

UTB XL 8503

Interkulturelle Kompetenz

Bearbeitet von
Hans Jürgen Heringer

1. Auflage 2012. Taschenbuch. 192 S. Paperback

ISBN 978 3 8252 8503 6

Format (B x L): 19,6 x 26,6 cm

[Weitere Fachgebiete > Medien, Kommunikation, Politik >
Kommunikationswissenschaft > Kulturelle Kommunikation & Interaktion](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.



Eine Arbeitsgemeinschaft der Verlage

Böhlau Verlag · Wien · Köln · Weimar
Verlag Barbara Budrich · Opladen · Toronto
facultas.wuv · Wien
Wilhelm Fink · München
A. Francke Verlag · Tübingen und Basel
Haupt Verlag · Bern · Stuttgart · Wien
Julius Klinkhardt Verlagsbuchhandlung · Bad Heilbrunn
Mohr Siebeck · Tübingen
Nomos Verlagsgesellschaft · Baden-Baden
Ernst Reinhardt Verlag · München · Basel
Ferdinand Schöningh · Paderborn · München · Wien · Zürich
Eugen Ulmer Verlag · Stuttgart
UVK Verlagsgesellschaft · Konstanz, mit UVK / Lucius · München
Vandenhoeck & Ruprecht · Göttingen · Bristol
vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich

Hans Jürgen Heringer

Interkulturelle Kompetenz

Ein Arbeitsbuch mit interaktiver CD
und Lösungsvorschlägen

Mit CD-ROM



A. Francke Verlag Tübingen und Basel

Prof. (em.) Dr. Hans Jürgen Heringer lehrte Deutsch als Fremdsprache an der Universität Augsburg.

Bibliographische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliographische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

© 2012 · Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG
Dischingerweg 5 · D-72070 Tübingen

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.
Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem und säurefreiem Werkdruckpapier.

Internet: <http://www.francke.de>
E-Mail: info@francke.de

Einbandgestaltung: Atelier Reichert, Stuttgart
Druck und Bindung: fgb – freiburger graphische betriebe
Printed in Germany

UTB-Nr.: 8503
ISBN 978-3-8252-8503-6

Inhalt

Vorwort.....	7
1. WarmUp: Self Assessment.....	9
1.1 Eigene Erlebnisse	9
1.2 Was heißt Assessment?.....	12
1.3 Wer bin ich eigentlich?.....	14
1.4 Was ich so tue. Eine kurze Vergewisserung	19
1.5 Wie wirken diese Menschen auf mich?.....	22
2. Kulturelle Differenzen	23
2.1 Was ist Kultur?.....	23
2.2 Aspekte von Kultur.....	26
2.3 Kulturdimensionen.....	28
2.4 Mischungen: Geistesheroen – und Vorbilder?.....	34
2.5 Konflikte	36
3. Hotspots	41
3.1 Was sind Hotspots?	41
3.2 Einladungen und Geschenke.....	41
3.3 Gespräche	46
3.4 Erziehung.....	54
3.5 Ausklang.....	55
4. Hotwords	57
4.1 Was ist ein Hotword?.....	57
4.2 Wie erkenne ich ein Hotword?.....	58
4.3 Wie erschließe ich ein Hotword?	60
4.4 Kontraste	63
4.5 Empirisch basiert	68
5. Critical Incidents.....	75
5.1 Critical Incidents – interkulturell?.....	75
5.2 Verschiedene Formate.....	76
5.3 Didaktische Zubereitung	78
5.4 Kritisch gesehen	82
5.5 Perspektiven	84
5.6 Der Text und über den Text hinaus	86
5.7 Selbst gemacht	88

