

Interkulturelle Kommunikation

Missverständnisse,
Klärungen & Umgangsformen

Ali El Hashash



Ali El Hashash

Interkulturelle Kommunikation

*Missverständnisse,
Klärungen & Umgangsformen*

IKM-Institut, Dietikon
2013

Inhaltsverzeichnis

6	Vorwort
10	Vortrag: Interkulturelle Kommunikation – Ursachen für Missverständnisse
12	Zur Beschaffenheit meiner eigenen Brille
16	Smalltalk
18	Das Grundmodell interkultureller Kommunikation
20	Ursachen für Missverständnisse auf der Ebene der Kommunikationskanäle und Informationsträger
24	Verschiedene Liebesprozesse
26	Ein Blick sagt mehr als tausend Worte!
30	Die Gesprächspausen
34	Raumerleben
36	Imaginäre Grenzen
38	Über das Zusammenspiel
40	Missverständnisse auf der Ebene unterschiedlicher soziokultureller Schemata
42	Das Schema Gesprächsorganisation
46	Ausblick
48	Nachwort
49	Interkulturelle Kommunikation: Die verschiedenen Formen
52	Soziokultur – eine Definition für die Praxis
56	Das AliLuca-Modell: Verständigung in der soziokulturellen Vielfalt
60	Das Modell in der praktischen Anwendung
68	Schlussbetrachtung
72	Auswahl weiterführender Literatur
79	Impressum

Vorwort

«Die Erwirtschaftung unserer materiellen Lebensgrundlagen findet heute über die staatlichen Grenzen hinweg statt. Folgerichtig ist der Charakter fast jeder zwischenmenschlichen Begegnung interkulturell.»

Seit mehr als zwei Jahrzehnten beschäftige ich mich beruflich in Theorie und Praxis mit dem Thema Interkulturelle Kommunikation. Während die theoretischen Grundlagen in diesem Wissenschaftsgebiet noch in den Kinderschuhen stecken, gewinnt die alltägliche Verständigung im interkulturellen Kontext rapide an Bedeutung. Die Erwirtschaftung unserer materiellen Lebensgrundlagen findet heute über die staatlichen Grenzen hinweg statt. Folgerichtig ist der Charakter fast jeder zwischenmenschlichen Begegnung interkulturell.

Auch bei der Suche nach Lösungen für die vielfältigen Probleme, mit denen sich die Menschen auf dem Globus konfrontiert sehen, rückt die Notwendigkeit des kooperativen Miteinanders grenzübergreifend - geographisch wie geistig - in den Vordergrund. Kooperation setzt Verständigung voraus, Konkurrenz nicht! In diesem Geiste versuche ich auf einige zusammenhängende Aspekte dieser besonderen Art zwischenmenschlicher Verständigung einzugehen. Das Herz dieses vorliegenden Textes besteht aus dem Inhalt eines Vortrages für den Sprachentag in Bern, welcher von der schweizerischen Bundeskanzlei unter dem Titel «Mehrsprachigkeit und öffentliche Kommunikation» organisiert wurde. Darin bin ich auf die wesentlichen Ursachen für Missverständnisse in der interkulturellen Kommunikation eingegangen, mit dem Ziel, auch nicht fachkundiges Publikum verständlich und praxisrelevant in das Thema einzuführen. Für die schriftliche Publikation habe ich die Ausführungen soweit es geht modifiziert, aktualisiert und ergänzt. Die Punkte in den Klammern - Auslassungen - deuten auf Rückmeldungen aus dem Publikum. Ich habe diese auch im Text belassen, da ich mich während des Vortrages jeweils auf sie beziehe.

Im *Nachwort* gehe ich auf theoretische Erkenntnisse ein, welche dem besseren Verständnis dienen. Insbesondere werden in diesem Abschnitt Modelle dargestellt, die helfen können, eine konstruktive Umgangsform zu entwickeln.

Besonderer Hinweis: In den letzten Jahren haben wir, der Grafiker Luca Eusebio und ich, uns intensiv mit der Aufgabe beschäftigt, die Darstellung komplexer Sachverhalte und Prozesse mit Hilfe von Piktogrammen und Symbolen zu vereinfachen. Die Ergebnisse dieses langjährigen Prozesses liegen nun in Ihren Händen.

Ich hoffe, dass Sie in diesem Beitrag zur besseren Verständigung den einen oder anderen Gedanken finden, den Sie mit Ihren Lebenserfahrungen vergleichen und sinnvoll in Ihren Alltag einbetten können.

Zürich, 1. September 2013

Vortrag: Interkulturelle Kommunikation – Ursachen für Missverständnisse

«Die Sozialisierung bildet die Brille, durch die wir die Welt und die Ereignisse um uns herum sehen und die es ermöglicht, uns darin zu orientieren.»

Meine verehrten Damen und Herren!

Ich freue mich sehr, mit Ihnen über das Thema «Interkulturelle Kommunikation» möglichst interaktiv und praxisbezogen zu diskutieren. Folgendes möchte ich vorausschicken: Es ist mir bewusst, dass ich Aspekte einer höchst komplexen Thematik in sehr kurzer Zeit zu behandeln habe. Deshalb ist die Interaktion mit Ihnen von zentraler Bedeutung. Auch weil wir das Thema aus verschiedenen fachlichen und kulturellen Blickwinkeln entsprechend beleuchten wollen.

Diese Begegnung mit Ihnen ist hochgradig interkulturell. Sie stellt gleichsam die Verkörperung interkultureller Kommunikation par excellence dar. Auf der einen Seite stehen Sie, in Ihrer fachlichen und soziokulturellen Vielfalt, auf der anderen ich, mit meinem undefinierbaren kommunikativ-soziokulturellen Identitäts-Mix. Aus diesem Grund habe ich keinen schriftlich fixierten Text vorbereitet, sondern einige Grafiken mitgebracht, die wesentliche Aspekte interkultureller Kommunikation ganz aus meiner soziokulturell gefärbten Sicht der Dinge illustrieren sollen. Ich vertraue voll und ganz auf den Interaktionsprozess mit Ihnen. Was aus dieser Begegnung entstehen wird, ist nicht vorhersehbar und entspricht folglich ganz dem Geist interkultureller Kommunikation. Die Art, wie ich Ihnen Inhalte überbringe und die Art, wie Sie Ihre Kommentare, Bemerkungen und Diskussionsbeiträge abgeben oder Begriffe benutzen, erlauben uns keine Vorhersage darüber zu machen, ob wir am Ende zu einer «akzeptablen» Verständigung innerhalb unserer Thematik kommen werden. Genau dies macht interkulturelle Kommunikation so spannend.

Ich bediene mich momentan in meinen Ausführungen einer Fremdsprache, nämlich des Deutschen. Die Worte, die Sie aufnehmen, kommen Ihnen sprachlich sicherlich bekannt vor. Nur: Meinen wir dasselbe? Welche Assoziationen lösen die Worte bei Ihnen aus? Auf welche soziokulturellen Kontexte stosse ich bei Ihnen mit meinen

Begriffen? Sind manche Begriffe gepaart mit Mimiken, Gesten und geschmückt mit sonstigen Bewegungen im Raum bei mir im Unterschied zu Ihnen eventuell mit ganz anderen, vielleicht gar konträren Bedeutungsinhalten assoziiert?

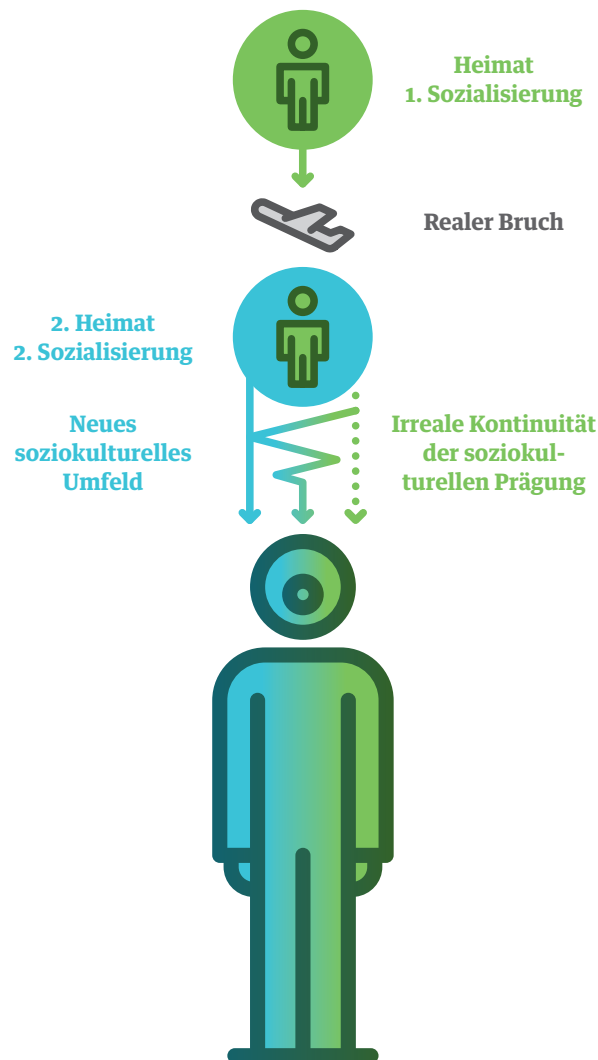
Eine Frage zu Beginn: Können Sie - als Dolmetscherin, Übersetzer, Kommunikationsspezialistin und überhaupt als Mensch - hinsichtlich der Art, wie wir die Welt betrachten, wie wir Ereignisse wahrnehmen, neutral und objektiv sein? (...)

Nach dieser kurzen Einstiegsübung halte ich fest: Unsere Wahrnehmung, unsere Interpretationen und Bewertungen von eingehenden Informationen und folglich unser gesamtes Verhalten sind vollumfänglich vom soziokulturellen Umfeld abhängig, in dem wir sozialisiert worden sind. Die Sozialisierung bildet die Brille, durch die wir die Welt und die Ereignisse um uns herum sehen und die es ermöglicht, uns darin zu orientieren. Da Menschen auf dem Globus in gänzlich unterschiedlichen sozialen Umwelten leben, unterscheidet sich jeweils auch die Beschaffenheit ihrer Brillen. In diesem Sinne können wir als Gattung Mensch weder neutral noch objektiv sein. Besonders den Journalisten und Journalistinnen unter uns wird diese Feststellung wenig Freude bereiten.

Zur Beschaffenheit meiner eigenen Brille

Bevor wir die Wasseroberfläche der interkulturellen Begegnung verlassen, in die Tiefe des Ozeans soziokultureller Vielfalt tauchen und uns auf Entdeckungsreise der soziokulturell-kommunikativen Unterschiede machen, scheint es mir angebracht, einen Blick auf die folgende Grafik zu werfen. Es handelt sich retrospektiv (= rückblickend) um meine persönliche Migrationsreise. Retrospektiv sage ich deshalb, weil mir seinerzeit die Bedeutung nicht bewusst war. Diese Darstellung soll zum einen allgemein die fundamentale Bedeutung einer

Migrationsprozess



solchen Reise für Betroffene reflektieren. Zum anderen ist sie wichtig, weil sie meinen eigenen - fachlichen wie persönlichen - Hintergrund beleuchtet und transparent zeigt, aus welchem Blickwinkel und in welchem Kontext ich das Thema behandle.

Ich wurde in Jordanien in vorgegebene, bestehende gesellschaftliche Verhältnisse hineingeboren. Namen und einige Zugehörigkeiten, wie beispielsweise Religion, wurden mir sofort mit der Geburt verliehen, andere sollten später durch Erziehung folgen. Bis zum 18. Lebensjahr durchlief ich meine erste Sozialisierungsphase. In diesem Lebensabschnitt und in der Interaktion mit den dortigen Mitmenschen, mit dem vorherrschenden sozialen Geist, erfuhr meine Persönlichkeitsentwicklung ihre erste und sehr wichtige Formierungsphase. Ich kann mich sehr gut erinnern an die Erzählungen meiner Grossmutter, der Menschen um mich herum, an Geschichten und Mythen darüber, wer wir sind und woher wir kommen. Ich habe durch die Vorbilder mittels Versuch und Irrtum, wie alle Kinder auf dieser Welt, alle Regeln der Kommunikation gelernt und allmählich verinnerlicht. Dabei wurde nicht nur mein Selbstbild geformt, sondern ich wurde auch - und dies viel nachhaltiger - dahingehend geprägt, wie ich die Welt sehe, mich darin orientiere und mich darüber in der zwischenmenschlichen Beziehung kommunikativ mitteile, um Bedürfnisse befriedigen zu können. Ich sollte ja schliesslich ab dem Alter von 18 Jahren in der Lage sein, meinen «Lebensentwurf» in der Gesellschaft selbstständig zu verfolgen.

Die Kontinuität dieses Prozesses erlitt jedoch einen totalen Bruch, als ich etwa 18-jährig nach Deutschland kam, mit dem Ziel, dort zu studieren. Mit der Ankunft in Frankfurt am Main wurde unwissentlich eine neue Phase der Sozialisierung, also der Identitäts(um)bildung eingeleitet. Dieser Prozess der zweiten Sozialisierung fand in einem Spannungsfeld statt: Eine erlebbare, aber nicht begreifbare Realität des neuen soziokulturellen Umfeldes stand auf der einen Seite. Und auf der anderen

Seite waren meine bisher verinnerlichten Fertigkeiten und Fähigkeiten, die nun aber zur Irrealität verdammt wurden, das heisst, kaum erwünschte Wirkung zeigten und damit zu Fata-Morgana-Konstrukten wurden. Selbst das nach meiner Empfindung graue, neblige, kalte und bedrückende Wetter erlebte ich als schwer zu bewältigenden Minischock. Nebenbei gesagt: Oft unterschätzen wir die Wirkung ungewohnter klimatischer Bedingungen, die neben der fremden sozialen Umwelt zusätzlichen Einfluss hat. Während ich zu Beginn auch ohne ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache die neue Niederlassungsheimat kognitiv als sehr interessant erlebte, spürte ich zunehmend, dass all meine gewohnten Klärungsmuster, die bis anhin als Orientierungssystem in der Interaktion mit meinem sozialen Umfeld gedient hatten, versagten. Zwar konnte ich mich notdürftig verständigen, aber darüber hinaus blieben mir die unter der Oberfläche liegenden Verhältnisse verborgen.

