

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Autoren: Rainer Leenen und Musa Dağdeviren

Die Übersicht zur Tiefenstruktur von Kultur ließ schon erkennen, dass Irritationen in der Begegnung zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen auf unterschiedlichen Ebenen und Schichten auftreten können. Da in jedem Handlungsfeld solche Unterschiede aufeinandertreffen können, ist die Menge möglicher kultureller Irritationen unendlich.

Wahrscheinliche oder eher zu erwartende Problemkonstellationen und Irritationen lassen sich jedoch eingrenzen, wenn man einzelne berufliche Handlungsfelder und mögliche Irritationsbereiche betrachtet.

Die folgende Gliederung nennt derartige typische Bereiche, in denen sich kulturell begründete Irritationen ergeben können. Diese – natürlich nicht vollständige – Liste bietet eine erste Hilfe, um irritierende oder merkwürdige Situationen in der Arbeit mit Menschen mit anderen kulturellen Hintergründen besser einordnen zu können. Die Strukturierungshilfe kann natürlich auch als ein Reflexionsinstrument für eigene kulturelle Orientierungen genutzt werden.

1. Welt- & Menschenbild
2. Wertvorstellungen & Glaubenssysteme
3. Kognitive Stile / Denkstile
4. Wahrnehmungsmuster
5. Umgang mit Zeit
6. Soziale Institutionen & Rollen
7. Alltägliche Verhaltensmuster & Sitten
8. Symbole
9. Kommunikationsstandards

3.1 Welt- & Menschenbild

Jeder Mensch hat (Grund-) Vorstellungen über das Wesen des Menschen, seine Stellung in der Natur und in der Welt sowie über sein Verhältnis zu einem Gott oder zu Göttlichem. Dieses Welt- bzw. Menschenbild gibt Orientierung und ermöglicht dem Einzelnen, seinen Platz und seine Stellung in der Welt und im Leben zu finden und zu bestimmen.

Nach SAMOVAR & PORTER (1994) spiegeln sich im Weltbild kulturelle Kernelemente. Aufgrund seiner Komplexität und Tiefe ist das Weltbild aber nur schwer ‚fassbar‘ und wird in der Regel als selbstverständlich („natürlich“) betrachtet und kaum hinterfragt bzw. selten reflektiert.

3. Kulturelle Irritationsbereiche

In den philosophischen, wissenschaftlichen, weltanschaulichen und religiösen Traditionen verschiedener Kulturen haben sich hierzu unterschiedliche Vorstellungen entwickelt. Vor allem religiöse Vorstellungen sind hier von Bedeutung: So hat ein Katholik ein anderes Welt- und Menschenbild als eine Muslima, eine Atheistin ein anderes als ein gläubiger Jude oder eine Frau hinduistischen Glaubens.

Das Menschen- und Weltbild enthält Grundvorstellungen darüber,

- was der Mensch ist und wie er sein sollte (Wesen des Menschen, des Mannes, der Frau, des Kindes),
- wie die Beziehungen des Menschen zu anderen Menschen, aber auch zur Natur (Unterwerfung unter die Natur / Harmonie mit der Natur / Beherrschung der Natur), zu Gottheiten und anderen ‚überirdischen‘ Kräften sind oder sein sollten und
- ob der Mensch dem Schicksal, der ‚Vorsehung‘, einem göttlichen Willen untergeordnet ist oder ob er über einen Spielraum für eigene Aktivität, für Selbstbestimmung und verantwortliches Handeln verfügt.

In einem Vergleich angelsächsischer und kontinental-europäischer Persönlichkeitstheorien charakterisiert ALLPORT (1957) erstere als 'optimistisch' und letztere als 'pessimistisch'.

Angelsächsische Theorien unterstellen, dass der Mensch modifizierbar sei und fast alles lernen und erreichen könne, wenn er nur günstige Milieueinflüsse vorfindet. Sie betonen seine Offenheit für die Welt und für den Mitmenschen. Da es im Kern auf das Verhalten ankommt, das sie als veränderbar ansehen, verkörpern die angelsächsischen Theorien einen rigorosen Positivismus. Demgegenüber betonen **kontinentale Theorien** die Stabilität und Nichtmodifizierbarkeit der Persönlichkeit, die sie stark an die konstitutionellen Bedingungen gebunden sehen. Mit relativer Abgeschlossenheit nach außen steht der Mensch in einem steten Abwehrkampf gegen die unbewussten Kräfte des Trieblebens, die unerbittlichen Forderungen und Gebote der Gesellschaft und die Gefahren der Umwelt.

Zum Menschenbild gehören auch grundlegende Vorstellungen von der ‚Natur‘ des Mannes und der Frau, die von Kultur zu Kultur stark variieren und zuweilen in überraschender Weise von den erwarteten stereotypen Geschlechtsrollenbildern abweichen. Während z.B. in Deutschland und in den USA die Frau eher als emotional und der Mann als rational gilt, wird dem Mann z.B. im Iran auch eine erhebliche Emotionalität zugesprochen und zugestanden, und es wird nicht von ihm erwartet, sehr

Beispiel

3. Kulturelle Irritationsbereiche

logisch zu sein. Die Frauen im Iran gelten hingegen als äußerst praktisch. Ihnen werden Eigenschaften **zugeschrieben**, die in den USA und in Deutschland eher von Männern erwartet werden.

3.2 Wertvorstellungen und Glaubenssysteme

„Cultural values are a set of organized rules for making choices, reducing uncertainty, and reducing conflicts within a given society. They are usually derived from the larger philosophical issues inherent in a culture.“ (SAMOVAR & PORTER 1994)

Werte sind Maßstäbe, mit denen die Menschen ihre Welt ordnen und gewichten. Werte manifestieren sich u.a. in Normen und Gesetzen. Normen sind sozusagen ungeschriebene Gesetze („Das macht man nicht!“ „Ein Mädchen tut das nicht!“ etc.); ihre Übertretung wird durch mehr oder minder starke soziale Verurteilung bestraft. Welchen Werten die Menschen großes Gewicht zumessen, welche Werte also große Bestimmungskraft haben und welche nur wenig Beachtung finden, ist von Kultur zu Kultur verschieden.

Wertorientierungen gehören zu den ersten Dingen, die ein Kind lernt. Entwicklungspsychologen glauben, dass das Grundwertesystem bei den meisten Kindern im Alter von 10 Jahren fest verankert ist. Viele der eigenen Werte sind dem betreffenden Menschen nicht bewusst, weil er sie so früh in seinem Leben erworben und häufig implizit gelernt hat. Bewusst werden sie häufig erst in der Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen und deren Wertorientierungen. Werte zählen also zu den kulturellen Selbstverständlichkeiten, die für Außenstehende meist nicht direkt wahrnehmbar sind. Man kann lediglich aus der Art und Weise, wie Menschen unter verschiedenen Umständen handeln, versuchen sie zu erschließen.

Wertorientierungen in Japan und in Europa

„Die westliche Kultur zeichnet sich durch die Gültigkeit moralischer Normen aus, die im Christentum wurzeln. Respektiert der einzelne diese, dann ist es für ihn weniger wichtig, wie andere sein Verhalten beurteilen, selbst wenn es sich dabei um ihm nahestehende Personen handelt. Japaner hingegen richten ihre Entscheidungen und ihr Verhalten weniger an inneren als an äußeren Normen aus: Wie bewertet die relevante Bezugsgruppe das eigene Verhalten und ist dieses geeignet, die Harmonie der Beziehung zwischen Individuum und Umwelt zu stören?

KELLER hat die japanische im Gegensatz zur 'anspruchszentrierten' europäischen Gesellschaft als 'verpflichtungszentriert' bezeichnet und damit die Konfliktarmut der Japaner erklärt: "Wenn zwei sich streiten ...", freut sich unserem Weltbild zufolge ein

Beispiel

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Dritter darüber, während das entsprechende japanische Sprichwort mit ".werden beide bestraft" endet (MÜLLER 1992, S. 117 f.).

Unter **Glaubenssystemen** verstehen Kulturanthropologen nicht nur offizielle religiöse Glaubensrichtungen, sondern nach SAMOVAR & PORTER auch subjektiv für möglich gehaltene Verbindungen von Objekten und Ereignissen: Das kann z.B. der Glaube sein, dass Gestirne den Lauf der Dinge beeinflussen oder auch die Überzeugung, dass jede Frau bzw. jeder Mann des eigenen Glückes Schmied sind.

