

Interkulturelle Kommunikation

Ein Text von Meike Woller

“Gedacht heißt nicht immer gesagt, gesagt heißt nicht immer gehört, gehört heißt nicht immer verstanden [...]” (Konrad Lorenz, Verhaltensforscher)

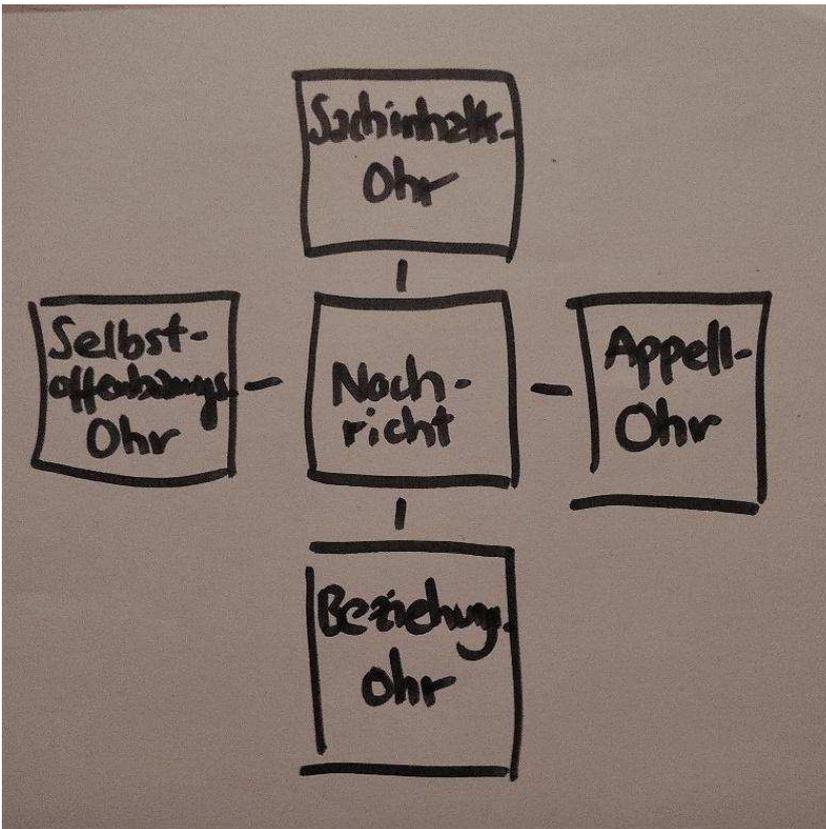
Kommunikation spielt eine wichtige Rolle im Engagement für Geflüchtete, denn sie beeinflusst die Art, wie wir einander wahrnehmen und wie sich unsere Beziehung zueinander entwickelt. Wenn man über Kommunikation und deren Fallstricke redet, muss man sich erst einmal klarmachen, dass Kommunikation per se nicht eindeutig und klar ist. Auch wenn beide GesprächspartnerInnen aus dem gleichen Kulturkreis kommen, haben sie ihre individuelle Geschichte und Prägung, die sie ins Gespräch mit einfließen lassen. Dies kann zu Missverständnissen und kommunikationsbedingten Konflikten führen.

Aber wie funktioniert (interkulturelle) Kommunikation überhaupt?

Fallbeispiel: Dagmar, Rentnerin und ehemalige Angestellte bei der Gemeinde, engagiert sich neuerdings ehrenamtlich in der Bürgerinitiative „Willkommen für ein buntes Miteinander!“. Sie möchte geflüchtete Frauen im Alltag unterstützen und bietet eine offene Sprechstunde an. An Dagmars erstem Tag kommt Leila aus Afghanistan zu Dagmar ins Büro. Sie ist vor Kurzem mit ihrer Familie angekommen. Dagmar und Leila trinken zusammen einen Tee und besprechen Leilas Fragen. Sie können sich zum Glück recht gut auf Englisch unterhalten. Als Dagmar fragt, ob Leila noch einen Tee haben möchte, verneint diese freundlich. Dagmar schenkt sich selbst nach und führt das Gespräch fort. Leila schaut sie fragend an, sagt aber im weiteren Gesprächsverlauf nicht mehr viel. Da Leila keine Fragen mehr zu haben scheint, beendet Dagmar das Gespräch, hat aber das Gefühl, dass sie etwas übersehen hat.

