

4 – Wie man angemessen mit kulturellen Unterschieden umgeht und interkulturelle Kommunikation gestaltet

Ziel: Thematisierung grundlegender Fragen, die sich aus kulturellen Unterschieden ergeben können, sowie Vorschläge für die Gestaltung interkultureller Kommunikation

Was ist Kultur?

Unter „Kultur“ verstehen wir Einstellungen, Anschauungen, Annahmen und Werte, die Gruppen von Menschen gemeinsam haben und die das Verhalten der Angehörigen dieser Kultur beeinflussen und bestimmte Artefakte entstehen lassen. Nach dieser Definition gibt es sichtbare Aspekte (Verhalten, von Menschen gestaltete Objekte) und nicht sichtbare Aspekte (Einstellungen, Anschauungen, Werte) von Kultur. Wenn wir uns nur am äußeren Erscheinungsbild einer Kultur, insbesondere der sogenannten „Hochkultur“ – Literatur, Malerei, Bildhauerei und Musik – orientieren, neigen wir dazu, Kulturen mit Ländern und Nationen gleichzusetzen. Die Realität ist jedoch deutlich komplexer: Kulturelle Unterschiede treten nicht nur zwischen Regionen der Welt, den großen Religionen und einzelnen Ländern auf, sondern auch zwischen bestimmten ethnischen, religiösen, sprachlichen und regionalen Untergruppen innerhalb von Ländern. Auch wenn wir also das Land, die Region, die spezifische ethnische oder religiöse Gruppe, der eine Person angehört, kennen, können wir dadurch nicht ihr Verhalten in einer bestimmten Situation voraussagen. Es ist daher ratsam, nicht über Kulturen und den Austausch bzw. Konflikte zwischen Kulturen zu sprechen, sondern über den individuellen *kulturellen Hintergrund* und die Zugehörigkeit zu bestimmten Kulturen sowie über interkulturelle Begegnungen zwischen Menschen, die sich selbst als kulturell unterschiedlich wahrnehmen oder von anderen so wahrgenommen werden.

In einem interkulturellen Umfeld kommunizieren

Kommunikation ist geglückt, wenn die Beteiligten einander verstehen. Wir alle neigen dazu, Botschaften basierend auf unseren eigenen Anschauungen und Annahmen zu interpretieren. Doch wenn wir mit Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund kommunizieren, müssen wir die Möglichkeit bedenken, dass wir ihre und sie unsere Worte falsch auslegen. Dies kann leicht übersehen werden, weil es nicht immer offensichtlich ist, dass das Gesagte und unsere Interpretation davon nicht übereinstimmen. Die Fähigkeit, in einem interkulturellen Umfeld fehlerhafte oder irreführende Interpretationen zu identifizieren und zu korrigieren, ist eine wichtige interkulturelle Kompetenz.

Interkulturelle Kommunikation gestalten

Um Missverständnisse in einer interkulturellen Kommunikationssituation zu vermeiden, sollte die Kommunikation so explizit wie möglich gestaltet werden. Das bedeutet Dinge, die für Angehörige desselben Kulturkreises offensichtlich sein mögen, zu erklären und im Detail zu erläutern und durch wiederholte Rückfragen sicherzustellen, dass die Gesprächspartner verstehen, was wir meinen. Die Erfahrung hat gezeigt, dass ein solches Vorgehen nicht nur die Qualität und Effektivität der Kommunikation steigert, sondern auch die Entwicklung positiver Beziehungen fördert und dazu führt, dass wir neue Dinge über uns selbst und Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund lernen.

Durch die Anwendung dieser Strategien für die interkulturelle Kommunikation bei der Sprachunterstützung können Sie das Risiko von Missverständnissen mit und unter den Flüchtlingen in der Gruppe reduzieren und erhöhen gleichzeitig die Wahrscheinlichkeit, dass diese kulturelle Diversität als wertvoll erachten.

Nicht alle Unterschiede sind kulturell bedingt

Es wäre allerdings ein Fehler, alle Unterschiede zwischen Menschen auf verschiedene kulturelle Hintergründe zurückzuführen. Auch wenn eine Gruppe von Flüchtlingen denselben kulturellen Hintergrund aufweist, können sich ihre individuellen Meinungen, Prioritäten, Erwartungen, Vorlieben, Haltungen gegenüber anderen und Verhaltensmuster deutlich voneinander unterscheiden. Diese Unterschiede beruhen darauf, dass jeder Flüchtling ein Mensch mit einer eigenen Persönlichkeit und persönlichen Geschichte ist.

Zwei Beschreibungen von Sprachunterstützungsgruppen zur Veranschaulichung

1. Die Gruppe ist nach Geschlecht unterteilt und die Mitglieder reagieren nicht auf Ihre Fragen, bis die ranghöchste Person gesprochen hat oder jemand anderem das Wort erteilt. Die Mitglieder warten geduldig auf Informationen und Anweisungen, was sie tun sollen, und stellen keine Fragen. Es gibt nur zwei junge Männer, die motiviert erscheinen, sich aktiver in den Lernprozess einzubringen. Diese halten sich jedoch zurück, als sie sehen, wie die restliche Gruppe agiert.
2. Frauen und Männer gehen ungezwungen miteinander um. Die meisten Gruppenmitglieder beteiligen sich aktiv und stellen Fragen, wenn etwas unklar ist oder sie etwas wissen möchten. Nur einige Gruppenmitglieder verhalten sich passiv, vermeiden Blickkontakt, reagieren nicht auf Fragen und versuchen ganz allgemein, nicht aufzufallen.

