

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

Autoren: Rainer Leenen und Musa Dağdeviren

### Einleitung

*Man kann nicht nicht kommunizieren.* Dieses Grundprinzip der Kommunikation, das auf den amerikanischen Kommunikationswissenschaftler Paul WATZLAWICK zurückgeht, drückt aus, dass, sobald Menschen miteinander in Kontakt treten, ein Austausch an Informationen stattfindet. Das gilt für alle Menschen und ganz unabhängig von ihrer Kultur. Die Form und die Bedeutung von Kommunikation kann in unterschiedlichen Kulturen jedoch sehr verschieden sein. Kommunikative Unterschiede und Missverständnisse können allerdings in jeder menschlichen Begegnung auftreten, sie sind keine Besonderheit von Situationen, an denen Menschen aus verschiedenen Kulturen beteiligt sind. Man hat also immer die Chance, sich misszuverstehen.

Zwischenmenschliche Kommunikation findet über mehrere Ausdrucksmittel wie Sprache, die Sprachmodulation, aber auch über Gestik, Mimik und Körperabstand statt. Diese kommunikativen Mittel werden manchmal allein, manchmal begleitend und eng miteinander verwoben eingesetzt. Manchmal werden für fest umrissene Bedeutungen auch bestimmte Symbole verwendet. Wenn z.B. eine SMS gesendet wird, wird Sprache häufig auch von Symbolen (Emojis oder Zeichnungen) begleitet. Im direkten (face-to-face) Kontakt mit einer anderen Person können alle Kommunikationswege kombiniert werden. Dabei können sich gesendete verbale und nonverbale Informationen ergänzen: Wir sagen beispielsweise *„Ja“* und nicken dabei mit dem Kopf. Das hilft dabei, die Kommunikation eindeutiger zu machen. Irritierend wirkt es, wenn Gestik und sprachliche Informationen in Widerspruch zueinander treten: Wenn z.B. jemand *„Ich bin doch ganz ruhig!“* sagt, das aber sehr laut und mit einem wütenden Gesichtsausdruck. Gibt es Besonderheiten der Kommunikation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen – also der so genannten interkulturellen Kommunikation? Der Grundsatz von Watzlawick gilt natürlich auch hier und Missverständnisse treten ebenso wie in der intrakulturellen Kommunikation auf. Allerdings ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Kommunikation fehlschlägt oder in Unverständnis mündet, in der interkulturellen Kommunikation deutlich höher. Denn wenn Personen aus verschiedenen Kulturen miteinander kommunizieren, treffen verschiedene kommunikative Verhaltensweisen (wir sprechen auch von Kommunikationsstilen) und unterschiedliche Standards, die der Kommunikation zugrunde liegen, aufeinander. Es handelt sich hier um einen Teilbereich von Kulturdifferenzen, die wiederum nicht nur zwischen Nationen auftreten, sondern auch in innerhalb einer Gesellschaft zwischen Regionen, Berufen, Organisationen oder den Geschlechtern.

Kommunikation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen ist nicht nur aufgrund unterschiedlicher Sprachen oder unterschiedlicher Sprachkenntnisse schwierig. Bedeutungsunterschiede in den verwendeten Begriffen oder andere kulturelle Standards, nach denen Kommunikation organisiert wird, erschweren ebenfalls

GEFÖRDERT VOM

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

die Verständigung.

Für Personen, die in der Berufsorientierung tätig sind und die viel mit Menschen aus anderen Kulturen zu tun haben, gilt der Grundsatz: Sei vorbereitet darauf, dass Du ständig auf kulturelle Unterschiedlichkeit in der Kommunikation treffen wirst!

In den folgenden Abschnitten stellen wir Theorien, Modelle, Beispiele und Übungen zur interkulturellen Kommunikation vor.

### 8.1 Zwei Konzepte von Kommunikation: Transmission versus Interaktion

In Lehrbrief 1 sind wir auf sehr unterschiedliche Konzepte von „Kultur“ eingegangen. Auch für den Kommunikationsbegriff gilt, dass er in verschiedenen Bedeutungen verwendet wird. BOLTEN (1999) geht auf die Bedeutung unterschiedlicher Konzepte von Kommunikation auf das von ihm an der Universität Jena vertretene Fach, die Interkulturelle Wirtschaftskommunikation, ein. Er unterscheidet in den hier folgenden längeren Zitaten a) ein **Verständnis von Kommunikation als Transmission** und b) ein **Verständnis von Kommunikation als Interaktion**.

„a) Bei der Verwendung von Kommunikation als Transmissionsbegriff orientiert man sich primär an der Botschaft, die von einem Sender A an einen Empfänger B übermittelt werden soll. Es geht dann um den Kommunikationsinhalt, nicht so sehr jedoch um die Kommunikationsbeziehung.

