Modülün içeriğine giriş

İşbu modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılık eğitimine dair Almanca ve Türkçe lisanlarında verilecek temel eğitim planının bir parçasıdır. Hedef gruplar, sigorta kuruluşlarında Almanca ve Türkçe lisanlarında çalışan ve müşterilere hizmet veren yeni personeldir. Bu modül temel olarak – işbu temel eğitim planının diğer modülleri gibi aynı şekilde – Almanya, Avusturya ve Türkiye'de göçmen geçmişine sahip çalışanlara yöneliktir.

Bu eğitim planının esası, Avusturya'da hali hazırda sigorta şirketlerinde uygulanan şirket içi mesleki sigortacılığa giriş eğitimidir. Avusturya'daki temel eğitim programı bir çok alanda, Almanya Federal Cumhuriyeti'ndeki sigortacılık eğitimi ile örtüşmektedir.

Türkiye'de sigorta uzmanlığına ilişkin devlet tarafından veya resmi olarak sertifikalandırılmış bir mesleğe giriş eğitimi bulunmamaktadır. Türkiye'de sigortacılık alanında verilen eğitim iki şekilde yapılmaktadır: bir yandan sigortacılık konusunda detaylı uzmanlaşmanın mümkün olmadığı genel işletme eğitimi, bu eğitim mezunlarına sigorta şirketlerinde orta düzey yönetici olarak girişi mümkün kılmaktadır ve sigortacılık konusundaki uzmanlaşma şirket içi eğitimlerle sağlanmaktadır. Sigorta kuruluşlarında çalışan bu personelin görevleri, Almanya'da ve Avusturya'da çalışan bir sigortacının görevleriyle örtüşmektedir. Türkiye'de diğer yandan sigorta acenteliğine yönelik bir eğitim mevcuttur. Bu eğitim, sigorta kuruluşlarında alınan üç aylık bir temel eğitimi kapsamaktadır ve tümüyle satışa yöneliktir. Bu üç ayın bitiminde genelde, şirket içi gelişim ve mesleki eğitim tarafından eşlik edilen bir yıllık bir uygulama aşaması takip eder.

İki yıldan beri Türkiye'de faaliyet gösteren AB kaynaklı birçok sigorta kuruluşu, Almanya, Avusturya veya Fransa'dan devralınan bir eğitim müfredatı ile çalışmaktadırlar. Sigortacılık branşında faaliyet gösteren uluslararası büyük kuruluşlardaki bu gelişim, eğitimin tanımından veya mesleki temel eğitimin kontrol sistemine entegrasyonundan bağımsız olarak eğitim içeriklerinin standartlaştırılmasına yol açmıştır.

Almanca konuşulan bölgede, sigortacılığa ilişkin mesleki eğitim mevzuatı kapsamında, Almanca ve Türkçe lisanlarında geliştirilen modüller, özellikle Türkçe ve Almanca kültür bölgelerinde yaşayanlara yönelik sigorta teklifleri, uluslar arası sözleşmeler ve kültürlerarası yeterlilikle ilgilidir.

Bu esasa dayanarak işbu münferit modüller, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılığa ilişkin Almanca ve Türkçe lisanlarında verilen temel eğitim planı kapsamında geliştirilmiş ve denenmiştir.

Modüller Avusturya'da sigorta kuruluşlarında şirket dahilinde verilen mesleki temel eğitimde kullanılmaktadır. Modülün tamamlanmasından sonra kişiler önce şirket içerisinde, akabinde Avusturya'da genelinde devlet tarafından düzenlenen bir sınava katılmaya hak kazanmaktadırlar. Bu sınavda "Türkçe" bilmek ayrıcalık sayılmakla birlikte, 2008 Nisan itibariyle henüz sertifikalanmamaktadır. Buna ilişkin 2008 yılı sonu itibariyle sertifikalandırma hazırlıkları başlatılmıştır. İşbu sertifikalandırma değerlendirmelerinin sonuçları, Almanya'da da benzerdir.

Türkiye'de çift dilli bu modüllerin kabulü, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 2008 sonbahar / 2009 ilkbaharında gerçekleştirilecektir.

Eğitimin birinci bölümüyle ilgili olarak Almanya, Avusturya ve Türkiye'deki müşterek kısımlar büro uygulamaları ve büro organizasyonunun özellikleri, bu üç ülkedeki sigortacılık ile ilgili temel esasları, iletişim kültürü ve poliçelerdir.