In folgendem Beispiel geht es darum, dass zwei Personen muslimischen Glaubens unterschiedliche Ansichten darüber haben können, wie sehr Religion und Glaube eine Rolle am Arbeitsplatz spielen dürfen.

Immer freitags

Ein junger muslimischer Migrant aus Afghanistan bewirbt sich bei einem Garten- und Landschaftsbaubetrieb um einen Ausbildungsplatz.

Auf Herrn Korkmaz wirkt der junge Bewerber, Abdul Rashid, sehr engagiert und interessiert. Als es um die Arbeitszeiten geht, sagt Abdul Rashid, dass er seinen Glauben sehr ernst nehme und freitags, so um die Mittagszeit, kurz zur Moschee müsse. Nach dem Gebet würde er wieder die Arbeit fortführen, und er sei auch bereit, dafür länger zu bleiben.

Als Herr Korkmaz antwortet, dass dies nicht gehen würde, reagiert der Bewerber sehr ungehalten. Es sei doch sein Recht, seinen Glauben ausüben zu dürfen.

Herr Korkmaz kontert mit den Worten: „Bei uns ist Glaube und Religion Privatsache und kein betriebliches Thema. Und übrigens: Wenn Sie in Deutschland arbeiten wollen, dann geht das sowieso nicht so, wie Sie es gern haben möchten!“. Daraufhin steht der Bewerber auf und bricht das Gespräch ab.

Kurz bevor er den Raum verlässt, dreht er sich zu Herrn Korkmaz um und ruft: „Und Sie wollen ein Moslem sein. Sie sind ein Rassist!“ und knallt die Tür hinter sich zu.

Fallbeispiel

3. Kulturelle Irritationsbereiche

R 3.1

Wie ist Ihre eigene Haltung zu dem Thema, ob religiöse Sitten und Gebräuche in der Ausbildung beachtet werden sollten oder nicht?

Reflexionsfrage

3.3 Kognitive Stile / Denkstile

„Dass Menschen mit verschiedenen Weltansichten, Verhaltensmustern und Wertorientierungen auch Verschiedenes denken, dass sich also die *Inhalte* ihres Denkens unterscheiden, erscheint uns als durchaus ‚natürlich‘. Weniger evident und plausibel ist die These, dass es auch beim ‚Wie‘, bei der Form des Denkens kulturspezifische Eigenheiten gibt, dass also auch die Art und Weise, wie die Menschen denken, von Kultur zu Kultur variiert. Die Denkformen – so meinen wir – müssten doch überall dieselben sein; wobei wir stillschweigend annehmen, dass es "selbstverständlich" unsere Art des Denkens ist, die überall und immer gültig ist. Dass die Realität anders aussieht, haben die Wissenschaften vom Menschen eindrucksvoll dargelegt. Man kann behaupten, ein beträchtlicher Teil der Kommunikationsschwierigkeiten, mit denen sich die Menschheit seit jeher herumgeplagt hat und heute noch herumplagt, ist zurückzuführen auf Unterschiede in den Denkformen“ (MALETZKE 1996, S. 63).

Unterschiede im Denken

Das traditionelle asiatische Denken unterscheidet sich nach WEGGEL (1994) z.B. vom europäischen, „weil es erstens andere Fragen stellt, zweitens andere Antworten gibt und drittens seine Erkenntnisse anders überträgt und vermittelt. Die abendländische Philosophie (...) fragt in der klassischen Formulierung Kants: Was kann ich wissen? Was soll ich tun? Was darf ich hoffen? Typischerweise kreisen all diese Fragen (und auch noch weitere wie: Woher komme ich? Wohin gehe ich? Warum bin ich?) um ein Subjekt, dessen Substantialität als selbstverständlich vorausgesetzt wird. Demgegenüber fragt Indien: Ich? Gibt es mich denn? Ist die Frage nach dem Woher, dem Wohin und dem warum überhaupt sinnvoll? Wiederum anders die chinesische Tradition, die weniger vom Erlösungs- als vom Erziehungsgedanken bestimmt ist: Wie wird aus dem Ich ein Wir?“ (WEGGEL 1994, S. 187).

„Während das ‚westliche‘ Denken die Realität segmentiert und analysiert, den Dingen buchstäblich auf den Grund geht und deren kausale Ursachen isoliert, integriert und synthetisiert das ‚östliche Denken‘ dagegen die Gegensätze, hat weniger abgetrennte Einzelne als vielmehr ganzheitliche Wirkungszusammenhänge im Blick. Ein Mensch, der

3. Kulturelle Irritationsbereiche

in dieser ganzheitlich-synthetisierenden Tradition steht, kann daher eine Diskrepanz zwischen Oberflächen- und Tiefenharmonie eher ‚aushalten‘ als jemand, der gewohnt ist, isolierte Kausalbezüge aufzudecken und sich als Individuum in den Vordergrund zu stellen“ (KESSEL 2000, S. 68).

Unterschiede in der Entscheidungsfindung

Nach RONEN

- tendiert man in **Europa** eher dazu, Entscheidungen auf vergangene Erfahrungen und Erfolge zu stützen;
- basieren Entscheidungen in **Lateinamerika** eher auf Intuition und Improvisation, und die Schnelligkeit, mit der Entscheidungen getroffen werden, ist wichtiger als Informationssuche und das Abwägen von Alternativen;
- herrscht in **orientalisch geprägten Kulturen** ein paternalistischer Entscheidungsstil vor, der die ganze Familie bzw. die Bezugsgruppe mit in die Entscheidungsfindung einbezieht.
- Wird in **Japan** eine Entscheidung von unten nach oben entwickelt. Je wichtiger die Entscheidung ist, umso höher wird sie in der Hierarchie nach oben weitergereicht, um Zustimmung zu erhalten. Dieses Vorgehen sorgt dafür, dass alle Firmenmitglieder die Verantwortung für die Entscheidung mittragen, wodurch zugleich die Gruppenkohäsion erhöht und die Identifikation mit den Firmenzielen verstärkt wird (THOMAS 1992, S. 35 ff. und S. 44 f.).

3.4 Wahrnehmungsmuster

„Die Welt, die wir in unserer Wahrnehmung erschaffen, unterscheidet sich qualitativ und quantitativ von der physikalischen Welt, weil wir sie nur innerhalb der Grenzen unserer Sinne erfassen können. Sie vermitteln Farben, Töne, Geschmack und Geruch als Rekonstruktionen der tatsächlichen Welt – Wahrnehmungen, die in der Physik keine oder eine andere Bedeutung haben:

- Was wir als rote, blaue oder grüne Farbe empfinden, beschreibt ein/e Physiker/in als elektromagnetische Wellen bestimmter Frequenzen;
- Geruch und Geschmack beruhen auf spezifischen Molekülstrukturen;
- was wir als verschieden hohe Töne hören, entsteht, wenn Materie mit einer charakteristischen Frequenz schwingt.

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Die Empfindungen Farbe, Ton, Geschmack und Geruch haben also keine physikalische Realität; sie bezeichnen etwas, das erst in unserem Geist entsteht — ohne ein lebendes Wesen existieren sie gar nicht!

Aber: Wahrnehmungen sind nicht völlig willkürlich! Die Konstruktionen unseres Geistes sind zwar nicht unmittelbar mit der Realität identisch, aber sie sind keineswegs zufällig und bieten uns in der Regel eine zuverlässige Orientierung in unserer Umwelt. Jedes Lebewesen muss bestimmte Aspekte seiner Umwelt zuverlässig registrieren können – auch wenn die Wahrnehmung je nach Art unterschiedlich aussehen mag. Nur so ist es für jedes Lebewesen, also auch den Menschen möglich, sich in einer komplexen Welt voller Sinneseindrücke zu orientieren, angemessen zu reagieren und zu handeln und damit zu überleben. Innerhalb des Bereichs, für den unsere Sinnesorgane ausgelegt sind, erkennen wir z.B. Größe, Form, Lage, Beständigkeit und Helligkeit der Dinge erstaunlich zuverlässig, auch wenn das Netzhautbild etwas anderes wiedergibt (...)" (ROCK 1985).

Gehör

Zehra und Caro

Zehra, die in einer Großstadt lebt, hat ihre Freundin Caro zu Besuch. Caro lebt auf dem Land. Beide gehen zusammen durch die Stadt. Als sie an einem kleinen Park vorbeikommen, sagt Caro zu Zehra: „Hast Du die Grille im Gebüsch gehört. Ich hätte nicht gedacht, dass es auch hier welche gibt.“ Erstaunt erwidert Zehra: „Ach ja, man merkt, dass Du in der Natur lebst. Wir hier in der Stadt haben gar nicht mehr diese genaue Wahrnehmung. Wir sind ziemlich abgestumpft! Ich habe nichts gehört.“ Caro ist da anderer Meinung, sagt aber nichts dazu.