Fortan traten, je besser ich mich in der deutschen Sprache auszudrücken vermochte, desto öfter Missverständnisse auf, und desto grösser waren auch deren Auswirkungen. Dieses Phänomen wiederholt sich immer wieder und hat bis heute nicht an Gültigkeit verloren. Es hat wesentlich mit den Erwartungen der muttersprachlichen Gesprächspartner zu tun: Durch meine sprachliche Kompetenz wurden und werden mir automatisch und unbewusst Kenntnisse von spezifischen, soziokulturellen Kontexten zugeschrieben, was meiner damaligen Realität aber nicht entsprach. Ich sprach zwar deutsch, meinte aber wesentlich ursprüngliche soziokulturelle arabische Bedeutungsinhalte. Weder mir noch meinen Gesprächspartnern - und dabei studierte ich Soziologie und bewegte mich weitgehend im akademischen Umfeld - war bewusst, dass wir uns auf unterschiedliche und sehr weit auseinander klaffende soziokulturelle Konzepte in der Kommunikation bezogen, sobald wir die erlernte fachlich-technische Ebene verliessen. Diese zweite Sozialisierung und das unbewusst erfolgende

Herumbasteln an meiner neuen Identitätsform waren zusätzlich beeinflusst durch erlebte offene oder verdeckte Ausgrenzungen - wie bei allen Migrantinnen und Migranten auf diesem Globus. Allein banale Fragen wie: «Woher kommen Sie?» oder «Was machen Sie?» lösten Verunsicherung aus und wurden automatisch auf das in der Gesellschaft verbreitete krankhaft gestörte Verhältnis zwischen Deutschen und Migrantinnen oder Migranten zurückgeführt. Spätestens mit der Anschlussfrage «Können Sie nach diesem Studium später in Ihrer Heimat Arbeit finden?» war die Kommunikation mit meinen deutschen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern beendet, hin und wieder mit einer happigen Antwort meinerseits. Die Frage, wie viel menschliche Energie in der Bewältigung solcher Situationen unnötig vergeudet wurde, erübrigt sich.

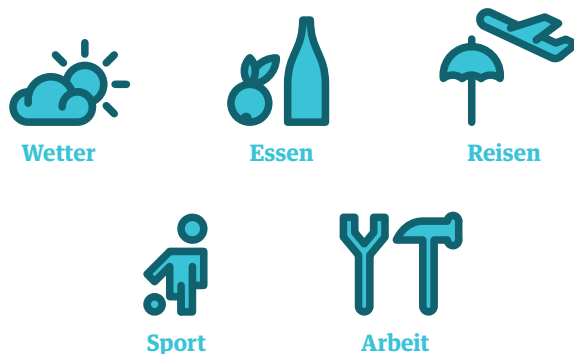
Smalltalk

Dass die an mich gerichteten Fragen höchstwahrscheinlich Bestandteil eines versuchten *Smalltalks* waren, habe ich leider erst viele Jahre später erfahren. Denn welche Themen und wie tief diese in einer Smalltalksituation besprochen werden, ist soziokulturell unterschiedlich.

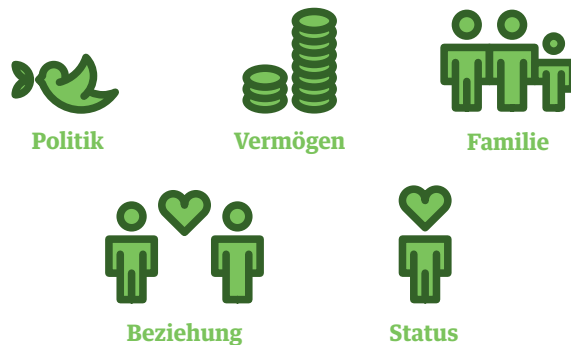
Nachdem ich in die Schweiz und zunächst nach Basel übersiedelt war, dachte ich, dass die Unterschiede zu Deutschland nicht allzu gross sein würden. Spätestens in der Interaktion mit Deutschschweizerinnen und Deutschschweizern aus meinem Bekanntenkreis stellte ich aber fest, dass diese vermeintlich minimalen Unterschiede zu ähnlich grossen Missverständnissen wie in Deutschland führten. Ein Beispiel: Die Art und Weise, wie wir kontroverse Gespräche über eine Thematik organisierten, klappte sehr stark auseinander. Während ich im Gespräch meist den Dissens (=Trennendes) im Fokus hatte, betonten meine Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner zunächst die Konsensaspekte, die Gemein-

Smalltalk-Themen im Vergleich

Modell 1



Modell 2

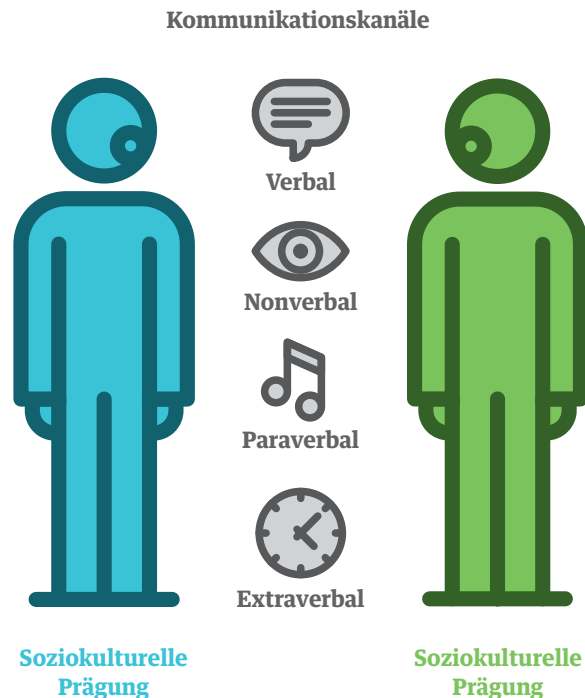


samkeiten. Auch die unterschiedlichen Konzepte bezüglich der Selbstdarstellung trugen ihr Übriges dazu bei, dass ich meinen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern gegenüber als arrogant erscheinen musste. Es war mir aber zum Glück schnell klar, dass die Unterschiede bezüglich Kommunikationsregeln und der damit verbundenen soziokulturellen Kontexte tiefgreifender waren, als ich anfänglich angenommen hatte. Noch wichtiger war die Erkenntnis, dass sich unbemerkt einige kulturell-kommunikative Elemente in meinem Kopf eingenistet hatten, die auf meinen Aufenthalt in Deutschland zurückzuführen waren. Damit wurde mir bewusst, dass meine soziokulturelle Identität einem ständigen und weitgehend unbewusst verlaufenden Umwandlungsprozess unterliegt, und dass ich diesen Prozess nie würde zufriedenstellend erfassen können. Die Selbsterkenntnis läuft ähnlich wie eine archäologische Forschung: Ich grabe bestimmte soziokulturelle Schichten in meinem Gedächtnis aus, freue mich darüber riesig, vergleiche diese mit den verbreiteten Theorien und den Erfahrungen anderer, formuliere die Erkenntnisse und teile meinen Mitmenschen meine neu gewonnenen Annahmen mit. Grabe ich erneut tiefer hinein, entdecke ich neue Komponenten, die mich jedoch bewegen, meine bisherigen Annahmen gegebenenfalls gründlich zu korrigieren. Diese Skizze meiner bisherigen Reise samt dem fachlichen und praktischen Kenntnisstand, bestimmt heute meine Herangehensweise an die Thematik und die folgenden Ausführungen.

Das Grundmodell interkultureller Kommunikation

Wie die Grafik des Grundmodells zeigt, ist «Interkulturelle Kommunikation» gegeben, wenn zwei oder mehr Menschen aus unterschiedlichen Kulturen (= Soziokulturen) miteinander in Interaktion treten, um irgend-

Grundmodell Interkulturelle Kommunikation



welche Bedürfnisse zu befriedigen. Mit Hilfe von sprachlichen (wie Worte, Sätze) und nichtsprachlichen (wie Gestik, Mimik, Melodie) Informationsträgern versuchen sie sich gegenseitig Bedeutungen und Inhalte mitzuteilen. Dabei folgen sie jeweils im Gedächtnis gespeicherten Mustern in Bezug darauf wie sie denken und fühlen, wie sie Gespräche organisieren oder wie sie sich im Konfliktfall verhalten. All das haben sie durch frühkindliche Erziehung erlernt und wenden das Erlernte später unbewusst an. Um sich verständigen zu können, müssen sie von gleichen Bedeutungen und Mustern ausgehen, sonst reden sie aneinander vorbei. Da sie die Bedeutungen der Informationsträger (= Signale, Zeichen, Codes) und der Muster des Denkens, Fühlens und Verhaltens (= Schemata) *in unterschiedlichen* Gemeinschaften beziehungsweise Gesellschaften gelernt haben, können sie sich in der Interkulturellen Kommunikation kaum bis gar nicht verständigen. *Oder zugespitzt formuliert: Missverständnisse sind in der interkulturellen Kommunikation die einzige absolute Selbstverständlichkeit.*

Es versteht sich von selbst: Eine erfolgreiche *Interkulturelle Kommunikation* bedingt in erster Linie die Bewusstmachung der vollkommen verschiedenen Bedeutungen der angewendeten Informationsträger sowie der jeweiligen soziokulturellen Schemata. Das muss eine bewusste Handlung sein! In diesem Sinne setzen wir uns nun mit möglichen Ursachen für Missverständnisse konkret und anhand von Beispielen aus dem Alltag auseinander.

Ursachen für Missverständnisse auf der Ebene der Kommunikationskanäle und Informationsträger

Zum jetzigen Zeitpunkt unserer interkulturellen Begegnungssituation verläuft die Interaktion mit Ihnen folgendermassen: Ich nehme die Informationsträger wahr, vergleiche, interpretiere, bewerte sie und verhalte

Kommunikationskanäle und Info-Träger



Verbal

Worte, Begriffe, Sätze, Sprichwörter, Redewendungen usw.



Nonverbal

Mimik, Gestik, Blickkontakt, Körperhaltung, Bewegung usw.



Paraverbal

Lautstärke, Stimmlage, Sprechtempo, Gesprächspausen usw.



Extraverbal

Zeit, räumliche Vorstellungen, Kleidung, Körpergeruch usw.

mich entsprechend - also kommunikativ. Dasselbe gilt auch für Sie, wie die *Grafik* des Grundmodells zeigt: Sie nehmen mich wahr und zwar durch alle bekannten und unbekannten Sinneskanäle. Sie versuchen, die an Sie gesendeten Informationsträger zu interpretieren, zu bewerten, um dann entsprechend eine Rückmeldung zu geben. Wir alle fungieren gleichzeitig als Sender und Empfänger. Nehmen wir beispielsweise das Kopfnicken des Gentlemans hier vorne rechts oder das Lächeln der Dame dort in der Mitte: Bedeutet dies, dass ich so weiter machen soll? Oder etwa: Was erzählt der für einen Unfug?! Vielleicht vergleichen manche von Ihnen mein Erscheinungsbild mit den Assoziationen, die mein Name womöglich bei Ihnen ausgelöst hat: «Ali Baba und die vierzig Räuber aus Tausendundeiner Nacht»? Während ich also Botschaften an Sie sende, bin ich im selben Moment ständig dabei, Ihre Botschaften zu entschlüsseln, um mich dementsprechend zu verhalten. Frage an Sie: Was denken Sie: Auf welcher Stufe des Interaktionsprozesses können Missverständnisse auftreten? (...)

In der Tat, Missverständnisse können auf allen genannten Stufen auftreten: Auf der Wahrnehmungs-, der Interpretations- und der Bewertungsebene der eingehenden Informationen. Wurde ein Informationsträger verzerrt wahrgenommen, fehlinterpretiert und bewertet, erfolgt gewiss ein inadäquates (= unangemessenes) Verhalten.

Nun zurück zu den *Kommunikationskanälen* und den jeweiligen dazugehörigen *Informationsträgern*: Welche sind diese vielschichtigen Informationsträger, mit deren Hilfe wir unsere Botschaften verschlüsseln und entschlüsseln?

Wie die *Grafik* darstellt, sind vier Kommunikationskanäle bekannt: Der verbale, der paraverbale, der non-verbale und der extraverbale Kanal. Durch jeden Kanal schicken und empfangen wir gleichzeitig unzählige dazugehörige Informationsträger. Dabei versuchen wir im Allgemeinen unsere Gefühle und Empfindungen an-

deren mitzuteilen oder ihre zu erkennen; abstrakte und konkrete Dinge zu beschreiben oder zu verstehen; auf Prozesse und Funktionen hinzuweisen oder solche selbst zu begreifen. *Eine wichtige Ursache* für Missverständnisse resultiert zunächst aus den soziokulturell bedingten Unterschieden von *Bedeutungen ein und desselben Informationsträgers*.

Schauen wir uns einzelne Informationsträger in dem *verbalen Kanal* genauer an. Sie wissen aus der Praxis, dass für eine Fülle von Begriffen keine lexikalischen Entsprechungen (= Bedeutungen) in anderen Sprachen existieren. Eine Übertragung ist nur sinngemäss möglich. So zum Beispiel, wenn Sie, helvetisch, Ihren deutschen Kollegen mitteilen: *Die Strukturreform unserer Organisation ist nun in die «Vernehmlassung» geschickt worden*. Denn dieser Vorgang in der spezifisch schweizerischen Entscheidungsfindung existiert in Deutschland nicht. Darüber hinaus können Begriffe, Sätze oder Redewendungen für die Beteiligten unterschiedliche Bedeutungen haben. Angenommen Sie, feminin, bestehen gerade eine Prüfung und Ihr kurdischer Kollege sagt Ihnen erfreut in etwa: *Und wann willst du meine Zunge versüssen?* Erstaunt schaute ich früher einen deutschen Freund an, der mir auf dem Weg zur Prüfung *«Hals- und Beinbruch»* wünschte, oder einen anderen, der mir in einer heiklen Situation mitteilte, *«ich hätte Schwein gehabt»*. Einfache Floskeln wie *«melde dich doch bald wieder»* oder *«komm doch einfach bald bei mir vorbei»* haben mich in der Kommunikation mit deutschen Kollegen und Kolleginnen irritiert, da ich die Bedeutungen nicht einordnen konnte. Erst nachdem ich dem Appell Folge geleistet hatte, stellte ich fest, dass diese Floskeln keineswegs ernstgemeinte Versprechungen gewesen waren. Ich möchte Sie nun bitten, einige Beispiele aus den letztgenannten Begriffskategorien, also für verbale Informationsträger zu nennen. (...)

