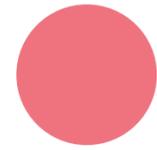


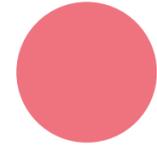
Handreichung

"Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen"
Wir betrachten gemeinsam die Grundlagen der IK
und geben Impulse für das Erlernen von
interkultureller Kompetenz

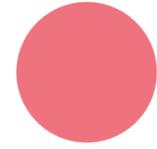
Inhalte



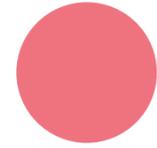
Definitionen



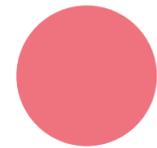
Kommunikationsquadrat



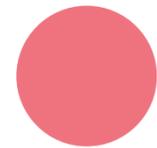
Wertequadrat



Kulturdimensionen



Eisbergmodell



Albatros Kultur



Nützliche Quellen



Hintergrund

In Zeiten von Migration und kultureller Vielfalt kulturelle Kompetenz immer zentraler:

Was ist Kultur?

Was ist Interkulturalität?

Was ist Multikulturalität?

Was ist Transkulturalität?

Ziel ist Sensibilisierung für interkulturelle Themen und Weiterentwicklung der eigenen interkulturellen Kompetenzen

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

Was könnte „Interkulturelle Kompetenz“ bedeuten?
Versuchen Sie, den Begriff zu definieren.

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

- keine einheitliche Definition davon, was „Kultur“ ist
- Kultur im Sinne von Bildung, Kunst und Literatur: "Kultur im engeren Sinne"
- Kultur = Mentale Software: in Sozial- (oder Kultur-) Anthropologie umfasst der Begriff "Kultur" all die in den vorherigen Absätzen genannten Denk-, Fühl- und Handlungsmuster
- sie ist die kollektive Programmierung des Geistes, die die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von Menschen von einer anderen unterscheidet
- Kultur ist erlernt, und nicht ererbt. Sie leitet sich aus unserem sozialen Umfeld ab, nicht aus unseren Genen

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

- „Interkulturelle Kommunikation“ bezeichnet Verständigung zwischen Menschen, die verschiedenen Kulturen angehören
- unter Interkulturalität versteht man das Aufeinandertreffen von zwei oder mehr Kulturen, bei dem es trotz kultureller Unterschiede zur gegenseitigen Beeinflussung kommt
- Kommunikation zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen ist nicht nur aufgrund unterschiedlicher Sprachen so schwierig, sondern auch, weil die jeweiligen kulturellen Standards den Ablauf beeinflussen

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

Es sind nie Kulturen, die miteinander kommunizieren, sondern immer 2 Menschen, die individuelle kulturelle Prägung haben.

- interkulturelle Kommunikation zuweilen wie das Spielen eines Spiels, dessen Regeln unbekannt
- wichtig, dass wir uns dessen bewusst
- Kompetenzlosigkeitskompetenz (Mercheril 2002)
 - Einsicht, dass ich mich immer wieder aufs Neue orientieren muss, mein Handeln auf Menschen und Umstände abstimmen

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

Die folgende Abbildung zeigt einen Modellentwurf für interkulturelle Kompetenz, bei dem die Fähigkeiten nach ihren Lernebenen angeordnet sind:

Interkulturelle Kompetenz

Wissen (kognitiv)

- Sprachkenntnisse
- Landesspezifisches Wissen
- Kulturdimensionen
- Kulturstandards
- Kulturprozesse
- Ethnozentrismus
- Wissen um Migrations- und Integrationsprozesse
- Kulturspezifisches Wissen
- Kulturkonzepte

Fähigkeiten (affektiv)

- Beobachtung
- Wahrnehmung
- Anerkennung und Wertschätzung
- Angemessenheit
- Selbstreflexion
- Fremdreflexion
- Perspektivwechsel
- Empathiefähigkeit
- Flexibilität
- Offenheit
- Toleranz
- Sensibilität

Fertigkeiten (behavioral)

- Stress Management
- Konfliktbewältigung
- Kommunikationskompetenz
- Variablen
- Integrationsfähigkeit
- Umgang mit kritischen Ereignissen
- Gewaltfreie Kommunikation
- Strategien zum Umgang mit Kulturschock

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

Wie kann man einen hohen Grad an Verständigung erreichen?

Welche Aspekte außer einer gemeinsamen Sprache sind für die Kommunikation wichtig?

Welche dieser Aspekte sind besonders stark kulturell geprägt?

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

Was könnte man tun, um interkulturelle Missverständnisse zu vermeiden?

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

Was könnte man tun, um interkulturelle Missverständnisse zu vermeiden?

- im Vorfeld Informationen über Religion, Sitten, Tabus einholen
- Rollenspiele, Videos von brenzligen Situationen
- Nachfragen, Wie ist/ war das bei Euch?
- Missverständnis offen ansprechen mit Ich-Botschaft
- interkulturelle Trainings
- Auslandserfahrung

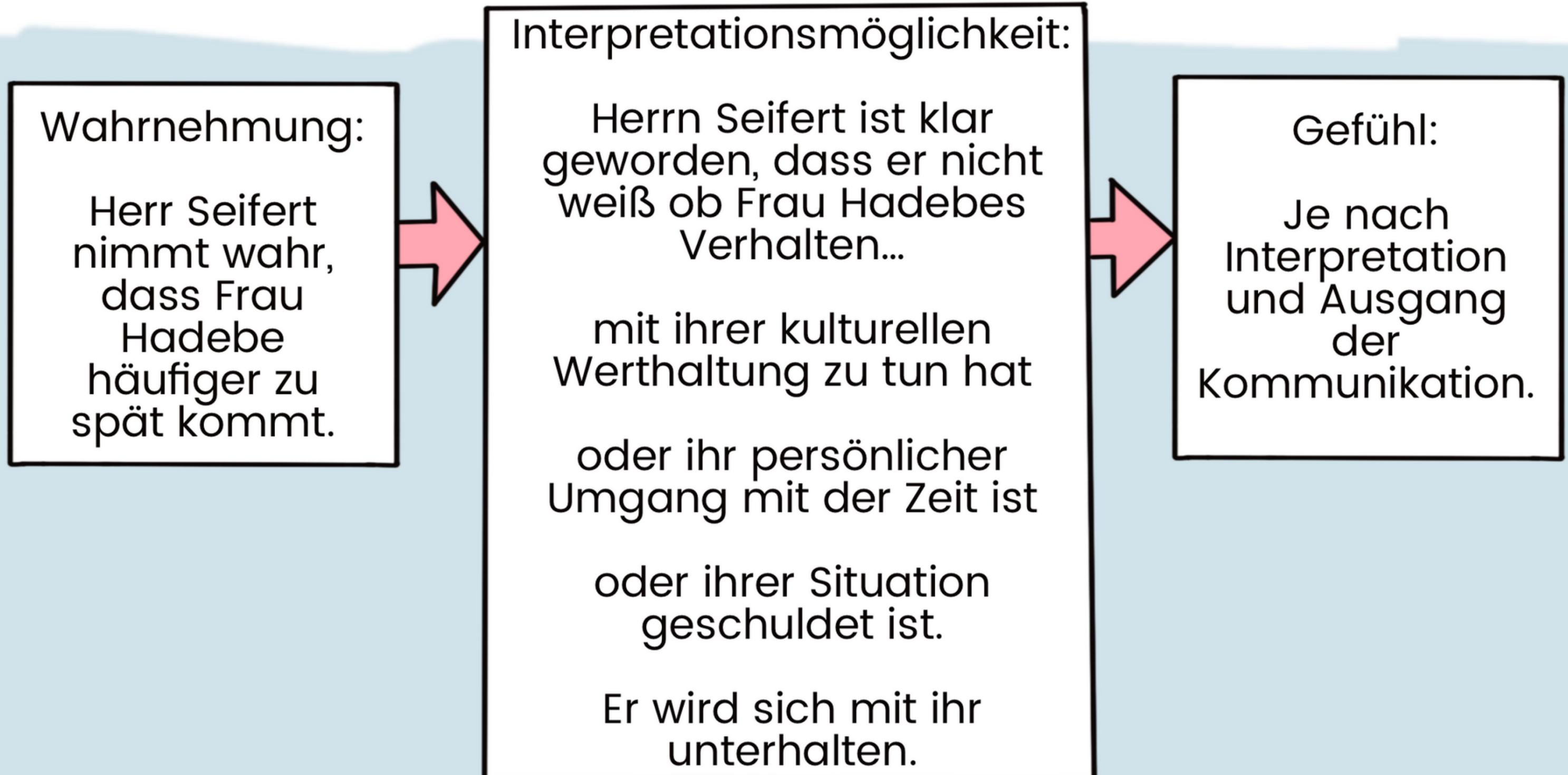
Multikulturalität

- Multikulturalität bezieht sich auf die sozialen Strukturen einer Organisation oder Gesellschaft
- im Sinne der Multikulturalität wird davon ausgegangen, dass es nicht zur Verschmelzung der verschiedenen Kulturen kommt, sondern dass sie nebeneinander bestehen

