

### ALLGEMEINE EINFÜHRUNG IN DAS THEMA:

### INTERKULTURELLE KOMPETENZ

#### Einleitung

Selbstreflexionsfähigkeit ist aus interkultureller Sicht eine der wichtigsten Kompetenzen, die es zu erlernen gilt. Selbstreflexionsfähigkeit ist ein Aspekt, der den Ansätzen der kulturellen Dimensionen des interkulturellen Forschungsgebietes fehlte und somit der größte Kritikpunkt dieser populären und weitverbreiteten Ansätze war und ist.

Wie schon in dem interkulturellen Hintergründen eingangs beschrieben, sind die Konzepte der kulturellen Dimensionen vor allem von Hofstede, Hall oder Trompenaars (um nur ein paar wesentliche Vertreter anzuführen) Basis von kulturellen Ausbildungen und Trainings, sie beschreiben und beurteilen andere Kulturen, ohne die eigene zu reflektieren. Jeder ist von seiner eigenen Kultur in seinen Handlungen, dem Verhalten, den Werten und Einstellungen geprägt (vergleiche Adler) und beschreibt oder beurteilt sogar eine andere Kultur.

#### Eigene kulturelle Besonderheiten

Ohne die eigenen kulturellen Besonderheiten und den „Ausgangspunkt“ zu kennen, ist es fast vermessen, andere Kulturen und deren Handlungen, Verhalten, Einstellungen oder Werte zu kommentieren, geschweige denn zu beurteilen.

Diese Kritik an den Ansätzen kultureller Dimensionen wurde vor allem von Alexander Thomas geäußert, der den Konzepten kultureller Dimensionen die Kulturstandardmethode gegenüberstellte, die von der eigenen Kultur ausgeht und somit diese wichtige Selbstsicht und Selbstreflexion als Basis hat.

Diesem Curriculum sollen die Arbeiten von Alexander Thomas zugrunde gelegt werden, da viele Aspekte dafür sprechen, die hier in Kürze angeführt werden:

- Thomas ist ein Vertreter des deutschen Sprachraumes und unserem Einsatz „ort“ und der Kultur näher als angloamerikanische Forscherinnen / Forscher
- Thomas ist Psychologe, emeritierter Professor und hat eine Vielzahl seiner Forschungsarbeiten im Bildungsumfeld mit Studentinnen / Studenten gemacht. Studien, deren Beforschte (so wie beispielsweise bei House et al.(2008) oder Trompenaars (1993ff)) Mitarbeiter des mittleren und oberen Management von Unternehmen

waren, wären in dem Schulumfeld als Basis die falsche Zielgruppe.

- Die Kulturstandardmethode ist nicht wie die Mehrzahl der Konzepte kultureller Dimensionen durch quantitative Untersuchungen entstanden, sie basiert auf qualitativer Forschung, was diesem Projekt sehr entgegenkommt, da es um tiefgehende Ergebnisse und Erklärungen geht. An dieser Stelle muss erwähnt werden, dass es im interkulturellen Gebiet kaum vergleichbare qualitative Arbeiten gibt, die über Jahrzehnte in verschiedenen Kulturen bei vielen Beforschten angewendet wurden.

Die Konzepte kultureller Dimensionen fließen natürlich auch in alle Schwerpunkte ein und werden eine Komponente des interkulturellen theoretischen Teils des „Baukastens“ sein, aber auf Basis der Kulturstandards, die dann beispielhaft für die in österreichischen BHS repräsentiert Kulturen angeführt werden. Auch gibt es seitens der Fachhochschule Oberösterreich ein Modell, das das Selbstbild mit einschließt:

- SIMM (Steyr Intercultural Management Model) nach Boitllehner und Hofstadler (2007), das ebenfalls in diesen ersten Schwerpunkt des Curriculums einfließen soll.

### Inhaltsüberblick

#### Inhaltsüberblick

Um den theoretischen Hintergrund für diesen Schwerpunkt bei den Schülerinnen / Schülern aufbauen zu können, werden zunächst die Kulturmodelle, die Kulturstandardmethode, die Konzepte kultureller Dimensionen und das SIMM theoretisch beschrieben und erklärt.

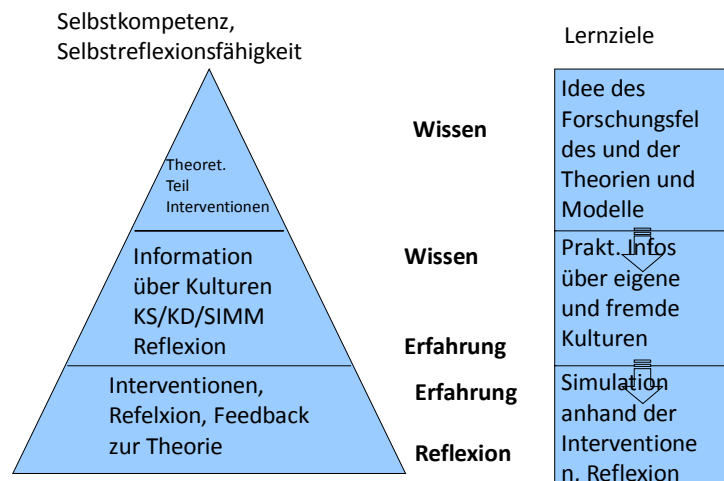
In einem nächsten Schritt wird auf die Kulturen, die an den österreichischen BHS hauptsächlich vertreten sind, Bezug genommen. An dieser Stelle soll gleich erwähnt werden, dass eine Erweiterung auf andere Kulturen beliebig möglich ist und das Curriculum an die Bedürfnisse jeder einzelnen Schule angepasst werden kann, sodass ein maximaler Nutzen des Curriculums gewährleistet ist. In der Phase des

Curriculumdesigns werden jene Kulturen behandelt, die an der Partnerschule repräsentiert sind.

Dieser theoretische Teil beinhaltet kleine praktische Übungen und Interventionen, damit diese Phase nicht in Form von Frontalunterricht abläuft, sondern das Interesse der Schülerinnen / Schüler in dieser ersten Phase geweckt und deren aktive Partizipation angeregt wird.

In einem dritten Schritt folgen Interventionen, die den Schülerinnen / Schülern erlauben, das theoretische Wissen zu reflektieren.

Grafisch kann der Aufbau dieses Schwerpunktes wie folgt dargestellt werden:



Die Ausbildung der Lehrerinnen / Lehrer schließt in allen Schwerpunkten einen Reader mit Hintergründen („Train the Trainer“) ein. Dieser Reader ist eine Idee eines Skriptums für Schülerinnen / Schüler, enthält aber auch Hintergründe zu dem theoretischen Teil, den Modellen, den Informationen über die Kulturen, Begründungen und Zielen der Interventionen. Noch wichtiger ist, dass die Lehrkräfte selbst ein Training zum Reader und Inhalt des Curriculums durchlaufen müssen, um zu gewährleisten, dass die Art und Weise der Vermittlung richtig (im Sinne von nicht bewertend, sondern beschreibend ohne persönliche Meinung) erfolgt. Ohne diese Zusatzausbildung der Lehrerinnen / Lehrer ist es nicht möglich, interkulturelle Kompetenz dem Ziel des Projektes entsprechend zu vermitteln.

Was ist Kultur?

Was ist Kultur?

### Was ist Kultur?

Bitte beschreibe, was für dich persönlich „Kultur“ ist:

**Kultur** - lat. cultura, Pflege des Körpers, primär aber des Geistes; später im Kontext mit dem Landbau: aus lat. colere, bebauen, (be)wohnen, pflegen, ehren, ursprünglich etwa: emsig beschäftigt sein)

Kultur wird im abendländischen Verständnis traditionell in Gegensatz zu Natur gesetzt.

Die Auffassungen über den Begriff Kultur sind regional unterschiedlich.

„Gesamtheit der typischen Lebensformen größerer Gruppen einschließlich ihrer geistigen Aktivitäten, besonders der Werteinstellungen.“ (Meyers, 1999, Bd. 12)

„Kultur [lat.] = die Gesamtheit der geistigen und künstlerischen Lebensäußerungen einer Gemeinschaft, eines Volkes.“ (Duden Fremdwörterbuch, 1990).

Es gibt eine Vielzahl an Kulturdefinitionen im interkulturellen Management, einige sollen zum Vergleich hier aufgezählt werden:

Definition nach Tylor

Kultur ist der Komplex von Kenntnissen, Glaubensvorstellungen, Kunst, Moralauffassung, Recht, Bräuchen und allen anderen Fähigkeiten und Sitten, die der Mensch als Mitglied einer Gesellschaft erworben hat ("that complex whole which includes knowledge, belief, art, law, morals, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society").

Bitte formuliere eine – für dich - passende Kulturdefinition aus den angeführten Definitionen der Wissenschaftler:

### Die Entstehung der Kultur:

Die vier entscheidenden Schritte des Menschen auf dem Weg zum Kulturwesen (Hominisation) sind vielleicht folgende gewesen:

die Entwicklung der Sprache (=> Sprachkultur), die extensive Nutzung von Werkzeugen, die Zähmung des Feuers, die Entwicklung von expliziten Regeln und Formen des Zusammenlebens (Religion, Ethik, Diakonie und Medizin, Rechtsprechung).

Diese Schritte sind nicht alle nacheinander erfolgt, sondern haben nebeneinander oder zeitversetzt stattgefunden. Was wir heute unter Kultur verstehen, ist jedoch weitaus mehr...

Gelehrte des 18. und 19. Jahrhunderts und viele Menschen heutiger Zeit setzen Kultur gleich mit Zivilisation und sehen beides im Gegensatz zur Natur. Vor allem in Frankreich hieß es in der Oberklasse, die anderen (unteren Klassen) hätten keine „Kultur“. So wurde Kultur als etwas „Elitäres“ angesehen.

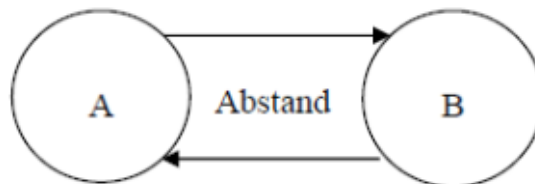
Menschen, die aus Naturvölkern, bzw. nicht den Hochkulturen (naturverbunden, bodenständig) angehörten wurden als unzivilisiert bezeichnet.

Im späten 19. Jahrhundert plädierten Anthropologen für eine breitere Definition des Begriffes Kultur. Sie wollten das Wort auf eine Vielzahl von verschiedenen Gesellschaften anwenden können. Menschen, die getrennt voneinander lebt (Völker, Nationen etc.), entwickelten eigene Kulturen, die heute aufgrund der Globalisierung wieder miteinander verschmelzen.

Multi-, inter- oder  
transkulturell

**Multi-, inter- oder transkulturell?**

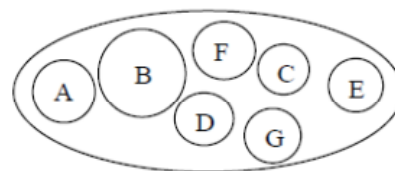
Transkulturell: Hier besteht ein klarer Abstand zwischen den Kulturen d.h., es wird davon ausgegangen, dass Kulturen geschlossene Einheiten darstellen. Es findet ein Austausch statt.



Finde ein Beispiel (oder mehrere) für Transkulturalität:

Multikulturell: Bei der Multikulturalität gibt es drei Stufen – eine unechte, eine mittlere und eine echte Multikulturalität.

Multikulturalität I	Multikulturalität II	Multikulturalität III
"Unechte", nur statistisch existente Multikulturalität. Kulturelle eigenheiten werden aufgrund strikter Assimilationsforderungen vielfach unterdrückt und ignoriert, um ein <b>Gegeneinander</b> der Gruppen zu <b>verhindern</b>	Kulturelle Gruppen können ihre Identität bewahren, grenzen sich dazu aber voneinander ab. Es resultiert ein durch Toleranz geprägtes <b>Nebeneinander</b> im Sinne friedlicher Koexistenz	Kulturelle Gruppen bewahren sich identitätsstiftende Freiräume, akzeptieren diese gegenseitig und versuchen ein interkulturelles <b>Miteinander</b> zu realisieren.



Finde ein oder mehrere Beispiele für Multikulturalität in deinem Land / an deiner Schule:

## Skriptum: Interkulturelle Kompetenz

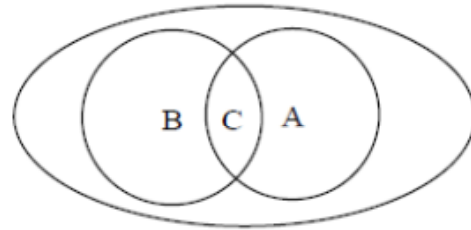
Skripten für Lehrpersonal mit Ideen zur Unterrichtsgestaltung – *Isabella Boitllehner*

Interkulturelle  
Kompetenz

Interkulturell: Die Vorsilbe „inter-“ (aus dem lateinischen) bedeutet in ihrer wörtlichen Übersetzung „zwischen“. Demnach bedeutet Interkulturalität sinngemäß: „der Austausch zwischen verschiedenen Kulturen“

Dabei geht es um die Entstehung eines neuen Raumes: Personen aus der Lebenswelt A agieren oder kommunizieren mit Personen aus der Lebenswelt B.

Hieraus entsteht die „Zwischenwelt“ C.



Fällt euch in eurem Umfeld eine Situation ein, in der diese Interkulturalität entstanden ist?