Als sie an eine laute Straßenecke kommen, lässt Caro eine Münze auf den Boden fallen. Das Geräusch ist nicht besonders laut, aber sofort dreht sich Zehra um und schaut auf den Boden.

Caro daraufhin lächelnd: „Sag mal Zehra. Wie war das mit den abgestumpften Sinnen?“

Fallbeispiel

Sehen

„Bewohner des afrikanischen Busches sind außerordentlich geschickt beim Entdecken von Tieren im Dickicht, Europäer sind oft überhaupt nicht in der Lage, diese Lebewesen zu erkennen.“

„Linien und Winkel werden von Menschen verschiedener Kulturen auf unterschiedliche Art und Weise wahrgenommen. Im westlichen Kulturkreis haben sich die Menschen eine

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Welt voller rechter Winkel geschaffen; obwohl in der Natur rechte Winkel äußerst selten vorkommen, haben westliche Menschen eine Tendenz, auch da noch rechte Winkel zu sehen, wo gar keine vorhanden sind. Im Häuserbau der afrikanischen Bantu-Stämme finden sich überhaupt keine rechten Winkel; runde Linien bestimmen das Bild.“

„In hohem Maße kulturbedingt ist ferner die Wahrnehmung von Farben, und zwar in zweierlei Hinsicht: Zum einen unterscheiden sich Kulturen darin, wie viele Farben sie kennen und benennen, wie fein oder grob sie also das Farbenspektrum ausdifferenzieren; und zum anderen variiert auch die Symbolik der Farben von Kultur zu Kultur.“ (MALETZKE 1996, S. 49 f.)

Geruchssinn

„Die Amerikaner zum Beispiel sind bestrebt, möglichst viele Gerüche zu unterdrücken – man denke an den ausgiebigen Gebrauch von Deodorants – und notfalls überdeckt man unangenehme Gerüche durch angenehmere wie Spray oder Parfüm. Andere Völker erleben eine breite Palette von Gerüchen sehr viel intensiver, sie genießen vielfach auch solche Gerüche, die uns unangenehm erscheinen. So etwa die Araber, Inder, Italiener und Franzosen.“ (MALETZKE 1996, S. 52)

In Nigel BARLEYS Bericht über seine zweite Forschungsreise nach Kamerun findet sich eine Episode, in der die Dowayos beschließen, die letzte Jagd im Jahr abzuhalten. Dabei kommt das Thema auf, ob es ratsam sei, den Autor zu dieser Jagd einzuladen:

„Wieder machte das Bier die Runde, warm und dampfend. Ich ließ meine Zigaretten herumgehen. Es sei zu hoffen, bemerkte einer der alten Männer, dass der Geruch des Weißen Mannes das Wild nicht vergraule. Geruch, was sollte das heißen? Ich wusch mich jeden Tag. War ihnen das entgangen? Gerade das sei ja wahrscheinlich teilweise das Problem. Seife gehöre möglicherweise zu dem Geruch. Die Weißen Männer röchen alle. Was für ein Geruch denn das wäre? (...) Unter lebhafter Beteiligung aller entbrannte eine heiße Diskussion darüber, ob ich eher wie *sok, sok, sok* (wie faules Fleisch, erläuterte Matthieu hilfreich) oder *virr* (verdorbene Milch) röche. Da für den europäischen Geruchssinn viele Dowayos so übelriechend wie Ziegen sind, hatte diese Unterhaltung für mich den Charakter einer Offenbarung. Ich versprach, dem Wild nicht unter die Nase zu kommen.“ (BARLEY 1998, 138 f.)

3.5 Umgang mit Zeit

Wie sich Menschen die Zeit vorstellen, welche sozialen Zeitkonzepte sie haben und wie sie mit Zeit umgehen, ist von Kultur zu Kultur sehr unterschiedlich. Nach THOMAS & HELFRICH (1993) sind es im Wesentlichen drei Dimensionen, entlang derer verschiedene Kulturen variieren:

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Zyklischer versus linearer Zeitverlauf:

Symbolisch lässt sich der Zeitverlauf durch einen Kreis als Wiederkehr des ewig Gleichen oder durch einen Pfeil als Fortschreiten ohne Wiederkehr darstellen. Im ersten Fall spricht man von einer ‚zyklischen‘, im zweiten von einer ‚linearen‘ Vorstellung. Die zyklische Zeit orientiert sich an rhythmischen Naturabläufen wie Tag und Nacht, Sommer und Winter usw. und kennzeichnet archaische Gesellschaftsformen, in denen Handlungsabläufe als mythische Nachbildungen heiliger Handlungen gelten (...), sowie z.B. die Religionsysteme des Hinduismus und Buddhismus (...). Die Vorstellung von einer linearen Zeit geht religionsgeschichtlich auf die monotheistischen Systeme wie Judentum, Christentum und Islam zurück und ist eng verbunden mit dem westlichen Fortschrittsgedanken.

Konkrete versus abstrakte Zeitvorstellung:

In traditionellen Kulturen sind zeitliche Unterteilungen eng mit beobachtbaren Ereignissen wie z.B. Mondzyklen, Flussüberschwemmungen, Tierwanderungen oder anderen Abläufen in der Natur verknüpft. Die an unterschiedliche Ereignisse gebundenen Zeitangaben werden oftmals untereinander nicht zur Deckung gebracht. Im Unterschied zu dieser als ‚konkret bezeichneten Zeit ist eine als ‚abstrakt‘ bezeichnete Auffassung dadurch charakterisiert, dass die Zeiteinheiten – z.B. Minute, Stunde oder Woche – weitgehend losgelöst von Umweltereignissen existieren und untereinander kompatibel sind.

Soziales Tempo (= langsame versus schnelle Zeit):

„In allen Kulturen existieren Normen darüber, wie lange bestimmte Arbeiten oder Verrichtungen dauern müssen, dürfen und können, was ‚pünktlich‘ und was ‚spät‘, was ‚jetzt‘ und was ‚später‘ bedeutet.“ (THOMAS & HELFRICH 1993, S. 171 f.)

Was Menschen unter **Vergangenheit oder Gegenwart** verstehen, hängt auch davon ab, aus welchem Kulturkreis sie stammen. In den modernen Gesellschaftssystemen des Westens erstreckt sich die Zeit horizontal und führt von einem Ereignis zum nächsten, von der Gegenwart in die Zukunft. Dieser Zeitauffassung entspringt der westliche Begriff des Fortschritts: Das Heute ist besser als das Gestern, und das Morgen wird das Heute übertreffen. Umgekehrt haben viele der östlichen Kulturen eine vertikale, im Wesentlichen statische Vorstellung der Zeit; für sie sind die Ereignisse der Gegenwart mit denen der Vergangenheit und der Zukunft untrennbar verknüpft. Tradition und Fortschritt genießen den gleichen Stellenwert.

Ob in einer Kultur eine vertikale oder horizontale Zeitperspektive herrscht, ist oft maßgeblich für die **Einteilung der Zeit**. Gesellschaften mit einer horizontalen Auffassung, vor allem in Nordeuropa, Japan und den Vereinigten Staaten, ziehen es vor, die Ereignisse der Reihe nach zu planen. Diese Kulturen, die HALL als **monochron** bezeichnet,

3. Kulturelle Irritationsbereiche

halten die Zeit für etwas stetig Fließendes, und daher ist es für sie leicht, sie in einzelne Abschnitte einzuteilen und zu untergliedern. Dagegen sind die Planungen in Gesellschaften mit einer vertikalen Sicht wie im Nahen Osten, im Mittelmeerraum und in Südamerika häufig flexibler. Die Menschen dieser von HALL als **polychron** bezeichneten Kulturen ziehen es vor, mehrere Dinge gleichzeitig zu tun.

In monochronen Gesellschaften wird der Plan unantastbar. Man erwartet von Zügen und Flugzeugen, dass sie pünktlich sind. Bei Verabredungen toleriert man keine größere Verspätung. In Japan mit seiner extrem monochronen Wirtschaft ist die Zeit an den Arbeitsplätzen bis ins Kleinste organisiert, angefangen mit der Morgengymnastik der Angestellten bis zur Teepause am Nachmittag. Selbst der Straßenverkehr wird streng auf Höchstgeschwindigkeit und Effizienz überwacht. In polychronen Gesellschaften dagegen hat man mehr Zeit, insbesondere für die Menschen. Wichtiger als ein Termin ist die Tatsache, dass man im Austausch mit den Betroffenen zu einem Abschluss gelangt (HALL & HALL 1984).

