lich WillKommen
Interkulturelle Kommunikation
Tina Patel

Interkulturelle Kompetenz

Kulturelle Barrieren

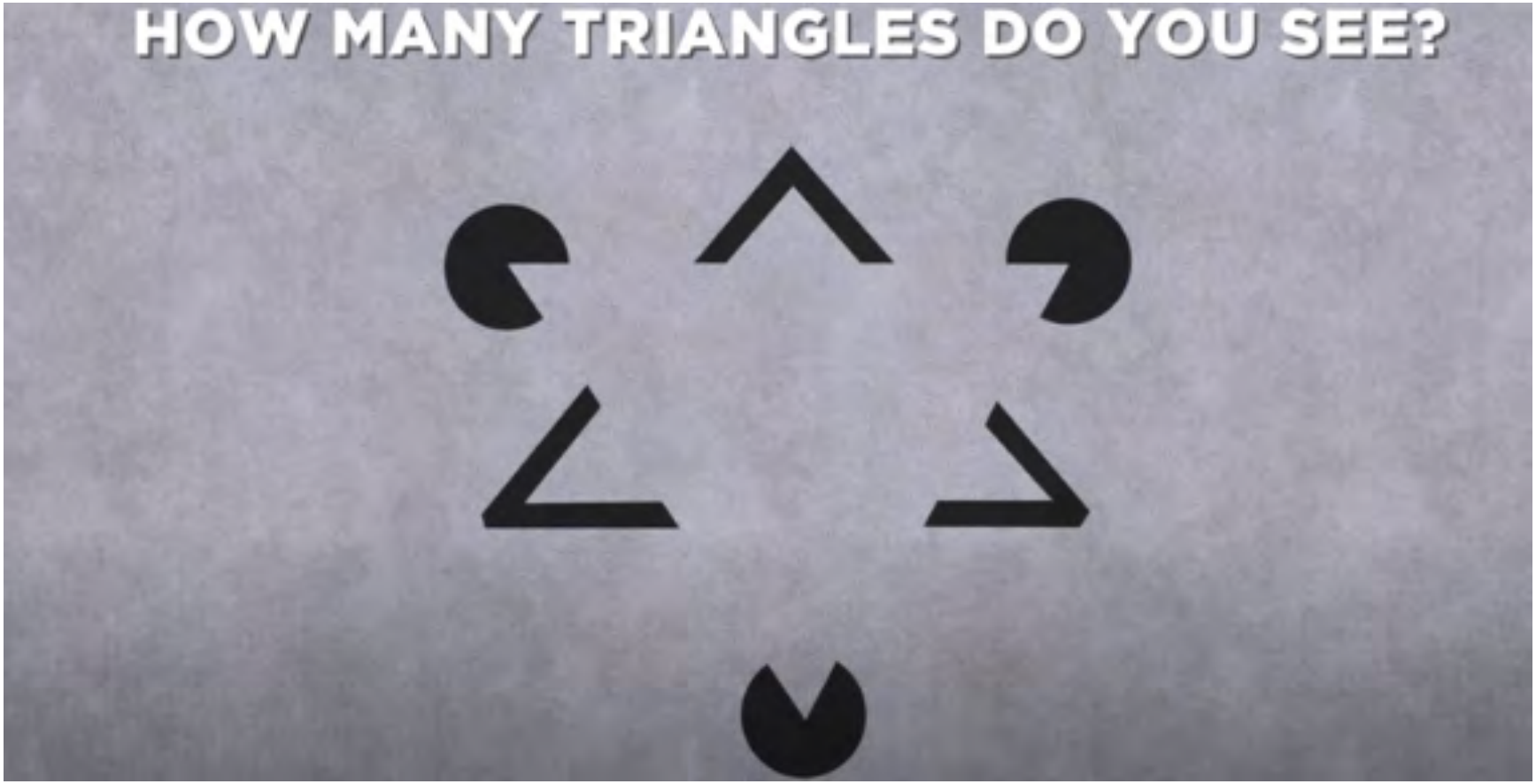
identifizieren, verstehen und als Chance nutzen

Tina Patel, MPH

27. Oktober 2020

Alle Menschen sind gleich.
Nur ihre Gewohnheiten sind unterschiedlich.

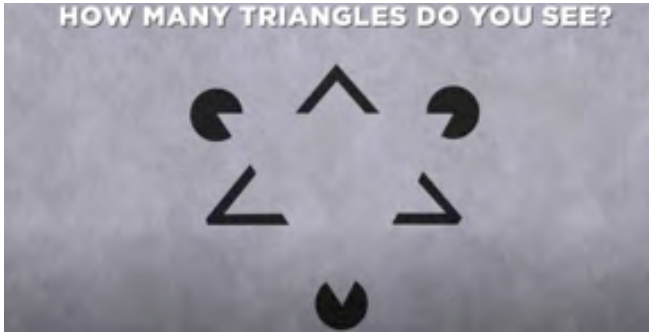
Confuzius


HOW MANY TRIANGLES DO YOU SEE?

THERE ARE NO TRIANGLES

“How you look at it is pretty much how you'll see it”

Rasheed Ogunlaru



Annahme

Prämisse, Voraussetzung: der Glaube an einen nicht erwiesenen oder nicht beweisbaren Sachverhalt,

https://www.wortbedeutung.info/Annahme/

assumption

something that you accept as
true, although you have no proof

source: Cambridge dictionary

Don't
ASSUME

Quelle für Probleme / Missverständnisse / Ärger

Person

System

Kultur

Warum?

80/20

richtig falsch

anders

Gruppenarbeit 1 (3 - 4 Personen / 15 Minuten)

1. Warum haben Sie sich entschieden, internationale Studierende zu unterstützen?

2. Was läuft gut in der Zusammenarbeit mit internationalen Studierenden?

3. Wo gibt es eventuell Schwierigkeiten, Probleme oder Missverständnisse?

4. Wo fühlen Sie sich manchmal überfordert oder enttäuscht?

Konzept/Was
Sensibilisierung
Fähigkeiten
Interkulturelle Kompetenz
Wissen
Einstellung

Begrüßung

Welche Begrüßungsformen sind für Sie bekannt, vertraut oder fremd?

Was passiert, wenn Menschen versuchen, sich nach ihrer gewohnten Art zu begrüßen?