Beispiele können also sein: *Demokratie, Menschenrechte, Arbeit, Haus, Familie, Heiraten, Liebe, Abneigung,*

Zuneigung und andere. Nehmen wir doch - um die Sache nicht noch komplexer zu machen - anstelle des Begriffes «*Demokratie*» das Beispiel «*Liebe*».

Liebes-Verhalten

Verschiedene Liebesprozesse

Jede Soziokultur hat ihre spezifische Vorstellung über den Liebesprozess und die damit verbundenen «fixen» Stufen einschliesslich derjenigen der sexuellen Bedürfnisbefriedigung. Welche Aktion beziehungsweise Handlung in der Begegnung zu welcher Stufe gehört und wie diese im Prozess einzuordnen ist, also, was zuerst kommt und was logisch folgen soll in der jeweiligen Situation, ist im Grossen und Ganzen klar strukturiert und kommt jeweils kommunikativ zum Ausdruck. Natürlich existieren auch innerhalb derselben Soziokultur Unterschiede. In der Interkulturellen Kommunikation kann aber sogar ein kurzer Moment des Flirts scheitern, wenn seine Dauer das Gewöhnliche überschreitet. Die Bedeutung dieses Informationsträgers kann ungewollt sogar ins Gegenteil kippen. Von solchen selbst erlebten Situationen könnte ich ein Lied singen. Ich möchte aber eine Geschichte erwähnen, die weit weniger problematisch scheinen mag: Eine japanische Kollegin, die mit einem Deutschschweizer verheiratet ist, erzählte mir neulich, dass diese mit genau definierten Inhalten versehenen Stufen des Liebesprozesses zu Missverständnissen in ihrer Beziehung geführt hätten. Während dort, wo sie primärsozialisiert worden war, in Japan, die Bekanntmachung der Beziehung beziehungsweise das Kennenlernen der zukünftigen Schwiegereltern eher unmittelbar vor der Heirat erfolgt und praktisch als Heiratsantrag gilt, ist dies für Schweizerinnen und Schweizer problemlos zu Beginn einer Beziehung möglich und wird normalerweise nicht als Heiratsantrag verstanden. Für die japanische Kollegin war die Überraschung dementsprechend gross, als ihr Partner seinen Eltern in der Schweiz eine gemeinsame

Modell 1



Flirt



Sex



Gefühle



Verliebtheit

Modell 2



Flirt



Gefühle



Verliebtheit



Sex

Weihnachtskarte aus Tokio schicken wollte, denn die Beziehung war noch ganz am Anfang. Der einfache Satz *«Wir schicken meinen Eltern eine gemeinsame Weihnachtskarte!»* hatte für die Kollegin weitreichende Bedeutung. Sie verstand die Sache als Heiratsantrag und da sie in ihren Partner verliebt war (und vielleicht noch ist), willigte sie schliesslich ein und unterschrieb die Karte. Was danach folgte, war eine Diskussion über die Folgen des gegenseitigen Missverständnisses: Für sie war es selbstverständlich, dass die beiden nun nach der Bekanntmachung der Beziehung bald heiraten würden. Diese ihre Sicht der Dinge bestimmte fortan ihr Verhalten in der Beziehung, während der Partner die Bedeutung der von seinem Standpunkt aus harmlosen Aktion überhaupt nicht realisierte und schon gar nicht als Verpflichtung zum Heiraten verstand. Für ihn war es selbstverständlich, dass er sich auf das Unternehmen Heirat erst einlassen wollte, wenn die Beziehung in der Praxis für eine gewisse Zeit auf dem Prüfstand gestanden hatte. Die Beziehung musste sich erst bewähren. Erst etliche Jahre nach dem institutionalisierten Zusammenleben, also der Heirat, wurde ihnen die Ursache für das damalige Missverständnis oder, zutreffender, für die Missstimmung bewusst. Selbst eine so harmlose missverständene Aktion kann zu vielen Spannungen in der Beziehung führen.

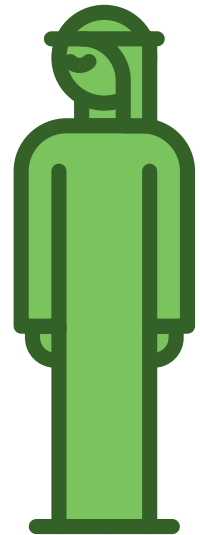
Ein Blick sagt mehr als tausend Worte!

Das verbale Beispiel «Liebe» führt zu einem weiteren Beispiel aus dem *nonverbalen Kanal*, nämlich dem *Blickkontakt*, den ich präsentieren und in Bezug auf welchen ich mit Ihnen die Unterschiede diskutieren möchte. (...)

Die Ergebnisse Ihrer Wortmeldungen zeigen, dass mit dem Blickkontakt eine sehr breite Palette von Bedeutungen auch ganz gegensätzlicher Natur verbunden ist. Es ist eindrücklich, wie wir mit dem Auge unsere Gefühls-



**Direkter
Blickkontakt**



**Indirekter
Blickkontakt**

lage zum Ausdruck bringen und gleichzeitig die der anderen zu erkennen suchen. Die Augenkommunikation spielt im Gegensatz zu Worten eine zentrale Rolle, wenn es um die *Gleichzeitigkeit* der Vermittlung und das Erkennen von positiven wie negativen Gefühlen geht. Durch den Blick, den mir die anderen schenken, suche ich ihre Gefühlslage zu erkennen und sie zu verstehen. Was aber mir unbewusst bleibt, ist, dass ich gleichzeitig durch meinen Blick mich selbst zu erkennen gebe. Das ist eine einzigartige Leistung des Auges!

Die Gewohnheit, sich während des Gesprächs in die Augen zu schauen, verbinden viele von Ihnen mit bestimmten Eigenschaften. Je nach Intensität, Dauer und Situation überwiegen positive Attribute wie «Interesse zeigen», «Ehrlichkeit», «Sympathie», «Zuneigung» und so weiter. Das Fehlen eines in der Situation adäquaten (= angemessenen) Blickkontakts interpretieren dieselben Damen und Herren durch «Desinteresse», «etwas verheimlichen», «Respektlosigkeit», «Abneigung», «Unsicherheit» und Ähnliches mehr. Wir gehen selbstverständlich davon aus, dass die beschriebene Wirkung des gegenseitigen Blickkontakts allgemein ist und überall Gültigkeit hat, eben universell.

Im Saal habe ich allerdings diesbezüglich unterschiedliche Ansichten vernommen, die ebenfalls zutreffend sind. Sie resultieren offensichtlich aus der unterschiedlichen soziokulturellen Herkunft der Anwesenden. Es ist eine Tatsache, dass die Bedeutungen des Blickkontakts soziokulturell bedingt sind und daher sehr unterschiedlich ausfallen können. Was für Sie unbewusst als Ausdruck einer Respektlosigkeit identifiziert wird, kann für mich persönlich oder für eine andere Person in einem anderen soziokulturellen Kontext Ausdruck höchst respektvollen Verhaltens sein! Diese scheinbar harmlose Bedeutung eines Informationsträgers wie des Blickkontaktes, welche wir in der Primärsozialisierung gelernt und tief in unser Gedächtnis hineingegraben haben, kann unreflektiert in der Praxis zu gravierenden Neben-

wirkungen in allen Lebensbereichen führen. Vor geraumer Zeit habe ich bei einigen Ärztinnen und Ärzten diesbezüglich eine kleine Umfrage durchgeführt. Die Ergebnisse waren alarmierend: Einige Ärzte würden einem Patienten oder einer Patientin bei fehlendem Blickkontakt Simulation unterstellen, mit der möglichen Absicht, ein Attest zu erschleichen. Dies insbesondere auf Grund der Deutung des Blickkontaktes!

Im Zusammenhang mit Behörden habe ich früher selbst erlebt, dass ich unglaublich erschien, allein wegen dieses mysteriösen Blickkontaktes! Auch während meines Studiums, als ich in die Sprechstunden zu meinen Professoren ging, sagten manche von ihnen: «Kommen Sie rein und seien Sie nicht so schüchtern!» Dabei war ich gar nicht schüchtern. Sicher nicht gegenüber den männlichen Professoren - allenfalls vielleicht in der Begegnung mit den «*Trägerinnen der zweiten Hälfte des Himmels*» wie Mao Tse-Tung einmal sagte.

In meiner interkulturellen Klärungshilfe für bikulturelle Partnerschaften mache ich zum Problemkreis «Blickkontakt» erstaunliche Erfahrungen, wie folgende Aussage illustriert: Während einer Sitzung beschwerte sich die Frau über ihren Partner und sagte zu mir: Er nimmt mich nicht ernst! Ich fragte dann zurück: Wie haben Sie das festgestellt? Er sagt ja explizit, dass er Sie sehr schätzt und respektiert! Sie antwortete: Schauen Sie, er schaut mich gar nicht an! Daraufhin war ihr aus Marokko stammender Partner ziemlich aufgeregt und bekräftigte verbal, dass er natürlich ihr in die Augen schaue und sie ernst nehme, sonst wäre er überhaupt nicht zur Sitzung erschienen.

Gemäss meiner Beobachtung hat er seiner deutschen Partnerin tatsächlich in die Augen geschaut. Nur die Intensität und die Dauer waren so kurz und flüchtig, dass sie den Blickkontakt nicht entsprechend seiner verbalen Äusserung erkennen beziehungsweise wahrnehmen konnte. Ähnliche Beispiele kennen Sie sicher aus Ihren eigenen Lebensbereichen.

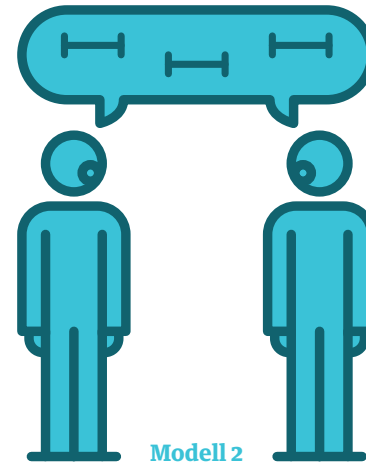
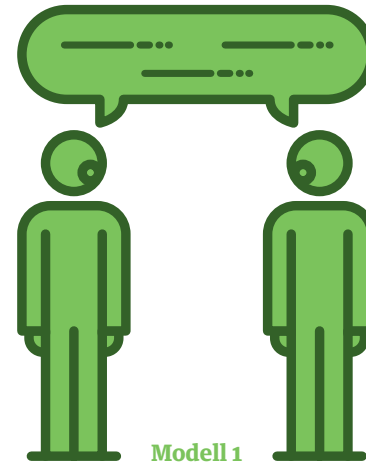
Die Gesprächspausen

Neben den soziokulturell bedingten Divergenzen (= Unterschiede) auf der Ebene der Bedeutungen der *verbalen* und *nonverbalen* Informationsträger kollidieren (= treffen aufeinander) in der interkulturellen Kommunikation auch unterschiedliche *Beschaffenheiten* des *Paraverbalen* miteinander. Dazu zählen beispielsweise *Sprechtempo*, *Lautstärke*, oder *Redepausen*. Die Regeln, wie zum Beispiel Pausen im Gespräch eingesetzt werden, führen oft zu Irritationen, wenn nicht sogar zu Frustrationen und folgerichtig zur Bildung von Stereotypen.

Redepausen sind da, um die Entstehung eines Dialogs zu ermöglichen. Jede Soziokultur hat ihre eigenen Regeln, die unbewusst befolgt werden. Beispielsweise legen manche Personen im Gespräch als Beendigungssignal tendenziell kaum erkennbare Pausen ein, andere kurze Pausen, die einen Bruchteil einer Sekunde bis ca. 2 Sekunden betragen. Chinesinnen und Chinesen oder Japanerinnen und Japaner kennen Pausen je nach Situation, die bis zu 20 Sekunden dauern können.

Um nicht nur über andere zu reden, will ich von mir ausgehen: Wenn ich mich vergesse, wie Sie dies möglicherweise gerade beobachten, rede ich ziemlich schnell, fast wie ein Wasserfall. Als ich in die Schweiz kam, war das noch viel schlimmer, so dass meine Lebenspartnerin mit mir den «Schweizerstil» trainierte. In der Interaktion mit Deutschschweizerinnen und Deutschschweizern hatte ich Mühe damit, die eingelegten Redepausen als solche zu erkennen und richtig zu deuten, vor allem dann, wenn sie mit dem häufig auftretenden «oder» in Verbindung standen. Anfänglich habe ich darauf reagiert, indem ich die Sprechhandlung meines Gegenübers bestätigte, verneinte oder sonstwie kommentierte. Sie können sich vorstellen, wie sich meine Deutschschweizer Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner dabei fühlten. Und umso schwieriger war die Verständigung, wenn mein ursprünglicher arabischer Stil zur Anwendung kam. Dann

Zwei Modelle von Gesprächspausen



waren die eingelegten Redepausen selbst für sehr geübte Augen und Ohren nicht mehr erkennbar. (...)

