



**Universität Oran 2**

**Fakultät für Fremdsprachen**

**Abteilung für Deutsch und Russisch**

**DISSERTATION**

**Zur Erlangung des Doktorgrades in deutscher Sprache**

**Thema:**

**Missverständnisse in der verbalen und nonverbalen Kommunikation**

**Eingereicht von: BARBARA Soumia**

**Betreut von: Prof. Dr. ELKORSO Kamal**

**Vor der Jury :**

<b>Präsidentin: BELBACHIR Rafiaa</b>	<b>Prof</b>	<b>Uni Oran 2</b>
<b>Betreuer: EL KORSO Kamal</b>	<b>Prof</b>	<b>Uni Oran 2</b>
<b>Gutachter: BOURI Zine Eddine</b>	<b>Prof</b>	<b>Uni Oran 1</b>
<b>Gutachter: NOUALI Ghaouti</b>	<b>Prof</b>	<b>Uni SBA</b>
<b>Gutachterin: BELLOUD Warda</b>	<b>MCA</b>	<b>Uni SBA</b>
<b>Gutachter: BOUZEBODJA Mourad</b>	<b>MCA</b>	<b>Uni Oran2</b>

**Oran, 2021**

# **Widmung**

Meiner ganzen Familie

# Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei meinem Betreuer Prof. Kamal El KORSO herzlich bedanken und zwar für die nützlichen Hinweise und methodischen Richtlinien bei der Erstellung dieser Doktorarbeit. Mein Dank gebührt auch Frau Doz. Prof. Dr. Rafiaa BELBACHIR, Frau Doz. Dr. Warda BELLOUD, Herrn Doz. Prof. Dr. Zin Eddine BOURI, Herrn Doz. Prof. Dr. Ghaouti NOUALI und Herrn Doz. Dr. Mourad BOUZEBODJA für die Lektüre und die Begutachtung.

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Einleitung .....</b>	<b>09</b>
<b>1 Grundlagen der menschlichen Kommunikation und Kommunikationsstörungen .....</b>	<b>16</b>
1.1 Kommunikationsbegriff .....	17
1.2 Kommunikationsarten .....	17
1.2. Verbale Kommunikation .....	17
1.2.1.1 Mündliche verbale Kommunikation.....	18
1.2.1.2 Schriftliche verbale Kommunikation .....	18
1.2.2 Nonverbale Kommunikation .....	19
1.2.2.1 Nonverbale vokale Kommunikation oder parverbale Kommunikation.....	21
1.2.2.2 Nonverbale nonvokale Kommunikation.....	22
1.3 Kommunikationstheorien .....	29
1.3.1 Sender-Empfänger-Modell.....	30
1.3.1.1 Kommunikationsstörungen beim Sender-Empfänger-Modell.....	31
1.3.2 Das Eisberg-Modell.....	33
1.3.2.1 Kommunikationsstörungen zwischen den Ebenen.....	34
1.3.3 Die Kommunikationstheorie nach Watzlawick.....	34
1.3.3.1 Kommunikationsstörungen nach Watzlawick.....	40
1.3.4 Das Vier-Seiten-Modell nach Friedemann Schulz von Thun.....	41
1.3.4.1 Kommunikationsstörungen nach Friedemann Schulz Von Thun.....	43
1.3.4.2 Das Vier-Ohren-Modell.....	47
1.3.4.3 Ursachen für Empfangsfehler.....	49
1.3.4.4 Die Konfrontation mit dem Empfangsresultat (Feedback).....	51
1.4 Faktoren von Missverständnissen in der Kommunikation .....	54
1.4.1 Der Begriff „Missverständnis“ .....	54
1.4.2 Faktoren von Missverständnissen nach Watzlawick und Schulz von Thun.....	55
<b>2 Interkulturelle Kommunikation - ein Raum für Missverständnisse .....</b>	<b>59</b>
2.1 Grundlagen interkultureller Kommunikation .....	59

2.1.1	Interkultur und Interkulturalität .....	59
2.1.1.1	Der Begriff Interkulturelle Kommunikation.....	61
2.1.1.2	Der Kommunikationsbegriff .....	63
2.1.2	Kultur und Forschungsansätze zur interkulturellen Kommunikation.....	63
2.1.2.1	Das Fünf-Dimensionen-Modell von Geert Hofstede (1980) .....	68
2.1.2.2	Kulturdimensionen von Edward T. Hall (1966 – 1990).....	77
2.1.2.3	Kulturstandardsmodell nach Alexander Thomas (1991).....	88
2.1.2.4	Das Kulturdimensionen-Modell von Müller-Jacquier (1999) .....	90
2.2	Identität und Gruppenzugehörigkeit in der interkulturellen Kommunikation .....	95
2.2.1	Die personale Identität.....	95
2.2.2	Kollektive Identität.....	96
2.2.3	Nationale und ethnische Identität .....	98
2.2.4	Kulturelle Identität.....	99
2.2.5	Sprache und Identität.....	101
2.3	Hindernisse in der interkulturellen Kommunikation .....	102
2.3.1	Interkulturelle Missverständnisse .....	103
2.3.1.1	Verbale Missverständnisse .....	104
2.3.1.2	Nonverbale Missverständnisse .....	110
2.3.1.3	Vorurteile und Stereotype.....	126
2.3.1.4	Identität .....	134
2.3.1.5	Diskriminierung.....	135
2.3.1.6	Ethnozentrismus .....	136
<b>3</b>	<b>Hotspots in der interkulturellen Kommunikation zwischen Maghrebiniern und Deutschen</b>	<b>138</b>
3.1	Maghrebiniischer und deutscher Kommunikationsstil im Vergleich .....	138
3.1.1	Verbale Kommunikationsstile im Vergleich .....	138
3.1.1.1	Direktheiten versus Indirektheit .....	138
3.1.1.2	Genauigkeit versus Vagheit.....	140

3.1.1.3	Individualismus versus Kollektivismus.....	141
3.1.2	Nonverbale Kommunikationsstile im Vergleich .....	143
□	Unterschiede in der Raumkonzeption und Taktilität.....	154
□	Zeit- und Verbindlichkeitsgefühl .....	156
3.1.2.1	Untersuchung des Körperausdrucks anhand von zwei Serien.....	158
3.1.2.2	Schlussanalyse zu den Serienausschnitten .....	166
3.1.3	Rituale des Alltags und habitualisiertes Verhalten der Maghrebiner und der Deutschen.....	168
3.1.3.1	Gesprächseröffnung und Beendigung .....	168
3.1.3.2	Sprecherwechsel und Hörerverhalten.....	173
3.1.3.3	Argumentationsstil auf der Basis von Feindbildern .....	176
<b>4</b>	<b>Strategien zur Vorbeugung und Bewältigung von interkulturellen Missverständnissen .</b>	<b>180</b>
4.1	Definition von interkultureller Kompetenz .....	180
4.2	Modelle zur interkulturellen Kompetenz.....	182
4.2.1	Listenmodell.....	182
4.2.2	Strukturmodell.....	183
4.2.3	Prozessmodell.....	185
4.2.4	Phasenmodell.....	186
4.2.5	Das TOPOI-Modell .....	188
4.3	Wichtigkeit interkultureller Kompetenz.....	191
4.4	Umgang mit Unterschiedlichkeit, Stereotypen und Vorurteilen .....	194
4.4.1	Kommunikativer Umgang mit Unterschiedlichkeit .....	194
4.4.2	Kommunikativer Umgang mit Stereotypen.....	198
4.4.3	Kommunikativer Umgang mit Vorurteilen .....	201
4.5	Interkulturelle Kompetenz zur Vermeidung von Missverständnissen im Umgang zwischen Maghrebinern und Deutschen .....	202
4.5.1	Toleranz und Offenheit .....	205
4.5.2	Sprachbarrieren abbauen und kulturelles Wissen erlangen.....	206

4.5.3	Nachfragen, wenn man etwas nicht versteht .....	209
4.5.4	Bewertungen vermeiden.....	209
	<b>Schlussbetrachtung und Ausblick.....</b>	<b>210</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>211</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>215</b>

## **Tabellenverzeichnis**

<b>TABELLE 1: INDEXWERTE NACH HOFSTEDÉ .....</b>	<b>74</b>
<b>TABELLE 2: KONTEXTARME UND KONTEXTREICHE KOMMUNIKATION (HALL &amp; HALL, 1984). 80</b>	<b>80</b>
<b>TABELLE 3: MONOCHRONE UND POLYCHRONE ZEITAUFFASSUNG .....</b>	<b>82</b>
<b>TABELLE 4: VORURTEILE ZWISCHEN ARABERN UND DEUTSCHEN .....</b>	<b>179</b>
<b>TABELLE 5: KOMPONENTEN INTERKULTURELLER TEILKOMPETENZEN .....</b>	<b>185</b>
<b>TABELLE 6: STAATSBÜRGER ARABISCHER LÄNDER IN DEUTSCHLAND .....</b>	<b>203</b>

## Abbildungsverzeichnis

<b>ABBILDUNG 1:</b> SENDER-EMPFÄNGER-MODELL (W. WEAVER/C. E. SHANNON: ILLINOIS 1949)..	30
<b>ABBILDUNG 2:</b> EISBERG- MODELL NACH SIGMUND FREUD MODELL (1974: 366).....	33
<b>ABBILDUNG 3:</b> LEITSÄTZE DER KOMMUNIKATION NACH PAUL WATZLAWICK .....	35
<b>ABBILDUNG 4:</b> BEISPIEL FÜR EINE NACHRICHT AUS DEM ALLTAG (VON THUN 1981: 25) .....	41
<b>ABBILDUNG 5:</b> „DIE VIER SEITEN EINER NACHRICHT“ (VON THUN 1981: 30).....	43
<b>ABBILDUNG 6:</b> DREI SEITEN EINER NICHT-VERBALEN NACHRICHT. (VON THUN 1981 : 34).....	44
<b>ABBILDUNG 7:</b> INKONGRUENTE NACHRICHTEN ENTHALTEN WIDERSPRÜCHLICHE HANDLUNGSAUFFORDERUNGEN (VON THUN 1981: 38) .....	46
<b>ABBILDUNG 8:</b> DER VIEROHRIGE EMPFÄNGER (VON THUN 1981: 45).....	47
<b>ABBILDUNG 9:</b> DIE DREI EMPFANGSVORGÄNGE (VON THUN 1981:72).....	53
<b>ABBILDUNG 10:</b> DIE ENTSTEHUNG VON INTERKULTUR (THOMAS 2005: 33).....	60
<b>ABBILDUNG 11:</b> DIE DREI EBENEN DER EINZIGARTIGKEIT IN DER MENSCHLICHEN PROGRAMMIERUNG.....	68
<b>ABBILDUNG 12:</b> DAS „ZWIEBELDIAGRAMM“: MANIFESTATIONEN VON KULTUR AUF VERSCHIEDENEN TIEFENEbenen (HOFSTEDE, Z. N. REIMER 2001:11) .....	70
<b>ABBILDUNG 13:</b> KULTURDIMENSIONEN NACH HOFSTEDE .....	73
<b>ABBILDUNG 14:</b> „DIE ÖFFENTLICHE ZONE“ (BIRKENBIHL 2012: 158) .....	83
<b>ABBILDUNG 15:</b> „DIE SOZIALE ZONE“ (BIRKENBIHL 2012: 156) .....	84
<b>ABBILDUNG 16:</b> „DIE PERSÖNLICHE ZONE“ (BIRKENBIHL 2012: 152).....	84
<b>ABBILDUNG 17:</b> „DIE INTIMZONE“ (BIRKENBIHL 2012: 140) .....	84
<b>ABBILDUNG 18:</b> „EINE GESTE – VIELE BEDEUTUNGEN“ (GROSSE/REKER 2010: 31-37).....	116
<b>ABBILDUNG 19:</b> DREI TEILKOMPETENZEN INTERKULTURELLER KOMPETENZ IN IHREM ZUSAMMENWIRKEN .....	183
<b>ABBILDUNG 20:</b> MODELL DER INTERKULTURELLEN HANDLUNGSFÄHIGKEIT NACH BOLTEN	186
<b>ABBILDUNG 21:</b> DEVELOPMENTAL MODEL OF INTERCULTURAL SESITIVITY NACH BENETT.	187

# **Einleitung**

Eine Frau weint. Was sagt sie damit ihrer Umgebung? Unübersehbar ist natürlich, dass sie traurig ist, aber was möchte sie genau sagen? Möchte sie getröstet werden oder möchte sie eher in Ruhe gelassen werden oder ist es ein stiller Vorwurf an ihren Kommunikationspartner? Schon dieses kleine nonverbale Beispiel verdeutlicht, wie schwer es ist, eine übermittelte Botschaft richtig zu entschlüsseln.