Auf diesem Kommunikationsverständnis, das in den Geistes-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften noch bis in die achtziger Jahre eindeutig dominierte, bauen Forschungstraditionen wie die frühe Sprechakttheorie, Übersetzungslehren oder Marketingkonzepte auf (...).“ (BOLTEN 1999, S. 14)

„b) Wird Kommunikation als wechselseitiges Zusammenspiel von Inhalts- und Beziehungsaspekten verstanden und in diesem Sinne als komplexes Prozess- bzw. Interaktionsgeschehen aufgefasst, spricht man von einem ‚interaktionalen Kommunikationsbegriff‘: > Der Inhaltsaspekt vermittelt die ‚Daten‘, der Beziehungsaspekt weist an, wie diese Daten aufzufassen sind < {Watzlawick 1990, S. 55}.

Unter diesen Voraussetzungen, auf denen die handlungsorientierte Kommunikationswissenschaft seit den siebziger Jahren aufbaut, lässt sich auch das eindimensionale Sender-Empfänger-Modell nicht aufrechterhalten. Jeder Kommunikator ist durch die Doppelstruktur von Sender/Empfänger geprägt und stellt innerhalb des Kommunikationsprozesses keine feste, sondern eine prozessbedingt variable Größe dar, die sich (z.B. in ihren Ansichten, Einstellungen) während der kommunikativen Handlung durchaus verändern kann.“ (BOLTEN 1999, S. 14 f.)

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

### 8.2 Das nachrichtentechnische Modell

Eine sehr treffende ausführliche Charakterisierung des so genannten nachrichtentechnischen Modells findet sich bei HARTUNG (2000):

„Zur modellhaften Beschreibung des Ablaufs des Kommunikationsvorganges wird in den verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen, die sich mit Kommunikation befassen, häufig auf Analogien aus der Nachrichtentechnik zurückgegriffen. Dabei werden die tatsächlich *simultan* verlaufenden Prozesse der wechselseitigen Einflussnahme *sequenziert*, also als zeitliche Folge von Senden und Empfangen einer Mitteilung, von Agieren und Re-Agieren dargestellt. In diesem Modell werden verschiedene Komponenten unterschieden:

1. Der **Sender**, der Mitteilungen verschlüsselt (encodiert) und das Gemeinte in sprachliche, mimische, gestische o.a. Zeichen und Symbole übersetzt,
2. die dann als **Botschaft / Nachricht / Information** über einen oder mehrere Kommunikationskanäle (akustisch, visuell, taktil, olfaktorisch ...)
3. an den **Empfänger** weitergegeben werden.
4. Der Empfänger dekodiert, entschlüsselt die Nachricht/Information/Botschaft.
5. Durch sein Verhalten oder durch eine explizite Empfangsbestätigung gibt der Empfänger dem Sender eine **Rückmeldung (Feedback)**, woraus der Sender schließt, was der Empfänger verstanden hat, wie er zu der Botschaft steht.

**Definition**

Der dem Kybernetiker Norbert WIENER zugeschriebene Ausspruch „*Ich muss erst die Antwort hören, um zu wissen, was ich gesagt habe*“ bringt die Bedeutung der Rückmeldung humorvoll zugespitzt zum Ausdruck. In der Phase der Rückmeldung wird der Empfänger selbst zum Sender, der kommunikative Kreislauf tritt in die nächste Runde.

Nach diesem Nachrichtenmodell bedarf eine erfolgreiche wechselseitige Verständigung zwischen Sender und Empfänger eines gemeinsamen Vorrats an bedeutungshaltigen Zeichen. Die Beteiligten müssen das gleiche Zeichensystem kennen bzw. über eine hinreichende Menge an gemeinsamen Zeichen verfügen und annähernd gleiche Regeln für die Zuordnung von Zeichen zu Sachverhalten bzw. kognitiven Repräsentationen dieser Sachverhalte haben.

Eine zentrale Schwierigkeit der Verständigung besteht darin, dass Personen nicht nur über ein unterschiedliches Repertoire an Zeichen verfügen, sondern auch die vermeintlich gemeinsamen Zeichen mit unterschiedlichen Bedeutungsnuancen versehen sind. Die Bedeutungsnuancen variieren in Abhängigkeit von sozialen Bezugsgruppen, von persönlichen Lebenserfahrungen oder von der aktuellen Stimmungslage einer Person.

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

So mag das sprachliche Zeichen "**Familie**" bei verschiedenen Personen zwar die gleiche Hauptbedeutung (*Denotation*), *aber* unterschiedliche emotional bewertete Nebenbedeutungen (*Konnotation*) haben: bei der einen Person ist Familie mit „Verbundenheit, gemeinsamer Identität, wechselseitiger Verantwortung, Geborgenheit“ assoziiert, bei der anderen eher mit „sozialer Kontrolle, Einschränkung von Autonomie, Rigidität und Traditionalismus“.