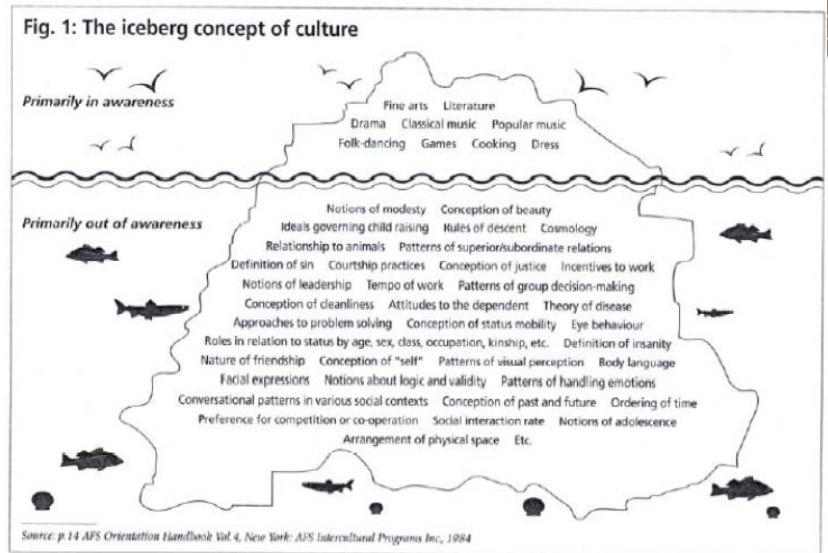
Kulturmodelle

### Kulturmodelle

In der interkulturellen Literatur haben einige Wissenschaftlerinnen / Wissenschaftler, die sich mit Kultur und Interkulturalität beschäftigt haben, versucht, Kultur anhand von Modellen darzustellen. Diese Modelle sind nach Zwiebeln oder Eisbergen, Schichten oder Pyramiden benannt – alle versuchen aber Kultur bildlich darzustellen:

1. Das Eisbergmodell

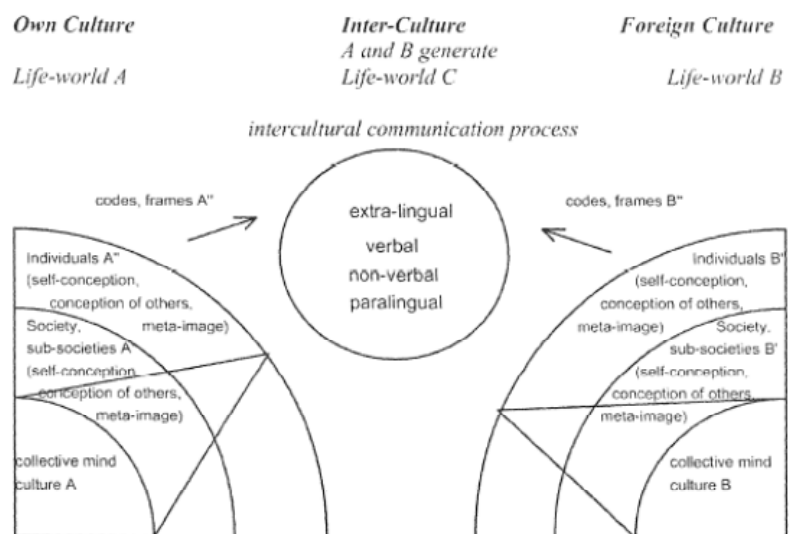
Das Eisbergmodell



Das Eisbergmodell zeigt, dass man nur ungefähr 10% an der Oberfläche einer anderen Kultur sehen kann. Alles andere liegt „im Verborgenen“ und man kommt nur nach und nach darauf, was alles anders ist.

2. Das Lebensweltmodell

Dieses Modell bildet ab, was bei der Erklärung des interkulturellen Begriffes beschrieben wurde –es gibt zwei Welten: Lebenswelt A, aus der man kommt, Lebenswelt B (die andere Kultur), in die man eintritt. Kommt es zu einer Verschmelzung beider (Akkulturation), so entsteht eine Lebenswelt C.





## Skriptum: Interkulturelle Kompetenz

Skripten für Lehrpersonal mit Ideen zur Unterrichtsgestaltung – *Isabella Boitllehner*

Interkulturelle  
Kompetenz

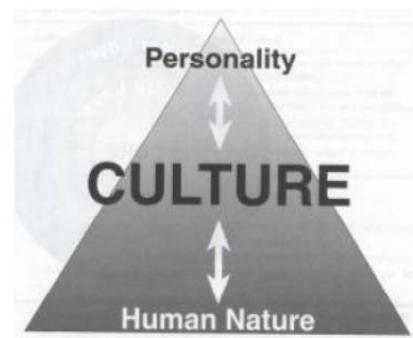
Diese drei Ebenen beschreiben die jeweilige Kultur:

- Das „kulturelle Gedächtnis“ geht auf historische Wurzeln zurück; vor allem das, was das Land geprägt hat; es wird vom alltäglichen Leben gespeist und passiert unbewusst (es beinhaltet Texte, Gedächtnis, Riten usw. – in Ö Sissi, Mozart ...)
- Gesellschaft (mit dem Selbstbild, dem Bild von anderen und einem allgemeinen Bild)
- Individuum: das Selbstverständnis, Verständnis von anderen

Diese drei Ebenen sind voneinander abhängig und formen jenes Wissen, das dafür verantwortlich ist, wie man andere Kulturen sieht.

Vergleiche zwei dir gut bekannte Kulturen und versuche, in allen Feldern Beispiele zu finden:

### 3. Pyramidenmodell (Hofstede)



Geert Hofstede führt drei Ebenen von Kultur in seinem Modell ein:

- Persönlichkeit: personenspezifisch, erlernt und vererbt.
- Kultur: Besonderheiten / Eigenheiten einer Gruppe oder Kategorie von Menschen. Wird erlernt, nicht vererbt.
- Menschliche Natur: liegt allen Menschen zugrunde, ist universell, wird vererbt, nicht erlernt.

Führe Beispiele der drei Ebenen an:

#### 4. Kulturzwiebelmodell (Hofstede)

Ein anderes Modell Geert Hofstedes ist die Kulturzwiebel, die unterschiedliche Schichten einer Kultur darstellen soll:

Die verschiedenen „Schichten“ einer Kultur veranschaulicht Hofstede anhand der „Kulturzwiebel“: in den äußeren Schichten befinden sich die sichtbaren Kulturmerkmale, in den inneren Schichten befinden sich die tiefverankerten Kulturmerkmale.

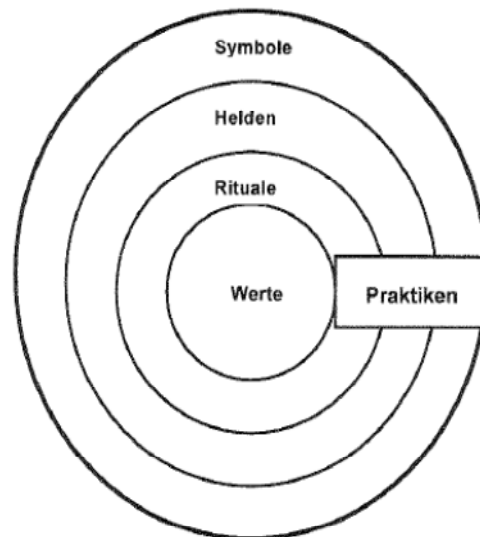


Abbildung 1: Die Kulturzwiebel : Kulturmerkmale in verschiedenen tiefen Ebenen

Quelle: vgl. HOFSTEDE 1991, S. 9

### 5. Kulturschichtmodell von Rousseau

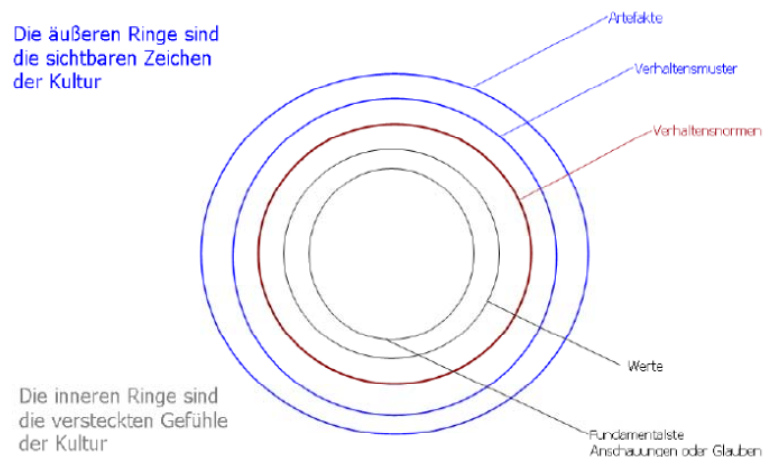
Rousseau hat sein Modell als einen Ring strukturiert und in innere und äußere Ringe eingeteilt:

Die Inneren Ringe sind

- die versteckten „Gefühle“ einer Kultur,
- die Werte und
- die fundamentalsten Anschauungen.

Diese inneren Ringe sind für andere nicht ersichtlich, kommen aber in den äußeren Schichten, den sichtbaren Zeichen der Kultur, zum Ausdruck diese werden auch Artefakte genannt (siehe Eisbergmodell – das was über dem Wasser ist).

Die „Grenze“ zwischen inneren und äußeren Ringen sind die Verhaltensnormen angeführt, die Verhaltensmuster und die Artefakte regeln und eine Basis darstellen.



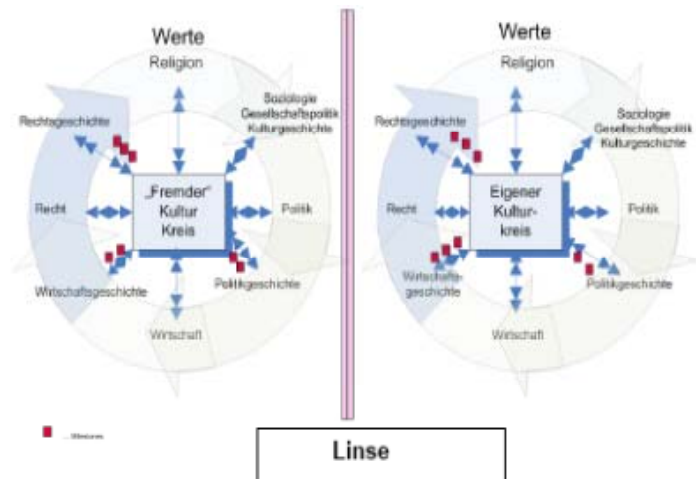
### 6. Modell von Trompenaars

Die Außenschicht ist die explizite (von außen erkennbare, ersichtliche) Schicht, die auch für Außenstehende der Kultur erkennbar ist. Sie ist das, was man als Erstes beim Eintritt in eine neue Kultur entdeckt und was Interesse für die fremde Kultur weckt: Sprache, Nahrungsmittel, Kunst, Architektur und vieles mehr. Negativ formuliert, können dies auch die sichtbaren Unterschiede sein, die verunsichern, irritieren und stören können, wenn sie nicht verstanden oder falsch interpretiert werden.

Die Mittelschicht besteht aus den Werten und Normen der Gesellschaft. Die Kernschicht besteht aus den Grundannahmen über die Existenz und ist die implizite Schicht.

### 7. SIMM – Steyr Interkulturelles Management Modell

Die Welt wird auf Basis der eigenen Erfahrungen und des Wissens gesehen. Um eine andere Kultur betrachten zu können, ist es nötig, die eigene zu kennen. Deshalb ist das Wissen über die eigenen Hintergründe essenziell – Geschichte, Politik, Recht und die Gesellschaft machen die Kulturen aus:



Diese Modelle bilden „Kultur“ auf unterschiedliche Weise ab. Da es sich bei Kultur um einen sehr breiten und abstrakten Begriff handelt, hat jede(r) Autorin / Autor seine eigene Darstellung.

Arbeitet auf Basis des SIMM in der Schule in den einzelnen Fächern (Religion und/oder Ethik) und Geschichte Besonderheiten **eurer** Kultur heraus.

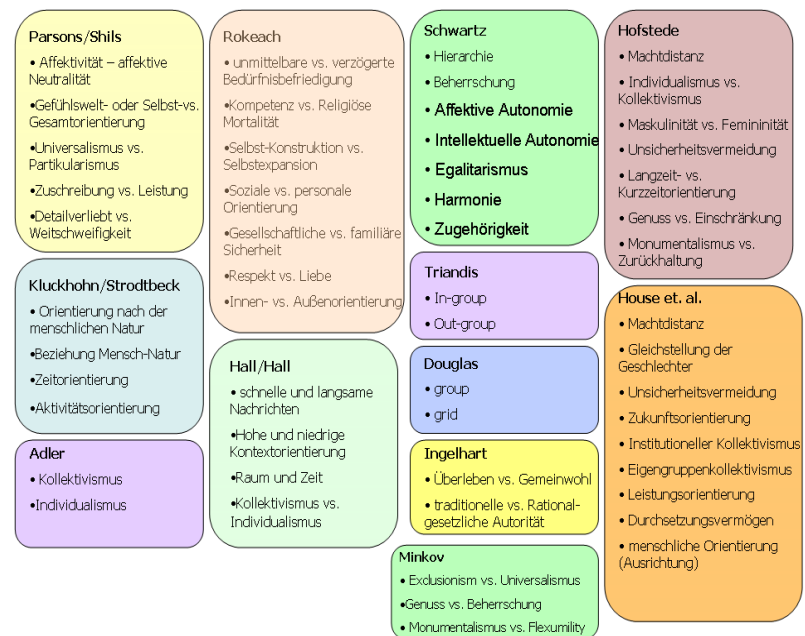
Diese Arbeitsaufgabe sollte dann in einem nächsten Termin besprochen und diskutiert werden.

Welches Modell ist für dich passend? Zeichne deinen eigenen Vorschlag eines Kulturmodells! Wie kann Kultur aussehen?

Neben den Kulturmodellen, die ein Bild davon vermitteln, was Kultur sein kann – dass es unterschiedliche Schichten gibt, dass Werte im Verborgenen liegen-, gibt es Konzepte und Methoden, die versuchen Kulturen zu beschreiben und einzuordnen:

### Konzepte kultureller Dimensionen und die Kulturstandardmethode

Es gibt zwei wesentliche Ansätze im interkulturellen Management: Die Konzepte kultureller Dimensionen, die Kulturen in Form von Dimensionen darstellen und die Kulturstandardmethode, die kulturtypische Verhaltensweisen vergleicht und beschreibt.



Unterschiedliche Autorinnen / Autoren haben im Laufe der Zeit verschiedene Dimensionen definiert und versucht, Kulturen zu messen und zu beschreiben. In diesem Skriptum werden Hofstedes und Hall/Halls Dimensionen näher beschrieben. Zwar werden in diesem Überblick einige Autoren dargestellt sind, es gibt jedoch noch weitere.