6. Stereotypen	91
6.1 Was sind Stereotypen?	93
6.2 Stereotypen erkennen und formulieren	95
6.3 Stereotypisierung	98
6.4 Nationalstereotypen	102
6.5 Spiegel und Retourkutschen	104
6.6 Positiv oder negativ?	106
7. Kulturstandards	107
7.1 Was sind Kulturstandards?	107
7.2 Deutsche Kulturstandards	109
7.3 Kontraste	128
8. Nonverbale Kommunikation	133
8.1 Was ist nonverbale Kommunikation?	134
8.2 Gestik	134
8.3 Mimik und Körperhaltung	139
8.4 Sprechbegleitung	144
9. Interkulturelle Sensibilisierung	147
9.1 Was bedeutet Sensibilisierung?	148
9.2 Sehen und Deuten	152
9.3 Hören und Zuhören	160
9.4 Empathie entwickeln	164
10. Länder und Wissen	167
10.1 Know how und Know that	168
10.2 Infomaterial	169
10.3 Ratgeber	177
11. Quellen und Literatur	181
12. Anhang	185
Rollenspiele	

Vorwort

Wer in ein fremdes Land fährt, wer mit Fremden kommuniziert, vielleicht Geschäfte mit ihnen macht, wer gar Andere lehren will, wie man interkulturell besser zu Rande kommt, der wird sich vielleicht Informationen beschaffen über andere Kulturen. Aber über welche? Nur gerade die, mit denen er es zu tun bekommt? Und dann wäre natürlich die Frage: Greifen solche Informationen und wann und wie? Wird man denn gleich in den Genuss einer Tee-Zeremonie kommen, wenn man in Japan ist? Und müsste man dann wissen, wie das geht und wie man sich verhalten sollte? Und falls ja: Wie weit ist das schon Kommunikation? Ist nicht immer die Frage, ob die Partner das wirklich so ausführen, gar erwarten, dass ich es genauso mache?

Interkulturelle Kommunikation ist Kommunikation zwischen Menschen, es ist eine persönliche Angelegenheit und darum muss ich persönlich kompetent hierfür sein und vor allem muss ich eine Ahnung davon haben, wie der jeweilige Partner gerade drauf ist, was er von seiner Kultur weiß und wie viel – aber vor allem auch, ob er bereit ist, sich daran zu halten, und erwartet, dass ich das Einschlägige weiß und mich daran halte.

In der persönlichen Kommunikation kommt es an auf das persönliche Wissen der Partner im weiten Sinn, das heißt auf Know that und auf Know how. Beide sind nicht zu trennen. Aber das nötige Know that ist so immens, so unüberschaubar – schon für eine Kultur – dass ein Einzelner es gar nicht fassen könnte – und es darum auch nicht zu fassen braucht. Für die Person ist wichtig, ihr Know how zu verbessern, ihre Kompetenz, sich in allen möglichen Situationen besser aus der Affäre zu ziehen. Das bedeutet vor allem:

- ▶ auf unterschiedliche Deutungsmöglichkeiten gefasst sein und welche finden
- ▶ aus den diversen Deutungsmöglichkeiten im Kontext mehr oder weniger wahrscheinliche erwägen

Soweit der rezeptive Aspekt. Was den aktiven Aspekt betrifft, wird die Person vor allem vorsichtig sein, wenn sie nicht genau weiß, wie ihre Handlungen verstanden werden. Das gelingt nie vollständig. Denn die allermeisten unserer Handlungen sind Routine und müssen Routine bleiben. Da können wir nur hoffen auf einen gleich gestimmten Partner.

Interkulturelle Kompetenz als Schlüsselqualifikation brauchen wir beruflich wie privat, innerhalb oder außerhalb von Institutionen. Sie gestattet uns, mit Angehörigen anderer Kulturen angemessener zu kommunizieren. Dies erfordert als Grundeinstellung:

- ▶ Rollendistanz: Wir werden Distanz zu uns selbst gewinnen, gewohnte Ansichten und Handlungsmuster als kulturell fundiert erkennen und aus einer anderen Perspektive betrachten.
- ▶ Ambiguitätstoleranz: Wir werden tolerant gegenüber grundlegenden Unterschieden, lernen unterschiedliche Erwartungen und Bedürfnisse anerkennen, sie partnerschaftlich und angstfrei in unser Handeln einbeziehen.
- ▶ Empathie: Wir gewinnen eine empathische Einstellung zum Gegenüber und anderen Kulturen, werden bereit, uns in unvertraute Situationen hineinzusetzen.