In beiden Gruppen können einige Mitglieder die Situation als normal empfinden und sich wohlfühlen, während andere Mitglieder unangenehm überrascht und auch frustriert sein können. Die beschriebenen Verhaltensmuster können jedoch auf den unterschiedlichsten Faktoren beruhen:

- Einige Mitglieder der Gruppe könnten sich so benehmen, wie sie es in ihrem Heimatland tun würden.
- Einige könnten die Bedeutung von Solidarität innerhalb der Gruppe erkannt haben und daher so agieren, wie sie denken, dass es die Gruppe von ihnen erwartet, auch wenn sie sich in ihrem Herkunftsland anders verhalten würden.
- Einige könnten basierend auf persönlichen Einsichten, die sie nach der Flucht aus dem Heimatland gewonnen haben, handeln.

Diese Vielfalt zeigt, dass kulturelle Praktiken eine wichtige Rolle spielen können, wir aber nicht versuchen sollten, alles anhand von kultureller Zugehörigkeit zu erklären. Genauso sollten wir es vermeiden, Menschen in Schubladen zu stecken oder uns an Stereotype zu klammern.

Einen interkulturellen Raum für die Sprachunterstützung schaffen

Ein guter Weg, das Risiko interkultureller Konflikte und Missverständnisse in der Sprachunterstützung zu minimieren, besteht darin, die Gruppe dabei anzuleiten, eine eigene Kultur mit untereinander abgestimmten Regeln und gemeinsamen Auslegungen zu entwickeln. Das bedeutet klarzustellen, dass die Gruppe ein sicherer Ort ist, an dem sich alle frei ausdrücken und ihre Bedürfnisse und Meinungen äußern können, und alle Gruppenmitglieder zustimmen, einander mit Offenheit, Respekt und Solidarität zu begegnen. Es kann dabei manchmal notwendig sein, die Gruppenmitglieder freundlich daran zu erinnern,

dass sie in der Gruppe auf eine Art agieren dürfen, die in ihrem Heimatland einen Konventionsbruch darstellen würde.

Höflichkeit

Was Höflichkeit bedeutet und wie sie ausgedrückt wird, kann sich von Kultur zu Kultur deutlich unterscheiden. Einigen Mitgliedern Ihrer Gruppe könnte es wichtig sein, dass sie selbst und andere Mitglieder mit ihrem Familiennamen oder dem vollen Namen einschließlich Titeln wie Professor oder Doktor angesprochen werden. Für andere wiederum mag die Anrede keine Rolle spielen, da sich Höflichkeit für sie in der Einstellung und dem Handeln äußert: andere beim Sprechen nicht zu unterbrechen, nicht zu lange zu sprechen, Ideen nicht als absolute Wahrheiten, sondern als persönliche Meinungen auszudrücken („Ich glaube, dass...“ anstelle von „Tatsache ist...“) oder einfach nur pünktlich zu sein. Für einige Personen kann es normal sein, älteren Gruppenmitgliedern mit besonderem Respekt zu begegnen, während dies für wieder andere inakzeptabel sein kann, da sie der Meinung sind, dass allen Gruppenmitgliedern dieselbe Behandlung zuteilwerden sollte. Die Etablierung eines gemeinsamen Verständnisses von Höflichkeit spielt eine wichtige Rolle dabei, eine effektive Gruppenkultur zu entwickeln.

Namen

Namen können eine Quelle von Missverständnissen und Frustration sein, wenn die Diversität der Traditionen, die in der Gruppe vertreten sind, nicht explizit gemacht wird. So kann beispielsweise ein Name aus einer außereuropäischen Sprache im lateinischen Alphabet auf unterschiedliche Arten transkribiert werden. Einige Personen könnten dabei eine Schreibweise vorziehen, die die Aussprache des Namens in einer der Ursprungssprache ähnlichen Form nahelegt, während wieder andere kein Problem mit unterschiedlichen Schreibweisen haben. In Europa sind ein oder zwei Vornamen sowie ein oder zwei Nachnamen, welchen in der höflichen Anrede Herr oder Frau vorangestellt wird, die Norm. In den Kulturen der Mitglieder Ihrer Gruppe kann dies aber anders sein. Vielleicht sind ihre Namen auf ähnliche Weise wie in Europa strukturiert, aber die höfliche Anrede besteht aus der Entsprechung für Herr oder Frau und dem Vornamen. Es gibt auch Traditionen, in welchen Namen Elemente enthalten, die keine Namen im eigentlichen Sinn sind, sondern Adjektive oder Wörter, die Beziehungen darstellen. In einigen Kulturen werden Menschen auf unterschiedliche Arten angesprochen, die sich nicht immer mit den Namen in ihren persönlichen Dokumenten decken. Zudem können Flüchtlinge aus Ländern stammen, in welchen nicht genau zwischen Vor- und Nachname unterschieden wird.

Siehe auch Einheit 3 – *Ethische und interkulturelle Fragen, die bei der Arbeit mit Flüchtlingen zu beachten sind* und Einheit 14 – *Heterogene Lerngruppen*.