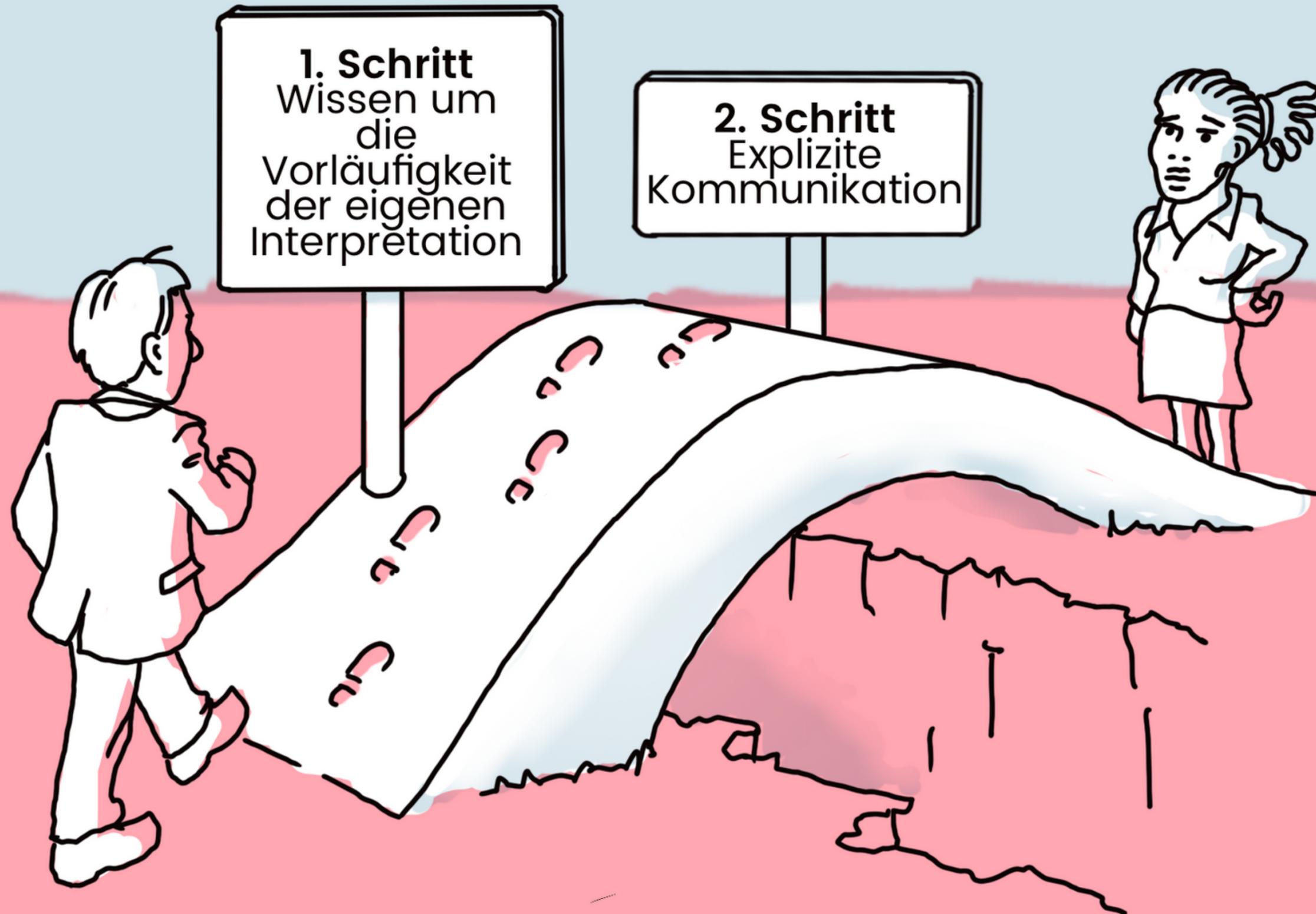
Interkulturelle Kommunikation

Nicht alle Schwierigkeiten haben ihre Wurzeln in der Kultur !

Interkulturelle Kompetenz als „Kontaktbrücke“



Interkulturelle Kompetenz als Kontaktbrücke



interkultureller Konflikt?

Konflikt in der Kommunikation?

- Hat der Konflikt etwas mit dem unterschiedlichen interkulturellem Background zu tun?
- Wenn ja, wie kann das besser verstanden werden?
- kulturelle Besonderheiten des Kommunikationspartners verstehen/herausfinden
- Kultursensibilität entwickeln
 - Wertequadrat (Schulz von Thun)
 - Eisbergmodell der Kultur (adaptiert von Hemmingway)
 - 4 Kulturdimensionen (Hofstede)
- Nicht immer möglich: Dafür: klare, höfliche Kommunikation
 - Gewaltfreie Kommunikation (Rosenberg)
 - 4 Ohren Modell (Schulz von Thun)

Exkurs: 4 Ohren Modell der Kommunikation

Modell transportiert 4 Nachrichten und kann demnach auf 4 Ebenen verstanden werden.

„Von 4 Mündern gesprochen und von 4 Ohren gehört“

Sachebene

Auf der Sachebene gibst du Sachinformationen, also Daten und Fakten zu einem Sachverhalt, an deinen Gesprächspartner weiter

- Wahr vs. unwahr
- Relevant vs. irrelevant
- Ausreichend informiert vs. nicht ausreichend informiert

Selbstkundgabeebene

- Gefühle
- Werte
- Eigenarten
- Bedürfnisse
- Ansichten

Du offenbarst also einen Teil von dir selbst.
Der Empfänger bildet sich durch die Botschaft mit seinem Selbstkundgabeohr eine Meinung von dir.

Beziehungsebene

Zeigt, in welcher Beziehung du zu deinem Gesprächspartner stehst

- Worte („Ich mag dich“)
- Tonfall
- Mimik
- Gestik

Der Empfänger versucht mit seinem Beziehungsohr zu erkennen, welche Beziehung du zu ihm hast.

Appellebene

In einer Nachricht möchtest du immer bei deinem Gesprächspartner etwas erreichen.

- Wunsch
- Ratschlag
- Aufforderung
- Handlungshinweis
- Anweisung

Das kannst du entweder offen machen („Hol mir etwas zu trinken“) oder verdeckt („Ich habe Durst“).

Der Empfänger nutzt sein Appellohr, um herauszufinden, was er jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen soll.

Worüber spricht sie/er?

Worüber informiere ich sie/ihn?

Was offenbart sie/er über sich?

Was offenbare ich über mich?

Sachebene

**Selbstoffen-
barungsebene**

Beziehungsebene

Apellebene

Wie steht sie/er zu mir?

Wie stehe ich zu ihr/ihm?

Was will sie/er von mir?

Was will ich von ihr/ihm?

Exkurs: 4 Ohren Modell der Kommunikation

Beispiel „Die Ampel ist grün!“

Eine Frau fährt mit dem Auto, ein Mann sitzt als Beifahrer daneben. Die beiden stehen an der roten Ampel und warten. Die Ampel wird grün und der Mann sagt „Es ist grün“.

Der Mann ist also der Sender, die Frau der Empfänger der Nachricht.

Schauen wir uns an, welche vier Botschaften der Mann mit seiner Aussage vermitteln könnte:

Sachebene: „Die Ampel ist jetzt grün.“

Selbstoffenbarung: „Ich habe es eilig.“

Beziehung: „Ich fahre besser als du.“

Appell: „Fahr jetzt los!“

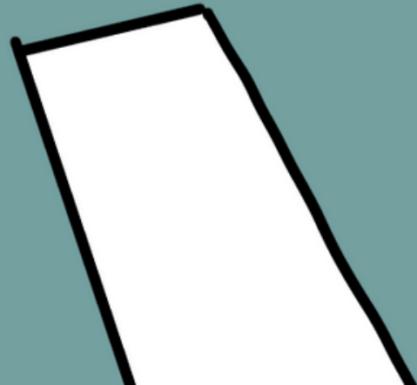
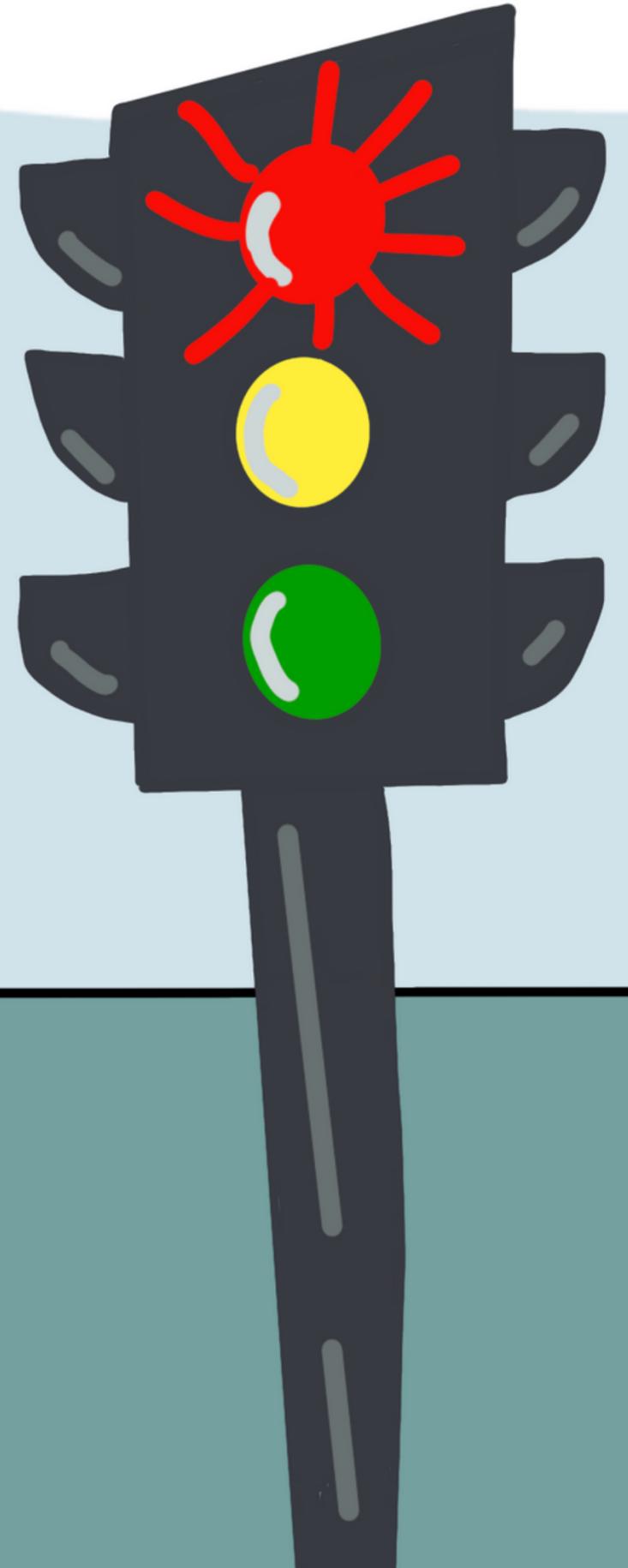
Betrachten wir jetzt, wie die Frau die Botschaft auffassen könnte:

Sachebene: „Die Ampel ist Grün.“

Selbstoffenbarung: „Du bist zu langsam.“

Beziehung: „Du bist eine schlechte Fahrerin.“

Appell: „Nächstes Mal lässt du mich wieder fahren“





4 Ohren Modell der Kommunikation (Schulz von Thun)

Hier kann es zu Missverständnissen und Konflikten kommen. Das passiert, wenn der Sender und der Empfänger die einzelnen Ebenen unterschiedlich gewichten oder die Botschaften unterschiedlich deuten.

Beispiel: Unterschiedliche Gewichtung

Schauen wir das Beispiel mit der grünen Ampel nochmal an: Der Mann gewichtet bei seiner Nachricht den Appell am stärksten. Er möchte erreichen, dass die Frau endlich losfährt. Wenn die Frau aber der Beziehungsebene die größte Gewichtung zuschreibt, fühlt sie sich angegriffen. Sie denkt, der Mann hält sie für eine schlechte Fahrerin.



Interkulturelles Missverständnis im Kommunikationsquadrat

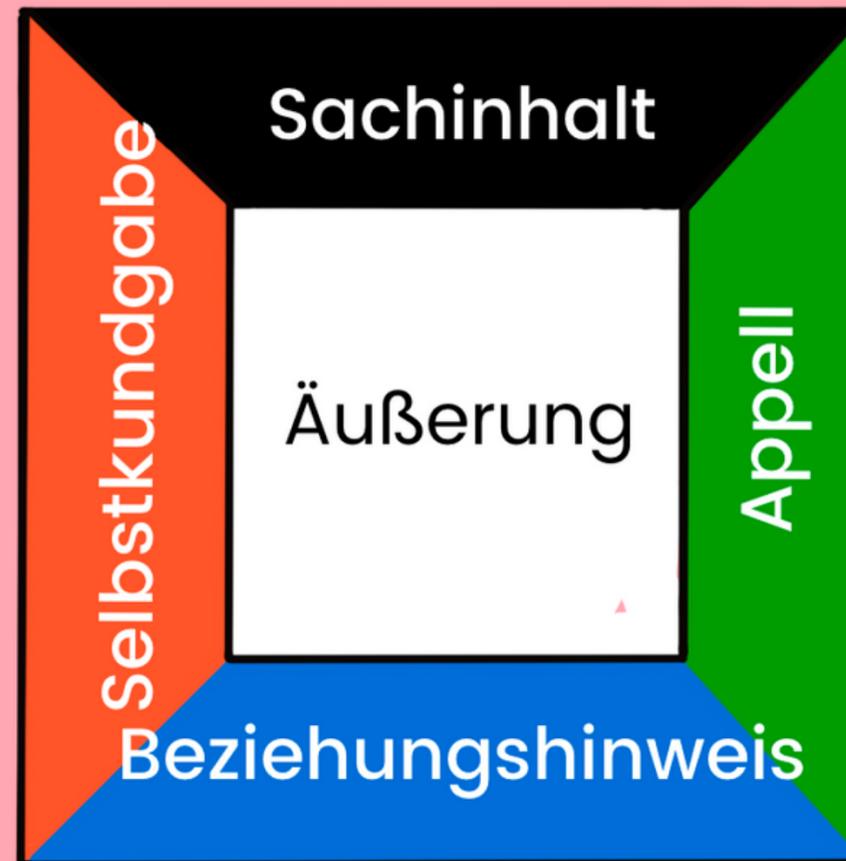
Chinesische Frau

Sachebene: Nein danke das bedeutet Arbeit für dich

Appellebene: Da du mir den Tee angeboten hast koche ihn einfach und frag nicht weiter.

Beziehungsebene: Ich finde es sehr nett von dir dass du mir einen Tee angeboten hast aber als Gast darf ich dir keine großen Umstände machen.

Selbstoffenbarung: Es bedeutet Aufwand für den Gastgeber einen Tee zu kochen und das möchte ich ihm nicht zumuten ich bin ein höflicher Mensch.



Deutsche Frau

Sachebene: Sie möchte keinen Tee.

Appellebene: Bitte kein weiteres Angebot.

Beziehungsebene: Vielen Dank für das nette Angebot aber ich möchte keinen Tee.

Selbstoffenbarung: Ich mag keinen Tee und außerdem habe ich keinen Durst.

Kommunikationsquadrat

Mit Hilfe des Kommunikationsquadrates wird in diesem Beispiel das Missverständnis geklärt. Die deutsche Freundin verstand nun, dass ihre chinesische Freundin durchaus einen Tee erwartete, obwohl sie ablehnte. Die chinesische Freundin hat wiederum erkannt, dass sie ihrer deutschen Freundin klar mitteilen muss, wenn sie einen Tee bekommen möchte.

Stereotype und Vorurteile

- ganz gleich, ob sich Person in bestimmter Situation "typisch" für ihre Kultur verhält oder nicht
 - Verhaltensweisen häufig mit ihrer Kultur in Verbindung gebracht
 - für interkulturelle Zusammenarbeit wichtig zu sehen, dass verschiedene Kulturen meistens auch verschiedene Stereotype mitbringen
 - so wird unser Gesprächspartner auch gewisse Vorstellungen und Annahmen von uns haben, die sein/ihr Verhalten beeinflussen
 - man unterscheidet daher den jeweiligen kulturellen Standpunkt, von dem aus Stereotype betrachtet werden
 - Autostereotype bezeichnen die Bilder, die man von der eigenen Kultur hat oder von denen man glaubt, dass andere sie von der eigenen Kultur haben
 - Heterostereotype sind die Bilder, die man über fremde Kulturen hat

Stereotype und Vorurteile

- ein Stereotyp (griech. stereós – „fest, hart, haltbar, räumlich“ und týpos – „-artig“) ist eine mentale Vereinfachung von komplexen Eigenschaften oder Verhaltensweisen von Personengruppen
- wir benötigen Stereotype, um die Komplexität unserer Umwelt zu reduzieren und die Interaktion mit Menschen anderer Gruppen zu erleichtern
- die Anwendung und das Vorhandensein von Stereotypen ist also ein gewöhnlicher Vorgang, der Orientierungshilfe verschaffen kann und im Alltag unvermeidlich ist
- man sollte sich jedoch immer bewusst machen, dass Stereotype nicht die Realität darstellen, sondern sie verzerren und verallgemeinern

