

Stefan Gaitanides

Interkulturelle Kommunikation

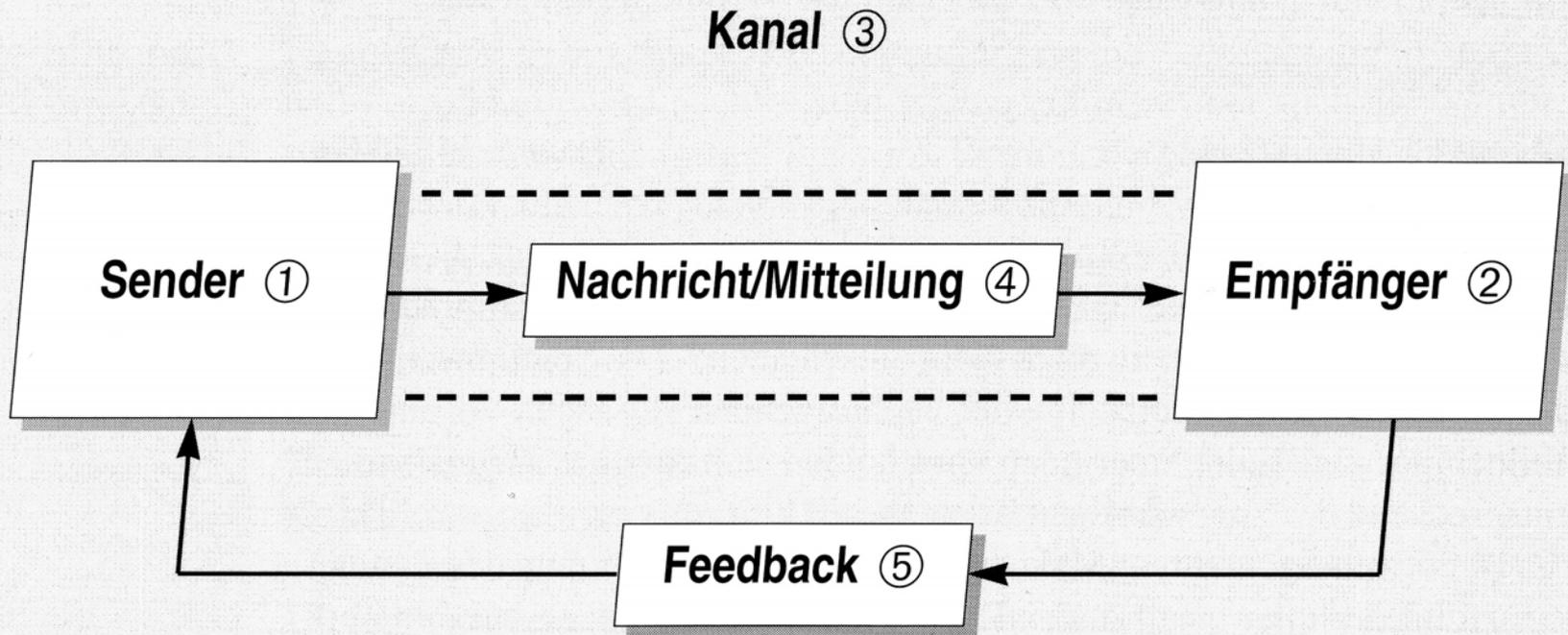
- 1. Einführung in die Kommunikationstheorie**
- 2. Interkulturelle Missverständnisse durch ethnozentrische Wahrnehmung, Deutung und Bewertung**
- 3. Interkulturelle Kommunikationskompetenz**

1. Einführung in die Kommunikationstheorie (Watzlawick, Schulz von Thun)

Kommunikation ist ein Prozess, bei dem erstens ein Sender über einen Kanal eine Nachricht aussendet, auf die zweitens der Empfänger reagiert (feedback).

Mit diesem einfachen Modell fangen aber schon die Schwierigkeiten an, denn nicht alles wird so empfangen, wie es der Sender ausgesendet hat.

Arbeitsblatt 1



Aus: Johann, Ellen u.a. (1998): Interkulturelle Pädagogik. S.114ff

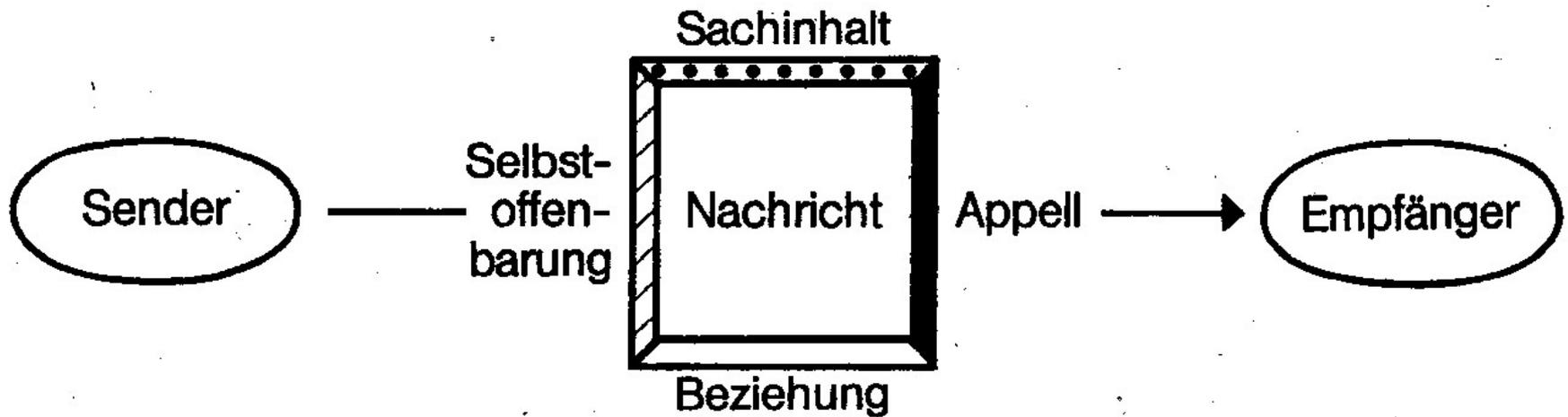


Abb. 4: Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht – ein psychologisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation.

Modell zur Analyse interkultureller Kommunikationssituationen
Auernheimer; Georg (2009): Interk. Kommunikation, mehrdimensional betrachtet.
In: Ders.: Interk. Kompetenz und päd. Professionalität. 2. Aufl. Wiesbaden, S. 45ff