Beispiel

Das **Berühren der Schulter oder des Armes** kann zwar in einer Gesellschaft allgemein als Aufmunterung („Schulterklopfen“) verstanden werden, in einer konkreten Interaktionssituation von einer Person wird es aber möglicherweise als herablassende oder distanzlose Demonstration von vermeintlicher Überlegenheit interpretiert. Kommunikation kann also nicht nur als Transport und Austausch von Informationen gesehen werden, die auf sprachunabhängige Sachverhalte verweisen, sondern als wechselseitige Anregung zur Konstruktion von Sinn und Bedeutung. In diese Konstruktion fließen vielfältige Wissensbestände, kulturelle Normen, das Verständnis der Vergangenheit und des situativen Kontextes mit ein.“ (HARTUNG 2000, S. 79 f.)

### 8.3 Watzlawicks Kommunikationstheorie

Watzlawick, der das interaktive Verständnis von Kommunikation vertritt, nennt insgesamt fünf so genannte *Pragmatische Axiome*, die Grundlagen seiner Kommunikationstheorie sind und auf jede Situation mit kommunikativem Charakter angewendet werden. Diese Axiome lauten:

**1. „Man kann nicht *nicht* kommunizieren!“**

Dieser Grundsatz hält die bereits zitierte Unmöglichkeit fest, im direkten Kontakt mit anderen Personen nicht zu kommunizieren.

**2. „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei Letzterer den Ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“**

Der Inhaltsaspekt vermittelt die ‚Daten‘, der Beziehungsaspekt weist an, wie diese Daten aufzufassen sind.

**3. „Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktionen der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bestimmt.“**

Dieser Grundsatz beschreibt die Wechselseitigkeit menschlicher Beziehungen und aus welcher Perspektive eine Situation gesehen und interpretiert wird. Ab einem gewissen Punkt ist in einer wechselseitigen Beziehung nicht mehr klar zu erkennen, wer Verursacher der Situation ist, also welches Verhalten Ursache oder die Reaktion auf ein anderes Verhalten ist.

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

4. **„Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten. Digitale Kommunikationen haben eine komplexe und vielseitige logische Syntax, aber eine auf dem Gebiet der Beziehungen unzulängliche Semantik. Analoge Kommunikationen dagegen besitzen dieses semantische Potential, ermangeln aber die für eindeutige Kommunikationen erforderliche logische Syntax.“**

Als Beispiel für analoge Kommunikation kann die römische Ziffer III und für digitale Kommunikation die arabische Ziffer 3 aufgeführt werden. „Namen sind Worte, deren Beziehung zu dem damit ausgedrückten Gegenstand eine rein zufällige und willkürliche ist. Es gibt keinen zwingenden Grund, weshalb [beispielsweise] die fünf Buchstaben k, a, t, z, und e in dieser Reihenfolge ein bestimmtes Tier benennen sollen – es besteht lediglich ein semantisches Übereinkommen für diese Beziehung zwischen Wort und Objekt (...)“  
(WATZLAWICK 1990, S. 62)

5. **„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehungen zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit basieren.“**

(WATZLAWICK, BEAVIN & JACKSON 2007, S. 53–70)

### 8.4 Kommunikation als gemeinsame Konstruktion von Sinn

Das nachrichtentechnische Modell von Kommunikation konzentriert sich vor allem auf die Informationsübermittlung zwischen Personen. Dagegen ist im Kontext von Kulturanalysen ein Verständnis von Kommunikation relevant, das die wechselseitige Gestaltung des Kommunikationsprozesses und die dabei wirkenden Gemeinsamkeiten in den Vordergrund rückt. Es geht also in diesem Verständnis von Kommunikation nicht einfach um das Versenden oder Empfangen korrekter Botschaften, sondern um den Versuch, sich auf einen gemeinsamen Bedeutungshintergrund zu beziehen.

DEPPERMANN (1998, S. 7) erläutert dieses Verständnis von Kommunikation als Interaktion und gemeinsame ‚Konstruktion von Sinn‘ anhand des folgenden Mutter-Kind-Dialogs:

A: „Mama, krieg ich ein Eis?“

B: „Ich bin gerade dabei, Essen zu machen.“

A: „Ach, immer.“

Beispiel

„(...) ‚Buchstäblich‘ verstanden beschreibt die Mutter eine Tätigkeit, die sie gerade ausführt. Blieben wir bei dieser Analyse stehen, hätten wir jedoch fast nichts von diesem Kurzdialog verstanden. Würde das Kind die Beschreibung der Mutter nur als solche

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

nehmen, müsste es an ihrem Verstand (oder Gehör) zweifeln, da sie *als Beschreibung* keine Antwort auf seinen Wunsch ist.

