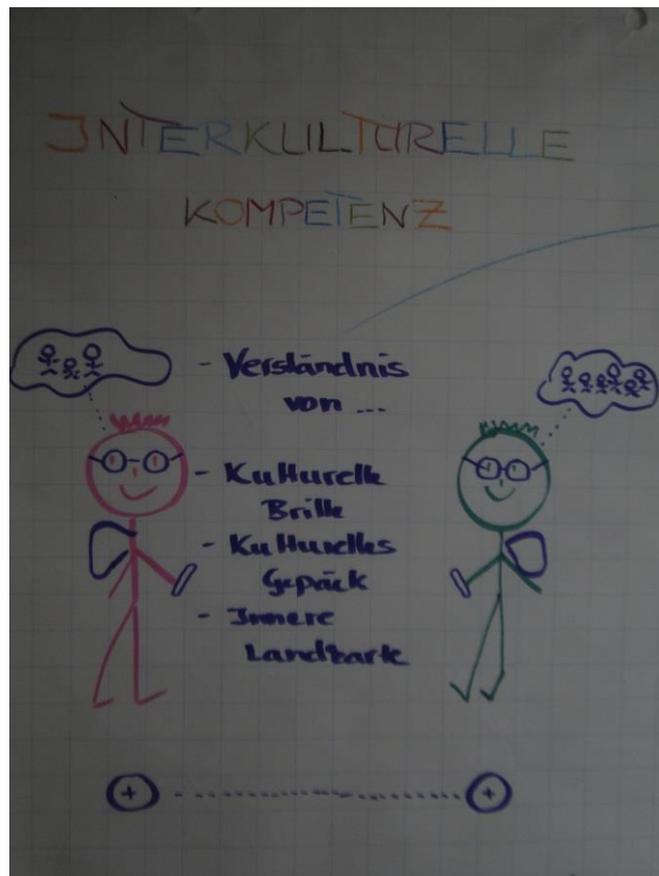


Thema Kultur und Kommunikation

1. Was ist Interkulturelle Kompetenz?

„Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, effektiv mit Menschen, die über andere kulturelle Hintergründe verfügen, umzugehen und zusammenzuarbeiten, wobei die Effektivität auf beiden Seiten als solche empfunden werden sollte.“

Quelle: Institut für Interkulturelle Kompetenz und Didaktik



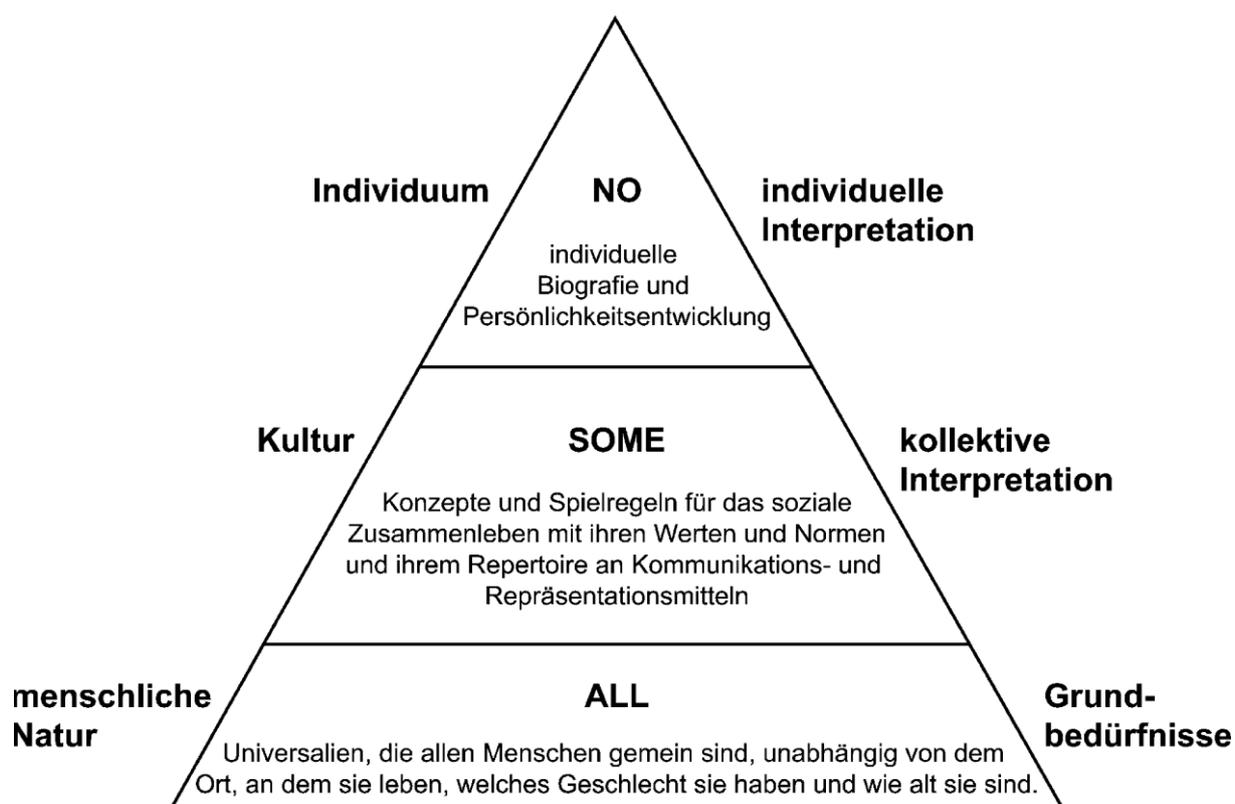
Eine gelungene Interkulturelle Begegnung ...ist eine Begegnung die für beide Seiten zufriedenstellend verläuft.