1. Begrüßen Sie Ihr Gegenüber mit „Hallo“ oder „Hi“, sagen Sie dessen Vornamen und lächeln Sie dabei

2. Begrüßen Sie Ihr Gegenüber mit einer Umarmung und einem Küsschen auf beide Wangen

3. Begrüßen Sie Ihr Gegenüber mit leichtem Handschütteln und halten Sie einen Abstand von ½ Meter

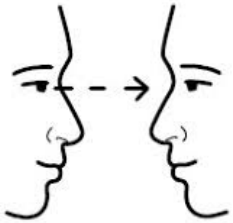
4. Begrüßen Sie Ihr Gegenüber mit einem kräftigen Händeschütteln, halten Sie Augenkontakt, und sagen Sie „Guten Tag Herr/Frau [Nachname]“

5. Begrüßen Sie Ihr Gegenüber mit vor der Brust aufeinander gelegten Handflächen; halten Sie den Kopf leicht nach vorne geneigt

6. Berühren Sie leicht Ihre Stirn und Nase mit der Ihres Gegenübers und mit gesenktem Blick

7. Begrüßen Sie Ihr Gegenüber mit einer höflichen Verbeugung

Direkter Augenkontakt



Deutschland

... Interesse

... Aufmerksamkeit

... Respekt

... Offen

... Selbstbewusst

... Ehrlich

...

