



Jürgen H. Schmidt

Basics interkultureller Kommunikation

Bausteine für die Entwicklung interkultureller Kompetenz

# ***Inhalt***

## **Vorwort**

### **1. Einführung: Kommunikation innerhalb und außerhalb der eigenen Kultur**

- 1.1. Das Sender-Empfänger-Modell
- 1.2. Die Botschaft und was der Empfänger damit machen kann
- 1.3. Die Herausforderung interkultureller Kommunikation

### **2. Kultur - was ist das?**

### **3. Kultur und Werte**

- 3.1. Der Umgang mit der Zeit
- 3.2. Der Umgang mit Unterschieden zwischen Menschen
- 3.3. Das Verhältnis zwischen Individuum und Gruppe
- 3.4. Der Umgang mit Erfolg, Versagen und Fehlverhalten
- 3.5. Die Bedeutung des Erreichens von Zielen
- 3.6. Der Umgang mit möglichen Krisen
- 3.7. Unterschiede in der Art zu denken
- 3.8. Der Umgang mit Raum

### **4. Weitere bedeutende Faktoren**

- 4.1. Kultur und Sprache
- 4.2. Direkte und indirekte Kommunikation
- 4.3. Nonverbale Kommunikation

## **5. Strategien zum Erlernen bzw. Verbessern interkultureller Kommunikation**

5.1. Die richtige Einstellung

5.2. Interkulturelle Kompetenz erlernen

5.3. Der Umgang mit Schwierigkeiten

### **Literatur**

## **Vorwort**

In diesem Buch geht es um die Basics interkultureller Kommunikation. Vor nicht allzu langer Zeit handelte es sich dabei noch um ein Spezialthema, mit dem sich hauptsächlich international tätige Fachkräfte beschäftigten. Inzwischen findet interkulturelle Kommunikation auch innerhalb Deutschlands in vielen alltäglichen Begegnungen statt. In den vergangenen Jahrzehnten sind Menschen unterschiedlichster Nationalitäten und Kulturen aus verschiedenen Gründen in unser Land gekommen: Studium oder Beruf, Flucht oder Vertreibung aus ihrer Heimat, Familienzusammenführung oder Heirat etc. Hinzu kommt, dass viele Kinder von Eltern mit Migrationshintergrund hier geboren werden und aufwachsen und dadurch von Geburt an von zwei Kulturen geprägt werden: der Ursprungskultur ihrer Eltern sowie der deutschen Kultur. Der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund in unserer Gesellschaft wird weiter steigen, sowohl durch weitere Zuwanderung als auch durch eine höhere Geburtenrate im Vergleich zu deutschen Eltern ohne Migrationshintergrund. Inzwischen ist es normal, dass man selbst in den Fußgängerzonen von Kleinstädten tagtäglich Menschen begegnet, die sich in einer Fremdsprache unterhalten. Kommt man als „Landei“ (so wie ich) in eine Großstadt, dann hat man manchmal den Eindruck, mehr Unterhaltungen in anderen Sprachen als in Deutsch zu hören.

Aufgrund der beschriebenen Entwicklung begegnen sich in Deutschland Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Prägungen – und damit findet auch interkulturelle Kommunikation statt: in Geschäften, am Arbeitsplatz, in der Schule, im Verein usw. Je nachdem, wie gut unser Gegenüber die deutsche Sprache beherrscht, ist uns oft gar

nicht bewusst, dass da Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft miteinander kommunizieren.

Durch die Globalisierung gibt es gleichzeitig noch eine weitere Tendenz: Immer mehr Deutsche haben berufliche oder private Kontakte ins Ausland, sei es durch Geschäftsoder Urlaubsreisen, durch Auswanderung oder zeitlich befristete Entsendung ins Ausland, Schüleraustausch oder Auslandsstudium, Partnerschaft oder Heirat etc. In diesen Fällen ist man sich in der Regel eher bewusst, dass interkulturelle Kommunikation stattfindet, weil man selbst Ländergrenzen überschreitet und ein anderes kulturelles Umfeld betritt.