2. Was ist Kultur?

Kultur ist das Vergnügen, die Welt zu verändern.
Bertold Brecht

Kultur ist, wie man lebt.
Christa Wolf

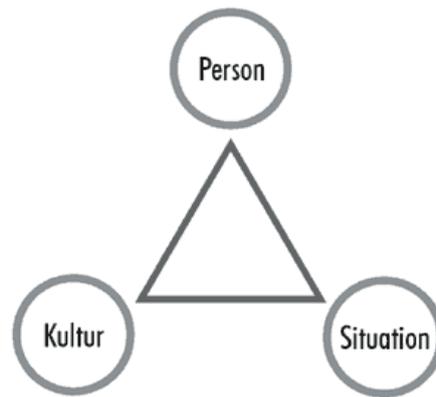
KULTURPYRAMIDE
Every man is in a certain aspect like **ALL, SOME, NO** other men.
Clyde Kluckhohn
Quelle: G. Hofstede



Kulturdefinition

„Kultur ist ein System von Konzepten, Überzeugungen, Einstellungen und Werteorientierungen, mit dem gesellschaftliche Gruppen auf strukturell bedingte Anforderungen reagieren. Es ist ein dem Wandel unterliegendes Orientierungssystem, das die Wahrnehmung, die Werte, das Denken und Handeln von Menschen in sozialen, politischen und ökonomischen Kontexten definiert.“

Quelle: Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Stadtjugendamt, Beauftragte für interkulturelle Arbeit, Leitlinien für eine interkulturell orientierte Kinder- und Jugendhilfe (2002). In Anlehnung an Auernheimer, Staub-Bersaconi, Hinz-Rommel, Thomas, Maletzke.



Bei der Analyse von Situationen, in denen Personen eines anderen kulturellen Hintergrunds beteiligt sind, wird oftmals vorschnell das Verhalten der Personen kulturell begründet. Dabei werden andere Gründe, die in der Person oder der Situation liegen bzw. der jeweilige Kontext außer Acht gelassen.

Ein Beispiel:

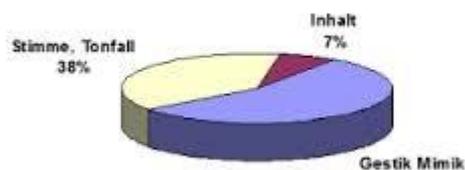
Eine Teilnehmerin mit spanischem Migrationshintergrund kommt bei einem Wochenseminar morgens 15 min verspätet. Die anderen Teilnehmer begründen dies mit der Aussage „typisch spanisch, die nehmen es mit der Zeit eben nicht so genau“. Durch Nachfragen stellt sich heraus, dass die Teilnehmerin morgens ihre Kinder pünktlich in den Kindergarten bringen muss und es daher nicht rechtzeitig zum Seminar schaffen kann. An den übrigen Tagen wird daher die Beginnzeit um eine Viertel Stunde verschoben und die Teilnehmerin kommt pünktlich.

In diesem Beispiel ist die Situation, also das Kollidieren der Seminarzeit mit den Öffnungszeiten des Kindergartens, für das Zuspätkommen verantwortlich und nicht - wie vorschnell angenommen - ein kulturell anders bedingter Umgang mit Zeit.

© Marina Khanide Modell in Anlehnung an TZI

3. Was ist Kommunikation?

Anteil der Ausdrucksformen an der Gesamtwirkung der Kommunikation



Quelle: Mehrabian 1972, Nonverbal Communication

<u>Verbale Kommunikation:</u>	Gesprächsstil (direkt – indirekt) Gesprächsaufbau (sach- personenbezogen)
<u>Nonverbale Kommunikation:</u>	Gestik/ Gestenfeld Körperhaltung Körperabstand Körperkontakt Blickkontakt Mimik
<u>Paraverbale Kommunikation:</u>	Geruch Sprechpausen Satzmelodie/ Tonhöhe der Sprache

Verständigung heißt für mich, dass die anderen nicht nur kapiere, was ich gesagt habe sondern auch, wie ich es meine und da nicht eine ganz andere Sache draus machen. Das muss natürlich auch andersherum gelten.