Anderswo

... Unhöflich

... Respektlos

... Konfrontation

... Dominanz

... Arroganz

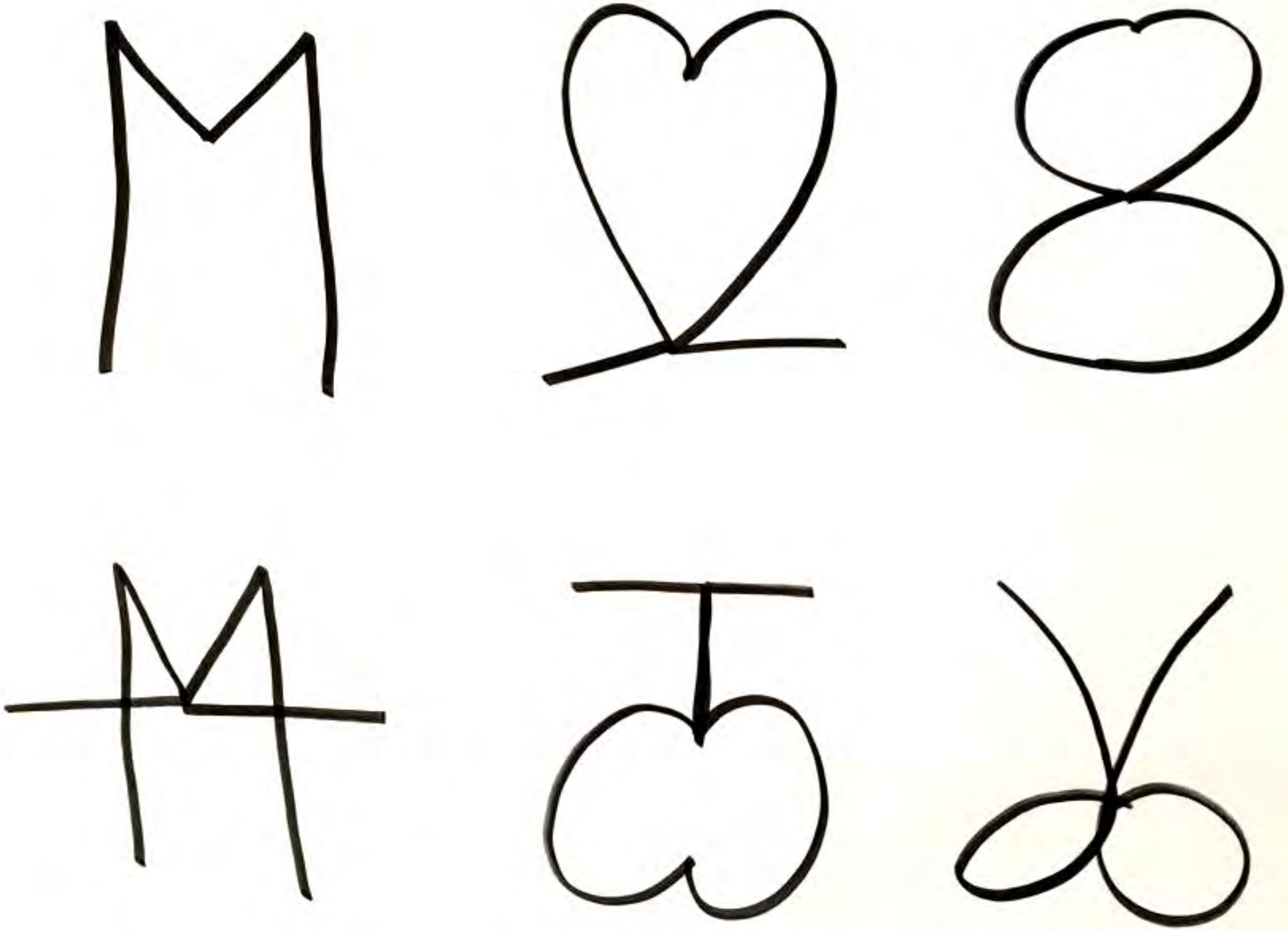
... Aggressiv

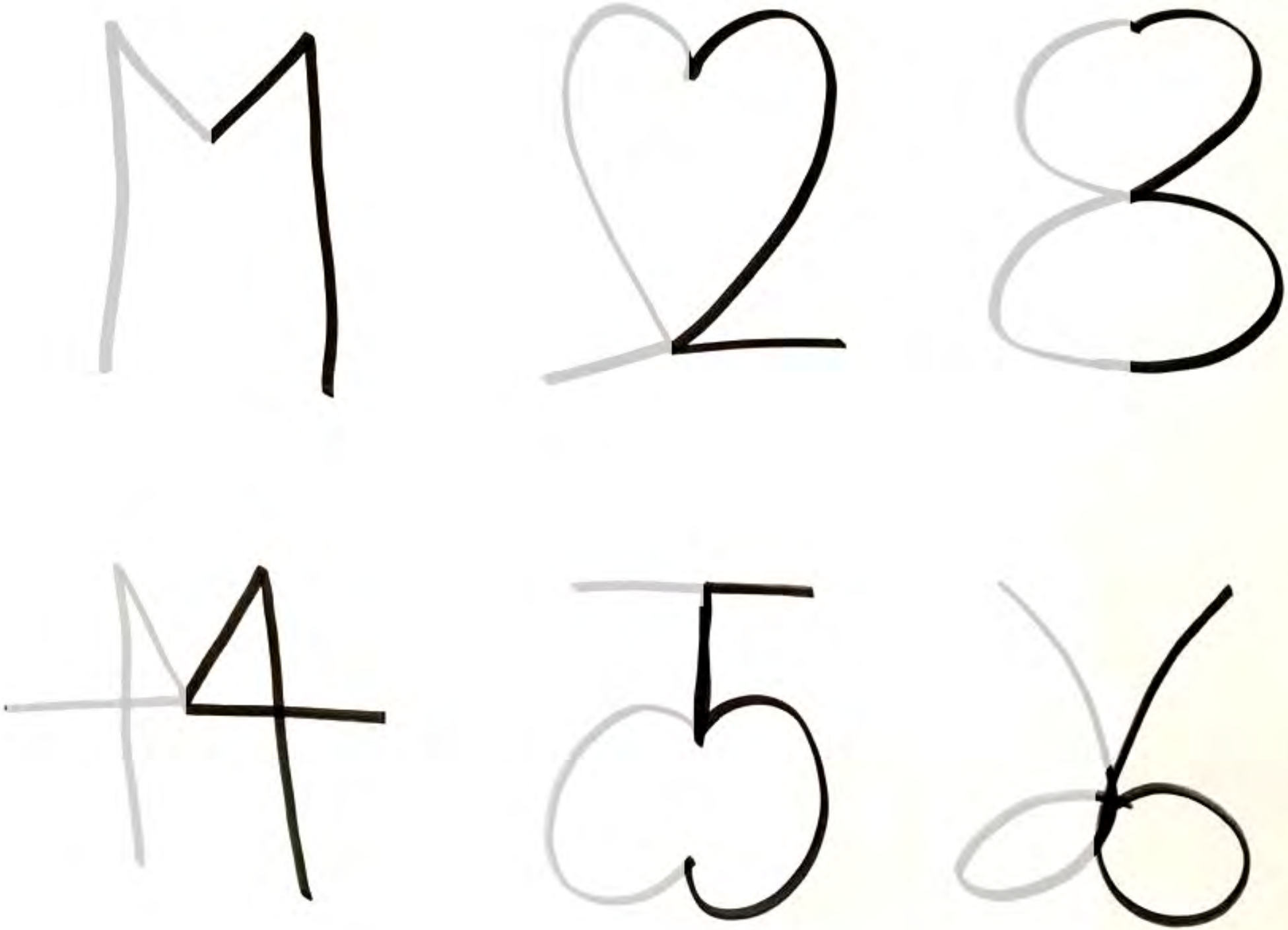
...

Foto: Die Wiener Werbeagentur Demner, Merlicek & Bergmann entwickelte das überraschende Plakat „Look Twice!“ im Rahmen einer Kampagne für den Steierischen Herbst 2012.

Ein interkultureller Dialog hilft uns dabei...

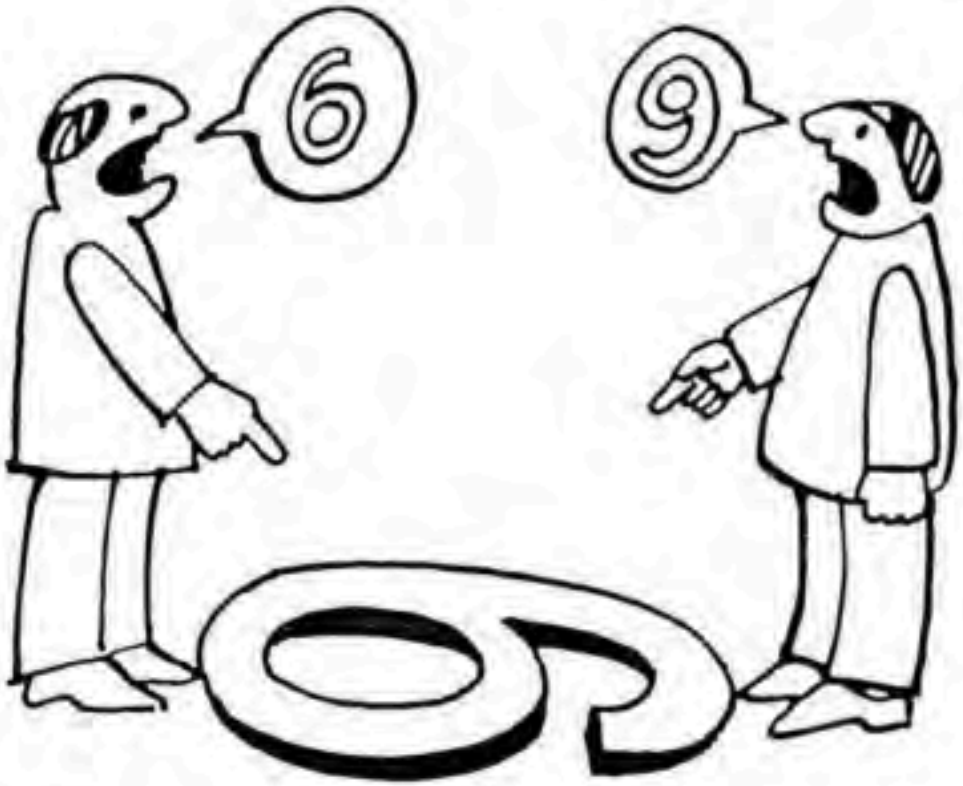
- ✓ fremde Kulturen zu verstehen
- ✓ die eigene Kultur zu verstehen
- ✓ zu erfahren wie andere unsere Kultur wahrnehmen
- ✓ Missverständnisse zu vermeiden
- ✓ effektive Kommunikation zu führen





“Two people can see the same thing, disagree, and both be right. “

Steven Covey



Es gibt mindestens drei Wahrheiten:

- Meine Wahrheit
- Ihre Wahrheit
- Unsere Wahrheit
- Die Wahrheit ???

Welches Land?