Auch in der Sprachlehre geht es nicht mehr nur um sprachliche Kompetenz oder Landeskunde. Es geht auch um methodische kommunikative Fähigkeiten, strukturelles Wissen über andere Kulturen und vor allem um Einstellungen zu fremden Kulturen:

- ▶ offen sein für das Fremde, das Ungewohnte, das Neue
- ▶ bereit sein, das Andere als anders zu akzeptieren
- ▶ realisieren, was alles anders sein kann und was es bedeuten könnte
- ▶ bereit sein, experimentell und experienziell Unbekanntes und Neues zu erfahren
- ▶ Eigenes relativieren können
- ▶ mögliche Alternativen sehen und anerkennen
- ▶ fähig sein, Missverständnisse zu bemerken und Konflikte zu bewältigen

Mit diesem Buch sollten Sie einschlägige Kenntnisse, Fähigkeiten und Einstellungen gewinnen. Aus der immensen Vielfalt von Kulturen werden lehrreiche Aspekte als Exempel herausgegriffen, dies ist die Idee des exemplarischen Lernens, die einzig und allein die Vielfalt bewältigen und Sie auf Künftiges vorbereiten kann. Reflexion und Arbeit am Exempel können zwar praktische Erfahrung nicht ersetzen, aber auch jede Erfahrung sollte nicht frei von Reflexion sein.

Im Arbeitsbuch erwarten Sie kürzere darstellende Passagen und daran anschließende Übungen verschiedener Formate. **Das Buch ist modular aufgebaut. Sie müssen nicht die Reihenfolge der Kapitel einhalten und können an jeder gewünschten Stelle einsteigen.**

Ein Zuckerl für Sie ist die interaktive CD. Hier finden Sie Anwendungen, kleine Filme und Lehrstücke aus vielen interkulturellen Trainings. Im Buch wird öfter mit **CD** in der Marginalie darauf verwiesen. Sie sollten das kräftig nutzen.

Im Vorwort zu meinem Buch „Interkulturelle Kommunikation“ habe ich geschrieben:

In der Interkulturellen Kommunikation ist man im Nachen auf hoher See. Navigation gibt es da wenig. Gefahren aber genug. Da lauert als Scylla: Der naive Optimismus, dass mit gutem Willen auch die Interkulturelle Kommunikation funktioniert. Schließlich sind wir doch alle Menschen. Und auf der anderen Seite Charybdis, die insinuiert, dass man sich eben gut vorbereiten muss und möglichst viel über fremde Kulturen wissen sollte. Das ist sicherlich nicht schlecht, aber im Sturm versagt oft genug das Navigationssystem. Dann muss man spontan gut reagieren auf neue, unberechenbare Situationen. Sonst gerät man eben doch in die Fangarme der Scylla oder geht im tiefen Strudel der Charybdis unter.

Für diesen Fall bereitet man sich nicht nur durch Sachwissen vor, sondern besonders durch Erfahrung und gewonnene Kompetenz.

Interkulturelle Kommunikation ist übrigens in erster Linie Kommunikation und darum ist kommunikative Kompetenz auch die Grundlage. Wer gut kommunizieren kann, der kann schnell lernen, der wird sich schneller auch in ungewohnten, in neuen Umgebungen zurecht finden.