Ahmed Yilmaz, jugendlicher Seminarteilnehmer

Verbale interkulturelle Kommunikation

Interkulturelle Verständigung ist maßgeblich davon abhängig wie hoch die Bereitschaft ist, sein Gegenüber verstehen zu wollen. Beim Zuhören beispielsweise, also dem Aufnehmen einer Nachricht wird etwas wahrgenommen, es wird gedeutet und es wird emotional darauf reagiert.

Wahrnehmung ist keineswegs neutral. Sie wirkt wie ein Filter, gebildet durch familiäre, soziale und kulturelle Prägungen und die daraus entstandenen Sichtweisen, Einstellungen und Vorurteile.

Wahrgenommen wird vorrangig das, was verglichen oder in Bezug gesetzt werden kann. Das Unbekannte wird mit dem Bekannten verwoben, um es begreifbar zu machen. Gedeutet wird im Rahmen des im eigenen Sozialisationsprozess erworbenen und internalisierten Weltbildes, der eigenen Glaubenssätze und des daraus abgeleiteten Selbstkonzeptes.

Die durch Wahrnehmung und Deutung ausgelösten Emotionen wirken ihrerseits auf den weiteren, zirkulären Prozess des Empfangens und Sendens von Nachrichten.

Wichtig ist, sich zu vergegenwärtigen, dass Kommunikationsprozesse selbst dazu beitragen können, die Wahrnehmungen und Interpretationen zu verändern. Es findet ein Lernprozess statt, der das eigene Repertoire an Bedeutungen und an Deutungsmöglichkeiten erweitert.

Kulturbedingte Unterschiede im Kommunikationsverhalten können sich annähern, neue Kommunikationsformen entstehen. Begegnung ist immer auch ein Lernfeld.

Durch die sprachliche Sozialisation werden Interaktionsregeln gelernt, also wie man sich im eigenen kulturellen Kontext in bestimmten Gesprächssituationen angemessen verhält, welches Verhalten das Erreichen der eigenen Ziele und die Befriedigung der eigenen Bedürfnisse wahrscheinlich macht und welche Kommunikationsstile geeignet sind, um die eigenen Intentionen und Wünsche auszudrücken. In unterschiedlichen kulturellen Kontexten werden auch unterschiedliche Kommunikationsstile favorisiert.

© Dr. Sabine Handschuck

Nonverbale interkulturelle Kommunikation

In interkulturellen Gesprächssituationen gewinnt die nonverbale Kommunikation an Bedeutung, wenn die Beteiligten nicht über eine gemeinsame Sprache verfügen oder das Gespräch in einer Sprache geführt wird, in der die Beteiligten über unterschiedliche Sprachkompetenzen verfügen. Nonverbale Kommunikation ersetzt dann die Sprechhandlung oft weitgehend. Man verständigt sich „mit Händen und Füßen“.

Dabei werden nonverbale Botschaften besonders aufmerksam verfolgt, um die Verständigung weitgehend zu ermöglichen. Die Präsenz des Gegenübers wird in allen Bereichen auf ihre Darstellungsfunktion abgesehen, unabhängig davon, ob nonverbale Mitteilungen der Interaktion dienen sollen oder nicht. So kann ein unterdrücktes Gähnen schnell als Desinteresse interpretiert werden und nicht als Hinweis auf die absolvierte Nachtschicht. Ein Unterschied in der als „normal“ empfundenen

Lautstärke kann als Aggression oder Erregung missdeutet werden. Sind zusätzlich die Konventionen über den Gebrauch von Gesten bei den Beteiligten unterschiedlich, kann es zu erheblichen Missverständnissen kommen.



Beispiel:

Zeigefinger und Mittelfinger werden auf den Daumen gelegt, Ringfinger und kleiner Finger in die Hand gefaltet. Nach Ernst Appeltauer (1997) wird diese Geste als Handbörse, Handfeige oder Handpyramide bezeichnet und hat verschiedene Bedeutungen:

In Mitteleuropa wird die Geste häufig sprachbegleitend zur Unterstreichung und Betonung gebraucht. Solche Gesten werden auch Taktgesten genannt. Sie sind unbewusst und steigern sich bei Wortfindungsproblemen oder ausbleibender Rückmeldung.

In der Türkei und in Griechenland ist die Geste ein Emblem für „gut“ oder für „ausgezeichnet“ und wird mit einem positiven Gesichtsausdruck kombiniert.

In Marokko und Tunis bedeutet die Handfeige „langsam“.