In Verhandlungen - und auch in normalen alltäglichen Gesprächen - zwischen Deutschen und Deutschschweizerinnen oder Deutschschweizern legen beispielsweise die letzteren eher relativ lange Redepausen ein, was von den Deutschen als Beendigungssignal der Sprechhandlung wahrgenommen und interpretiert wird. Daraufhin beginnt der oder die Deutsche zu sprechen. Der oder die Schweizer Gesprächspartner oder Gesprächspartnerin sieht sich dadurch unterbrochen, bekommt nicht die erforderliche Zeit für die Fortsetzung seiner oder ihrer Sprechhandlung und hält sich zunehmend zurück. Die Schlussfolgerung seitens der Deutschschweizerinnen und Deutschschweizer könnte lauten: «Die lassen einen nicht ausreden.» oder *«Die fallen einem ins Wort.»* oder zugespitzt formuliert: *«Deutsche sind eben arrogant.»* Der oder die deutsche Gesprächspartner oder Gesprächspartnerin jedoch wundert sich über die Zurückhaltung seines oder seiner Gesprächspartners beziehungsweise Gesprächspartnerin und redet und redet und redet, um vielleicht unangenehme lange Pausen zu überbrücken. *Ein Teufelskreis der gegenseitigen Schuldzuschreibungen und der emotionalen Abneigung kann die Folge sein.*

Südlich der Alpen begegnen wir wiederum ganz anderen Regeln. Wenn Sie sich eine Talk-Show oder eine Diskussionsrunde eines italienischen Senders ansehen, dann bemerken Sie deutliche Unterschiede zum eigenen Stil. Die Hände bewegen sich ständig, es wird laut und schnell gesprochen und nicht zuletzt wird fortlaufend unterbrochen. Ein heilloses Durcheinander! Was wir aber nicht wissen, ist, dass in diesem - beispielsweise für Deutschschweizer oder Chinesinnen - scheinbaren Chaos höchst komplexe Ordnungen und Strukturen bestehen, die sich nur so stark von den unseren unterscheiden, dass sie uns verborgen und damit unverständlich oder unbewusst bleiben. Vielleicht haben Sie sich beim Be-

trachten aber auch zu Hause gefühlt... Um die Wirkung solcher Unterschiede auf den Verlauf einer Verhandlung abzuschätzen, lade ich Sie ein, mit mir eine kurze Übung zu machen, ähnlich wie wir (Mein chinesischer Kollege Prof. Jia und ich) dies in unseren Verhandlungstrainings für Führungskräfte tun. Wir stellen in einer Gesprächssituation die Art und Weise, wie wir hier im Saal Redepausen einsetzen, derjenigen, welche in China vorkommt, gegenüber. (...)

Aus der Diskussion möchte ich folgendes festhalten: Sie haben selbst festgestellt, wie schwierig es ist, längere Pausen auszuhalten, als Sie sich gewohnt sind. Die meisten empfanden lange Redepausen als unangenehm, wurden nervös oder unruhig. Möglicherweise kamen Gefühle des Unbehagens hoch, weil die Toleranzgrenze der Pausenlänge überschritten wurde. Es ist sicherlich nicht einfach, still zu bleiben und abzuwarten. *Je länger die eingelegte Pause des Gegenübers ausfällt, desto stärker wird das Gefühl, etwas sagen zu müssen, um die unangenehme Pause zu überbrücken.* Ergreifen Sie dann wieder das Wort, so fühlt sich z.B. Ihr chinesischer Gesprächspartner gedrängt. Oder wenn Sie dies in der Funktion als Mitglied einer Wirtschaftsdelegation tun, könnte es sein, dass Sie Ihr Angebot dadurch zu Ihren eigenen Ungunsten beeinflussen, weil Sie das Schweigen als Unzufriedenheit mit dem Angebot gedeutet haben. Diese Folgen könnten ebenfalls auftreten, weil Sie vielleicht einfach weiter reden, um die entstehende, unangenehm empfundene Pause zu überbrücken.

Wie auch immer: Tiefgreifende Kenntnisse soziokulturspezifischer Divergenzen (= Unterschiede; Abweichungen) sind eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation auch in internationalen Wirtschaftskooperationen und sonstigen politischen Beziehungen. In den Bereichen Bildung, Sozial- und Gesundheitswesen sind die materiellen Folgekosten, ausgelöst durch die Unkenntnis unterschiedlicher Konventionen wie Redepausen, unbezifferbar. Die menschliche

Komponente wiegt jedoch weit schwerer. Ein Beispiel dazu aus dem Bildungsbereich: Einem Kind wurde durch Schulpsychologen und Lehrkräfte ein gestörtes, auffälliges Verhalten attestiert, worauf das Kind in eine Sonderklasse versetzt wurde. Der ausschlaggebende Grund: Das Kind unterbrach ständig und fiel den anderen ins Wort! Dieses Beispiel ist leider keine Ausnahme.

Raumerleben

Es ist vielleicht angebracht, noch kurz ein *extraverbales Beispiel* zur Veranschaulichung zu behandeln. Ich wähle das *Raumerleben*. Hier sind insbesondere zwei miteinander verknüpfte Aspekte zu beachten, die von einer Soziokultur zur andern sehr stark variieren: Die Raumvorstellung und das Verhalten im Raum. Letzteres hat mit der räumlichen Distanz, mit den imaginären Grenzen zum Gesprächspartner oder zur Gesprächspartnerin zu tun. Und genau diesen Aspekt möchte ich gleich mit dem Gentleman hier vorne demonstrieren. (...)

Während wir miteinander sprachen und ich ihm dabei näher kam, als er sich gewohnt ist, fühlte er sich in die Enge getrieben und versuchte unbewusst die Distanz zu mir zu korrigieren, indem er etwas weiter nach hinten rückte. Ich meinerseits bewertete, vorerst ebenfalls unbewusst, dass diese Distanz für mein Empfinden unhöflich und der Situation nicht angemessen sei. Ich bewegte mich in seiner Richtung, um ihm wieder näher zu kommen und den normalen Abstand wieder herzustellen – so weit, wie ich dies für richtig und adäquat hielt. Er aber tat seinerseits wieder das Gleiche und hielt die Distanz, die er als angenehm und der Situation entsprechend empfand. Beide waren wir also darum bemüht, das Gefühl von Unwohlsein zu vermeiden. Sie merken: Das Ergebnis ist ein ständiges unbewusstes Korrigieren und Gegenkorrigieren des vermeintlichen Fehlverhaltens des Gegenübers. Die Situation würde noch um eini-

Beziehungsarten und die interpersonellen Distanzen

Modell 1

Modell 2



Flüchtige Beziehungen



Flüchtige Beziehungen



Bekannte



Bekannte



Freunde



Freunde



Intime Beziehungen



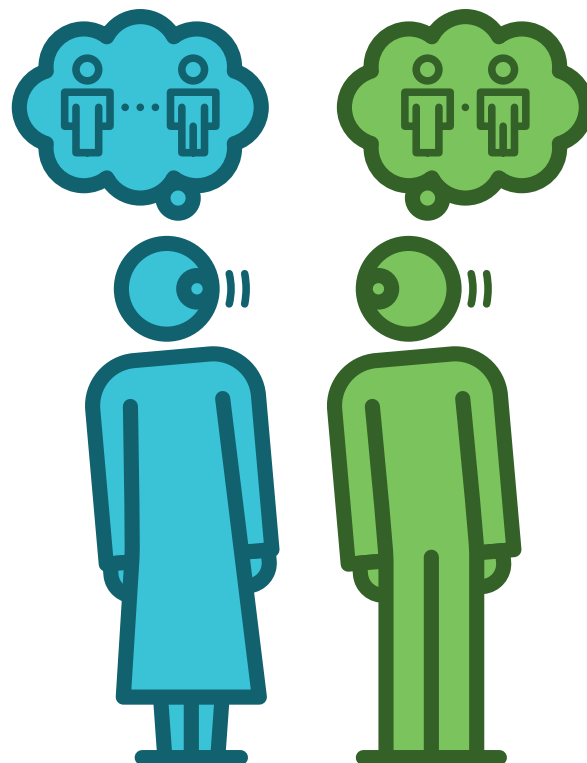
Intime Beziehungen

ges komplexer, wenn mein Gesprächspartner eine Dame wäre. Das harmloseste Prädikat, welches ich auf Grund meines Verhaltens in Bezug auf die räumliche interpersonale Distanz erhalten würde, wäre «aufdringlich», sollte ich die Grenze ohne Erlaubnis überschreiten. All das hat natürlich seine Gründe. *Entsprechend unserer jeweiligen Vorstellung über die Modelle zwischenmenschlicher Beziehungen haben wir uns auch in der Interaktion hinsichtlich Nähe und Distanz verhalten.* Wie die Grafik zeigt, trennen imaginäre Grenzen Bereiche, welche klar für jede Art von Beziehung definiert sind. Es sind diese der Bereich für intime Beziehungen, gefolgt von dem Bereich, welcher für freundschaftliche, private Beziehungen reserviert ist, und schliesslich folgt der Bereich, in dem alltägliche soziale Begegnungen beheimatet sind wie zum Beispiel am Arbeitsplatz. Oberflächliche öffentliche Begegnungen will ich ausser Acht lassen. In der zwischenmenschlichen Kommunikation kommen solche Vorstellungen durch die jeweilige Distanz zum Gesprächspartner oder zur Gesprächspartnerin zum Ausdruck. Der Forscher Hall nennt diese Ausdrucksform das Zonenmodell des persönlichen Raums. Die Grösse der Abstände, welche die Zonen kennzeichnen, variiert von einer Soziokultur zur anderen, und damit ist die Möglichkeit der Grenzverletzung in der Interkulturellen Kommunikation vorprogrammiert.

Imaginäre Grenzen

Die Existenz solcher imaginärer Grenzen nehmen wir nicht bewusst wahr, sondern ein Gefühl des Unbehagens wird ausgelöst, wenn jemand in einer bestimmten Situation diese unbefugt übertritt. Dies wird gegebenenfalls als Verletzung der intimen oder privaten Sphäre wahrgenommen. Die Vorstellungen über zwischenmenschliche Beziehungen werden in der Kommunikation ebenfalls durch die Themen, die in der gegebenen Situation ange-

Beziehungsarten und die imaginären Grenzen



«Wir sind doch nur
Arbeitskollegen?!»

«Habe ich
Mundgeruch?»

sprochen werden dürfen, erfahrbar. In einer Smalltalk-Situation ist nicht nur der Abstand zwischen den Interaktanten (= Gesprächspartnern) zu beachten, sondern auch die angesprochenen Themen, wie die Smalltalk-Grafik bereits zu Beginn zeigte. Die Themen, die ich mit einem Freund bespreche und die Distanz, welche ich zu ihm halte, sind ganz anders beschaffen als bei meinen Begegnungen am Arbeitsplatz. Nur: Was für mich im Rahmen meiner Soziokultur normal zu sein scheint, bedeutet für andere das Gegenteil.

Über das Zusammenspiel

Verlassen wir nun die soziokulturellen Unterschiede hinsichtlich der Bedeutungen der einzelnen Informationsträger und widmen kurz unsere Aufmerksamkeit *einer anderen Ursache für Missverständnisse*. Es handelt sich um *das Zusammenspiel von verbalen und anderen Informationsträgern der Kommunikationskanäle*. Die soziokulturell bedingte, spezifische Art und Weise der gesprochenen Worte und Sätze im Zusammenspiel mit anderen Informationsträgern wie Mimik, Blickkontakt, Körperhaltung und Raumverhalten muss erkannt werden, damit das Gemeinte wirklich verstanden wird. Denn wir nehmen das Zusammenspiel als Ganzes wahr und leider nicht als voneinander getrennte, für sich isolierte Informationsträger! Ist das, was ich eben wahrgenommen habe, eine Beschwichtigung, eine Bekräftigung oder sogar eine Verneinung des gesprochenen Wortes? Ist es ironisch gemeint oder todernst? Stellen Sie sich eine Flirtsituation vor. Entscheidend über Erfolg und Misserfolg können in der Situation nicht nur die Worte und Sätze, sondern vielmehr das Zusammenspiel aller Informationsträger sein, so wie wir dies von unserem soziokulturellen Hintergrund her kennen. Führungskräfte beispielsweise aus dem deutschen Sprachraum berichten, dass sie in Verhandlungen mit arabischen Geschäftspartnern oft

Blickkontakt-Beispiel



«Was verheimlicht er?»

«Ich habe nichts zu verzeihen!»

Schwierigkeiten haben, die Situation einzuschätzen. Denn verbal wird gesagt: *Das Produkt ist höchst interessant! Sie werden sehr bald von uns hören!* Es vergeht aber sehr lange Zeit ohne irgendeine Rückmeldung. Und wenn die Führungskraft versucht, Druck auszuüben, um Antwort zu bekommen, werden ihre Kontaktversuche einfach ignoriert. Ähnliche Erfahrungen werden mit chinesischen Verhandlungspartnerinnen oder Verhandlungspartnern gemacht. *Ein wichtiger Grund hierfür besteht darin, dass wegen der Höflichkeitsnormen verbal keine Absage direkt mitgeteilt wird.* Sehr wohl aber durch andere Informationsträger wie Mimik, Gestik, Tonlage oder auch durch Schweigen. Da aber das Zusammenspiel fremd ist und nicht verstanden wird, bleibt der Fokus auf die verbalen Äusserungen gerichtet. Diese positiven verbalen Aussagen widerspiegeln aber nicht die wirkliche Situation.

In anderen Tätigkeiten, wie bei der Polizeiarbeit, werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dahin geschult, auf andere Informationsträger als auf die verbalen Ausdrucksformen zu achten. Blickkontakt, Erscheinung, Gestik, Mimik, Melodie, Haltung und Kopfbewegungen sind dabei wichtige Informationslieferanten. In der interkulturellen Begegnung wissen wir nun aber, dass die Interpretationsgrundlage dieser Informationsträger gänzlich verschieden ist. *Das heisst, wenn ich verbal eine Frage beantworte und dabei den Autoritätspersonen nicht in die Augen schaue, dann habe ich etwas zu verheimlichen oder sage gar die Unwahrheit.* Eine solche Fehlinterpretation kann je nach Situation schwer wiegen.