Auch wenn nichts gesagt wird, kommuniziert man ständig, wie schon Watzlawick sagte: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Jede Kommunikation ist ein Informationsaustausch zwischen zwei oder mehreren Personen, bei dem es um Verständigung, Interesse und die Weitergabe von Informationen geht, wobei zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation unterschieden wird.

Bei jeder Begegnung zwischen Menschen werden nicht nur Worte, sondern auch Botschaften über die Körpersprache ausgetauscht. Beides wirkt gemeinsam, wobei insbesondere die nonverbale Kommunikation dafür verantwortlich ist, ob zwischen den Gesprächspartnern Vertrauen und Sympathie aufkommen.

Nonverbale Kommunikation kann bewusst oder unbewusst stattfinden; sie zeigt die innere Einstellung durch Mimik, Gestik, Tonlage etc. und spielt eine größere Rolle als die verbale Kommunikation.

Bei jeder Kommunikation gibt es Raum für Missverständnisse. Zum einen haben die nonverbalen Komponenten einen großen Einfluss darauf, wie eine Nachricht aufgenommen wird, aber zum anderen ist es auch wichtig, mit welcher Einstellung und Überzeugung der andere die Nachricht empfängt. Missverständnisse in der Kommunikation zwischen Menschen entstehen also häufig auch dadurch, dass man die Nachricht des anderen nicht richtig versteht, bzw. sie anders aufnimmt als sie vom Sender gemeint ist.

Herauszufinden, welche Faktoren bei der Kommunikation eine Rolle spielen, diese näher zu untersuchen und damit besser zu verstehen, motiviert dazu, sich mit diesem Thema intensiver auseinanderzusetzen.

Daher lautet das Thema:

### **„Missverständnisse in der verbalen und nonverbalen Kommunikation“**

Einen immer größeren Anteil an der Kommunikation nimmt die interkulturelle Kommunikation ein. Die Welt hat sich in den letzten Jahrzehnten erheblich verändert; im Zuge der Globalisierung arbeiten viele Unternehmen auf internationaler Basis und haben ständig Kontakt mit Gesprächspartnern aus aller Welt. Auch Migrations- und Flüchtlingsbewegungen haben dazu geführt, dass Nationen und Kulturen sich immer mehr vermischen und sich immer schwerer gegeneinander abgrenzen lassen.

Auch in Deutschland nimmt der Anteil von Migranten immer weiter zu, insbesondere durch die Flüchtlingswellen in nie zuvor gekanntem Ausmaß. Von 81,8 Mio. Einwohnern haben laut Statista bis 2019, 11.12.2020 inzwischen 21,2 Mio. einen Migrationshintergrund, d.h. etwa 26% der Gesamtbevölkerung, also jeder vierte.

Betrachtet man diese gesellschaftliche Situation, so erkennt man, dass es inzwischen unmöglich geworden ist, nicht interkulturell zu kommunizieren. Interkulturelle Kommunikation ist also nicht mehr die Ausnahme, sondern die Regel im Alltagsleben. Sie findet nicht mehr nur auf Reisen in andere Länder statt, sondern jeden Tag vor der eigenen Haustür.

Wie schon der Begriff „interkulturelle Kommunikation“ zeigt, ist die Form, in der ein Mensch kommuniziert, eng mit seiner Herkunft und Kultur verbunden. Verhaltensmuster, Körpersprache und Rituale werden schon in der Kindheit erlernt

und wurden in früheren Zeiten innerhalb einer Kultur von allen geteilt, so dass man innerhalb seiner Kultur wusste, wie man sich zu verhalten hatte.

Heutzutage machen Menschen jedoch ständig die Erfahrung, dass Zugehörige anderer Kulturen diese erlernten Werte nicht teilen, so dass deren Verhalten als fremd und unverständlich empfunden wird. Obwohl kulturelle Vielfalt immer als Bereicherung beschrieben wird, schafft sie vor allem auch Verunsicherung, da andere Kulturen immer durch die Brille der eigenen Kultur betrachtet und beurteilt werden und so vieles mit dem erlernten kulturellen Weltbild nicht zu erklären ist.

Wird all das in einer Interaktion mit dem Zugehörigen einer anderen Kultur nicht berücksichtigt, sind Missverständnisse vorprogrammiert. Beispielsweise Worte und Gesten können unterschiedlich interpretiert werden und bestimmte Verhaltensweisen können unvorhersehbar und unverständlich wirken.

Da also Missverständnisse besonders häufig in der interkulturellen Kommunikation auftreten, ist es interessant, zu untersuchen, welche kulturellen Faktoren dabei eine Rolle spielen, wie diese Missverständnisse im interkulturellen Bereich zu Stereotypen und Vorurteilen oder gar Ausgrenzung führen können und mithilfe welcher Strategien man diese Störungen in der Kommunikation bewältigen kann.

Ziel dieser Arbeit ist es daher, zu untersuchen, wie und durch welche Faktoren Missverständnisse in der Kommunikation zustande kommen, warum Missverständnisse in der interkulturellen Kommunikation besonders häufig sind und ob es sich dabei in erster Linie um verbale oder nonverbale Missverständnisse handelt. Die Untersuchung beschränkt sich dabei auf gesprochene verbale und nonverbale Kommunikation.

Auch soll hinterfragt werden, warum Missverständnisse gerade in der interkulturellen Kommunikation so bedeutsam für das friedliche Zusammenleben der Kulturen sind.

Schließlich soll nach Strategien gesucht werden, um die interkulturelle Kommunikation zu optimieren, Missverständnisse zu vermeiden und so das Zusammenleben verschiedener Kulturen zu verbessern.

Um diese Problematik deutlich zu machen, werden Untersuchungen anhand des Beispiels der Kommunikation zwischen Maghrebiniern und Deutschen unternommen.

Dementsprechend sind wir zu folgender Hauptfrage gekommen:

**Welche Faktoren in der interkulturellen Kommunikation führen zu verbalen und nonverbalen Missverständnissen und wie kann man diese bewältigen?**

Dazu werden folgende Hypothesen erhoben:

- Die meisten Missverständnisse findet man in der interkulturellen Kommunikation.
- Missverständnisse in der interkulturellen Kommunikation erschweren die Verständigung zwischen Zugehörigen verschiedener Kulturen.
- Der größte Teil dieser Missverständnisse geschieht in der nonverbalen Kommunikation.
- Missverständnisse zwischen Maghrebiniern und Deutschen beruhen überwiegend auf ihrem jeweiligen kulturellen Hintergrund.
- Die Reduzierung von Missverständnissen in der interkulturellen Kommunikation anhand bestimmter Strategien erleichtert die Kommunikation und führt so zu einer besseren Verständigung zwischen Menschen und Völkern.

Zur Verifizierung dieser Hypothesen wird bei den Forschungsmethoden auf die experimentale Methode zurückgegriffen, die auf verschiedenen Materialien beruht wie z.B. auf Textauszügen aus Zeitschriften, Büchern, wissenschaftlichen Arbeiten und Internetquellen. Weiterhin wird eine Umfrage gemacht und jeweils ein Ausschnitt

einer deutschen und einer algerischen Serie in Bezug auf nonverbale Kommunikation untersucht und analysiert.

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in vier Kapitel, wobei es einen theoretischen und einen praktischen Teil gibt. Das erste Kapitel behandelt die Kommunikationstheorie anhand von vier Kommunikationsmodellen nach Shannon/Weaver, Freud, Watzlawick und von Thun sowie Kommunikationsstörungen und deren Ursachen.

Im zweiten Kapitel wird die interkulturelle Kommunikation untersucht; dazu werden Forschungsansätze von Hofstede, Hall, Hymes, Thomas und Müller-Jaquier näher betrachtet. Anschließend wird die Bedeutung der Identität für die Kommunikation herausgestellt und weitere Faktoren betrachtet, die für Missverständnisse und Hindernisse in der interkulturellen Kommunikation verantwortlich sind, wie beispielsweise Vorurteile, Stereotype, Diskriminierung oder Ethnozentrismus.

Mit dem dritten Kapitel beginnt der praktische Teil dieser Arbeit, in dem die Kommunikation zwischen Maghrebinern und Deutschen näher untersucht wird. Dazu werden die jeweiligen Kommunikationsstile einander gegenübergestellt und Rituale des Alltags sowie habitualisiertes Verhalten werden miteinander verglichen. Dabei werden die verschiedenen Faktoren herausgearbeitet, die vermehrt zu Missverständnissen führen.

Die Umfrage sowie die Analyse zweier Serienausschnitte aus einer algerischen und einer deutschen Serie tragen dazu bei, insbesondere die unterschiedliche Gestik und unterschiedliche Kommunikationsstile hervorzuheben.

Im vierten Kapitel schließlich werden Strategien zur Vorbeugung und Bewältigung von interkulturellen Missverständnissen vorgestellt. Dazu wird zunächst die große Bedeutung von interkultureller Kompetenz dargestellt, sowie verschiedene Modelle, die dazu beitragen sollen, diese zu erreichen wie das Listenmodell, das Strukturmodell,

das Prozessmodell nach Bolten, das Phasenmodell nach Bennett sowie das TOPOI-Modell von Hoffmann. Entsprechend wird anschließend behandelt, wie man den kommunikativen Umgang mit Unterschiedlichkeit, Stereotypen und Vorurteilen verbessern kann und wie interkulturelle Kompetenz dazu beitragen kann, die Kommunikation zwischen Maghrebinern und Deutschen erfolgreicher zu gestalten. Dabei werden verschiedene Strategien wie Offenheit und Toleranz, das Abbauen von Sprachbarrieren sowie das Erlangen von kulturellem Wissen genauer dargestellt.

# **Kapitel I**

# 1 Grundlagen der menschlichen Kommunikation und Kommunikationsstörungen

Kommunikation ist die Grundlage für das menschliche Zusammenleben. Lange bevor es Sprachen gab, kommunizierten Urmenschen mit einfachen Lauten, indem sie dem, was sie sahen, Namen gaben. Erst mit der Zeit entwickelten sich Satzstrukturen und Grammatik. Um ganze Zusammenhänge wiederzugeben, musste der Mensch lernen, abstrakt zu denken. So konnte er seine Gedanken, Wünsche und Gefühle ausdrücken und anderen mitteilen. Je komplizierter die Sprache wurde, desto mehr Raum für Missverständnisse gab es.

Ein Leben ohne Kontakt zu anderen Menschen ist undenkbar. Wie Paul Watzlawick in seinen fünf Axiomen über menschliche Kommunikation festgestellt hat, ist es dabei unmöglich, nicht zu kommunizieren; alles was man macht oder nicht macht, bewusst oder unbewusst, ist Kommunikation:

*„Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren.“<sup>1</sup>*

Selbst Schweigen sagt etwas über eine Person aus und vermittelt eine Botschaft, z.B. „ich will meine Ruhe haben“ oder „ich will nicht mit dir reden“.<sup>2</sup>

In jeder zwischenmenschlichen Beziehung läuft ständig bewusste oder unbewusste Kommunikation ab.

---

<sup>1</sup> Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, Don D. Jackson (2000): „Menschliche Kommunikation Formen, Störungen Paradoxien“ 10., unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber. S. 50

<sup>2</sup> Vgl. Friedemann Schulz von Thun (1981): „Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen“. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH. S. 35

## ***1.1 Kommunikationsbegriff***

Der Begriff Kommunikation stammt vom lateinischen Wort „communicatio“, was mit Mitteilung oder Untersuchung übersetzt werden kann, und bedeutet einen Informationsaustausch mithilfe von Sprache oder Zeichen zwischen einem Sender und einem oder mehreren Empfängern, bei dem es um Verständigung, Interesse und Weitergabe von Informationen geht.