1. WarmUp: Self Assessment

Wer sich mit Interkultureller Kommunikation befasst, sollte nicht nur auf die anderen schauen und sich mit ihnen, mit fremden Kulturen befassen. In menschlicher Kommunikation sind immer zwei Rollen besetzt. Beide Spieler sind Deutende und Verstehende. Sie bringen ihre eigenen Voraussetzungen ins Spiel ein. Darum werden Sie sich in einem ersten Schritt Ihres eigenen Backgrounds versichern, ein bisschen Selbsterkenntnis betreiben. Dazu genügt es nicht, dass Sie über Stereotypen Bescheid wissen, die der Partner oder Sie selbst kennen oder glauben. Stereotypen sind viel zu global und zu undifferenziert für die aktuelle Kommunikation. Sie würden so grobe Erklärungen liefern, dass sie zum Verstehen nur Gefährliches beitragen könnten. Und sie würden vor allem dem dynamischen Prozess und der Komplexität der jeweiligen Situation nicht Rechnung tragen. Für Lernzwecke und für erste Lernschritte mögen derartig globale Backgrounds geeignet sein, aber für das normale kommunikative Leben genügen sie nicht. Hier braucht man weitergehende Sensibilität und differenzierteres Know how.

Eine wesentliche Voraussetzung hierfür ist, sich der eigenen Voreinstellung bewusst zu werden.

1.1 Eigene Erlebnisse

Zum Aufwärmen versuchen Sie sich zu erinnern an ein positives Erlebnis, das Sie im interkulturellen Bereich mit jemandem hatten.

Mit wem oder in welchem fremden Land haben Sie einmal eine besonders angenehme Erfahrung gemacht?

Rufen Sie sich die Situation in Erinnerung:

- ▶ Wie war das da?

Machen Sie sich ein paar Notizen:

- ▶ Wo war das?
- ▶ Wann war das?
- ▶ Wer war beteiligt?
- ▶ Wie verlief das Ganze?
- ▶ Was war das Überraschende?
- ▶ Wie beurteilen Sie das Erlebnis heute?

Geben Sie dem Erlebnis eine treffende Überschrift, vielleicht in Form eines Slogans. Achten Sie darauf, dass Sie nicht eine allgemeine Maxime oder Lehre formulieren, sondern etwas Passendes für diesen Fall.

Inter-
kulturelles
Erlebnis

Ein anderes Erlebnis

Nega-
tives
Erlebnis

Nun werden Sie schrittweise und ausführlicher ein eher negatives Erlebnis oder einen Konflikt mit einem Partner aus einer anderen Kultur bearbeiten. Beachten Sie, dass es eine Episode, ein einzelnes Erlebnis sein sollte, nichts Allgemeines.

Rufen Sie sich so etwas in Erinnerung. Tun Sie es!

Wie
vorgehen?

Hier bekommen Sie nun eine Anleitung, die Sie schrittweise gehen.

Lassen sie sich Zeit und schreiben Sie ausführlich auf.

Wenn Sie das Schema auf sich selbst anwenden, erkennen Sie die Problematik.

Aber Sie gewinnen auch mehr Bewusstheit über Ihre eigene Haltung.

1. Schritt

Schreiben Sie frei von der Leber weg, wie es Ihnen in den Sinn kommt.

Anschließend können Sie Ihre Darstellung noch einmal in Ruhe durchgehen, sich besinnen, welche Gefühle dabei eine Rolle spielten. Sie fügen vielleicht weitere Details hinzu. Schließlich reflektieren Sie, was das Aufschreiben des Falls bewirkt hat.

2. Schritt

Im zweiten Schritt befassen Sie sich in Ruhe weiter mit Ihrem Fall. Sie versuchen, ein besseres Verständnis zu entwickeln, erproben verschiedene Operationen: Sie reduzieren den Text auf das Wesentliche, auf die Schlüsselwörter etwa oder ein Telegramm oder auf eine Überschrift, sodass etwas vielleicht deutlicher zum Vorschein kommt.

Schreiben Sie den Fall auf als Telegramm mit einem sprechenden Titel.