Wie die Replik des Kindes zeigt, hat es aber sehr wohl ihre Äußerung als zielsichere Reaktion auf seinen Wunsch verstanden – nämlich als *Ablehnung*. Um das zu verstehen, dürfen wir "Ach, immer" nicht als Feststellung, dass die Mutter immer Essen macht, nehmen, sondern müssen es als Ausdruck von Ärger/Unwillen interpretieren.“

(...) „Das Kind richtet an die Mutter keine desinteressierte Frage. Es wäre wohl kaum zufrieden, wenn die Mutter antwortete "Ja.", aber ihm keines gäbe oder hinzusetzte "übermorgen zum Nachtisch". Wir verstehen die scheinbare Frage des Kindes sofort als Bitte, die die *Absicht* ausdrückt, jetzt (sofort) ein Eis zu bekommen. Das Erkennen dieser Absicht soll die Mutter dazu *bewegen*, die Absicht zu erfüllen. Entsprechendes gilt für die Äußerung der Mutter: Das Kind soll nicht verstehen, was die Mutter gerade tut, es soll seinen Wunsch zügeln“ (S. 8).

DEPPERMANN schlussfolgert:

„In Interaktionen werden keine bloßen sachbezogenen Informationen ausgetauscht. Mit Mitteilungen verbinden sich Zwecke: InteraktantInnen versuchen, ihre PartnerInnen zu etwas zu bewegen. Äußerungen dienen dazu, eine gemeinsame Wirklichkeit zu schaffen bzw. zu bestätigen.

Der unmittelbarste Zweck besteht gemeinhin darin, dass der andere versteht; mit Verständnis ist jedoch gemeinhin der Zweck von Äußerungen nicht erfüllt. Es geht zusätzlich darum, den anderen zu Handlungen und Haltungen zu bewegen – d.h. zu Ergebnissen, die Resultate interaktiver Kooperation sind.“ (....)

„Mutter und Kind stehen in diesem Dialog also vor der Aufgabe, einander ihre Anliegen verständlich zu machen, und zu zeigen, wie sie *verstehen*, was die jeweils andere gerade getan hat, damit diese ihre weiteren Handlungen entsprechend gestalten kann.“ (DEPPERMANN, 1998, S. 8 f.).

LUSTIG & KOESTER (2005, S. 25) definieren Kommunikation als *symbolischen, interpretierenden und auf Kontexte bezogenen Prozess, in dem Menschen miteinander geteilte Bedeutungen erzeugen*. In dieser Begriffsbestimmung ist die Bezugnahme auf Kultur überdeutlich: erlernte und verinnerlichte Kultur ist eine Voraussetzung von Kommunikation, da ohne gemeinsame Bezugssysteme überhaupt keine Informationen übermittelt werden und Verständigung erzielt werden kann.

Wie sehr der miteinander geteilte Bedeutungskontext zum Verstehen des Gesprächspartners wichtig ist, wird besonders deutlich, wenn Humor oder Ironie eingesetzt wird. Hier lebt die Kommunikation sogar vom absichtlichen Weglassen von Informationen oder von Andeutungen und Anspielungen, da davon ausgegangen wird, dass der Empfänger die kommunikativen Bruchstücke schon richtig in ein Gesamtbild einsetzen wird. Erfolgreiche Kommunikation wird dadurch erkennbar, dass an der richtigen Stelle gelacht wird!

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

Wenn das kulturelle Hintergrundwissen nicht vorhanden ist, fällt es sehr schwer, den geistigen „Lückentext“ richtig auszufüllen. So scheitern beispielsweise in der Quizsendung „Wer wird Millionär?“ die meisten Mitspielenden mit so genanntem Migrationshintergrund ausgerechnet bei den „leichteren“ Anfangsfragen. Dies liegt unter anderem daran, dass sie durch den Zweitspracherwerb mit der Welt von Kinderversen, Reimen und Sprichwörtern nicht so vertraut sind wie jene Menschen, deren Erstsprache Deutsch ist.

**Bitte ergänzen Sie den folgenden Satz:**

*Morgenstund' hat ...*

- a. ... *Tau auf dem Grund.*
- b. ... *Schlaf im Schlund.*
- c. ... *Gold im Mund.*
- d. ... *den Hahn nicht den Hund.*

Für den nicht in Deutschland Aufgewachsenen klingen fast alle Varianten irgendwie plausibel.

**Beispiel**

### R 8.1

Versuchen Sie herauszufinden, worin die Pointe in dem folgenden türkischen Witz und bei dem Aufdruck der Eierverpackung liegen könnte?

**Reflexionsaufgabe**

### Ein Witz aus der Türkei: Zwei Deutsche trinken Raki

Martin und Herbert gehen in ein Fischrestaurant in Istanbul. Sie wollen endlich herausbekommen, worin das von den Türken beschworene Magische am Raki, dem türkischen Anisschnaps, besteht. Sie setzen sich an einen Tisch und bestellen dasselbe, was die Gäste am Nachbartisch bestellt haben. Raki ist natürlich mit dabei.