Was ist passiert? Was glauben Sie, wo lief die Kommunikation schief?

Jede Nachricht sagt mehr aus, als nur das gesprochene Wort. Eine Äußerung transportiert immer viele Botschaften gleichzeitig, wobei nur der Sachinhalt eindeutig ausgesprochen wird. Darüber hinaus werden aber weitere Botschaften (non-)verbal zum Ausdruck gebracht oder durch den Empfänger wahrgenommen werden. Laut dem Vier-Ohren-Modell gibt es neben dem Sachinhalt noch drei weitere Ebenen einer Botschaft. Sehen Sie, welche unterschiedlichen Botschaften in Dagmars Frage „Möchtest du noch einen Tee?“ enthalten sind.



Vier-Ohren-Modell (Copyright: Meike Woller/eigene Darstellung)

- ✓ Sachinhalt: Die zentrale Frage beim Sachinhalt lautet "Worum geht es?". In unserem Fallbeispiel ist das: „Möchtest du noch einen Tee.“
- ✓ Appell-Ohr: Das Appell-Ohr fragt danach, was ich veranlassen möchte. Was soll der andere tun? In Dagmars Fall ist das: "Trink noch eine Tasse Tee."
- ✓ Selbstoffenbarungs-Ohr: Beim Selbstoffenbarungs-Ohr geht es darum, was ich selbst von mir preisgebe. Beim Beispiel von Dagmar ist das: „Ich möchte eine freundliche Person sein.“
- ✓ Beziehungs-Ohr: Das Beziehungs-Ohr sagt etwas darüber aus, was die GesprächspartnerInnen voneinander halten und wie sie zueinander stehen. Bei Dagmar ist das: „Ich möchte, dass du dich in meiner Sprechstunde wohl fühlst.“

Leilas Antwort auf Dagmars Frage „Möchtest du noch einen Tee.“ war: „Nein, danke.“ Was hört Dagmar und was meint Leila? Hier sehen Sie, wie unterschiedlich Dagmar und Leila das Gespräch aufgenommen haben.

✓ **Sachinhalts-Ohr (Worum geht es?)**

Dagmar hört: „Ich möchte keinen Tee mehr trinken.“

Leila meint: „Ich lehne den Tee aus Höflichkeit vorerst ab.“

✓ **Appell-Ohr (Was möchte ich veranlassen? Was soll der andere tun?)**

Dagmar hört: „Du brauchst dich nicht weiter um mich bemühen.“

Leila meint: „Frage bitte mehrmals.“

✓ **Selbstoffenbarungs-Ohr (Was gebe ich von mir selbst preis?)**

Dagmar hört: „Ich habe genug Tee getrunken.“

Leila meint: „Ich bin ein höflicher Mensch.“

✓ **Beziehungs-Ohr (Was halte ich von dir? Wie stehen wir zueinander?)**

Dagmar meint: „Wir sagen zueinander das, was wir meinen.“

Leila meint: „Wir spielen das von der Höflichkeit gebotene Spiel. Ich bin irritiert, dass du dir selber nachschenkst und mich nicht nochmals fragst.“

Welcher Seite einer Nachricht besondere Bedeutung zugewiesen wird, hängt von der jeweiligen Person, der speziellen Situation und auch von der kulturellen Prägung ab. All diese Faktoren sowie Verständigungsschwierigkeiten aufgrund unterschiedlicher Muttersprachen beeinflussen Ihre Kommunikation mit Geflüchteten.

Gestik, Mimik & Co.: Wie beeinflussen sie unsere Kommunikation?

Lesen Sie die Aussagen zu non-verbaler Kommunikation. Stimmen die Aussagen oder stimmen sie nicht? Kreuzen Sie an*.

- 1) Mimik und Gestik werden durch Erziehung und Nachahmung gelernt, das heißt, sie hängen weitestgehend von der kulturellen Prägung ab.
 Richtig
 Falsch
- 2) Der non-verbale Anteil der Kommunikation ist genauso wichtig wie der verbale.
 Richtig
 Falsch
- 3) Es gibt universelle, angeborene non-verbale Ausdrucksformen, die weltweit verstanden werden.
 Richtig
 Falsch

4) Vom momentanen Gesichtsausdruck einer Person schließen wir auf Eigenschaften und Persönlichkeitsmerkmale.