Kommunikation kann auf verschiedene Arten stattfinden, nämlich verbal, paraverbal und nonverbal und auf verschiedenen Wegen, nämlich durch Schreiben und Sprechen. In dieser Bedeutung ist eine Sozialhandlung gemeint, in die mehrere Menschen einbezogen sind. Zwischenmenschliche Kommunikation ist das Senden und Empfangen von Botschaften. Sie kann dabei auf verschiedenen Kommunikationskanälen verlaufen; akustisch (was man hören kann), optisch (was man sehen kann) und taktil (was man berühren kann). Schriftliche Kommunikation findet beispielsweise über Mails und Briefe statt.<sup>3</sup>

## ***1.2 Kommunikationsarten***

In der Kommunikationstheorie wird hauptsächlich zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation unterschieden.

### **1.2.1 Verbale Kommunikation**

Die verbale Kommunikation meint das gesprochene Wort, den Inhalt und die Sprache einer verbalen Nachricht. Dabei geht es darum, *was der Sender sagt und welche Inhalte oder Informationen er seinem Gegenüber ganz objektiv übermittelt.*<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Vgl. Studienkreis, Die Nachhilfe, unter: <https://www.studienkreis.de/deutsch/kommunikation-ueberblick/> (abgerufen am 10.10.2020).

<sup>4</sup> Vgl. Verbale und nonverbale Kommunikation/ Definition und Anwendung, unter: <https://www.digital-sales.de/verbale-nonverbale-kommunikation/> ( abgerufen am 10.10.2020).

Verbale Kommunikation kann Lob, Aufforderung und Kritik ausdrücken oder Neugier wecken. Dabei spielt es eine wichtige Rolle, auf welcher Beziehungsebene die Beteiligten zueinanderstehen und was die Botschaft der Aussage ist. Der Sender sendet seine Botschaft an den Empfänger. Dieser interpretiert sie und reagiert darauf.<sup>5</sup>

Das betrifft sowohl die mündliche wie auch die schriftliche Kommunikation.

### **1.2.1.1 Mündliche verbale Kommunikation**

Mündliche verbale Kommunikation findet über die gesprochene Sprache statt. Dies kann in Form eines Gesprächs sein, im Dialog, in Form von Videokonferenzen, Telefongesprächen oder auch in Form von Sprachnachrichten. Die Möglichkeiten, sprachlich auch über weite Entfernungen kommunizieren zu können, haben sich in den letzten Jahrzehnten stark weiterentwickelt. Durch das Telefon wurde es einer breiten Masse möglich und heutzutage gehören Videokonferenzen, Sprachnachrichten oder auch Podcasts zu unserem Alltag.

### **1.2.1.2 Schriftliche verbale Kommunikation**

Neben der mündlichen verbalen Kommunikation gibt es die schriftliche verbale Kommunikation. Nie zuvor wurde die schriftliche Sprache so viel zur alltäglichen Kommunikation benutzt wie heutzutage. Das Internet, Smartphones, Tablets, ständig neue Apps und Kommunikations-Tools gehören zu unserem Alltag und führen dazu, dass mehr als jemals zuvor in geschriebener Sprache kommuniziert wird, sowohl bei der Arbeit als auch in der Freizeit. Ununterbrochen werden Whatsapp-Nachrichten geschrieben und Facebook-, Instagram- oder Twitter-Beiträge verfasst. Im Berufsleben gibt es entsprechend moderne Kommunikations-Tools und Mitarbeiter-Apps.

---

<sup>5</sup> Vgl. Verbale Kommunikation, Definition, Unterschiede und Kommunikationsarten, unter : <https://www.landsiedel-seminare.de/rhetorik/verbale-kommunikation.html#definition> ( abgerufen am 10.10.2020).

Im Vergleich zur mündlichen verbalen Kommunikation gibt es bei der schriftlichen Kommunikation keine nonverbalen Aspekte wie Tonlage, Körpersprache und ähnliches, sodass die Kommunikation nur über einen Kanal, nämlich den schriftlichen stattfindet.<sup>6</sup>

### 1.2.2 Nonverbale Kommunikation

Unter nonverbaler Kommunikation versteht man jede Form der Kommunikation, die nicht durch Worte erfolgt. Folglich wird etwas gesagt, ohne zu sprechen.

Dabei geht es darum, *wie etwas gesagt wird*. Oft kann anhand der nonverbalen Kommunikation abgelesen werden, wie jemand zu dem gesprochenen Wort steht, ob er es ernst meint, ob er aufgeregt ist und ob das Thema ihn interessiert.

Dabei macht die nonverbale Sprache den weitaus größten Teil der Kommunikation aus. Laut der 7%, 38%, 55% Regel von Albert Mehrabian (1967) besteht die zwischen-menschliche Kommunikation nur zu 7 Prozent aus Worten (verbal), zu 38 Prozent aus Stimme und Tonfall (vokal) und zu 55 Prozent aus Mimik und Körpersprache (nonvokal).<sup>7</sup>

Nach Michael Argyle wird die nonverbale Kommunikation in folgenden Gebieten eingesetzt:<sup>8</sup>

- Äußerung von Emotionen

Gefühle wie Freude, Angst, Wut oder Traurigkeit werden nonverbal ausgedrückt, wobei das Gesicht in der westlichen Kultur die größte Rolle spielt, aber auch Körper und Stimme können dazu beitragen.

- Mitteilung interpersonaler Einstellungen

Auch die Einstellung gegenüber dem Gesprächspartner wird meist nonverbal transportiert, wie zum Beispiel Dominanz, Unterwürfigkeit, Aggression, Ablehnung

---

<sup>6</sup> Natalie Ediger (o. D.): Verbale Kommunikation und ihre Veränderung, unter : <https://cleverclipstudios.com/dech/blog/wie-sich-die-verbale-kommunikation-veraendert-hat/> (abgerufen 09. 05.02021)

<sup>7</sup>Albert Mehrabian– Wikipedia, unter: [https://fr.wikipedia.org/wiki/Albert\\_Mehrabian#:~:text=Il%20est%20l'auteur%20et,et%20son%20de%20la%20voix](https://fr.wikipedia.org/wiki/Albert_Mehrabian#:~:text=Il%20est%20l'auteur%20et,et%20son%20de%20la%20voix) (abgerufen am 15.09.2020)

<sup>8</sup> Argyle, Michael (2013): Körpersprache & Kommunikation – Nonverbaler Ausdruck und Soziale Interaktion. Paderborn: Junfermann Verlag. S. 16

oder Freundschaft. Freundschaften und andere Beziehungen werden hauptsächlich mithilfe von nonverbalen Signalen geschlossen, wie beispielsweise durch räumliche Nähe, Tonfall, Berührung, Blickverhalten und Mimik.

- Begleitung und Unterstützung von sprachlichen Äußerungen

Nonverbale Kommunikation beinhaltet ein komplexes Zusammenspiel von Kopfnicken, Blickkontakten, Gesten wie Schulterzucken und nonverbalen Lautäußerungen, die bei jedem Gespräch von immenser Bedeutung sind.

- Selbstdarstellung

Ein großer und wichtiger Bereich der nonverbalen Kommunikation ist auch die Selbstdarstellung der eigenen Person, die durch die Art des Aussehens wie der Kleidung, der Frisur oder auch des Akzents vermittelt wird.

- Rituale

Nonverbale Signale spielen insbesondere auch bei Ritualen wie beispielsweise bei der Begrüßung eine enorm wichtige Rolle.

Die nonverbale Kommunikation wird in zwei Kategorien unterteilt:<sup>9</sup>

- nonverbale vokale Kommunikation oder paraverbale Kommunikation
- nonverbale nonvokale Kommunikation

---

<sup>9</sup>Vgl. Michael Schugk (2014): Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft , Grundlagen und interkulturelle Kompetenz für Marketing und Vertrieb. 2. Auflage. München: Franz Wahlen Verlag. S.105 ff.

### 1.2.2.1 Nonverbale vokale Kommunikation oder parverbale Kommunikation

Bei den paralinguistischen Merkmalen geht es um die *Art und Weise des Sprechens*; dazu gehören Komponenten wie Lautstärke, Intonation, Stimmlage, Sprechgeschwindigkeit sowie auch Schweigen und Redepausen oder Lachen und Weinen.

Bei der schriftlich-visuellen Kommunikation bezieht sich die paraverbale Kommunikation auf die Typographie, Interpunktion, Schreibweise und Anordnung von Bildelementen.<sup>10</sup>

Im Folgenden liegt der Fokus auf der mündlich-akustischen Kommunikation:

*Lautstärke:* Die Lautstärke kann laut oder leise sein oder zwischen beidem variieren. Zu leise Stimmen können dazu führen, dass man das Interesse am Gesagten verliert, während zu laute Stimmen oft ein unangenehmes Gefühl erwecken.

*Intonation:* Durch die Betonung einzelner Wörter oder Sätze kann der Sprecher betonen, was ihm wichtig ist.

*Stimmlage:* Die Stimmlage kann nicht nur hoch oder tief sein, sondern eine Stimme kann zitternd, tragend, drohend aggressiv oder sanft sein und so die verschiedensten Emotionen vermitteln.

*Sprechgeschwindigkeit:* Eine sehr hohe Sprechgeschwindigkeit macht oft einen gehetzten Eindruck, kann aber auch aggressiv wirken. Zu langsames Sprechen dagegen wirkt oft monoton und kann die Aufmerksamkeit ablenken.

*Schweigen und Redepausen:* Schweigen kann mehr ausdrücken als Worte; es kann stumme Bestätigung sein, aber auch Zeichen von mangelnder Zustimmung oder Provokation. Auch Redepausen können sehr unterschiedlich sein; sie können sehr lang sein, so dass sie manchmal als peinlich empfunden werden oder die Sprecher fallen sich gegenseitig ins Wort, so dass keine Pausen mehr vorhanden sind.

---

<sup>10</sup> Vgl. Paraverbale Kommunikation: Definition und Beispiele / IKUD, unter : <https://www.ikud.de/glossar/paraverbal.html> ( abgerufen am 10.10.2020).

*Lachen und Weinen:* Auch Lachen und Weinen können das Gesagte in seiner Bedeutung verändern. Ob man eine Nachricht lachend oder weinend oder neutral übermittelt, ergibt eine andere Bedeutung.

### **1.2.2.2 Nonverbale nonvokale Kommunikation**

Die nonverbale nonvokale Kommunikation beschäftigt sich mit dem Körperausdruck in der Kommunikation. Dabei unterscheidet man zwei Kategorien:

- nonverbale nonvokale dynamische Kommunikation
- nonverbale nonvokale statische Kommunikation

Bei der nonverbalen nonvokalen dynamischen Kommunikation werden folgende Kanäle untersucht:

#### ➤ **Mimik**

Zu Mimik gehören alle Erscheinungen, die im Gesicht zu sehen sind, wie beispielsweise Blickkontakt, Gesichtszüge, aber auch Erröten oder Erblassen.<sup>11</sup>

Im Gesicht spiegeln sich alle wesentlichen Emotionen wider; Gefühle sind oft durch ein Zucken der Mundwinkel, ein Heben der Augenbrauen oder ein Runzeln der Stirn zu erkennen. Auch zeigt sich oft die Stimmung eines Menschen am Gesichtsausdruck, schnell sieht man, ob jemand glücklich, traurig oder verärgert ist.

Dabei stellt sich die Frage, ob Gesichtsausdrücke erblich bedingt oder kulturell erworben sind. Der erste Wissenschaftler, der dieser Frage nachgegangen ist, war Darwin im Jahre 1872. Er entwickelte dazu drei Prinzipien, die erklären sollen, wie bestimmte Gesichtsausdrücke zustande kommen.