Nun bauen Sie Ihren Fall neu auf, unter den neuen Erkenntnissen. Sie reflektieren, welche Veränderung, was Neues sich ergeben hat.

Was ist neu?

Neues

3. Schritt

Nun erarbeiten Sie den Zusammenhang. Er könnte das eigene Leben umfassen und das des Partners, besteht also nicht nur in dem, was eben vorangeht und was folgt. Er umfasst vor allem auch Sie, Ihr Wissen und Ihre Deutungsmuster. Damit sind Sie bei Ihren stillen Anteilen an der Geschichte: Wie Sie solche Fälle beurteilen, welche Verallgemeinerungen Sie vollziehen und wie Sie Ihren Partner bezeichnen. Dies alles ist wichtig und darum muss man das Relevante aus dem Zusammenhang einbeziehen und für das eigene Verstehen nutzen. Verstehen ist im Grunde das Herstellen dieses Zusammenhangs.

Zusammenhang

4. Schritt

Verstehen ist auch ein Vermutungsspiel. Dazu muss man Alternativen sehen. Wieso haben Sie sich so verhalten?

Welche Alternativen hätte es gegeben, wieso haben Sie die nicht ergriffen?

Von jetzt gesehen: Wären die Alternativen besser gewesen?

Alternativen?

Letzte
Schritte

5. Schritt

In diesem Schritt geht es darum, die Perspektive des Partners einzubeziehen. Wie sieht das Ganze aus der Sicht des Partners aus? Ermitteln Sie punktuell einseitige und tendenziöse Darstellungen. Reflektieren Sie die Werte und Motive Ihres Partners, seine innere Haltung und Selbstgespräche während des Vorfalls. Was war wohl das Ziel Ihres Partners, was Ihr eigenes? Welche Werte und Motive könnten für Ihren Partner eine Rolle spielen, welche für Sie? Können Sie die Werte und Motive des Partners nachvollziehen?

6. Schritt

Sie ziehen eine Art Schlussbilanz für das ganze Verfahren. Zuerst destillieren Sie noch einmal das Schlimme, das Unangenehme des Falls heraus. Und Sie schauen, ob noch etwas unklar für Sie geblieben ist. Vielleicht hat sich Ihr Fall gar als ein simples Missverständnis entpuppt. Wenn Sie eine Lösung gefunden haben, die Sie zufriedenstellt, haben Sie viel erreicht.

Es muss diese Lösung aber nicht geben.

1.2 Was heißt Assessment?

Assess-
ment

Haben Sie eine Idee, was Self Assessment sein soll?

Vielleicht kennen Sie Assessment Center oder haben davon gehört.

Was geht da vor?

Wozu dient so ein Center?

Im Wörterbuch finden wir als Äquivalente von *assessment* mehrerlei:

- ▶ Einschätzung, Beurteilung, auch
- ▶ Evaluation und Schätzung, sogar Steuerbescheid.

In unserem Zusammenhang geht es allerdings weniger um Beurteilung – vor allem nicht von außen – als vielmehr um Einsicht und Selbsterfahrung. Es geht um Sie selbst. Bewusstheit und Selbstbewusstheit sind wesentliche Voraussetzungen interkultureller Kompetenz. Denn im gemeinsamen Wissen geht es wenigstens um dreierlei:

- ▶ Was ich weiß
- ▶ Was ich über meine Kultur weiß
- ▶ Was ich weiß, was jemand aus der fremden Kultur über meine weiß

Sich dessen zu versichern, ist generell angezeigt, weil es eben selbstverständlich ist und sonst stillschweigend genutzt wird. Immer geht es darum, den eigenen Anteil am Verständnis zu erkennen.