Wichtig ist, dass die kulturellen Dimensionen von den einzelnen Wissenschaftlerinnen / Wissenschaftlern vorab definiert wurden, um dann unterschiedliche Kulturen anhand dieser Dimensionen zu beschreiben. Dies ist nicht unproblematisch, da einerseits die eigene Kultur des Wissenschaftlers Einfluss auf die Definitionen und die Beschreibung einer anderen Kultur ausübt. Dies nennt man Ethnozentrismus.

Wenn ein amerikanischer Forscher beispielsweise die russische Kultur beschreibt, so ist dies bestimmt anders, als wenn ein österreichischer Forscher die chinesische Kultur beschreibt.

Der amerikanische Forscher hat einen ganz anderen Hintergrund als der österreichische, andere Sichtweisen und Weltbilder – vor allem aber auch eine andere Geschichte und politische Geschichte mit Russland. An diesem Beispiel kann gut gezeigt werden, mit welchen „Vorprägungen“ die Menschen konfrontiert sind.

Andererseits fanden die Forscherinnen / Forscher anhand dieser Dimensionen einige „Eckpunkte“, die Kulturen vergleichbar und beschreibbar machen.

Kulturelle Dimensionen wurden vorab (ex ante) von den jeweiligen Forscherinnen / Forscher bestimmt und dann in aufwendigen quantitativen Untersuchungen in Dimensionen eingeteilt. Dies ist etwas kritisch, da vorab die Dimensionen geschaffen wurden, um dann die Kulturen „zuzuteilen“. So blieb bei diesen Konzepten oft wenig Spielraum, eine Kultur und deren Besonderheiten zu erfassen, da eine Schubladierung erfolgte.

Die Beschreibung der einzelnen Ansätze und die Hintergründe werden den Coachingunterlagen für die Lehrkräfte vermittelt, dies würde für die Schülerinnen und Schüler zu weit führen.

Die Kulturstandardmethode von Alexander Thomas knüpft genau bei diesem Kritikpunkt an und beschreibt kulturtypische Verhaltensweisen, die kulturellen Besonderheiten und die Unterschiede zwischen den Kulturen. Die Ausgangsposition ist eigentlich immer die eigene Kultur, die er als Referenz verwendet – dies ist ein Gedankenansatz, der für dieses Skript (und jede interkulturelle Arbeit) festgehalten werden sollte: Die eigene Kultur kennen, bevor eine andere diskutiert wird!

Auf die Kulturstandardmethode wird kurz in der Folge eingegangen, diese ist aber auch Gegenstand des Lehrkräftecoachings, da interaktiv gearbeitet wird.

## INTERKULTURELLE KOMPETENZ

Kompetenz

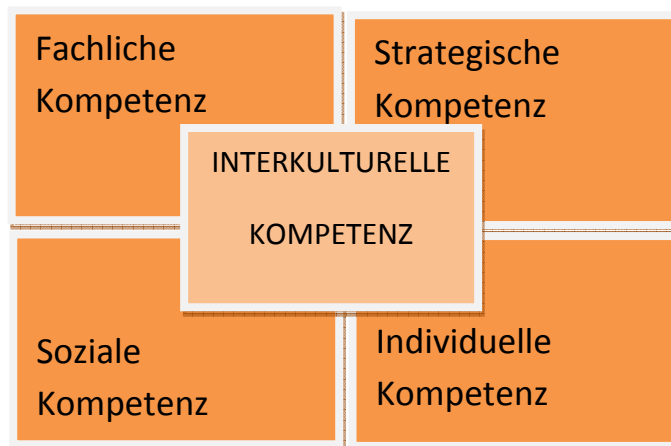
**Kompetenz** ist eine Kombination aus Wissen und Fähigkeiten, die zur Bewältigung von speziellen Aufgaben nötig sind und von den Personen korrekt und zur Aufgabe passend angewendet werden müssen.

Interkulturelle Kompetenz

**Interkulturelle Kompetenz** ist die Fähigkeit (und das Wissen), mit Menschen aus verschiedenen Kulturen erfolgreich zu interagieren. Dies gilt im Innenverhältnis für multikulturelle Gruppen und im Aussenverhältnis für Angehörige verschiedener Kulturen.<sup>1</sup>

Bolten hat noch einen Begriff in der kulturübergreifenden Zusammenarbeit verwendet: Die **internationale Handlungskompetenz**<sup>2</sup>:

Internationale Kompetenz



Bolten hat Fragen aufgeworfen, ob interkulturelle Kompetenz angeboren oder anerzogen ist. Sollte man über andere Kulturen lesen oder sollte man Reisen unternehmen, muß man mehrere Sprachen beherrschen, soll man internationale Freundschaften pflegen? Was führt zu interkultureller Kompetenz?

Was führt deiner Meinung nach zu interkultureller Kompetenz?

<sup>1</sup> Hirt, Schneider, (2007).

<sup>2</sup> Nach Bolten in Hirt, Schneider, (2007).

Interkulturelle Kompetenz geht per Definition aber weiter – sie setzt sich aus drei wesentlichen Elementen zusammen<sup>3</sup>:

- **Emotionale Kompetenz** (Bewusstsein über die eigene Kultur, Werte, Einstellungen, Empathie ...)

- **Kognitive Kompetenz** (Wissen über andere Kulturen, Sprachkenntnisse)

- **Konative Kompetenz** (Handlungskompetenz: Fähigkeiten, Fertigkeiten, Verhalten)

Bolten hat die Dimensionen interkultureller Kompetenz etwas anders dargestellt:

- **Affektive Dimension:** Ambiguitätstoleranz, Frustrationstoleranz, Fähigkeit zur Stressbewältigung und Komplexitätsreduktion, Selbstvertrauen, Flexibilität, Empathie, Rollendistanz, Vorurteilsfreiheit, Offenheit, Toleranz, geringer Ethnozentrismus, Akzeptanz, Respekt gegenüber anderen Kulturen, interkulturelle Lernbereitschaft.

- **Kognitive Dimension:** Verständnis des Kulturphänomens in Bezug auf die Wahrnehmung, Denken, Einstellungen sowie Verhaltens- und Handlungsanweisungen, Verständnis fremdkultureller Handlungszusammenhänge, Verständnis der Kulturunterschiede der Interaktionspartnerinnen / Interaktionspartner, Verständnis der Besonderheit interkultureller Kommunikationsprozesse, Metakommunikationsfähigkeit (auf höherer Ebene, „Vogelperspektive“)

- **Verhaltensbezogene Dimension:** Kommunikationswille und Kommunikationsbereitschaft, Kommunikationsfähigkeit, soziale Kompetenz (Beziehungen und Vertrauen zu Interaktionspartnerinnen / Interaktionspartnern aus anderen Kulturen).

Alle drei Dimensionen zählen Eigenschaften auf, die interkulturelle Kompetenz ausmachen. Sie sollten in einer Kombination vorhanden sein – im richtigen „Mix“ sozusagen.

Diese Eigenschaften sind allerdings keine Garantie für das Erlangen interkultureller Kompetenz, wenn man sich nicht seiner eigenen Kultur bewusst ist, ihre Besonderheiten und Schwächen kennt. Nur dann kann man die Unterschiede erkennen und richtig bewerten beziehungsweise abschätzen.

Eigene Kultur

<sup>3</sup> Hirt C., Schneider U., (2007, S.3).



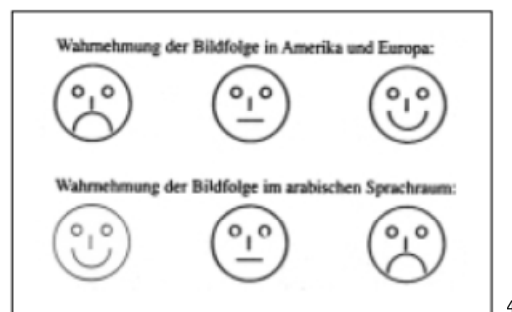
Die meisten Ansätze beschreiben oder bewerten andere Kulturen, ohne aber vorab oder im Vergleich die eigene Kultur zu analysieren und ein Bewusstsein dafür zu schaffen.

Kulturen prägen Menschen von Kindesbeinen an. Sogar das Beruhigen eines Babys ist in den Kulturen unterschiedlich, so wie auch die Erziehung, die Ausbildung (nicht das Wissen, aber das Verhalten, die Werte, Beziehungen und vieles mehr).

Wie schon im Modell des kulturellen Eisbergs beschrieben, sind Verhalten, Werte, Ansichten, Einstellungen kulturell geprägt, aber nicht auf den ersten Blick an der Oberfläche ersichtliche. Dies wird von Generation zu Generation in einer Gesellschaft weitergegeben und das macht eine spezielle Kultur aus.

Interkulturelle Kompetenz bedeutet letztendlich, ist es diese Unterschiede und auch die Gemeinsamkeiten zu erkennen, wertfrei zu beschreiben und zu nutzen, um erfolgreich zu interagieren.

Kultur beeinflusst das Handeln, das Denken und unsere Wahrnehmungen. Bolten hat die Wahrnehmung der Bildfolge von Kopfschmerzmitteln im arabischen Raum im Vergleich dargestellt:



Wahrnehmung funktioniert kulturgebunden, so wie auch die Interpretationen, das Denken und das Handeln.

Neben den physischen Prozessen ist Wahrnehmung vor allem aber etwas, was bewusst und aufgrund der getätigten Erfahrungen passiert. Wie ein Mensch Dinge wahrnimmt und interpretiert, ist zu einem Gutteil abhängig von der Persönlichkeit, dem Hintergrund, den Erfahrungen und dem Wissen. Bis auf das Wissen ist alles wiederum kulturell beeinflusst.

<sup>4</sup> Bolten (2007, S. 29).

Mit der Wahrnehmung wird auf dem aufgebaut, was man bereits kennt und / oder schon gesehen hat. Was nicht bekannt ist, wird „dazugelernt“ und schon bestehenden Erfahrungen oder Begriffen zugeordnet, die in anderen Zusammenhängen entstanden sind.

Wenn beispielsweise ein Kind ein Zebra sieht, so sagt es zwar „Pferd“, sieht aber einen Unterschied zu dem bereits bekannten Pferd.<sup>5</sup>

Genauso funktioniert die Wahrnehmung auch in kulturübergreifenden Situationen – man nimmt das Gegenüber wahr und interpretiert aufgrund der eigenen Erfahrungen:

Ein Mitarbeiter eines asiatischen Landes lächelt unentwegt als er seinem Vorgesetzten berichtet, dass ein fataler Fehler in der Produktion passiert ist, der zu einem großem Verlust führt. In unserer Kultur ist so etwas undenkbar, ein Widerspruch; ein Lächeln in einer so krisenhaften Situation wirkt provokativ und geradezu höhnisch. Warum also tut dieser Mitarbeiter das? In dieser anderen Kultur tut der Mitarbeiter dies, um den Chef nicht noch mehr aufzuregen und zusätzlich zu verärgern.

Menschen streben nach Plausibilität (Erklärbarkeit), Normalität und Sinnhaftigkeit, die nur dann gegeben ist, wenn das Verhalten des Gegenübers nachvollziehbar und /oder abschätzbar ist. Gibt es eine Situation, in der Menschen aus verschiedenen Kulturen miteinander kommunizieren, arbeiten oder leben, kommt es oft zu Situationen, in denen sich das Gegenüber anders verhält oder etwas anderes sagt als erwartet (was man sich nicht erklären kann). Dann wird instinktiv das Wahrgenommene „eingeordnet“ und interpretiert. Wenn das Verhalten nicht dem in unserer Kultur Gewohnten entspricht, so kann es passieren, dass es falsch interpretiert wird und zu Missverständnissen führt.

Ein weiteres Beispiel ist Coca-Cola in Indien:

Coca Cola in Indien

Am Kronkorken ist ein Symbol, das in Österreich und Deutschland Entsetzen auslöst: Ein Hakenkreuz. Hitler hat dieses Symbol nicht erfunden, sondern als sein Symbol missbraucht. Im asiatischen Raum ist das Sonnenrad (so heißt das missbrauchte Hakenkreuz wirklich) positiv besetzt: es gilt als Sinnbild des ewigen Kreislaufes und Zeichen Buddhas, und noch heute wird es verstanden als mythologisches Symbol für kosmische Regeneration, als Ausdruck von Leben, Sonne und Glück<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Bolten (2007, S. 30ff).

<sup>6</sup> Bolten (2007, S. 36).

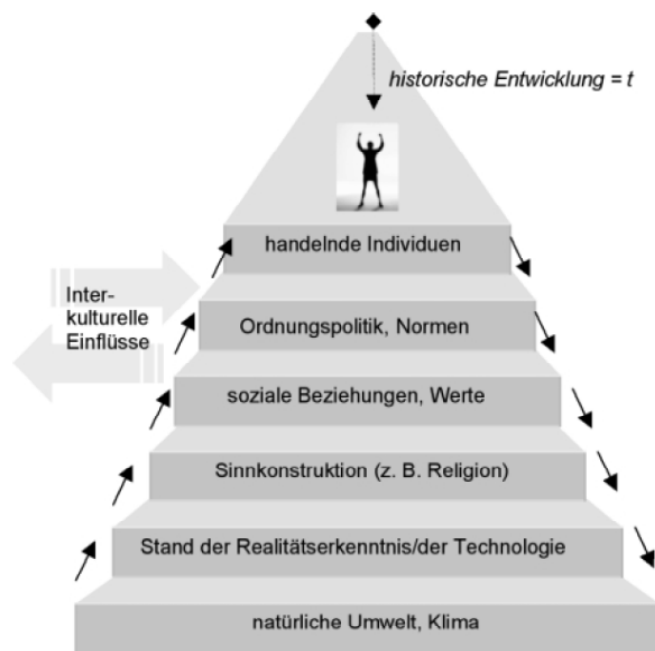
Wie jemand interpretiert, hängt vom Wissen und natürlich von den Fremdheitserfahrungen ab – jemand, der es gewohnt ist, mit Menschen unterschiedlicher Kulturen zu tun zu haben, weiß, dass es Unterschiede gibt, und relativiert sofort diese Interpretation und Einordnung. Diese Personen reagieren flexibler und wissen auch um die Eigenheiten der eigenen Kultur im Vergleich zur anderen Bescheid.