Stereotype und Vorurteile

- verwandter Begriff ist das Vorurteil
- Vorurteil entsteht, wenn die verallgemeinerten Eindrücke mit Emotionen besetzt werden
- Vorurteil beruht im Gegensatz zu Stereotypen nicht auf Erfahrung und Wahrnehmung, sondern auf einer meist wenig reflektierten Meinung
 - ist somit ein vorab gewertetes Urteil, das meist direkte Auswirkungen auf das Verhalten hat
- Vorurteile sind meist negativ behaftet und durch ihre Komplexität und Vielfältigkeit schwer aufzuheben

Stereotype und Vorurteile

„Alle Italiener essen täglich Nudeln.“ (Stereotyp)

im Gegensatz zu

„Italiener sind Spaghetti-Fresser!“ (Vorurteil)

Ein nationales Stereotyp wäre das unter vielen Deutschen fest verankerte Bild des „typischen“ Franzosen im Streifenshirt mit Baskenmütze und Baguette, während die Behauptung, Franzosen seien arrogant gegenüber Ausländern ein mit Wertung behaftetes Vorurteil ist.

interkulturelle Kommunikation

Hier kann es zu Missverständnissen und Konflikten kommen. Das passiert, wenn der Sender und der Empfänger die einzelnen Ebenen unterschiedlich gewichten oder die Botschaften unterschiedlich deuten.

- in der interkulturellen Kommunikation kommt die Schwierigkeit hinzu, dass verschiedene Kulturen die 4 Seiten höchst unterschiedlich gestalten
- 4 Ohren Modell und Wertequadrat helfen, Missverständnisse zu verstehen und aufzuklären

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

- Geert Hofstede hat das bis heute in der Wissenschaft am meisten angewandte und in der Praxis prominenteste Kulturdimensionenschema des 20. Jahrhunderts entwickelt
- während seiner Tätigkeit bei IBM Europe befragte er in der Zeit von 1967 bis 1973 116.000 Mitarbeiter des Unternehmens in 72 Ländern mittels standardisierter Fragebögen

Hofstede identifizierte folgende vier Kulturdimensionen:

1. Individualismus vs. Kollektivismus
2. Hohe Machtdistanz vs. Niedrige Machtdistanz
3. Maskulinität vs. Femininität
4. Hohe Unsicherheitsvermeidung vs. Niedrige Unsicherheitsvermeidung

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

<https://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>

Kollektivistisch

Die Menschen werden in Großfamilien oder anderen „Wir“-Gruppen hinein geboren, die sie weiterhin schützen und im Gegenzug Loyalität erhalten.

Die Identität ist im sozialen Netzwerk begründet, dem man angehört.

Übertretung hinführen zu Beschämung und Gesichtsverlust für einen selbst und die Gruppe.

Beziehung Arbeitgeber-Arbeitnehmer wird an moralischen Maßstäben gemessen, ähnlich einer familiären Bindung.

Einstellungs- und Beförderungsentscheidungen berücksichtigen die „Wir“-Gruppe des Mitarbeiters.

Management bedeutet Management von Gruppen.

Beziehung hat Vorrang vor Aufgabe

Individualistisch

Jeder Mensch wächst heran, um ausschließlich für sich selbst und seine direkte Familie zu sorgen.

Die Identität ist im Individuum begründet.

Übertretung in führen zu Schuldgefühl und Verlust an Selbstachtung.

Beziehung Arbeitgeber-Arbeitnehmer ist ein Vertrag, der sich auf gegenseitigen Nutzen Gründen soll.

Einstellungs- und Beförderungsentscheidungen sollen ausschließlich auf Fertigkeiten und Regelungen beruhen.

Management bedeutet Management von Individuen.

Aufgabe hat Vorrang vor Beziehung

Individualismus- Kollektivismus

Beispiele:

Ein konkretes Beispiel für diese Dimension ist zum Beispiel das Versagen von gewissen Bonusprogrammen in asiatischen Ländern. Bonusprogramme, die ein Individuum z.B. finanziell für Ihre Leistung belohnen, sind grundsätzlich individualistisch in ihrer kulturellen Prägung, und sie sind in eher individualistischen Gesellschaften auch durchaus erfolgreich. In kollektivistischen Gesellschaften können diese Bonusprogramme sogar kontraproduktiv wirken. Die Erklärung dafür ist relativ simple: In einer kollektivistischen Gesellschaft will kein Gruppenmitglied als besonders herausgestellt werden, da die Gruppe Vorrang hat.

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

<https://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>

Geringe Machtdistanz

Ungleichheit unter den Menschen sollte so gering wie möglich sein.

Zwischen den wenige mächtigen und den mächtigen Menschen besteht eine Interdependenz bis zu einem gewissen Grad und die sollte es auch geben.

Hierarchische Struktur in eine Organisation bedeutet eine ungleiche Rollenverteilung aus praktischen Ungleichheit.

Tendenz zu Dezentralisation

Geringe Gehaltsunterschiede zwischen oberen und unteren Hierarchiestufen

Mitarbeiter erwarten in Entscheidungen mit einbezogen zu werden

Der ideale Vorgesetzte ist der einfallsreiche Demokrat

Privilegien und Statussymbole stoßen auf Missbilligung

Große Machtdistanz

Ungleichheit unter den Menschen wird erwartet und ist erwünscht.

Weniger mächtige Menschen sollten von den mächtigen abhängig sein. Das sieht dann so aus, dass sich die wenige mächtigen zwischen den beiden Extremen, Abhängigkeit und Kontradenpendenz befinden.

Hierarchischen Strukturen in Organisationen sind ein Spiegelbild eine Ungleichheit von Natur aus zwischen obere und untere Schicht.

Tendenz zur Zentralisation

Große Unterschiede im Gehalt innerhalb der Hierarchie

Mitarbeiter erwarten Anweisungen zu erhalten

Der ideale Vorgesetzte ist der wohlwollende Autokrat oder gütige Vater

Privilegien und Statussymbole für Manager werden erwartet und sind populär

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

<https://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>

Machtdistanzindexwerte

Position	Land oder Region	Punkte
1	Malaysia	104
2/3	Guatemala	95
2/3	Panama	95
42/44	Bundesrepublik Deutschland	35
50	Neuseeland	22
51	Dänemark	18
52	Israel	13
53	Österreich	11

Machtdistanz ist das Ausmaß, bis zu welchem die weniger mächtigen Mitglieder von Organisationen etc. erwarten und akzeptieren, dass die Macht ungleich verteilt ist. Ein hoher MDI bedeutet eine hohe Machtdistanz.

Hofstede: Lokales Handeln, globales Denken, 1997, S. 30f. Diese

Machtdistanz

Beispiele:

Die skandinavischen Länder bevorzugt man flache Hierarchien. Entscheidungen werden mitunter auch mal von Mitarbeitern hinterfragt und anstelle einer Top-Down Entscheidungsfindung tritt oftmals ein gemeinsamer Dialog mit den Mitarbeitern.

Im Unterschied zu Deutschland findet darüber hinaus die höfliche Anrede mit "Sie" und Nachnamen in den skandinavischen Ländern überhaupt keine Anwendung. Ob Professor, Ministerin oder sogar Staatsoberhaupt – Skandinavier duzen sich und sprechen sich einfach mit Ihren Vornamen an. Im gegenseitigen Austausch nehmen viele Deutsche die Skandinavier aufgrund dieser für sie unbekanntem Formlosigkeit häufig fälschlicherweise als unprofessionell wahr.

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

<https://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>

Feminin

Vorherrschende Werte in einer Gesellschaft sind das kümmern um Mitmenschen und Bewahren der Werte.

Menschen und intakte zwischenmenschliche Beziehungen sind wichtig.

Von jedem wird erwartet, bescheiden zu sein.

Arbeiten, um zu leben.

Vorgesetzte verlassen sich auf ihre Intuition und streben Konsens an.

Betonung liegt auf Gleichheit, Solidarität und Qualität des Arbeitslebens.

Konflikte werden bei gelegt, in dem man miteinander verhandelt und nach einem Kompromiss sucht.

Maskulin

Vorherrschende Wertung Volk und Fortkommen.

Geld und Dinge sind wichtig.

Von Männern wird erwartet, dass sie bestimmt, ehrgeizig und hart sind.

Leben, um zu arbeiten.

Von Vorgesetzten erwartet man, dass sie entschlossfreudig und bestimmt sind.

Betonung liegt auf Fairness, Wettbewerb unter Kollegen und Leistung.

Konflikte werden bei gelegt, in dem man sie austrägt.

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

<https://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>

Maskulinitätssindex (MAS) Werte

Position	Land oder Region	Punkte
1	Japan	95
2	Österreich	79
3	Venezuela	73
9/10	Bundesrepublik Deutschland	66
50	Dänemark	16
51	Niederlande	14
52	Norwegen	8
53	Schweden	5

Maskulinität kennzeichnet eine Gesellschaft, in der die Rollen der Geschlechter klar gegeneinander abgegrenzt sind. Feminität kennzeichnet eine Gesellschaft, in der sich die Rollen der Geschlechter überschneiden. Eine hoher MAS steht für eine hohe Maskulinität.