... freundlich

... oberflächlich

... patriotisch

... großes Land

... Fastfood

... laut

... gesprächig

... Mamas

... sonnig

... tolle Küche

... schwarzer Humor

... blass

... höflich

... traditionsbewusst

... „Insel - Mentalität“

... modern

... klein

... schwarze Haare

... keine Emotionen zeigen

... arbeiten hart

Beschreiben Sie US Amerikaner

Brasilianische Perspektive	Japanische Perspektive
...konservativ	...offen
...eilig	...relaxt
...ernst	...locker
...planer	...spontan
...prüde	...liberal

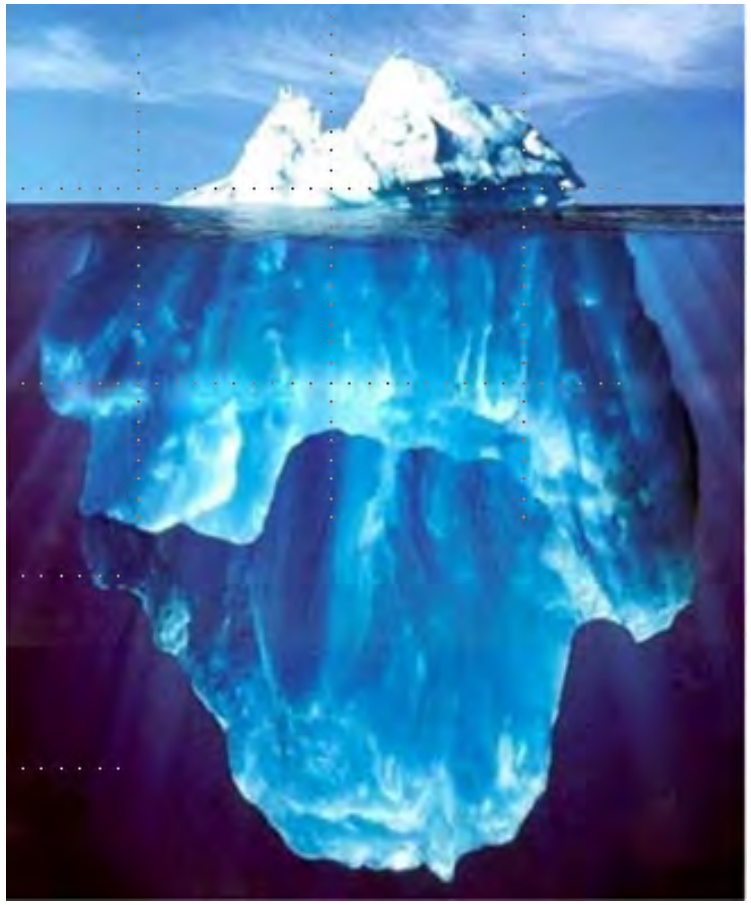
Eine Frage der Perspektive

Wir sehen die Dinge nicht wie sie sind.

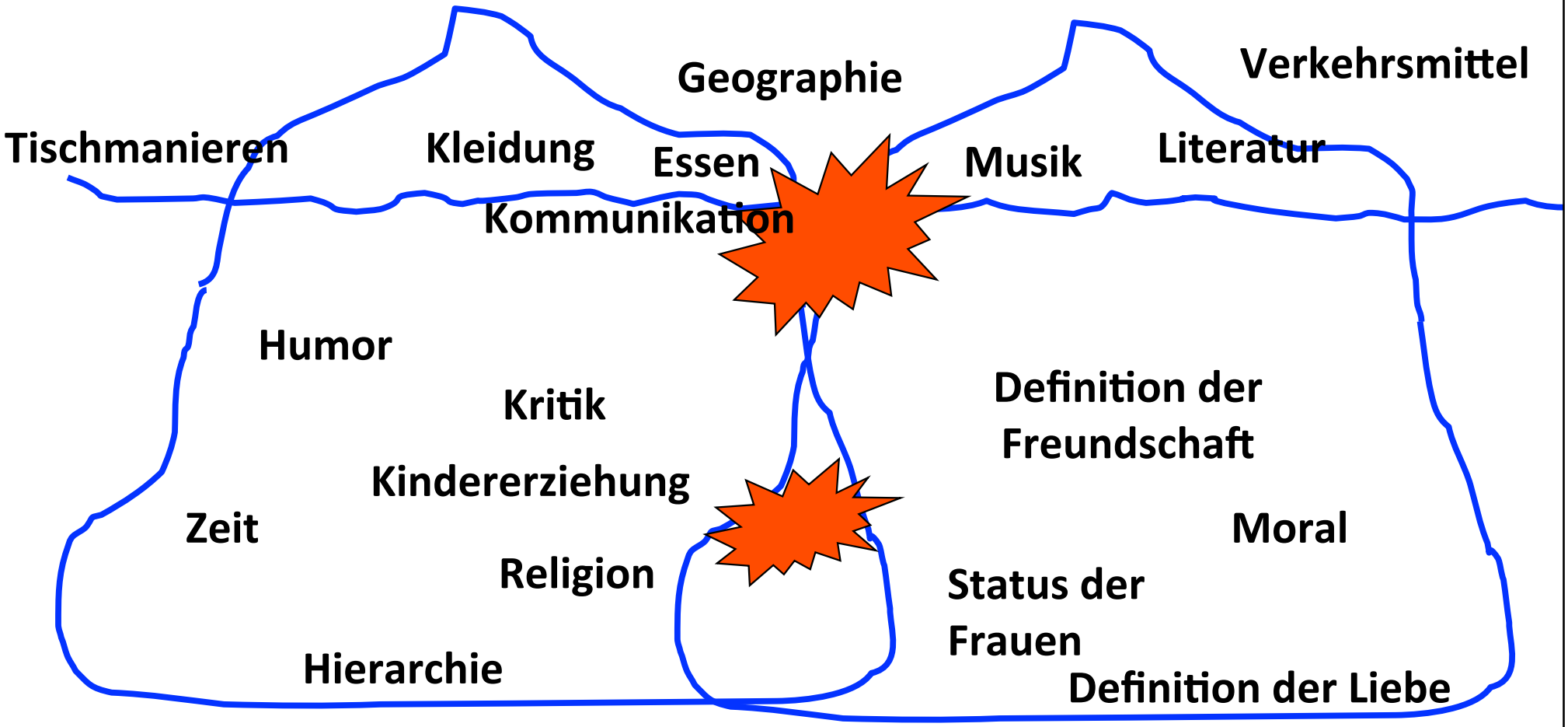
Wir sehen die Dinge wie wir sind.

Anais Nin - französische Schriftstellerin

Eigenen und Fremde Kultur neue entdecken



Kultureller Eisberg



Was ist Kultur?

Die Menschen überall in der Welt sind unterschiedlich. Deren Bedürfnisse jedoch sind gleich.

Wie sie ihre Bedürfnisse befriedigen ist verschieden, und das ist es, was wir mit Kultur meinen.