Bolten spricht in dem Zusammenhang von einem „Erfahrungsmangel“ als Ursache für Intoleranz und Fremdenfeindlichkeit<sup>7</sup>.

Dieser Erfahrungsmangel (Erfahrungen sind im episodischen Gedächtnis verankert) kann durch Wissen kompensiert werden (Wissen ist im semantischen Gedächtnis verankert), denn man kann nicht alle Menschen, die über keine oder wenig fremdkulturelle Erfahrung verfügen, in andere Kulturen senden.

Warum ist eine Kultur das geworden, was sie ist, und wie kommt es, dass über Generationen diese Kultur erhalten und weiterentwickelt wird?

Jene Handlungen, Werte, Praktiken, Einstellungen, jenes Wissen und vieles mehr, was über die Jahr erfolgreich war, wird verstärkt; alles, was nicht nützlich war, gerät wieder in Vergessenheit. Dülfer hat ein Schichtmodell vorgestellt, Bolten hat es modifiziert und zeigt damit einen Erklärungsversuch gezeigt, was Kultur ausmacht:



<sup>7</sup> Bolten (2007, S. 36) und Grafik oben: Bolten (2007, S. 42), Dülfer (1999, S. 221).

Umwelt und äußere Bedingungen bestimmen die Entwicklung unterschiedlicher Technologien, Bodenschätze den Reichtum und die Art des Landes (im arabischen Raum ist alles vom Öl dominiert).

Die Sinnggebung (Religionen) sind von dieser ersten Stufe beeinflusst – in den nördlichen Ländern ist die protestantische Religion auch daraus entstanden, dass die Menschen gearbeitet haben. In heißeren Gegenden sind die Religionen nicht so leistungsgeprägt, sondern mehr von äußeren Einflüssen (Hinduismus). Durch die Verschriftlichung der Religionen fanden über Jahrhunderte Prägungen von Werten, Normen, Handlungsweisen, Ansichten und vielem mehr statt, die wiederum die gesellschaftlichen Beziehungen und das Ordnungssystem (Gesetze) beeinflussten. Das ergibt das Handeln der Individuen in einer Kultur. Interkulturelle Einflüsse regen die Individuen an, ihre Kultur zu reflektieren, zu vergleichen, und erweitern so den Horizont und verändern den Blickwinkel.

Ein Bereich ist die Kommunikation, die kulturell beeinflusst ist und folgende Bereiche bestimmt:



8

Lebensformen: Während bei uns Singlehaushalte und Patchworkfamilien normal sind, Kinder in Betreuungseinrichtungen sind und Mütter im Arbeitsleben stehen ist dies im traditionellen Afrika undenkbar – dort kümmert sich eine Großfamilie um die Kinder, die Männer und die Frauen haben ihre Aufgaben und das Leben ist bestimmt durch Jahreszeiten.

Lernstile: Bei uns ist es üblich, sich im Unterricht einzubringen und die Meinung äußern zu dürfen.

<sup>8</sup> Bolten (2007), S. 44.

Schlussfolgerung

In China (oder anderen asiatischen Ländern) ist es undenkbar, dies zu tun. Der Lehrer ist eine Autoritätsperson, so wie auch der Vater. Auch das Führungsverhalten ist unterschiedlich, dies wird im Kommunikationsteil noch eingehend beschrieben.

### Wichtige Punkte für interkulturelle Kompetenz:<sup>9</sup>

- \* Man sollte sich bewusst sein, dass Wahrnehmung ein Suchvorgang ist, wohin die Wahrnehmung eingeordnet werden kann – nach der Prämisse: „Es soll einen Sinn ergeben.“
- \* Fehlerhafte Zuordnungen erfolgen meist unbewusst oder aufgrund des Strebens nach Klarheit (Unklarheit wird nicht ausgehalten).
- \* Je mehr Erfahrungen man hat, desto flexibler ist man. Hat man wenige Erfahrungen, neigt man immer die gleichen Schemas zu suchen und interpretiert in diese wenigen Möglichkeiten (dieses feste Schemanetzwerk sind Stereotype – vorgefertigte Bilder).
- \* Interkulturelle Kompetenz hängt mit der Vielfalt der eigenen Fremdheitserfahrungen zusammen.
- \* Die Bereitschaft und Neugierde für andere Kulturen sollte gegeben sein.
- \* Kulturelle Wissensvorräte werden über Jahrhunderte überliefert. Dabei sind auch Kommunikationsstile und Problemlösungswerkzeuge, die sich bewährt haben. Dies hat kollektive Gültigkeit – vor allem in Kulturen, die noch sehr traditionell sind.
- \* In einer Zeit zunehmender internationaler Vernetzung bestehen kollektive Wissensvorräte und kulturelle Stile zwar fort, ihre Verbindlichkeit für eine Lebenswelt oder Kultur nimmt jedoch ab. Deshalb sind verallgemeinernde Äußerungen in Bezug auf kulturelle Gruppen relativ. Individuelles Handeln ist aus historischen Zusammenhängen heraus vielleicht verstehbar; ebenso wichtig ist jedoch die Kenntnis der Hintergründe des Einzelnen.

Das Fremde – ein Spiegel

### Das Fremde als Spiegel für das Selbst?

Das Fremde sagt uns, dass wir etwas nicht kennen, das wir nicht sind. Es zwingt, uns selbst zu hinterfragen.

<sup>9</sup> Nach Bolten (2007, S. 46ff).

## Skriptum: Interkulturelle Kompetenz

Skripten für Lehrpersonal mit Ideen zur Unterrichtsgestaltung – *Isabella Boitllehner*

Interkulturelle  
Kompetenz

Man definiert sich selbst aber immer im Vergleich zu etwas anderem- schlank, groß, gescheit ... Es wäre nicht möglich ein Selbst zu haben ohne das Andere. Gern wird das auch als geografisch weit weg gesehen. Selbst die Weltkarten sind aus einer Selbstsicht geformt und der eigene Kontinent ist immer in der Mitte:



*Deutsche Weltkarte*



*Australische Weltkarte*

10

Das Reich der Mitte – China - hat natürlich wiederum eine andere Weltkarte.

Findest du eine Landkarte die anders als die beiden Karten oben aussehen, im Internet? Bitte suche die eine oder andere?

Das Fremde löst oft Unbehagen oder Angst aus, die nicht dazu führen sollten, das Gegenüber zu verurteilen. Vielmehr sollten diese Gefühle darauf aufmerksam machen, dass das Andere da ist, und im Idealfall sollte Neugierde entstehen, mehr darüber zu erfahren und es zu verstehen.

Auch möchte man sich selbst manchmal nicht hinterfragen, weil man dabei vielleicht Schwächen oder Fehler entdeckt. Diese sind

<sup>10</sup> Bolten (2007), S. 52.

## Skriptum: Interkulturelle Kompetenz

Skripten für Lehrpersonal mit Ideen zur Unterrichtsgestaltung – *Isabella Boitllehner*

Interkulturelle  
Kompetenz

aber auch nur positiv, denn man kann daraus lernen.

Dies sollte der Grundgedanke sein : Heterogenität regt zum Lernen an, lässt mehr über die eigene Kultur, aber auch die andere erfahren.

Bitte beschreibe eine Situation, in der du eine Erfahrung in einer anderen Kultur / mit Menschen einer anderen Kultur gemacht und Unterschiede wahrgenommen hast:

Wie hast du es da eingeordnet?

Wie ist es dir ergangen?

Hast du über dich selbst nachgedacht?

Was hast du daraus gelernt?

### ALLGEMEINE EINFÜHRUNG IN DAS THEMA:

### INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

Einleitung

Es gibt keine einheitliche Definition von interkultureller Kommunikation – vielmehr handelt es sich um einen Sammelbegriff für sämtliche Formen von Kontakten zwischen Personen, die verschiedenen Kulturen angehören. Von transkultureller Kommunikation spricht man dann, wenn die Grenzen verschwimmen und Überschneidungen entstehen<sup>11</sup>.

Die Welt hat so viel Interkulturalität wie noch nie zu bieten: einerseits wegen dem Zusammenschluss von Ländern (wie beispielsweise der Europäischen Union), durch Migration oder länderübergreifende Kooperationen, andererseits aber auch durch die stetig wachsende technische und virtuelle Vernetzung. Das Denken und das Handeln der Menschen müssen auf diese wachsende Internationalität und Interkulturalität ausgerichtet sein.

Bereiche der interkulturellen Kommunikation

Interkulturelle Kommunikation ist aber nicht erst im Arbeitsleben (in der Wirtschaft) von Bedeutung, sondern auch in den Medien, beim Wohnen und in der Schule ist dieses Thema allgegenwärtig. Als Forschungsfeld hat die interkulturelle Kommunikation kaum Beachtung gefunden – die Anfänge wissenschaftlicher Auseinandersetzung mit diesem Thema fanden erst in den 1960er - Jahren als Randthema der Psychologie, Erziehungs-, Sprach- oder Kommunikationswissenschaften statt<sup>12</sup>.

Industrie fordert mehr Wissen über interkulturelle Kommunikation

Jene Unternehmen, die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter im Ausland hatten, beziehungsweise ausländische Kollegenschaft im Unternehmen hatten Kommunikationsprobleme und Missverständnisse. Darauf kamen die Impulse für die Wissenschaft, sich dem Thema forschend zu widmen um die Expatriates und Impatriates vor Problemen zu bewahren.

Hofstede definierte nach seinen Studien die kulturellen Dimensionen und versuchte danach auch, interkulturelle Kommunikationsprozesse zu erklären. Kulturelle Modelle wie zum Beispiel das Eisbergmodell wurden ebenfalls erklärend herangezogen. Auch anhand Alexander Thomas' Kulturstandard-

<sup>11</sup> Hartnack, Schreiner (2008).

<sup>12</sup> Moosmüller, (2007).



Unterschiedliche  
Erklärungsmöglichkeiten  
von interkultureller  
Kommunikation

methode werden interkulturelle Kommunikationsprozesse erklärt und Unterschiede beleuchtet. Lewis ging einen anderen Weg und stellte Kommunikationsprozesse visualisiert und grafisch dar.

Vor dem nächsten Kapitel muss noch beleuchtet werden, was denn eigentlich passiert, wenn Fremde miteinander in Kontakt treten.

Die Kontakthypothese

### Die Kontakthypothese<sup>13</sup>

Was geschieht, wenn einander fremde, womöglich vorurteilsbehaftete Gruppen miteinander in Kontakt treten?

Ähnlichkeit führt zu  
intensiveren Gefühlen,  
diese zu Sympathie, dies  
zum Abbau von Vorurteilen

Die Kontakthypothese besagt, dass bei zunehmender Interaktion (Austausch) die gegenseitigen Kenntnisse vermehrt und differenzierter werden. Dies erhöht die erlebte Ähnlichkeit und intensiviert Gefühle gegenseitiger Sympathie, wodurch Vorurteile abgebaut werden.

Dieser Satz besagt vereinfacht, dass Gemeinsamkeiten verbinden und Vorurteile abbauen können.

Definition Vorurteil

Was sind aber Vorurteile? Vor-urteilen bedeutet, dass eine negative Bewertung beziehungsweise Abwertung, Ablehnung oder Diskriminierung stattfindet.

Vor-Urteil

Die psychologische Vorurteilsforschung beschreibt, dass eine verbindliche Stellungnahme über einen Gegenstand oder Sachverhalt abgegeben wird, ohne dass dem Vorurteilsträger die empirische Sachstruktur bekannt ist, geschweige denn berücksichtigt wird. Grundlage für Vorurteile sind Minimalinformationen, die zur Zuschreibung negativer Merkmale oder Eigenschaften führen. Vorurteile werden für Menschen, Produkte, Objekte, Institutionen, Beziehungs- oder Bedeutungszusammenhänge gebildet.

Vorurteile erfüllen für ihren Träger einige wichtige psychische Funktionen und können so nicht oder nur schwer aufgegeben werden.

Funktionen von Vorurteilen

Funktionen von Vorurteilen:

- (a) Wissensfunktion
- (b) Anpassungsfunktion
- (c) Abwehrfunktion

<sup>13</sup> Thomas (1996), S 228ff.

- (d) Selbstdarstellungsfunktion
- (e) Abgrenzungsfunktion
- (f) Steuerungs- und Rechtfertigungsfunktion

- (a) Wissensfunktion: ....Mithilfe der Vorurteile kann eine kognitive (wissensbezogene) Orientierung in einem komplexen sozialen Umfeld erfolgen. Die Vorurteile erlauben eine Kategorisierung, Einordnung und Interpretation der Umwelt.
- (b) Anpassungsfunktion: ... Der Vorurteilsträger kann sich an die jeweiligen (sozialen) Lebensbedingungen (Meinungen, Wertvorstellungen, Handlungsregeln, etc.) anpassen. So kann es zu einer Maximierung von „Belohnungen“ (Lob, Zuwendung, Aufmerksamkeit) und eine Minimierung von „Bestrafungen“ (Beschimpfungen, Ignoranz, Außenseiter) kommen.
- (c) Abwehrfunktion: ... Sie dient dem Schutz vor einem allzu negativen Selbstbild und der Abwehr von Schuldgefühlen, inneren Konflikten und von Selbstkritik. Erreicht wird dadurch eine positive Selbsteinschätzung auf Kosten anderer Personen oder Gruppen (diese werden denunziert oder diskriminiert).
- (d) Selbstdarstellungsfunktion: ... Dies ist die Identifikation mit sozial erwünschten Einstellungen. Ein eigenes positives Image soll von der sozialen Umwelt erreicht werden.
- (e) Abgrenzungsfunktion: ... Vorurteile, die man mit anderen teilt, geben ein Gefühl der Zusammengehörigkeit, gegenseitige Sympathie soll gefördert werden, eine Abgrenzung zu den abgewerteten Personen / Gruppen soll erfolgen.
- (f) Steuerungs- und Rechtfertigungsfunktion: ... Sie dient der Steuerung des Verhaltens gegenüber bestimmten Personen, Objekten, Sachverhalten. Außerdem lassen sich eigene Verhaltensweisen rechtfertigen, wenn man das eigene Handeln den gefassten Vorurteilen anpasst.