Soziale Institutionen & Rollen

Maletzke stellt fest, dass nicht nur die Sozialstruktur, sondern auch die Sozialen Beziehungen in einer Gesellschaft in höherem Maße kulturspezifisch ausfallen, als wir meist unterstellen (MALETZKE 1996, S. 99). Wir übernehmen im folgenden seine Ausführungen zu Soziale Institutionen, Soziale Rollen und Soziale Beziehungen (MALETZKE 1996, S. 98; S. 102 f.; S. 104 ff.):

Soziale Institutionen (z.B. Familie, Verwandtschaft, Schule)

In der bäuerlichen Großfamilie z.B. ist die Beziehung der Mitglieder zueinander durch gegenseitige Verpflichtungen bestimmt, die wiederum der einzelnen Person absoluten Rückhalt durch die Familie sichern. Wer aus dieser Umgebung in eine durch Individualisierung gekennzeichnete moderne Gesellschaft verschlagen wird, mag dies u.U. zunächst als befreiend empfinden, fühlt sich dort aber oft bald verlassen und einsam und kann den ‚Egoismus‘ der neuen Umgebung nicht verstehen. Andererseits empfinden Menschen, die nur die Kleinfamilie kennen, die Ansprüche einer Großfamilie häufig als erdrückend, auch wenn sie selbst unter der Vereinzelung in der eigenen Gesellschaft leiden.

Soziale Rollen

„Die Menschen erwarten von ihren Mitmenschen, dass sie sich in bestimmten Situationen auf eine bestimmte Art und Weise verhalten. Verhaltensformen, die durch Erwartungen der Gruppe an den Einzelnen festgelegt werden, heißen in den Sozialwissenschaften "Rollen". Rollenerwartungen können auf das Individuum starken sozialen Druck ausüben. Wer sich anders verhält, als die geltenden Rollenmuster vorschreiben, "fällt aus der Rolle"; er wird zur Ordnung gerufen, und wenn er nicht folgt,

3. Kulturelle Irritationsbereiche

wird er bestraft oder aus der Gruppe ausgeschlossen. Der Begriff "Rolle" ist der Theatersphäre entlehnt: Der Schauspieler "spielt" seine Rolle. Doch endet diese Analogie an einem wichtigen Punkt. Im Theater bedeutet eine Rolle immer Spiel, der Schauspieler gibt etwas vor, was er nicht ist; er täuscht die Zuschauer. Diese wiederum wissen, dass die Rolle gespielt wird und dass der Schauspieler sie "täuscht", und sie sind damit einverstanden; in diesem Bewusstsein liegt sogar ein wesentlicher Reiz des Theatererlebens. Im Alltag dagegen lebt der Mensch zeitweilig ganz in seiner Rolle, und die anderen nehmen diese Rolle ernst. Von "Spiel" kann hier keine Rede sein. Sicher gibt es auch bewusste Täuschung, aber doch eher als Ausnahme.“

Soziale Beziehungen

„Individuum und Gruppe sind wechselseitig auf einander bezogen. Dabei gibt es auf der einen Seite Gesellschaften und Kulturen, in denen der Akzent beim Individuum liegt, also bei einer Selbstbestimmung der Person; und auf der anderen Seite stehen dem Gesellschaften und Kulturen gegenüber, in denen die Unterordnung unter das Kollektiv als angemessenes soziales Verhalten gilt. Zwischen diesen beiden Extremen erstreckt sich eine gleitende Skala von Misch- und Zwischenformen. In hohem Maße gruppenorientiert sind beispielsweise die Menschen in Japan, China, Russland, ganz besonders aber in den meisten afrikanischen Gesellschaften. In der traditionellen chinesischen Kultur gab es kein Wort, das dem westlichen Begriff der "Persönlichkeit" voll entsprach (...). Für Japaner existiert das Individuum primär als Teil eines Gruppenganzen. Die Identifikation mit der Gruppe lässt sich in den Interaktionen des Lebensalltags beobachten. Wenn Familienmitglieder miteinander reden, sprechen sie sich nicht mit Vornamen an, sondern mit Namen, welche die Funktion der Person in der Gruppe bezeichnen, etwa als Schwiegertochter; wenn ein Sohn die Position des Familienoberhauptes anstelle des verstorbenen Vaters annimmt, wird er als Vater angeredet, sogar von der eigenen Mutter. In Japan sind Gruppen etwas Überdauerndes; Individuen sind temporär und haben keine Existenz außerhalb der Gruppe. Damit werden die wichtigen Beiträge und Funktionen des Individuums nicht geleugnet, aber der Mensch hat sein Selbst der Gruppe unterzuordnen. Individuelle Erfüllung erreicht die Person dadurch, dass sie ihren Platz in der Gruppe findet. Wenn eine Gruppe Erfolg hat, hat auch jedes Mitglied Erfolg.“

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Ein Praktikum in Polen

Einem deutschen Praktikanten fiel während seines Praktikums in Polen auf, dass die Menschen eine „riesengroße Bereitschaft“ hatten zu teilen. Er führte dazu folgendes Beispiel an: „Wenn einer meiner Kollegen z.B. eine neue Wurstsorte auf dem Brötchen hatte, wurde es nicht sogleich verschlungen, sondern zunächst musste jeder probieren.“

Das Verhalten der Kollegen könnte ein Anhaltspunkt dafür sein, dass das Zusammengehörigkeitsgefühl und die guten Beziehungen in dieser Gemeinschaft einen hohen Wert haben. Wenn man davon ausgeht, dass in Polen die Beziehungsorientierung und die Wir-Orientierung stärker ausgeprägt sind als in Deutschland, dann ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass man „Ereignissen“ wie dem oben genannten in diesem Kulturkreis begegnet.

Jedoch kann hieraus umgekehrt nicht abgeleitet werden, dass jeder Pole sein Butterbrot mit Kollegen teilt und kein Deutscher das tut.

Fallbeispiel

Die kulturellen Orientierungen in den Ländern, aus denen viele Flüchtlinge nach Deutschland kommen, sind im Vergleich zu Deutschland stärker kollektivistisch und gruppenorientiert. Im Lehrbrief 4 werden Sie mehr über dieses Thema erfahren. Wie sich eine Gruppenorientierung im Alltag zeigen kann, verdeutlicht folgendes Beispiel:

Essen mit der syrischen Flüchtlingsfamilie

In einer syrischen Flüchtlingsfamilie, die seit 2 Jahren in Deutschland lebt, erhält der vierjährige lernbehinderte Sohn Frühförderung. Dazu kommt ein Mal in der Woche eine Pädagogin von 12:30 – 14:30 Uhr in die Familie. Nach der gemeinsamen Arbeit mit dem Kind wird die Pädagogin jedes Mal zum Essen eingeladen. Da sie meist noch andere Termine und einen relativ engen Zeitplan hat, ist es ihr eigentlich kaum möglich, diese Einladung anzunehmen. Allerdings ist das Essen immer schon fertig und ihr Teller steht schon reichhaltig gefüllt auf dem Tisch. Ein „Nein“ wird von der Mutter nicht akzeptiert.

Fallbeispiel

R.3.2

Bitte überlegen Sie, warum es der syrischen Familie so wichtig sein könnte, dass die Pädagogin mitisst?

Reflexionsfrage

3. Kulturelle Irritationsbereiche

3.7 Alltägliche Verhaltensmuster & Sitten

Ob ein Mensch sich im Alltag oder auch bei bestimmten Gelegenheiten "richtig" oder "falsch" verhält, hängt vom Kontext und von den Vorstellungen der kulturellen Gruppe ab, in der er sich gerade bewegt. Es gibt also je nach Kultur und Kontext angemessene und weniger angemessene Verhaltensmuster. Und das heißt auch: Dieselben Verhaltensweisen können in verschiedenen Situationen durchaus Verschiedenes bedeuten.