John Condon

Situation: Fehlende Pünktlichkeit / Verbindlichkeit

„Einige Studenten halten die vereinbarten Aussagen nicht ein“

„Sie sind bezüglich Terminen unzuverlässig.“

„Sie informieren uns nicht rechtzeitig bei Verspätungen oder kommen gar nicht. “

„Sie tauchen auf ohne sich angemeldet zu haben…”

Zeit

- Zeit - Stahl oder Gummi?
- Privat und beruflich
- USA - „sevenish“
- Kal- Hindi
- La hora Alemana
- Wie spät ist es?

Sprichwörter

Zeit ist Geld. (USA)

Zeit kostet nichts. (Indien)

Leute die hetzen, kommen zu erst ins Grab. (Spanien)

Nach langem warten, wird sogar ein Ei laufen. (Äthiopien)

Mensch plant und Gott lacht. (Hebrew)

Zeitverständnis	
Monochron	**Polychron**
✓ Sachorientiert ✓ Methodisches Vorausplanen ✓ Tun eines nach dem anderen ✓ Konzentrieren sich den Termin und die Arbeit ✓ Halten Termine genau ein ✓ Feste Zeitpläne, die genau eingehalten werden; kleben an Fakten ✓ Bemühen sich, andere nicht zu stören, legen Wert auf Privatsphäre	✓ Personenorientiert ✓ Planen in groben Umrissen, machen vieles gleichzeitig ✓ Lassen sich leicht ablenken und werden häufig unterbrochen ✓ Versuchen Termine einzuhalten, jedoch nicht unter allen Umständen ✓ Ändern Pläne oft und unbekümmert ✓ Legen mehr Wert auf die Pflege von Beziehungen als auf Privatsphäre und Zeitpläne (Edward T. Hall)

So sehen Andere die Deutschen

☹

- ✓ Pünktlich auch privat
- ✓ Für alles sind Termine nötig (auch privat)
- ✓ Terminkalender diktiert das Leben
- ✓ Keine Spontaneität
- ✓ Gastfreundlichkeit auf Anmeldung
- ✓ Öffnungszeiten überall
- ✓ Grundlos ungeduldig
- ✓ Wenig Zeit, immer in Eile
- ✓ Kurze Arbeitszeiten

☺

- ✓ Zielorientiert
- ✓ Arbeiten langsam aber gründlich
- ✓ Feste Pause für Small Talk, dann wieder konzentrierte Arbeit
- ✓ Termintreu (Zuverlässig)
- ✓ Kurze Arbeitszeiten
- ✓ Urlaub ist lang, heilig und unverrückbar, Pausen/Feierabend sind wichtig
- ✓ Freizeit ist durchgeplant, auch hier immer beschäftigt. Ausruhen ist mit Sport gekoppelt

(Quelle: Sylvia Schroll-Machl)

Situation: Fehlende Selbständigkeit bei der Arbeit

„Unsere asiatischen Mitarbeiter denken nicht selbständig, greifen keine Initiativen auf, machen nur was man denen sagt – nicht mehr und nicht weniger.

Wir müssen alle Schritte kontrollieren und so kann ich die Arbeit dann gleich selber machen.“

Neue Situationen für Lehrkräfte

Manche internationale Studenten melden sich nicht im Unterricht.

Sie sind mit dem Alltag überfordert; wirken hilflos.

Manche bringen Geschenke für die Lehrkräfte mit.

Individualismus - Kollektivismus

Wer zählt mehr, ich oder wir?

Sprichwörter

Ein quietschendes Rad wird geölt. (USA)

Ein herausragender Nagel wird gehämmert. (Japan)

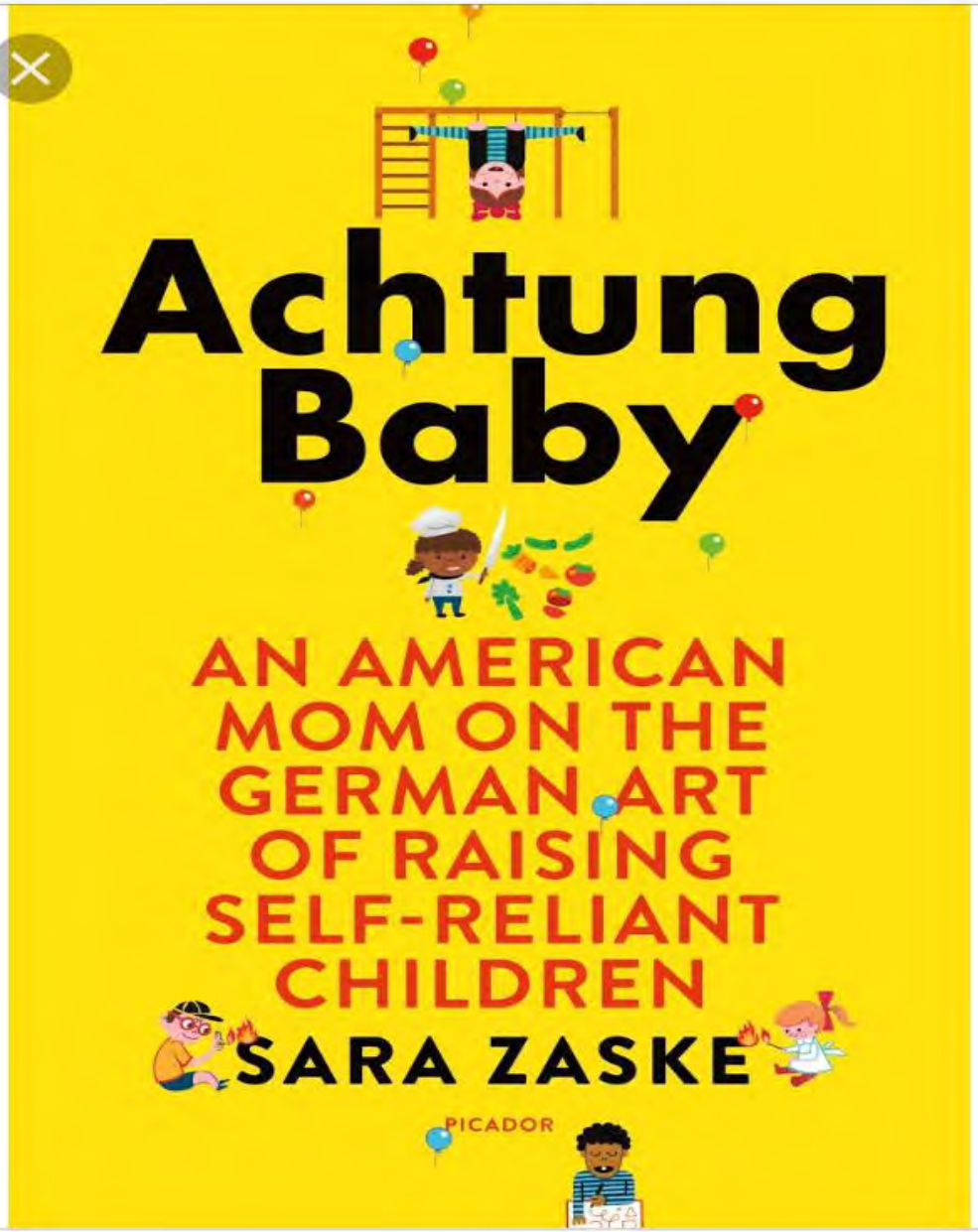
Der Vogel, der schreit, wird erschossen. (Japan)

