Berufs-
orientierung
begleiten
Was kann
ich gut?
Welche Berufe
gibt es? Was
macht man da?
Worauf
sollte ich
achten?
Was und
wie kann
ich üben?
Interkulturelle
Missverständnisse?
Wer kann
mich beraten?
Welche
Wege zum
Beruf gibt es?

Auf der Webseite haben wir sensible Themen aufgelistet, die oft zu Missverständnissen führen. Hier werden wir ein paar Techniken beleuchten, die interkulturelle Kompetenz stärken.

Empathie und Perspektivenwechsel trainieren

Für eine Kommunikation, in der Missverständnisse vermieden werden, brauchen wir Empathie, d.h. die Fähigkeit sich in die Denkweise und Gefühle der anderen zu versetzen. Das bedeutet vor allem Respekt vor unserem Gegenüber, auch wenn seine Sichtweise nicht mit der eigenen übereinstimmt, und Aufmerksamkeit für seine Kommunikationssignale.
Dabei sind folgende Techniken hilfreich:

Aufmerksames Hören ist sehr wichtig, weil oft die entscheidenden Informationen nebenbei gesagt werden. Weil sich die Person vielleicht nicht traut, etwas direkt anzusprechen oder es nicht als höflich sieht.

Man soll auch geduldig zuhören und bedenken, dass man in einer fremden Sprache länger braucht um Sachen klar auszudrücken. Am Ende ist einfühlsames Nachfragen wichtig: habe ich das richtig verstanden? So kann man Missverständnisse klären.

Nonverbale Kommunikation beobachten: Nur 20% der Kommunikation läuft über Sprechen, der Rest wird nonverbal angedeutet. Gerade Emotionen sind meistens nonverbal sichtbar. Was verraten Körperhaltung, Mimik, Gestik, Augen? Meistens sind wir in der Lage schon durch Beobachtung der Körpersprache viel zu entschlüsseln, wobei nonverbale Signale und Körpersprache auch unterschiedliche Bedeutungen in verschiedenen Ländern haben können, zum Beispiel der Blickkontakt. In manchen Ländern gilt der direkte Blickkontakt als unhöflich, respektlos sogar. Deswegen ist es gut, wenn man sich im Vorfeld mit den Gepflogenheiten aus dem jeweiligen Kulturkreis beschäftigt. Man kann auch direkt fragen: Ist es Dir unangenehm, wenn Du mich beim Sprechen direkt anschaust? Kann ich mich neben Dich setzen?

So kann man Perspektivenwechsel trainieren

Um nonverbale Signale besser zu deuten, schauen Sie sich einen Ausschnitt aus einer Talkshow an. Schalten Sie den Ton aus und versuchen Sie herauszufinden, worum es gehen könnte. Wie ist die Atmosphäre zwischen den Gesprächspartnern? Notieren Sie, welche Körpersignale Sie erkennen können: schauen Sie es mehrmals. Schalten sie den Ton ein und überprüfen Sie Ihre Vermutungen.