Migration und Globalisierung werden sich vermutlich in den kommenden Jahren weiter fortsetzen. Damit verbunden ist die steigende Notwendigkeit, sich für den Umgang und die Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen entsprechende Fähigkeiten anzueignen. In diesem Zusammenhang wird immer wieder von der „Entwicklung interkultureller Kompetenz“ gesprochen. Dabei ist es wichtig zu verstehen, dass die Entwicklung interkultureller Kompetenz ein lebenslanger Prozess ist. Die persönliche Herausforderung besteht darin, lernbereit und flexibel zu bleiben, und sich immer wieder bewusst zu machen, dass alle Erkenntnisse, die man im Lauf der Zeit gewonnen hat, nur Stückwerk sind. Unser menschliches Leben ist außerordentlich komplex. Wir können die individuelle und kulturelle Vielfalt in ihrer Gesamtheit letztlich nicht erfassen. Trotzdem finden wir im Laufe dieses lebenslangen Lernprozesses immer wieder Puzzleteile, die passen, und so mit der Zeit ein größeres Bild – und Sinn – ergeben.

An dieser Stelle möchte ich kurz meinen persönlichen Bezug zum Thema dieses Buches skizzieren. Ich selbst bin 1966 geboren und in einem kleinen Dorf am Rande des mittleren Schwarzwaldes (aber schon dem Schwabenland zugehörig) aufgewachsen. In der Zeit meiner Kindheit kamen viele „Gastarbeiter“ nach Deutschland, bei uns im

Dorf war es aber eher eine Seltenheit mit „Gastarbeiterkindern“ in den Kindergarten oder in die Schule zu gehen. Während meiner Berufsausbildung und Tätigkeit als Bankkaufmann hatte ich dann viel mehr Umgang und Kontakt mit Menschen, die aus fremden Ländern kamen. Dabei lernte ich auch eine große Bandbreite kennen: Menschen, die schon dreißig Jahre in Deutschland lebten und sich immer noch nicht richtig verständigen konnten, aber auch Menschen, die perfekt Schwäbisch sprachen! Ein weiterer interessanter Aspekt war, dass ich als Bankkaufmann viele Menschen im Zusammenhang mit dem Thema „Geld“ und ihrem Umgang damit erlebte. Ich verstand, dass es nicht von der Nationalität eines Menschen abhängt, ob er vertrauenswürdig ist oder nicht, ob er ehrlich oder ein Gauner ist, ob er einen Kredit zurückzahlt oder nicht.

Seit meinem zwanzigsten Lebensjahr unternahm ich viele Reisen ins Ausland. So weiteten sich mein Horizont und auch mein Interesse für andere Länder und Kulturen. Ein paar Jahre später kam eine berufliche Neuorientierung dazu: Ich absolvierte eine theologische Ausbildung an einer freien Fachschule für Theologie und Mission. Nach insgesamt zehn Monaten Sprachstudium in Spanien und im Bergland von Peru lebte und arbeitete ich dann insgesamt sieben Jahre in dem Ausbildungszentrum eines Schweizer Missionswerkes (indicamino) im peruanischen Urwald. In diesem Ausbildungszentrum wurden Indianer aus ungefähr dreißig verschiedenen Ethnien des peruanischen Urwaldes als Schreiner, Mechaniker, Kleintierzüchter oder Pastoren ausgebildet. Ich selbst war in der theologischen Ausbildung von Indianerpastoren tätig. Meine Kollegen waren Peruaner (aus unterschiedlichsten Regionen des Landes, mit unterschiedlichen kulturellen Prägungen), Schweizer, Deutsche, Brasilianer sowie US-Amerikaner. Interkulturelle Kommunikation, sowie die damit verbundenen Herausforderungen, Fettnäpfchen - und manchmal auch