- Richtig
- Falsch

*Lösungen auf der letzten Seite

Wie Sie im Quiz sehen konnten, geht es bei Kommunikation bei Weitem nicht nur um das gesprochene Wort. Wir kommunizieren mit allen Sinnen und auf verschiedenen Ebenen. Jeder Mensch kommuniziert anders. Hinzu kommt, dass Kommunikation auch kulturell beeinflusst ist. Es können Missverständnisse allein deshalb entstehen, weil wir den Bedeutungsgehalt von Gesten, Mimik und Symbolen, die wir aus unserer eigenen Kultur kennen, auf andere übertragen.

Diese Facetten von Kommunikation können kulturell beeinflusst sein ...

- ✓ Lautstärke
- ✓ Sprechtempo
- ✓ Tonfall
- ✓ Sprechpausen/Schweigen
- ✓ Mimik
- ✓ Gestik
- ✓ Blickkontakt
- ✓ Körpersprache
- ✓ Körperdistanz

Wie gehe ich mit Missverständnissen im Bereich Körpersprache um?

„Dort sollte man bei Unsicherheit lieber reagieren statt agieren; beispielsweise beim Händeschütteln. Wenn ich nicht weiß, ob eine Hand kommt oder nicht, warte ich kurz ab. Im Zweifel werden wir uns gegenseitig taxieren und »abtasten«, dann lachen wir vielleicht, es entsteht vielleicht sogar ein Gespräch. »Hand ja? Hand nein?« Wollen wir Missverständnisse vermeiden und interkulturell miteinander effektiv zusammenarbeiten, brauchen wir einfach mehr Kommunikation.“ Gabi Kratochwil (Islamwissenschaftlerin und Interkulturelle Trainerin)

Durch die Blume oder klipp und klar – Unterschiede zwischen direkter und indirekter Kommunikation

Vielleicht hatten Sie in Gesprächen mit Geflüchteten schon einmal das Gefühl, dass sie aneinander vorbeireden? Haben Sie sich gewundert, dass sie auf Frage nach Kritik keine oder nur zustimmende Antworten bekommen haben? Oder Sie wundern sich, dass ein Geflüchteter nicht zum Behördentermin kommt, obwohl er vorher „Ja“ gesagt und nicht abgesagt hat?

Menschen unterscheiden sich darin, wie direkt oder indirekt sie über Dinge sprechen und wie sie Konflikte lösen.

Menschen, die **direkt kommunizieren**, versuchen so genau wie möglich zum Ausdruck zu bringen, was sie denken. Sie benutzen Wörter, um eine Nachricht zu übermitteln. Das Hauptziel von direkter Kommunikation besteht darin, möglichst effiziente und klare Informationen zu geben und zu bekommen. Menschen, die direkt kommunizieren, wertschätzen oft Ehrlichkeit und glauben, dass es besser ist, dass man das sagt, was notwendig ist. Sie finden es in Ordnung „nein“ zu sagen und offen über Wünsche und Gefühle zu sprechen.

Was ist noch charakteristisch für direkte Kommunikation?

- ✓ Direkte Kommunikation hat wenig Interpretationsspielraum: Ein „nein“ ist ein „nein“; „ja“ ist ein „ja“.
- ✓ Andeutungen oder Anspielungen werden kaum wahrgenommen.
- ✓ Beim Gespräch wird das Hauptthema zügig angesprochen („Komm mal zum Punkt!“).
- ✓ Kritik gilt als Zeichen von Sachverstand.
- ✓ Konflikte werden von Angesicht zu Angesicht und ohne Vermittler geklärt.

Menschen, die **indirekte Kommunikation** verwenden, sagen oft nicht direkt, was sie denken. Sie übermitteln nicht nur durch Wörter, was sie sagen wollen, sondern verwenden Anspielungen, Unter- und Übertreibungen, Geschichten und beziehen den Kontext der stattfindenden Kommunikation mit ein. Die Kommunikation ist dadurch oft mehrdeutig und die Bedeutung liegt „zwischen den Zeilen“.

Was ist noch charakteristisch für indirekte Kommunikation?