Nach der ersten Runde Raki fragt Martin:

„Herbert, merkst du was?“

„Nein! Lass uns noch einen genehmigen!“

Nach einer Weile haben sie zusammen mit den leckeren Mezze ein zweite Runde Raki hinter sich. Jetzt fragt Herbert:

„Martin, merkst du was?“

„Nö, überhaupt nichts. Komm wir machen weiter!“

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

Nach weiteren Gläsern fragt Herbert wieder:

„Was fühlst du jetzt?“

Martin schaut mit etwas schweren Augenlidern zu Herbert hoch und antwortet:

„Lass mal das Ganze weg mit dem, was ich so fühle und so! Was soll bloß aus unserem Deutschland werden?“

### Aufdruck auf dem Eierkarton



**Abb. 8.1 Eierkarton (<https://9gag.com/gag/159060/you-murta-yumurta-means-egg-in-turkish>, letzter Aufruf 21.2.2018.)**

### Auflösung:

Der türkische Witz:

Es ist diese melancholische Stimmung, in die Menschen in der Türkei gern mit etwas Raki kommen wollen. Hier kann ohne Gefahr über die wahren Probleme der Welt mit viel Emotion palavert werden. Raki schafft es also, aus Martin einen „Türken zu machen“, ohne dass er es merkt.

Aufdruck auf dem Eierkarton:

Auf Türkisch heißt Ei **Yumurta**. Mit YouMurta wird auf YouTube angespielt.



## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

### 8.5 Mehrdeutigkeit in der Kommunikation

Da es in der Kommunikation um die meist recht unterschiedlichen Sinnhorizonte von mindestens zwei Akteurinnen oder Akteuren geht, die nicht nur über ein Medium (nämlich die Sprache), sondern über mehrere Kommunikationskanäle (nonverbal und paraverbal) gleichzeitig und differenziert mehrere Botschaften versenden, **ist Kommunikation in aller Regel mehrdeutig.**

Es gehört zu den weiteren ‚schrecklichen Vereinfachungen‘ des nachrichten-technischen Modells, dass Kommunikation als lineare Informationsübermittlung gedacht wird: A sendet eine Botschaft an B. Tatsächlich werden jedoch in einem komplizierten Interaktionsprozess Nuancen des von A Gemeinten und von B Verstandenen erst ausgehandelt. Dabei kann der Zusammenhang in diesem Prozess auch noch plötzlich wechseln, wenn einer der Gesprächspartner z.B. eine ironische Bedeutung ins Spiel bringt. Tannen (1999, S. 30) liefert ein kurzes anschauliches Beispiel:

*Zwei Teilnehmerinnen an einer Konferenz müssen zum Besuch des nächsten Vortrags im Plenum auf dem Universitätsgelände zu einem anderen Gebäude gehen. Unterwegs stößt ein Mann zu ihnen, den sie beide kennen und der auf dem Weg zum gleichen Vortragssaal ist. Eine der Frauen begrüßt den Mann und macht eher beiläufig die Bemerkung: „Wo hast du denn Deinen Mantel?“ Der Mann sagt kurz: „Vielen Dank, Mutti.“*

**Beispiel**

Wie die Frau ihre Frage nach dem Mantel gemeint hat, ist keineswegs eindeutig. Es könnte freundschaftlich-solidarisch, allerdings auch mütterlich-fürsorglich gemeint sein. Der Mann setzt durch seine Bemerkung allerdings den einen Interpretations-rahmen als gegeben voraus.

*„Schönes Wetter heute.“*

Der Satz könnte als direkter Ausdruck von Freude über das Wetter gemeint sein. Oder ist es die ironische Bemerkung von jemand, der mitten im Regen steht? Es könnte sich auch um den hilflosen Versuch eines Sprechers handeln, Kontakt über ein Allerweltsthema anzubahnen oder eine peinliche Gesprächspause zu überwinden.

Im Prozess des Verstehens müssen möglichst auch die Kontextinformationen berücksichtigt werden. Es reicht oft nicht aus, sich auf das verbal Geäußerte zu fokussieren. Auch die nonverbalen Signale (Mimik, Gestik) und die paraverbalen Informationen (Klang der Stimme, Sprachgeschwindigkeit) usw. können ein Schlüssel zum Verständnis sein. Das liefert natürlich auch weiteren Raum für Fehlinterpretationen und Missverständnisse, wie TANNENS (1992, S. 25) Beispiel aus der Paarkommunikation veranschaulicht:

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

„Lass uns heute Abend bei Oliver vorbeischauen!“

„Warum?“

„Schon gut, dann lassen wir's eben.“

### 8.6 Vier Kommunikationsaspekte – das Nachrichtenquadrat

In Anlehnung an Karl BÜHLER und Paul WATZLAWICK entwickelte der Hamburger Kommunikationswissenschaftler Friedemann SCHULZ VON THUN (1998) ein anschauliches, recht populär gewordenes Modell der Bedeutungsvielfalt von Mitteilungen.

In seinem als "Nachrichtenquadrat" bezeichneten Modell postuliert er, dass eine kommunikative Botschaft (mindestens) vier verschiedene Bedeutungsaspekte beinhaltet: den Sach-, den Selbstkundgabe-, den Beziehungs- und den Appell aspekt. Obwohl das Modell in der Wortwahl noch zu den nachrichtentechnischen Modellen zählt und die im Grunde überholten Begriffe „Verschlüsselung“ und „Entschlüsselung“ auftauchen, bringt die explizite Benennung der vier Aspekte gewisse Vorteile.

