



ChinaCare

Dienstleistungen für den Bildungsexport: Interaktiv und transkulturell

Theorie und Modell der Dienstleistungsentwicklung im Projekt ChinaCare

Silke Steinberg, 03.11.15
-Projektleiterin ChinaCare, wissenschaftliches Teilprojekt –

Transferveranstaltung

ChinaCare: Kooperative Ausbildung von Altenpflegefachkräften in China

03.11.2015, 11.00 – 17.00 Uhr

kbs | Die Akademie für Gesundheitsberufe

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Das Verbundprojekt ChinaCare wird gefördert
vom Bundesministerium für Bildung und For-
schung, Projektträger im DLR, Berufsbildungs-
export (FKZ:01BEX04A-D13).



Berufsbildungs-
export

fiap
www.fiap-ev.de



ChinaCare

Übersicht

I. Theoretische Vorüberlegungen zur Gestaltung der Dienstleistungsentwicklung

1. Partizipatives, offenes Innovationsmanagement
2. Kulturelle Diversität als Potenzial in co-kreativen Prozessen
3. Gestaltung des Kommunikationssystems

II. Das Phasenmodell zur kundenintegrativen Entwicklung einer transkulturellen Bildungsdienstleistung

1. Strukturanalyse
2. Bedarfsanalyse
3. Bildungsinhalte
4. Unterstützungssysteme



ChinaCare

I.1. Theoretische Vorüberlegungen: Partizipatives, offenes Innovationsmanagement

- ✓ Neue Formen der Wertschöpfung: Netzwerke und Co-Kreation
- ✓ „Crowd-Intelligence“ Zusammenführung von Kunden, Dienstleistern und externen Partnern in einer Wertschöpfungspartnerschaft
- ✓ Design-Thinking - interdisziplinäres und alle Hierarchieebenen umfassendes Team
- ✓ Dienstleistung sind auf die konkreten Bedürfnissen der Kunden ausgerichtet / Wissen aller Partner wird integriert



ChinaCare

I.1. Theoretische Vorüberlegungen: Partizipatives, offenes Innovationsmanagement / Voraussetzungen für das Funktionieren des Interaktionssystems

- ✓ Ausdifferenzierung eines gemeinsamen Kommunikationssystems
- ✓ Management von Nicht-Wissen im Arbeitsprozess
- ✓ Akzeptanz der Relativität und Standortgebundenheit eigener Repräsentationen
- ✓ Identifikation von Schnittmengen und Knoten, an denen die gemeinsame Arbeit ansetzen kann



ChinaCare

I.2. Kulturelle Diversität als Potenzial in Co-kreativen Prozessen

- ✓ Diversität ist Potenzial nicht Problem / geschlossenes Kulturverständnis reduziert wertvolle Komplexität
- ✓ Historisch-dynamisches Kulturverständnis / keine binäre Codierung Deutschland – China
- ✓ Individuen haben unterschiedlichen Identitäten und damit komplexes Potenzial
- ✓ Akteure müssen Schnittstellenkompetenz entwickeln (transkulturelle Kompetenz)
- ✓ Interkulturalität ↔ Transkulturalität



ChinaCare

I.3. Gestaltung des gemeinsamen Kommunikationssystems

Problem 1:

- ✓ Verlust der direkten Diskursivität von Worten / Bedeutungen müssen verhandelt werden
- ✓ Vielsprachigkeit bedeutet Freiraum im transkulturellen Entwicklungsprozess / Bedeutungen werden nicht als selbstverständlich vorausgesetzt
- ✓ Bedeutungen müssen gemeinsam analysiert werden, um eine gemeinsame Sicht entwickeln zu können



ChinaCare

1.3. Gestaltung des gemeinsamen Kommunikationssystems

Problem 2:

- ✓ Vielschichtigkeit der Kommunikation: Inhaltsebene, Beziehungsebene, sozialer Dialog (Ebenen sind jeder Kommunikation inhärent, werden aber unterschiedlich akzentuiert)