Konflikte - gehörten zum Alltag.<sup>1</sup> Doch die Thematik „Interkulturalität“ prägte nicht nur meine Frau und mich, sondern auch unsere drei Kinder - und zwar in ganz unterschiedlicher Weise: Unser ältester Sohn ging jeweils für einige Monate in einen spanischen, deutschen, peruanischen sowie einen Schweizer Kindergarten. Er und unsere Tochter erhielten einen Teil ihrer schulischen Ausbildung an einer Schweizer Missionarskinder-Schule im peruanischen Urwald. Unser jüngster Sohn wurde in Peru geboren und hat damit auch die peruanische Staatsangehörigkeit. Da er aber im Alter von sechs Jahren nach Deutschland kam, hat er nie ein fremdes Schulsystem kennengelernt; er begann hier seine „schulische Karriere“. Unsere drei Kinder wuchsen den überwiegenden Teil ihrer Kindheit im Ausland zusammen mit peruanischen, deutschen und Schweizer Kindern, auf. Während wir als Eltern das interkulturelle Zusammenleben immer wieder sehr bewusst reflektiert haben, sind unsere Kinder ganz natürlich in diesen Rahmen hineingewachsen. Die eigentlichen Herausforderungen für unsere Kinder ergaben sich erst mit ihrer Rückkehr in die „Heimat“, die aber genauer gesagt nicht ihre Heimat, sondern die Heimat ihrer Eltern war. Für sie bedeutete es, sich in einem fremden Land einzuleben! Als Third-Culture-Kids sind sie „heimliche Einwanderer“<sup>2</sup>. Man merkt zwar keinen äußerlichen Unterschied zu anderen deutschen Kindern, aber innerlich nehmen sie das Leben hier in Deutschland durch eine Linse wahr, die sich vom Denken der deutschen Kultur oft unterscheidet.

Es gäbe natürlich noch vieles über meinen persönlichen Hintergrund und Bezug zum Thema zu berichten. Die genannten Ausführungen sollen jedoch genügen, um Ihnen als LeserIn einen kurzen Einblick in meinen Erfahrungshorizont zu geben. Gleichzeitig soll es Ihnen dabei helfen, Aussagen, die ich in diesem Buch mache,

sowie die Perspektive, aus der ich an das Thema herangehe, besser zu verstehen.

Der Titel „Basics interkultureller Kommunikation“ drückt mein Anliegen aus: Ich möchte *Grundlagen* für die Verbesserung interkultureller Kommunikation legen und vermitteln. Es geht mir nicht darum, das Thema akademisch umfassend und abgeschlossen zu behandeln. Ich komme aus der Praxis und verfolge daher eher einen pragmatischen Ansatz. Die Zielgruppe, die ich vor Augen habe, sind alle Menschen, die an der Thematik interessiert sind. Es ist mein Anliegen, jedem, der mit interkultureller Kommunikation zu tun hat, eine Einführung und Verständnishilfe zu bieten. Dabei möchte ich gewisse Bausteine oder Puzzlesteine weitergeben, die bei der Entwicklung interkultureller Kompetenz helfen können (und mir selbst persönlich geholfen haben) und dazu beitragen, ein umfassenderes Bild der Thematik zu entwerfen. Immer wieder werde ich auch weiterführende Literaturhinweise geben, damit interessierte LeserInnen, die tiefer in das Thema (oder bestimmte Teilbereiche davon) einsteigen wollen, schnell fündig werden.

Sie werden in diesem Buch auch immer wieder Fragen finden, die Ihnen dabei helfen sollen, Ihre eigene kulturelle Prägung sowie Ihre eigenen Erfahrungen zu reflektieren.

Mein allerherzlichster Dank gilt meiner Tochter Janina, die mehrere Zeichnungen für die Abbildungen in diesem Buch erstellt hat. Ebenso herzlich danke ich meiner Frau Martha sowie Elisabeth Flaig für das Korrekturlesen des Manuskripts.

Des Weiteren gilt mein Dank vielen lieben Menschen, die mir geholfen haben, andere Kulturen ein bisschen besser zu verstehen. Soweit ich das überblicke, wäre es ein unmögliches Unterfangen, eine vollständige Liste all derjenigen zusammenzustellen, die diesem Personenkreis angehören. Unter den Vielen, die mir in irgendeiner Weise Bausteine zur Entwicklung interkultureller Kompetenz



weitergegeben haben, möchte ich an dieser Stelle aber doch ein paar Namen nennen: María del Mar Fernandez Ruiz (Spanien), Edgar Quispe Alfaro (Peru), Friedrich Dittmer (D), Ezequías Malpartida Sanchez (Peru), Christa Tödter (D), Rafael Ahuanari Arimuya (Peru; Shipibo), Andreas Zollinger (CH), Josué Sergio Ríos (Peru; Caquinte), René Mansilla (Chile). Herzlichen Dank dafür! ¡Muchas gracias!