Vorurteile als Anker?

Ein Teufelskreis?

Vorurteile dienen also als „Anker“ und geben Sicherheit in einer sich ständig verändernden globalen Welt.

Wir stehen also einem Teufelskreis gegenüber: Die wachsende Internationalität erhöht die interkulturellen Herausforderungen und fordert Offenheit. Diese wachsende Internationalität erhöht aber auch die Komplexität des

Umfeldes, dies macht unsicher, vermittelt Instabilität und auch Angst. Anscheinend ist es also typisch menschlich, nach Ordnung und Sicherheit zu streben.

Bei interkultureller Kompetenz sind Vorurteile fehl am Platz, bevor über Kommunikation gesprochen wird, ist es wichtig, sich bewusst zu sein, dass es immer Vorurteile gibt. Diese dienen einem menschlichen Verlangen nach Zugehörigkeit, Ordnung, Stabilität und Sicherheit – denn dann wird das Leben einschätzbarer. Völker mit einer Tendenz zu Sicherheit tendieren möglicherweise auch mehr zu Vorurteilen als Menschen mit einer Unsicherheitstoleranz. Wir müssen reflektieren, wo wir stehen, bevor wir den nächsten Schritt gehen können.

### Der Abbau von Vorurteilen:

Wenn die Realität nicht dem vorgefassten Bild entspricht, so werden die Vor-Urteile verworfen. Voraussetzungen dafür:

- (a) Ökonomischer und sozialer Status der miteinander in Kontakt tretenden Personen sollte annähernd gleich sein
- (b) Interagierende Gruppenmitglieder sollten gemeinsame Ziele verfolgen.
- (c) Gegenseitige Einstellungen sollten nicht zu extrem und zu negativ sein.
- (d) Kontakte sollten eng und nicht oberflächlich sein; sie sollten sich auf wichtige Verhaltens- und Lebensbereiche beziehen.
- (e) Eine als Integrationsleitfigur wirksame Autorität und ein positives soziales Klima sollten vorhanden sein.

Gemeinsamkeiten können aber auch zustande kommen indem man ein Umfeld schafft, in dem sie möglich sind. In der Schule kann man sowohl im Alltag als auch bei Ausflügen oder gemeinsam verbrachten Schulwochen die Schülerinnen / Schüler so „steuern“, dass sie gemeinsame Ziele verfolgen, dass sich der Kontakt nicht auf Oberflächlichkeiten beschränkt und dass ein positives Klima herrscht.

Experiment Ferienlager<sup>14</sup>

Das Ferienlager  
Experiment

<sup>14</sup> Thomas (1999, S. 230)

Muzafer Sherif und Kurt Lewin führten in den Fünfziger Jahren mit Kindern im Alter von 12 Jahren ein Experiment durch:

Jene Schülerinnen / Schüler, die sich von Anfang an am Wenigsten mochten und Antipathien gegeneinander hatten, wurden in eine Gruppe eingeteilt. Bereits nach einigen gemeinsamen Tagen (Unterkunft, Essen und Spiele waren gruppenspezifisch organisiert) bildeten sich klare Rollen heraus – Führer- und Mitarbeiterpositionen und ein Gruppengeist entwickelte sich. Die Jugendlichen bevorzugten ihre Gruppe gegenüber einer anderen und bei Wettkämpfen wurde der Gruppenzusammenhalt noch mehr verstärkt. In der dritten Phase des Experiments wurden die Jugendlichen Belastungen wie Überfälle von außen, Stromausfälle oder Störung der Wasserzufuhr ausgesetzt.

Die Aggressionen gegeneinander sanken, der Zusammenhalt stieg, da sie das gemeinsame (ernste) Ziel verfolgten, das Lager sicherer zu machen. Wenn es also möglich ist, Schülern diese Rahmenbedingungen zu geben, dann können Vorurteile aktiv abgebaut und durch gemeinschaftliche, wenn nicht freundschaftliche Gefühle ersetzt werden. Die Lehrkräfte und die Schule nehmen als „wirksame Autoritäten“ im Umfeld Schule eine tragende Rolle ein. Von ihrer Einstellung und ihrem Engagement hängt letztlich ein Großteil dessen ab, ob die kulturübergreifende Kommunikation auch funktioniert.

Theorie der  
Intergruppenbeziehungen

Tajfel et.al. (1978, 1982) stellten fest, dass Vorurteile nicht erst aus bestehenden Konflikten entstehen, sondern aus dem „Nichts“ und minimalem Kontakt zueinander (so verhält es sich auch mit Diskriminierungen). Hartnäckig bleiben Vorurteile auch bestehen, wenn sich die Personen der Gruppe näher kennenlernen und Gemeinsamkeiten aufweisen. Vorurteile erfüllen also wichtige Funktionen für das Individuum für die Beziehungen zwischen den Personen und zwischen den Gruppen.

„dazugehören oder nicht  
dazugehören“

Schon bei der Bildung einer Gruppe fließen belanglose und unbedeutende Merkmale ein, die zu einer Ablehnung anderer und Zustimmung eigener Mitglieder führen. Die Unterteilung (so Tajfel) der sozialen Umwelt erfolgt in Personen und Gruppen, die „dazugehören“ oder „nicht dazugehören“.

Vorurteile dienen ...

Vorurteile dienen also der sozialen Zugehörigkeit und sozialen Identität (in einer komplexen Umwelt). Dies geht sogar so weit, dass die Mitglieder von Fremdgruppen nicht mehr als eigenständige Person, sondern nur als Trägerin / Träger der fremden, abgelehnten Merkmale gelten.

Zwischen den Mitgliedern eigener oder fremder Gruppen finden Vergleichsprozesse statt, die die eigene Gruppe in positivem Licht erstrahlen lassen, während die fremden Gruppen diskriminiert und abgewertet werden.

Dies ist bei Angehörigen unterschiedlicher Kulturen nicht anders – Deutsche tendieren dazu, Italiener als unzuverlässig und sprunghaft einzustufen, Österreicher Chinesen als verschlossen und Deutsche dazu als penibel einzuschätzen. Der / die Fremde wird in erster Linie als Mitglied der anderen Gruppe wahrgenommen und nicht als Individuum.

Diese vorgefassten Bilder (Stereotype) lassen sich dann reduzieren, wenn der Vergleichsprozess zwischen eigener und fremder Gruppe vermieden wird. Wenn beide Gruppen eigenständige oder sich ergänzende Leistungen bringen können und nicht verglichen werden, gibt es keinen Anlass zur Stereotypisierung. Auch helfen sich überschneidende Kategorien – nicht „wir Österreicher“, die „...“, sondern „Schüler mit Problemen in...“.

Kategorisierungen nach Nationalitäten können sich also dann auflösen und / oder vermeiden lassen, wenn multinationale Gruppen Kenntnisse und Fertigkeiten besitzen, die kombiniert und koordiniert werden müssen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen.

Wenn Merkmale, wie die Farbe der Haut oder kulturspezifische Verhaltensweisen, sehr dominant sind, müssen die Schülerinnen / Schüler (oder Personen) umso mehr für Kompetenzen sensibilisiert werden.

Es ist natürlich eine Herausforderung für die Lehrkräfte, das „Bigger Picture“ zu sehen, also „darüberzustehen“, Gemeinsamkeiten zu unterstreichen und Unterschiede zu relativieren.

Interkulturelle Kommunikation

Interkulturelle Kommunikation

Wenn Menschen innerhalb einer Kultur aufeinandertreffen, ist es oft so, als ob „Welten aufeinanderprallen“, da der Background, die Herkunft, die Erfahrungen oder andere Unterschiede so eklatant sind.

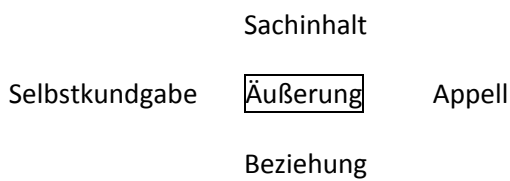
Passiert dies zwischen Kulturen, so kann die Erfahrung für die Individuen umso heftiger sein. Nicht zuletzt deshalb ist es so wichtig, zuerst das Bewusstsein zu schärfen, welche Voraussetzungen und welches Umfeld nötig sind, um interkulturelle Kommunikation überhaupt möglich zu machen.

Innerhalb einer Kultur haben sich Ähnlichkeiten eingebürgert, die einen bestimmten Stil des Umgangs und der Kommunikation widerspiegeln – dies nennt man „Kommunalität“<sup>15</sup>. Dies äußert sich in Alltäglichkeiten, die – ohne dass es die Akteure merken, zur Verstimmung führen können:

Ein interkulturelles Missverständnis

Eine deutsche Gastgeberin fragt eine Chinesin, ob sie Tee möchte, die mit einem freundlichen: „Nein danke“ antwortet. Also bekommt sie keinen Tee. Die Chinesin ist gekränkt, die deutsche Gastgeberin verwirrt. Aber WARUM?

Wang<sup>16</sup> beleuchtet beide Reaktionen anhand des Kommunikationsquadrates:

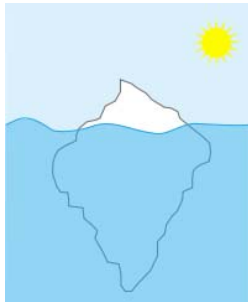


- Die Sachaussage der Chinesin ist, dass die Ablehnung ein Teil des Höflichkeitsrituals ist. Die Sachaussage der Deutschen ist, dass kein Tee erwünscht ist.
- Die Selbstkundgabe der Chinesin bedeutet, dass sie ein höflicher Mensch ist und keine Umstände machen möchte. Die Selbstkundgabe der Deutschen ist, dass kein Tee erwünscht ist.
- Die Beziehungsebene der Chinesin bedeutet, dass sie

Möchten Sie Tee?

<sup>15</sup> Kumbier, Schulz von Thun (2006), S. 9.

<sup>16</sup> Wang (S. 190f) in Kumbier, Schulz von Thun (2006), S. 12.



Das Johari Fenster

sich über das Angebot freut, aber als guter Gast darf man die Gastgeberin nicht belasten. Für die Deutsche bedeutet das nur „Danke für das Angebot“.

- Auf der Appellebene meint die Chinesin: „Wenn du das Angebot ernst meinst, dann hör auf zu fragen und koch mir einen Tee.“ Die Deutsche versteht die Appellebene als „Bemüh dich nicht weiter“.

Der Erwartung der Chinesin, dass das Angebot wiederholt wird, wird nicht entsprochen, obwohl sich beide so verhalten haben, wie es den Höflichkeitsgeboten in ihren Kulturen entspricht. Die Deutsche wiederholt das Angebot nicht, um nicht aufdringlich zu wirken.

Auch hier sollte man an einen Eisberg denken – man sieht nur die Spitze, alles andere bleibt verborgen.

Das komplizierte Verhältnis von Gesagtem und Gemeintem steht der gelungenen Botschaft im Weg.

Dies wird auch durch das Johari-Fenster sehr gut beschrieben:

### Das Johari-Fenster

nach den amerikanischen Sozialpsychologen  
Joseph Luft und Harry Ingham

	Mir bekannt	Mir unbekannt
Anderen bekannt	<p><b>freies Handeln</b></p> <p>Dieser Teil ist der öffentliche Bereich, der allen und einem selbst bekannt ist!</p>	<p><b>Blinder Fleck</b></p> <p>Dieser Bereich ist der Teil, den man selber nicht wahrnimmt, die anderen aber sehr deutlich.</p>
Anderen unbekannt	<p><b>Verborgenes</b></p> <p>In diesem Teil findet man die Sachen, die man selber vor den anderen im Verborgenen lässt.</p>	<p><b>Unbewusstes</b></p> <p>Dieser Teil ist weder einem selber als auch Anderen zugänglich.</p>

© Büro für Berufsstrategie Hesse/Schrader 2007 – [www.berufsstrategie.de](http://www.berufsstrategie.de)

Im ersten Quadranten steht die öffentliche Person und alles, was sie der Öffentlichkeit preisgibt und zugänglich macht.

Kulturelle Prägungen  
sind blinde Flecken

Beziehungen werden allerdings von den nicht öffentlichen Bereichen bestimmt. Die öffentlichen Bereiche sind die sichtbare Spitze des Eisberges. (Dies lässt sich mit dem kulturellen Eisbergmodell vergleichen!)

Geheim ist alles, was man selbst kennt, anderen aber nicht zugänglich macht.

Blinder Fleck ist etwas, das man aussendet, selbst nicht kennt, von anderen aber wahrgenommen wird.

Alles was mit Kultur, Werten, Einstellungen oder Ansichten zu tun hat, ist einem selbst unbekannt – ein blinder Fleck oder eben sogar gänzlich Unbekanntes.

Deshalb ist es wichtig, sich dessen bewusst zu sein, dass auch unsere Persönlichkeit und das Verhalten zu einem Großteil unter der Oberfläche passieren – unser Selbstbild entspricht nicht dem Bild, das andere von uns selbst haben.

Begegnen sich Menschen aus unterschiedlichen Kulturen, so ist dies noch verstärkt.

Teufelskreise

Dies kann zu Teufelskreisen führen, aus denen man ohne richtig zu kommunizieren und interkulturelle Kompetenz nicht herauskommt.

Das Teufelskreismodell

Das Teufelskreismodell<sup>17</sup> stellt die beteiligten Akteure gegenüber und beleuchtet die Absichten und das daran geknüpfte Empfinden:

Eine deutsche Frau verliebt sich unsterblich in einen mexikanischen Mann. Nach einigen Monaten (nach Abwurf der rosaroten Brille und Einkehr des Alltags) nervt die deutsche Frau seine Unzuverlässigkeit bei Verabredungen, wogegen der mexikanische Mann genervt ist, dass seine Partnerin alle Lebensabschnitte plant. Ohne es zu merken wird sie immer „deutscher“ und er immer „mexikanischer“.