1. Der *Sachaspekt* bezieht sich auf den angesprochenen Sachverhalt, den von Watzlawick als *Inhaltsaspekt* bezeichneten Gehalt einer Mitteilung.
2. Der *Selbstkundgabeaspekt* beinhaltet eine Mitteilung über den Zustand des Kommunikators, etwa über seine Befindlichkeit, seine Bewertungen, seinen Gefühlszustand, seine Anliegen.
3. Der *Beziehungsaspekt*, den auch Watzlawick in seinem Kommunikationsmodell nennt, bringt zum Ausdruck, wie der Sprecher die Beziehung zu dem Kommunikationspartner erlebt und bewertet.
4. Der *Appell aspekt* betrifft die in einer Aussage enthaltene Aufforderung an den Kommunikationspartner, etwas zu tun oder zu unterlassen.

Das schon klassisch zu nennende Beispiel von SCHULZ VON THUN (1998, S. 25) hierzu ist der Kurzdialog eines Ehepaars im Auto vor der Ampel. Die Frau sitzt am Steuer, und der Mann sagt „Du, die Ampel ist grün!“ Die Frau antwortet: „Fährst du oder fahre ich?“

**Beispiel**

Mit dem Modell des Nachrichtenquadrats lassen sich die vier möglichen Aspekte einer Nachricht in einer solchen Kommunikationssituation identifizieren. Das Modell kann aber nicht nur als Analysewerkzeug genutzt werden, sondern auch als ein Instrument zur Einübung in die Kommunikation eingesetzt werden. So kann man als Sender üben, alle vier Seiten explizit anzusprechen und versuchen, die Vieldeutigkeit in seiner Nachricht bewusst zu formulieren.

8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

Beispiel

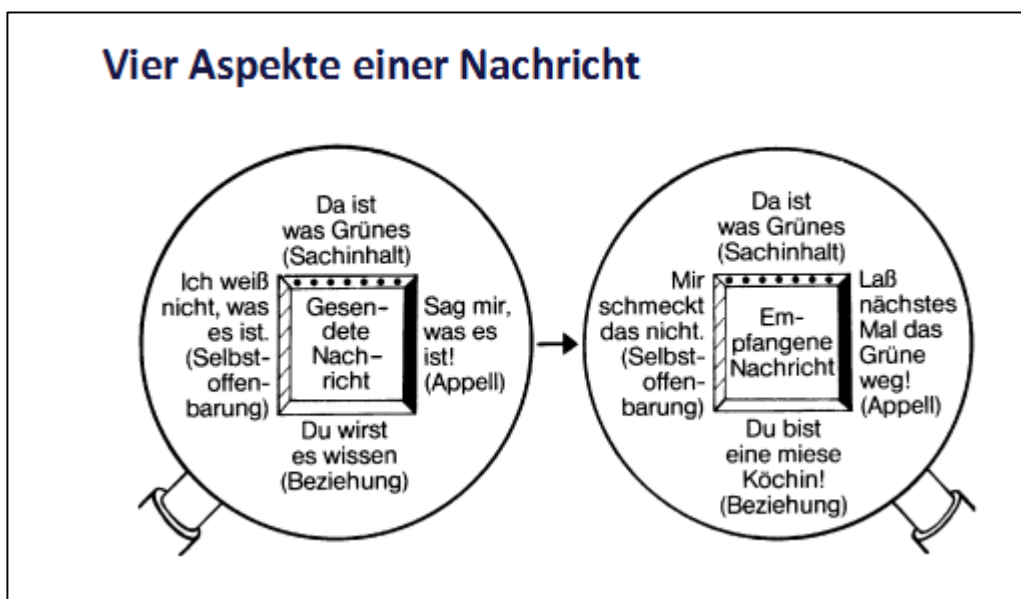


Abb. 8.2 und 8.3: Veranschaulichung des Nachrichtenquadrats (SCHULZ VON THUN, 1998, S. 62 f.)

„Angesichts der vier Seiten, die eine Nachricht gewissermaßen „im Paket“ enthält, wird deutlich, dass eine Nachricht eine Vielfalt an Botschaften enthält. Aus dieser Vielfalt ergibt sich die Notwendigkeit, letztlich alle vier Aspekte des Nachrichtenquadrats sowohl beim Senden als auch beim Empfangen zu berücksichtigen. In diesem Zusammenhang fordert Schulz von Thun eine ausgewogene „Vier-Ohrigkeit“. Gemeint ist damit, dass ein Empfänger nur dann wirklich kommunikationsfähig ist, wenn er alle Seiten der Nachricht beherrscht.“ (SCHUGK 2004, S. 215)