Details

Im Detail kann man sich zum Beispiel folgende Fragen stellen:

- ▶ Wie bin ich kulturell und persönlich orientiert?
- ▶ Wie unterscheide ich mich vom mainstream meiner Kultur?
- ▶ Zu welcher Teilkultur zähle ich mich?
- ▶ Wie angepasst bin ich?
- ▶ Wie anpassungsfähig bin ich?
- ▶ Was weiß ich, was glaube ich von anderen Kulturen?
- ▶ Welchen Stereotypen folge ich da?
- ▶ Wo sehe ich einen universellen Boden?
- ▶ Welche interkulturellen Strategien kenne ich, welche verfolge ich?
- ▶ Bringe ich gemeinsames Verständnis zustande?

Selbstbewusstheit – wozu?

Ofter können wir lesen, im Umgang mit der fremden Kultur erweitern wir unseren Horizont und werden uns der eigenen Identität bewusst.

Die eigene Identität ist entstanden in der persönlichen Geschichte und Sozialisation. Persönliche Anteile und kulturelle Anteile sind hier so verwoben, dass sie schwerlich auszumachen sind. Ja, eigentlich können wir uns der eigenen Identität nie vollständig bewusst werden, weil es sich weitgehend um Selbstverständlichkeiten handelt, die wir nicht wahrnehmen, die wir prinzipiell nicht von außen wahrnehmen können. Erst im Kontrast zu Anderen und zu anderen Kulturen werden wir uns ihrer bewusst.

Was aber soll der Nutzen sein?

Wer fremde Kulturen kennt, erweitert sein Wissen und damit auch sein Know how. Er kennt alternative Weltkonstruktionen. Zwar muss er nicht entsprechend handeln, aber sein Verstehen ändert sich allemal – unbewusst.

Selbst-
bewusst-
heit

Bewusstheit

Das eigene Bewusstsein ändert sich vielleicht in folgenden Hinsichten:

- ▶ eigene Sozialisation und kulturelle Bindung
- ▶ eigene Überzeugungen, Werte und Vorurteile
- ▶ Verstehen und Hinnehmen alternativer Handlungsweisen, Handlungsziele
- ▶ Fähigkeiten und Voraussetzungen für interkulturelle Kommunikation

Selbstbewusstheit führt auch zur Selbstverwirklichung.

Self Assessment

Self
Assess-
ment

Die Selbstbeurteilung ist erst einmal eine ganz persönliche Sache. Man muss sie angstfrei und ehrlich betreiben, eben nur für sich selbst. Es gibt hier keine Außenbeurteilung.

Ich eruiere:

- ▶ meine eigenen Haltungen und Wertungen
- ▶ meine Wahrnehmungen
- ▶ meine Stereotypen und Vorurteile
- ▶ meine Verstehenskompetenz

Darum wird die Beurteilung erst einmal nicht öffentlich: Jeder tut es für sich. Und jede auch.

1.3 Wer bin ich eigentlich?

Woher kommen meine Eltern?

Woher kommen meine Großeltern?

Woher kommen meine Urgroßeltern?

Haben meine Eltern in einem anderen Land gelebt und gearbeitet?

Habe ich schon einmal in einem anderen Land gelebt und gearbeitet?

Herkunft und Familie spielen für Menschen eine unterschiedliche Rolle. In einem interkulturellen Training kannte als Einziger ein Senegalese die Namen seiner Urgroßeltern.

Tradition und Familie bedeuten mir viel. Wie würden Sie das sehen?

Zusammen-
gefasst

ganz bestimmt	bestimmt	kommt drauf an	weniger	recht wenig
<input type="checkbox"/>				

Mit wem gehe ich um?

Wie viele und welche ausländischen Freunde habe ich?

Inter-
kultureller
Umgang

Wie viele und welche ausländischen Freunde haben meine Kinder (falls Sie Kinder haben)?

Wäre ich einverstanden, wenn eins meiner Kinder einen Ausländer / eine Ausländerin heiraten wollte?

Falls ja:

Welcher Herkunft könnte er / sie eher sein?

Welcher Herkunft sollte er / sie eher nicht sein?