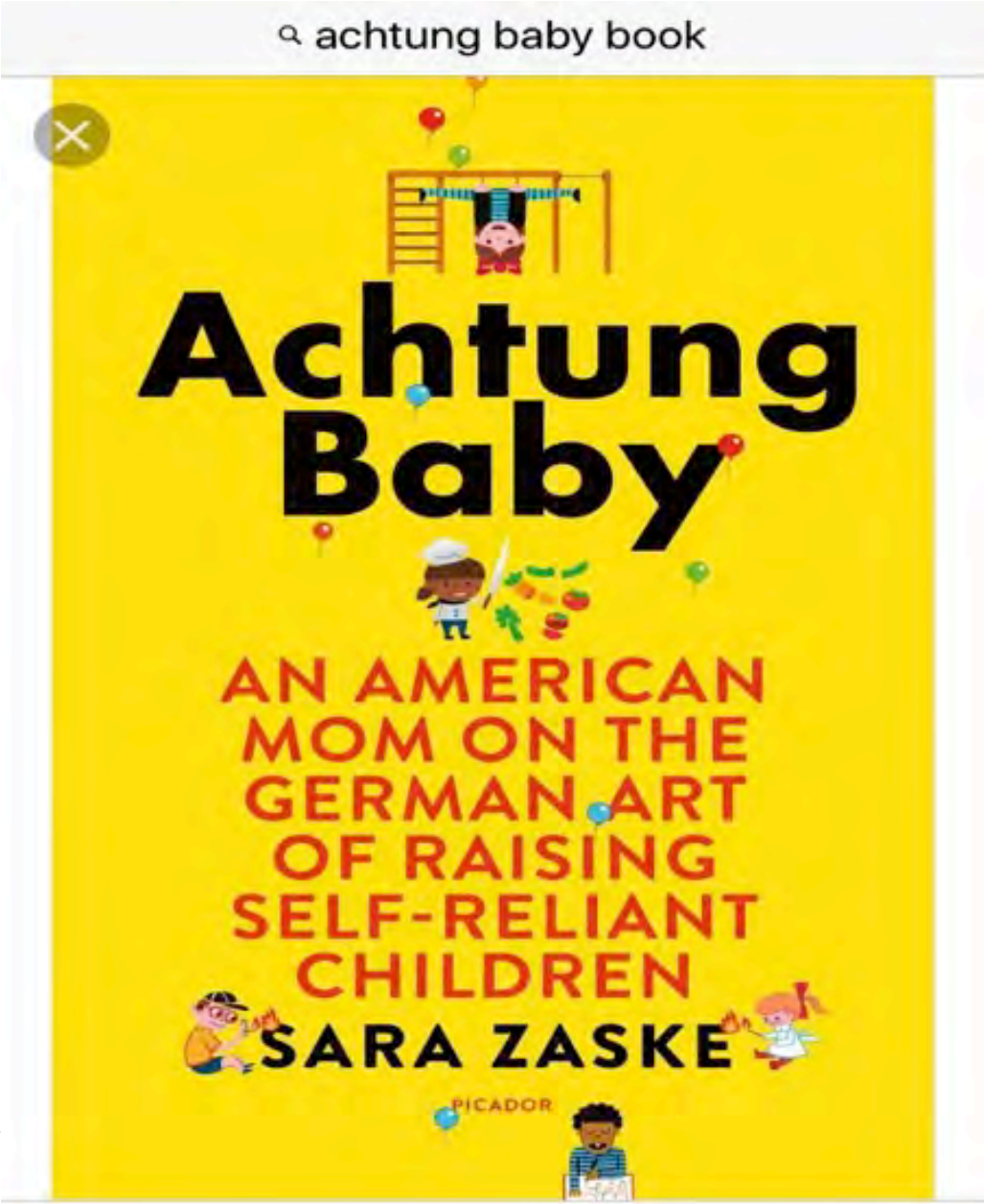
Wenn viele Ameisen zusammen kommen, können sie einen Elefant tragen. (Afrika)

Individualismus	Kollektivismus
✓ Selbständigkeit ✓ Unabhängigkeit ✓ Privatsphäre und Freiheit ✓ Selbstverantwortung, -monitoring, -disziplin ✓ Eigene Meinung ist wichtig ✓ Authentisch ✓ Offen-ehrlich-direkt ✓ Die eigene Identität bestimmt man selbst ✓ „Gib mir meine Aufgabe und dann lass mich bitte in Ruhe“	✓ Interdependenz ✓ Hierarchie folgen und respektieren ✓ Sich anpassen, Kompromisse eingehen ✓ Harmonie – Gesicht wahren ✓ Diplomatie ✓ Konfrontationen vermeiden ✓ Die eigene Identität ergibt sich aus dem sozialen Netz ✓ Druck von Außen ✓ „Boss, tell me what to do“

Quelle: Hofstede

achtung baby book





Self-Reliant =

Autarkie
Selbstvertrauen
Selbständigkeit
Eigenständigkeit
Eigenverantwortung

Hierarchie

Sind wir alle gleich?