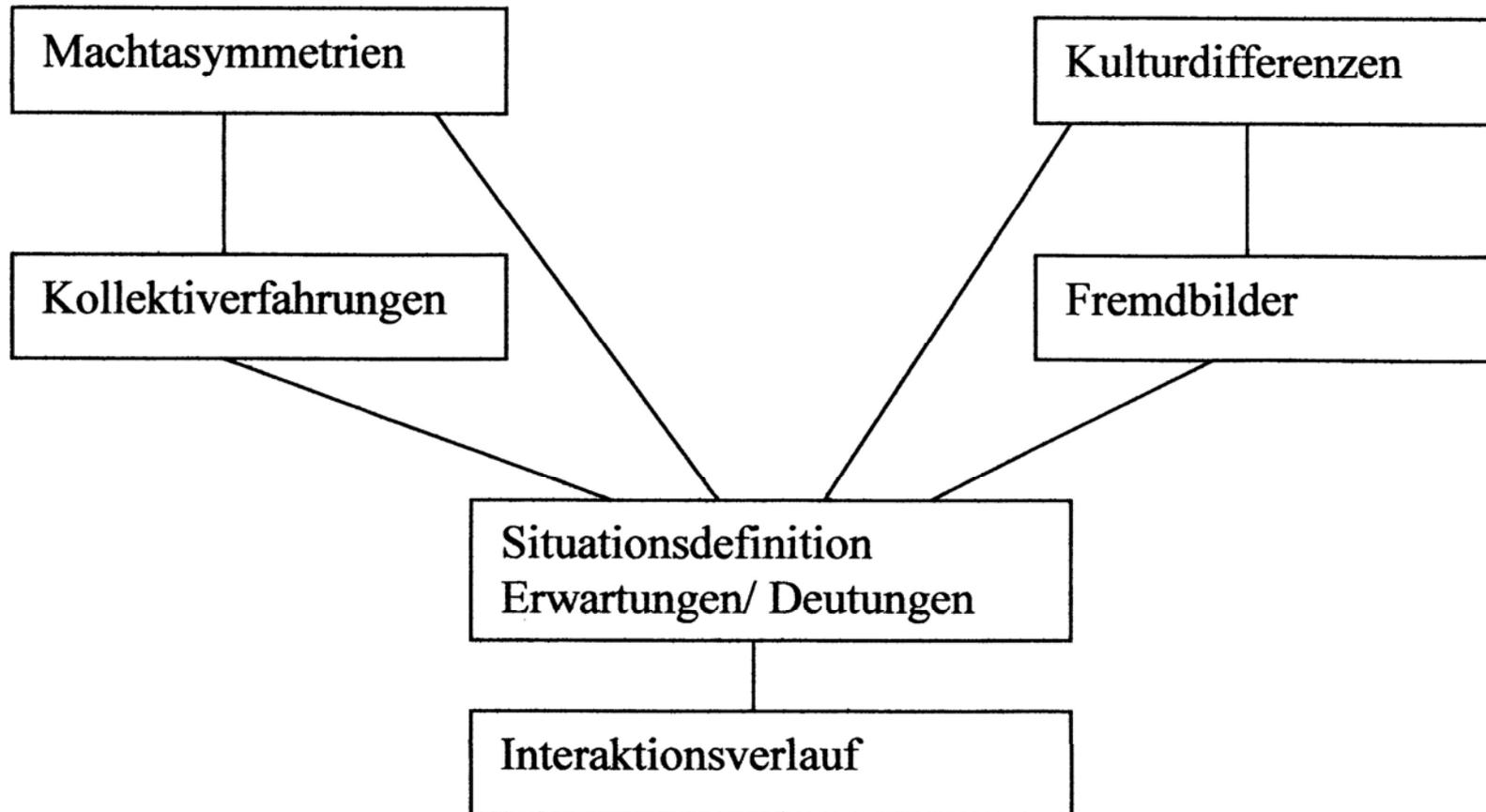




Abb. 8: *Beispiele für inkongruente Nachrichten.*



Laß mich in Ruh!

Kümmere dich um mich!

Abb. 9: Inkongruente Nachrichten enthalten widersprüchliche Handlungsaufforderungen und schaffen dadurch eine verrücktmachende Doppelbindung.



Abb. 23: Ehepaar beim Mittagessen.



Laß mich in Ruh!

Kümmere dich um mich!

Abb. 9: Inkongruente Nachrichten enthalten widersprüchliche Handlungsaufforderungen und schaffen dadurch eine verrücktmachende Doppelbindung.

So lauten Grundgesetze der Kommunikation:

- Wahr ist nicht, was der Sender sagt, sondern was der Empfänger versteht. (Hiermit ist die Bedeutung der Wahrnehmung im Kommunikationsprozess angesprochen.)
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt. (Inhalte werden anders interpretiert, weil die Beziehung der Partner unausgesprochen bleibt, aber lenkend ist.)
- Man kann nicht nicht kommunizieren.
- Kommunizieren geschieht nie ohne Absicht.

Die Wahrnehmung einer Nachricht wird durch verschiedene Aspekte beeinflusst.

- Der Sachaspekt: Worüber will der Partner mich informieren?
- Der Beziehungsaspekt: Was hält der Partner von mir, was halte ich von ihm?
- Wahrnehmung ist gelernt: Meine persönliche Lerngeschichte beeinflusst das, was ich sehe, und wie ich es interpretiere.
- Wahrnehmung hängt vom Kontext ab: Der Zusammenhang, in dem ich etwas sehe oder höre, beeinflusst die Bedeutung, die ich dem Gesehenen gebe, und kann sie verzerren.
- Das, was ich zuerst im Detail wahrnehme, bestimmt meine Interpretation des Ganzen.
- Wahrnehmung strebt nach Widerspruchsfreiheit: Das, was für mich aufgrund meiner Erfahrung nicht stimmt, „übersehe“ ich, da es mir Unbehagen bereitet.
- Unschärfeprinzip: Weil ich zu nahe am Geschehen bin, sehe ich manchmal das Ganze nicht.

Table 3.3: Hauptunterschiede zwischen kollektivistischen und individualistischen Gesellschaften