- Das „Prinzip der zweckdienlichen assoziierten Gewohnheiten“ besagt, dass expressive Bewegungen ursprünglich ein bestimmtes Ziel verfolgten, dessen Erreichen von Nutzen war. Durch das ständige Wiederholen des Ausdrucks in Verbindung mit einer bestimmten Empfindung wurden beide mit der Zeit

---

<sup>11</sup>Vera Birkenbihl (2012): Signale des Körpers – Körpersprache verstehen. München: Mvg Verlag. S. 89

verknüpft. So war dann die Empfindung schon ausreichend, um eine assoziierte Verhaltensweise auszulösen.

- Das „Prinzip des Gegensatzes“ ist eine Weiterentwicklung des ersten Prinzips. Ist die Verbindung einer Empfindung mit einer Verhaltensweise erst einmal etabliert, wird nach Darwin eine gegenteilige Empfindung auch ein gegenteiliges Verhalten auslösen, ohne dass diese spezifisch erlernt werden muss. Wallbott führt dazu als Beispiel die Emotion Freude an, bei der die Mundwinkel nach oben zeigen und Augenbrauen und Mund geöffnet sind. Bei dem Gefühl der Trauer wendet sich dies ins Gegenteil, indem die Mundwinkel nach unten zeigen, die Augenbrauen sich zusammenziehen und der Mund geschlossen ist.
- Das „Prinzip der direkten Wirkungen des Nervensystems“ besagt nach Darwin, dass in bestimmten Situation mit hoher Reizwirkung „Nervenenergie“ direkt zu entsprechenden Effektoren geleitet wird, was wiederum zu körperlichen Reaktionen führt, wie beispielsweise das Erröten.<sup>12</sup>

Obwohl diese Prinzipien Darwins häufig kritisiert wurden, hat es bisher keine weiterentwickelten Theorien gegeben, so dass teilweise immer noch auf sie zurückgegriffen wird.

Zu der Frage, ob Mimik einen genetischen oder kulturellen Ursprung hat, gibt es bis heute keine eindeutige Antwort. Während manche Theoretiker davon ausgehen, dass der Gesichtsausdruck auf evolutionär angepasste Verhaltensweisen zurückgeht und diese Mimik von Generation zu Generation weitergegeben wird, sind andere wie Birdwhistell der Meinung, dass es keinen Gesichtsausdruck und keine Geste gibt, die universal ist und in allen Kulturen die gleiche Bedeutung hat.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Vgl. Klaus Scherer & Harald Wallbott (1979): Nonverbale Kommunikation: Forschungsberichte zum Interaktionsverhalten. Weinheim-Basel: Beltz Verlag. S. 35 f.

<sup>13</sup> Vgl. Ebd. S 41.

Um zu einem Ergebnis zu kommen, hat man sich dazu entschieden, einen Mittelweg zu gehen, was bedeutet, dass sowohl eine gewisse erbliche Bedingtheit von Mimik anerkannt wird, jedoch gleichzeitig auf kulturelle Verhaltensweisen hingewiesen wird.

➤ **Blickverhalten**

Ein wesentlicher Bereich in der Mimik ist das Blickverhalten, da über den Blickkontakt zahlreiche Situationen gedeutet werden.

Mit einem direkten Blick in die Augen des Kommunikationspartners kann man beispielsweise eine Drohung oder Warnung ausdrücken, wobei dies von der Dauer und Intensität des Blickes abhängt.

Jedoch fängt jedes Gespräch und jedes Kennenlernen mit einem Blickkontakt an, durch den das Gegenüber wahrgenommen wird. Sollte kein Gespräch stattfinden, werden weitere Blicke als störend empfunden.

Die Dauer des Blickkontakts unterscheidet sich von Kultur zu Kultur. In der westlichen Welt ist ein Blickkontakt von zwei bis vier Sekunden üblich, wohingegen im Mittelmeerraum und in der arabischen Welt der Blickkontakt sehr viel länger dauert.<sup>14</sup>

Zwischen Mutter und Kind oder zwischen Ehepartnern ist der Blickkontakt besonders intensiv. Oft werden durch die Blicke Gefühle ausgedrückt und man versteht sich ohne Worte.

Wenn sich in einem Gespräch die Augen des Gesprächspartners plötzlich vergrößern oder erweitern, zeigt das Neugier und den Wunsch nach mehr Information.

Wird hingegen der Blickkontakt vermieden, zeigt dies das Bemühen, eine Konfrontation oder Stellungnahme zu vermeiden.

Ein niedergeschlagener Blick ist in der Regel ein Zeichen von Demut und Unterwerfung, wobei es hier große kulturelle Unterschiede gibt. Ein Mensch schlägt

---

<sup>14</sup> Vgl. Samy Molcho (1998): Körpersprache. München: Wilhelm Goldmann Verlag. S. 135.

die Augen nieder, wenn er sich schämt und ein schlechtes Gewissen hat, jedoch auch, wenn er lügt.

### ➤ **Gestik**

Unter Gestik versteht man sämtliche Gesten des Körpers, insbesondere von Händen und Armen, die der menschlichen Kommunikation dienen. Sie können verbale Kommunikation begleiten und unterstützen oder auch ganz ersetzen.

Gesten werden in zwei Kategorien eingeteilt, die redebegleitenden Gesten, die zusätzlich zu einem Sprechakt eingesetzt werden sowie autonome Gesten, welche die Sprache ersetzen.

Chalmann und Thiel (2002) unterscheiden fünf Arten von redebegleitenden Gesten:

- ikonische Gesten

Dies sind Gesten, die einen bestimmten Gegenstand oder Fall beschreiben und in engem Bezug zu dem Gesprochenen stehen.

- metaphorische Gesten

Diese Gesten ähneln den ikonischen Gesten, beschreiben aber eine abstrakte Idee.

- rhythmische Gesten

Bei rhythmischen Gesten bewegen sich die Hände entsprechend der Betonung oder dem Rhythmus der Sprache. Die rhythmischen Bewegungen markieren die für den Sprecher besondere Wichtigkeit bestimmter Worte.

- verknüpfende Gesten

Mithilfe von verknüpfenden Gesten kann der Sprecher eine Verbindung zwischen ähnlichen Themen herstellen, indem er eine bestimmte zuvor benutzte Geste in einem ähnlichen Zusammenhang wiederholt, was zu Kontinuität in einer Erzählung führt.

- zeigende Gesten

- Zeigende Gesten werden benutzt, um bestimmte Orte räumlich zu bestimmen oder schwer zu beschreibende Dinge besser zu verdeutlichen. Diese Gesten können sowohl konkret als auch abstrakt sein.<sup>15</sup>

Redebegleitende Gesten können, müssen aber nicht kulturspezifisch sein. Normalerweise übermitteln sie die gleiche Botschaft wie die verbale Nachricht; sie können aber auch von dem Gesagten abweichen oder sogar im Gegensatz dazu stehen. Auch der Hörer kann redebegleitende Gesten benutzen, indem er z.B. nickt, den Kopf schüttelt oder die Augenbrauen hebt.

### *Die Klassifikation von Gesten nach Ekman und Friesen*

Die Psychologen Paul Ekman und Wallace Friesen, die die nonverbale Kommunikation erforscht haben, unterscheiden verschiedene Grundfunktionen der Gestik.

Neben den redebegleitenden Gesten gibt es Gesten, die mit einer festen Bedeutung verknüpft sind. Man bezeichnet sie als *Embleme*. Sie sind in einer Gesellschaft eindeutig codiert und werden von jedem verstanden, wie z.B. das Winken zur Begrüßung oder zum Abschied.

Bei den Gesten, die die Sprache unterstreichen, unterscheidet man zwischen bewussten Gesten wie einem Händeschütteln zur Begrüßung und unbewussten Gesten wie einem ablehnenden Armeverschränken.

*Illustratoren* setzt man während des Sprechens ein, um das Gesagte zu illustrieren, wie z.B. beim Erzählen zu zeigen, wie groß etwas war oder wie jemand gegangen ist. Sie unterstreichen das Gesagte und machen die Erzählung interessanter. Ein anderes Beispiel ist die Geste des Telefonierens, indem man eine Faust macht und Daumen und kleinen Finger abspreizt, so dass es wie ein Telefonhörer aussieht. Diese Geste begleitet häufig die Worte „Wir telefonieren später.“

---

<sup>15</sup> Elena Chalmann, Sebastian Thiel ( 2002): Sprache / Gestik, Kommunikative Intelligenz. S. 6 ff.: unter [https://www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/KommIntelligenz/chalman\\_thiel.pdf](https://www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/KommIntelligenz/chalman_thiel.pdf) (abgerufen am 14. 11. 2019)

*Affektive Gesten* spiegeln die eigenen Gefühle wider. Wer den Kopf in die Arme sinken lässt, zeigt seine Verzweiflung, hochgezogene Augenbrauen zeigen Überraschung etc.

Mit *Regulatoren* versucht man, ein Gespräch zu kontrollieren. Ein Kopfnicken oder eine Handgeste in Richtung einer Person kann eine Aufforderung sein, zu sprechen. Eine abwehrende Körperhaltung oder Kopfschütteln zeigen, dass man dem Gedankengang des anderen nicht folgen kann oder anderer Meinung ist.

*Adaptoren* sind Gesten, die aus dem Unterbewusstsein kommen. Eine aufrechte Haltung zeigt Selbstbewusstsein und Offenheit. Adaptoren können zeigen, ob man jemanden mag oder nicht mag oder ob man unsicher und nervös ist.

Dabei muss man alle Gesten immer im Zusammenhang bewerten. Verschränkte Arme können Ablehnung bedeuten, aber es kann auch sein, dass derjenige friert. Jemand, der gähnt, kann gelangweilt sein oder auch einfach nur müde. Man sollte also Gesten nie isoliert betrachten, sondern auch Situation, Körperhaltung und Mimik berücksichtigen, da es sonst schnell zu Missverständnissen kommen kann.<sup>16</sup>

Unter Gestik fallen Bewegungen von Kopf, Armen oder Händen. Unterschiedliche Informationen werden ausgesendet, je nachdem, ob die Arme vor der Brust verschränkt werden, die Hände in die Hosentasche gesteckt werden oder die Arme über dem Kopf zusammenschlagen werden.

### ➤ **Körperhaltung**

Auch die Körperhaltung spielt eine sehr wichtige Rolle in der nonverbalen Kommunikation. Eine aufrechte Haltung vermittelt Selbstbewusstsein und auch Ehrlichkeit und Offenheit.

---

<sup>16</sup>Vgl. Paul Ekman/ Wallace Friesen (1969): *The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage and Coding.*. Adam Kendon (1981): *Nonverbal communication, interaction, and gesture: selections from semiotica.* New York: Mouton Verlag. S 62ff.

Beugt man sich im Gespräch zu jemandem hin, so zeugt das von Interesse und Aufmerksamkeit. Hat man hingegen eine verkrampfte Körperhaltung, lässt das oft auf Unsicherheit schließen.

Auch Trauer zeigt sich oft in der Körperhaltung; der Körper sinkt in sich zusammen, die Schultern hängen herab, so dass der Mensch kraftlos und verschlossen wirkt.

Es ist deutlich zu erkennen, dass es einen engen Zusammenhang zwischen der Haltung einer Person und ihrem psychischen Befinden gibt.

*„Das Problem der emotionalen Sicherheit eines Menschen kann nicht getrennt werden von der Frage nach der physikalischen Sicherheit, nach seiner Bodenhaftung durch die Füße.“<sup>17</sup>*

Körperhaltung entsteht durch das Zusammenspiel von Knochen, Muskeln und Bändern und sie wird unbewusst gesteuert. Je mehr ein Mensch sich anstrengen muss, um Haltung zu bewahren, also je mehr Muskeln er dafür einsetzen muss, desto verkrampfter ist er und desto unsicherer wirkt er.<sup>18</sup>

Auch am Gang einer Person kann man schon erkennen, welches Geschlecht sie hat und ob sie fröhlich oder traurig ist.