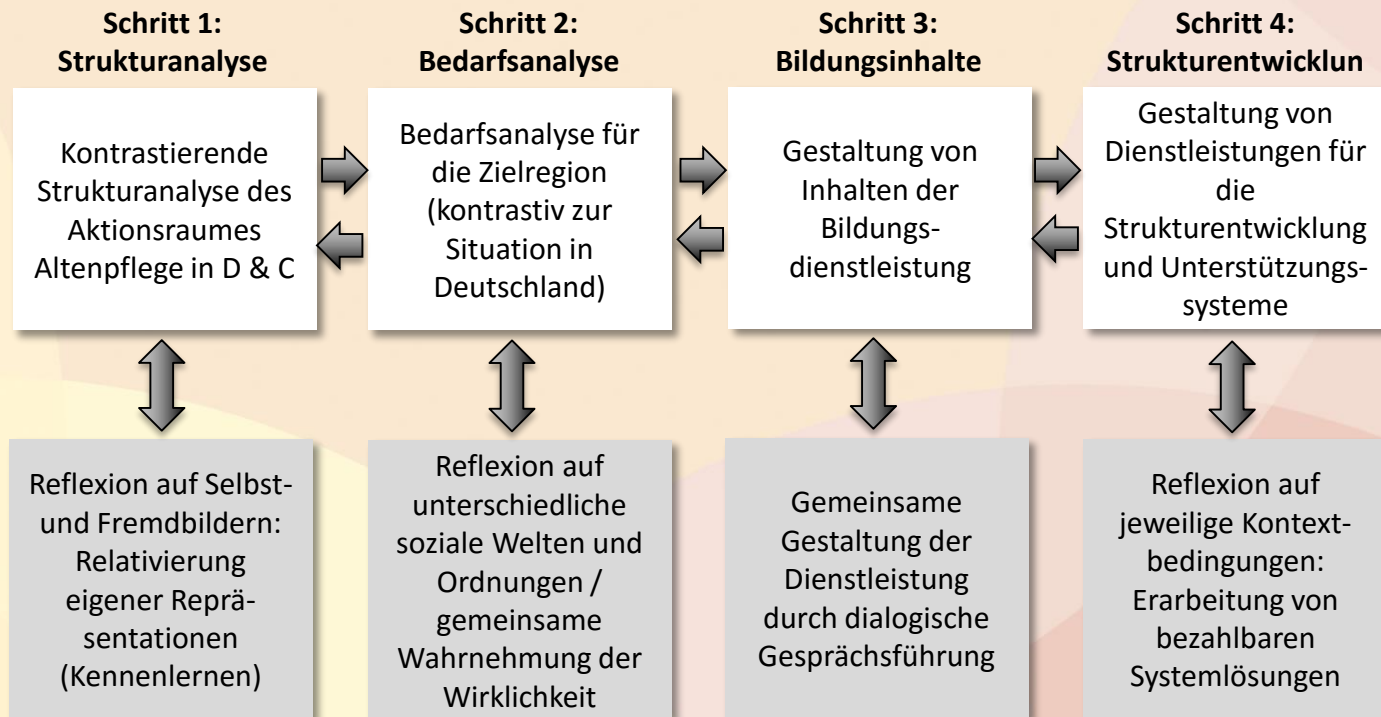
Lösung:

- ✓ Dialogische Gesprächsführung macht Vielschichtigkeit transparent und hilft Bedeutungen zu verhandeln
- ✓ Dialog auf Augenhöhe / Stereotype werden durch die Definition gemeinsamer sozialer Kategorien überwunden



ChinaCare

II. Phasenmodell der kundenintegrativen Entwicklung einer transkulturellen Bildungsdienstleistung: Altenpflegeausbildung





ChinaCare

II.1. Phase 1: Strukturanalyse

- ✓ Inhaltlicher Fokus: Analyse des Aktionsraum Altenpflege in DEU und CHN (Systeme, Konzepte, Vorstellungen, Werte)
- ✓ Leitfragen: Wer sind wir, wer die anderen, wie können wir kommunizieren
- ✓ Ziele: Reflexion von Selbst- und Fremdbildern (Perspektivenwechsel); Eintauchen in die Lebenswelt des anderen; Unterschiede werden als Instrumente der Erkenntnis genutzt; Codierung eines gemeinsamen Zeichensystems
- ✓ Resultat: Gemeinsame Kenntnis des Aktionsraums /Generierung gemeinsamer Vorstellungen in Bezug auf Schlüsselbegriffe (Glossar), Modifikation der sozialen Repräsentationen aller Beteiligten



ChinaCare

II.2. Phase 2: Bedarfsanalyse

- ✓ Inhaltlicher Fokus: Kontrastive Gegenüberstellung der sozialen Welten, Wertevorstellungen, der strukturellen Voraussetzungen
- ✓ Leitfragen: Wo liegen die Gemeinsamkeiten, wie kommen wir zu einem gemeinsamen Blick auf die Wirklichkeit (um Bedarfe zu identifizieren)
- ✓ Ziele: Konzentration auf die nationalen Zugehörigkeiten wird überwunden; Definition gemeinsamer sozialer Kategorien zur Wahrnehmung von Wirklichkeit; Überwindung von Stereotypen
- ✓ Resultat: Gemeinsame soziale Identität (Profession, Interesse, Aktivitäten); Interkulturalität wird zur Transkulturalität; gemeinsame Identifikation von Bedarfen auf die Gestaltung der DL



ChinaCare

II.3. Phase 3: Bildungsinhalte / Gestaltung der Dienstleistung

- ✓ Inhaltlicher Fokus: Dialogische Erarbeitung von Inhalten die für die Dienstleistung relevant sind: Skalierung der Inhalte
- ✓ Leitfragen: Wie können wir die identifizierten Inhalte für den chinesischen Bezugsrahmen neu konzeptionieren (bspw. Umgang mit Demenz und Tod)
- ✓ Ziel: Ko-Kreation, Anpassung der Inhalte auf den chinesischen Bezugsrahmen und die konkreten Bedürfnisse der Kunden; gemeinsame Gestaltung der Dienstleistung
- ✓ Resultat: Innovative Bildungsdienstleistung für deutsche Bildungsanbieter im Bereich Altenpflege (kann auf unterschiedliche Bedarfe angepasst werden)



ChinaCare

II.4. Phase 4: Dienstleistungen für die Strukturentwicklung / Unterstützungssysteme

- ✓ Inhaltlicher Fokus: Erarbeitung von bezahlbaren Unterstützungslösungen zur Entwicklung der Altenpflege in China
- ✓ Leitfragen: Welche strukturellen Voraussetzungen für eine funktionierende Altenpflege fehlen in China? Wie können Arbeitsplätze entstehen? Welche Dienstleistungen können die Entwicklung unterstützen?
- ✓ Ziel: Einbeziehung wichtiger politischer und gesellschaftlicher Akteure in China; Aufbau von weiterführenden Kooperationen mit Akteuren in Deutschland
- ✓ Resultat: Entwicklung der Altenpflege in China: Marktöffnung für deutsche Anbieter