I: Allgemeine Norm, Familie, Schule und Arbeitsplatz

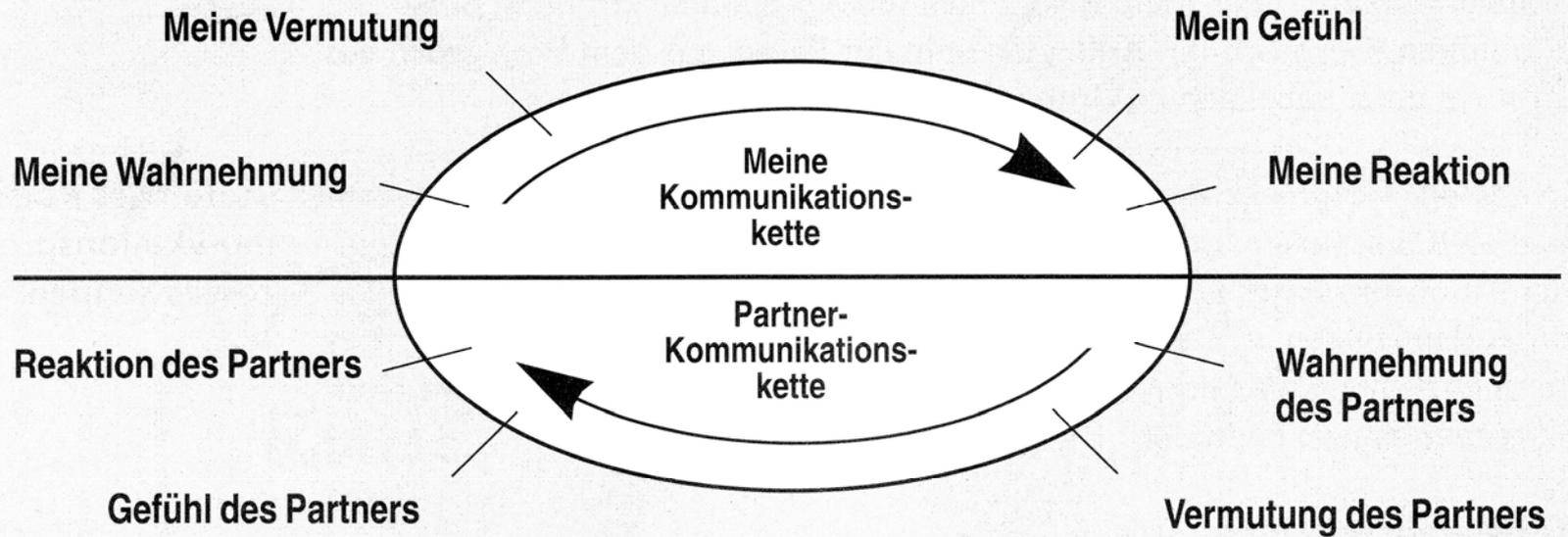
Kollektivistisch	Individualistisch
Die Menschen werden in Großfamilien oder andere Wir-Gruppen hineingeboren, die sie weiterhin schützen und im Gegenzug Loyalität erhalten	Jeder Mensch wächst heran, um ausschließlich für sich selbst und seine direkte (Kern-)Familie zu sorgen
Die Identität ist im sozialen Netzwerk begründet, dem man angehört	Die Identität ist im Individuum begründet
Kinder lernen in „Wir“-Begriffen zu denken	Kinder lernen in „Ich“-Begriffen zu denken
Man sollte immer Harmonie bewahren und direkte Auseinandersetzungen vermeiden	Seine Meinung zu äußern ist Kennzeichen eines aufrichtigen Menschen
High-context-Kommunikation	Low-context-Kommunikation
Übertretungen führen zu Beschämung und Gesichtsverlust für einen selbst und die Gruppe	Übertretungen führen zu Schuldgefühl und Verlust an Selbstachtung
Ziel der Erziehung: Wie macht man etwas?	Ziel der Erziehung: Wie lernt man etwas?
Diplome schaffen Zugang zu Gruppen mit höherem Status	Diplome steigern den wirtschaftlichen Wert und/oder die Selbstachtung
Beziehung Arbeitgeber-Arbeitnehmer wird an moralischen Maßstäben gemessen, ähnlich einer familiären Bindung	Beziehung Arbeitgeber-Arbeitnehmer ist ein Vertrag, der sich auf gegenseitigen Nutzen gründen soll
Einstellungs- und Beförderungsentscheidungen berücksichtigen die Wir-Gruppe des Mitarbeiters	Einstellungs- und Beförderungsentscheidungen sollen ausschließlich auf Fertigkeiten und Regelungen beruhen
Management bedeutet Management von Gruppen	Management bedeutet Management von Individuen
Beziehung hat Vorrang vor Aufgabe	Aufgabe hat Vorrang vor Beziehung

**Aus: Hofstede, Geert (1997)
Lokales Denken, Globales Handeln. München S. 90**

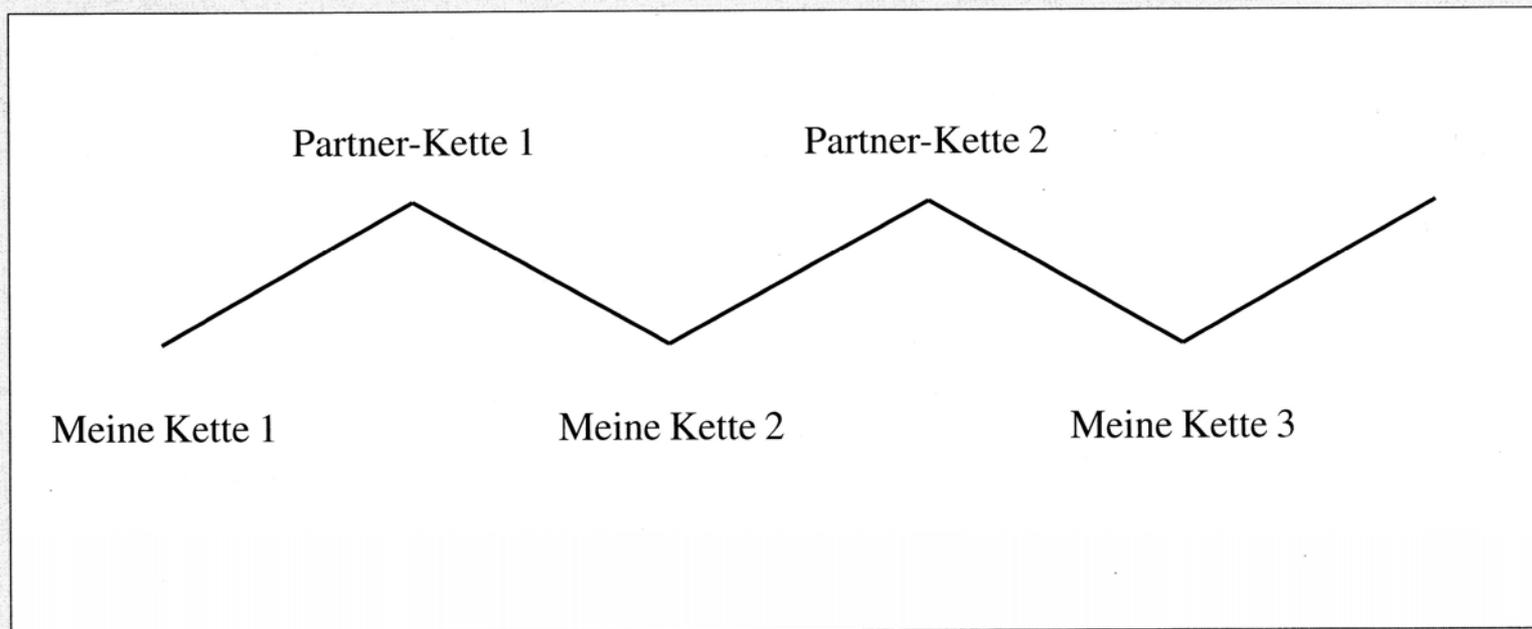
„Kulturstandards“ nach Geert Hofstede

- **Kollektivismus**
- **Maskulinität**
- **Unsicherheits-
vermeidung groß**
- **Machtdistanz groß**