Hofstede: Lokales Handeln, globales Denken, 1997, S. 115f.

Maskulinität versus Femininität

Beispiele:

In einer sehr maskulinen Gesellschaft, wie der Slowakei (100) ist Erfolg, insbesondere in Form von Statussymbolen und einem hohen Lebensstandard

als Zeichen harter, ambitionierter Arbeit von Relevanz, während in Schweden (5), als typisch feminine Kultur, Lebensqualität durch einen angemessenen

Ausgleich zwischen Arbeit und Privatleben sowie die Fürsorge und Einbindung aller Gesellschaftsmitglieder Priorität haben.

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

<https://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>

Schwache Unsicherheitsvermeidung

Unsicherheit (Ungewissheit) ist eine normale Erscheinung im Leben und wird täglich hingenommen, wie sie gerade kommt

Geringer Stress, subjektives Gefühl des Wohlbefindens

Aggression und Emotionen darf man nicht zeigen

Uneindeutige Situationen mit unbekanntem Risiko werden akzeptiert

Zeit ist ein Orientierungsrahmen

Wohlbefinden bei Müßiggang harter Arbeit nur wenn erforderlich

Präzision und Pünktlichkeit müssen erlernt werden

Toleranz gegenüber abweichenden und innovativen Gedanken und Verhaltensweisen

Motivation durch Leistung und Wertschätzung oder soziale Bedürfnisse

Starke Unsicherheitsvermeidung

Spiele im Leben innewohnende Unsicherheit wird als ständige betrogen empfunden die ist zu bekämpfen gilt

Großer Stress, subjektives Gefühl der Angst

Aggression und Emotionen können bei geeigneten Gelegenheiten heraus gelassen werden

Akzeptanz bekannter Risiken, Angst vor und eindeutigen Situationen und unbekanntem Risiken

Zeit ist Geld

Emotionales Bedürfnis nach Geschäftigkeit, innere Drang nach harter Arbeit

Präzision und Pünktlichkeit sind natürliche Eigenschaften

Unterdrückung abweichende Gedanken und Verhaltensweisen, Widerstand gegen Innovation

Motivation durch Sicherheitsbedürfnis und Wertschätzung

4 Kulturdimensionen (Hofstede)

<https://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>

Unsicherheitsvermeidungsindex (UVI) Werte

Position	Land oder Region	Punkte
1	Griechenland	112
2	Portugal	104
3	Guatemala	101
29	Bundesrepublik Deutschland	65
49/50	Schweden	29
51	Dänemark	23
52	Jamaika	13
53	Singapur	8

Hofstede: Lokales Handeln, globales Denken, 1997, S. 69f.

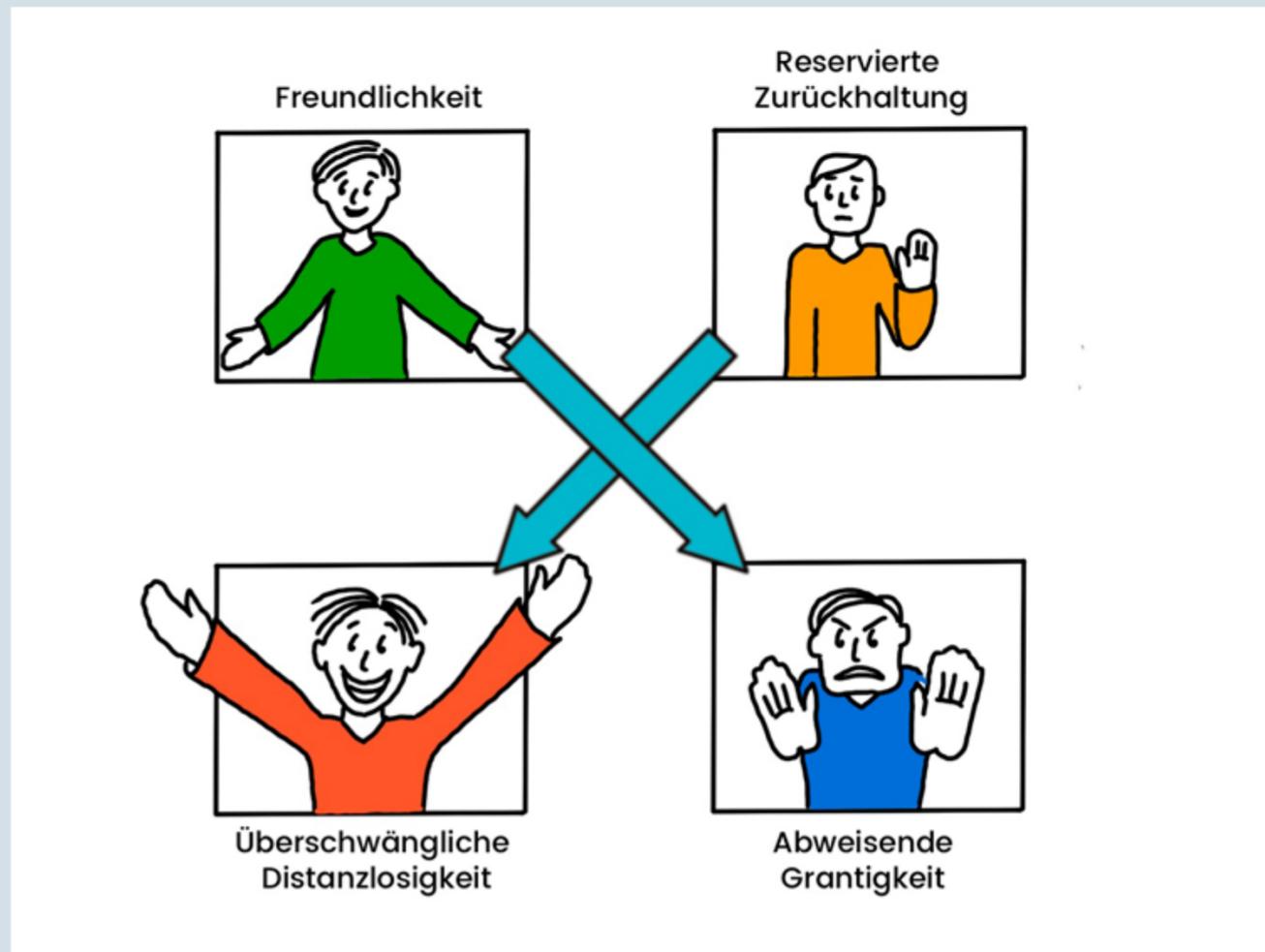
Unsicherheitsvermeidung

Beispiele:

In Deutschland sinkt laut Industrie- und Handelskammer die Anzahl an Unternehmensgründungen. Dieser Trend ist – laut DIHK Gründerreport – auf die Angst vor dem öffentlichen Versagen zurückzuführen. Nur noch wenige Deutsche wollen das finanzielle Risiko, das mit einer Unternehmensgründung verbunden ist, eingehen.

Kulturdimensionen und Werte/Entwicklungsquadrat

- bei Wertequadrat verkommt jeder Wert zu Unwert, wenn er übertrieben wird
- jeder Wert braucht daher einen Gegenwert/ eine Schwestertugend, mit der er ausbalanciert werden muss



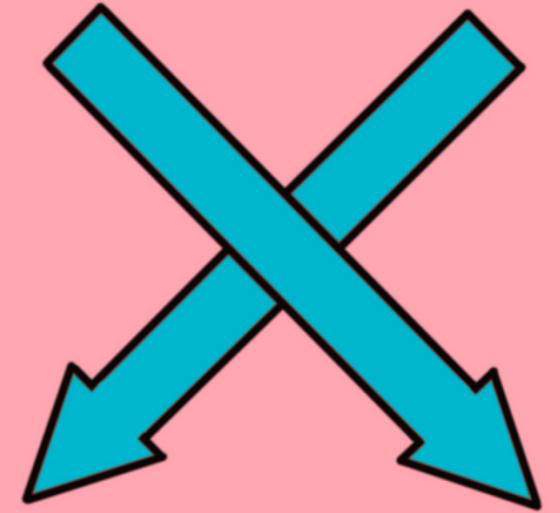
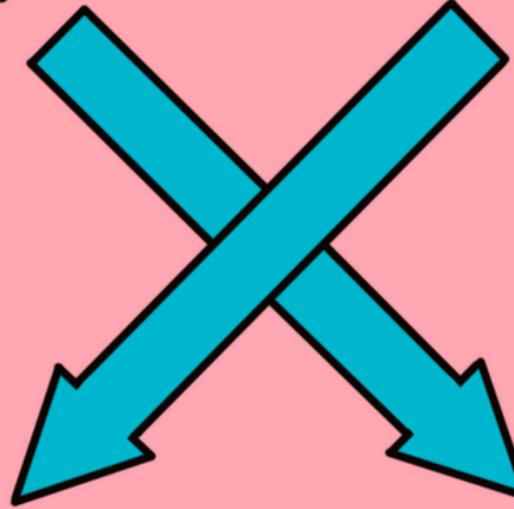
- so braucht es neben der Freundlichkeit auch Zurückhaltung, um nicht zu distanzlos zu werden und umgekehrt bewahrt die Balance mit der Zurückhaltung den Zurückhaltenden vor der Grantigkeit
- Die Entwicklungsrichtung findet sich in den Diagonalen
- wer Zurückhaltung übertreibt, dessen Entwicklungspfeil zeigt zur Freundlichkeit und komplementär empfiehlt es sich für den Distanzlosen, die Zurückhaltung zu entwickeln.