Gerade in kulturübergreifenden Situationen ist es wichtig, eine Hilfe zu haben, die Kommunikationsstörungen veranschaulicht, verständlich macht und Lösungswege aufzeigen kann.

<sup>17</sup> Schulz von Thun (1981), S28ff.



### Vogelperspektive

Wenn die Verständigung nicht funktioniert oder Missverständnisse entstanden sind, so muss man sich auf eine andere / höhere Ebene begeben und von der Vogelperspektive aus beleuchten, was der Teufelskreis sein könnte und was dazu geführt hat.

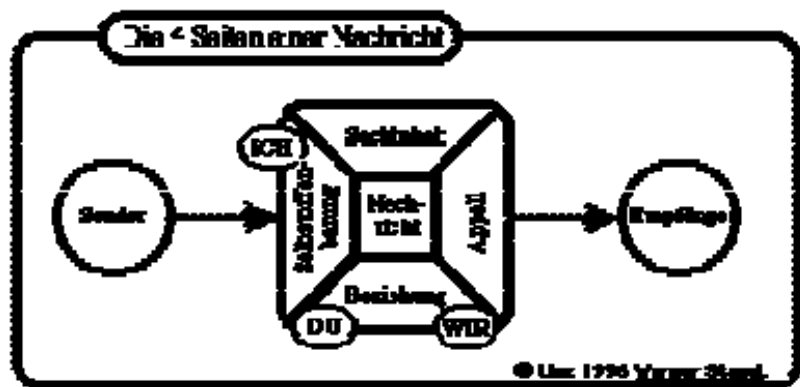
Direkt ansprechen sollte man das Problem nicht immer, denn bei Kulturen, die Konflikte meiden, wäre das kontraproduktiv. Es bedarf einerseits der Feinfühligkeit und Selbstreflexion aber auch des Wissens über die eigenen und fremden kulturellen Besonderheiten, um kulturübergreifend erfolgreich kommunizieren zu können.

### 4-Ohren Modell

Jede Nachricht enthält nach Werner Stangl oder Schulz von Thun mehrere Botschaften.

Diese vier Seiten einer Nachricht machen auch die Störanfälligkeit der zwischenmenschlichen Kommunikation aus: Missverständnisse, Fehldeutungen oder Interpretationen passieren nur, weil die Nachricht des Senders nicht genau so beim Empfänger ankommt.

Bei der kulturübergreifenden Kommunikation ist das umso schwieriger, weil Sender und Empfänger unterschiedliche Hintergründe, Prägungen oder Werte haben.



Die vier Dimensionen einer Nachricht – oder die vier Ohren

Der Mann am Beifahrersitz sagt zu seiner Frau: „Schau, die Ampel ist grün“.

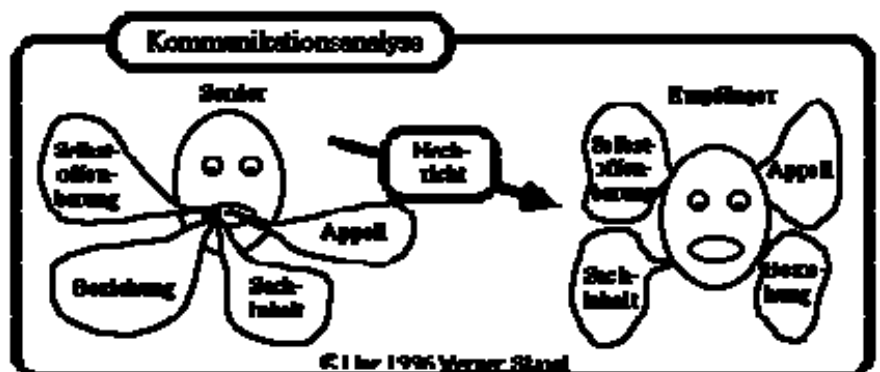
1. Sachinhalt: Es geht um die Sachinformation – die grüne Ampel. Würde die Kommunikation nur Sachinhalte vermitteln, so gäbe es noch keine Missverständnisse.

## Skriptum: Interkulturelle Kompetenz

Skripten für Lehrpersonal mit Ideen zur Unterrichtsgestaltung – *Isabella Boitllehner*

Interkulturelle  
Kompetenz

2. Selbstoffenbarung: Hier erfährt man etwas über den Sender – deutschsprachig, wach, fahrtüchtig, nicht farbenblind, nimmt am Geschehen teil. Weiters könnte man annehmen, er hätte es eilig oder er sei genervt, weil die Frau noch nicht fährt. Diese Dimension ist problematisch, da man sich selbst darstellen kann, aber das nicht authentisch ist.
3. Beziehung: Hier zeigt sich, in welcher Beziehung der Sender zum Empfänger steht. Dies ist aber nicht aus dem Inhalt zu entnehmen, sondern eher aus dem Tonfall, der Mimik und anderen nicht sprachlichen Begleitsignalen. Die Aussage kann gut gemeint sein – als Hilfestellung sozusagen, aber es kann auch sein, dass die Frau meint, der Mann traue ihr das Fahren nicht zu. Die Antwort kann also sein: „Danke Schatz“. Oder: „Fährst du oder ich, glaubst du schon wieder nicht, dass ich Autofahren kann?“ Auf dieser Beziehungsebene gibt es zwei Arten von Botschaften (Du-Botschaften – das, was der Sender vom Empfänger hält, und Wir-Botschaften – in welcher Beziehung der Sender und der Empfänger zueinander stehen.) Interkulturell gesehen, ist diese Beziehungsebene extrem heikel, weil überall „Störfallen“ lauern: Die Intonation ist kulturell verschieden, die Rolle Frau und Mann ist verschieden, die Mimik ist verschieden und so wird auch alles unterschiedlich interpretiert.
4. Appell: Der Appell ist das, wozu der Sender den Empfänger veranlassen möchte. Der Appell kann als gut empfunden werden (zu fahren), aber die Frau mag es nicht bevormundet zu werden, also ist sie gereizt.



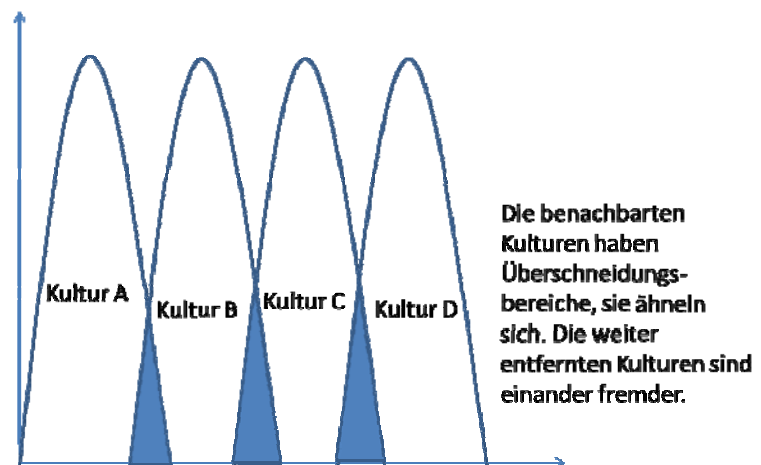
## Skriptum: Interkulturelle Kompetenz

Skripten für Lehrpersonal mit Ideen zur Unterrichtsgestaltung – *Isabella Boitllehner*

Es gibt also in der Kommunikation 3 versteckte Seiten einer Nachricht, die es zu bedenken gilt.

In interkultureller Hinsicht sollte man sich dessen umso mehr bewusst sein, zumal die Selbstverankerung und der Beziehungsaspekt stark kulturell geprägt sind.

Wir nehmen alles, was wir sehen durch unsere kulturelle Brille (Lewis, 2000) wahr und haben das Bild von „WIR“ und den „ANDEREN“ auch durch unsere Herkunft geprägt im Kopf.



Für uns sind die anderen ganz anders und ferne Kulturen scheinen besonders fern. Dies nennt man Obelix-Verzerrung<sup>18</sup>. Diese Obelix-Verzerrungen vermitteln uns (objektiv beurteilt) oft falsche Eindrücke und Bilder von Menschen anderer Kulturen, deshalb ist es so wichtig zu wissen, woher man kommt und was die eigenen kulturellen Besonderheiten im Vergleich zu den anderen Kulturen sind.

In oberflächlichen Unterhaltungen oder als touristischer Gast läuft auf den ersten Blick in einem fremden Land alles bestens, in kritischen Interaktionssituationen treten die kulturellen Unterschiede und Probleme aber auf. Die / der Fremde verhält sich plötzlich befremdlich, oder man selbst fühlt sich nicht wohl:

Japan: Die japanische Mitarbeiterin fragt ihre Chefin (österreichische Auslandsentsandte) lächelnd, ob sie zu dem Begräbnis ihres Mannes gehen könne. Davon zurückgekehrt, zeigt sie ihr lächelnd die Urne ihres Mannes und bedankt sich für das Fernbleiben von der Arbeit. Die Österreicherin meint, diese Situation sei grotesk, und fühlt sich nicht ganz wohl in ihrer Haut. Was bedeutet das?

<sup>18</sup> Rez, Kraemer, Kobayashi-Weinsziehrl (2011), S. 28.

Maske des Lächelns

Die Japanerin hat die „Maske des Lächelns“ aufgesetzt, um ihr Gegenüber nicht mit ihrem Schmerz zu belasten und ihr die Last des Mitleids aufzubürden<sup>19</sup>.

Dies trifft natürlich nur auf Menschen zu, die gänzlich von ihrer eigenen Kultur geprägt sind. Junge Menschen, die in unterschiedlichen Kulturen gelebt haben, erleben diese Differenzen abgeschwächt.

Stimmigkeitskonzept

### Exkurs: Stimmigkeitskonzept von Schulz von Thun

Idealerweise gibt es eine doppelte Übereinstimmung: authentisch sein in Bezug auf sich selbst und sich passend verhalten zur jeweiligen Situation<sup>20</sup>. Wenn man also keine anderen kulturellen Erfahrungen gemacht hat, so bedeutet das „Authentisch sein“, sich so zu verhalten, wie es in der eigenen Kultur als „normal und angepasst“ empfunden wird.

Nimmt man noch ein Beispiel aus Japan – die Atomkatastrophe von Fukushima, so war diese Haltung spürbar, niemanden zu belasten, kein Mitleid zu wollen, alles selbst zu machen. Selbst in einer derartigen Extremsituation schaffte es das japanische Volk, geregelt zu reagieren, nicht panisch zu sein, sich anzustellen, ruhig (nach außen hin) zu wirken und den Rest der Welt nicht zu zeigen, wie ernst und verzweifelt die Lage wirklich war / ist. Schwäche zu zeigen hätte auch einen Verlust an Respekt bedeutet und das wäre in so einer Situation für Japaner noch schlimmer, da sie stark für das Volk sein müssen, um den Menschen Sicherheit und Halt zu vermitteln.

Ein Beispiel aus einem anderen, unserer Kultur ähnelnden, Land: Neuseeland. Dort kommt an der Supermarktkasse, an der Tankstelle, in einer Trafik oder im Cafe immer als Begrüßung „Hello, how are you today?“

Als Österreicherin /Österreicher fühlt man sich nach einem katastrophalen Tag bemüßigt, zu antworten: „Not so good, I had a bad Day“. Nie zuvor haben die Neuseeländer solche Antworten bekommen und sind verwirrt. Warum?

Wir pflegen in unserer Kultur keinen Smalltalk und fühlen uns nicht wohl, etwas zu reden, was total belanglos ist.

In Neuseeland, den USA oder Kanada ist das ein Teil des alltäglichen Verhaltens und es wird eine ebenso – für uns -

<sup>19</sup> Rez, Kramer, Kobayashi-Weinzier, (2011), S. 43.

<sup>20</sup> Rez, Kramer, Kobayashi-Weinzier,(2011), S. 44.

Selbstzweifel

oberflächliche Antwort erwartet.

Was man allerdings in solchen Situationen bekommt, sind Selbstzweifel, da die eigene Kultur in Frage gestellt wird. Oder die eigene wird gehoben und die andere wird abgewertet.

Zwei Fraktionen im inneren Team

„Menschen sind verschieden: Während die einen, durch fremde Kulturstandards irritiert, zuerst zu Selbstverteidigungsmechanismen greifen, zweifeln andere an sich selbst.“<sup>21</sup> Man hat sozusagen ein inneres Team in sich – den „Selbstzweifler“ und den „Entwerter“ anderer Kulturen. Wie man sich dann gegenüber dem Fremden verhält, kommt darauf an, welche der beiden Fraktionen stärker ist.

### Der Selbstzweifler:

Der Selbstzweifler

Diese Art von Person führt die Schwierigkeiten in der interkulturellen Kommunikation auf die eigenen Fehler und Unfähigkeit zurück. Die in der Unterhaltung wachsende Unsicherheit und das Unwohlsein dieser Person kommen aus einem Gefühl der Minderwertigkeit gegenüber der anderen Kultur. Es wird hinterfragt, warum die eigene Kultur denn schlechter ist als die fremde (oder Teile davon), und die Unsicherheit steigt. Dies führt zur Abwertung der eigenen Kultur: „Bei uns raunzt (jammert) jeder nur, alle sind mies drauf, pessimistisch, unhöflich“.

Dann werden alle heimischen Kommunikationsregeln über Bord geworfen und jene der anderen Kultur gelebt – ein Auswanderer in Amerika genießt die unverbindliche Freundlichkeit und smalltalkt was das Zeug hält.

Der Entwerter

### Der Entwerter:

Der Entwerter reagiert gegenteilig: Diese Person ist intolerant und überheblich gegenüber der anderen Kultur und verherrlicht die heimatlichen Gebräuche. Ein Extremfall dieser Persönlichkeit würde nie ins Ausland gehen, da alles schlechter ist als daheim.