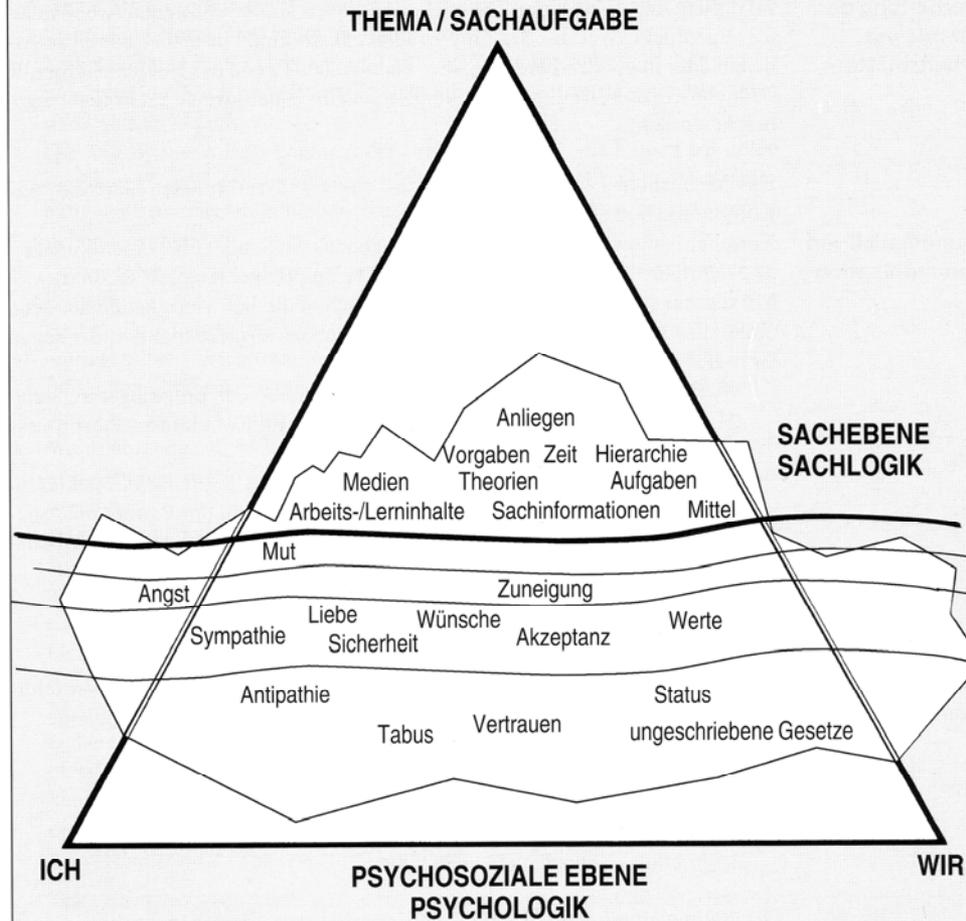
- **Individualismus**
- **Femininität**
- **Unsicherheits-
vermeidung gering**
- **Machtdistanz gering**



Zirkularität von Kommunikationssystemen



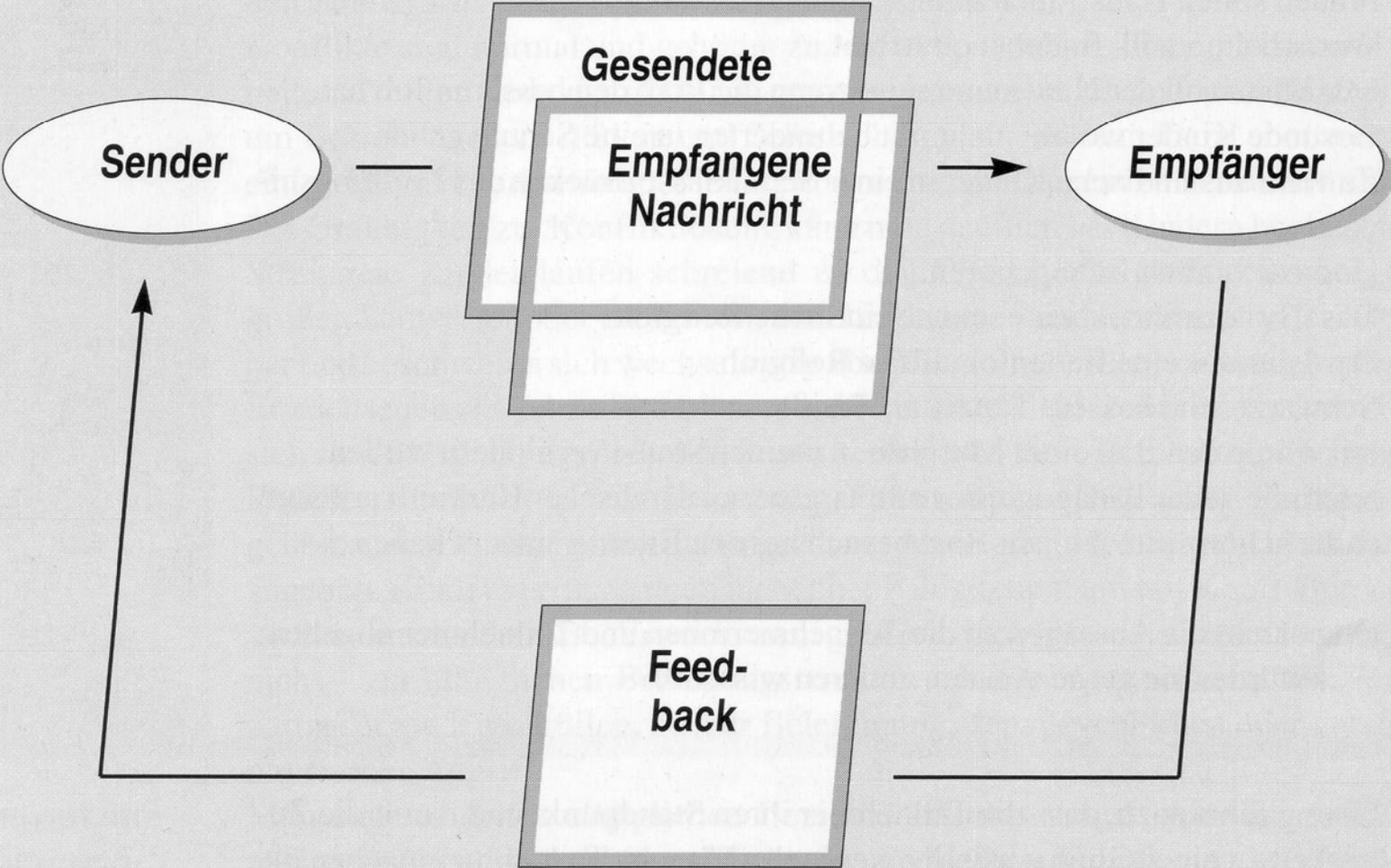
Das Eisbergmodell bezogen auf die Interaktionsebene



Jede Mitteilung hat einen **Inhaltsaspekt (Sachebene)** und gleichzeitig bestimmt die Beziehung zwischen Sender und Empfänger jedes Gespräch. Die **Beziehungsebene** (Gefühle, Vorannahmen, Einstellungen, Erwartungen, Sympathien, die die Gesprächspartner mit in die Gesprächssituation miteinbringen) **dominiert die Inhaltsebene**.

Besonders die Körpersprache und wie Menschen miteinander reden, verdeutlicht, was Menschen voneinander halten.