- ✓ „Ja“ kann „Vielleicht“ oder sogar „Nein“ heißen und umgekehrt.
 - ✓ Wichtiges kommt häufig zum Schluss, nicht zuerst.
 - ✓ Kritik wird oft nicht offen geäußert, sondern beispielsweise durch Pausen an bestimmten Stellen mitgeteilt.
 - ✓ Bei Konflikten werden dritte Personen als Vermittler eingesetzt.
-

- ✓ Sensibles Überzeugen des Anderen mit der Möglichkeit des “Gesicht-Wahrens”.

Entscheiden Sie, welche der folgenden Aussagen jeweils Vorteile bzw. Nachteile direkter und indirekter Kommunikation sind. Kreuzen Sie an*.

*Lösungen auf der letzten Seite

- 1) Spart Zeit, da eindeutig und klar kommuniziert wird.
 - Vorteile direkte Kommunikation
 - Nachteile direkte Kommunikation
 - Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation

- 2) Risiko von Missverständnissen; Aussagen können vage oder unzuverlässig erscheinen.
 - Vorteile direkte Kommunikation
 - Nachteile direkte Kommunikation
 - Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation

- 3) Man kann Kommunikation vorsichtig steuern, ohne andere zu verletzen.#
 - Vorteile direkte Kommunikation
 - Nachteile direkte Kommunikation
 - Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation

- 4) Kann beleidigend und unsensibel wirken.
 - Vorteile direkte Kommunikation
 - Nachteile direkte Kommunikation
 - Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation

Was heißt das im Umgang mit Geflüchteten? Reflektieren Sie Ihre eigene Art zu kommunizieren und versetzen Sie sich in Geflüchtete und deren Bedürfnisse hinein. Dadurch vermeiden Sie, einander vor den Kopf zu stoßen oder Dinge falsch zu verstehen. Beide Kommunikationsstile – ob direkt oder indirekt – haben ihre Vor- und Nachteile. Aber wie stelle ich mich auf einen indirekten Kommunikationsstil ein? Und wie kann ich Kritik auf einem indirekten Wege üben?

Das nehme ich mit: Kommunikation ist nicht eindeutig und klar, sondern offen für Interpretationen. Was wir sagen wollen und was verstanden wird, geht häufig auseinander – und das nicht nur in der Kommunikation mit Menschen aus anderen Kulturkreisen. Missverständnisse und Konflikte entstehen auch alleine dadurch, dass wir auf unterschiedliche Art und Weise kommunizieren und streiten, auch wenn wir uns eigentlich in der Sache einig sind.

Bedenken Sie dabei immer:

- ✓ Eine Äußerung transportiert immer viele Botschaften gleichzeitig. Neben dem Sachinhalt „Worum geht es?“ schwingt auch immer mit „Was erwarte ich von dir?“, „Was gebe ich von mir selbst preis?“ und „Was halte ich von dir?“. Auf welche Seite der Nachricht besondere Bedeutung gelegt wird, hängt von der Person, der speziellen Situation und auch von der kulturellen Prägung ab.
- ✓ Non-verbale Kommunikation macht einen Großteil von Kommunikation aus. Gesten, Mimik, Körperhaltung, Sprechtempo und so weiter sind kulturell geprägt. Seien Sie sich der Bedeutung von Körpersprache bewusst, denn sie beeinflusst, wie Sie von Geflüchteten wahrgenommen werden und andersherum.
- ✓ Menschen unterscheiden sich in ihrem Kommunikationsstil: von sehr direkt bis indirekt. Egal ob wir deutlich und klar oder offen und mehrdeutig kommunizieren, beides hat seine Berechtigung. Beobachten Sie, wie Geflüchtete, mit denen Sie zusammenarbeiten, miteinander sprechen und mit Kritik umgehen. Lassen Sie sich darauf ein und versuchen Sie davon zu lernen.

Direkte und indirekte Kommunikation – Ein Fallbeispiel

Sie haben in dieser Lektion mehr zu indirekter und direkter Kommunikation erfahren. Lesen Sie das folgende Fallbeispiel.

