Situationen, in denen Sie Menschen anderer kultureller Herkunft in deren Land begegnen (z.B. während einer Urlaubsreise im Ausland) und über Arbeitssituationen, in denen Sie mit Kollegen anderer kultureller Herkunft zu tun haben (entweder in Ihrem eigenen Land oder im Ausland). Bei jeder der Aussagen kreuzen Sie an, ob diese auf Sie vollständig zutrifft, vielleicht zutrifft oder nicht zutrifft. Auch dieser Fragebogen soll Sie in erster Linie dazu anregen, über bisherige interkulturelle Erfahrungen nachzudenken, und er gibt Ihrem Assessor weitere Informationen über Ihren Werdegang.
- **Szenario 1: Interkulturelle Begegnungen – 45 Minuten** (online oder schriftlich, enthält mehrere text-basierte Szenarios)
- **Szenario 2: Auf Geschäftsreise in China – 30 Minuten** (online oder schriftlich, video-basiertes Szenario)

- Rollenspiel 1: **Einen Vorgang erklären – 15 Minuten** (Rollenspiel für zwei Personen – ein Assessee und ein Rollenspielpartner)
- Rollenspiel 2: **Konstruktion – 80 Minuten** (Rollenspiel für mehrere Assesseees und Rollenspielpartner, z.B. vier Assesseees und vier Assessoren oder Schauspieler)

5.3) Beispielfragen aus den Tests

Die folgenden Beispielfragen sind zwei verschiedenen Tests entnommen und sollen Ihnen kurz zeigen, was Sie erwartet!

5.3.1) Fragen aus dem Interkulturellen Profil

Frage 1

"In Restaurants esse ich häufig Gerichte mit mir unbekanntem Zutaten."

Trifft diese Aussage auf Sie zu?

- trifft nicht zu
- vielleicht
- trifft vollständig zu

Frage 15

"Wirkt das Verhalten von Menschen aus anderen Kulturkreisen sehr befremdlich auf mich, vermeide ich den Kontakt zu ihnen."

Trifft diese Aussage auf Sie zu?

- trifft nicht zu
- vielleicht
- trifft vollständig zu

Frage 17

„Im Zweifel über das angebrachte Verhalten gegenüber Menschen anderer Kulturen lege ich die Regeln meiner eigenen Kultur zugrunde.“

Trifft diese Aussage auf Sie zu?

- trifft nicht zu
- vielleicht
- trifft vollständig zu

5.3.2) Frage aus den Interkulturellen Begegnungen (INCA-Online)

Einladen oder nicht einladen?

Ein Jugendlicher aus dem Land X arbeitet für sechs Monate in Ihrem Unternehmen. Sie wissen, dass er eher isoliert ist und überlegen, ihn gemeinsam mit Ihren Freunden zu sich einzuladen. Das Problem ist, dass sich Ihr Freundeskreis schon seit langem kennt und es für einen Fremden schwer werden könnte, Anschluss zu finden.

Frage

Beschreiben Sie in einigen Zeilen, was Sie in dieser Situation tun würden (und warum)!

6) Das Beurteilungsverfahren

Die Beurteilung Ihrer interkulturellen Kompetenz kann sowohl direkt am Arbeitsplatz als auch mittels verschiedener Tests, wie sie im Rahmen des INCA-Projekts entwickelt wurden (siehe Kapitel 5), erfolgen.

Bei Beurteilungen mithilfe der Tests verwenden die Assessoren die Antworten aus den schriftlichen Tests (online und/oder schriftlich) sowie die Beobachtungen während der Rollenspiele, um zu beurteilen, auf welcher Stufe interkultureller Kompetenz Sie stehen. Dabei greifen sie auf die Definitionen interkultureller Kompetenz zurück, die wir Ihnen in Kapitel 2.2 und 2.3 vorgestellt haben.

Die verschiedenen Tests zielen jeweils auf verschiedene Elemente interkultureller Kompetenz ab. Der Beurteilungsprozess ist durch vorgegebene Beurteilungsbögen standardisiert. Diese Bögen enthalten Beispielfragen zu den jeweiligen Fragen, aufgeteilt auf die drei Kompetenzstufen, sowie Platz für Ergänzungen und Anmerkungen des Assessors. Der Assessor trägt alle Antworten oder Beobachtungen pro Test und Assessee in die Beurteilungsbögen ein, ordnet diese den drei Kompetenzstufen zu und gelangt so zu einer Beurteilung pro Kompetenz und Assessee. Jeder Assessee wird von verschiedenen Assessoren in verschiedenen Tests beobachtet und beurteilt. In einer abschließenden „Assessorenkonferenz“ stimmen deshalb die Assessoren ihre Beobachtungen und Ergebnisse pro Assessee ab und kommen so zu einer Gesamtbeurteilung für jeden Assessee.

6.1) Beispiel-Beurteilungsbogen

Der folgende Beurteilungsbogen ist dem Test „Interkulturelle Begegnungen: Szenario Unerwartete Verhaltensweisen verstehen“ entnommen. Er enthält Beispielfragen für jede der drei Kompetenzstufen für die Kompetenz „Offenheit gegenüber anderen Kulturen“; Überschneidungen mit anderen Elementen interkultureller Kompetenz sind möglich.