Heiraten

„In vielen Völkern ist es üblich, dass die Familienoberhäupter einen Vertrag über eine Heirat schließen. Sowohl bei den alten Griechen als auch bis vor kurzem in China kannten sich die Brautleute bis zur Hochzeit überhaupt nicht. In der westlichen Gesellschaft mit ihrem Ideal der romantischen Liebe wäre ein Mädchen entsetzt bei dem Gedanken, an ihren künftigen Mann verkauft zu werden, ohne dabei mitbestimmen zu können. In anderen Kulturen gilt dagegen der Brautkauf als Norm und Regel; nicht selten ist dort ein Mädchen stolz auf den Preis, den die andere Seite zu zahlen bereit ist. In manchen Gesellschaften in Afrika würde ein Mädchen nie mit ihrem Mann mitgehen, bevor er den Brautpreis bezahlt hat.“ (MALETZKE 1996, S. 91 f.).

Hierzu ein Beispiel aus der türkischen Community:

Die Entführung

Die Polizeileitstelle erhält den Anruf einer aufgeregten türkischen Mutter. Sie berichtet in gebrochenem Deutsch, dass ihre sechzehnjährige Tochter entführt worden sei. Sie nennt die Adresse, wohin ihre Tochter „verschleppt“ worden sei und ergänzt, dass sie jetzt mit ihrem Mann dahin fahren würde. Die Polizei reagiert schnell und schickt einen Streifenwagen zu der Adresse. In der besagten Wohnung treffen die Polizei und die Eltern der Tochter gleichzeitig ein.

Die Tochter ist tatsächlich in der Wohnung. Sie wirkt verängstigt und ein junger Mann möchte ihre Eltern nicht an sie heranlassen. Alle reden aufgereggt aufeinander ein. Die Familie des jungen Mannes versucht zu beruhigen. Die Eltern der Tochter sind vollkommen aufgelöst. Die Polizisten verstehen nicht so recht, was hier „gespielt“ wird. Als die Polizisten eingreifen wollen, zieht der junge Mann ein Messer und droht, sich zu töten. Die beiden Beamten überwältigen ihn allerdings und führen ihn ab. Seine Familie wirkt vollkommen verzweifelt.

Fallbeispiel

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Ü 3.1

1. Wie wird in dem Beispiel versucht, die Ehe zu erzwingen?
2. Wie wirken hier Werte wie Ehre, Ansehen, Respekt, Gesichtswahrung auf das Verhalten der Beteiligten?

Übungsaufgabe

Sexualverhalten

In manchen Kulturen ist Sexualität vor der Ehe gar nicht akzeptiert. Allerdings gibt es manchmal überraschende Lösungen. Die sogenannte Zeitehe (*sigheh* auf Persisch, *nikah al-mut'a* auf Arabisch) wird bis heute von einigen – allerdings nicht von allen – schiitischen Gruppierungen in Indien, Iran, Irak und Pakistan praktiziert. Der Zeitraum der Ehe kann von wenigen Stunden über einen Tag bis zu 99 Jahren variieren.

Ein Filmbericht zu dieser Thematik findet sich unter: The Bazaar of Sexes (https://www.youtube.com/watch?v=2DqO2FI_Sbo)

Wie kulturell geprägte Regeln für das Sexualverhalten sich auch in „westlichen“ Kulturen unterscheiden und zu Fehlinterpretationen führen können, zeigt das berühmte Beispiel aus Großbritannien, das in der Zeit des 2. Weltkriegs spielt. Interessant ist hierbei, dass es zu Irritationen kommen kann, obwohl die Beteiligten aus einer „sich ähnelnden“ angelsächsischen Kultur kommen: aus den USA und England.

Übertrieben stürmisch

"Unter den während des Krieges stationierten amerikanischen Soldaten war die Ansicht weit verbreitet, die englischen Mädchen seien sexuell überaus leicht zugänglich. Merkwürdigerweise behaupteten die Mädchen ihrerseits, die amerikanischen Soldaten seien übertrieben stürmisch. Eine Untersuchung, an der u.a. Margaret Mead teilnahm, führte zu einer interessanten Lösung dieses Widerspruchs. Es stellte sich heraus, dass das Paarungsverhalten („courtship pattern“) – vom Kennenlernen der Partner bis zum Geschlechtsverkehr – in England wie in Amerika ungefähr dreißig verschiedene Verhaltensformen durchläuft, dass aber die Reihenfolge dieser Verhaltensformen in den beiden Kulturbereichen verschieden ist. Während z.B. das Küssen in Amerika relativ früh kommt, etwa auf Stufe 5, tritt es im typischen Paarungsverhalten der Engländer relativ spät auf, etwa auf Stufe 25. Praktisch bedeutet dies, dass eine Engländerin, die von ihrem Soldaten geküsst wurde, sich nicht nur um einen Großteil des für sie intuitiv ‚richtigen‘ Paarungsverhaltens (Stufe 5-24) betrogen fühlte, sondern zu entscheiden hatte, ob sie die Beziehung an diesem Punkt abbrechen oder sich dem Partner sexuell hingeben sollte. Entschied sie sich für die letztere Alternative, so fand sich der Amerikaner einem Verhalten gegenüber, das für ihn durchaus nicht in dieses Frühstadium der Beziehung

Fallbeispiel

3. Kulturelle Irritationsbereiche

passte und nur als schamlos zu bezeichnen war. Die Lösung eines solchen Beziehungskonfliktes durch die beiden Partner selbst ist natürlich deswegen praktisch unmöglich, weil derartige kulturbedingte Verhaltensformen und -abläufe meist völlig außerbewusst sind. Ins Bewusstsein dringt nur das undeutliche Gefühl: der andere benimmt sich falsch." (WATZLAWIK, BEAVIN & JACKSON 1990, S. 20)

Kaufen, Verkaufen und Kundenorientierung

Welche Verhaltensweisen hier zu Irritationen führen können, zeigt das folgende Fallbeispiel:

In einem türkischen „Minimarket“

Deniz: „Guten Tag, was darf's sein?“

Frau Schubert: „Hmm, ich überlege noch.“

Deniz: „Wir haben heute Lammkoteletts im Angebot?“

Frau Schubert: „Nun, dann nehme ich ein paar Lammkoteletts.“

Deniz: „Okay. Wieviele?“

Frau Schubert: „4 Stück, bitte. Und dann hätte ich noch gern 250g Gehacktes.“

Deniz: „Gut. Oh, merhaba Yavuz! Nasılsın, ya? Çoktandır ortalıklarda yoksun.“
(Währenddessen ist er mit den Koteletts beschäftigt.)

Yavuz: „İyiyim, sağol. Sen n'apıyorsun?“

Deniz: „Allaha çok şükür. Eh, uğraşıyoruz. Ama, egal!“

Yavuz: „1/2 kilo kıyma versene.“

Deniz: „Hay, hay. Ooh, Andrea hanım, wie geht es Dir? Ich habe Dich ja lange nicht mehr gesehen. Wie geht's Eurem Ozan?“

Andrea: „Oh, ihm geht es gut. Danke.“

Deniz: „Was kann ich für Dich tun?“

Frau Schubert: „Entschuldigung! Könnten Sie mich bitte weiter bedienen!“ (etwas ungeduldig)

Deniz: „Aber das tue ich doch.“

Fallbeispiel

Ein Beispiel für eine völlig andere Art der Kundenorientierung erlebt man dagegen in Dänemark. Noch verbreiteter als in Deutschland ist dort, dass die Kundschaft beim Betreten eines Thekengeschäftes, z.B. einer Bäckerei, eine Wartenummer aus einem Automaten ziehen muss. Wenn die Nummer auf dem Display hinter der Verkaufstheke erscheint, ist die Kundin oder der Kunde an der Reihe. Es gibt kaum eine Möglichkeit, die Reihenfolge zu verändern.

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Ü 3.2

Bitte überlegen Sie, welche kulturellen Orientierungen das Verhalten des türkischen Ladenbesitzers Deniz gegenüber seinen Kunden bestimmen. Welche kulturellen Orientierungen fördern die Einführung eines Nummernsystems wie in Dänemark?

Ü 3.3

Welche Vorteile und Nachteile haben diese beiden Formen der Kundenorientierung?

Übungsaufgaben

R 3.3

Welches System finden Sie persönlich besser und warum?

Reflexionsfrage

In dem folgenden Fall spielt die Sprache bei der Kundenorientierung eine wichtige Rolle:

Geheimsprache?