Frau Kruse gibt seit sechs Monaten einen Deutsch-Konversationskurs für Geflüchtete im Nachbarschaftszentrum. Die TeilnehmerInnen kommen regelmäßig und die meisten machen Fortschritte. Einige Geflüchtete beteiligen sich aber so gut wie gar nicht am Unterricht und fragen auch nie etwas nach. Frau Kruse hat das Gefühl, dass sie nicht viel verstehen und wundert sich, warum sie trotzdem kommen. Zum Ende jeder Stunde fragt sie daher, ob alle gut mitkommen oder ob irgendjemand Probleme hat. Sie bekommt darauf aber nie eine Antwort.

Was könnten Gründe sein, warum Frau Kruse keine Antwort auf ihre Frage bekommt? Wie könnte Frau Kruse sonst noch herausfinden, warum sich manche Geflüchtete nicht beteiligen? Beantworten Sie die Fragen. Schreiben Sie Ihre Antwort in die Kommentare!

Zur Person: Meike Woller, Diplom-Sozialwirtin, ist Trainerin für Interkulturelle Kompetenz und Globales Lernen. Sie hat verschiedene Projekte zum Thema „Integration“ geleitet und führt interkulturelle Fortbildungen für Menschen durch, die mit Geflüchteten zusammenarbeiten.

Lösungen:

Gestik, Mimik & Co.: Wie beeinflussen sie unsere Kommunikation?

- 1) Mimik und Gestik werden durch Erziehung und Nachahmung gelernt, das heißt, sie hängen weitestgehend von der kulturellen Prägung ab.
 - Richtig.** Mimik und Gestik sind das Ergebnis eines Sozialisationsprozesses und daher von Land zu Land unterschiedlich. So benutzen beispielsweise JapanerInnen das Gesicht weniger, IrakerInnen die Hände mehr als wir. Auch Gestik kann Unterschiedliches bedeuten. So ist das Daumen-nach-oben-Zeichen von Mitteleuropa über Südafrika bis Korea ein positives Signal im Sinne von "alles klar". Im Iran und Irak hingegen versteht man den ausgestreckten Daumen als obszöne Geste.
- 2) Der non-verbale Anteil der Kommunikation ist genauso wichtig wie der verbale.
 - Falsch.** Der nonverbale Anteil ist bedeutend wichtiger als der verbale. Der Anteil nonverbaler Signale an der Wirkung der kommunikativen Signale beträgt etwa 80 Prozent. Es ist deshalb sehr wichtig, WIE etwas mitgeteilt wird.
- 3) Es gibt universelle, angeborene non-verbale Ausdrucksformen, die weltweit verstanden werden.
 - Richtig.** Zu den universellen, angeborenen Ausdrucksformen zählen Gesichtsausdrücke, die sogenannten Basisemotionen, wie zum Beispiel Freude, Trauer, Furcht, Ärger, Überraschung, Abscheu und Interesse.
- 4) Vom momentanen Gesichtsausdruck einer Person schließen wir auf Eigenschaften und Persönlichkeitsmerkmale.
 - Richtig.** Der erste Eindruck und damit die Einschätzung einer Person geschieht in weniger als einer Sekunde und ist zu 95 Prozent von nonverbalen Signalen wie Aussehen, Kleidung, Haltung, Gestik und Mimik abhängig. Wir ordnen je nach Erscheinungsbild Charaktereigenschaften zu, andere schließen wir aus. Negativ bewertete Personen werden eher gemieden, sympathisch erscheinenden hilft man öfter.

Vor- und Nachteile direkter und indirekter Kommunikation.

- 1) Spart Zeit, da eindeutig und klar kommuniziert wird.
 - Vorteile direkte Kommunikation**
 - Nachteile direkte Kommunikation

-
- Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation
- 2) Risiko von Missverständnissen; Aussagen können vage oder unzuverlässig erscheinen.
- Vorteile direkte Kommunikation
 - Nachteile direkte Kommunikation
 - Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation
- 3) Man kann Kommunikation vorsichtig steuern, ohne andere zu verletzen.
- Vorteile direkte Kommunikation
 - Nachteile direkte Kommunikation
 - Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation
- 4) Kann beleidigend und unsensibel wirken.
- Vorteile direkte Kommunikation
 - Nachteile direkte Kommunikation
 - Vorteile indirekte Kommunikation
 - Nachteile indirekte Kommunikation