In den meisten Menschen „stecken beide Typen“ und wenn man sich dessen bewusst wird, dann ist es der beste Weg,

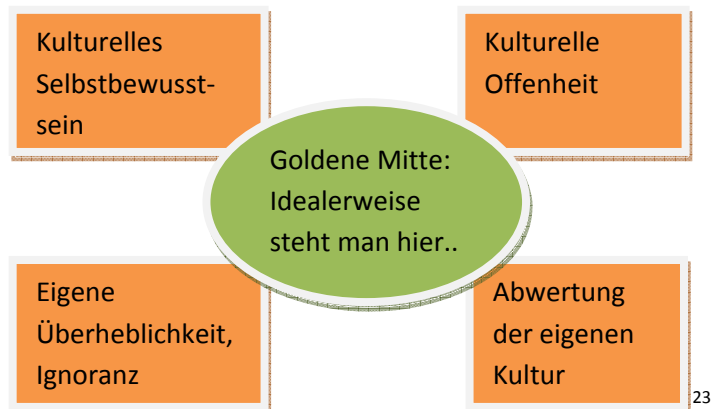
<sup>21</sup> Kollermann (2011), S. 82.

sich die guten Eigenschaften zunutze zu machen (so Schulz von Thun)<sup>22</sup>.

Der Selbstzweifler reflektiert, hinterfragt, und ist nicht überheblich oder ignorant und ist bereit dazuzulernen. Er ist offen für Neues und bereit, sich auf das Fremde einzulassen.

Der Entwerter kennt die guten Seiten der eigenen Kultur, weiß sie zu schätzen und hat ein Selbstbewusstsein, das ihm erlaubt, eine gute Kommunikation zu führen. Er steht hinter seiner Kultur, will sie bewahren und beschützen – darf aber dies nicht ins Negative wandeln.

Wo stehe ich?



Zuerst muss reflektiert und herausgefunden werden, wo man steht – und man muss ehrlich zu sich selbst sein. Dann kann man sich weitere Fragen stellen:

- Soll ich mich an die neue Kultur anpassen?
- Wenn ja, wie weit ist es für mich richtig?
- Will ich meine Kultur behalten?
- Wenn ja, wie sehr will ich das?

Separation und  
Assimilation

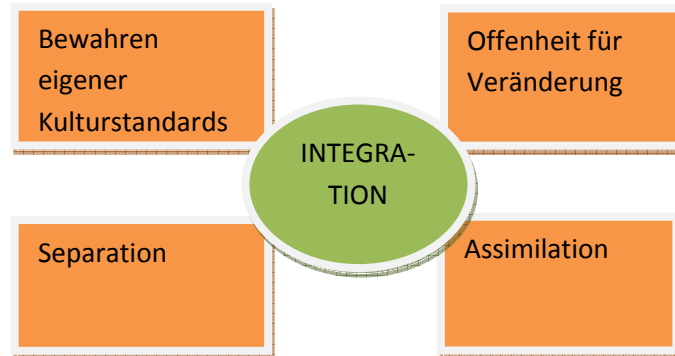
Berry et al. (1989) haben zwei Extreme definiert – die Separation und die Assimilation. Separation ist die Entscheidung, stur die eigene Kultur behalten zu wollen und sich der neuen nicht zu öffnen, sich zu distanzieren. Ein Beispiel hierfür sind Stadtbezirke wie „China Town“ oder „Little India“, in denen die Leute nicht einmal die Landessprache sprechen. Assimilation ist die Anpassung an die neue Kultur, die Person legt die eigene kulturelle Identität ab und lebt die neue Kultur aus. Neue Gewohnheiten und kulturelle Verhaltensweisen werden

<sup>22</sup> Kollermann (2011), S. 83.

<sup>23</sup> Adaptiert nach Kollermann in Kumbier, und Schulz von Thun (2011), S. 84.

übernommen.

Wieder sollte man idealerweise in der Mitte sein:



Die Balance, die goldene Mitte wurde von Berry et al. (1989) als Integration bezeichnet. Weder eine totale Anpassung noch eine totale Ablehnung sind gut, sondern die Erweiterung unseres Wissens, unserer Verhaltensweisen, Eigenschaften und Werte ist das Ziel<sup>24</sup>.

Es ist schon schwer, das Verhalten von unterschiedlichen Menschen in der eigenen Kultur zu verstehen und nachvollziehen zu können, da es unterschiedliche Persönlichkeiten gibt. Kommen noch kulturelle Unterschiede hinzu, so ist es noch schwieriger.

Deshalb ist es wichtig, so Martin und Thomas (2002), sich dessen bewusst zu sein, dass interkulturelles Training ein Grundverständnis vermitteln kann – dies gibt Orientierung und eine gewisse Sicherheit. Auch ist es wichtig, sich der eigenen Kultur und Ausgangsposition bewusst zu werden:

- Wo stehe ich?
- Wie sieht meine Einstellung gegenüber anderen, fremden Kulturen aus?
- Was sind meine kulturellen Besonderheiten?
- Wo liegen die kulturellen Unterschiede?
- Bin ich bereit, mich auf Neues einzulassen und dazuzulernen?
- Macht mir das Fremde Angst oder macht es mich neugierig?

Diese und andere Fragen müssen geklärt werden, bevor man andere Kulturen, deren Besonderheiten in der Kommunikation, im Zuhörstil, in zwischenmenschlichen Beziehungen oder in Verhaltensweisen näher betrachten kann.

<sup>24</sup> Kollermann (2011), S. 86.

## Interkulturelle Konflikte

### INTERKULTURELLE KONFLIKTLÖSUNG

Was ist ein interkultureller Konflikt?

Ein Konflikt ist eine Situation, in der es zwei unvereinbare Standpunkte oder Handlungswünsche gibt. Der Handlungswunsch der Person A schließt jenen der Person B aus<sup>25</sup>. Ein interkultureller Konflikt ist ein Konflikt zwischen zwei oder mehreren Personen, die aus unterschiedlichen Kulturen (oder Kulturkreisen) stammen.

Warum gibt es Konflikte?

Die Konfliktpartnerinnen / Konfliktpartner sehen und argumentieren aus dem Blickwinkel IHRER Realität heraus, die sich aus ihrer Wahrnehmung, gepaart mit Erfahrungen, Wissen, Persönlichkeit und Werten bildet.

Konflikte sind also Realitätskonstrukte, die individuell (von der Person), gesellschaftlich und kulturell geprägt sind<sup>26</sup>.

Konflikte sind Lebensausschnitte, die zeigen, dass es unterschiedliche Realitäten gibt („multiple realities“). Eigentlich fordern Konflikte zur Findung einer gemeinsamen Lösung auf: Durch Konflikte entsteht erst die Chance zur Weiterentwicklung, zu Veränderungen und zu Reflexion.

Werden diese Veränderungen abgelehnt und eine Lösungsfindung verweigert, ist ein Konflikt negativ und führt beide Partner in eine immer starrer werdende Position, die dann beiderseits zum Stillstand führt.

Wenn Konflikte negativ sind und zu einem „Stillstand“ führen, dann kann sich das über Generationen ziehen, es können Kriege entstehen oder Prägungen, die gegenwärtig die Menschen beeinflussen.

Um einen Konflikt positiv zu lösen, müssen diese unterschiedlichen Realitäten durch Kommunikation, Mediation (Training und Wissen, im Unterricht durch die Lehrperson) aufgedeckt werden. Dann kann durch Selbstreflexion und Aufbau von Wissen der Konflikt positiv gelöst werden. Dadurch entsteht ein konstruktives Klima.

Interkulturelle Konflikte

<sup>25</sup> Bersemer (1999), S. 14.

<sup>26</sup> Mayer (2008), S. 23.



Interkulturelle Konflikte beinhalten eine Realität, die neben den individuellen und gesellschaftlichen Prägungen vor allem kulturell geprägt ist. Diese kulturelle Prägung erweitert die Realität um eine weitere Dimension<sup>27</sup> - macht die Situation also noch komplexer.

Bei interkulturellen Konflikten sollten die Partnerinnen / Partner in der Lage sein, aus ihren Realitäten auszusteigen und eine neue gemeinsame Realität zu schaffen. Das ist die größte Schwierigkeit bei interkulturellen Konflikten.

**Übung: Notiere bitte einen Konflikt, den du in letzter Zeit erlebt hast. Dabei gibt es, wie immer, zwei Seiten:**

Folgende Fragen sollten behandelt werden:

**F1:** Wie war der Konflikt, was hast du gesehen, gehört und gefühlt?

**F2:** Was hatte der Konflikt zu bedeuten, was war der Grund?

**F3:** Welche Absichten hatten die Konfliktpartner, was waren die Hintergründe für das Gesagte der streitenden Personen?

**F4:** Wie war dein eigener Ausdruck des Erlebten, deiner Äußerungen, deiner Gefühle und deiner Absichten?

Dann alle Fragen noch einmal aus der Sicht des Gegenübers (des Konfliktpartners) beantworten:

Didaktische Anmerkung:  
diese Reflexion dient der  
Verdeutlichung der eigenen  
Perspektiven und  
Erfahrungen, dann aber der  
Bewusstmachung  
ebensolcher des  
Gegenübers

Aus meiner eigenen Perspektive ....	Aus der Perspektive des Gegenübers ....

Warum verhalten sich Menschen in Konflikten so, wie sie sich verhalten?

<sup>27</sup> Mayer (2008), S. 23.

### Persönliche Konfliktgründe:

Wie man sich in Konflikten verhält, das ist erlernt – nicht einmal so stark kulturell, vielmehr ist es von familiären und kindlichen Erfahrungen im sozialen Umfeld geprägt.

Man sollte sich überlegen, wie man selbst Konflikten begegnet:

? Wie streitet man in der Familie?

? Wie verhalte ich mich in Konflikten?

? Wo liegen dabei „meine Fehler“?

? Wie sollte ich mich in Zukunft verhalten, wie soll ich mein Verhalten verändern?

? Wie wirkt das neue Verhalten im Konflikt auf mein Gegenüber?

Meyer (2008) schlägt Konfliktmapping vor (eine Mindmap, die in der Mitte „Meine Konflikt- und Meditationswurzeln“ hat und ähnliche Fragen wie oben angeführt behandelt). Didaktisch kann dies dazu genutzt werden, über die eigenen Wurzeln zu reflektieren und die gewonnenen Erkenntnisse auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu analysieren.

Konflikte entstehen nach Glasl (1997, S. 34ff)<sup>28</sup> meist durch

... gegensätzliche Interessen

... seelische Befindlichkeit

... Wahrnehmungen, Gedanken, Verhalten

... einseitige Sichtweisen (Ich-Perspektive) und ein Nichtabweichen von der eigenen Position

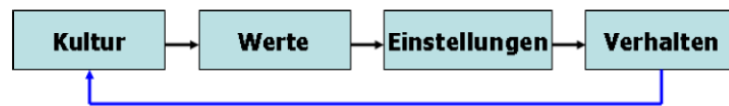
... einseitige Handlungen (ein Ich-Bezug, ohne an das Gegenüber zu denken) und einen Kampf um Positionen

Kulturell geprägt sind vor allem die Wahrnehmungen und das Verhalten, die dadurch geprägte Sichtweise und die daraus resultierenden Handlungen.

Nancy Adler (1984) stellte einen Kreislauf dar, dass die Werte auf die Sichtweisen und Einstellungen, diese wiederum das Verhalten und die Handlungen, beeinflussen, diese wieder die Werte:

---

<sup>28</sup> Meyer (2008), S. 26.



**Abbildung 15: Dynamischer Regelkreislauf nach Adler**

Wenn das Verhalten, sei es in Konfliktsituationen oder nicht, sich von dem erwarteten Verhalten unterscheidet, so entsteht bei den Menschen ein Unwohlsein. Im Prinzip streben wir nach Harmonie und Gemeinsamkeiten. Sind diese nicht zu finden oder offenkundige Unterschiede da, kommt ein Gefühl der Dissonanz. Dann gibt es mehrere Wege, dem zu begegnen – Angst und Ablehnung, Verwunderung und Neugierde, Ehrgeiz, dies zu überbrücken, und Wissenshunger.

Jene, die mit Angst und Ablehnung reagieren, fallen in das Muster, das Eigene als richtig anzusehen, das Gegenüber abzuwerten und sich selbst dabei aufzuwerten.

Jene, die mit Verwunderung und Neugierde reagieren, werden wahrscheinlich wissen wollen, warum die Unterschiede bestehen, fallen in das Muster der Reflexion und nicht in das der Abwertung.

Beispiel nach Meyer (2008, S. 28ff) zur Wahrnehmung unterschiedlicher Realitätsebenen:

*Raymond, ein gebürtiger Südafrikaner (schwarze Hautfarbe) und selbständig; Helene, eine Deutsche und Professorin an der Universität. Sie leben zusammen in Südafrika, haben einen großen Freundeskreis, gehen gerne in Kneipen. Als sie gerade wieder hingehen, bricht ein Streit aus..*

*R: Ständig müssen wir in diese Kneipe gehen, dort sind die Leute unfreundlich und die Bedienung will uns nicht einmal bedienen. Diese Ablehnung mag ich nicht mehr.*

*H: Wie meinst du das? Welche Ablehnung? Wir treffen dort unsere Freunde und die Snacks magst du doch auch?*

*R: Was? Alle starren uns an, die Bedienung wartet bis ich sie fünf Mal gerufen habe, bis sie kommt. Die akzeptieren uns nicht.*

*H: Wie kommst du da drauf – du bildest dir das aber ein. Außerdem haben wir dort immer unsere Freunde getroffen.*

*R: Du bist so naiv und du bist nicht in Deutschland, du bist in Südafrika – mit mir.*

*H: Ja und ? Mir ist es nicht aufgefallen.*

*R: Ich gehöre vor allem in diesem Lokal zu einer Minderheit, die hier nicht gern gesehen ist. Ich bin für dich mitgegangen, aber ich ginge viel lieber in eine südafrikanische Kneipe . Allein wäre ich nie hier!*

*H: Und wie soll ich wissen, dass es so ist, wenn du nie etwas sagst?*

Um die kulturbedingten Wahrnehmungen und Realitätskonstrukte besser darstellen zu können, soll folgende Tabelle ausgefüllt werden:

*Didaktisch dient diese Reflexion der Analyse von Realitätsebenen nach Lederach (1998)*

*Bitte die Ergebnisse mit anderen Personen diskutieren*

<b>Fragen zum Dialog</b>	<b>Raymond</b>	<b>Helene</b>
Was nehmen die beiden Konfliktpartner wahr?		
Wie wird das Wahrgenommene interpretiert?		
Welche Absichten stehen dahinter?		
Drücken die beiden ihre Gefühle aus? Wenn ja, wie?		