Jürgen H. Schmidt

---

<sup>1</sup> In meinem Buch „*Begegnungen in Peru - Urwaldindianer auf dem Weg ins 21. Jahrhundert*“ erzähle ich von persönlichen Erlebnissen aus dieser Zeit, insbesondere von der Andersartigkeit indianischer Kultur und Denkweise.

<sup>2</sup> David C. Pollock, Ruth E. Van Reken, Georg Pflüger, *Third Culture Kids. Aufwachsen in mehreren Kulturen*. (Marburg an der Lahn: Francke, 2003), S. 69. Das Buch ist sehr empfehlenswert und vermittelt ein umfassendes Verständnis für Menschen, die als Kinder in mehreren Kulturen aufgewachsen sind.

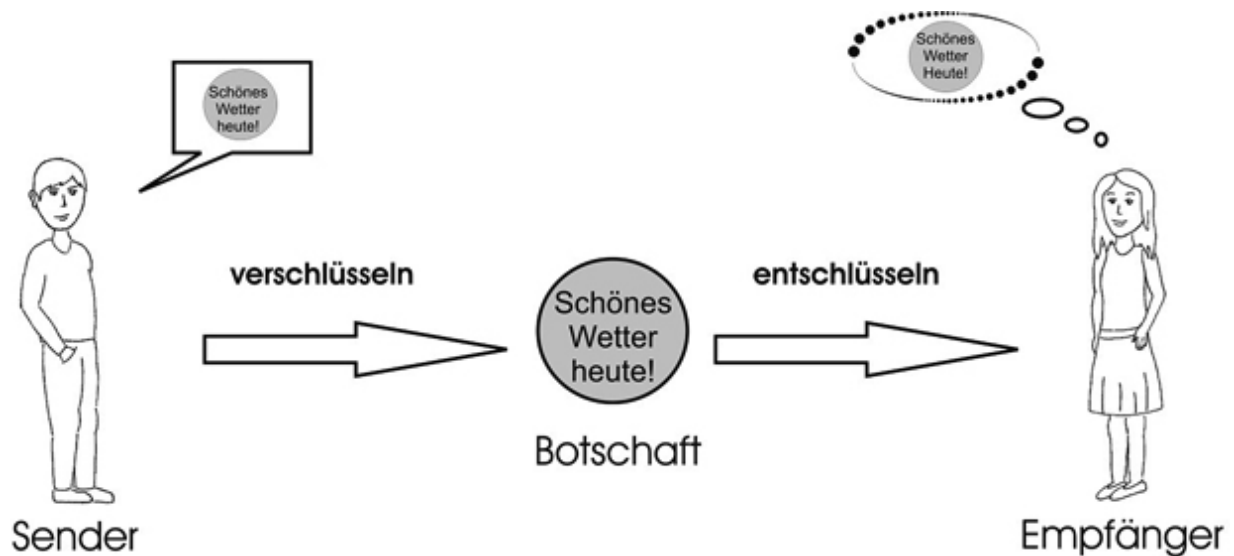
# **1. Einführung: Kommunikation innerhalb und außerhalb der eigenen Kultur**

In diesem einführenden Kapitel werden wir uns zunächst einmal mit Kommunikation im Allgemeinen beschäftigen. Wie funktioniert Kommunikation? Was geschieht dabei im Einzelnen? Was ist das Besondere bei der Kommunikation zwischen Menschen, die unterschiedlichen Kulturen angehören?