Magbule, ein junge Migrantin mit albanischem Hintergrund absolviert eine Ausbildung zur Bäckereifachverkäuferin. Sie macht ihre Ausbildung in der Bäckerei Fuchs. Magbule ist sehr freundlich und die Kundschaft schätzt ihre offene Art sehr. Sie wird auch oft von der deutschen Kundschaft dafür gelobt, dass sie schon akzentfrei Deutsch spreche. Oft kommt auch Familie Rexhepi, die selber albanischer Herkunft sind, in die Bäckerei. Wenn Magbule sie bedient, sprechen sie Albanisch miteinander. Die Rexhepis fühlen sich sehr wohl und kommen daher gern in die Bäckerei. Doch in letzter Zeit redet Magbule fast nur noch Deutsch mit ihnen. Herr Rexhepi ist ein wenig irritiert und fragt neugierig nach, was denn los sei. Magbule druckst herum und antwortet ausweichend auf Albanisch: „Na ja, die Chefin... und die deutschen Kunden... Ist schwierig!“ Herr Rexhepi findet es schade, dass Magbule so behandelt wird. Es ist doch schön, wenn er von Magbule auf Albanisch bedient wird.

Fallbeispiel

R 3.4

Was würden Sie der Auszubildenden empfehlen, damit sie sich auf Ihrem Ausbildungsplatz und bei Ihrer Arbeit wohlfühlt?

Reflexionsfrage

GEFÖRDERT VOM

3. Kulturelle Irritationsbereiche

R 3.5

Reflexionsfrage

Überlegen Sie und machen Sie sich Notizen zu den folgenden Fragen zum Bereich „Alltägliche Verhaltensmuster“:

- Welche Regeln gelten in Deutschland für das **Kontaktverhalten** allgemein?
- Wer nimmt warum, wie, mit wem, wo Kontakt auf?
- Was sollte man besser nicht machen?
- Gibt es auch Normalitätserwartungen, was den beiläufigen „**Smalltalk**“ betrifft?
- Worüber unterhält man sich, was sind dagegen Tabuthemen?
- Und wie verhält man sich bei **Begrüßung & Abschied** (Wer, wen, in welcher Reihenfolge, wie?)

Verhalten gegenüber Autoritätspersonen

Hierzu ein abschließendes Beispiel aus einem Betrieb:

Stückzahl

Fallbeispiel

Ein jüngerer Mitarbeiter, der aus dem Irak nach Deutschland eingereist war, lernt seit geraumer Zeit an einer neu entwickelten Maschine. Er kann die vorgegebene Stückzahl nicht erfüllen. Die deutsche Ausbilderin, kommt und zeigt ihm, wie die Maschine funktioniert. Anschließend fragt sie den Auszubildenden, ob er dies verstanden habe. Er antwortet: „Ja!“

Nach einer Stunde kommt sie wieder und sieht, dass die Stückzahl immer noch zu gering ist. Sie erklärt die Arbeit noch einmal mit anderen Worten. Danach fragt sie ihn auch wieder, ob er jetzt alles verstanden habe und er antwortet wieder mit „Ja!“. Das Ergebnis aber ändert sich nicht, der Auszubildende erreicht nicht das erwartete Ergebnis.

Die Ausbilderin kann sich das nicht erklären. Der Mitarbeiter beherrscht doch die deutsche Sprache gut. Daran kann es doch nicht liegen – oder?

3. Kulturelle Irritationsbereiche

3.8 Symbole

Unter Symbolen verstehen wir nach HOFSTEDÉ (1993) vor allem „Bilder oder Objekte, die eine bestimmte Bedeutung haben, welche zunächst nur von denjenigen als solche erkannt werden, die der gleichen Kultur angehören (...).

In der interkulturellen Kommunikation können vor allem die Symbole brisant werden, die aus dem religiösen oder politischen Kontext stammen und entsprechend emotional besetzt sind:

- **Religiöse Symbole** wie z.B. das Kreuz im Christentum, der Davidstern der Juden, kaligrafische Darstellungen von Suren aus dem Koran
- **Politische Symbole** wie z.B. das Hakenkreuz, die Nationalfahne, (Heiligen-) Bilder von Politikerinnen und Politikern
- **Rangabzeichen und Statussymbole** wie z.B. Schulterstücke beim Militär, Krawatte im Büro, Titel, aber auch Ausstattung & Größe des Büros
- **Zahlen** wie z.B. die ‚dreizehn‘. Sie ist z.B. in vielen Ländern Europas und vor allem in den USA die Unglückszahl: Viele Amerikaner und Amerikanerinnen vermeiden es, dreizehn Gäste einzuladen und selbst in großen internationalen Hotelkonzernen wie Hilton oder Sheraton gibt es kein Zimmer mit der Nummer dreizehn und keine dreizehnte Etage – genauso wenig wie es z.B. in Flugzeugen amerikanischer Gesellschaften einen Sitzplatz mit der Nr. 13 oder eine Reihe 13 gibt! In China gilt hingegen die 4 als Unglückszahl. Hier verzichtet man bei Nummerierungen für Sitzplätze, Reihen, Etagen, Zimmer etc., konsequent auf die Nr. 4.
- **Tiere**, wie z. B. *Eulen* symbolisieren in Indien nicht Weisheit, sondern Unglück. Fatal für den Fortbestand einer privaten oder geschäftlichen Beziehung könnte es sein, Bekannten in Singapur zur Geburt eines Kindes mit etwas zu gratulieren, auf dem z.B. der bei uns so beliebte *Klapperstorch* abgebildet ist: In Singapur ist der Storch das Symbol für Kindbett-Tod!
- Den **Farben** werden auch Symbolgehalte zugeordnet, deren Geltung kultur- und zeitbedingt ist. „Unsere eigene Farbensymbolik halten wir gerne für selbstverständlich; sie ist - so meinen wir allzu leicht - naturgegeben, und das heißt: in den Farben selbst schon irgendwie angelegt. Vergleichen wir jedoch unsere Farbensymbolik mit den Bedeutungen, die andere Kulturen den Farben zuschreiben, so erkennen wir, dass es auf diesem Gebiet beträchtliche kulturspezifische Unterschiede gibt.“ (MALETZKE 1996, S. 51). Wir sehen in Deutschland durch eine ‚rosa Brille‘, in der Türkei schaut man dagegen durch eine ‚blaue‘. Die Farbe *grün* die in unseren Breiten Naturverbundenheit, Gesundheit und Frische signalisiert, wird nach HALL & HALL (1984) in Ländern mit dichtem Dschungel oft mit Krankheit in

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Verbindung gebracht. Grün weckt in arabischen Ländern als Farbe des Islam besonders positive Assoziationen, ist aber in Teilen des weitgehend muslimischen Indonesiens verpönt. Japaner mögen grün als Farbe für Hightech-Geräte, Amerikaner dagegen nicht. *Schwarz* ist nicht in allen Gegenden der Erde Zeichen der Trauer: In den meisten asiatischen Ländern ist dies weiß, in Brasilien purpurrot, in Mexiko gelb.

3.9 Kommunikationsstandards

Wenn man von kommunikativen Standards spricht, ist nicht anderes gemeint, als dass es Ideal- und Normvorstellungen bezüglich kommunikativer Handlungsformen und -muster gibt, die eben nicht universal gültig sind, sondern von Kultur zu Kultur differieren. Auch in der Gestaltung von Kommunikation zeigt sich kulturelle Differenz nicht nur in den großen Linien, sondern auch in den kleinteiligsten Facetten. Solche Differenzen lassen sich unter anderem in den folgenden Bereichen ausmachen:

1) Idealvorstellungen von „eigentlicher“, „angemessener“ und „richtiger“ Kommunikation

Es gibt Kulturen, die nur eine Kommunikation als „eigentlich“ gelten lassen, die lebendig, nicht reguliert, sondern vielstimmig als Gruppenevent entsteht.

Andere Kulturen präferieren Kommunikation, die auf Verständigung zielt: konzentriert, vorsichtig und mit hohem Zeitbedarf. Eine Kultur des Ausredenlassen und der langen Denkpausen.

Es gibt Kulturen, deren Ideal eine auf Sachaspekte reduzierte knappe Informations-Kultur darstellt. Und Kulturen, wie die türkische, die einen Erzähler oder eine Erzählerin idealisieren, der oder die die Zuhörenden mit einer blumenreichen, poetischen Sprache in den Bann zu ziehen vermag.