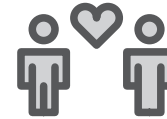
Missverständnisse auf der Ebene unterschiedlicher soziokultureller Schemata

Wie bereits erwähnt, beziehen sich Menschen in der Interaktion auf tiefer liegende Denk-, Fühl- und Handlungsmuster. Gemeint sind *soziokulturelle Schemata*,

Soziokulturelle Schemata - Beispiele



Gesprächsorganisation



Beziehungsgestaltung



Konfliktverhalten



Denken und intellektueller Diskurs



Liebesverhalten

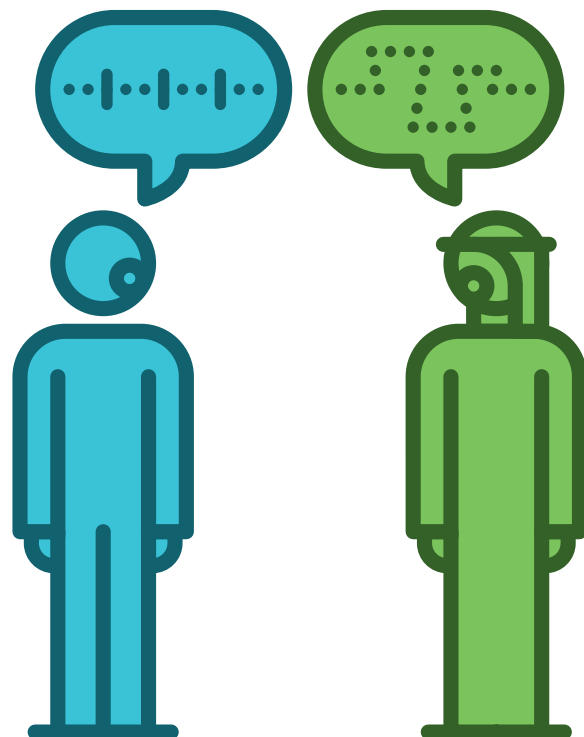
die in ihren soziokulturellen Zusammenhängen begreifbar und deutbar sind. Diese umfassen nicht nur die Art und Weise, wie wir argumentieren und unsere zwischenmenschlichen Beziehungen gestalten, sondern alle weiteren Lebensbereiche. Es ist soziokulturell gebunden, wie wir denken, unsere Handlungen planen, unsere Tätigkeiten ausführen, und auch, wie wir uns in Konfliktsituationen verhalten oder mit Kritik umgehen. Die Liste von soziokulturellen Schemata liesse sich beliebig erweitern. Der bereits erörterte Liebesprozess war hierfür ebenfalls ein Beispiel. *(Ausführliche Behandlung der Schemata finden Sie im Nachwort)*

Das Schema Gesprächsorganisation

Um meine bisherigen Ausführungen abzurunden, möchte ich die Gesprächsorganisation als ein weiteres soziokulturelles Schema etwas tiefergehend beleuchten. Zu diesem Zweck habe ich für Sie einen Videofilm mitgebracht, dessen Handlungssituation aus dem Sozialwesen stammt. Es handelt sich aber um eine interkulturelle Begegnung, die in allen Lebensbereichen vorkommen kann. Wir schauen uns daraus eine 3-minütige Sequenz an und versuchen anschliessend darüber zu diskutieren. (...)

Von den diskutierten Aspekten will ich anhand der beiden grafisch dargestellten Modelle die folgenden hervorheben: Die Fachkraft im Film folgt in der Art ihrer Befragung einer linearen, direkten, folgerichtig expliziten Struktur, in der sie schrittweise vorgeht. Sie stellt eine Frage und erwartet eine kurze explizite Antwort, um dann sofort zur nächsten Frage übergehen zu können. Dieses Schema der Gesprächsstrukturierung nenne ich das *digitale Modell*. Währenddessen bleibt ihr Gesprächspartner seiner zirkulären, kontextabhängigen Darstellung treu, bedient sich also eines *analogen Modells*. Er beginnt zunächst mit der allgemeinen Schilderung seiner Situa-

Verschiedene Schemata der Gesprächsorganisation



Modell 1 (Digital)

Modell 2 (Analog)

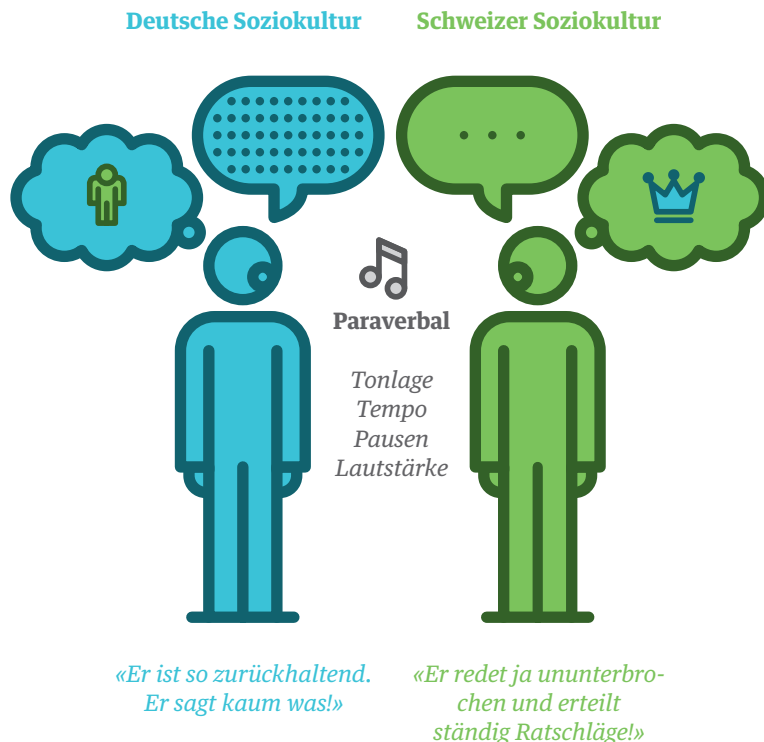
tion und nennt Einzelinformationen und Aspekte, die ihm für die Situationsklärung wichtig zu sein scheinen. Er geht davon aus, dass sie dann im Kontext seiner implizit erwähnten Themen die Antwort erkennt. Also, für ihn ist es klar, dass er geantwortet hat. Für sie aber lieferte er eine Fülle von Informationen, nach denen sie gar nicht gefragt hatte und vermied es, Antwort zu geben. Deswegen war sie zunehmend ungeduldig und offensichtlich verärgert, unterbrach ihn mehrmals und wollte zum Schluss nur eine konkrete explizite Antwort auf ihre klare Frage. Nach ihrem Schema hat der Klient «um den heißen Brei herum geredet». Schliesslich schöpfte sie den Verdacht, er wolle vielleicht etwas vertuschen. Der Klient seinerseits war verärgert und verstand nicht, warum sie ihn dauernd unterbrach, dieselbe Frage wiederholte und ihn nicht den wichtigen Zusammenhang erläutern liess. Für ihn war die Ursache des Übels bald ausgemacht. Er dachte: Die Fachkraft interessiert sich in Wirklichkeit nicht für meine Situation. Sie ist unfreundlich, arrogant, respektlos und abwertend... Spätestens ab diesem Zeitpunkt ist eine Verständigung nicht mehr möglich, die Eskalation mit Schuldzuschreibungen geht weiter...

Im übrigen erlebe ich die Wirkung dieser unterschiedlichen Schemata oft auch in privaten Situationen, wobei die Konsequenzen zum Glück weniger problematisch ausfallen, als es in einem Gespräch bei den Behörden der Fall wäre. Das Aufeinandertreffen beider Schemata führt unreflektiert zu ungewollten Missverständnissen, welche den Verständigungsprozess stark stören.

Zusammenfassung:

Aus den Ausführungen würde ich folgende Ursachen für Missverständnisse in Interkultureller Kommunikation festhalten: Erstens sind wir mit *unterschiedlichen Bedeutungen* der einzelnen Informationsträger und mit den inhaltlichen Konsequenzen des *Zusammenspiels der Kommunikationskanäle* konfrontiert. Und zweitens

Missverständnisse und Stereotype



- und das ist noch tiefgreifender - führt das Aufeinandertreffen unterschiedlicher *soziokultureller Schemata*, die unser Leben organisieren und unserem Handeln einen Sinn verleihen, ganz gewiss zu Missverständnissen.

Darüber hinaus möchte ich auf die Wirkung der überall und bei allen Menschen existierenden *Stereotype und Vorurteile* hinweisen, welche in der interkulturellen Begegnung zusätzlich die Verständigung a priori stark beeinträchtigen. Missverständnisse in interkulturellen Begegnungen sind grundsätzlich die Basis für die Entstehung und Bestätigung von Stereotypen und Vorurteilen und damit ein fruchtbarer Boden für gezielte Manipulation und Irreführung. Die bereits behandelten konkreten Beispiele mögen auch zur Klärung dieses Aspekts dienen.

Ausblick

Meine Damen und Herren! Es sei - aus meiner beschränkten Sicht der Dinge - daran erinnert, dass Missverständnisse in der Interaktion zwischen Angehörigen verschiedener Soziokulturen normal sind. Sie führen jedoch - unreflektiert - zu Störungen und Konflikten. Die Wirkungen ungewollter Missverständnisse lassen sich erst dann bewältigen, wenn wir Menschen uns bewusst mit deren Ursachen auseinandersetzen.

Vielleicht konstatieren (= feststellen) Sie mit mir, dass alle genannten Aspekte der «Interkulturellen Kommunikation» in sämtlichen interkulturellen Überschneidungssituationen, ob in der Politik, Wirtschaft oder im Sozialen zur Geltung kommen. Erfreulicherweise ist sowohl Ihrem Interesse wie Ihren fachlichen Interventionen als auch der allgemeinen Beobachtung zu entnehmen, dass dem Faktor «Interkulturelle Kommunikationskompetenz» eine zunehmende Bedeutung beigemessen wird. Nicht nur in internationalen Tätigkeitsfeldern, sondern auch in allen Gesellschaftsbereichen ist dieser Faktor unumgänglich geworden. Um Bedürfnisse kooperativ zu befriedigen, Lösungen für die zunehmenden lokalen wie globalen Probleme gemeinsam zu fin-

den, die Gegenwart und die Zukunft gesellschaftlicher Verhältnisse kreativ zu gestalten, ist Verständigung in der soziokulturellen Vielfalt unabdingbar. Kooperation setzt Verständigung voraus, Konkurrenz nicht!

Herzlichen Dank für die aktive Teilnahme und Ihre geschätzte Aufmerksamkeit!

Nachwort

«Soziokultur ist die historisch gewachsene und sich stets verändernde Art und Weise der Gestaltung zwischenmenschlicher und sozialer Beziehungen, mit dem grundlegenden Ziel, Bedürfnisse zu befriedigen.»

Bei der Behandlung der folgenden Aspekte gehe ich grundsätzlich von der Praxis aus. In meiner bisherigen Forschungstätigkeit und in den praktischen Seminaren zum Thema Interkulturelle Kommunikation habe ich relevante Erkenntnisse gewonnen, auf die ich eingehen möchte. Insbesondere stehen jedoch einfache Hilfsmodelle im Mittelpunkt, welche verborgene Unterschiede sichtbar machen und Interessierte dabei unterstützen können, sich zu verständigen.

Interkulturelle Kommunikation: Die verschiedenen Formen

Des besseren Verständnisses halber scheint es mir von Bedeutung zu sein, kurz die verschiedenen Formen (=Arten; Stufen) interkultureller Kommunikation zu beschreiben, welche in der Realität oft vorkommen und erlebt werden. Diese Differenzierung ist insofern wichtig, da ersichtlich wird, dass die entworfenen Modelle, je nach Kontext, in der Praxis auch für alle Formen von Nutzen sein können. In meinen Ausführungen fokussiere ich jedoch hauptsächlich auf die dritte Form. Die Darstellung beginnt hinsichtlich des Schwierigkeitsgrads mit der einfachsten Stufe:

Stufe 1: Verständigung zwischen Angehörigen verschiedener Subsoziokulturen

Zum Beispiel zwischen Mann und Frau, Jung und Alt, Angehörigen verschiedener beruflicher Gattungen. Dieser Bereich ist wissenschaftlich weitgehend erforscht.

Stufe 2: Die Verständigung mittels derselben Muttersprache

Zum Beispiel zwischen Deutschen und Österreicherinnen, Brasilianern und Portugiesinnen. Zwar benutzen sie dieselbe Sprache, aber die Bedeutungen sind kulturell gänzlich anders.

Interkulturelle Kommunikation Die verschiedenen Stufen

Stufe 3: Die Verständigung mittels einer Fremdsprache

Dieser Fall tritt ein, wenn die benutzte Sprache für einen Gesprächsteilnehmer eine Fremdsprache und für die andere Gesprächsteilnehmerin die Muttersprache ist. Zum Beispiel, wenn ich, Ali, mit einem Deutschen Deutsch rede, wobei Deutsch für mich eine Fremdsprache ist.

Stufe 4: Die Verständigung mittels einer Lingua franca, also einer dritten Sprache

Dies ist gegeben, wenn mein chinesischer Kollege und ich uns auf Deutsch zu verständigen versuchen. Hierbei ist Deutsch für uns beide eine Fremdsprache.

Stufe 5: Die Verständigung mittels Dolmetschen

Dieser Weg der Verständigung ist sehr heikel. Beide Kommunikationspartnerinnen oder -partner sind der Dolmetschenden Person ausgeliefert. Falls die Dolmetschende Person fachlich/interkulturell nicht ausgebildet ist und lediglich eine «Blackbox Funktion» übernimmt, wird die Verständigung zur reinen Glückssache.