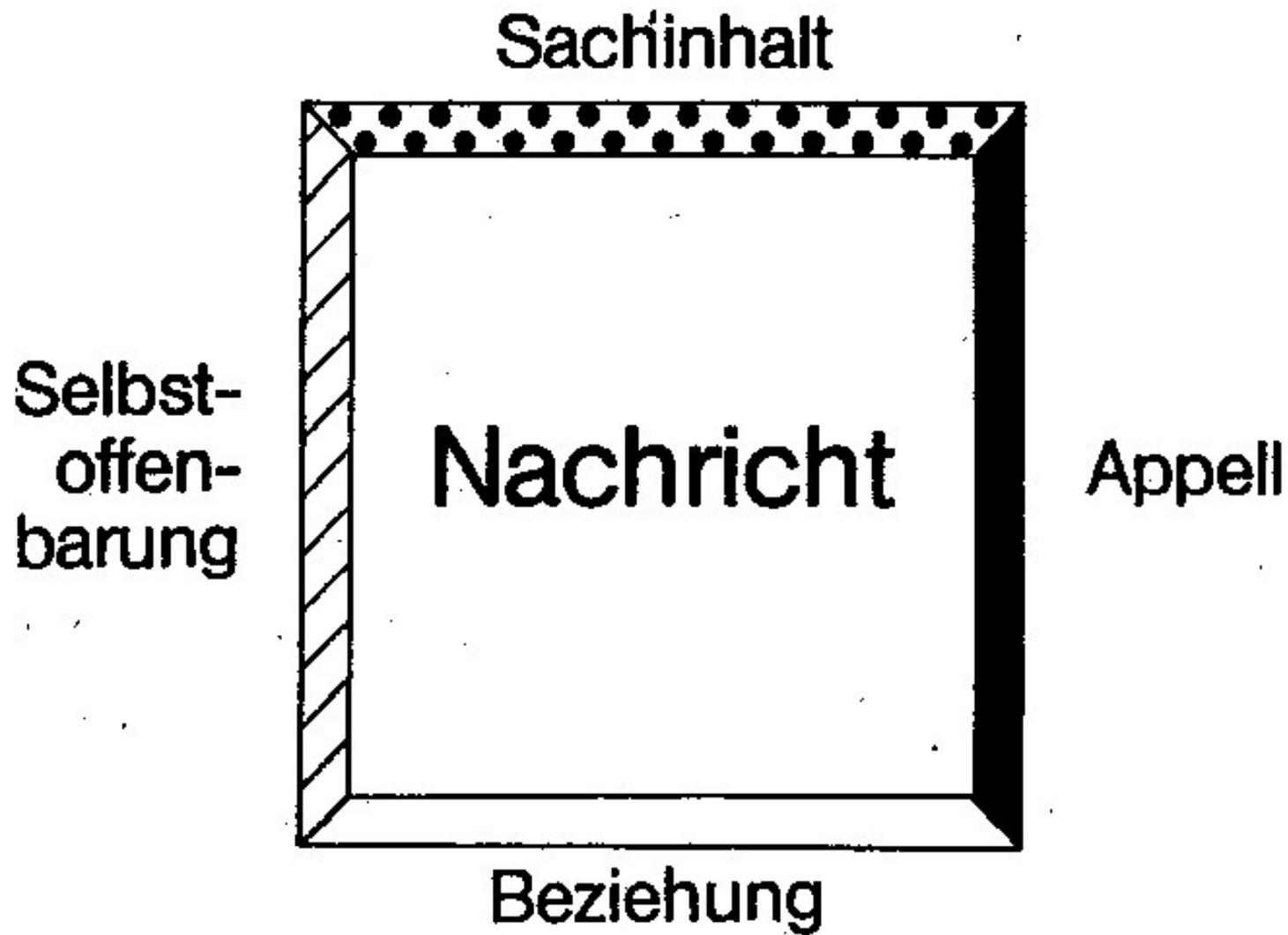
Arbeitsblatt 3



Anatomie der vier Ebenen einer Nachricht

1. Sachinhalt (Worüber ich informiere)
2. Selbstoffenbarung (Was ich von mir selbst kundgebe)
3. Beziehung (Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen)
4. Appell (Wozu ich dich veranlassen möchte)

Schulz von Thun, Friedemann (1981/2003): Miteinander Reden: 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbeck/ Hamburg



Was ist das
für einer?
Was ist mit ihm?

Wie redet der
eigentlich mit mir?
Wen glaubt er vor
sich zu haben?



Wie ist
der Sachverhalt
zu verstehen?

Was soll ich tun,
denken, fühlen
auf Grund seiner
Mitteilung?

Abb. 13: *Der «vierohrige Empfänger».*

Kommunikation ist immer ein Austausch von symbolischen Bedeutungen auf mehreren Kommunikationsebenen

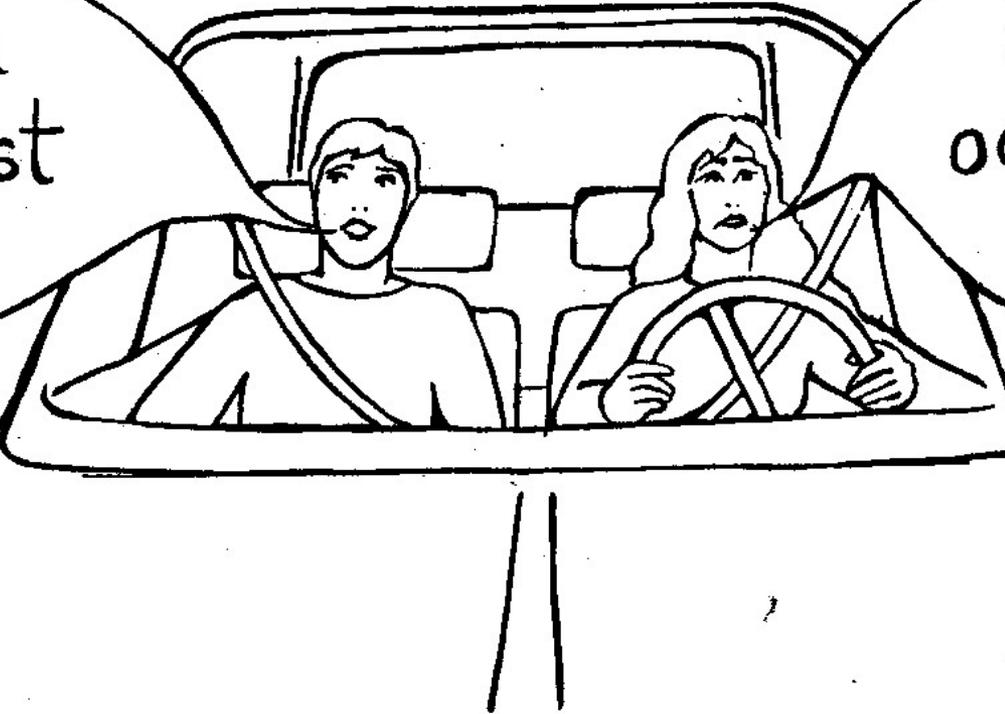
- **Verbal:** über sprachliche Codes
- **Paraverbal:** über Tonhöhenmodulation, Lautstärke, Pausen, Regeln des Sprecherwechsels
- **Nonverbal:** Mimik, Gestik, Körperbewegung

- Die Sprache transportiert eher die Sachinformationen und kognitiven Bewertungen
- Während die Körpersprache und die Modulation der Stimme eher die Gefühls- und Beziehungsebenen zum Ausdruck bringt
- Beide Ebenen können einander widersprechen (Double-Bind-Kommunikation)