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

### Übungsaufgabe

#### Ü 8.1

Eine Schülerin kommt zu spät zum Unterricht. Sie kommt statt 13.45 Uhr erst um 13.55 Uhr. Sie setzt sich mit einem kurzen „T’schuldigung!“ auf ihren Platz. Der Lehrer reagiert mit den Worten: „Guten Morgen, Sabine.“ Höchstwahrscheinlich wäre der Lehrer überrascht, wenn Sabine nun antworten würde: "Nein, es ist nicht mehr Morgen, sondern schon Nachmittag!", also offenbar nur auf den Sachaspekt seiner Botschaft eingehen würde. Möglicherweise würde der Lehrer eher erwarten, dass Sabine seiner Botschaft entnimmt, dass er verärgert ist über ihr Zuspätkommen (Selbstkundgabeaspekt), und der Lehrer sich in der Beziehung als Respektperson nicht ernst genommen fühlt (Beziehungsaspekt) und von Sabine erwartet, dass Sie sich entschuldigt bzw. in Zukunft nicht mehr zu spät kommt (Appellaspekt).

Wie könnte der Lehrer die Kommunikation unter Berücksichtigung des Nachrichtenquadrats gestalten?

#### 8.7 Das Nachrichtenquadrat in der interkulturellen Kommunikation

Das Nachrichtenquadrat kann auch in interkulturellen Begegnungen als Analyseinstrument angewandt werden. Die vier Seiten einer Nachricht werden in jeder Kultur angesprochen. Allerdings ist in interkulturellen Zusammenhängen zu beachten, dass Kulturen unterschiedliche Präferenzen und Bewertungen der vier Nachrichten Aspekte haben. Wenn Sie sich noch einmal die folgenden kulturellen Orientierungen in Erinnerung rufen:

*Ich-Orientierung versus Wir-Orientierung*

*Sachorientierung versus Beziehungsorientierung*

*Machtakzeptanz versus Machtdistanz*

dann wird die Bedeutung dieser Orientierungen für die Gestaltung der Kommunikation auf Anhieb deutlich.

In Ich-orientierten Kulturen ist es zum Beispiel erlaubt oder es wird sogar erwartet, dass man viel Aufhebens um sich als Subjekt macht und viel über sich, seine Wünsche und Visionen spricht. Dies wiederum kann in Wir-orientierten Kulturen verpönt sein. Es ist auch das Subjekt, von dem in Ich-orientierten Kulturen erwartet wird, dass es initiativ wird, dass von ihm Aktionen ausgehen und auch kommunikativ aktiv wird.

Die gute Beziehung Gegenüber kann in beziehungsorientierten Kulturen sehr viel wichtiger als die Sache oder auch die Wahrheit sein. Man wird vielleicht nicht direkt lügen, aber unangenehme Wahrheiten sehr viel schonender und indirekter kommunizieren. Im Zweifel ist die Beziehung wichtiger als die Sache. In

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

beziehungsorientierten Kulturen wird nicht so viel Wert darauf gelegt, dass auf der Sachebene alles bis ins Kleinste richtig kommuniziert ist.

In Kulturen mit Machtakzeptanz wird erwartet, dass Kommunikation eher von Statushöheren ausgeht. Der Statusniedrigere wartet eher ab oder hört zu.

Hierzu ein Anwendungsbeispiel aus einer kulturellen Kontaktsituation in der Berufsorientierung:

### Erklärungen an der Drehbank

In der Werkstatt erklärt der Anleiter Frank dem Praktikanten Aldin die Funktion und die Bedienung der Drehbank. Aldin, der aus dem Kosovo nach Deutschland geflohen ist, hört die ganze Zeit aufmerksam zu, ohne etwas zu sagen. Frank fragt Aldin zum Abschluss, ob er alles verstanden habe. Aldin antwortet mit „Ja“. Frank will sicher gehen und ergänzt: *Aldin, wenn du Fragen haben solltest, dann kannst du mich jederzeit fragen. Okay?* Aldin schaut in Richtung Werkbank und sagt: *Ja, Herr Frank!*

So sieht die Kommunikation **aus Sicht des Anleiters Frank** aus:

Frank möchte einen **Sachverhalt** so eindeutig wie möglich darstellen. Denn die Erklärung muss auch aus rechtlich-sachlichen Gründen einwandfrei sein. Auf der **Selbstkundgabe-Seite** lässt er erkennen, dass er offen ist für weitere Gespräche und auch Nachfragen für ihn völlig in Ordnung sind. Die **Beziehung** zu Aldin sieht er als eine Zusammenarbeit im Dialog mit einer relativ flachen Hierarchie. Er findet es in Ordnung, wenn Aldin aus eigenen Stücken entscheidet, ob er fragt oder nicht. Frank **appelliert** an Aldin, ihm bei Bedarf weitere Fragen zu stellen.

So könnte die Analyse **aus Sicht von Aldin** aussehen:

Er sagt „Ja, Herr Frank!“, weil für ihn die **Sachebene** nicht ganz so wichtig wie die **Beziehungsebene** ist. Es widerstrebt ihm, in der Sache zu widersprechen, weil er **respektvoll** gegenüber seinem Meister auftreten will.