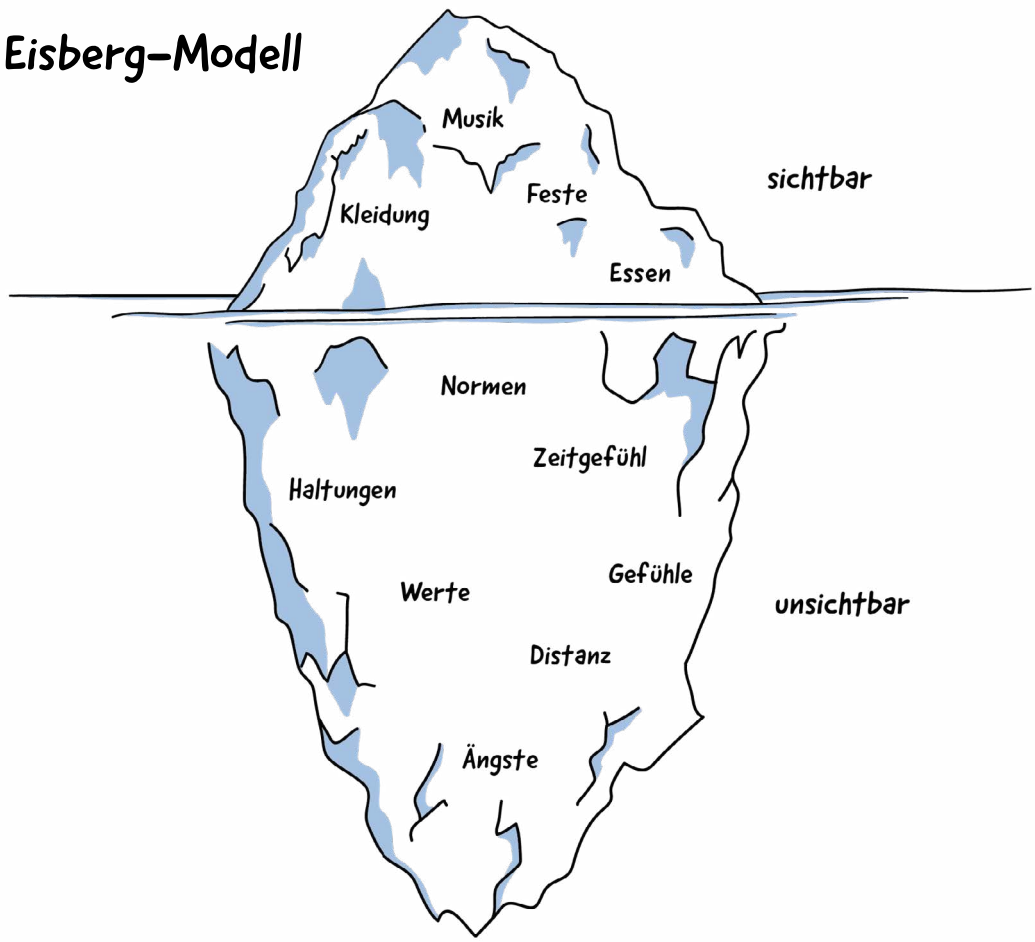
Bei interkulturellen Begegnungen passieren gegenseitige Anpassungen fast automatisch und sind fast immer notwendig. Zum Beispiel: ein Gespräch beim Arbeitsamt - die falsche, automatische Anpassungsstrategie des Beamten ist es lauter zu sprechen, wenn er nicht verstanden wird. Besser wäre es langsamer und deutlicher zu sprechen, es anders, leichter zu formulieren. Natürlich muss man sich selber fragen, ob man sich noch wohlfühlt, wenn man bestimmte Verhaltensweisen ändert oder anpasst. Das muss man für beide Seiten bedenken.

Wir nehmen die Welt durch unsere kulturelle Brille wahr. Eine und dieselbe Sache kann von Menschen unterschiedlich interpretiert werden: suchen Sie Werbung aus verschiedenen Kulturkreisen, zum Beispiel aus arabischen Ländern, aus Indien, Chile und Dänemark. Was für Unterschiede entdecken Sie? Welche Farbensymbolik? Schönheitsideale etc. So wird jedem bewusst, wie unterschiedlich unsere Wahrnehmung geprägt ist.

In den Medien werden oft gleiche Sachverhalte anders dargestellt. Suchen Sie ein politisches Thema und überprüfen Sie die verschiedenen Perspektiven, aus denen es berichtet wird. Vergleichen Sie, wie das gleiche Thema in verschiedenen Ländern gezeigt wird: welche Unterschiede und welche Gemeinsamkeiten finden Sie? Warum wohl? Sie können aber auch mit neutralen Themen wie Wetter oder Sportmeldungen beginnen. Hier können Sie wieder trainieren, wie mit Mimik/Gestik oder Symbolen gearbeitet wird. Diese Übung eignet sich sehr gut zum Perspektivenwechsel.

Missverständnisse entstehen oft, weil wir bestimmte Verhaltensweisen nicht verstehen oder falsch interpretieren, weil wir die Welt durch die Brille unserer kulturellen Sozialisation sehen. Das folgende Modell visualisiert diese eingeschränkte Sichtweise, diese eigenkulturelle „Brille" als Eisberg.

Das Eisberg-Modell - Sichtbare und unsichtbare Kulturelemente



Wir sehen WIE sich jemand benimmt, WAS er tut, aber nicht das WARUM, also die Gründe für sein Verhalten. Dabei würde genau das helfen, Missverständnisse zu vermeiden. Das Wie ist sichtbar, das WARUM, die Gründe, die kulturelle Prägung bleiben unsichtbar. Gerade bei Begegnungen zwischen verschiedenen Kulturen kann das problematisch sein.