### ➤ **Distanzverhalten und Taktilität**

Die Anwesenheit, Nähe oder gar Berührung durch einen anderen Menschen hat eine starke Wirkung, egal, ob es sich um eine Umarmung, einen Kuss oder auch eine Ohrfeige handelt.

Für den richtigen Abstand zu Mitmenschen hat man ein sicheres Gefühl. Kommt einem jemand zu nahe, empfindet man dies als unangenehm, zieht sich zurück, soweit es geht und meidet den Blickkontakt. Dabei gibt es jedoch große Unterschiede zwischen den Kulturen. In Japan ist beispielsweise ein größerer Abstand üblich als in Europa, so dass ein Japaner einen Europäer schnell als aufdringlich empfinden kann. Umgedreht wird der Europäer das Gefühl haben, dass der Japaner zu distanziert ist.

---

<sup>17</sup> Vgl. Vera Birkenbihl (2012): Signale des Körpers – Körpersprache verstehen. München: Mvg Verlag, S. 72.

<sup>18</sup> Vgl Ebd.

Auch bezüglich Berührungen gibt es große kulturelle Unterschiede. In Europa ist es inzwischen üblich, sich zur Begrüßung auch zu umarmen oder zu küssen, jedoch ist der Körperkontakt in Europa im Vergleich zu anderen Kulturen relativ gering (Planet Wissen).

Doch die räumliche Distanz gibt auch innerhalb einer Kultur Aufschluss über die Beziehung der Kommunikationspartner. So stehen sich Freunde und Familienmitglieder näher und berühren sich häufiger als Fremde oder Geschäftspartner.

Bei der nonverbalen nonvokalen statischen Kommunikation wird das Gesamterscheinungsbild einer Person untersucht. Dazu gehören äußere Merkmale wie Körperbau, Gesichtsfarbe und Hautfarbe, aber auch Frisur, Schmuck, Statussymbole wie Auto oder Kleidung sowie typische Gesten.<sup>19</sup>

Nonverbale Kommunikation kann sowohl bewusst als auch unbewusst erfolgen.

Die eigene innere Einstellung kann dabei die Gestik, die Mimik oder die Tonlage positiv, aber auch negativ beeinflussen

### ***1.3 Kommunikationstheorien***

Es gibt eine Vielzahl an Versuchen, Kommunikation zu beschreiben und zu analysieren. Daraus ergab sich eine Reihe von Kommunikationsmodellen, die verständlich machen, was beim Austausch von Botschaften zwischen Menschen genau passiert. Kommunikationsmodelle befassen sich grundsätzlich mit zwei Fragen:

- Wie kommunizieren Menschen miteinander?

---

<sup>19</sup>Vgl. Nonverbale Kommunikation, Definition, Funktion und Übung: unter <https://www.landsiedel-seminare.de/rhetorik/nonverbale-kommunikation.html> ( abgerufen am 10.10.2020).

- Was passiert dabei?

Kommunikationsmodelle erklären auch, wie es zu Missverständnissen oder Konfliktsituationen kommt und geben Hinweise, wie man Störungen in der Kommunikation vermeiden kann.

Aus der Vielzahl von Kommunikationsmodellen werden hier vier vorgestellt:

### 1.3.1 Sender-Empfänger-Modell

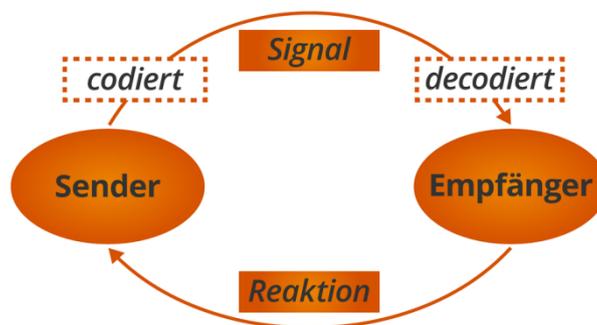


Abbildung 1 : Sender-Empfänger-Modell (Ternes 2008: 27)

Das Sender-Empfänger-Modell ist ein klassisches Kommunikationsmodell. Es wurde in den 40er Jahren von den beiden amerikanischen Mathematikern Claude E. Shannon und Warren Weaver entwickelt und ist daher auch unter dem Namen Shannon-Weaver-Modell bekannt.

Das Sender-Empfänger-Modell fasst den Kommunikationsprozess zwischen Menschen in Anlehnung an die Übertragung von Informationen am Telefon zusammen. Diese Idee wurde später immer wieder aufgegriffen und in der Kommunikationswissenschaft als grundlegendes Prinzip erkannt.

Mit dem Sender-Empfänger-Modell kann der Ablauf von Kommunikation erklärt werden. Es beschreibt, dass erfolgreiche Kommunikation nicht nur davon abhängt,

was der Sprecher sagt, sondern auch davon, was beim Empfänger ankommt und wie dieser das Gesagte versteht.<sup>20</sup>

Dies Modell definiert die Kommunikation als Übertragung einer Nachricht von einem Sender A zu einem Empfänger B. Um die Nachricht weiterzureichen, nutzt der Sender einen Code, wobei es in der Kommunikation nicht um eine Zahlenfolge, sondern um Sprache geht. Um die Botschaft zu verstehen, muss dieser Code vom Empfänger entschlüsselt werden. Er nimmt das Gesagte sowie die Gestik und Mimik des Gesprächspartners auf und übersetzt das Aufgenommene in seine Lebenswelt. Im letzten Schritt des Sender-Empfänger-Modells folgt dann eine Antwort, ein Feedback oder eine Rückmeldung zurück an den Sender.

In welcher Form diese Decodierung erfolgt, hängt unter anderem von individuellen Fähigkeiten, persönlichen Erfahrungen und dem kulturellen Hintergrund ab.

Das Sender-Empfänger-Modell erkennt, dass die Übermittlung einer Nachricht einen bestimmten Code, z. B. eine Sprache oder Schrift benötigt. Wenn Sender und Empfänger nicht über den gleichen Code verfügen, kommt beim Empfänger etwas anderes an, als der Sender übermitteln wollte.<sup>21</sup>

Sprechen Sender und Empfänger beispielsweise nicht die gleiche Sprache, kann die Übersetzung des Empfängers den ursprünglichen Inhalt der Mitteilung verfälschen.

### **1.3.1.1 Kommunikationsstörungen beim Sender-Empfänger-Modell**

#### ➤ Störung durch den Code

---

<sup>20</sup> Kamal Al Korso (2010): *Communication orale et écrite, science de l'information et de la communication*. Oran : Dar El Quods Edition. S. 17.

<sup>21</sup> Vgl. Doris Ternes (2008): *Kommunikation – eine Schlüsselqualifikation*. Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung. S. 27

Sender und Empfänger verwenden nicht immer den gleichen Code, da sie zum Beispiel unterschiedliche Sprachen sprechen, wodurch die Kommunikation erschwert wird.

➤ Störung durch äußere Einflüsse

Lärm und Nebengeräusche können die Übermittlung des Gesagten beeinflussen.

➤ Störung durch unterschiedliche kulturelle Herkunft

Wenn Sender und Empfänger aus verschiedenen Kulturkreisen kommen, können sie die gesendeten Signale missverstehen.

➤ Störung durch mehrfache Übermittlung

Der sogenannte Stille-Post-Effekt kann bei der wiederholten Übermittlung zu einer Verfälschung des Gesagten führen.

Übermittelt beispielsweise ein Sender die Botschaft: „Max ist krank“, so nimmt der Empfänger diese Botschaft sowie die Mimik und den Tonfall des Senders auf. Er interpretiert die Nachricht und die nonverbalen Signale als bedrohlich. Der Empfänger wird zum Sender und übermittelt an einen weiteren Empfänger die Nachricht: „Max ist schwer krank.“ Durch weitere Übertragungen, bei denen immer wieder der Empfänger zum Sender wird, kommt es zu: „Max hat Krebs.“

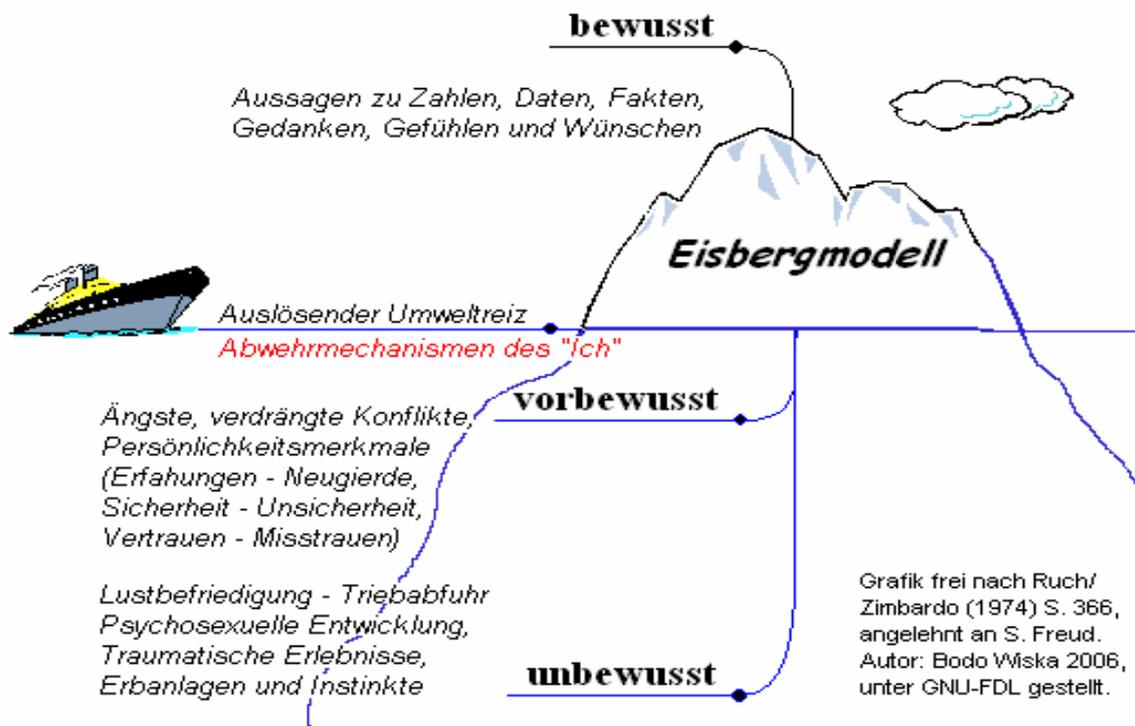
➤ Störungen durch unterschiedliche Voraussetzungen

Wenn der Sender Wissen voraussetzt, über welches der Empfänger nicht verfügt, kann Kommunikation nicht gelingen. Dies kann beispielsweise in der modernen Verwaltungssprache der Fall sein, da hier Begriffe benutzt werden, die für die Allgemeinheit nicht zu verstehen sind. Wörter wie „Planfeststellungsverfahren“ oder „Ordnungsverfügung“ sind typische Beispiele dafür.

- Störungen durch Zugehörigkeit zu verschiedenen Generationen

Die Jugendsprache unterscheidet sich von der Sprache älterer Menschen, was entsprechend ein weiterer Grund für Missverständnisse sein kann.<sup>22</sup>

### 1.3.2 Das Eisberg-Modell



**Abbildung 2 :** Eisberg- Modell nach Sigmund Freud Modell (1974: 366)

Das Eisberg-Modell zeigt das Bild eines Eisbergs im Wasser. Bei einem solchen befinden sich 20 % der Eisfläche über Wasser (sichtbar/bewusst). Die restlichen 80 % liegen unter der Wasseroberfläche (unsichtbar/unbewusst). Dieses 80/20-Verhältnis wird auch Pareto-Prinzip genannt.

<sup>22</sup>Vgl. Sender-Empfänger-Modell- richtig kommunizieren, unter <https://www.bachelorprint.de/methoden-konzepte/sender-empfaenger-modell/> (abgerufen am 01.11.2020).

Auf zwischenmenschliche Kommunikation angewandt bedeutet das Eisbergmodell, dass 20% der Kommunikation auf der sogenannten Sachebene stattfinden. Die Sachebene beinhaltet Daten, Fakten, Informationen und Zahlen.