GUDYKUNST, TING-TOOMEY & CHUA (1988) unterscheiden zudem einen eher wortkargen von einem eher redseligen Kommunikationsstil. Je nach dem Grad der bevorzugten verbalen Elaboriertheit, d.h. nach Umfang von Gesprächen bzw. Kommunikation, der in den verschiedenen Kulturen geschätzt wird, benennen sie drei Varianten: einen „elaborate style“ (eher wortreich-ausführlich; z.B. in vielen arabischen Kulturen), einen „exacting style“ (eher nüchtern; z.B. in einigen nordeuropäischen Kulturen und den USA) und den „succinct style“ (eher wortkarg; z.B. in einigen amerikanischen Indianerkulturen und asiatischen Kulturen). „The elaborate style refers to the use of rich, expressive language in everyday conversation. The exacting style echoes the concept of Grice’s (1975) ‘quantity maxim’, which in effect states that one’s contribution in language interaction ought to be neither more no less information than is required. Finally, the succinct style includes the use of understatements, pauses, and silences in everyday conversation.” (GUDYKUNST, TOOMEY & CHUA 1988, S. 105)

3. Kulturelle Irritationsbereiche

2) Unterschiedliche Präferenzen hinsichtlich der Ebenen, die in der Kommunikation eine Bedeutung haben

Von Friedemann SCHULZ VON THUN stammt die Idee, dass vier Bedeutungsebenen die Kommunikation ausmachen: die Sachebene, die Ausdrucksebene bzw. die Ebene der Selbstkundgabe des Sprechenden, die Beziehungsebene und schließlich die Appell-Ebene. Offensichtlich haben Kulturen unterschiedliche Präferenzen, was die Bedeutung dieser Ebenen angeht: deutsche Verwaltungskultur wird vor allem die Sachebene in den Vordergrund stellen; in vielen Mittelmeerländern wird die Beziehungsebene in der Kommunikation eine große Rolle spielen. Die Ebene der Selbstkundgabe wird vor allem in ich-orientierten Kulturen betont, die dem Individuum und dessen Wünschen und Vorstellungen eine zentrale Rolle einräumen. In Wir-orientierte Kulturen wird auf dieser Ebene sehr vorsichtig und indirekt kommuniziert.

3) Unterschiede in den kommunikativen Ausdrucksmitteln

Bei den eingesetzten Kommunikationsmitteln unterscheidet man verbale, paraverbale, nonverbale und extraverbale Ausdrucksmöglichkeiten, die von Kultur zu Kultur sehr unterschiedlich eingesetzt werden. Kulturen, die dem Sachgehalt der Kommunikation eine zentrale Bedeutung geben, bevorzugen meist den verbalen „Kommunikationskanal“, z.B. in den nordeuropäischen Kulturen (Deutschland, England, Schweden etc.), während in den Mittelmeerkulturen (Italien, Griechenland, Türkei etc.) dem nonverbalen Kommunikationskanal eine große Bedeutung zukommt. Kulturunterschiede gibt es aber nicht nur in diesen Präferenzen, sondern auch in den Ausdrucksmitteln selbst. So kann sich selbst in der verbalen Kommunikation die Bedeutung eines bestimmten Ausdrucks zwischen den Kulturen mehr oder weniger deutlich unterscheiden. Wenn man zum Beispiel im Englischen von „epic“ spricht, in einer Wendung wie „epic fail“ oder „epic movie“, dann ist nicht die Wortbedeutung des deutschen „episch“ gemeint (womit eine Literaturform gemeint wäre), sondern „total“ (bezogen auf das Versagen) oder „großartig“ (bezogen auf den Film). Man spricht hier von „false friends“ und meint damit Begriffe, die dem in der anderen Sprache auf den ersten Blick zu entsprechen scheinen, aber leider eine andere Bedeutung haben. So ist das deutsche „Büro“ leider nicht „bureau“ im Englischen (das wäre eine Kommode oder ein Schreibtisch) und auch mein „Chef“ im Büro heißt auf Englisch nicht „chef“ (was nämlich der Koch wäre), sondern „boss“. Auch in der nonverbalen Kommunikation kann Kopfschütteln oder Lächeln je nach Kontext und Hintergrundkultur etwas ganz Unterschiedliches bedeuten; wie auch in der

3. Kulturelle Irritationsbereiche

extraverbalen Kommunikation körperliche Nähe oder Distanz je nach Kultur ganz anders interpretiert werden können.

3.10 Reflexion selbst erlebter kritischer Situationen

R 3.6

Reflektieren Sie zum Abschluss das Handlungsfeld der Berufsorientierung: Was sind Konzepte von **Institutionen und Rollen** oder bestimmte **Wertvorstellungen**, die von ihren jugendlichen Klienten anders verstanden oder anders gewichtet werden als von Ihnen selbst? Kennen die Jugendlichen die Berufsbilder von Lehrern, Sozialarbeitern und Meistern? Sind ihnen Institutionen wie das Sozialamt, das Jobcenter und dergleichen mehr vertraut? Welche Jugendliche mit welchem Hintergrund haben da gewisse Schwierigkeiten?

Reflexionsfrage

In interkulturellen Weiterbildungen ist es grundsätzlich vorzuziehen, nicht nur an in der Literatur beschriebenen kulturellen Irritationen zu arbeiten und zu lernen, sondern selbst erlebte kritische Situationen zu reflektieren. Dazu hier eine **Kurzanleitung**:

Wie ist die Situation entstanden?

- Was war der Anlass?
- Welches Problem musste gelöst, welcher Auftrag erledigt werden?

Beschreiben Sie die genauen Einzelheiten und Umstände, so dass ein Anderer diese Situation verstehen kann:

- **Was** genau ist passiert?
- **Wann** war das?
- **Wo** war das?
- **Wie** war der genaue Ablauf?
- **Warum** ist alles so und nicht anders verlaufen?

Welche Personen waren beteiligt?

- Welche Funktion haben sie?
- Wie alt sind sie?
- Welcher Nationalität gehören sie an?

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Welche Rolle haben Sie dabei gespielt

- Was haben Sie gemacht - wie haben Sie sich verhalten?
- Wie gut oder schlecht haben Sie die Situation verstanden?
- Was würden Sie in einer ähnlichen Situation heute anders machen? Warum?

Was kann man aus diesem Beispiel lernen – Welche Tipps können/würden Sie den anderen geben?

Antworten zu den Übungsaufgaben

Ü 3.1

1. In der Türkei gibt es die Sitte oder den Brauch der sogenannten Brautentführung (kız kaçırma). Diese Sitte kommt eher in ländlichen Gebieten und bei konservativen Gruppierungen vor. Will die eine oder auch beide Familien zweier verliebter junger Menschen nicht in die Ehe einwilligen, sprechen die Heiratswilligen insgeheim untereinander ab, dass der Mann die Frau "entführt". Meistens nimmt er sie dann in sein Elternhaus auf. Durch diese Handlung möchte man erzwingen, dass die Familien jetzt der Heirat zustimmen MÜSSEN (und zwar selbst dann, wenn zwischen dem Pärchen nichts Sexuelles passiert ist). Nachdem beide Familien nach außen recht deutlich ihr Missfallen geäußert haben, wird dann doch meist eine Regelung gefunden, die dem Wunsch der jungen Leute entspricht. Durch ihren anfänglichen Protest können die Familien ihre Ehre und das Ansehen im öffentlichen Raum wieder herstellen. Hier kommt sozusagen ein auf den ersten Blick paradoxes, jedoch eigentlich im System selbst logisches Prinzip zur Geltung, das der Dalai Lama einmal so beschrieben hat: "Lerne die geltenden Regeln, damit du sie angemessen umgehen kannst."

2. Die Werte Ehre, Ansehen, Gesichtswahrung sind immer mit zwei kulturellen Orientierungen eng verbunden: Wir-Orientierung und Hierarchie. Eine starke Gruppenverbundenheit bewirkt, dass kulturelle Werte und Konventionen der Gruppe verinnerlicht sind oder zumindest sehr stark beachtet werden. Das Tun des Einzelnen ist verbunden mit der Gruppe. Die Gruppe hat das einzelne Mitglied stark im Auge und das Individuum hat den Blick "nach außen" gerichtet. Denn das Verhalten eines Gruppenmitgliedes betrifft die ganze Gruppe.

In Gruppen, in denen Werte wie Ehre und Ansehen eine bedeutungsvolle Rolle spielen, existieren auch sehr häufig hierarchische Strukturen. Es gibt ein Familienoberhaupt, die Positionen und Rollen der einzelnen Personen sind klar umschrieben, Kommunikation von oben nach unten erfolgt meistens direkter als von unten nach oben etc. Man hat nicht nur

3. Kulturelle Irritationsbereiche

einen bestimmten Status, sondern man zeigt auch nach außen sichtbar seinen Status und seine Position. Diese Statusunterschiede werden auch von den Statusärmeren so akzeptiert.