Stufe 6: Die Kommunikation zwischen Einheimischen und Migrantinnen und Migranten

Dieses Modell ist graduell die schwierigste Art interkultureller Verständigung. Dies deshalb, weil alle möglichen genannten Variationen beziehungsweise Schwierigkeitsstufen vorkommen können. Das Besondere an dieser Form ist zudem ihre Asymmetrie, respektive Schiefelage. Denn die Interaktion ist neben gängigen Missverständnissen auch von Beginn an durch mehrfache Erwartungen belastet. Zum Beispiel erwarten Einheimische von den Migrantinnen und Migranten - bewusst oder unbewusst - dass sie die geltenden sozialen Normen und Verhältnisse der Empfänger-gesellschaft per se verstehen und sich diesen unterordnen. Und wo eine Schiefelage in der Kommunikation vorkommt, stehen dann nicht die sachlichen



Stufe 1



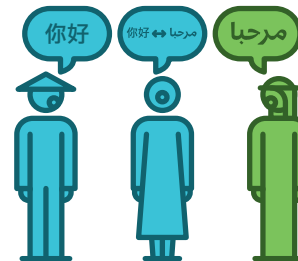
Stufe 2



Stufe 3



Stufe 4



Stufe 5



Stufe 6

Inhalte, sondern die Beziehungen im Vordergrund. Dies ist ein Umstand, welcher die Verständigung zusätzlich erschwert. Diese Form interkultureller Verständigung kann folgerichtig als «Beziehungszentrierte Interaktion» bezeichnet werden.

Die oben beschriebenen differenzierten Formen lassen sich meiner Meinung nach besser unter der Bezeichnung «Verständigung in der Soziokulturellen Vielfalt» zusammenfassen. Diese begriffliche Zusammensetzung als Denkmodell kann die verschiedenen Formen besser erfassen und trägt den realen Situationen der Vielfalt zutreffender Rechnung.

Da die Einführung des Begriffs Soziokultur in diesem Zusammenhang – soweit ich weiss – neu ist, versuche ich eine konkrete Definition, welche die Komplexität reduziert und die Logik des Denkmodells vereinfacht.

Soziokultur – eine Definition für die Praxis

Die Definition wird ausgehend von der folgenden grundsätzlichen Frage abgeleitet: *Worum geht es bei jeder zwischenmenschlichen Begegnung?*

Bei jeder zwischenmenschlichen Begegnung geht es um die Befriedigung von Bedürfnissen. Die wissenschaftlichen Erkenntnisse, insbesondere der Neurowissenschaft, haben in den letzten Jahren unser Verständnis von uns selbst diesbezüglich grundlegend verändert. Sie ergeben, dass der Mensch nur eine Handvoll existentieller Bedürfnisse hat (Grawe, 2004). Neben physiologischen, wie dem Bedürfnis nach Nahrung, sind zum Beispiel das Bedürfnis nach Orientierung in einer komplexen Lebenswelt und Kontrolle der eigenen Lebenssituationen, das Bedürfnis nach Selbstwertstärkung und das Bedürfnis nach intakten (= funktionierenden) sozialen Beziehungen von besonderer Bedeutung.

Diese Bedürfnisse können, je nach Situation, gleichzeitig intra- und interpersonal in Konkurrenz zueinander treten. *Das heisst: Mehrere Bedürfnisse einer Person können im selben Moment gleichzeitig vorhanden sein und miteinander in Konkurrenz stehen. Oder die Bedürfnisse mehrerer Personen stossen in der Begegnung aufeinander und können zwischenmenschlich in Konkurrenz stehen.* Die Befriedigung der Bedürfnisse kann kooperativ oder in Konkurrenz und somit auf Kosten anderer Mitmenschen erfolgen. Die genannten Bedürfnisse können nur in der Interaktion mit unseren Mitmenschen, mittelbar oder unmittelbar, befriedigt werden. Anders formuliert: *Um Bedürfnisse zu befriedigen, müssen die Menschen miteinander in Interaktion treten.*

Um die Bedürfnisbefriedigung in den sozialen Beziehungen zu gewährleisten, sind also zwei Voraussetzungen unabdingbar: *Erstens* müssen die Menschen sich darüber verständigen können und *zweitens* soziale Regeln dafür finden oder eben erfinden und weiter entwickeln.

Über Jahrtausende, in einem fortwährenden Prozess, entwickelten und verfeinerten die Menschen deshalb die *Sprache als Verständigungsmedium*, erfanden unter anderem Religionen als soziales Regelsystem, entwarfen und veränderten ihre gesellschaftlichen Strukturen entsprechend ihren jeweiligen Lebensbedingungen, so dass sie ihre Bedürfnisse befriedigen können.

Jede Gemeinschaft beziehungsweise Gesellschaft verfügt also über eigene spezifische «Werkzeuge», welche historisch in den jeweiligen sozialen Beziehungen gewachsen sind und nur dort sinnvoll eingesetzt werden können. Diese «Werkzeuge» beinhalten die Bedeutungen der Sprache sowie die Denk-, Fühl- und Verhaltensschemata. *Mit Schemata ist gemeint: kognitive (= Wissen), emotionale und handlungsbezogene Modelle, welche erlernt und im Gehirn gespeichert werden.* Sie betreffen alle Lebensbereiche und sind Voraussetzung und Ergebnis eines lebenslangen Lernprozesses. Die Schemata werden ver-

ändert, modifiziert oder durch andere ergänzt und sind einfache sowie komplexe Modelle wie zum Beispiel *Restaurantbesuch, Autofahren, Umgang mit Krankheit, mit Trauer, Liebesprozess, Denkstruktur, Gesprächsorganisation, Arbeitsorganisation, Lernen, Planung, Führung, Umgang mit Kritik und Konfliktverhalten*. (Grawe, 2004; Kandel, 2009; Maletzke, 1996; Mandl, 1988; Oksaar, 1988; Roth, 2003; Thomas, 2003)

Das Individuum erlernt all das von früher Kindheit an in einer Gemeinschaft beziehungsweise Gesellschaft und wird damit sozialisiert.

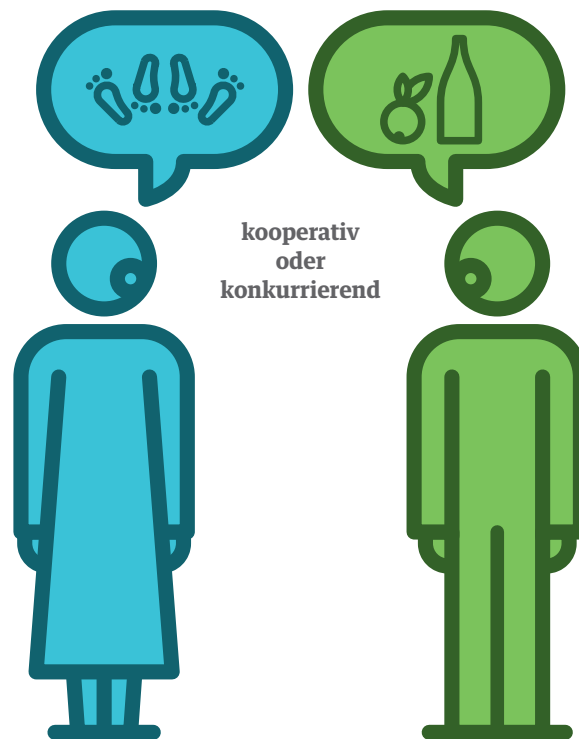
Diese erlernte Kunst (= Kommunikation und Schemata) der Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen mit dem Ziel, Bedürfnisse befriedigen zu können, bezeichne ich als «Soziokultur». Sie ist das Grundgerüst menschlichen Verhaltens in der jeweiligen Gesellschaft.

Zusammenfassend lässt sich Soziokultur wie folgt definieren: *Soziokultur ist die historisch gewachsene und sich stets verändernde Art und Weise der Gestaltung zwischenmenschlicher und sozialer Beziehungen, mit dem grundlegenden Ziel, Bedürfnisse zu befriedigen. In diesem Sinne besteht die Soziokultur sowohl aus kommunikativen Fähigkeiten und Fertigkeiten als auch aus Denk-, Fühl- und Handlungsschemata*. (El Hashash, 2012)

Obwohl sich alle Gesellschaften auf dem Globus mehr oder weniger im Austausch miteinander befinden und sich stets verändern, bleiben die spezifischen Unterschiede hinsichtlich der Beschaffenheit der Soziokulturen weitgehend bestehen. Es ist daher offensichtlich: Wenn Menschen verschiedener soziokultureller Prägung miteinander kommunizieren, sind Missverständnisse die Regel.

Während ich im Vortrag ausführlich auf die Entstehung von solchen Missverständnissen eingegangen bin, will ich im Nachwort ein einfaches Modell des konstruktiven Umgangs in den Mittelpunkt stellen. Dabei bemühe ich mich, anhand von unterschiedlichen soziokulturellen Schemata die Anwendung in der Praxis zu erläutern.

Bedürfnisse und die Wege der Befriedigung



Das AliLuca-Modell: Verständigung in der soziokulturellen Vielfalt

Das Modell im Einzelnen

Auf der einfachen Verständigungsebene findet in der Regel eine mehr oder weniger erfolgreiche Kommunikation statt. Wenn ich in eine mir völlig fremde Soziokultur geraten bin, versuche ich mit «Händen und Füßen» und sprachlichen Fertigkeiten mich zu verständigen und damit mein «Überleben» zu sichern. Je länger ich mich in der fremden Soziokultur aufhalte, je tiefer die Gespräche gehen, desto schwieriger gestaltet sich die Verständigung. Die kindliche einfache und unbewusste Lernstrategie mittels «Versuch und Irrtum» stösst so oft an Grenzen der Wirksamkeit. Die erworbene verbale fremdsprachliche Kompetenz hilft mir zwar, diese Verständigungsebene zu erweitern. Nur: Die verbalsprachliche Kompetenz bringt weitere Problemfelder mit sich, wie ich im Vortragstext zu beleuchten versuchte. *Die Erweiterung der Verständigung auf andere Bereiche setzt voraus, dass ich mich bewusst mit der Thematik auseinandersetze.*

Die gepunktete Linie umfasst die reziproken (= wechselseitigen) bewussten Handlungen, um die erwünschte Erweiterung der Verständigungsfläche zu erreichen. Im Bereich der komplexen Verständigungsebene ist Missverstehen die Regel, Verstehen die Ausnahme. Denn hier geht die kommunikative Handlung (=Verständigungsversuche) in die strukturelle, emotionale und inhaltliche Tiefe. Auf dieser Austauschebene wenden Menschen unbewusst jeweils eigene soziokulturelle Fähigkeiten und Fertigkeiten an, ohne zu realisieren, dass diese nicht allgemeingültig sind und deshalb auch nicht zu den gewünschten Ergebnissen führen. Denn: «Wenn ich meine Argumente vorbringe, so reisse ich sie aus dem in mir herrschenden Kontext heraus, in dem sie *Sinn machen*, und sie dringen bei meinem Gesprächspartner in einen wahrscheinlich ganz anderen Kontext, in dem sie keinen oder einen ganz anderen Sinn ergeben» (Roth, 2003, S. 425).

Verständigung in der soziokulturellen Vielfalt (AliLuca-Modell)



Das Gelingen oder Nichtgelingen einer Verständigung hängt also gänzlich von den gemeinsamen Kontexten ab. Diese Kontexte sind das Ergebnis fundamentaler soziokultureller Prägung, welche aus einem komplexen Bündel verschiedener Elemente bestehen. Dazu gehören im Wesentlichen: Die soziokulturelle Beschaffenheit einer Gesellschaft beziehungsweise Gemeinschaft, in welche wir hineingeboren wurden und aufwachsen; die Zugehörigkeit zu einer sozialen Schicht, einer Berufsgruppe oder einem Geschlecht; sowie die individuelle Lebenserfahrung (vgl. Mead, 1973, S. 177 ff.). All das bestimmt unbewusst das Ausmass der Verständigung in diesen Bereichen. Es versteht sich von selbst: *Ohne die bewusste soziokulturelle Selbsterkenntnis und das Wissen über die soziokulturelle Prägung meiner Gesprächspartner, also darüber, wie wir «ticken», ist eine Verständigung kaum möglich.*

Konsequenz für die Praxis

Wenn die einfache, funktionale, «oberflächliche» und notdürftige Verständigung um weitere tiefere und nachhaltigere Ebenen erweitert werden soll, ist es für die Beteiligten besonders wichtig, sich die folgenden zwei miteinander verbundenen Interaktionsbestandteile bewusst zu machen:

1. Die Reflexion der eigenen soziokulturellen Prägung und das Wissen über die Verschiedenheit der soziokulturellen Schemata sowie das Bedeutungsraster der kommunikativen Informationsträger bei den Beteiligten. Es gibt keine Selbstverständlichkeiten in der Kommunikation zwischen Angehörigen verschiedener Soziokulturen! Gemeinsame Verständigungskontexte werden in der Begegnung geschaffen und können leider nicht als Voraussetzung unbewusst angenommen werden.

2. Sich im Interaktionsprozess gegenseitig möglichst vergewissern, dass die geschaffenen und die noch in der Begegnung zu schaffenden neuen Verständigungskon-

texte tatsächlich vorhanden sind. Dies geschieht durch das einfachste Prinzip: «Offen und wohlwollend Erfragen und Rückmeldung geben».

Seit mehr als zwei Jahrzehnten stelle ich in meinen Seminaren zu diesen Themenbereichen abwechselnd folgende Fragen: Welche Voraussetzungen müssen vorhanden sein, um sich in der soziokulturellen Vielfalt verständigen zu können? Oder: Welche Aspekte können adäquate Verständigung verhindern, wenn sich Angehörige verschiedener Soziokulturen begegnen? Immer und übereinstimmend wird der folgende Zusammenhang in den Mittelpunkt der Diskussionen gestellt: Reflexion der eigenen soziokulturellen Prägung – das Wissen über die soziokulturelle Prägung meines Gesprächspartners oder meiner Gesprächspartnerin sowie die Funktion von Stereotypen und Vorurteilen.

Bezogen auf die durchgeführten Übungen im Seminar frage ich die Teilnehmenden nach der Situation, welche für sie am schwierigsten war. Fast immer sind es diejenigen Situationen, in welchen sie üben, Mehrdeutigkeiten in der Kommunikation auszuhalten. So zum Beispiel der Umgang mit verschiedenen Pausen im Gespräch.