Eğitimin ikinci ve üçüncü bölümlerinde, kişisel sigorta ve mal sigortası alanında detaylı bilgilendirme, kültürler arası yetkinlik ve serbest sigortacılığa giden yollar hakkındaki bilgilerin iletilmesidir.

Mevcut modül, Avusturya, Almanya ve Türkiye'de faaliyet gösterilen sigortacılıkla Almanca ve Türkçe lisanlarında meşgul olmaktadır. Bu modül, temel modül olarak kabul edilmelidir.

Eğitim alanlara aşağıdaki konula sunulmaktadır

- Avusturya, Almanya ve Türkiye'de sigortacılığın esaslarına ilişkin bir önsöz
- Sigorta denetiminin yapılarına ilişkin bir önsöz
- Sigortaların işleme alınmasına ve organizasyonuna ilişkin bir önsöz
- Sigortaların türleri ve şekillerine ilişkin bir önsöz
- Ulusal bir düşünce çerçevesi dahilinde sigortaların kültürel özelliklerine ilişkin bir önsöz
- Alıştırmalı çalışma malzemesi.

Modül hem Almanca hem Türkçe olarak mevcuttur. Eğitmenler için hazırlanan dokümanların yanı sıra, modül sözlük ve lisana ilişkin açıklamalara sahip bir ek içermektedir.

Modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de faaliyet gösteren çift dilli sigorta acenteleri ve sigorta kuruluşlarının ek ders elementi olarak uygundur. Modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılık eğitimi için Almanca ve Türkçe hazırlanan temel eğitim planına tamamlayıcı ve bütünleyici olarak düşünülmüştür.

Modül, sigortacılığa ilişkin Almanca – Türkçe dillerinde hazırlanan geniş kapsamlı bir temel eğitim planının bir parçasıdır. Modül, mevcut eğitim müfredatının ve eğitim materyallerinin yerine geçmemektedir, daha ziyade bunları Alman – Avusturya – Türk özelliklerine mukayeseli olarak bir takviyedir.

Modül, Almanca ve Türkçe konuşan sigorta kuruluşlarında seçilen uzmanlık alanlarındaki toplam 15 adet içeriksel modülün bir unsurudur. Modül, Türkiye, Avusturya ve Almanya'da kullanılabilir.

Mevcut Almanca – Türkçe çift dilli çerçeve müfredatı, aşağıdaki modüllerden oluşmaktadır:

- Almanya / Avusturya ve Türkiye'de sigortacılığın ana hatları
- Sigortacılıkta büro uygulamalarının ana hatları
- Sigorta ve sigorta hukukuna ilişkin sözleşme yönetiminde gizlilik modülü
- Sigortacılıkta Almanca ve Türkçe konuşan kültür sahası arasında kültürler arası yetkinlik modülü
- Almanca – Türkçe lisanda iletişim alıştırmaları modülü
- Almanca – Türkçe lisanda telefon alıştırmaları modülü
- Müşteri hizmetleri, komünikasyon ve danışmanlık modülü
- Sosyal sigortacılık modülü
- Hayat sigortacılığı modülü
- Yapı tasarrufu sigortası / yapı tasarrufu sözleşmeleri modülü
- Motorlu araç mali sorumluluk sigortacılığı modülü
- Ev eşyası ve mülkiyet sigortaları modülü
- Sağlık sigortası modülü
- Emeklilik sigortası modülü
- Sigortacılıkta iş kurma modülü

Modüller, dil kursları değil, bilakis mesleki eğitim modülleridir. Başlangıçta, Avrupa Referansı Çerçevesinde B1 seviyesinde Almanca ve Türkçe lisanlarına hakimiyet şart koşulmaktadır. İşbu müfredat kapsamında Almanca ve Türkçe lisanlar için bir lisan sınıflandırma testi mevcuttur.

Modül, bir sigorta kuruluşunda direkt kullanım için tasarlanmıştır. Modül 90 dakikalıktır ve düzenli bir eğitim süreci kapsamında öğrenim birimi olarak kullanılabilir. 90 dakikalık süre içerisinde, iki alıştırma öngörülmüştür. Modül gerekli görülmesi halinde tekrarlanabilir ve yapılan alıştırmalar alanında çeşitlendirilebilir ve bu sayede de 45 dakikaya indirgenebilir. Temel bilgi veren eğitim içeriği dolayısıyla, müfredat oluşturanların sayısız deneyleri ve önerileri, modülün eğitim hedefine ulaşmak için iki kez kullanılmasının yeterli olduğunu göstermiştir.