Die restlichen 80% der Kommunikation spielen sich auf der Beziehungsebene ab. Diese umfasst Empfindungen, Gefühle, Erfahrungen, Glaubwürdigkeit und Stimmungen, die häufig durch Mimik, Gestik oder Tonfall kommuniziert werden.

Verständlich wird dies, wenn klar wird, dass derselbe Satz viele unterschiedliche Bedeutungen haben kann. Sein Sinn hängt nicht nur von dem ab, *was* gesagt wird. Es hängt auch und vor allem davon ab, *wie* es gesagt wird, *in welchem* Tonfall und *mit welchem* Gesichtsausdruck.<sup>23</sup>

Die unsichtbare Beziehungsebene ist dabei dominant gegenüber der sichtbaren Sachebene.

### **1.3.2.1 Kommunikationsstörungen zwischen den Ebenen**

Störungen auf der Beziehungsebene wirken sich irgendwann auf die Sachebene aus. Wenn zwischen zwei Personen ein Konflikt besteht, dann können Aussagen ganz anders gewertet werden, als wenn das Verhältnis ungetrübt ist.

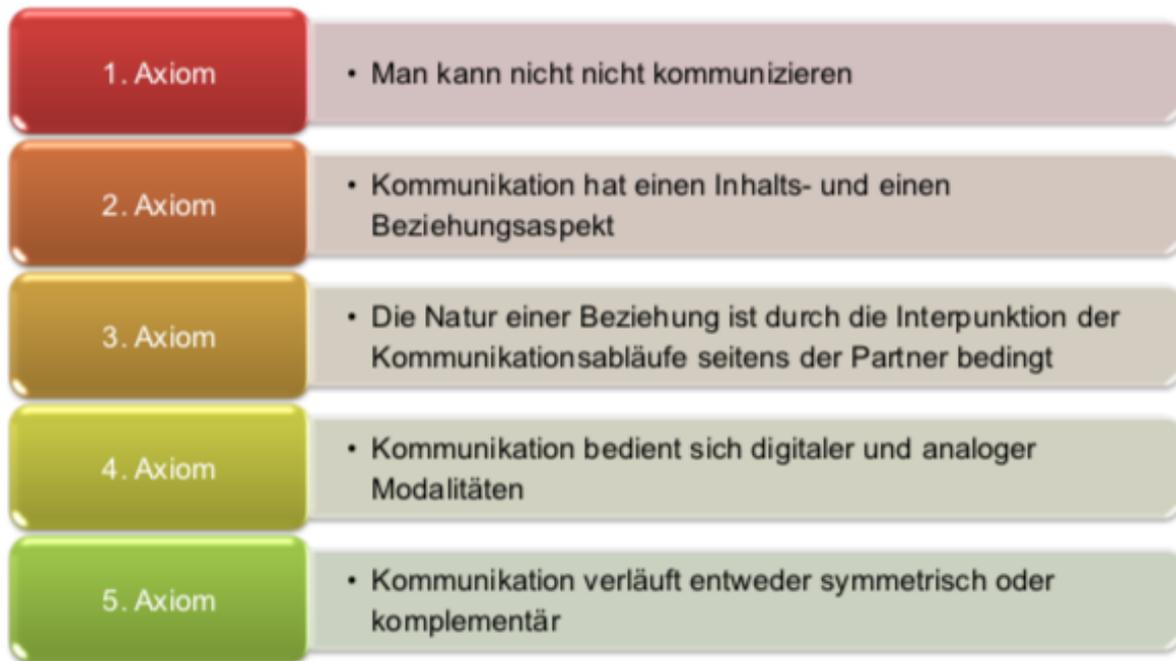
Grundsätzlich kann ein sachliches Gespräch durch Gestik, Mimik oder durch die Betonung eines Satzes zum Schlagabtausch oder zum Streitgespräch werden.

### **1.3.3 Die Kommunikationstheorie nach Watzlawick**

Watzlawick baute seine Kommunikationstheorie auf fünf Grundsätzen auf:

---

<sup>23</sup> Vgl. Eisberg-Modell, Kommunikationsmodelle/Kommunikation, unter : <https://www.berufsstrategie.de/bewerbung-karriere-soft-skills/kommunikationsmodelle-eisberg-modell.php> (abgerufen am 10.10.2020).



**Abbildung 3:** Leitsätze der Kommunikation nach Paul Watzlawick<sup>24</sup>

- *Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren*

Als einen Grundsatz seiner Kommunikationstheorie beschrieb Watzlawick die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren.

Er behauptet, dass Kommunikation nicht nur verbal (mit Worten) stattfindet, sondern auch durch alle paralinguistischen Phänomene wie z. B. Tonfall, Schnelligkeit oder Langsamkeit der Sprache, Pausen, Lachen und Seufzen, Körperhaltung, Ausdrucksbewegungen usw.<sup>25</sup>

*"Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren."*<sup>26</sup>

<sup>24</sup> Vgl. Leitsätze der Kommunikation nach Paul Watzlawick : <https://www.repetico.de/card-66886828> ( abgerufen am 23.09. 2021)

<sup>25</sup> Vgl. Paul Watzlawick, Janet H beavin, Don D. Jackson (2000): „Menschliche Kommunikation Formen, Störungen Paradoxien“10., unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber. S. 51

<sup>26</sup> Vgl. Die 5 Axiome der Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick, unter <https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html> (abgerufen am 20.10.2019)

Nach Watzlawick ist alles, was man bewusst oder unbewusst macht oder nicht macht Kommunikation und jede Kommunikation ist Verhalten.

*Worte, Nichtbeachtung oder Schweigen haben alle Mitteilungscharakter. Sie beeinflussen andere und diese anderen können ihrerseits nicht nicht auf diese Kommunikationen reagieren und kommunizieren damit selbst.* <sup>27</sup>

Ein Beispiel wäre eine Frau im Wartezimmer eines Arztes; sie starrt die ganze Zeit nur auf den Boden oder sitzt mit geschlossenen Augen da. Man könnte daher annehmen, dass sie nicht kommuniziert. Dies ist aber dennoch der Fall, indem sie den anderen Wartenden nonverbal vermittelt, dass sie keinen Kontakt haben möchte.<sup>28</sup>

- *Die Inhalts- und Beziehungsaspekte der Kommunikation*

*"Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersten bestimmt."* <sup>29</sup>

Der Inhalt jeder Nachricht ist eine Information, egal ob diese Information wahr oder falsch, gültig oder ungültig ist. Gleichzeitig enthält jede Mitteilung einen weiteren Aspekt (Beziehungsaspekt), der viel weniger augenfällig, doch ebenso wichtig ist. Er bestimmt, wie der Empfänger die Nachricht aufnimmt. Es gibt keine rein informative Kommunikation, sondern jede Äußerung oder Mitteilung enthält auch Beziehungsaussagen oder eine Absicht.

Durch Tonfall, Mimik, Gestik und Körpersprache kann man verschiedene Gefühle ausdrücken, wie z.B. Freundlichkeit und Misstrauen.

---

<sup>27</sup> Paul Watzlawick, Janet H beavin, Don D. Jackson (2000): „Menschliche Kommunikation Formen, Störungen Paradoxien“10., unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber. S. 51

<sup>28</sup> Vgl. Die 5 Axiome von Paul Watzlawick <https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html> (abgerufen am 20.10.2019)

<sup>29</sup>Vgl. Ebd.

Eine negative Beziehung kann daher schnell zu einer gestörten Kommunikation führen. Watzlawick bezeichnet dies als „persönliche Stellungnahme zum anderen“.<sup>30</sup>

- *Interpunktionen (Ursache und Wirkung)*

Bei einem Streit ist es oft schwierig zu sagen, wer den Streit angefangen hat, was also Ursache und was Wirkung ist.

In einem Beispiel von Watzlawick 1969 hat ein Ehepaar dauernd Streit. Die Frau nörgelt an ihrem Mann herum und er zieht sich zurück. Beide interpretieren es anders.

Der Mann: „Weil Sie immer nörgelt, ziehe ich mich zurück.“

Die Frau: „Weil er sich immer zurückzieht, nörgle ich.“

Beide interpretieren ihr Verhalten als Reaktion. Watzlawick spricht von einer unterschiedlichen Interpunktion von Ereignisfolgen. Viele Menschen empfinden ihr Verhalten als Reaktion und fühlen sich dadurch im Recht. ( Von Thun )

Nach dem Beispiel versteht man, dass die Kommunikation kreisförmig verläuft; jede Mitteilung hat eine Ursache (Reiz) und eine entsprechende Wirkung (Reaktion), wobei es keinen Anfangspunkt gibt; es ist eine Verhaltenskette. Niemand kann festlegen, wer mit dem „Gespräch“ oder „Streit“ angefangen hat oder für eine bestimmte Situation verantwortlich ist. Die Menschen bilden sich ihre eigene Wirklichkeit aufgrund von persönlichen, subjektiven Erfahrungen und Urteilen (subjektive Wahrnehmung) und halten diese dann für "wahr". Diese subjektive Wirklichkeit, die Menschen zugleich für objektiv halten, bestimmt dann das weitere Handeln.<sup>31</sup>

Die Metakommunikation sollte daher nicht nach Anfang und Schuld fragen, sondern sich bemühen, das gemeinsame Spiel zu erkennen.

---

<sup>30</sup> Die 5 Axiome der Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick, unter <https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html> (abgerufen am 20.10.2019)

<sup>31</sup>Vgl. Kommunikationsmodell, unter: <http://www.germanistik-kommprojekt.uni> (abgerufen am 09.09.2020)

Fachleute empfehlen die Metakommunikation als ein Heilmittel für gestörte Kommunikation. Dabei soll die gestörte Kommunikation von Sender und Empfänger von außen betrachtet und analysiert werden. Es erfordert viel Mut, eine Metakommunikation einzugehen, aber das Ergebnis ist sehr befreiend. Innere Konflikte zwischen den Personen können erkannt und gelöst werden.

- *Digitale und analoge Kommunikation*

*" 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 hingegen besitzen dieses semantische Potential, ermangeln aber die, für die eindeutige Kommunikation erforderliche, logische Syntax".<sup>32</sup>*

Watzlawick unterscheidet in der menschlichen Kommunikation zwischen analogen und digitalen Modalitäten. Analog bezeichnet für ihn die nonverbale Kommunikation bzw. die Beziehungsebene einer Nachricht. Für Watzlawick kann die Beziehungsebene mehrdeutig sein und unterschiedlich entschlüsselt werden.

Die inhaltliche Ebene definiert er als die digitale Ebene. Für ihn besteht die Kommunikation aus Inhalt und aus Gesten, aus Sprechweise und aus Mimik. In der Kommunikation sollen sich die digitale (verbale) und die analoge (nonverbale) Kommunikationsebene kongruent sein und nicht widersprechen.

Ein gegenteiliges Beispiel wäre ein Sprechpartner, der zwar auf eine Frage mit „ja“ antwortet, aber gleichzeitig seinen Kopf schüttelt. Offensichtlich stimmt da etwas

---

<sup>32</sup> Vgl. Paul Watzlawick, Janet H beavin, Don D. Jackson (2000): „Menschliche Kommunikation Formen, Störungen Paradoxien“10., unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber. S. 68

nicht, denn die analoge und digitale Kommunikation sind nicht miteinander kompatibel.<sup>33</sup>

- *Symmetrische und komplementäre Interaktionen*

*„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.“<sup>34</sup>*

Nach Paul Watzlawick gibt es zwischen den Kommunikationspartnern entweder eine gleichberechtigte Beziehung oder eine mit unterschiedlichen Hierarchiestufen. Die gleichberechtigte nannte er „symmetrisch“, die mit einem Machtgefälle „komplementär“.

Bei der symmetrischen Beziehungsform gibt es Gleichwertigkeit zwischen den Kommunikationspartnern und es wird immer versucht, diesen Status gezielt zu erhalten. Sollten Ungleichheiten entstehen, werden diese reduziert oder ausgeglichen.