Hierarchie

Alle Menschen sind gleich. (USA)

Die richtige Zeit für einen reichen Mann zu essen ist, wenn er Hunger hat, und für den Armen, ist wenn er etwas zum Essen hat. (Mexiko)

Sogar nicht alle fünf Finger sind gleich. (Indien)

Geringe Machtdistanz	Große Machtdistanz
✓ Alle Menschen sind gleich ✓ Statussymbole sind unerwünscht ✓ Autorität kann delegiert werden ✓ Die Initiative kann ergriffen werden ✓ Der ideale Chef ist ein fähiger und kreativer Demokrat ✓ Duzen, keine Titel	✓ Unterschiede sind normal ✓ Statusunterschiede müssen beachtet werden ✓ Die Autorität wird nicht in Frage gestellt ✓ Untergegebene erwarten Anweisungen von oben ✓ Der ideale Chef ist ein wohlwollender Autokrat und guter Vaterfigur ✓ Yes, Sir, Yes Madam (Quelle: Hofstede)

Sprichwörter - **Verbale Kommunikation**

Trommel nicht um den Busch herum. (Deutschland)

Sogar zwischen innigen Freunden sollte Höflichkeit herrschen. (Japan)

Ein geschlossener Mund sammelt keine Fliegen. (China)

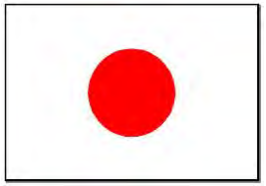
Wenn Du einen Pfeil mit Wahrheit schießt, tauche seine Spitze in Honig. (Japan)

Kommunikation: Stil

ja = ja
nein = nein

Kommunikation: Stil

ja = ja
nein = nein



ja = ja oder nein
ich werde es versuchen = höfliches nein

Warum nicht nein sagen?

Low Context	High Context
✓ Information ist explizit und direkt ✓ Relativ geringer Informationsaustausch ✓ Was gesprochen ist wichtiger als wie es gesagt wird ✓ Es geht darum, klare aussagen zu machen. ✓ Strikte Trennung von Privat- und Berufsleben ✓ Da alles gesprochen wird, ist der Interpretationsspielraum begrenzt ✓ Rationales denken ✓ Ja = ja ✓ Nein = nein	✓ Information ist implizit ✓ und indirekt ✓ Ständiger und intensiver Informations- und Beziehungsaustausch ✓ Wie etwas gesagt wird, ist wichtiger, als was gesagt wird ✓ Es geht darum, nicht zu beleidigen ✓ Keine strikte Abgrenzung von Privat- und Berufsleben ✓ Da vieles nicht ausgesprochen wird, ist alles immer wieder verhandelbar ✓ Spontaneität und Intuition ✓ Ja = Ja, nein, vielleicht ✓ Ich werde es versuchen = kann eine höfliche nein sein (E.T.Hall)

So sehen andere die Deutschen

Direkt, klar, ehrlich, nicht diplomatisch	**Australier, Brasilianer, Briten, Bulgaren, Chinesen, Inder, Japaner, Koreaner, Mexikaner, Spanier, Türken, Ungarn, US-Amerikaner**
Lieben Diskussionen, streiten in Meetings, widersprechen, unterbrechen, wenn Sie einnen Einwarnd haben	**Brasilianer, Finnen, Japaner, Koreaner, Spanier**
Wenig empfindlich, härter in Nehmen	**Brasilianer**
Hilfe wird nicht angeboten, man muss sagen	**Brasilianer, Chinesen, Briten, Inder, Koreaner, Schweden, Spanier, Türken**
Antworten genau auf das was gefragt wird	**Brasilaner**
Halten, was sie sagen	**Brasilianer, Inder, Spanier**
Ja oder nein – keine Differenzierung	**Inder, Japaner**
Gut einschätzbar, berechenbar, transparent	**Chinesen, Tschechen**
Humortlos, nicht sarkastisch, nehmen alles wörtlich, keine Selbstironie	**Briten, Koreaner, Spanier, Tschechen, Ungarn**

Sylvia Schroll-Machl, 2002

Unsicherheitsvermeidung - Unsicherheitstoleranz

Eine neue Situation:
Wohlgefühl oder Unsicherheit?

Unsicherheitsvermeidung	Unsicherheitstoleranz
✓ Ungewissheit ist eine Bedrohung ✓ Nur vertraute Risiken werden akzeptiert ✓ Was anders ist, ist gefährlich ✓ Unterdrückung von Innovationen und neuen Ideen ✓ Schriftliche Unterlagen und Verträge sind wichtig	✓ Unsicherheit ist ein normaler Bestandteil des Lebens ✓ Toleranz gegenüber abweichenden Verfahren ✓ Was anderes ist, macht neugierig ✓ Risiken sind Herausforderungen ✓ Mündliche Abmachungen genügen (Quelle: Hofstede)

Universalismus - Partikularismus

Gleiche Regeln für alle?

Universalismus	Partikularismus
✓ Regeln sind universell	✓ Regeln sind Kontextspezifisch und ✓ sind beziehungsabhängig
✓ Objektivität – entweder /oder	✓ Subjektivität – „sowohl als auch“
✓ Verträge sind Vereinbarungen mit hoher Gültigkeit	✓ Verträge sind Ausdruck einer Absicht
✓ Vertrauen entsteht durch Korrektheit in der Sache	✓ Vertrauen entsteht durch den Aufbau einer guten Beziehung
	(Quelle: Trompenaars)

Universalismus----------Partikularismus

(USA D UK POL J, CHN IND KOR)

Trompenaars 1998

Bedeutung für den Alltag

"Man kann ihnen nicht trauen, weil sie immer ihren Freunden helfen werden."

- Universalist

"Man kann ihnen nicht trauen; sie würden nicht mal ihrem besten Freund helfen."

- Partikularist

Trompenaars 1998

Situation: Keiner mag mich!

Ein ausländischer Studierende fragt sich selbst: Mögen sie mich hier überhaupt?

Wie kann ich hier Menschen kennen lernen, wenn sie miteinander keinen Small Talk machen?

Situation: Keiner mag mich

Eine neue ausländische Mitarbeiterin fühlt sich unwohl bei der Arbeit. Sie ist seit vier Monaten in der Abteilung aber bisher hat keiner sie nach Hause eingeladen. Die Kollegen sind höflich aber manchmal distanziert. Es gibt kaum small talk über Privates.

Sie fragt sich: Wie werde ich die nächsten drei Jahre so alleine in Deutschland überleben?