Das berühmte Eisberg-Modell erklärt, dass ähnlich wie bei einem Eisberg, nur ein kleiner Teil unserer Kultur sichtbar ist, der größte Teil bleibt verborgen, unter der Wasseroberfläche. Sichtbar sind Sachen wie Feste, Bräuche, Kleidung, bestimmte Art die Haare zu frisieren, Sprache – unsichtbar sind: Emotionen, kultureller Hintergrund, Zeitgefühl, Werte, Glauben etc.

Gehe davon aus, dass die andere Person gute Gründe für ihr Verhalten hat und frag dich was diese sein könnten: Was mag er wohl fühlen, denken? Was für Wertevorstellungen hat er? Sich in den anderen hineinzuversetzen, ermöglicht eine bessere Kommunikation.

Das Rucksack-Modell

Das Rucksack-Modell funktioniert ähnlich wie das Eisberg-Modell, ist aber offener. Wir sind nicht einfach in eine Kultur geboren und bleiben zwangsläufig dieser Kultur treu, sondern wir entwickeln uns ständig weiter. Unsere Welt ist die Summe aller Erfahrungen, die wir machen. Jemand, der auf dem Balkan geboren ist, aber seit 20 Jahren in Hamburg lebt, wird bestimmt den Inhalt seines „Rucksacks" neu gepackt haben. Auf manche Elemente seiner Kultur wird er verzichtet haben, neue Elemente der deutschen Kultur sind bestimmt auch dazu gekommen. Packen Sie einen Rucksack mit Ihrem/Ihrer Mentee.

Wie benehme ich mich am Arbeitsplatz in einem anderen Land?

Der erste Arbeitstag ist für alle jungen Menschen aufregend. Für Neuzugekommene umso mehr, da sie oft gar nicht wissen, was sie erwartet und Angst haben, etwas Falsches zu sagen oder zu tun. Um sich darauf vorzubereiten, kann man gezielt Erkundungen durchführen. Das ist eine bewährte Methode, um in einer fremden Umgebung zurecht zu kommen.

Sie können Erkundungen gemeinsam an öffentlichen Orten beginnen: Geschäfte, Straßenbahn, Wartezimmer beim Arzt, Ämter, Restaurant. Wie interagieren Menschen, was fällt auf? Was ist anders als in der eigenen Kultur? Wie groß ist die Distanz zwischen den Menschen, wie laut sprechen sie miteinander? Was kann man über die Körpersprache sagen? Gestikulieren sie?

Ziel solcher Erkundungen ist es, Verhaltensweisen, Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu erkennen und Nachfragen zu dem jeweiligen Verhalten zu entwickeln. Warum tut Person X gerade etwas?

Beobachten Sie in der Arztpraxis:

- Wie ist die Lautstärke der Gespräche?
- Sprechen die Menschen miteinander oder eher nicht?
- Wie viel Platz bleibt zwischen den Patient*innen frei?
- Was dürfen Kinder (nicht)?
- Fällt irgendeine Person auf? Wodurch? Wie reagieren die anderen, wenn jemand zu laut ist oder sich anders als die meisten verhält?

Solche Übungen schärfen die Aufmerksamkeit, sodass man später am Arbeitsplatz sofort kleine Details bemerkt: wie sprechen sich die Menschen an? Duzen sie sich oder siezt man sich? Was sind die üblichen Smalltalk-Themen? Sprechen die Kolleg*innen über Privates? Lachen sie zusammen oder geht es eher formell zu? Essen sie in der Pause zusammen? Gibt es eine Kantine? Wer sitzt mit wem zusammen? Wenn einem bestimmte Verhaltensweisen seltsam erscheinen, kann man nachfragen.

Interkulturelle Kompetenz ist heute eine unglaublich wichtige Stärke, die man jeden Tag erweitern kann: Indem man sich Wissen über andere Kulturen aneignet, indem man immer wieder seine eigene Haltung hinterfragt, indem man andere Kulturen als gleichwertig betrachtet und versucht, sich von ethnozentrischem Denken (Meine Kultur ist die einzig wahre, die beste) frei zu machen. Kultursensible Menschen werden im Berufsleben erfolgreicher sein als unsensible.