Der Assessee liest zunächst die Beschreibung des Szenarios durch und beantwortet anschließend die Fragen (schriftlich oder online). Der Assessor überträgt die Antworten in den Beurteilungsbogen. Wenn die Antworten den Beispielfragen auf

dem Bogen entsprechen, hakt er diese einfach ab; neue Antworten trägt er in der jeweiligen Kompetenzstufe ein. Auf diese Weise erhält der Assessor ein Ergebnis pro Szenario pro Assessee. Bei der abschließenden Assessorenkonferenz treffen alle Assessoren zusammen und kommen zu einer Gesamtbeurteilung pro Kompetenz und Assessee (jeder Assessee wird während des Assessments von verschiedenen Assessoren beobachtet und beurteilt). Diese Ergebnisse werden in das Portfolio Interkultureller Kompetenz übernommen.

Beurteilungsbogen: Interkulturelle Begegnungen Szenario: „Unerwartete Verhaltensweisen verstehen“

Assessee:

Assessor:

Datum:

Offenheit gegenüber anderen Kulturen niedrige Kompetenzstufe	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annahmen über das Recht junger Menschen auf Freizeit am Wochenende ▪ Vorschlag, dass ein anderes Familienmitglied einen Besuch abstatten sollte ▪ Annahme, dass der Kollege nicht die Wahrheit sagt ▪ Versuchen, den Vorfall zu vergessen ▪ ▪ 	
Offenheit gegenüber anderen Kulturen mittlere Kompetenzstufe	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeigt Bereitschaft, weiterhin für andere Einladung offen zu sein ▪ Antworten, die auf generelles Verständnis für die Bedeutung von Familienwerten hinweisen ▪ ▪ ▪ 	
Offenheit gegenüber anderen Kulturen hohe Kompetenzstufe	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antworten, die zeigen, dass der Assessee in der Lage ist, über Familienwerte in verschiedenen Gesellschaften nachzudenken ▪ Fähigkeit, zu vergleichen und gegenüberzustellen, die Unterschiede zu respektieren ▪ ▪ Verständnis, dass eine negative/misstrauische Reaktion eine natürliche Phase der Anpassung an ein fremdes Land darstellt. ▪ Diskussion des Themas Familienwerte mit Kollegen ▪ Angebot, den Kollegen auf der Reise zu den Großeltern zu begleiten ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ 	
Einschätzung Frage 2 (OK) 1-----2-----3	

7) Technische Voraussetzungen von INCA-Online

Einige der Tests können entweder schriftlich oder online auf der INCA Plattform <http://www.incaproject.org/incaonline/> durchgeführt werden. Dazu benötigt Ihr Computer die folgende Mindest-Systemkonfiguration:

Browser

Diese Plattform funktioniert nur mit der Version 5.5 (oder höher) von Internet Explorer.

Browser-Konfiguration

Muss Cookies und Javascript akzeptieren.

Bildschirmauflösung

Für eine optimale Darstellung der Seiten empfehlen wir eine Bildauflösung von 1024x768.

Multimedia

Um die Multimedia-Funktionen verwenden zu können, müssen Sie einen Realplayer in Ihrem System installiert haben. Die Grundversion des RealOne Player können Sie kostenlos herunterladen. (Öffnen Sie die Seite <http://www.incaproject.org/incaonline/>, und klicken Sie auf „Technische Voraussetzungen“ in der blauen Navigationsleiste am oberen Rand; es öffnet sich eine neue Seite, wo unten ein Link zum RealOne Player führt.)

Die Tests selbst sind die gleichen, egal ob Sie sie online oder schriftlich durchführen. Die Online-Version bietet den Vorteil, dass Sie sich die Zeit selbst einteilen können und auch entscheiden, wann und wo Sie die Tests machen wollen, ob zuhause oder am Arbeitsplatz.

Die Plattform enthält ausführliche Anleitungen für Assesseees, wie die Tests auszufüllen sind (klicken Sie auf „Anleitungen“ in der blauen Navigationsleiste im oberen Bereich der Seite; es öffnet sich eine neue Seite mit allen erforderlichen Informationen)