Sachfokus	Personenfokus
✓ Man konzentriert sich auf logistische und technische Aspekte der Arbeit ✓ Man spricht den zuständingen an ✓ Verhandler kommen schnell sur Sache, kein Small Talk ✓ Leistung/Erfolg vor Harmonie/Gesicht ✓ Man arbeitet gerne zurückgezogen, Freunde sind Freunde, Kollegen sind Kollegen	✓ Man konzentriert sich auf Personen, mit denen man in der Arbeit zu tun hat ✓ Man spricht den Vertrauten ✓ an ✓ Verhandler lernen sich ausgiebig kennen, viel Small Talk ✓ Leistung/Erfolg durch Harmonie/ Gesicht ✓ Man arbeitet gern in Gruppen und mischt Arbeit mit Privateleben, Kollegen sind zugleich Freuende (Quelle: Sylvia Schroll-Machl)

So sehen andere die Deutschen: Sachfokus-Personenfokus

Gute Spezialisten, kompetent in ihrem Bereich	**Brasilianer, Russen, Indonesier**
Qualifikation ist wichtig, langes Studium	**Briten**
Kaltes Denken, Logik geht über Gefühl und Gnade	**Spanier, Ungarn**
Rational, vernüftig	**Briten, Ungarn**
Fragen Geschäftspartner nichts Persönliches	**Portugiesen**
Auch Menschen in Hilfsberufen (Ärzte z.B.) sind kühl und reden nicht viel	**Franzosen, Inder, US-Amerikaner**
	(Quelle: Sylvia Schroll-Machl)

Gewaltfreie Kommunikation

-

Nonviolent Communication

(compassionate or collaborative communication)

von

Marshall B Rosenberg

Psychologist and Mediator

Gewaltfreie Kommunikation – 4 Schritte

Marshall B Rosenberg

1. Beobachtung
2. Gefühl
3. Bedürfnis
4. Bitte

Einfach aber nicht leicht !!!

NVC Method: The Steps

1. Observation: I hear, I see,
2. Feelings: I feel
3. Needs: I need, I value
4. Request: Would you be willing to?

NVC - Cheat Sheet (Spickzettel)

"When_____ (1 describe action),

I feel _____ (2 share the feeling)

because I have a need for _____(3 mention the need).

Would you consider / would you be willing to _____ ? (4 state the request)

Let’s practice !

“My roommate John is so messy; he is driving me crazy with his habits”

(Background: John the roommate, leaves his clothes and other things around the common area)

”John, when _____ (1 describe action),

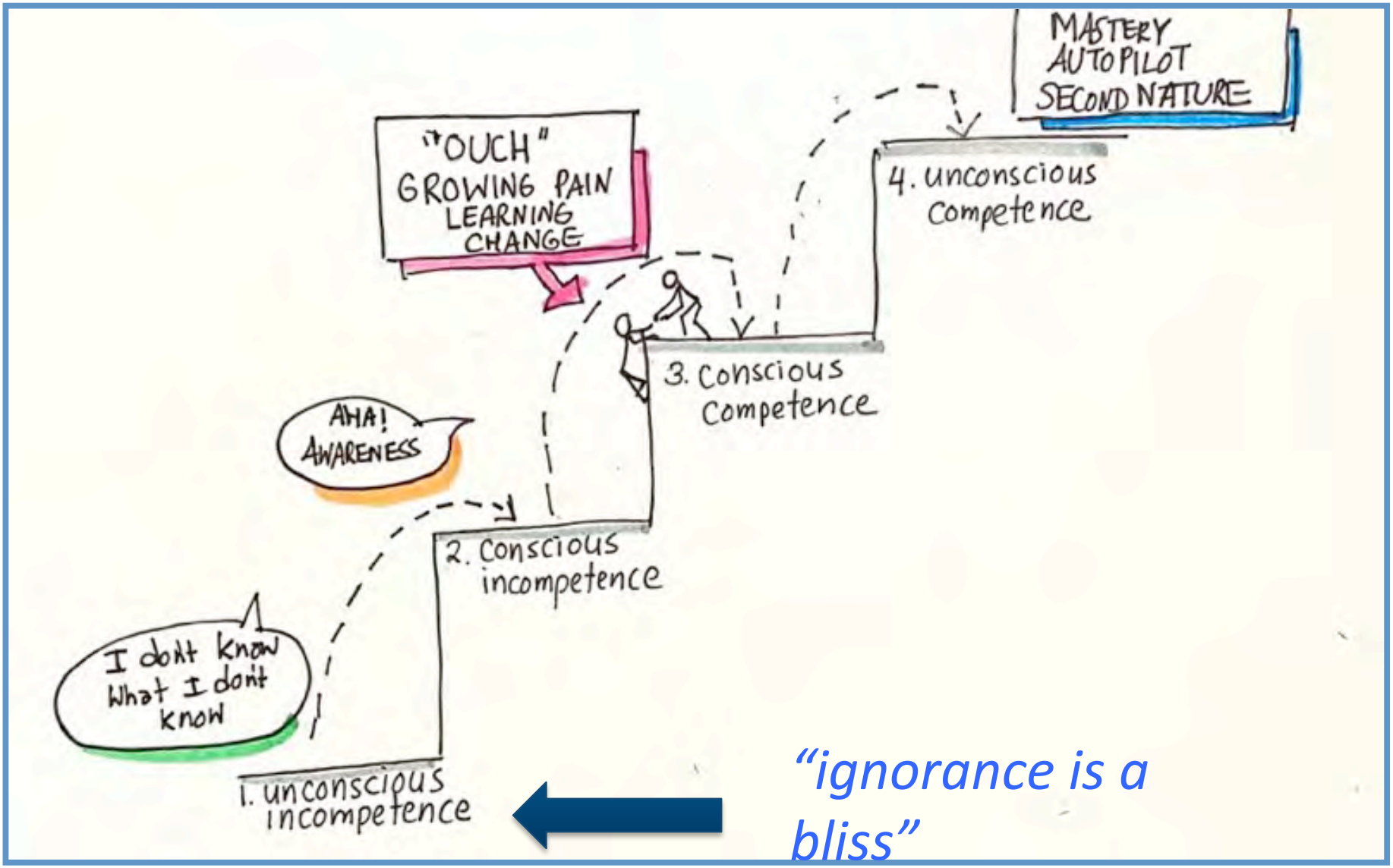
I feel _____ (2 share the feeling)

because I have a need for _____(3 mention the need).

Would you consider / would you be willing to _____ ? (4 state the request)

Let’s practice !

“John when I (1) see your clothes in the living room (2) I feel irritated because I am needing (3) more order in the common area we share. (4) Would you be willing to put your clothes in your own room?



"ignorance is a bliss"

Stellen Sie Fragen über die Kultur –
aber stellen Sie die Kultur nicht in Frage.

Tina Patel