Heute kann ich sagen, auch basierend auf eigener Lebenserfahrung, dass die wichtigste anzustrebende Kompetenz eigentlich die banalste Fähigkeit ist: Die Wachsamkeit im Denken, Fühlen und Handeln und das Bewusstsein, dass bei der Begegnung zwischen Menschen verschiedener soziokultureller Prägung – wann und wo auch immer sie stattfindet – keine Selbstverständlichkeiten vorausgesetzt werden dürfen! *Ohne diese bewusste Wahrnehmung der Situation ist der Verständigungsprozess von Beginn an stark belastet.* Jeder und Jede weiss, wie schwierig es ist, diese scheinbare Banalität tatsächlich im eigenen Bewusstsein zu verankern und zum bewussten Ausgangspunkt der Begegnung zu machen! Alle andere beziehungsweise weitere Fähigkeiten oder Unfähigkeiten können die Folgen dieser Grundlage sein.

Das Modell in der praktischen Anwendung

Erstes Beispiel: Das Schema Gesprächsorganisation

Das Modell 1 (S. 43) illustriert eine digitale Art der Kommunikation, also z. B. linear, direkt, explizit, zusammenfassend, selektiv; filtert die Einzelheiten. Meistens wird das Wichtigste zu Beginn der Ausführung mitgeteilt.

Das Modell 2 (S. 43) stellt eine analoge Form der Gesprächsführung dar, also z.B. zirkulär, indirekt, implizit, ausführlich und reich an Einzelheiten. Das Wichtigste wird in der Mitte oder meistens am Ende der Ausführung mitgeteilt. Angenommen: Meine Lebenspartnerin (1) fragt mich (2): Wie war es heute in deinem Seminar?

Ich: Ja, weisst du, ich habe am Bahnhof zufällig einen Kollegen getroffen, und wir sind dann zusammen zur Hochschule gefahren. Er erzählte mir, dass er gestern eine wichtige Information erfahren habe. Die Dauer meines Kurses soll gekürzt werden, wahrscheinlich aber erst nächstes Jahr. Das war eine ungünstige Ausgangslage für das Seminar heute. Na ja, es ist nicht ganz sicher, ob das Modul so... (werde unterbrochen)

Sie: Und wie war es dann?

Ich: Ja, ich bin dabei, ich erzähle es dir doch...bin dann in den Raum gegangen und habe mit den Vorbereitungen begonnen...und dann sagt ein Student lächelnd: Sind Sie sicher, dass Sie im richtigen Raum sind? Ich glaube, wir haben ein anderes Thema...

Sie: (ungeduldig) ich habe dich doch gefragt, wie dein Seminar war und nicht...

Also: Bei diesem Verlauf habe ich zwei Möglichkeiten auf die Unterbrechung zu reagieren: Eine Möglichkeit ist, und das ist üblich, dass ich die Unterbrechung als Angriff und damit als eine direkte Verletzung meines Selbstwertes wahrnehme und bewerte. Meine Reaktion wäre dann: *Was soll das! Wie immer, du hörst mir gar nicht zu, du nimmst mich nicht ernst... Und so weiter...* Dieses Missverständnis resultiert aus der Verschieden-

heit des soziokulturellen Schemas der Gesprächsorganisation, welches für die Verlaufsstörung verantwortlich ist. Dies kann zur Eskalation führen, und irgendwann wissen wir beide nicht mehr, worüber wir streiten! Sicher ist: Gegenseitigen Schuldzuschreibungen sind Tür und Tor geöffnet. *Oder - die zweite Möglichkeit - basierend auf meiner Erkenntnis, dass ich analog mein Gespräch organisiere, nehme ich die Unterbrechung als eine normale Reaktion. Die daraus resultierende Handlung erfolgt in etwa so: Oh, Entschuldigung, ja, es war sehr interessant, trotz störender Faktoren am Anfang...*

Schlussfolgerung: Wenn ich reflektiere und zur Erkenntnis komme, dass ich meine Informationsvermittlung und Informationsverarbeitung (= Gesprächsorganisation) analog gestalte (2), meine Gesprächspartnerin jedoch wissend dasselbe digital strukturiert (1), dann können wir in der Begegnung bewusst zu einer neuen Form gelangen. Diese neue Form, welcher ich den Namen *Anadigi* gebe, ist eine bewusste Vereinbarung zwischen den am Gespräch Beteiligten. Ganz besonders gilt dies, wenn die Begegnung nicht eine flüchtige, sondern eine von Dauer ist. Im Privatleben oder in soziokulturell vielfältigen Arbeitsgruppen beziehen sich menschliche Gespräche nicht nur auf harmlose Themen, wie im von mir geschilderten Beispiel, sondern erfassen Verständigung über tiefgreifende Lebensbereiche.

Anadigi kann für *Analog* heissen: Das Digitale bei meinem Gesprächspartner oder -partnerin bewusst wahrnehmen, lernen, Unterbrechungen und direkte Fragen zuzulassen, ohne diese sofort als Verletzung des Selbstwertes zu interpretieren und zu bewerten! Und als Zuhörer oder Zuhörer:in: Fragen stellen, um vom Digital mehr Aspekte zu erfahren und nicht das Gesagte selbst kommentieren. Für *Digital* bedeutet es: Ebenfalls das Schema meines Gegenübers bewusst wahrnehmen, Geduld haben - je nach Situation - und Mut zur Unterbrechung, jedoch auf wohlwollender und nicht abwertender Grundlage. Da wir in kapitalistisch ausgepräg-

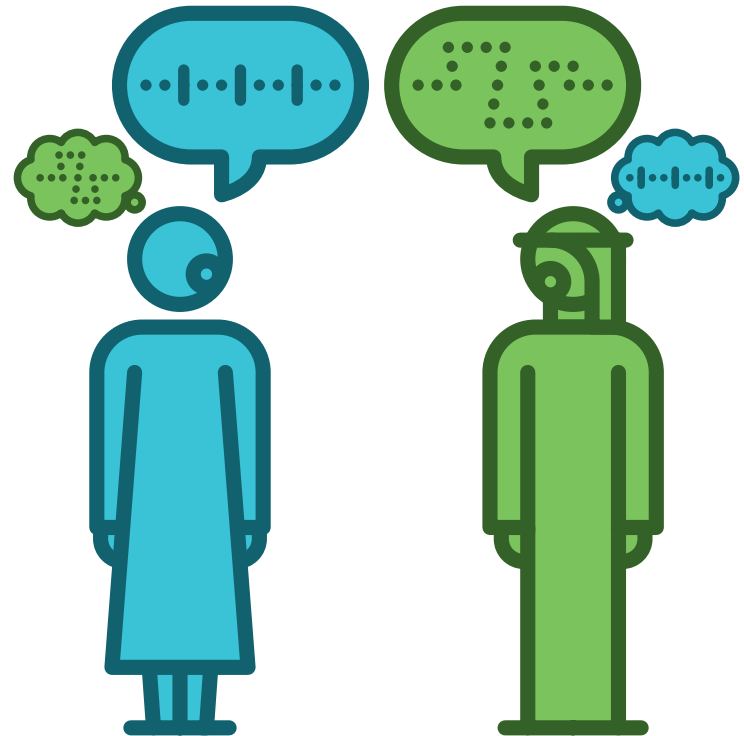
ten Gesellschaften zunehmend lernen, effizient (d. h. digital) unsere Interaktionen zu gestalten, haben wir in Begegnungen mit Menschen, die Gespräche graduell analog gestalten, das Gefühl, Zeit zu verlieren beziehungsweise zu verschwenden. Deshalb ist es besonders wichtig, während des Gesprächs Geduld zu haben. Beispielsweise in Gesprächen zwischen Lehrkräften und Eltern oder im Gesundheitswesen ist es lebenswichtig, mehr Aspekte von «Klienten» zu erfahren, um gemeinsame Lösungen für komplexe Problemlagen zu finden. Das heisst: *Effizienz im Sinn von Sprachökonomie führt nicht immer zu effizienten Lösungen.*

Übrigens: Es hilft auch, wenn nur einer oder eine der Beteiligten für diese verschiedenen Schemata sensibilisiert ist. Der Verlauf kann zwar immer noch schwierig sein, aber es ist unvergleichlich besser, als wenn beide im Dunkeln der Unkenntnis tappen.

Zweites Beispiel: Konfliktverhaltensschema

Konfliktverhaltensschemata sind, ähnlich wie Gesprächsstrukturierung, soziokulturell grundsätzlich verschieden. Zu wissen, ob die Konfliktparteien noch selbst eine Lösung finden können, oder ob eine Vermittlung noch möglich ist, hängt vom gegenseitigen Verstehen des jeweiligen Konfliktverhaltens ab. Wann und wie Menschen im Laufe eines Konfliktes reagieren, ist für die Konfliktlösung entscheidend. *Um es vorweg zu schicken:* Es geht hier um Konfliktarten, welche im Privaten wie auch in soziokulturell vielfältigen Gruppen am Arbeitsplatz vorkommen, so beispielsweise im Gesundheits-, Sozial-, und Bildungswesen oder in der öffentlichen Verwaltung, nicht aber um Konflikte, wie etwa zwischen Besatzern und Besetzten oder Kolonialherren und Kolonialisierten. Hier gibt es – aus meiner Sicht der Dinge – keine Vermittlungsmöglichkeiten.

Im Folgenden stelle ich zwei Verlaufsmodelle vor, welche von meinem chinesischen Kollegen Prof. Dr. Wenjian Jia und mir in den gemeinsamen Seminaren festgestellt



wurden. Diese Modelle sind vorwiegend in China und in der arabischen Region anzutreffen. Das erste Schema nenne ich deshalb *Wen-Modell* und das zweite *Ali-Modell*. Diese zwei verschiedenen Schemata können mit Konflikteskalationsmodellen, welche vorwiegend im deutschen Sprachraum zur Anwendung kommen, verglichen werden. Oder vergleichen Sie die Modelle einfach mit Ihrem eigenen Konfliktverhalten.

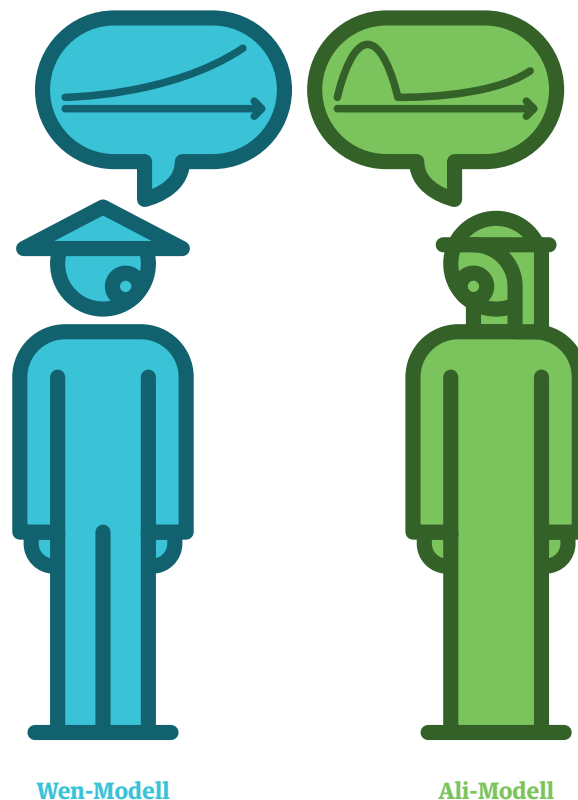
Drittes Beispiel: Konfliktverlauf

Das Wen-Modell: Das Verhalten beginnt mit Herunterspielen des Konfliktes, Betonen der Gemeinsamkeiten, Zeigen des Interesses an der Fortsetzung der Beziehung, Bemühen um Verstehen... und bei keiner Übereinstimmung kommt es allmählich, dann aber abrupt zum Abbruch der Beziehung.

Ali-Modell: Das Verhalten beginnt sehr rasch mit impulsiven, emotionalen Reaktionen, persönlichem Angriff, Beleidigungen, Drohungen, moralischen Vorwürfen... Nach dieser kurzen Reaktion flacht die emotionale Ausdrucksweise ab, und dann werden Gemeinsamkeiten betont, Interesse an der Beziehung signalisiert. Meistens werden andere Personen für die Vermittlung eingeschaltet...

Wenn beide Schemata aufeinander treffen, sind Missverständnisse offensichtlich. Wenn beide Konfliktparteien eine konstruktive Konfliktbearbeitung anstreben, ist es unabdingbar, dass sie diesen grossen Unterschied zumindest in der Anfangsphase zu überwinden versuchen. Nach dem beschriebenen *Modell der Verständigung in der soziokulturellen Vielfalt* wären beide gut beraten, sich der Existenz dieser verschiedenen Verhaltensschemata bewusst zu sein und danach zu handeln. In diesem Sinne würde die Trägerin oder der Träger des *Ali-Modells* sofort und aktiv das Gespräch suchen, explizit mit der Korrektur beginnen und das Interesse für die Fortsetzung der Zusammenarbeit klar kundtun und die Dinge bewusst ruhen lassen. Es könnte in etwa so aus-

Konfliktverhaltensschema

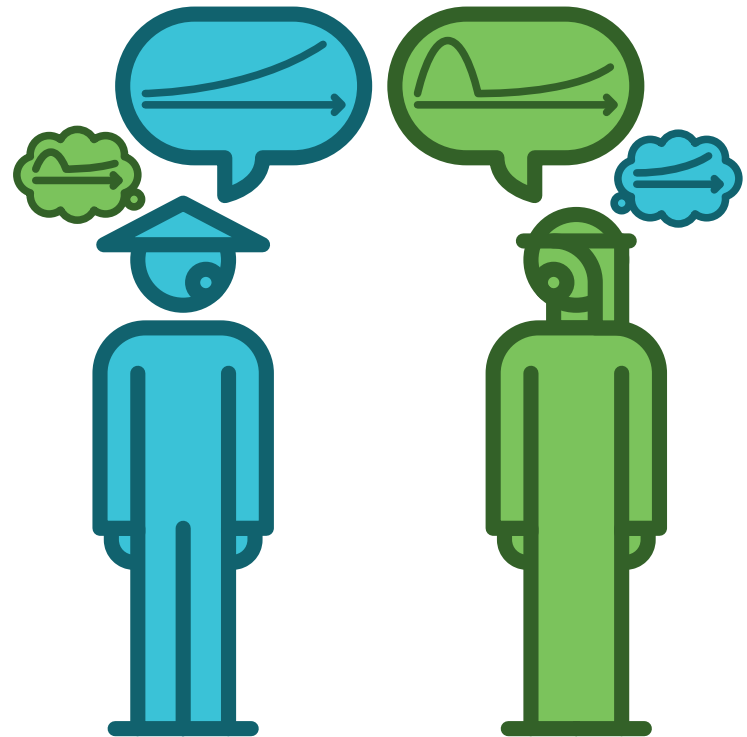


sehen: «Ich bitte um Entschuldigung für meine impulsiven Ausdrücke... ich bin aber sehr interessiert, den Konflikt konstruktiv zu lösen und die Zusammenarbeit fortzusetzen».