Bei einem Fehlverhalten kann also die ganze Gruppe, die Familie oder der Clan „geschädigt“ werden, wenn diese Strukturen unterminiert werden. Es ist beschämend für die ganze Gemeinschaft. Man verwendet hier auch den Begriff der **Schamkultur**. Hierbei kann schon das Gerücht oder der Verdacht, dass etwas Unschickliches passiert sein könnte, dem Ansehen Schaden zufügen. Durch starke „Korrekturen“ von Fehlverhalten im mehr oder weniger öffentlichem Raum, demonstriert man anderen Mitgliedern der eigenen Familie, der eigenen Community aber auch Mitgliedern einer anderen Gruppe, dass das Ansehen oder die Ehre wieder hergestellt worden ist.

Die Gemeinschaft, die auf der einen Seite Druck auf das Verhalten ihrer Mitglieder ausübt, bietet auf der anderen Seite aber auch ein starkes Verbundenheitsgefühl und Schutz, stärkt den Zusammenhalt und unterstützt einzelne Mitglieder in wirtschaftlichen und beruflichen Zusammenhängen.

Ü 3.2

Deniz bedient und beschäftigt sich mit vielen Kunden und Kundinnen gleichzeitig. Während er mit dem Zubereiten des Fleisches beschäftigt ist, unterhält er sich mit einer anderen Kundin und fragt den dritten Kunden, was er gern haben möchte. Er agiert im Modus des „Multitasking“. Wobei er mit seiner Kundschaft auf zwei Ebenen kommuniziert: Einmal auf der Sachebene (*Was darf es sein?*) und zum anderen auf der Beziehungsebene (*Wie geht es dir?*).

In der dargestellten Situation kommen die kulturelle Orientierungen polychrone Zeitorientierung (Gleichzeitigkeit) und Beziehungsorientierung zum Tragen, aber auch die persönlichen Merkmale von Deniz (ein eloquenter und kontaktfreudiger Mensch) sowie situative Einflussfaktoren (Wieviel Zeit ist noch bis Ladenschluss? Wieviel Kunden sind im Laden? etc.) spielen allem Anschein nach eine Rolle.

Das dänische „Nummernsystem“ zeugt hingegen von einer kulturellen Sach-orientierung („Nummer 25. Was darf es sein?“) sowie von einer monochronen Zeitorientierung (Linearität).

Ü 3.3

Vorteile einer polychronen Zeitorientierung: Ein Kunde wird bedient. Eine neu in den Laden kommende Kundin wird auch angesprochen und fühlt sich direkt eingebunden. Polychron agierende Menschen können auch eher erkennen, ob eine Dringlichkeit vorliegt und sich entsprechend verhalten. Manche Situationen können dadurch schneller bewältigt werden.

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Nachteile einer polychronen Zeitorientierung: Zu vieles gleichzeitig zu tun, kann dazu führen, die Übersicht und die Handlungsziele aus den Augen zu verlieren. Bei immer komplexer werdenden Situationen kann sich eine täuschende "Kriegen-wir-schon-alles-hin-Haltung" einstellen.

Vorteile einer monochronen Zeitorientierung: Man kann sich voll und ganz einer Sache oder einer Person widmen. Das Einhalten einer Reihenfolge erzeugt eine objektiv wirkende und alle gleichermaßen betreffende Gerechtigkeit. Manche Situationen können dadurch schneller bewältigt werden.

Nachteile einer monochronen Zeitorientierung: Zu striktes durchgeplantes Zeitmanagement, wobei das Einhalten des Zeitplans einen höheren Druck erzeugen kann, als das Erreichen des Sachzieles. Die Haltung, dass Zeit immer ein knappes Gut ist, kann dazu führen, dass sehr stark auf Effizienz fokussiert wird. Begriffe wie Deadline, Zeitfenster, Timeslot, Terminierung, Pünktlichkeit sind Kennzeichen dafür.

Vorteile von Sachorientierung: Die Kundschaft erhält sehr schnell das, was er oder sie haben möchten. Man muss sich nicht mit Nebenthemen beschäftigen, kann Persönliches für sich behalten und muss sich daher weniger anstrengen.

Nachteile von Sachorientierung: Nur beim Sachthema zu bleiben, wirkt distanziert und kühl im Umgang mit Menschen. Das Interesse an der Person ist geringer, es geht eher um das Abarbeiten von Aufgaben. Durch die Reduktion von Smalltalk sinkt das Wissen über die Befindlichkeit des Gegenübers, auf den dies verunsichernd wirken kann.

Vorteile von Personenorientierung: Der Mensch fühlt sich als Ganzes angesprochen. Man lernt sich (besser) kennen und die einzelnen Personen bleiben besser in Erinnerung. Es entsteht quasi eine breitere Kontaktstelle. Das positive zwischenmenschliche Klima kann bei zukünftigen Einkäufen Vorteile bringen.

Nachteile von Personenorientierung: Man kommt manchmal auch zu spät zur Sache. Gefühle und persönliche "geheime" Themen werden angesprochen, was schnell grenzüberschreitend empfunden werden kann. In beruflichen Situationen kann eine Personenorientierung als Abweichung vom Thema oder als Ablenkung wahrgenommen werden und vom Gegenüber als fachliche oder sachliche Inkompetenz interpretiert werden.

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Literaturverzeichnis

- ALLPORT, G. (1957): European and American theories of personality. In H. P. David & H. von Bracken (Eds.): Perspectives in personality theory, pp. 3–26. New York: Basic Books.
- ARGYLE, M. (2013): Körpersprache & Kommunikation. Nonverbaler Ausdruck und soziale Interaktion. Paderborn: Junfermann.
- BARLEY, N. (1998): Die Raupenplage. Von einem, der auszog, Ethnologie zu betreiben. München: DTV.
- GUDYKUNST, W. B., TING-TOOMEY, S. & CHUA, E. (1988): Culture and interpersonal communication. Newbury Park, CA: Sage
- HALL, E.T. & HALL, M.R. (1984): Verborgene Signale. Studien zur internationalen Kommunikation: Über den Umgang mit Franzosen. Hamburg: Stern.
- HOFSTEDE, G. (1993): Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen - Organisationen - Management. Wiesbaden: Gabler.
- KESSEL, A. Hrsg. (2000): Handbuch Business-Training Südostasien. Berlin.
- MALETZKE, G. (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- MÜLLER, St. (1992): Entscheidungsfindung: Eine interkulturelle Betrachtung am Beispiel Japan. In: BERGEMANN, N. & SOURISSEAU, A.L.J. (Hrsg.): Interkulturelles Management, S. 11-139, Berlin/Heidelberg: Springer.
- ROCK, I. (1985): Wahrnehmung: Vom visuellen Reiz zum Sehen und Erkennen. Heidelberg.
- SAMOVAR, L. A. & PORTER, R. E. (eds.) (1994): Intercultural communication: a reader. Belmont: Wadsworth.
- THOMAS, A. (1992): Aspekte interkulturellen Führungsverhaltens. In: BERGEMANN, N. & SOURISSEAU, A.L.J. (Hrsg.): Interkulturelles Management. S. 35-58. Berlin/Heidelberg: Springer.
- THOMAS, A. & HELFRICH, H. (1993): Wahrnehmungspsychologische Aspekte im Kulturvergleich. In: THOMAS, A. (Hrsg.): Kulturvergleichende Psychologie. Eine Einführung. Göttingen.
- WATZLAWIK, P., BEAVIN, J. H. & JACKSON, D. (1990): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 8. Aufl., Bern u.a.: Huber.
- WEGGEL, O. (1994): Die Asiaten: Gesellschaftsordnungen, Wirtschaftssysteme, Denkformen, Glaubensweisen, Alltagsleben, Verhaltensrituale. München: DTV.

3. Kulturelle Irritationsbereiche

Impressum

Erstellt im Auftrag von: Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB), 53142 Bonn

Stand: März 2018

Autoren: Rainer Leenen und Musa Dağdeviren, KIIK Kölner Institut für interkulturelle Kompetenz e.V., An Groß St. Martin 6, 50667 Köln

Gestaltung: KIIK Kölner Institut für interkulturelle Kompetenz e.V.,
An Groß St. Martin 6, 50667 Köln

Der Text und die Grafiken sind urheberrechtlich geschützt (Copyright).

Rechteinhaber: Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB), 53142 Bonn / Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), 53170 Bonn