Die Kommunikationslehre ist ein weites, umfangreiches und vielschichtiges Feld. Es gibt viel Literatur dazu und viele Modelle und Versuche, an das Thema heranzugehen. In diesem Buch werden wir immer wieder auf Modelle zurückgreifen. Modelle sind etwas sehr Sinnvolles und Nützliches. Sie dienen dazu, bestimmte Aspekte eines Themas deutlich zu machen und zu veranschaulichen. Der Übersichtlichkeit wegen erfolgt die grafische Darstellung oft in vereinfachter Form. Damit stoßen Modelle natürlich an ihre Grenzen, weil sie oft nur wenige Aspekte eines Themas darstellen und so der Gefahr der zu starken Vereinfachung unterliegen. Diese Grenzen und Gefahren wollen wir daher beim Gebrauch von Modellen immer im Hinterkopf behalten.

## **1.1. Das Sender-Empfänger-Modell**

Ein sehr gebräuchliches Modell, um zu veranschaulichen, was während des Kommunikationsprozesses geschieht, ist das folgende Sender-Empfänger-Modell. Dabei werden Begriffe aus der Radiokommunikation verwendet.



Wir haben hier zwei Menschen, die miteinander kommunizieren. Was geschieht dabei?

- Zunächst einmal haben wir zwei Gesprächs- oder Kommunikationspartner. Denjenigen, der gerade eine Mitteilung weitergibt, bezeichnet man als „Sender“. Den anderen, der gerade die Mitteilung erhält, bezeichnet man als „Empfänger“.
- Die Mitteilung selbst, die weitergegeben wird, bezeichnet man als „Botschaft“ (oder Nachricht).  
„*Schönes Wetter heute!*“
- Die Botschaft wird dabei vom Sender verschlüsselt (codiert), d. h., sie wird in ein gewisses Gewand gekleidet und hat eine bestimmte Form (in diesem Fall ist sie rund dargestellt). Bei der Verschlüsselung der Botschaft verwendet der Sender einen Code. Dieser Code besteht einerseits aus den Worten der verwendeten Sprache, aber auch aus nichtsprachlichen (nonverbalen) Begleitsignalen wie Gesichtsausdruck, Gesten, etc.
- Um die Botschaft verstehen zu können, muss sie vom Empfänger entschlüsselt (decodiert) werden. Dazu muss er den vom Sender verwendeten Code kennen und anwenden können. Nur dann findet erfolgreiche

Kommunikation zwischen den beiden Gesprächspartnern statt. Der Begriff „Kommunikation“ ist ja vom lateinischen Wort „communis“ (gemeinsam, allgemein) abgeleitet. Darin kommt das Wesen von Kommunikation sehr gut zum Ausdruck: wir brauchen eine Gemeinsamkeit mit dem anderen, damit Kommunikation stattfinden kann, also einen gemeinsamen „Code“.

Das Sender-Empfänger-Modell erklärt uns in kompakter Form, dass eine Botschaft auf ihrem Weg zum Empfänger zunächst vom Sender mithilfe eines Codes verschlüsselt und anschließend vom Empfänger entschlüsselt wird. Die entscheidende Frage dabei ist, ob beim Empfänger genau das ankommt, was der Sender damit sagen wollte? – Wie wir alle aus persönlicher Erfahrung wissen, ist das leider nicht immer der Fall. Wie beim Radio gibt es manchmal Störungen, sodass die Botschaft, oder Teile davon, nicht beim Empfänger ankommen oder missverstanden werden.

Dieses Sender-Empfänger-Modell stellt den Kommunikationsprozess natürlich sehr vereinfacht dar. Bei einer Radio- oder Fernsehsendung findet die Kommunikation wirklich nur in eine Richtung statt. Dagegen findet beim Gespräch immer<sup>3</sup> ein Dialog statt, d. h., Kommunikation ist eine Art Kreislauf: Der Empfänger der Botschaft reagiert auf dieselbe und wird dann selbst zum Sender einer neuen Botschaft, der ursprüngliche Sender wird wiederum zum Empfänger usw.

Ein weiterer Aspekt, der bei der grafischen Darstellung des Modells fehlt, aber durchaus eine wichtige Rolle beim Kommunikationsprozess spielt, ist der Kontext.