Her bir modül aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Eğitim içeriğinin tanımlanması ile konuya giriş
- Eğitim materyalleri ile birlikte eğitim içeriğine ilişkin gerekli bilgiler
- Alıştırmalar
- Takviye materyaller ve dokümanlar
- Literatür bilgileri

Hazırlık için eğitim alanlara aşağıdakileri öneryoruz:

- Modül için eğitim alanlarla, 90 dakikalık sürede eğitim içeriğinin benimseneceği kesin bir saatin kararlaştırılması gerekmektedir;
- Eğitmenler modüle, “eğitim içerikleri” altındaki bilgilerin yardımı ile hazırlanabilirler;
- Eğitim alanlara esasları ve tanımları içeren (ekteki) veri sayfaları teslim edilebilir;
- Konuya giriş yaptıktan sonra, bir-iki alıştırma yapılabilir;
- Alıştırmalar değerlendirmeleri ile birlikte tamamlandıktan sonra, bunu günlük mesai içerisinde pratik bilgileri ile birlikte tekrar özet yapabilirler.

Çalışma malzemesi olarak kağıt ve kalem, eşlik eden materyaller ve de bir kara tahta ya da büyük boyutlu kağıtlar (Flip Chart) önerilmektedir.

Eğitmenler için didaktik bilgiler

Modül çift dilli düzenlenmiştir ve Almanca ve Türkçe dillerinde hazır olarak mevcuttur. Modülün hedefi, sigortacılığa, sigortacılığın yapısına ve gelişimine ilişkin içeriksel bilgi aktarımının yanı sıra, Avusturya, Almanya ve Türkiye'de bulunan çift dilli acentelerde sigortacılık alanında çalışanlar için mesleki sözcük dağarcığının güçlendirilmesi ve geliştirilmesidir.

Modül hem Alman hem Türk mesleki sözcük dağarcığını ve formülasyon yardımlarını vermektedir. İşbu mesleki sözcük dağarcığı, her iki dilin güncel dili içerisine yerleştirilebilir. Almanya veya Avusturya'daki Alman – Türk geçmişe sahip eğitmenler için hedef, genelde bilinmeyen Türkçe sözcük dağarcığını edinmek olmalıdır. Türkiye'de yaşayan eğitmenler için Almanca teknik terimlerin iletilmesi gerekmektedir.

Modül, sigortacılar için mesleki ihtisasın iletilmesinde didaktik olarak önce eğitmen tarafından verilen sözlü açıklamalar vasıtasıyla klasik yöntemi takip eder. Bunu pratik alıştırmalar, öğrenilen bilgilerin denetlenmesi ve bir özet takip eder.

Modül, çift dilli eğitim alanlarda dilsel yeteneğin geliştirilmesinde didaktik olarak, "full immersion" yönteminin esasına dayalı standart dil kapsamı içerisinde "task-based earning" yani "göreve yönelik öğrenim" yöntemi takip eder.

Modülün ön şartı, eğitim görecek şahsın her iki ldile, yani Türkçe'ye ve Almanca'ya yeterli derecede hakim olmasıdır. Eğitmenler için Avrupa Referansı Çerçevesinde B2 veya C1 esasında bir lisan seviyesi önerilmektedir.

Modül alternatif olarak iki eğitmen veya ders veren şahıs tarafından uygulanabilir. Bu durumda 1. şahıs Türkçe dilde, 2. şahıs Almanca dilde ders verir.

Modüler sınamasında edinilen tecrübeler, hedef dilin KARIŞTIRILMAMASI gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Cümle yapıları asgari olarak (bir dilin tam söz dizimi, bir dilin türdeş sözlüğü ile) bir dil değişikliği gerçekleştirilmeden komple bir dilde tamamlanmalıdır. ÖNEMLİ olan, dillerin birbirine karıştırılmasının kesinlikle engellenmesi gerektiğidir. Aynı koşul, bir şahsın bir dilde mevcut kavramı bilmemesi ve bunu diğer dilden devralması durumu için de geçerlidir. Bu durumda kavramın öncelikle hedef dilden başka sözcüklerle açıklanmaya çalışılması gerekmektedir. Öğretmen aranan kelimeyi hedef dilde sözlü olarak söyleyebilir ve aynı zamanda tahtada yazılı olarak not edebilir.