Kollektivismus
(>Wir<)

Individualismus
(>Ich<)

Totalitäre
Selbstlosigkeit

Egozentrismus



Vorwurfs- und
interkulturelle
Befremdungsrichtung

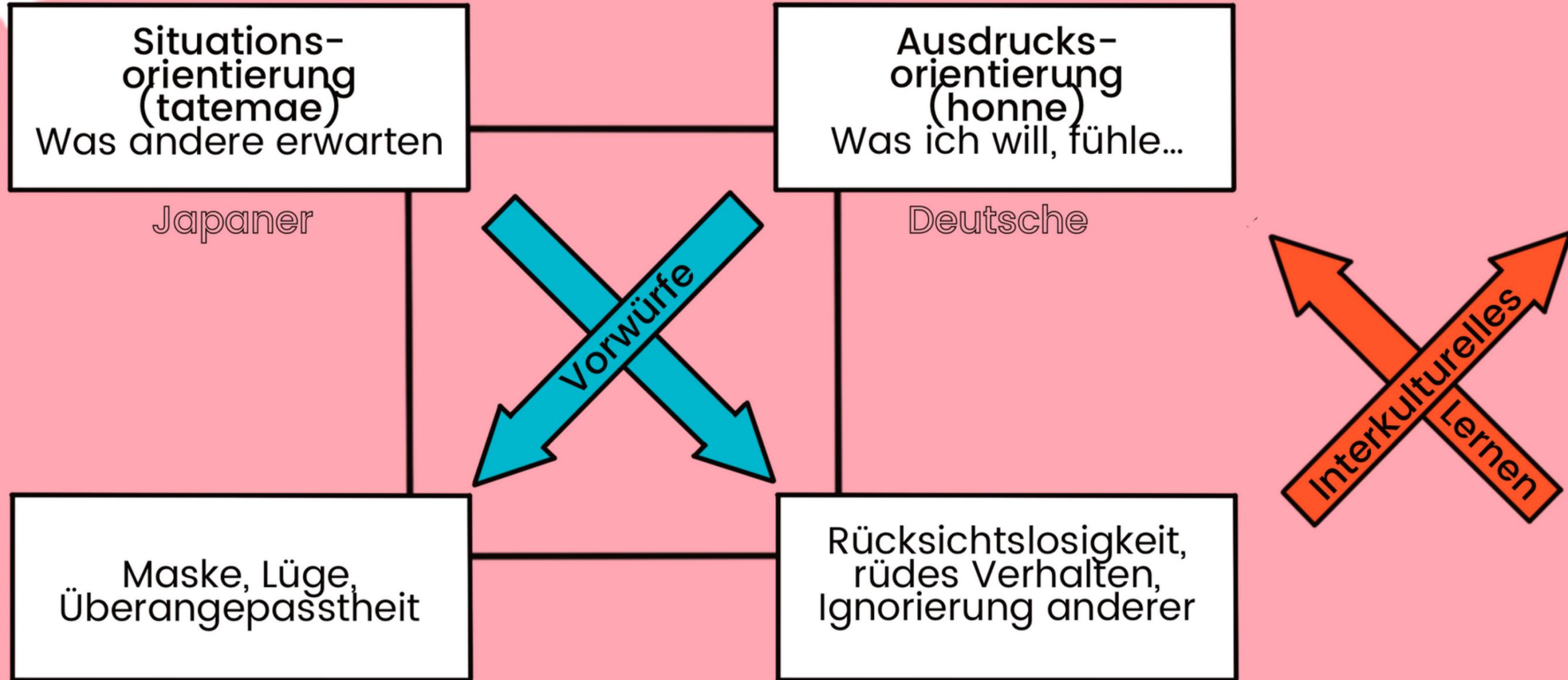
Individualismus-Kollektivismus

- reiner Kollektivismus würde im Totalitären landen "Du bist nichts-dein Volk ist alles!"
- überbetonter Individualismus, der die Belange der Gemeinschaft vergisst, zu verantwortungslosen Egozentrismus entarten
- was in der zwischenmenschlichen Kommunikation als Vorwurf zutage tritt, ergibt sich aus den Vorwurfsrichtungen im Wertequadrat
- wir können umgekehrt Werte der Gegenkultur entdecken, würdigen und darin etwas finden, was für Entwicklung der eigenen Kultur eine Ergänzung sein könnte
 - für die individuumslastigen Kulturen auch die Gemeinschaftsorientierung
 - für die kollektivistischen Kulturen auch die Würde und den Wert des Einzelnen

Wertequadrat als Kulturquadrat

Eine kleine Gruppe von Freunden und Bekannten beschließt, gemeinsam zum Essen zu gehen. Neben einem Japaner sind überwiegend Deutsche dabei. Als die Frage die Runde macht, welches Restaurant man aufsuchen solle, meint der Japaner dazu, es sei ihm egal, er sei mit jedem einverstanden. Etwas später geht es in dem Restaurant um die Bestellungen. Noch bevor der Kellner sie aufnimmt, fragt man am Tisch unter anderem den Japaner, was er denn gewählt habe. Als er mit der Antwort eine ganze Weile zögert, meint einer seiner deutschen Bekannten leicht genervt: „Nur keine falsche japanische Bescheidenheit. Sag doch einfach, was du gerne essen möchtest.“ Der Japaner fühlt sich (wie er später bekundet) bloßgestellt.

Wertequadrat als Kulturquadrat



Wertequadrat als Kulturquadrat

- Menschen wie auch Kulturen dadurch gekennzeichnet, dass sie bestimmte Werte besonders hoch und heilig halten
- Wertequadrat der Kulturen bietet gute Möglichkeit, mit kulturellen Unterschieden erkenntnisreich und versöhnlich umzugehen

Kultur-Eisberg-Modell

A hand-drawn illustration of an iceberg floating in water. The tip of the iceberg is above the water line, representing the visible part of culture. The much larger part of the iceberg is submerged below the water line, representing the hidden part of culture. The water is light blue, and the sky is white. The iceberg is drawn with blue and green strokes.

Oberflächlich

- leicht sichtbar
- Emotionales Level: gering

Sprache, Speisen, Rituale
Künste, Feste, Kleidung

Oberflächennah

- Unausgesprochene Regeln
- Emotionales Level: hoch

Zeitempfinden, Persönlicher Raum
Verhaltensregeln, Körpersprache
Augenkontakt, Emotionales Gebären
Führung, Freundschaft, Kindererziehung
Tonalität

Tiefgründig

- Unbewusste Regeln
- Emotionales Level: intensiv

Religion, Einstellung zum Alter
Einstellung zum Selbst
Entscheidungsfindung
Schmerztoleranz, Verhaltensmuster

Eisbergmodell der Kultur

- Eisbergmodell verdeutlicht, dass einige Bereiche von Kultur leicht sichtbar und hörbar sind (z.B. Sprache, Bräuche, Kleidung, Essen)
- überwiegende Teil „unter der Wasseroberfläche“ verborgen (z.B. Normen, Werte, Glaube, Philosophie)
- Bereiche, die unterhalb der Wasseroberfläche liegen, sind nicht direkt sichtbar für Menschen, die mit der Kultur nicht vertraut sind
 - beeinflussen jedoch die sichtbaren Bereiche der Kultur sehr stark
 - erst durch das Wissen um diese verborgenen Einheiten, kann man eine fremde Kultur verstehen

Eisbergmodell der Kultur

- Spitze des Eisbergs steht für den sicht- und hörbaren, also schnell zu erkennenden Teil der Kultur (Sprache, Aussehen, Verhalten, ...)
- weitaus größere Teil der Kultur (Normen, Werte, Glaube, Ideale, Traditionen, Erfahrungen, Rollenbilder, ...) liegt „unter der Wasseroberfläche“ verborgen und ist somit nicht unmittelbar wahrnehmbar
 - beeinflusst den kleinen wahrnehmbaren Teil jedoch wesentlich und ist somit aufgrund seiner „Unsichtbarkeit“ oft die Ursache für interkulturelle Kommunikationskonflikte
 - Wissen um die verborgenen kulturellen Aspekte und ein sensibler Umgang mit ihnen kann die Gefahr solcher Missverständnisse eindämmen