Kommunikation findet nicht in einem neutralen Raum statt, sie ist immer in einen bestimmten Kontext (Umfeld / Rahmen) eingebettet. Der Kontext bestimmt mit, welcher Code verwendet wird. Wie bereits erwähnt, besteht der

Code nicht nur aus Worten einer bestimmten Sprache, sondern er beinhaltet auch andere Aspekte wie Mimik und Gestik, Tonfall und Lautstärke etc. D. h., Kommunikation erfolgt nicht nur verbal, durch das (explizite) Aussprechen von Worten, sondern auch nonverbal, durch das, was nicht explizit ausgesagt, aber anderweitig (implizit) vermittelt wird, z. B. durch ein Lächeln<sup>4</sup>. Gerade der nonverbale Teil der Botschaft kann gewisse Missverständnisse (verbunden mit Irritationen oder Frustrationen) auslösen, z. B. wenn der Gesichtsausdruck des Senders seinen Worten widerspricht, oder wenn der Empfänger auf die Botschaft, die „zwischen den Zeilen“ auf nonverbale Weise ausgedrückt wurde, nicht so reagiert, wie es der Sender erwartet.

Der Kontext, in welchem eine Kommunikationssituation stattfindet, bestimmt auch, welcher Code angemessen ist. Bei einem formellen Anlass (Gespräch mit dem Vorgesetzten, Geschäftsessen, Elternabend, Empfang, etc.) wird in der Regel ein anderer Code als „angemessen“ betrachtet, als in einem informellen oder privaten Rahmen (mit Freunden oder Arbeitskollegen essen gehen, Gespräche innerhalb der Familie etc.). Bei einem nationalen Ärztekongress wird ganz selbstverständlich die medizinische Fachsprache als Code verwendet werden. Auch das ganze medizinische Hintergrundwissen wird unausgesprochen bei den Teilnehmern vorausgesetzt und bei den Fachvorträgen normalerweise nicht mehr explizit erklärt werden. Ein Außenstehender, der diese Begriffe (den „Code“) und den medizinischen „Kontext“ nicht kennt, wird bei diesem Kongress nur „Bahnhof verstehen“. Um den Vorträgen wirklich folgen zu können, bräuchte er als „Outsider“ jeweils eine explizite Erklärung des implizit vorausgesetzten Hintergrundwissens. Der Kontext übt also maßgeblichen Einfluss darauf aus, ob und wie eine Botschaft verstanden wird.

Kommen wir nochmals auf unser ursprüngliches Beispiel zurück: Betrachtet man allein die Worte „*Schönes Wetter heute!*“, dann geht man zunächst davon aus, dass dem auch wirklich so ist. Das muss aber nicht so sein, denn je nachdem, wie sich die meteorologischen Rahmenbedingungen wirklich darstellen, kann die Botschaft auch ganz anders gemeint sein! Gehen wir also nun davon aus, wir hören die Worte „*Schönes Wetter heute!*“ und nehmen gleichzeitig den Kontext wahr: Es regnet draußen in Strömen, das Gesicht und der Tonfall unseres Gesprächspartners drücken Frustration aus. Der Kontext macht deutlich: Unser Gesprächspartner hat das Gegenteil von dem gemeint, was seine Worte eigentlich bedeuten, wenn man sie wörtlich nimmt.

In unserem Beispiel (Schaubild des Sender-Empfänger-Modells) kommunizieren die beiden Gesprächspartner direkt – von Angesicht zu Angesicht. Es gibt natürlich auch andere Arten, wie der Kommunikationsprozess ablaufen kann, insbesondere durch den Gebrauch anderer „Kommunikationsmittel“: Funkgerät, Telefon, Brief, E-Mail, Internet-Chat, eine dritte Person, welche die Botschaft mündlich weitergibt etc. Der Gebrauch von Kommunikationsmitteln hat natürlich ebenfalls Einfluss auf den Kommunikationsprozess. Der Anteil nonverbaler Bestandteile reduziert sich z. B. erheblich – bei einem Telefongespräch hört man zwar noch die Stimme des anderen, Mimik und Gestik bleiben aber verborgen. Bei der schriftlichen Kommunikation reduziert sich alles auf die verwendeten Worte und es ist unter Umständen nötig, weitere Hintergrundinformationen zum Verständnis zu geben.

## **1.2. Die Botschaft und was der Empfänger damit machen kann**