Es gibt eine Menge solcher Situationen im Alltag, wo es um banale Dinge zu gehen scheint, aber in Wahrheit geht es um viel Komplexeres. Man muss sich immer Gedanken machen, was hinter dem Gesagten oder den Handlungen steht – denn das sind die wahren (Hinter-)Gründe für die Konflikte.

Es ist nicht immer leicht zu erraten, was der wahre Grund ist. Aber man sollte immer zuallererst daran denken, dass der Konflikt einen Hintergrund hat und danach suchen.

### **Konflikttypen – heißer und kalter Konflikt**

Ein **heißer Konflikt** ist gekennzeichnet durch erhitzte Stimmung, die andere Person soll von der eigenen Idee überzeugt werden. Es entwickelt sich eine Dynamik, eine Diskussion. Die Gefühle sind im Vordergrund, der Konflikt ist emotional und die Konfliktpartner sind sich des Schadens bewusst, den sie dem Gegenüber zufügen.

Ein **kalter Konflikt** wirkt nicht so spektakulär nach außen hin, aber er ist destruktiver als ein heißer Konflikt. Tiefe, innere Enttäuschungen oder Verletzungen liegen den kalten Konflikten zugrunde; Sarkasmus, Zynismus, Beleidigungen und versteckte Verletzungen sind typisch für kalte Konflikte. Kalte Konflikte verursachen auf der psychischen Ebene große Schäden: Verlust des Selbstwertgefühls, innere Leere, Kontaktscheue, sogar psychische Erkrankungen wie Depressionen oder Magersucht. Die Personen haben Angst. Wenn kalte Konflikte länger andauern, ist ein kalter Konflikt eine ernste Belastung.

Gibt es im Umfeld „Schule“ heiße und kalte Konflikte? Was genau hast du erlebt?

Neben den beiden Konfliktformen gibt es bei den Menschen auch unterschiedliche Typen:

**Angiffstyp:** Sie / Er greift an, um sich zu verteidigen, ist eher aggressiv und nimmt dies als Schutz.

**Verteidigungstyp:** Sie / Er geht in eine Verteidigungshaltung, ist verunsichert und versucht sich zu verteidigen und zu rechtfertigen.

**Fluchttyp:** Sie / Er zieht sich bei Konfrontation zurück und nimmt sich aus dem Konflikt heraus, die Person ist kein ernstzunehmendes Gegenüber.

**Erstarrungstyp:** Sie / Er erstarrt im Konflikt und reagiert mit Schweigen und innerem Rückzug. Unfähig einen Konflikt zu führen.

**Ablenkungstyp:** Sie / Er kommt im Konflikt mit einem komplett anderen Thema und geht nicht auf das eigentliche Konfliktthema ein.

Diese Konflikttypen sind einerseits charakterabhängig, andererseits wohl auch kulturell und familiär geprägt.

Man muss sich selbst fragen, wie man in Konflikten reagiert.

Welcher Konflikttyp bist du?

Es gibt auch unterschiedliche Konfliktarten, die hier nur kurz erwähnt werden sollen:

### Konfliktarten

... Beziehungskonflikte – in allen Beziehungen

... Sachverhaltskonflikte – es geht um Sachverhalte (Verträge, Rechte)

... Interessenskonflikte – unterschiedliche Interessen

... Strukturkonflikte – es geht um Rollen und soziale Positionen

... Wertekonflikte – Konflikte aufgrund unterschiedlicher Werte (Schwarzfahren in der U-Bahn, Verraten eines Freundes bei einer Geschwindigkeitsübertretung)

Der kulturelle Aspekt kommt in allen Konfliktarten zum Tragen:

Bei Beziehungskonflikten können die Partnerinnen / Partner aus unterschiedlichen Kulturen unterschiedliche Vorstellungen davon haben, wie eine Beziehung sein soll. Eine traditionelle türkische Familie wird mit der Vorstellung, dass der Mann in Karenz ist und die Frau arbeitet, nicht viel anfangen können.

Hier spielen auch Wertevorstellungen (Mann – Frau) mit herein und Interessen (der Mann hat mehr Macht, wenn er das Geld nach Hause bringt).

Werte und Einstellungen sind kulturell geprägt.

Interessant ist auch, wie sich Menschen unterschiedlicher Kulturen in einem Extremfall verhalten würden:

Ein Mann sitzt auf dem Beifahrersitz des Autos seines besten Freundes, dieser steuert den Wagen. Nach einem spaßigen Abend und bei guter Stimmung im Auto mit lauter Musik übersieht der Mann am Steuer einen Fußgänger und fährt ihn um.

In protestantischen Ländern wie beispielsweise Norwegen ist es ganz klar, dass der Freund dafür geradestehen muss. Dort herrscht auch Sachbezug zu Informationen.

In Ländern Asiens, wo Beziehungen sehr wichtig sind und man den Personen verpflichtet ist (Personenbezug, überwiegt die Einstellung, das nicht zu sagen und den Freund zu schützen.

Warum ist das so? Weil die Kultur personenbezogen reagiert, weil Familie und Freundschaft auch gegenseitigen Schutz und Verpflichtung bedeutet, weil Gesetze und Regeln sachliche Dinge sind, die den persönlichen untergeordnet werden.

Erscheint uns das falsch? Ja, keine Frage. Aber dieses Extrembeispiel soll nur um zu verdeutlichen, dass unterschiedliche Kulturen unterschiedlich sind.

Einer würde den anderen in dieser Situation vermutlich nicht verstehen, dennoch würde jeder für sich „richtig“ handeln und seinen Moral- und Wertvorstellungen entsprechend.

Man kann nur versuchen, sein Gegenüber zu verstehen und das Handeln zu hinterfragen, sich selbst auch zu reflektieren, um dann eine Position einzunehmen, die eine Vogelperspektive ermöglicht. Eine Sicht von außen.

Immer eine gute Möglichkeit in einem Konflikt ist, geistig einen Schritt zurück zu machen und sich im Geiste das Ganze als „Beobachter“ anzusehen. Auch wie man selbst reagiert kann man dann anschauen.

Diese Beobachterrolle einzunehmen ist sehr schwer, vor allem dann, wenn man mitten in einem Konflikt ist. Wenn man es nicht schafft, dann eskaliert der Konflikt. Schafft man diesen einen Schritt, so kann man deeskalieren und es kommt zu einer Einigung.

### ***Eskalation und Deeskalation von Konflikten***

Interkulturelle Konflikte bedeuteten in den Forschungen, die Konfliktmodelle aufgestellt haben - Hermann Kahn (1965), Quincy Wright (1965), Louis Pomy (1967)<sup>29</sup>, meist Krieg zwischen Nationen (oder eben Kulturen). Friedrich Glasl (1999, S. 215) stellte ein Modell auf, das nicht für den Krieg zwischen Nationen steht, sondern auf der interpersonalen Ebene (zwischen Personen) angewendet werden kann. Es beschreibt die Eskalation von Konflikten in neun Eskalationsstufen, die in drei Phasen eingeteilt werden können:

#### Phase 1:

... Verhärtung (Positionen verhärten sich)

... Debatte (Polarisierung verstärkt sich)

... Taten (Taten statt Worte)

---

<sup>29</sup> Meyer (2008), S. 48.

### Phase 2:

... Images und Koalitionen (negative Zuschreibungen formulieren)

... Gesichtsverlust (öffentliche Angriffe)

... Drohungen (Drohstrategien formulieren)

### Phase 3:

... Begrenzte Vernichtungsschläge (Drohungen werden umgesetzt)

... Zersplitterung (Paralyse)

... Gemeinsam in den Abgrund (vollständige Vernichtung)

Dieses Modell zeigt klar, dass es zwei Verlierer gibt, wenn man den Konflikt bis zum Ende führt, gibt es nur Verlierer.

Wenn man es schafft, aus dem Konflikt einen Schritt zurück zu treten und die Perspektive von außen einzunehmen, dann geht es nicht bis zur Eskalation.

Oder man braucht außenstehende Personen, die dabei helfen, nicht gemeinsam unterzugehen.

Bei großen Konflikten werden solche Personen, sogenannte Mediatorinnen / Mediatoren zurate gezogen, um zwischen den Parteien zu vermitteln und eine Lösung zu finden.

Wichtig ist auch, dass nicht die / der eine oder die / der andere einen völligen Gesichtsverlust erleidet, sondern ein Kompromiss gefunden wird, der für die Parteien passt.

Diese Gesichtsverluste sind in asiatischen Kulturen immens bedeutend, die einen wesentlichen Teil der zwischenmenschlichen Kontakte bestimmt. Die / Der andere soll und darf nicht bloßgestellt werden. Das ist mitunter sehr schwierig, weil es Wissen über die andere (und eigene!) Kultur, Erfahrung und Fingerspitzengefühl erfordert.

Wichtig ist es auch, nicht immer die / den andere(n) an den Pranger zu stellen. „DU hast... IMMER...“ sind absolut problematische Aussagen – man sollte immer in der „ICH-Form“ reden, da dies nicht so beschuldigend ist und der andere noch einen Ausweg findet.



Schuldfrage wird geklärt

Neutrale Hilfestellung und  
Reflexion

Auch sollte immer reflektiert werden, wie man sich in gewissen Situationen und wie sich das Gegenüber gefühlt hat.

Die Lehrkräfte nehmen – meist ohne ihr Wissen - eine Rolle von Mediatoren (oder der Mediatorinnen) ein. Ohne dies zu merken und sich dessen bewusst zu sein, kann die Lehrperson keine neutrale Haltung einnehmen und transportiert die eigenen und subjektiven Haltungen.

Mediatoren sind Vermittler, der die Interessen, die Bedürfnisse und die dahinterliegenden Gefühle beleuchten und helfen, einen gemeinsamen Weg hin zu einem Kompromiss, einer gemeinsamen Lösung zu finden.

Dazu sollten Regeln aufgestellt und eine Ausgangsposition geschaffen werden.

Im Umfeld Schule fehlt dieser Aspekt meist zur Gänze – idealerweise sollte das Lehrerkollegium Kenntnis von der interkulturellen Situation an der Schule, etwaigen Konflikten und den Gegebenheiten haben. Gemeinsam sollte das Thema im Lehrerkollegium thematisiert und beleuchtet, dann mit den Schülerinnen / Schüler besprochen werden.

Oft gleicht die Rolle einer Lehrkraft mehr der eines Richters – bei einem Streitfall wird der Sachverhalt beleuchtet (in welcher Qualität auch immer) und dann die Schuldfrage geklärt. Häufig kommt es dann zu der einen oder anderen Sanktion.

Wäre die Lehrkraft als Moderatorin / Moderator tätig, so gäbe es eine Unterstützung von neutraler Seite, indem die Situation beleuchtet und reflektiert wird: Was ist richtig oder falsch? Wie geht es den Parteien und wie kann eine gemeinsame Lösung aussehen?

Hier kann keine Anleitung zur Mediation für Lehrkräfte in den österreichischen BHS gegeben werden – denn das wäre vermessen. Aber ein Einblick und Gedankenanstoß für interkulturelle Konfliktsituationen darf es sein.

Der Mediationsprozess wird in verschiedenen Ländern unterschiedlich dargestellt. Da dieses Skriptum in starker Anlehnung an Meyer (2008) entstanden ist, soll auch der Prozess entsprechend abgebildet werden<sup>30</sup>: Es gibt drei Phasen – die Vorphase, die Mediationsphase und die Umsetzungsphase:

---

<sup>30</sup> Meyer (2008), S. 86.

In der Vorphase geht es um das gegenseitige Kennenlernen, ein Wecken der Motivation zur Teilnahme, ein Vorgespräch mit den Parteien (wenn dies möglich ist) und die Vorbereitung der Mediatoren.

Die Konfliktparteien sprechen einzeln mit der Mediatorin / dem Mediator. Techniken wie aktives Zuhören, Spiegeln, Zusammenfassen, Stellen offener Fragen, Ich-Botschaften, empathische Annahmen, und gewaltfreie Kommunikation werden eingesetzt.

Im Schulalltag und für die Lehrkräfte in der Rolle eines Mediators würde das bedeuten, dass sie die Konfliktparteien einladen, mit ihnen zu sprechen, dass sie vereinbaren, sich auf den Prozess einzulassen, und die Regeln für die Kommunikation und den Prozess abstecken.

In der Mediationsphase darf jede Person ihre Sicht der Dinge, den Konflikt darstellen, Gefühle, Bedürfnisse und Interessen sollen besprochen werden. Dann sollte gemeinsam an einer Konfliktlösung gearbeitet werden und diese vereinbart und beschlossen werden.

In der Umsetzungsphase soll die Erprobung der Vereinbarung im Alltag erfolgen, dann ein Bilanzgespräch eingeplant und durchgeführt werden, bei dem eventuell eine Anpassung oder Revision der Vereinbarung stattfinden kann.

Abschließend muss darauf hingewiesen werden, dass interkulturelle Mediation interkulturelle Kompetenz erfordert! Das bedeutet, dass die Mediatorin / der Mediator auch in Kenntnis der eigenen Kultur (deren Handlungs-, Kommunikations- und Wertewelt) sein muss und auch der des Konfliktpartners.

In der Schule kommt es bei interkulturellen Konflikten sehr auf die Ansprechpersonen – also meist die Lehrkräfte - und deren Kompetenzen an.

Deshalb sollten bei interkulturellen Konflikten im Schulalltag, die einer Mediation zwischen Schülerinnen / Schülern oder Gruppen von Schülerinnen / Schülern bedürfen, nur von Lehrkräften gemacht werden, die entsprechende Voraussetzung zum interkulturellen Mediator mitbringen. Eine Idee hierzu wäre, eine(n) Kollegen als Beobachter und Zuhörer dazuzuholen, die / der sich dafür interessiert und die Voraussetzungen und / oder die Erfahrung jedoch noch nicht mitbringt.