Eğitim modülünün ideal olarak uygulanması için, mantık kısımlarına veya öğrenme kısımlarına bölünmesini tavsiye ederiz. Bu kısımların her biri komple TEK BİR dilde iletilir. Akabinde bu kısım İKİNCİ dilde tekrarlanır. Birinci kısım için, eğitmenin daha iyi vakıf olduğu dili kullanması maksada daha uygundur. Almanya ve Avusturya'da bu genelde Almanca ve Türkiye'de Türkçe olacaktır. Bunun tekrarı akabinde her defasında diğer dilde gerçekleştirilecektir. Yapılan bu tekrarda, ilave ağırlık noktası mesleki kavramların ve mesleki sözcük dağarcığının iletilmesinde yatmaktadır.

Soruların her zaman öğretme dili olarak kullanılan dilde sorulması gerekmektedir. Bu şu anlama gelir, şayet öğrenim görülen kısım Türkçe işleniyorsa, soruların da Türkçe sorulması gerekmektedir. Cevaplar da, açık bir biçimde Avusturya ya da Alman sigortacılık koşullarına dayansalar dahi, Türkçe olacaktır.

Gidişat için aşağıdakiler önerilmektedir:

- 1. dilde öğretim içeriğine giriş
- 2. dilde öğretim içeriğine giriş
- Kelime haznesi ve sözlüğe ilişkin sorulan soruların cevaplandırılması (her zaman sorunun sorulduğu dilde cevap verin!)
- 1. dilde mesleki öğretim içeriğinin iletilmesi
- 2. dilde mesleki öğretim içeriğinin iletilmesi
- Mesleki öğretim içeriğine ilişkin sorulan soruların cevaplandırılması (her zaman sorunun sorulduğu dilde cevap verin!)
- 1. dilde 1. alıştırma
- 2. dilde 2. alıştırma
- Özetleme / 1. dilde değerlendirme
- Özetleme / 2. dilde değerlendirme
- Eğitmenin dil veya içeriğe dair tuttuğu notlar

Modül alternatif olarak bir ders saatinde komple 1. dilde ve ikinci bir ders saatinde 2. dilde kullanılabilir. Ancak edinilen deneyimler, modülün tavsiye edilen çift dilli versiyonunda en büyük dil başarısının ve mesleki kelime haznesinin öğrenilmesinin her iki hedef dilin direk mukayesesi esasına dayalı olarak, çalışma uygulamalarında mümkün olacağını göstermektedir.

Eğitmenin dilsel niteliğine bağlı olarak – şayet mümkünse – eğitim alanın fiili ifadesi içerisinde yaptığı önemli dilbilgisi hatalarının derhal düzeltilmesi gerekmektedir. Bu meyanda, devamlı olarak hedef dilde kalınması ve HİÇ BİR ZAMAN bir dilin gramer yapısının diğer bir dilden yardım alınarak açıklanmaması önemlidir. Somut olarak, Almanca konuşulan bölgede Türkçe'de yapılan hataların hiç bir zaman Almanca olarak açıklanmaması ya da Türkiye'de Almanca dilinde yapılan hataların hiç bir zaman Türkçe açıklanmaması gerektiği söylenmektedir.

Çift dilli eğitim modülünün sınanmasından ortaya çıkan diğer bir deneyim, hedef dillerden birinde dile ilişkin önemli noksanlar olması durumunda, işbu temel eğitim planına ait modüllerin çift dilli eğitim alanların kapasitesini aşabileceğini göstermektedir. Bir derecelendirme testi, örneğin 1. dilde B2 yeterliğini ama 2. dilde yalnızca A1 yeterliğini gösteriyorsa, çift dilli müfredatın bir tarafa bırakılması gerekmektedir. Eğitim alanların, 2. dili Avrupa Referans Çerçevesi'nin esasında aynı şekilde B1 seviyesine yükseltmeleri için önce klasik dil kursunu ziyaret etmelidirler. Bu çerçeve eğitim planı çerçevesinde uzman büro çalışanları için Almanca ve Türkçe dillerinde derecelendirme testleri mevcuttur.

Eğitim içeriği

Kültürlerarası yetkinlikten ne anlamalıyız?