In einer komplementären Beziehung dagegen befinden sich die Gesprächspartner auf zwei unterschiedlichen Ebenen. Hier spielen Faktoren wie Kontrolle und Macht eine Rolle, wie zum Beispiel zwischen Eltern und Kindern, dem Chef und seinem Angestellten, dem Lehrer und seinem Schüler...etc.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Vgl. Chris Mulzer (05.01.2020): Die 5 Kommunikations-Axiome nach Watzlawick „Du kannst nicht nicht kommunizieren“, unter: <https://www.kikidan.com/nlp/kommunikationsmodelle-die-watzlawick-axiome/> (abgerufen am 10.09.2020)

<sup>34</sup> Vgl. Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, Don D. Jackson (2000): „Menschliche Kommunikation Formen, Störungen Paradoxien“ 10., unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber. S. 70

<sup>35</sup> Vgl. 5 Axiome – nach Paul Watzlawick, unter <https://emotionen-lesen-lernen.de/paul-watzlawick-5-axiome/> (abgerufen am 10.10.2020)

### 1.3.3.1 Kommunikationsstörungen nach Watzlawick

Nach Watzlawick kann es auf den verschiedenen Ebenen der Kommunikation zu Störungen kommen. So ist es wichtig, dass Inhalts- und Beziehungsaspekt übereinstimmen, denn gibt es eine Diskrepanz zwischen beiden, wird dem Beziehungsaspekt mehr Glauben geschenkt.

In Bezug auf die Interpunktion entstehen Missverständnisse, weil Kommunikationspartner eine Situation immer subjektiv wahrnehmen und bewerten. Die eigene Wirklichkeit wird für die einzig vorhandene Wirklichkeit gehalten, so dass ein Abweichen von der eigenen Wirklichkeit als Irrationalität oder gar Boshaftigkeit des Kommunikationspartners interpretiert wird. Dabei wird vergessen, dass Kommunikation immer kreisförmig ist, so dass jedes Verhalten Ursache und Wirkung hat und ein ursprünglicher Auslöser kaum auszumachen ist. Ignoriert man das, kommt es schnell zu sich wiederholenden Kommunikationsabläufen mit Beschuldigungen und Schuldzuweisungen.

Ähnliches gilt für die digitale und analoge Kommunikation. Insbesondere die analoge Kommunikation kann oft falsch verstanden werden, wenn sie nicht mit dem Aspekt der digitalen Kommunikation übereinstimmt. Dies kann zu einem Misslingen der gesamten Kommunikation führen.

Weiterhin können sich Kommunikationsstörungen ergeben, wenn eine symmetrische Kommunikation auch symmetrisch eskaliert, was vorkommt, wenn Beziehungen ihre Stabilität verlieren und Rivalitäten entstehen, was im schlimmsten Fall zu einer Beendigung der Beziehung durch Trennung, Scheidung oder sogar Totschlag und Selbstmord führen kann.

Zu starre Komplementarität kann ebenfalls zu Kommunikationsstörungen führen, wenn sich eine Person immer in der Primär- und die andere in der Sekundärposition

befindet. Dies kann schließlich zu Abhängigkeit, Unmündigkeit und Fremdbestimmung führen.<sup>36</sup>

### 1.3.4 Das Vier-Seiten-Modell nach Friedemann Schulz von Thun

Friedemann Schulz von Thun benennt in seinem Kommunikationsmodell vier Seiten einer Nachricht. Die Seiten Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell kommen in jeder Nachricht vor, wobei es allerdings eine differenzierte Gewichtung gibt. Es ist gut vorstellbar, dass ein Sender der Nachricht den Sachinhalt im Sinn hat, während der Empfänger der Nachricht auf die Ebene der Beziehung schaut. Friedemann Schulz von Thun symbolisiert diesen kommunikationswissenschaftlichen Ansatz, indem er den Sender mit vier Schnäbeln und den Empfänger mit vier Ohren ausstattet, die mithilfe eines Beispiels von Schulz von Thun verdeutlicht sollen werden.

*Beifahrer: Du, da vorne ist grün.*

*Fahrerin: Fährst du oder fahre ich?*



**Abbildung 4:** Beispiel für eine Nachricht aus dem Alltag (Von Thun 1981: 25)

#### **Sachinhalt der Nachricht:** Worüber wird informiert?

<sup>36</sup> Vgl. Elisabeth Dölle (2015): Die Kommunikationsmodelle und –theorien nach Paul Watzlawick. Ein Überblick. Norderstedt: GRIN Verlag.

Jede Nachricht enthält eine Sachinformation; in diesem Fall ist die Sachinformation, dass die Ampel grün ist. Oft steht die Sachinformation im Vordergrund.

**Selbstoffenbarung (Ich- Botschaft) der Nachricht:** Was wird von einem selbst kundgegeben?

Neben der Sachinformation enthält jede Nachricht Informationen über den Sender.

Im Beispiel ist der Sprecher deutschsprachig, wahrscheinlich fahrtüchtig und hat es wahrscheinlich eilig. Bei der Selbstoffenbarung gibt es sowohl gewollte Selbstdarstellung als auch unfreiwillige Selbstenthüllung.

**Beziehung (Du- und Wir-Botschaften) der Kommunikationspartner einer Nachricht:** Was hält der eine vom anderen?

Eine Nachricht enthüllt auch, wie der Sender zum Empfänger steht und was er von ihm hält.

Die Beziehung ist durch die Art der Formulierung erkennbar, sowie durch Tonfall, Gestik und Mimik. Jede Nachricht drückt auch eine bestimmte Art der Beziehung aus, man erkennt, was der Sender vom Empfänger hält.

**Appell einer Nachricht:** Wozu man den anderen veranlassen möchte?

Fast alle Nachrichten haben die Funktion, den Empfänger versteckt oder offensichtlich zu beeinflussen. Im Beispiel lautet der Appell: Fahr ein bisschen schneller!

Dabei können die ersten drei Seiten der Nachricht instrumentalisiert werden, um dieses Ziel zu erreichen.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1996): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 25-30

In der nachfolgenden Abbildung ist deutlich zu sehen, dass alle vier Seiten einer Nachricht die gleiche Wichtigkeit haben.

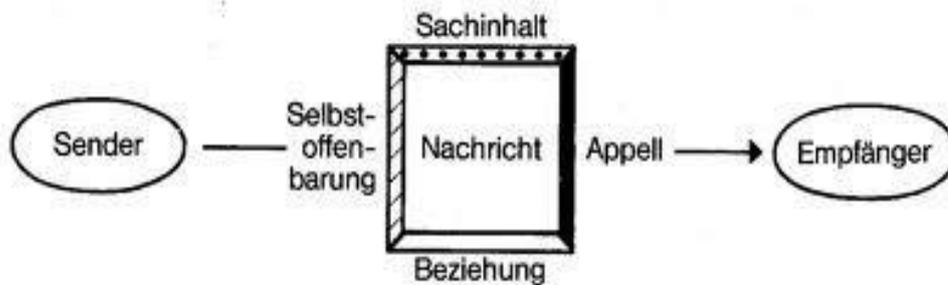


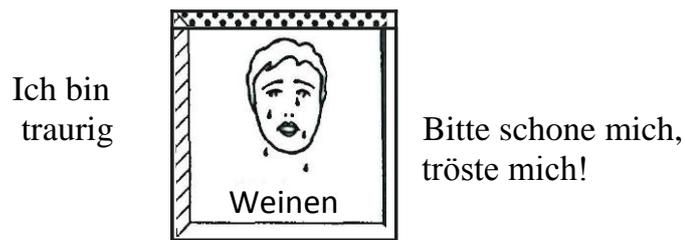
Abbildung 5 : „Die vier Seiten einer Nachricht“ (Von Thun 1981: 30)

### 1.3.4.1 Kommunikationsstörungen nach Friedemann Schulz Von Thun

Ob man will oder nicht, enthält also jede Nachricht vier Botschaften, d.h. der Sender sendet immer gleichzeitig auf vier verschiedenen Seiten, die durch das Quadrat in der obigen Abbildung geordnet sind. Durch diese vielen Seiten einer Nachricht kann es schnell der Fall sein, dass sie nicht eindeutig zu verstehen ist. Gesendetes und erhaltenes Nachrichtenmaterial können sich daher erheblich unterscheiden.

#### - Nonverbale Nachrichten

Das Vier-Seiten-Modell kann auch bei nonverbalen Nachrichten angewendet werden, wobei die Seite mit dem Sachinhalt leer bleibt. Ein Beispiel wäre, wie in der Abbildung ersichtlich, eine weinende Frau.



So weit hast Du es gebracht,  
du Schutt!

**Abbildung 6** : Drei Seiten einer nicht-verbalen Nachricht. (Von Thun 1981 : 34)

Obwohl hier also keine sprachliche Nachricht gesendet wird, können die anderen drei Seiten der Nachricht durchaus Botschaften übermitteln. Die Selbstoffenbarungsseite kann beispielsweise Traurigkeit, seelisches Elend oder aber auch Freude zeigen. Auf der Beziehungsseite könnte das Weinen eine Reaktion auf das Handeln des Gegenübers sein und somit mit einem Vorwurf verbunden sein. Der Appell kann auch eine Strategie beinhalten in dem Sinne „bitte kümmere dich um mich“, aber auch „lass mich in Ruhe“.

Da das Grundgesetz der Kommunikation nach Watzlawick (1969) lautet „Man kann nicht nicht kommunizieren“, ist auch dies eine Nachricht von einem Sender an einen Empfänger.<sup>38</sup>

### - Explizite und implizite Botschaften

Botschaften in einer Nachricht können explizit oder implizit sein; eine explizite Botschaft ist eine Botschaft, die ausdrücklich formuliert wird, wohingegen in einer impliziten Botschaft etwas indirekt gesagt wird. Dies kann auf allen vier Seiten der Nachricht der Fall sein.

Auf der Selbstoffenbarungsseite kann die Nachricht explizit lauten „ich komme aus Hamburg“ oder aber man gibt das implizit durch den Akzent zu erkennen. Auf der

<sup>38</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1996): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 33ff.

Beziehungsseite kann man explizit sagen, was man von einem anderen hält oder es ihm implizit durch Blicke oder den Tonfall zeigen. Auf der Appell-Seite würde eine explizite Botschaft lauten „Hol mir einen Kaffee!“, wohingegen in einer impliziten Botschaft gesagt würde „Der Kaffee ist alle“.

In impliziten Botschaften werden insbesondere nonverbale Kanäle benutzt wie Stimme, Betonung, Aussprache, Mimik oder Gestik.<sup>39</sup>

### - **Kongruente und inkongruente Nachrichten**

Eine Nachricht ist kongruent, wenn alle verbalen und nonverbalen Signale übereinstimmen. Sind die Signale dagegen nicht gleich oder gar widersprüchlich, ist die Nachricht inkongruent.

Nach Haley (1978) kommuniziert der Sender immer auf zwei Ebenen gleichzeitig, auf der Mitteilungsebene und auf der Meta-Ebene. Die Botschaften der beiden Ebenen interpretieren sich gegenseitig. Die Botschaften können einander in kongruenter oder inkongruenter Weise qualifizieren. Haley unterscheidet dabei vier Möglichkeiten:<sup>40</sup>

#### - Qualifikation durch den Kontext:

Wenn man bei einem angebrannten Essen sagt, wie gut der andere gekocht hat, dann qualifiziert der Kontext die Nachricht in inkongruenter Weise.

#### - Qualifikation durch die Art der Formulierung:

Ein Beispiel ist, wenn jemand bei leichten Bauchschmerzen sagt: „Ich bin todkrank“. Die übertriebene Formulierung stellt eine inkongruente Qualifizierung dar.