In Portugal bedeutet sie „Angst“. Auch in Sizilien ist die Bedeutung ähnlich: Wird die leicht geöffnete Hand zur Handpyramide geschlossen, so bedeutet dies „avere paura“, was so viel heißt wie „vor Angst in die Hose machen“.

© Dr. Sabine Handschuck

4. Wie vereinfachen wir die „erschwertten Bedingungen“?

Empfehlungen für die Gestaltung von Gesprächen (nicht nur) in interkulturellen Begegnungssituationen:

- Persönliche Ansprache, möglichst den Namen erfragen und auf Aussprache achten
- Über-Eck-Kommunikation ermöglichen, sofern räumlich machbar (um dauerhaften Blickkontakt nicht zu erzwingen)
- Rollen klären: welche Erwartungen hat mein Gegenüber? Was ist meine Rolle? Was kann ich erfüllen und was nicht? > Erklären
- Sofern im Rahmen der Arbeit möglich: Vor allem beim Erstgespräch Zeit nehmen
- Aufmerksam mit Häufigkeit und Intensität des Augenkontaktes umgehen, auf weitere non-verbale Signale achten
- Zuhörbereitschaft mitbringen (Stichwort Gesprächsaufbau)
- Bildliche Sprache verwenden
- Feedbackschleifen einbauen, z.B. indem Sie nachfragen, was Ihre/Ihr Gesprächspartner/in verstanden hat
- Weniger „Warum-Fragen“ stellen: „Was stellen Sie sich vor?“, „Was ist Ihnen in diesem Zusammenhang besonders wichtig?“ etc.
- In kurzen Sätzen sprechen, keine Fremdwörter, keine Amtssprache/Behördendeutsch, keine Abkürzungen verwenden vor allem bei mangelnder Sprachkompetenz
- Bekannte Lösungen abfragen (Was haben Sie von anderen gehört/ selbst erlebt?)

- Auf indirekte Kommunikation achten (Ungesagtes, plötzlicher Themenwechsel oder kurzes Entfernen vom eigentlichen Thema)
 - Wichtige Dinge am Ende wiederholen und/oder zusammenfassen Schriftliches als Merkposten mitgeben
- © Dr. Sabine Handschuck

5. Helfer im Alltag:

Denken Sie an die Kommunikation (s.o.)

„Wörterbuch ohne Wörter“ oder „Point it“ (kleinformatig und bebildert, eigentlich ein Urlaubs“sprachführer“)

Leo (Übersetzungsprogramm im Internet) Deutsch-Englisch, -Französisch, -Spanisch, -Italienisch, -Chinesisch, - Russisch, -Portugiesisch

Bla.bla (Übersetzungsprogramm z.B. auch für Polnisch)

google-Übersetzer (für einzelne arabische Wörter, kann man sich auch vorlesen lassen)

Pictogramme suchen, evtl. kleine Fotobücher mit wichtigen Gebäuden, Wörtern und Situationen entwerfen

6. Quellen und Literatur

Handshuck, Sabine / Klawe, Willy. Interkulturelle Verständigung in der Sozialen Arbeit. Ein Erfahrungs-, Lern- und Übungsprogramm zum Erwerb interkultureller Kompetenz. 2009 <i>Praxishandbuch mit vielen Methoden für Trainerinnen und Trainer oder Praktikerinnen und Praktiker der Sozialen Arbeit.</i>
Handshuck, Sabine / Schröer, Hubertus. Eigennamen in der interkulturellen Verständigung: Handbuch für die Praxis. 2009 <i>Namen im interkulturellen Kontext; Interviews und Infos zu verschiedenen Herkunftsländern inkl. Infos zu Unterschieden in der interkulturellen Kommunikation</i>
Grosse, Julia, Reker, Judith. Versteh mich nicht falsch! Gesten weltweit. Das Handbuch. 2010
Hofstede, Geert u.a. Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management. 2009 <i>Wissenschaftliches Standardwerk zu kulturellen Unterschieden dargestellt anhand der sog. Kulturkategorien (nur als Tendenzaussagen zu verwenden!).</i>

Internetseiten der Stelle für interkulturelle Arbeit München:

1. Infos zur Stelle, Integrationsbericht und weitere Publikationen: www.muenchen.de/interkult
2. Hier werden Sie (fast) alles finden, was in München zu den Themen Migration, Integration und interkulturelles Leben relevant ist (mit Suchfunktion!): www.muenchen.de/migration
3. <http://www.caritas-bayern.de/1/hilfe-und-beratung/migration-und-integration/>

Desweiteren:

www.caritas-international.de

www.uno-fluechtlingshilfe.de/syrien
www.tagesschau.de/inland/fluechtlinge

www.refugio-muenchen.de/fluechtlinge-in-deutschland.php?sprache=de