Kültürlerarası yetkinlik, iletişim- ve iş modellerinde insanların diğer kültür çevrelerini daha iyi anlamasını sağlar. Kültürlerarası yetkinliğin öğrenilmesinde amaç insanlarla iletişim yetkinliğinin pekişmesi ve dil temelinde uzlaşma yeteneğinin daha da derinleşmesine yardımcı olur. Kültürlerarası yetkinlikte bilinmesi gereken üç önemli öğe bilgi, motivasyon ve becerilerdir. Buna göre kültürlerarası yetkinlik, sosyal yetkinliğin bir şekli olup, kültürel bakış açısını geliştirir. Bununla kastedilen iletişim- ve anlaşma yeteneğinin kesiştiği durumlar kast edilmiştir. Yani kültürlerarası yetkinliğe sahip olan kişiler, bu yeteneklerini o kültüre ait olan kişilerin memnuniyetini bağımsız, o kültürün hassasiyetini taşıyan kişiler daha etkili bir şekilde gerçekleştirebilir.

Kültürlerarası yetkinlik bu bakımdan temel eğitim planının önemli bir parçasını teşkil eder. Özellikle büro içinde ve dışında kominikasyonu çok daha kolaylaştıracak, buradan yola çıkarak bu temel üzerine İletişim-, İş- ve anlaşma süreçlerinde güven kurulmasına yardımcı olacaktır. Üç faktörün çok anlamlı rolleri vardır. (1) Bilgi; (2) Motivasyon; (3) İş bitirebilme becerisi. Birinci faktör bilgi, uygun bilgi olarak etkileşimli, kültüre özgü yani genel kültür ve dilsel durum örnekleri anlaşılmalıdır. İkinci faktör motivasyon, başka bir kültüre karşı belirli bir görüşü gösterir (Örnek olarak: sosyal uçurumun farkına varılması, pozitif yaklaşım ve açık olmak). Üçüncü faktör iş bitirebilme becerisi, kültürlerarası yetkinlik için bir yeterlilik olarak görülebilir, bunlardan bazılarıda kişilikteki kuvvet, saygı, hoşgörü, sosyal ilişkilerdeki beceri, dil bilgisi hemde iletişim yetenegi olarak sayılabilir.

Kültür

Kültür; değerler, normlar, semboller ve bir topluluğun durumunu gösteren bir sistemin önemli bir olgusudur. Başka bir fonksiyonu da yön tayini yapabilmesi, davranışları belirleyebilmesi, iletişim ve birlikte yaşamayı yapılandırabilmesi ve kimliği kurabilmesi gibi. Ayrıca kültür homojen ve statik bir yapısı olmadığı, aksine sürekli yenilenen ve değişikliğe bağlıdır. Aynı ana kültürün parçaları olan kültürlerarasındaki fark da çoğu zaman çok küçüktür. Şehir ve köy arasındaki fark da bu şekilde göze çarpar ve karşılaştırılınca da benzer oldukları ortaya çıkar.

İşaret edilmesi gereken husulardan biri de, kültürü kelimelerle ifade etmenin ne kadar zor olduğu yada klasik bir şekilde öğrenmeye çalışmak. Burada önemli olan özellikle uygulama ve hayat tecrübesidir.

Kültür Standartları

Kültür standartları, bir ülke içerisinde sosyal, politik ve ekonomik şartların zamanla değişmesiyle ortaya çıkar. Kültür standartları, değerlendirme, düşünme çeşitlerini, davranışları, kültürel gidişatı içerir. Bu kültür standartları, halkın çoğunluğunun normal olarak algıladığı kültürel değer ve öğeleri içerir.

Bu kültür standartları o toplumdaki çoğunluğunun benimsemesi ile ortaya çıkar. Bu standartlar hayatın bütün görünen yönlerini, yemek alışkanlıklarından, işteki davranışlar ve giyim şekline kadar olan geniş bir alanı kapsar.

Kültür standartları, kültürün kendisi gibi, sürekli değişim ve değişikliklere maruz kalır. Toplum içerisinde tüm davranışlarımızı kültürel değerlerle ölçtüğümüzden, çoğu zaman başka kültürel değerlerle yetişmiş kişilerle olan kominikasyonda yanlış anlaşmalara sebep olabilir.

Kültürlerarası Yetkinliğin Öğrenilmesi?

Kültürlerarası yetkinlik en iyi (1) kendi kültür standartları, (2) başka kültür standartları ve (3) kültürel anlaşmazlıkların giderilmesiyle kazanılır. Bu üç konudaki deneyimler, farklı değişikliklerin algılanmasını sağlar. Düşünmek ve anlaşılmak, daha iyi bir kültürlerarası anlayışa yönlendirir.