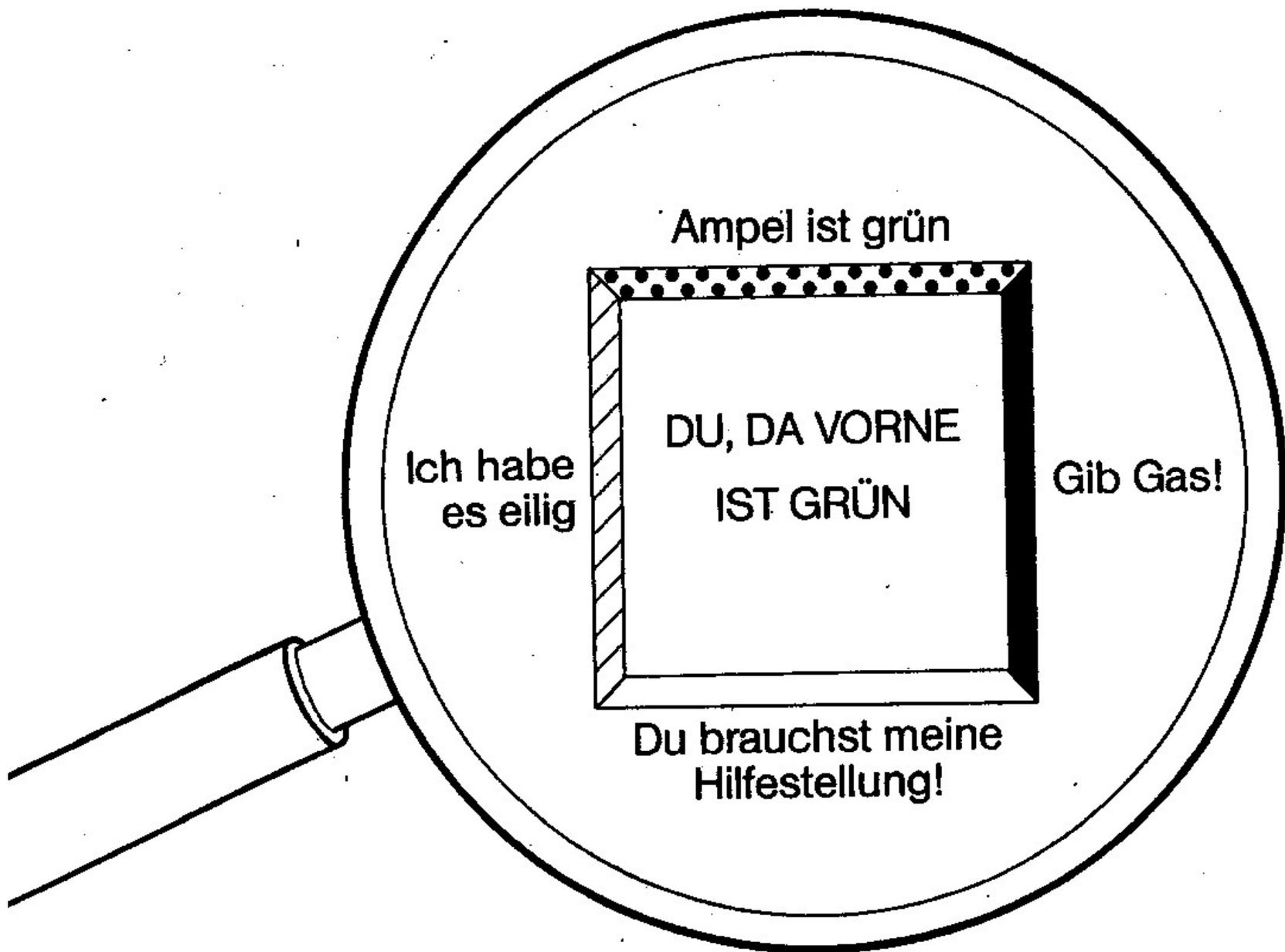
Kommunikation muss viele Stolpersteine überwinden

- Gesagt ist noch nicht gehört
- Gehört ist noch nicht verstanden.
- Verstanden ist noch nicht einverstanden.
- Einverstanden ist noch nicht angewendet.
- Angewendet ist noch nicht beibehalten.

Du, da
vorne ist
grün!



Fährst Du
oder fahre
ich!?



Ampel ist grün

Ich habe
es eilig

DU, DA VORNE
IST GRÜN

Gib Gas!

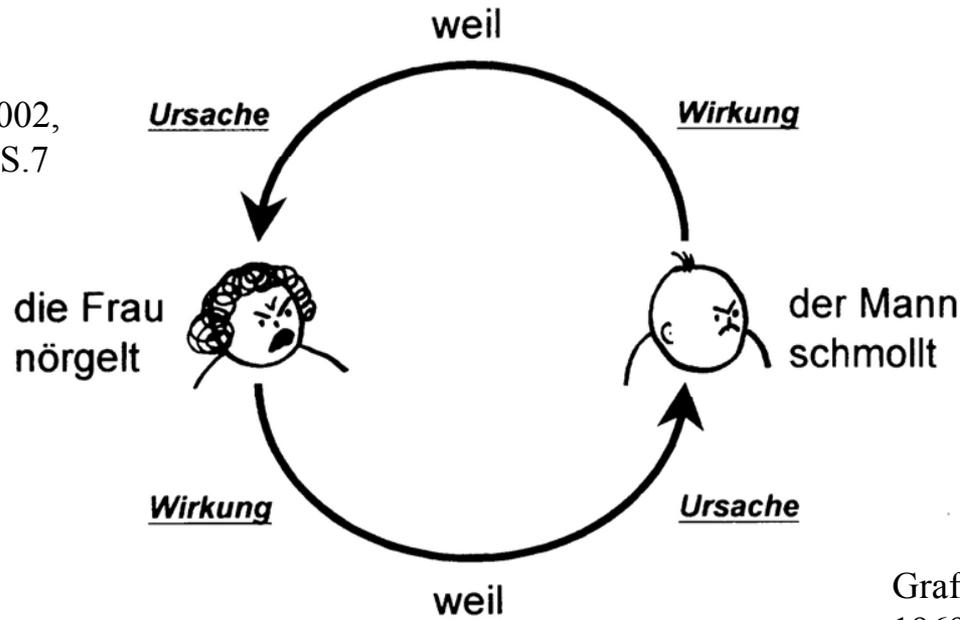
Du brauchst meine
Hilfestellung!

Bei problematischen Interaktionssystemen wird nicht gefragt: wer ist der Verursacher? wer ist „schuld“?

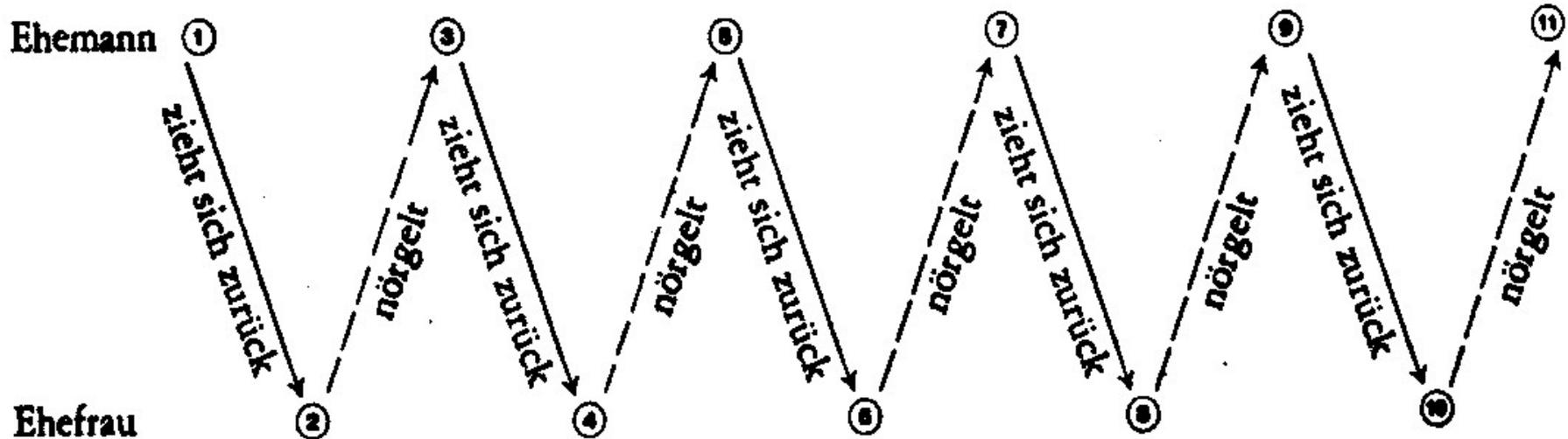
- Wechselseitige Schuldzuweisungen sind vielmehr ein Teil des Problems. Sie sorgen dafür, dass das System erhalten bleibt. Jede(r) *interpunktiert* (Watzlawick) eingespielte Interaktionsmuster anders (Frau: „*Wenn du dich nicht immer zurückziehen würdest, würde ich nicht nörgeln:*“ Mann: „*wenn du nicht immer nörgeln würdest, würde ich mich nicht zurückziehen*“)
- Es handelt sich eben um Systeme, bei denen das Verhalten der Beteiligten sich wechselseitig bedingt, also geht es darum die Wechselwirkungen zu analysieren. Das Bewusstmachen des Systemcharakters ist bereits Teil der Lösung