Eisbergmodell der Kultur

- Unausgesprochenen Regeln
 - für Außenstehende – nicht so einfach zu beobachten
 - darunter fallen z.B. wirtschaftliche und soziale Umgangsformen, Sittsamkeit, Symbolik von Objekten, Farben, Individuen, etc.
- Unbewusste Regeln
 - sehr stark in einer Kultur verwurzelt
 - sind sehr schwer zu erlernen und zu verstehen – selbst für Menschen aus dieser Kultur sind diese Aspekte schwer zu beschreiben oder wahrzunehmen
 - Beispiele sind: verbale und nonverbale Kommunikation, Zeitgefühl, physische Distanz, Geschlecht, Todesbegriff, Alter, Gesellschaftsschicht, physikalischer Raum, Sorge um die Gegenwart oder die Zukunft, emotionale Reaktionen, Konzepte von richtig oder falsch

Eisbergmodell der Kultur

- wenn die Ebenen der "Unausgesprochenen oder unbewussten Regeln" nicht richtig verstanden werden, können Probleme auftreten
- Beispiel:
In Südostasien beschloss Pepsi Cola in den 1950er Jahren, die Farbe der Automaten von einem dunklen Blau in ein eisiges, helles Blau zu verwandeln.
Die neue Farbe stand jedoch für Tod und Trauer in diesem Teil Asiens.
In der Folge gingen die Marktanteile des Unternehmens deutlich zurück.
Um solche Fehler zu vermeiden, ist es wichtig, gründlich zu recherchieren, um die Grundwerte und Eigenschaften einer Kultur zu verstehen.

Wo/Wie wirkt kulturelle Prägung

	Frage	Ja	Nein
1.	In Asien begrüßt man sich mit einem kräftigen Händedruck.		
2.	Die klassische Begrüßung in Japan ist eine tiefe Verbeugung als Zeichen des Respekts.		
3.	In Indien sind Umarmungen zwischen Mann und Frau in der Öffentlichkeit nur bei verheirateten Paaren üblich.		
4.	Als Gastgeschenk ist man mit einer Flasche deutschen Weines in arabischen Ländern auf der sicheren Seite.		
5.	Statussymbole spielen in Schweden eine wichtige Rolle.		
6.	In den USA wird geringer Augenkontakt mit Aufrichtigkeit assoziiert.		
7.	In Großbritannien gehört das "Understatement" zum guten Ton.		
8.	In Portugal wird erst nach einem ausgiebigen Small Talk über das Geschäftliche gesprochen.		
9.	In Venezuela wird der Pünktlichkeit bei geschäftlichen Treffen viel Wert beigemessen.		
10.	Typische Gastgeschenke in Hongkong sind Aufmerksamkeiten, die auch dort produziert wurden.		

Wo/Wie wirkt kulturelle Prägung

	Frage	Ja	Nein
1.	In Asien begrüßt man sich mit einem kräftigen Händedruck.		x
2.	Die klassische Begrüßung in Japan ist eine tiefe Verbeugung als Zeichen des Respekts.	x	
3.	In Indien sind Umarmungen zwischen Mann und Frau in der Öffentlichkeit nur bei verheirateten Paaren üblich.		x
4.	Als Gastgeschenk ist man mit einer Flasche deutschen Weines in arabischen Ländern auf der sicheren Seite.		x
5.	Statussymbole spielen in Schweden eine wichtige Rolle.		x
6.	In den USA wird geringer Augenkontakt mit Aufrichtigkeit assoziiert.		x
7.	In Großbritannien gehört das "Understatement" zum guten Ton.	x	
8.	In Portugal wird erst nach einem ausgiebigen Small Talk über das Geschäftliche gesprochen.	x	
9.	In Venezuela wird der Pünktlichkeit bei geschäftlichen Treffen viel Wert beigemessen.		x
10.	Typische Gastgeschenke in Hongkong sind Aufmerksamkeiten, die auch dort produziert wurden.		x

Die Albatros Kultur

Bitte nur bis Minute 1:02 ansehen, danach kommt die Auflösung!

<https://www.youtube.com/watch?v=vW5Hw1xkrLc>



Die Albatros Kultur

Aufgabe:

Bitte beobachtet die folgende Situation/Handlung!

1. Runde : Was beobachtet ihr?
2. Runde Was fällt Euch dazu ein? Wie interpretiert ihr die Situation/ Handlung?
3. Auflösung
4. Diskussion, warum Interpretationsrichtungen/Bewertungen?

Die Albatros Kultur

Worum geht es?

- die Teilnehmenden sollen versuchen, eine Situation mit unbekanntem Hintergrund zu verstehen
- dabei wenden sie kulturell geprägte Interpretationen an, die im Anschluss reflektiert werden
- es geht um eine fiktive Kultur, die sogenannte Albatros Kultur
- teilen von Beobachtungen und Interpretation des Gesehenen
- Auswertung: Gemeinsame Reflexion der Interpretationen

Ziel?

- Reflexion eigener kulturbedingter Interpretationen auf die Wahrnehmung und Bewertung von Handlungen in anderen Ländern
- Übertragen dieses Wissens auf eigene Medienrezeption

Wie lange und was braucht man?

- 45 min
- Gruppengröße: 12-20/30
- Stühle für Stuhlkreis, große freie Fläche, Schüssel mit Essen

Die Albatros Kultur

Ziele:

- Erfahrung an sich selbst machen, wie schwierig es ist, in Beschreibungen keine Interpretation einfließen zu lassen
- Handlungen werden immer vor dem Hintergrund der eigenen kulturellen Sozialisation interpretiert gibt aber auch andere Möglichkeiten der Interpretation
- Erweiterung der Fähigkeit, kulturelle Überschneidungen zu analysieren
- Übung empfohlen für Teilnehmende die sich noch nicht kennen

Die Albatros Kultur

Informationen über die Albatros-Kultur

Die Albatros-Kultur ist eine matriarchalische Kultur, in der die Erde als Muttergottheit verehrt wird. Große Füße sind ein Schönheitsideal, denn sie ermöglichen einen guten Kontakt zur Erde. Die Kraft der Muttergottheit kann durch den Verzehr von Erdnüssen erschlossen werden. Sie sind eine rituelle Speise. Gästen wird besondere Ehrerbietung erwiesen, indem ihren Füßen möglichst viel Bodenkontakt gegeben wird.

Da Frauen ebenso wie die Mutter Erde Leben hervorbringen können, haben sie besondere Privilegien. Männer haben die Pflicht, Speisen der Frauen vorzukosten und vor ihnen her zu gehen, um Gefahren abzuwenden. Frauen dürfen auf dem Boden sitzen, während Männern unbequeme Sitzgestelle, genannt Stühle, zur Verfügung stehen, die sie in Distanz zur Muttergottheit halten. Für ihre Dienste werden Männer belohnt, indem sie Frauen die Hand auf den Rücken legen dürfen. Diese neigen sich dann der Gottheit zu, nehmen Energie auf und leiten sie durch ihren Körper an den Mann weiter. Ansonsten ist es Männern nicht gestattet, Frauen ohne deren Aufforderung zu berühren.

4 Komponenten der GFK

Beobachtungen: was passiert, was hören wir, was sehen wir, beschreiben, nicht werten, mögen wir es oder nicht?

Gefühle: aussprechen, wie wir uns fühlen, wenn wir Handlung beobachten: verletzt, erschrocken, amüsiert ?

Bedürfnisse: sagen, welche Bedürfnisse hinter Gefühlen stehen / zum Beispiel Ärger: Warum genau?

Bitten: Würdest du bitte...um Lebensqualität zu verbessern

Auf der anderen Seite nehmen wir 4 Komponenten vom Gegenüber auf, entdecken die Bedürfnisse, hören und sehen, worum es Gegenüber geht

4 Komponenten der GFK

GFK fördert intensives Zuhören, Respekt, Empathie und erzeugt beiderseitigen Wunsch, von Herzen zu geben.



Wie Kommunikation Einfühlungsvermögen blockiert

Moralische Urteile: ob jemand gut oder schlecht, wenn sich nicht den Wünschen des Anderen gemäß verhalten wird (Schuldzuweisungen, Kritik, Vergleiche, Diagnosen, Verurteilungen)

Der Sufi-Poet Rumi schrieb einst: „Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns“

Vergleiche:

- wenn man sich selbst das Leben vermiesen will, sollte man anfangen, sich mit anderen zu vergleichen
 - Studien zeigen, dass Instagram mit perfekten Körperbildern, schlechte Laune macht
- machtvolle Art, die Einfühlsamkeit mit sich und Anderen zu blockieren!