Für den Träger oder die Trägerin des *Wen-Modells* könnte Ruhe zu bewahren und keine unmittelbaren Schritte zu unternehmen, entscheidend sein. Also zunächst «Handeln durch Nichteingreifen» und dann inhaltlich auf das Gespräch eingehen.

Der Weg für konstruktive Konfliktbearbeitung - mit oder ohne Vermittlung - wäre damit gegeben. Selbst wenn keine kooperative Lösung gefunden würde und die festgefahrene Situation zum Abbruch der Beziehung führte, geschähe dies *nicht* aufgrund des Missverständnisses. Dies zu ermöglichen ist der Zweck meiner Ausführungen.

Konfliktverhaltensschema AliWen-Modell



Schlussbetrachtung

«Für die neue Generation ist die Soziokulturelle Vielfalt eine Selbstverständlichkeit.»

Schriftliche und mündliche Rückmeldungen der Teilnehmenden am Ende jeden Seminars sind die Regel. In den letzten zehn Jahren habe ich - wenn möglich - die Fragebögen (N=2820/Dez. 2012) und die eigenen Notizen gesammelt und kontinuierlich ausgewertet, um Erkenntnisse aus der Praxis zu gewinnen. Es handelt sich um Seminare, welche in der Privatwirtschaft, im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen oder im öffentlichen Dienst stattfanden.

Es lässt sich feststellen, dass über 70% der teilnehmenden Frauen und Männer grundsätzlich die Auseinandersetzung mit dem Thema «Soziokulturelle Vielfalt und Verständigung» als Bereicherung erleben und sich mit Offenheit und Neugierde auf das Thema einlassen. Sie beteiligen sich aktiv, bringen sich konstruktiv ein und versuchen mit Engagement, gewonnene Erkenntnisse in ihren Alltag einzubetten. Zwar ist die nüchterne Feststellung, dass unsere erlernten und verinnerlichten soziokulturellen «Werkzeuge» keine universelle Gültigkeit haben, für alle Beteiligten zunächst keine Freude. Der neueingeschlagene Lernprozess ist mühsam und wird lebenslang andauern. Aber die Teilnehmenden fühlen und denken, dass die gewonnenen Erkenntnisse eine wichtige Voraussetzung sind, um das Zusammenleben in der Vielfalt kooperativ gestalten zu können.

Selbstverständlich begegne ich ebenfalls einer Minderheit, die zu Beginn, während und nach dem Ende einer dieser Weiterbildungen, eine geistige Blockade an den Tag legt. Diese Grundhaltung kommt lediglich in Seminaren vor, an denen die Teilnahme obligatorisch ist.

An den Hochschulen sieht die Begegnung anders aus, gleichgültig wo die Seminare stattfinden, ob im deutschen Sprachraum oder in der arabischen Region. Es ist eine neue Generation, für die *Soziokulturelle Vielfalt* eine Selbstverständlichkeit ist. Sie ist hineingeboren und aufgewachsen in der Vielfältigkeit infolge - wie bereits erwähnt - der grenzenlosen Erwirtschaftung unserer materiellen und geistigen Lebensgrundlagen. Sie denkt

und handelt nicht nach dem Prinzip *«Entweder-Oder»*, sondern kennt ein *«Sowohl-als-Auch»*. Für sie ist die Behandlung der Thematik deshalb keine radikale Infragestellung ihrer bisherigen Denk-, Fühl- und Verhaltensschemata, sondern sie erleben diese als eine willkommene theoretische Bestätigung und Klärung erlebter Wirklichkeit.

Meine Lebenserfahrung zeigt mir, dass die Mehrheit der Menschen das Zusammenleben kooperativ und friedlich gestalten will. Und dass die Menschheit noch existiert, ist der schlagende Beweis, dass kooperatives Verhalten bis jetzt - und hoffentlich für immer - schliesslich die Oberhand gewinnt. Ich denke und fühle, dass die Auseinandersetzung mit der eigenen soziokulturellen Beschaffenheit und der des *«Fremden»* Missverständnisse und Störungen minimieren kann. Dies hilft auch dabei, weitgehend gegen Manipulation oder Selbst-Täuschung gewappnet zu sein.

Wie im Vorwort schliesse ich auch hier mit der Hoffnung ab, dass Sie in den Ausführungen und grafischen Darstellungen den einen oder anderen für Sie persönlich nützlichen Gedanken gefunden haben. Herzlichen Dank, dass Sie das Buch gelesen haben!

Auswahl weiterführender Literatur

Auernheimer, Georg (2003): Einführung in die Interkulturelle Pädagogik. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft. 3. neu bearbeitete und erweiterte Auflage.

Barmeyer, Christoph I. (2000): Interkulturelles Management und Lernstile. Studierende und Führungskräfte in Frankreich, Deutschland und Quebec. Frankfurt/New York: Campus Verlag.

Bergmann, Niels/Sourisseaux, Andreas L. J. (Hrsg) (1996): Interkulturelles Management. Heidelberg: Physica Verlag. 2. überarbeitete Auflage.

Bochner, Stephan (1982): Cultures in Contact. Studies in cross-cultural interaction. Oxford: Pergamon Press.

Brück, Frank (2002): Interkulturelles Management. Kulturvergleich Österreich-Deutschland-Schweiz. Frankfurt am Main/London: IKO Verlag.

Bühler, Karl (1934): Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache. Jena: Gustav Fischer Verlag.

Broszinsky-Schwabe, Edith (2011): Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse-Verständigung. Wiesbaden: VS Verlag.

Busch, Dominic (2007): Interkulturelle Mediation. Eine theoretische Grundlegung triadischer Konfliktbearbeitung in interkulturell bedingten Kontexten. Frankfurt am Main: Peter Lang. 2. korrigierte Auflage.

El Hashash, Ali (2012): Exkurs: Über Migrationsdasein, soziokulturelle Identitätswandlung und Integration. In: Barandun, Katharina (Hrsg.): Partizipation in interkulturellen Siedlungen. Zürich: Seismo Verlag. S. 44-51.

Galtung, Johan (2003): Struktur und intellektueller Stil. In: Bolten, Jürgen/Eberhard, Claus (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Sternenfels: Verlag Wissenschaft & Praxis. S.167 – 213.

Grawe, Klaus (2004): Neuropsychotherapie. Göttingen/Bern/Toronto/Seattle/Oxford/Prag: Verlag Hogrefe.

Gumperz, John J. (1982): Discourse strategies. Cambridge: Cambridge University Press.

Haddad, Najm (1987): Kultur und Sprache. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag

Hall, Edward T. (1973): The Silent Language. New York: Anchor.

Han, Suk-Geoung (2004): Ausdrucksformen und Funktionen nonverbaler Kommunikation in interkulturellen Begegnungssituationen. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Hebrand, Frank (2000): Interkulturelle Kompetenz. Wettbewerbsvorteil in einer globalisierten Wirtschaft. Bern/Stuttgart/Wien: Verlag Paul Haupt.

Hess, Remi/Wulf, Christoph (Hrsg) (1999): Grenzgänge. Über den Umgang mit dem Eigenen und dem Fremden. Frankfurt/New York: Campus Verlag.

Hinz-Rommel, Wolfgang (1994): Interkulturelle Kompetenz. Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit. Münster/New York: Waxmann.

Holzkamp, Klaus (1975): Sinnliche Erkenntnis. Historischer Ursprung und gesellschaftliche Funktion der Wahrnehmung. Frankfurt am Main: Athenäum Fischer Taschenbuch Verlag.

Jammal, Elias (2003): Kulturelle Befangenheit und Anpassung. Deutsche Auslandsentsandte in arabisch-islamischen Ländern. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

Jia, Wenjian/Tan, Jinfu (Hrsg.) (2005): Kommunikation mit China. Eine chinesische Perspektive. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.

Kandel, Eric (2009): Auf der Suche nach dem Gedächtnis. Die Entstehung einer neuen Wissenschaft des Geistes. München: Wilhelm Goldmann Verlag. 4. Auflage.

Kandel, Eric R. (2008): Psychiatrie, Psychoanalyse und die neue Biologie des Geistes. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag. 1. Auflage.

Knapp-Potthoff, Annelie/Liedke, Martina (Hrsg)(1997): Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit. München: iudicium Verlag.

Klein, Olaf G. (2001): Ihr könnt uns einfach nicht verstehen! Warum Ost- und Westdeutsche aneinander vorbeireden. Frankfurt am Main: Eichborn.

Kutschker, Michael/Bendt, Antje (Hrsg.) (1999): Management in Indien. Aachen: Shaker Verlag.

Luchtenberg, Sigrid (1999): Interkulturelle kommunikative Kompetenz. Kommunikationsfelder in Schule und Gesellschaft. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Maletzke, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Mandl, Heinz/Spada Hans (Hrsg.) (1988): Wissenspsychologie. München/Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Mead, George H. (1973): Geist, Identität und Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag. 1. Auflage.

Oksaar, Els (1988): Kulturemtheorie. Ein Beitrag zur Sprachverwendungsforschung. Göttingen: Vandenhoeck u. Ruprecht.

Oksaar, Els (2003): Zweitspracherwerb. Wege zur Mehrsprachigkeit und zur interkulturellen Verständigung. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Pateau, Jacques (1999): Die seltsame Alchimie in der Zusammenarbeit von Deutschen und Franzosen. Frankfurt/New York: Campus Verlag.

Roth, Gehard (2003): Fühlen, Denken, Handeln. Wie das Gehirn unser Verhalten steuert. Neue, vollständig überarbeitete Ausgabe. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag.

Stüdlein, Yvonne (1997): Kulturelle Perspektive internationaler strategischer Allianzen. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Schöfthaler, Traugott (1983): Kultur in der Zwickmühle. In: Das Argument. Zeitschrift für Philosophie und Sozialwissenschaften, 139: S. 333–347.

Seo, Min-Soon (2003): Direkt und Indirekt. Analyse des interkulturellen argumentativen Gespräches zwischen Deutschen und Koreanern. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Thieme, Werner M. (2000): Interkulturelle Kommunikation und Internationales Marketing. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Thomas, Alexander (Hrsg) (2003): Psychologie interkulturellen Handelns/Göttingen/Bern/Toronto/Seattle:

Hogrefe, Verlag für Psychologie. 2. unveränderte Auflage.

Urech, Christian/Schiess, Isabelle/Stucki, Valentin (Hrsg.) (2005): Binational? Genial! Der Ratgeber für binationale Paare mit Kindern. Zürich: Orell Füssli Verlag.

Voigt, Connie (Hrsg) (2009): Interkulturell führen. Diversity 2.0 als Wettbewerbsvorteil. Zürich: Verlag Neue Zürcher Zeitung.

Watzlawick, Paul/Beavin Janet H./Jackson Don D. (2003): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern/Stuttgart/Wien: Hans Huber. 10. Auflage.

Der Autor

Dr. Ali El Hashash, in Jordanien geboren, hat in Deutschland studiert, ist Leiter und Mitbegründer des Schweizer IKM-Instituts für interkulturelles Kommunikationsmanagement. Er doziert an verschiedenen Hochschulen zum Themenkomplex «menschliche Bedürfnisse, soziokulturelle Vielfalt und Interaktion». Der Zusammenhang zwischen Migrationsprozess, Identitätswandel und kooperativer Integration gehört ebenfalls zu seinen fortlaufenden Forschungs- und Praxisschwerpunkten.

Danksagung

Besonderer Dank gilt Rolf Moos sowie Franco Fomasi, Leitung der Sektion Terminologie, für die Einladung, an dem von der Bundeskanzlei organisierten Sprachentag, am 15. November 2004, in Bern den hier abgedruckten Vortrag zu halten. Ich möchte mich ebenfalls bei Bernhard von Arx und Andi Bühlmann für die Korrektur sprachlicher Irrtümer in der Original-Transkription bedanken. Prof. Dr. Wenjian Jia danke ich für den fachlichen Austausch und seine Genehmigung, gemeinsam gewonnene Erkenntnisse in diesem Heft zu behandeln. Peter Wettler sowie Mathias Rickenbach sei für die inhaltlichen Hinweise und die sprachliche Durchsicht des Manuskripts gedankt. Dr. Caroline Krüger gebührt mein Dank für das fachkundige Lektorat. Für die finanzielle Unterstützung und insbesondere für die Ermutigung, die Arbeit einem breiten Publikum zur Verfügung zu stellen, bin ich auch Dr. Asmaa Mohamad Aly, Dr. Christoph Ringer, Dr. Fachri Atamny, Jasmin Fleischmann, Prof. Dr. Ivan Haefliger und Dr. Maysoon Iraki zu Dank verpflichtet.

An dieser Stelle möchten wir, der Grafiker Luca Eusebio und ich, unsere Dankbarkeit gegenüber dem Künstler Marc Rudin zum Ausdruck bringen. Mit seinem unermesslichen Schatz von nichtentfremdeter Arbeit und interkultureller Erfahrung begleitete er liebevoll den Prozess der grafischen Illustration der Inhalte. Ihm sei dieses Büchlein gewidmet!

1. Auflage 2013

© 2013, IKM-Institut GmbH

Gestaltung und Satz

Luca Eusebio, www.studioeusebio.com

Schrift

Guardian Egyptian

Papier

Daunendruck natural, 1,5, 150 g/m²

Druck

Druckerei Odermatt, Dallenwil

Printed in Switzerland

ISBN 978-3-033-03948-3

Buchbestellung

www.irohn.com