Zirkularität

Grafik: J. Herwig-Lempp 2002,
Von der ... zur system. SA S.7



Grafik: P. Watzlawick u.a.
1969/1990 S.59





Beispiel aus der interkulturellen Arbeit:

Polarisierung von Distanz und Nähe in interkulturellen Teams

Migranten im Team: *„Weil die deutschen Dienste so abweisend sind, müssen wir unsere Landsleute besonders fürsorglich behandeln/uns solidarisieren – oft mehr als uns lieb ist“.*

Deutsche im Team: *“Weil Migrant/inn/en so infantile Versorgungsansprüche haben, müssen wir uns bei ihnen besonders deutlich abgrenzen“.* Oder *„Weil die nicht-deutschen Kolleg/inn/en sich nicht von ihren Leuten abgrenzen können, müssen wir die Rolle der ‚kalten, rigiden Deutschen‘ spielen“.*

Gaitanides, Stefan (2008): Interkulturelle Teamentwicklung - Beobachtungen in der Praxis. In: Auernheimer(Hg.): Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität (2. aktualisierte und erweiterte Auflage). Wiesbaden, S. 153-172, S.168

2. Stolpersteine interkultureller Kommunikation - interkulturelle Missverständnisse durch ethnozentrische Wahrnehmung, Deutung und Bewertung

- Erfolgreiche Kommunikation ist abhängig von der **Übereinstimmung zwischen Senderin und Empfängerin** einer **Botschaft** oder anders ausgedrückt:
- **Encodierung** und **Decodierung** müssen sich decken, wenn eine Verständigung zustande kommen soll.
- Eine derartige **Übereinstimmung** ist jedoch abhängig von einem **gemeinsamen Bezugssystem**, einem *gemeinsamen Code*, dem die **gleichen Ideen, Erfahrungen** und **Bezüge** zugrunde liegen.
- Diese Voraussetzung ist um so besser erfüllt, **je ähnlicher der kulturelle Erfahrungshintergrund** ist.

Warum die Beschäftigung von *MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund, muttersprachlichen und kulturellen Hintergrund - Kenntnissen zur Senkung der Zugangsbarrieren zu den Sozialen Diensten* beiträgt.

>>>Sie vermindern die interkulturelle Kommunikationsblockaden:

- auf der **Sachinformationsebene** (differenzierter Austausch von Informationen und Erläuterungen durch Rückgriff auf die Muttersprache und kulturelles Hintergrundwissen)
- auf der Ebene der **Selbstoffenbarung** (Gefühle können am besten in der Muttersprache ausgedrückt werden, kulturelle Motive werden freier geäußert bzw. besser verstanden)
- als Medium des **Appells** (BeraterIn hat Vertrauensvorschluss – Ratschläge, Kritik werden leichter angenommen)
- für die Herstellung der **Beziehung** (Identifikationsangebot, Vertrautheit des Kommunikationsstils, gemeinsame ethnische Gruppen-Zugehörigkeit/ „Wir-Gefühl“)

Gaitanides, Angelehnt an: AWO/Bayern: Modellversuch Psychosoziale Beratung für Ausländer. München 1990, S. 65

Interkulturelle Missverständnisse und daraus erwachsende Konflikte sind auf allen Kommunikationsebenen möglich

- Auf Grund unterschiedlicher Normalitätserwartungen und Bewertungsstandards (verbal) – z.B. Respekt gegenüber Älteren, Autoritätspersonen
- Auf Grund unterschiedlicher Bedeutungszuschreibung von Intonation, Lautstärke und Sprecherwechsel (paraverbal) – z.B. Sprecherwechsel durch Lautstärke herbeiführen bei „Südländern“
- Auf Grund unterschiedlicher Bedeutungszuschreibung von Mimik, Gestik und Körpersprache (nonverbal) – z.B. intergeschlechtlicher Blickkontakt in der Öffentlichkeit

„Die Menschen in Korea gehen anders miteinander um. Sie sind rücksichtsvoller. Die **Deutschen** sind viel **direkter**. **Asiaten** sind **nie so direkt**, sie versuchen auf andere Art und Weise zu zeigen, was sie meinen. Inzwischen bin ich auch schon manchmal sehr direkt. Mein Mann ist Deutscher. Wir haben in einigen Dingen schon unterschiedliche Sichtweisen. Gerade wenn es um die Familie geht. Er kann nicht verstehen, daß ich soviel **Respekt vor meiner Mutter und vor meinen Geschwistern** habe. Er findet, daß **die Familie zuviel von mir erwartet**. Manchmal muß ich ihm da recht geben. Ich versuche, aus den zwei verschiedenen Kulturkreisen das Beste herauszufinden - auch für meine Kinder. Ich möchte, daß meine Tochter **Respekt vor älteren Menschen** hat. Das ist **bei den Deutschen weniger der Fall**.“

Yang-Soon Dieckmeyer-Kang, 26, Verkäuferin im Lebensmittelladen „Asia Food“, aus Seoul, lebt seit dreizehn Jahren in Deutschland

Aus: Karin Kura und Gundula Nitschke: Was ist typisch deutsch, DIE ZEIT vom 16.7.1993

Warum indischen Computerspezialisten, die über die Green Card eingereist sind, die „Erziehung zur Selbstständigkeit“ durch ihre Firma gar nicht gefällt.