Er möchte sich auch nicht gern **offenbaren**, ob er das Gesagte wirklich alles verstanden hat. Er wartet lieber ab, als direkt zugeben, dass er etwas nicht verstanden hat. Zudem findet er es schwierig und peinlich, erklären zu müssen, was genau er nicht verstanden hat.

Er sieht den Anleiter als seinen Vorgesetzten und als einen Experten an, der schon kontrollieren wird, ob er alles richtig macht. Die **Beziehung** ist für ihn **eindeutig hierarchisch**. Viele Fragen an den Meister zu stellen, wirkt auf ihn wie ein Infragestellen des Meisters und seiner Fähigkeit, etwas gut zu erklären.

Sein **Appell** wäre, dass der Anleiter ihn doch weiter kontrollieren sollte. Es gehört aus seiner Sicht zu den Kompetenzen eines Chefs zu merken, ob Aldin die Aufgabe bewältigen kann oder nicht.

Beispiel

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

### Reflexionsaufgabe

#### R 8.2

##### Sprechen mit vier Mündern

Sie führen gerade ein Gespräch mit den Personen unten in den Beispielen.

Sie sollen bitte der Person ein Feedback geben, wobei Sie jedes Mal alle vier Seiten der Nachricht benutzen!

- Der Schüler weicht Ihren Blicken aus. Ihnen ist jedoch Blickkontakt in einem Gespräch wichtig.
- Die Mutter von Tien lächelt zu Ihren Ausführungen und lobt Ihr Engagement für ihre Tochter. Inhaltlich macht sie aber keine konkrete Aussage. Ihnen ist es jedoch wichtig, die ehrliche Haltung und Meinung der Mutter zu kennen, um in der Arbeit mit Tien weiterzukommen.
- Sie führen ein konstruktives Gespräch mit zwei Jungen. Nach Ihrem Empfinden kommen sie Ihnen körperlich zu nah. Einer berührt Sie auch ab und zu am Arm.
- Bei zwei Flüchtlingen aus Eritrea fällt Ihnen immer wieder auf, dass sie in Gesprächen mit Ihnen sehr unterwürfig wirken. Sie möchten das gern ansprechen.
- Ein 18-jähriger Flüchtling erzählt im Gespräch, dass er 7 Berufe gelernt und ausgeübt habe. Sie können es kaum glauben und wollen der Sache im Gespräch gern nachgehen.

#### Antwort zu der Übungsaufgabe

##### Ü 8.1

###### a) Sachaspekt

Sabine, es ist jetzt 13.55 Uhr und der Unterricht beginnt um 13.45 Uhr. Du bist 10 Minuten zu spät.

###### b) Selbstkundgabeaspekt

Sabine, ich finde es nicht in Ordnung, dass du zu spät kommst und mir keine Begründung dafür gibst. Ich bin verärgert darüber.

###### c) Beziehungsaspekt

Du bist hier in einer Schule. Da gibt es Regeln und Vereinbarungen, an die ich mich halten muss, an die Du dich aber auch halten musst.

###### d) Appell

Wenn Du noch einmal zu spät kommen solltest, erwarte ich nicht nur eine kurze Entschuldigung, sondern auch eine Begründung für Dein Zuspätkommen.

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

### Literaturverzeichnis

- BOLTEN, J. (1999): Interkulturelle Wirtschaftskommunikation. Forschungsstand und Perspektiven eines neuen Fachgebietes. In: WirtschaftsDeutsch international (WDi), Zeitschrift für sprachliche und interkulturelle Wirtschaftskommunikation, Heft 1/99, S. 9-26.
- DEPPERMAN, A. (1998): Praxis der Gesprächsanalyse. Forschungsbericht 111 des Psychologischen Instituts der Universität Freiburg.
- HARTUNG, J. (2000): Sozialpsychologie. Stuttgart: Kohlhammer.
- KUMBIER, D. (2006): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele. Hamburg: Rowohlt.
- LUSTIG, M. W. & KOESTER, J. (2005): Intercultural Competence: Interpersonal Communication across Cultures (5th ed.). Addison-Wesley: Allyn & Bacon.
- SIMON, W. (2004): Grundlagen der Kommunikation. Offenbach: Gabal.
- SCHUGK, M. (2004): Interkulturelle Kommunikation. Kulturbedingte Unterschiede in Verkauf und Werbung. München: Vahlen.
- SCHULZ VON THUN, F. (1998): Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt.
- TANNEN, D. (1992): Das hab' ich nicht gesagt! Kommunikationsprobleme im Alltag. Hamburg: Kabel Verlag.
- TANNEN, D. (1999): Andere Worte, andere Welten: Kommunikation zwischen Frauen und Männern. Frankfurt a.M.: Campus.
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J. H. & JACKSON, D. (2007): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 11. unveränd. Auflage. Bern u.a.: Huber.

## 8. Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen

### 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