Aile yapısı

Türkiye, Almanya ve Avusturyadaki aile yapısı değişim içerisindedir. Örnek olarak, kadın ve erkekler zamanla daha az çocuk sahibi olmak istiyor ve çocuk sahibi olmak istediklerinde de yaşları oldukça ilerlemiş oluyor. Şu anlamda çıkarılabilir şöyle ki, daha az sayıda ve geç yapılan evliliklerde, boşanma sayısı artıyor. Resmi olmayan beraberliklerin sayısı da artıyor, böylelikle evlilik dışı doğumlarda da artış kaydediliyor. Avrupa kıyaslamasında Avustuya ve Almanya en düşük doğum oranlarının olduğu ülkelerden oldukları kaydediliyor. Bu da çocukların tüm nüfusdaki payları düşerken, yaşlıların sayısıda gün geçtikçe artıyor.

Türk Kültür Standartları

Türk kültürü için böyle standart birşey olmadığı için, genel geçerliliği olan bir durum yoktur. Vereceğimiz örnekler türk kültür standartı için ışık tutacaktır.

Toplum içerisinde burun karıştırılmaz, eğer ille de burun temizlenmesi gerekiyorsa, o kişinin arkasını dönüp de yapması gerekir.

Yaşlılara büyük bir saygı gösterilir. Gençler yaşlıların içerisinde sesli olmamaya ve sigara içmemeye dikkat ederler. Alkol de bir tabudur, yaşlıların yanında alkol kullanılmaz. Toplu taşıma araçlarında da gençler yaşlılara yer verirler.

Karşı cinslerin birbirlerine olan sevgilerini hal ve hareketlerle toplum içinde göstermeleri hoş karşılanmaz. Öpmek ve okşamak yada çok yakın vücud teması açık

alanlarda yapılması hoş olmayan davranışlardandır. Bunlara uymayanlar dikkat çekerler.

Kızlar ve bayanlar yolda sigara içmezler. Açık alanda genelde sadece oturarak içerler.

Ev ziyaretlerinde ayakkabılar çıkarılır, tabi özellikle çıkarılmaması söylenmemişse.

Giyim konusunda bölgenin kendi geleneksel degerlerine dikkat etmek gerekmektedir. Kırsal bölgelerde şort, kolsuz tişört ve kısa etek giyilmemesine dikkat etmek gerekmektedir.

Ev sahibi maddi durumu çok iyi olmasada misafirlerini kahvelere, restorantlara ve hatta alış-verişe davet ederler. Bu yüzden bu tür durumlarda ev sahibinin her zaman davet etmesini beklememek, tam tersine bazende misafirlerin elini cebine sokarak ev sahibini davet etmelidir.

Misafir aileye verilecek olan küçük bir hediye, ailenin sizi bu jestle hatırlamasını sağlayacaktır.

Erkek ve kadın ilişkilerinde geleneksel ve modern roller

Erkek ve kadının rolü deyince, kadın yada erkek için tipik ve kabul gören davranışta bulunduklarının anlaşıldığı yada insanların kendi cinsel kimlikleri çerçevesinde dışa vurdukları davranışlardır.

Erkek ve kadın ilişkilerinde geleneksel roller

Erkek evin reisi olup, eşine ve ailesine bakmakla yükümlüdür.

Eğer anne çalışıyorsa, küçük çocuk bundan rahatsız olacaktır.

Kadın ev işleri ve çocukları için evde, erkek ise çalışmak ve para kazanmak ile görevlidir.

Bir mesleği olduğu halde kadınların büyük çoğunluğunun isteği, bir ev ve çocuklardır.

Bir erkek bir kadına ilgi duyuyorsa, erkek ilk adımı atmak zorundadır.

Erkekler kadına kendi dediklerinin olacağını hissettirselerde, sonunda hep erkeğin dediği olur.

Bir kadın için hayatta herşeyi yerine getirmiş olmanın şartı bir çocuk dünyaya getirmektir.

Ev kadını olmak, bir kadın için meslek sahibi olmak kadar tatminkardır.

Erkek ve kadın ilişkilerinde modern roller

Kadınların kendi hayatları konusunda karar verebilme özgürlükleri çok önemli ve de gerekli bir gelişmedir.

Her iki tarafta –kadın ve erkek- kendi para kazandıkları işleri belli ölçülerde kısıtlayıp, çocuklarla ilgilenmeye çalışırlar.