„Zwei junge indische Computerfachkräfte in Hessen haben Ähnliches zu berichten. Unverständlich ist ihnen zum Beispiel, warum sie in Apartments untergebracht wurden, die weit auseinander liegen. Fern von der Heimat, ohne Sprachkenntnisse sind sie aufeinander angewiesen. ‚Die beiden müssen lernen, selbstständig zu werden‘, erklärt dazu die Firma.“

Ashwin Raman: „Die Green Card ist ein Flop, die tageszeitung (taz) 6.4.2001

Interkulturelle Missverständnisse und unterschiedliche Konfliktkulturen als Konfliktauslöser im Wohnbereich

Beispiele aus: Gaitanides, S. (2006): „Wir müssen mehr miteinander reden!“. Frankfurt/M

Ethnozentrische Deutung von Verhalten als „Rücksichtslosigkeit“

- Schuhe im Flur (religiöse Handlung)
- Teppich auf dem Balkon klopfen (in Heimatländern normal)
- Mülltrennung (in Heimatländern unbekannt)
- Kinder toben lassen (freizügige frühe Kindheitserziehung nicht „Ungezogenheit“)
- Gäste nicht mäßigen bzw. nach Hause schicken („Der Gast ist heilig“)

unterschiedliche Konfliktkulturen (direkt/indirekt)

- Hereinplatzen in die Wohnung und Schimpfen wird als beleidigend und damit konfliktverschärfend von migrantischen Nachbarn aufgefasst
- Besonders ehrabschneidend: Mobilisierung von Hausverwaltung oder gar die Polizei

Beispiele **ethnozentrischer Bewertung** von Verhaltensbeobachtung bei anderskulturellen Akteuren

- Berufsberater, der sich über einen Migrantenjugendlichen ärgert, weil er nicht sofort eine für ihn geeignete Ausbildungsstelle annimmt mit der Begründung, er müsse er sich erst einmal mit seiner Familie darüber unterhalten – eine faule Ausrede aus einer Perspektive
- Erzieherinnen, die sich darüber empören, dass migrantische Eltern ihren Kindern beim Kita-Eintritt noch nicht selber Essen, Anziehen und auf die Toilette gehen beigebracht haben – Unterstellung: Sie überlassen den Erzieherinnen die Selbstständigkeitserziehung delegieren die Erziehungsverantwortung bequemerweise an die Kita

Auch Flirt-Regeln sind kulturabhängig und können in interkulturellen Überschneidungssituation zu ungewollten Ergebnissen führen.

Ein viel zitiertes Beispiel für kulturelle Missverständnisse ist Paul Watzlawicks Beschreibung des Zusammentreffens amerikanischer Soldaten und britischer Frauen während des Zweiten Weltkrieges. Sowohl Frauen als auch Männer warfen sich gegenseitig vor, sexuell aggressiv zu sein. Ursache waren die kulturell bedingten Verhaltenserwartungen an das andere Geschlecht bzw. an den Umgang der Geschlechter miteinander.

Anthropologen sagen, dass es in jeder Kultur eine aus ungefähr dreißig Schritten bestehende Prozedur des Werbens gibt, angefangen mit dem ersten Blickkontakt, bis zur sexuellen Beziehung. Nur sind diese Schritte nicht in allen Kulturen in der gleichen Reihenfolge angeordnet. Nach dem nordamerikanischen Modell rangiert das Küssen ungefähr auf Platz Nr. 5 es ist eine freundliche Art die Beziehung zu beginnen. In England zur Zeit des Zweiten Weltkrieges war das Küssen ungefähr Schritt Nr. 25 es galt als äußerst erotische Handlung. Nun küsst der nordamerikanische Soldat die britische Frau und sie ist verblüfft. Sie denkt: "Das sollte nicht vor dem Schritt Nr. 25 passieren." Zudem fühlt sie sich um zwanzig Schritte im Ritual des Werbens betrogen. Sie ist in einem Dilemma. Entweder bricht sie die Beziehung ab, weil er zu schnell zu weit gegangen ist, oder ist bereit für den Geschlechtsverkehr, weil es ja nur noch fünf Schritte bis dahin sind. Aus der Sicht des Mannes ist die Situation ebenso verwirrend: Entweder reagiert sie wie eine Hysterikerin oder wie eine Nymphomanin.

Aus: von Oech, R. (1994): Der kreative Kick. Paderborn

3. Interkulturelle Kommunikationskompetenz

- Kenntnisse der Kulturstandards, die in der interkulturellen Interaktionssituationen wirksam sind
- Vorurteilsbewusstheit („aufgeklärter Ethnozentrismus“ - Neeke), Vermeidung von kollektiven Zuschreibungen, Individualisierung
- Nicht alles durch die kulturelle Brille betrachten (kulturelle Orientierung nur ein Aspekt eines Bündels Faktoren die in der Interaktion wirksam sind – neben Schicht, Geschlecht, Generation, Macht/Ohnmacht, Zugehörigkeit usw.)
- Nichtwissen, Mehrdeutigkeiten, Nicht-Verstehen, Verhaltensunsicherheit, emotionale Irritationen aushalten können ohne zu werten bzw. auf vertraute Stereotypen zurückzugreifen
- Neugier, Offenheit für das Unbekannte, Fremde
- Dialogfähigkeit (Respektvoller Umgang, Zuhören können, Fragen, Sich-Selbst-Offenbaren, Authentisch-Sein, Sich-Verständlich-Machen-Können)
- Sprachkenntnisse

Fremdsprachenkenntnisse allein und die Übersetzung der muttersprachlichen Wortbedeutungen sowie der gewohnten Sprechakte bewahrt nicht vor interkulturellen Missverständnissen

- **Man muss auch mit der kulturellen Bedeutung der Worte vertraut sein**
- "He is a friend", weckt bei einem Amerikaner andere Assoziationen als bei einem Deutschen über einen "Freund". So entspricht der "friend" eher dem was im deutschen Verständnis mit "Bekannter" bezeichnet wird, und der "Freund" müßte eher mit „close friend“ gleichgesetzt werden. Bei Unkenntnis dieser Konnotationen sind die jeweiligen Erwartungen unterschiedlich und führen rasch zu Enttäuschungen.
- **Aber nicht nur die Wortwahl und Übersetzung birgt Schwierigkeiten. Auch der Sprechakt als solcher ist meist durch ein bestimmtes sprachliches Ablaufschema geprägt.**
- So ist es in den USA üblich, sich für ein Kompliment zu bedanken, während in Japan darauf üblicherweise eine höfliche Zurückweisung erfolgen muß.
- Ein "nein" wird in asiatischen Ländern selten verwendet, es wird eher mit einem "ja" und vielen Ausführungen umschrieben, so daß "ja" eben auch "nein" oder "vielleicht" bedeuten kann. Ein "nein" würde dort den Gesichtsverlust des Gegenübers bedeuten.

Perspektivenwechsel vornehmen! – Es gibt viele Sichten auf die Realität (konstruktivistische Grundannahme)

„Der Konstruktivismus ist mit anderen Worten ein Ansatz, der dazu animiert, die Welt und ihre Ereignisse nicht von (s)einem und nur (s)einem Standpunkt aus zu betrachten, sondern sich (im Geiste) in andere Positionen hineinzusetzen, Kontexte zu wechseln, Bezugsrahmen auszutauschen und hinzusehen, was man zu sehen bekommt, wenn man anders schaut. Der Konstruktivismus lädt zur Offenheit ein, dazu in der eigenen Perspektive fremde Perspektiven aufzunehmen und als solche abzubilden und ernst zu nehmen.“

Bardmann, Th./ Kersting, H.J./ Vogel, H. Chr.(1992): Das gepfefferte Ferkel. Ein Lesebuch für SozialarbeiterInnen und andere Konstruktivisten. Aachen, S. 78

Ziel (interkultureller) Mediation

„Interkulturelle Mediation orientiert sich an den Interessen und Bedürfnissen der Konfliktparteien. Unterschiede – auch kulturell bedingte Unterschiede – werden nicht beseitigt, sondern in einem für beide Seiten verstehbaren und nachvollziehbaren Rahmen in der Form vermittelt, dass dabei die zwischenmenschliche Kommunikation und Beziehung wieder hergestellt wird.“

Lukas Wahab

Mediator und Ausbilder beim Bundesverband Mediation e.V. (aus Flyer)