Verantwortung leugnen:

- verschleiert, dass jeder selbst verantwortlich für eigene Gedanken, Gefühle und Handlungen:
 - typischer Satz: "Ich musste das machen!"

Fazit:

Lebensentfremdende Kommunikation verletzt uns selbst und Andere

Gefühle wahrnehmen und ausdrücken

Gefühle von Gedanken unterscheiden:

Wir sprechen oft vom Fühlen, ohne damit ein Gefühl auszudrücken : „Ich fühle mich wie ein Versager!“

Unterscheiden:

- Gefühle und Gedanken darüber, wie wir sind

Unterscheiden:

- zwischen dem, wie wir uns fühlen, und dem, was wir denken, wie andere reagieren oder sich uns gegenüber verhalten
 - "Ich habe das Gefühl, ich bin den Kollegen nicht wichtig."

Wem es schwer fällt, Gefühle von Gedanken und Interpretationen zu unterscheiden: Gefühlswortschatz aufbauen!

<https://evaebenhoehe.de/blog/gefuehlsliste/>

Gefühle wahrnehmen und ausdrücken

Bedürfnisse erkennen und akzeptieren

Fazit:

- Urteile, Kritik, Diagnosen Interpretationen sind entfremdete Äußerungen unserer Bedürfnisse:
 - "Du verstehst mich nicht", "Du bist nie für mich da, wenn ich dich brauche":
 - wenn Bedürfnis nach Nähe nicht erfüllt
- wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen, denken wir automatisch darüber nach, was Andere falsch gemacht haben
- was passiert beim Empfänger:
 - er hört Kritik heraus
- was passiert weiter:
 - der Mensch neigt dazu , sich zu verteidigen, Gegenangriff zu starten oder zu flüchten

Gefühle wahrnehmen und ausdrücken

Bedürfnisse erkennen und akzeptieren

Fazit:

- je besser es uns gelingt, unsere Gefühle direkt mit unseren Bedürfnissen zu verknüpfen, desto einfacher ist es für andere, einfühlsam auf unsere Bedürfnisse einzugehen
- Erkennen und Akzeptieren der Bedürfnisse hinter den Gefühlen
- Was andere sagen oder tun, kann Auslöser für unsere Gefühle sein, aber nie die Ursache
- wenn Jemand sich negativ äußert: 4 Möglichkeiten zu reagieren
- in Welt in der Bedürfnisse verurteilt werden, kann es beängstigend sein, Bedürfnisse zu äußern

Gefühls- und Bedürfnislisten:

<https://www.gfk-plus.net/listen/index%20listen.htm>

Bitten aussprechen

Um das bitten, was unser Leben bereichert:

- versuchen, vage, abstrakte, zweideutige Formulierungen zu vermeiden
 - positive Handlungssprache benutzen
 - statt dem, was wir nicht wollen, das ausdrücken, was wir wollen
- Bitten bewusst formulieren
 - 4 Ohren Modell: "Ich habe Durst!" ist keine Bitte
- um Wiedergabe bitten
 - um sicherzustellen, ob Botschaft, die wir aussenden, identisch mit Botschaft, die empfangen wurde, bitten wir Zuhörer, sie wiederzugeben
 - Erklären, dass es nicht um Aufnahmefähigkeit beim Gegenüber, sondern Überprüfung auf Verständlichkeit geht
- um Offenheit bitten
 - was empfindet Zuhörer dabei, denkt darüber, ist bereit etwas Bestimmtes zu tun

Bitten aussprechen

Bitte kontra Forderung:

- wenn jemand Forderung hört, sieht er 2 Möglichkeiten:
 - Unterwerfung oder Rebellion

So findet man heraus was es ist: Beobachten, wie sich Sender verhält, wenn man Bitte nicht erfüllt!

- Forderung, wenn Sprecher danach kritisiert oder verurteilt/ Schuldgefühle macht
- Bitte, wenn der Sprecher anschließend einfühlsam auf die Bedürfnisse der anderen Person reagiert

Tipp An den Sender:

- bei Bitte deutlich machen, dass Zustimmung nur gewünscht, wenn aus freiem Willen gegeben

Empathie

Empathie ist ein respektvolles Verstehen der Erfahrungen anderer Menschen

- oft wird in Gesprächen Empathie mit dem Geben von Ratschlägen, eigener Gefühle und Erfahrungen oder Beschwichtigungen verwechselt
- Hören auf das Gegenüber heißt: den eigenen Kopf leer machen und Hören auf Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten
- der nächste sinnvolle Schritt um zu erfahren, ob wir richtig zugehört haben
 - das Gehörte mit eigenen Worten wiedergeben (Paraphrasieren)
- Aktives Zuhören:
 - Körpersprach
 - Zugewandtheit
 - Nachfragen

Empathie

Fragestellungen:

1. was der/die Andere beobachtet: „Beziehst Du Dich auf....?“
2. was der/die Andere fühlt und auf die Bedürfnisse, die seine/ihre Gefühle hervorrufen: „Fühlst Du Dich verletzt, weil Du Dir... gewünscht hättest?“
3. was der/die Andere erbittet: „Möchtest Du von mir gerne die Gründe hören, warum ich das gesagt habe?“

Empathie

Es kann natürlich vorkommen, dass uns einschüchternde Aussagen treffen.

- sich bewusst machen, dass hinter Aussagen Menschen stehen, die an uns appellieren, auf Ihre Bedürfnisse einzugehen
 - Du-Botschaften
 - Verallgemeinerungen:
 - "Nie hörst Du mir zu!"
 - Antwort normalerweise: "Doch!"
- GFK:
 - "Das klingt, als wärst du total frustriert, weil du gerne den Kontakt zwischen uns fühlen möchtest, wenn wir miteinander sprechen."

Empathie

Wenn die Anspannung beim Gegenüber nachlässt , fließt genügend Empathie!

- kein Abarbeiten der GFK, sondern ehrliches und ausgiebiges Eingehen auf den anderen, bevor wir uns Lösungen und Bitten um Unterstützung zuwenden

Wenn kein Flow entsteht, Empathie zu geben:

- a) innehalten, atmen, uns selbst Empathie geben
- b) gewaltfrei schreien
- c) eine Auszeit nehmen

Gruppenübung 1

Meine interkulturelle Geschichte (Zeitraumen ca. 30 min)

Es werden Paare gebildet, die sich 5 bis 10 Minuten gegenseitig interviewen. Anschließend stellt Person A Person B im Plenum vor. Dabei bitte genau auf die Zeit achten (maximal 60 Sekunden).

Leitfragen:

Was war Dein prägendster Auslandsaufenthalt? Warum?

Welche Migrationen gibt es in Deiner Familiengeschichte?
(Migration ab 15 Kilometer: Eltern, Großeltern, Verwandte...)

Welche internationalen Einflüsse gibt es in Deinem Alltag?
(Musik, Film, Freunde, Essen, Literatur...)

Gruppenübung 2

Kultur-Eisberg

- bei der Übung „Kultur-Eisberg“ beschäftigen sich die Teilnehmenden mit dem Kulturbegriff und erkennen dabei, dass der Großteil des Phänomens „Kultur“ nicht sichtbar ist.

Ablauf der Übung:

- die TeilnehmerInnen werden in Gruppen eingeteilt
- in den Kleingruppen sollen sie folgende Fragen beantworten:
 - Was bedeutet Kultur? Wie äußert sich Kultur?
- die Antworten werden in Stichworten auf kleine Karten geschrieben
- danach soll die Gruppe entscheiden, welche dieser Begriffe über Kultur sichtbar sind und welche unsichtbar
- im Plenum werden die Ergebnisse präsentiert und diskutiert und gemeinsam auf das Modell eines vorgezeichneten Eisbergs aufgehängt.
- an die Spitze werden sichtbare Merkmale von Kultur gehängt, während unter der Wasseroberfläche die unsichtbaren Elemente von Kultur befestigt werden

Quellen

<https://www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.html>

https://support-refugees.eu/io6/PART_B_How_to_prepare_volunteers_for_intercultural_communication_and_cooperation_de.html

<https://www.ikud.de/glossar/eisbergmodell-von-kultur.html>

<https://www.demokratiewebstatt.at/thema/thema-kunst-und-kultur/was-versteht-man-unter-kultur>

<https://www.nachhilfe-team.net/lernen-leicht-gemacht/4-ohren-modell/>

<https://www.schulz-von-thun.de/>

<https://www.grin.com/document/358245>

Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun (Hg.): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele. 2021

<https://www.ibim.de/ikult/2-1.htm>

<https://www.ikud.de/glossar/stereotyp-und-vorurteil.html>

<https://crossculture-academy.com/kulturelle-unterschiede-ukraine/>

Weitere Informationen sowie Termine für unsere
Veranstaltungen findet ihr auf unserem Blog:
www.ehrenamt-support.de
ehrenamt-support@sduj.de

Unterstützt durch



Gefördert durch



Stadt Leipzig

Soziale Dienste



Jugendhilfe gGmbH