Çalışan bir kadın çocuğuna, çalışmayan bir kadın kadar iyi bakabilir ve güvenliğini sağlayabilir.

İki tarafta -kadın ve erkek- ev gelirine katkıda bulunurlar.

Her kültürde olduğu gibi burada da genelleştirmeden kaçınılması gerekmektedir. Kadın ve erkek ilişkeri, ama kültürel standartlar bölgenin kendi şartlarına ve de kültürel değerlerine göre birbirlerinden çok farklı şekiller oluşturabilirler.

Güven ve sözleşme imzalanması

Güven, sözleşme için size büyük bir artı sağlar. Güven farklı şekillerde karşımıza çıkar. Kırsal kesimde söylenen söz önemliyken, şehirde bunlar kağıda dökülür.

Kültürlerarası yetkinlikte önemli olan hususlar?

Hazır ve açık olarak, farklılıkları ciddiye alabilerek, görerek ve kabul ederek

Başka kültürlerarası temasta terkedilemeyecek noktalardan bazılarıda, hazır olma, yetenek, kendi fırsatını yaratmaktır.

Kendi düşünce ve fikirlerinden vazgeçmeden, başka fikir ve değerleri kabul edebilmek ve kendi fikirlerinin değişebileceğini kabul etmek

Tartışabilme yeteneği

Kültürlerarası yetkinlik...

…başka kültürlerle bağlantı fırsatını kazandırır.

…başka kültürel kimlikleri anlama yeteneği kazandırır.

…kültürlerarası değer ve anlaşabilme imkanları sunar.

Bölümdeki öğrenim hedefleri

Sigortacılıkta kültürlerarası yetkinlik modulünün amacı, kültürlerarası iletişim- ve anlaşma yeteneğini sağlayabilmektir. Böylelikle kültürel özellikler, aile yapısı, kadın ve erkeğin rolleri, davranış şekilleri hakkında temel bilgileri geliştirecektir.

- Kültür standartları hakkında bilgi (kültürel gelenekler, özellikler, durum normları)
- Aile yapısı hakkında bilgi
- Geleneksel ve modern kadın erkek rolü hakkında bilgi
- Güvenin kazanılması, anlasma yapılması ve satış nasıl yapılabileceği hakkında bilgi
- Davranışlar hakkında temel bilgiler, görgü ve terbiye kuralları hakkında bilgiler
- Kültürlerarası yetkinlil hakkında bilgilendirme ve geliştirme
- Sigortacılıkta kültürlerarası yetkinlik konusunda Almanca-Türkçe kelime dağarcığının geliştirilmesi

Buradaki öğrenim hedefi, öğrencilerin kültürel özellikler ve toplum yapısı hakkında bilgilerini arttırmak. Sigorta çalışanları sıkça ev ziyaretlerinde bulunduklarından, nasıl hareket etmeleri gerektiği ve nezaket kurallarının öğrenilmesi çok önemlidir.

Ders Planı

Bu bölüm 90 dakika olup tekrarlanabilir veya içindeki alıştırmalar değiştirilebilir.

Süre dakika olarak	Dersin içeriği	Derste kullanabilecek yardımcı öğeler
1-2	Öğretmen tarafından iki dilde de öğrencilerin selamlanması	
3-8	Almanca olarak sigorta sektöründe kültürlerarası yetki konusuna giriş	Öğretmenin kullanacağı ders notları
9-13	Türkçe olarak kültürlerarası yetkinlik konusuna giriş	Öğretmenin kullanacağı ders notları
14-20	Almanca olarak kültürlerarası yetkinlik konusunda detaylı bilginin ve kuralların açıklanması ve anlatılması	Öğretmenin kullanacağı ders notları
21-28	Türkçe olarak kültürlerarası yetkinlik konusunda detaylı bilginin ve kuralların açıklanması ve anlatılması	Öğretmenin kullanacağı ders notları
29-40	Almanca ve Türkçe soruların cevaplandırılması	
41-60	Almanca örneklendirme ve alıştırmalar	Grup çalışması veya ferdi çözümler
61-75	Türkçe örneklendirme ve alıştırmalar	Grup çalışması veya ferdi çözümler
76-80	Öğretmenin tercihine kalan tek bir dilde alıştırmaların konuşulması	
81-90	Öğretmenin tercihine göre tek bir dilde kısa toparlama kapanış tartışması ve değerlendirme	

Alıştırmalar

Bu sorular öğrencilerin bilgisini ölçmek amacı ile öğrencilere dağıtılır.