8) Projektglossar

Begriff	Definition
Assessee	Derjenige, dessen interkulturelle Kompetenz beurteilt wird.
Assessment Centre	Ein Beurteilungsverfahren, in dem geschulte Assessoren die interkulturelle Kompetenz von Assesseees innerhalb kurzer Zeit beurteilen, z.B. während eines Assessmenttags, an dem der Assessee verschiedene Aufgaben zu erfüllen hat.
Assessmentaufgabe	Eine Übung (z.B. Rollenspiel, Szenario oder Fragebogen), die vom Assessee durchgeführt wird.
Assessor	Derjenige, der die Leistung des Assesseees beurteilt.
Assessorenhandbuch	Handbuch für INCA-Assessoren, das alle Richtlinien des INCA-Beurteilungsverfahrens enthält: Theoretisches Modell, Definitionen, Aufgaben, Beobachtungsprozess, Beurteilung und Feedback.
Beurteilungsbogen	Eine schriftliche oder elektronische Aufzeichnung der Resultate der einzelnen Assessmentaufgaben.
Biographie Interkultureller Kompetenz	Aufzeichnungen über den interkulturellen Hintergrund und die Erfahrungen eines Assesseees, die ausschlaggebend für interkulturelle Kompetenz sind.
Blended Assessment	Kombinierter Einsatz verschiedener Beurteilungsmethoden, z.B. schriftliche Übungen, Online-Übungen, Rollenspiele, Szenarien etc.
Dossier Interkultureller Kompetenz	Eine Sammlung von Belegen und Nachweisen zur Dokumentation der interkulturellen Kompetenz eines Assesseees, die vom Assessee selbst zusammengestellt und aktualisiert wird.
Externe Beurteilung	Beurteilung, die von einem externen Assessor vorgenommen wird, der nicht der Organisation oder dem Unternehmen des Assesseees angehört.
Fortlaufende Beurteilung	Beurteilung, die innerhalb eines längeren Zeitraums stattfindet und mit kontinuierlichen Feedback- und Lernschleifen verbunden ist.
INCA	Abkürzung für Intercultural Competence Assessment (Markenname des Projekts und seiner Produkte).
Interkulturelle Kompetenz	Die Bandbreite an Wissen und Fähigkeiten, die eine Person benötigt, um mit Kollegen aus anderen Ländern und Kulturen mit unterschiedlichem sprachlichen und sozialen Hintergrund interagieren zu können.
Interne Beurteilung	Beurteilung, die von einem Assessor durchgeführt wird, der der gleichen Organisation angehört wie der Assessee (z.B. am Arbeitsplatz).
Moderator	Jener Assessor, der den Beurteilungsprozess und die Arbeit der beteiligten Assessoren koordiniert.

Online-Assessment	Beurteilungsaufgaben, die über einen Computer oder ein Computernetzwerk ausgeführt werden.
Pass für Interkulturelle Kompetenz	Aufzeichnung der Ergebnisse aus externen, fortlaufenden oder Online-Beurteilungsverfahren eines Assesseees.
Perspektivenwechsel	Die Fähigkeit, von der eigenen in eine andere Perspektive zu wechseln.
Portfolio Interkultureller Kompetenz	Aufzeichnung der Fortschritte eines Assesseees in interkultureller Kompetenz, bestehend aus dem Pass für Interkulturelle Kompetenz, der Biographie Interkultureller Kompetenz und dem Dossier.
Referenzrahmen	Eine Tabelle, die die verschiedenen Elemente und Stufen interkultureller Kompetenz beschreibt.
Rollenspiel	Eine Beurteilungsaufgabe, in der der Assessee eine Rolle in einer interkulturellen Situation spielt.
Szenario	Eine Beschreibung eines interkulturellen Vorfalls, zu dem der Assessee Fragen beantworten muss.
Zeugenaussagen	Ein schriftlicher Bericht einer Person, die das Verhalten eines Assesseees in einer interkulturellen Situation direkt beobachten konnte.
Sechs interkulturelle Kompetenzen	
Ambiguitätstoleranz (AT)	Unter Ambiguitätstoleranz versteht man die Fähigkeit, Unsicherheit und Zweideutigkeit zu ertragen und konstruktiv damit umzugehen.
Empathie (EM)	Die Fähigkeit, intuitiv zu verstehen, was andere Menschen in konkreten Situationen denken oder fühlen. Empathischen Menschen gelingt es, den Gefühlen, Wünschen und Einstellungen anderer Personen entsprechend zu reagieren.
Kommunikationsbewusstsein (KB)	Die Fähigkeit, in interkulturellen Kommunikationssituationen eine Verbindung zwischen der sprachlichen Ausdrucksweise und dem kulturellen Inhalt herzustellen, Sprachkonventionen von Gesprächspartnern anderer Kulturen zu erkennen, bewusst damit zu arbeiten und seine eigene Ausdrucksweise anzupassen.
Offenheit gegenüber anderen Kulturen (OK)	Neugier und Offenheit, Bereitschaft, das Misstrauen gegenüber anderen Kulturen und den Glauben an die eigene Kultur auszusetzen.
Verhaltensflexibilität (VF)	Verhaltensflexibilität ist die Fähigkeit, sein Verhalten verschiedenen Anforderungen und Situationen anzupassen.
Wissenserwerb (WE)	Die Fähigkeit sich Wissen über eine Kultur und über kulturelle Bräuche anzueignen und in realen Situationen diesem Wissen und diesen Einstellungen entsprechend zu handeln.

Drei übergeordnete Säulen interkultureller Kompetenz	
Anpassungsfähigkeit	Verhaltensflexibilität und Kommunikationsbewusstsein
Offenheit	Offenheit gegenüber anderen Kulturen und Ambiguitätstoleranz
Wissen	Wissenserwerb und Empathie

Alles Gute für die Entwicklung Ihrer interkulturellen Kompetenz wünscht Ihnen
das INCA-Team!