Bir insandan edindiğiniz ilk intiba üzerine düşünün. Öğretmenler grubu 2 gruba ayırırlar. 2 çeşit anket vardır (ekte) ve anketler gruplar arasında paylaştırılır. Sonra da tahtada soru ve cevaplar gruplardan ayrı bir şekilde listelenir.

Cevap:

Soruda belirtilen her iki kişide aynı özelliklere sahiptir, sadece sıralama tersten yapılmıştır. Tahminen şu sonuç ortaya çıkacaktır: Hans sevilen biri olduğuna sevinmektedir, kişisel özelliklerini sayarken akıllı olduğunu söyleyerek başlayacaktır. Sonuç bize, ilk intibanın çok önemli olduğuna işaret ediyor.

Test ve Değerlendirme

Bu sorular öğrencilerin bilgisini ölçmek amacı ile öğrencilere dağıtılır.

1. Bir Türk ailesini ziyaret ederken dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

2. Kültürlerarası yetkinliği nasıl tanımlarsınız?

3. Geleneklerden gelen cinsiyet rolüyle ilgili birkaç özellik sayınız.

4. Aile yapısının ne kadar değişim içinde olduğunu bir taslak halinde yazın.

Cevaplar:

1. Bir türk ailesi ziyaret edilirken dikkat edilmesi gereken hususların en başında ayakkabıların çıkarılması gerektiğidir. Selamlamada ev sahibinin evde olup olmadığı konusunda da bilgi edinilmelidir. Bir ufak nokta ise, çay içilmeden önce yanınızda getireceğiniz bir hediyenin ev sahibine verilmesidir.

2. Kültürlerarası yetkinlik, iletişim- ve iş modellerinde insanların diğer kültür çevrelerini daha iyi anlaşılmasını sağlar. Kültürlerarası yetkinliğin öğrenilmesinde amaç insanlarla iletişim yetkinliğinin pekişmesi ve dil temelinde uzlaşma yeteneğinin daha da derinleşmesine yardımcı olur. Kültürlerarası yetkinlikte bilinmesi gereken üç önemli öğe bilgi, motivasyon ve becerilerdir.

3. Geleneksel kadın ve erkek rolü şu şekilde belirlenmiştir. Kadın evde ev işleriyle uğraşmak onu memnun eder. Kadın herhangi bir meslek içinde uğraşmamaktadır. Herhangi bir meslekte çalışmak demek, kadının çocukların gelişimi için ayıracaıı zamandan feraget etmesi anlamına gelir. Erkek ise evin reisi ve evin ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlüdür.

4. Günümüzde değişimde olan aile yapısından dolayı, artık doğumlarda düşüş ve boşanmalarda artış kaydedilmiştir, dolayısıyla da evlilik dışı beraberliklerin sayısıda gün geçtikçe artmaktadır.

Modül İle İlgili Kavramlar

Aile yapısı
Aile reisi
Ev ziyareti
Selamlama
Hediye
Kadın ve erkeğin rolü
Yaşlılar
Emekli yaşlılar
Davranış normları
Nüfus yapısı

Literatür ve kaynaklar

BAUBÖCK, Rainer (2003): *Kein historisches Schicksal*; Interview in Profil (38/2003)

JANTZ, Olaf: *Interkulturelle Kompetenz in der geschlechtsbezogenen Arbeit* (Hannover: Medium e.V.)

KUMBIER, Dagmar/SCHULZ von THUN, Friedemann (Hg.) (2006): *Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele* (Reinbek bei Hamburg: Rowohlt)

LOSCHE, Helga (2005): *Interkulturelle Kommunikation* (Augsburg: Ziel Verlag)

OBERMAIER, Dorothee (2005): *Ist Interkulturelle Kompetenz Lernbar? – Welche Verhaltensstrategien lösen unsere permanenten Versändigungsprobleme?*; online unter: www.gfk-ooe.at/xing/pdf/XING_03-2.pdf

SÖKEFELD, Martin: *Das Paradigma Kultureller Differenz: Zur Forschung und Diskussion über Migranten aus der Türkei in Deutschland*

http://www.ikkompetenz.thueringen.de/

http://www.gewaltakademie.de/gaeste/html/interkulturelles_lernen___inte.html

http://www.plattform-educare.org/interkulturelle_kompetenzen.htm

http://www.das-parlament.de/2004/46/beilage/002.html