#### - Qualifizierung durch Körperbewegung (Mimik und Gestik):

---

<sup>39</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1996): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 33

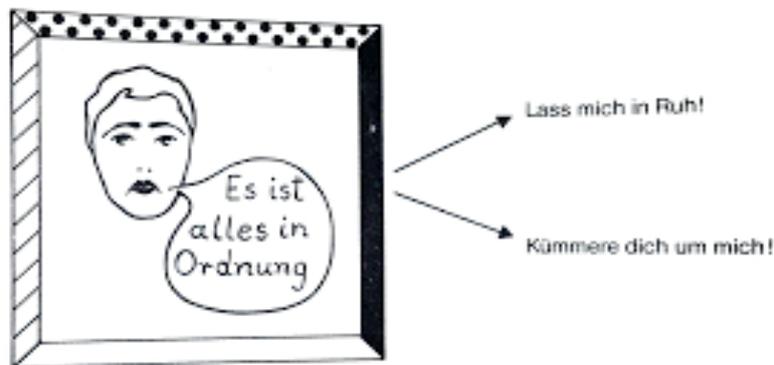
<sup>40</sup> J. Haley (1978): Gemeinsamer Nenner Interaktion. Z. n. Friedemann Schulz Von Thun((1981): Miteinander Reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 36 ff.

Ein Beispiel ist, wenn jemand bei den Worten „Ich mag dich.“ eine ablehnende Körperhaltung einnimmt.

- Qualifikation durch den Tonfall:

Ein Beispiel ist, wenn man eine Einladung in ablehnendem Tonfall ausspricht.

Inkongruente Nachrichten sind für den Empfänger verwirrend, da er nicht weiß, ob er den Worten glauben soll oder der Meta-Ebene.



**Abbildung 7:** Inkongruente Nachrichten enthalten widersprüchliche Handlungsaufforderungen (Von Thun 1981: 38)

Inkongruente Nachrichten haben den Vorteil, dass man sich dabei nicht festlegen muss. Man kann immer dementieren oder sagen, man habe es nicht so gemeint. Der Sender hat zwei Seelen in seiner Brust, vielleicht hat er ein Problem oder ist in einem Zwiespalt, aber er möchte nicht darüber sprechen.<sup>41</sup>

<sup>41</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1996): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 35ff.

### 1.3.4.2 Das Vier-Ohren-Modell

Bisher wurde die Nachricht aus Sicht des Senders betrachtet. Nun wird das Quadrat aus der Sicht des Empfängers analysiert und auch hier gibt es vier Dimensionen, bzw. der Empfänger hört mit vier Ohren:

- Der Empfänger versucht, den Sachinhalt zu verstehen.
- Er versucht herauszufinden, um was für eine Person es sich handelt.
- Er analysiert, wie der andere mit ihm redet.
- Er schaut, was die Nachricht bewirken soll.

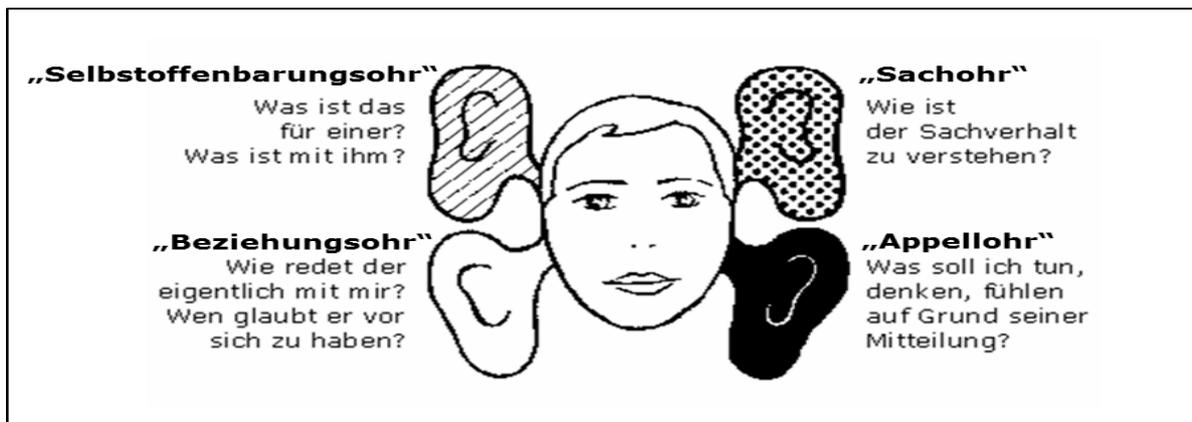


Abbildung 8 : Der vierohrige Empfänger (Von Thun 1981: 45)

Der Empfänger hat die Wahl, mit welchem Ohr er die Nachricht hören möchte. Hier kann es zu Störungen in der Kommunikation kommen, wenn der Empfänger auf eine Seite Bezug nimmt, die für den Sender nicht so wichtig war oder wenn der Empfänger nur mit einem Ohr hört und die anderen drei Seiten ignoriert.

Für eine gelungene Kommunikation sollte der Empfänger also mit vier Ohren hören.

Bei vielen Empfängern ist ein Ohr jedoch unabhängig von der Situation auf Kosten der anderen besonders gut ausgebildet (einseitige Empfangsgewohnheiten).

### - Das „Sach-Ohr“

Viele Empfänger, besonders Männer und Akademiker, konzentrieren sich auf die Sachseite einer Nachricht. Das ist besonders dann problematisch, wenn das Problem kein Sachproblem, sondern beispielsweise ein Beziehungsproblem ist.

In einem Beispiel fordert die Mutter die Tochter auf, eine Jacke anzuziehen, weil es draußen kalt ist. Die Tochter fühlt sich bevormundet (Beziehungskonflikt), reagiert aber auf den Sachinhalt, es sei nicht kalt. Hier wird ein Beziehungskonflikt auf der Sachebene ausgetragen, was zu keinem Ergebnis führen kann. Sie hätte auf den Beziehungsaspekt reagieren müssen, indem sie ausdrückt, dass sie nicht wie ein kleines Kind behandelt werden möchte.

### - Das „Beziehungs-Ohr“

Bei manchen Empfängern ist das auf die Beziehungsseite gerichtete Ohr zu groß und zu überempfindlich. Sie beziehen alles auf sich und nehmen alles persönlich und sind so entsprechend schnell beleidigt.

In einem Beispiel beklagt sich ein Schüler bei seinem Lehrer, dass eine bestimmte Übung schon so oft gemacht worden ist. Der Lehrer verbittet sich den unverschämten Ton und weist den Schüler zurecht, ohne auf den Sachinhalt einzugehen.

Manchmal ist es schwierig, zu erkennen, ob eine Nachricht Selbstoffenbarungs- oder Beziehungscharakter hat.

In einem anderen Beispiel verlässt ein Ehepartner das Zimmer, was bedeuten kann, dass er etwas Ruhe möchte (Selbstoffenbarung) oder dass er den anderen jetzt nicht sehen möchte (Beziehung).

Bei einem Missverständnis kann es sein, dass man denkt, er mag mich nicht mehr, obwohl er nur etwas Ruhe möchte. Oder man denkt, er ist gern allein, obwohl er sich vom Ehepartner distanzieren möchte.

### - Das „Selbstoffenbarungs-Ohr“

Statt einem überempfindlichen Beziehungs-Ohr ist es hilfreicher, ein gutes Selbstoffenbarungs-Ohr zu haben und zu fragen: Was sagt mir die Nachricht über die andere Person?

In einem Beispiel schimpft der Vater nach der Arbeit mit dem Kind, wie schmutzig es ist. Insbesondere kleine Kinder empfangen diese Nachricht besonders stark auf dem Beziehungs-Ohr und suchen die Schuld bei sich. Ein älteres Kind kann die Nachricht mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr empfangen und daraus schließen, dass der Vater müde ist und seine schlechte Laune nach der Arbeit am Kind auslöst.

#### - Das „Appell-Ohr“

Wenn man ständig versucht, alle Erwartungen der Menschen zu erfüllen, ist das Appell-Ohr zu stark ausgebildet.

Alle Signale werden auf die Appell-Komponente hin untersucht. Schon ein Blick kann beim Empfänger dazu führen, dass er sich fragt, was der andere sucht oder ob er etwas braucht. Der Empfänger ist allein auf die Bedürfnisse des anderen konzentriert und kümmert sich nicht um seine eigenen Bedürfnisse.<sup>42</sup>

#### **1.3.4.3 Ursachen für Empfangsfehler**

Der Sender muss die zu übermittelnden Gedanken oder Absichten in verständliche Zeichen übersetzen oder kodieren. Die Zeichen gelangen zum Empfänger, nicht aber die Bedeutungen, die der Sender damit verbindet. Der Empfänger muss diese Zeichen dekodieren. Die Dekodierung hängt von seinen Gedanken, Ängsten, Hoffnungen, also von seiner Person ab. Nachrichten können falsch oder gar nicht ankommen.

Ein Beispiel ist ein Ehemann, der beim Essen fragt: „Was ist das Grüne?“ Die Frau reagiert mit dem Beziehungs-Ohr und sagt: „Wenn’s dir nicht schmeckt, kannst du

---

<sup>42</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1996): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 47-60

woanders essen.“ Der Mann wollte aber nur eine Sachinformation. Durch die Reaktion der Frau zeigt sich das Missverständnis, so dass er darauf reagieren kann.

Hätte die Frau nur sachlich geantwortet, das sind Kapern, obwohl sie innerlich wütend war, wäre das Missverständnis nicht deutlich geworden. Vielleicht wäre es später aufgeklärt worden, wenn er nach dem Grund für ihre schlechte Laune gefragt hätte, aber oft bleiben solche Missverständnisse unentdeckt und können die Beziehung stören. Verdeckte Missverständnisse entstehen durch einseitige an Stelle von vierseitiger Kommunikation. Missverständnisse sind etwas Natürliches; sie entstehen, wenn der Empfänger etwas anderes hört, als der Sender gemeint hat.<sup>43</sup>

Dafür kann es verschiedene Gründe geben wie unterschiedliche Sprachmilieus oder die Zugehörigkeit zu verschiedenen Schichten. Besonders wichtig sind die folgenden drei Punkte:

#### **- Das Selbstkonzept des Empfängers**

Wenn der Empfänger kein gutes Bild von sich selbst hat, interpretiert er oft auch harmlose Botschaften so, dass sie sein negatives Selbstbild bestätigen.

Für einen Anfangsdialog könnte diese Tatsache bedeuten, dass der Empfänger an ein Vertrauensverhältnis von Seiten des Senders nicht glauben kann (Beziehungsseite der gesendeten Nachricht), da er sich selbst nicht als kompetenter erachtet als dieser. Daher kann er die Nachricht auf diesem „Ohr“ nicht richtig hören und verstehen. Er erhält eine Botschaft, die durch sein negatives Selbstbild eher als Ausnutzen gedeutet wird.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Vgl. Ebd. S. 63f.

<sup>44</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1981): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 64.

- **Das Bild, das der Empfänger vom Sender hat.**

Dekodiert der Empfänger die gesendete Nachricht aufgrund der Erfahrungen, die er mit dem Sender gemacht hat und die ihm ein festes Bild von diesem vermitteln, können ebenso Empfangsfehler entstehen. Der Empfänger reflektiert nicht, ob er seinem Gegenüber ein subjektives Bild überstülpt, das er sich von ihm gemacht hat und kann ihm so Dinge unterstellen, die vom Sender nicht gesendet werden wollten.

Ein Lehrer fragt einen Schüler in der Freizeit: „Woher kommst du denn?“ Der Lehrer meint die Frage nett, aber der Schüler sieht in ihm nur die Kontrollperson und fühlt sich angegriffen. Er erwartet von einem Lehrer nur kontrollierende Fragen, die möglicherweise Kritik und Verbote nach sich ziehen.<sup>45</sup>

- **Die Korrelierte Botschaften**

Korrelierte Botschaften sind Botschaften, die häufig mit der Kernbotschaft gekoppelt sind. Der Appell: „Würdest du bitte dein Zimmer aufräumen?“ wird vom Empfänger häufig mit dem Vorwurf verbunden, dass er das schon längst hätte tun sollen. Wegen dieser Korrelation ist es schwer, die Aufforderung ohne einen Vorwurf zu senden.<sup>46</sup>

#### **1.3.4.4 Die Konfrontation mit dem Empfangsresultat (Feedback)**

Wie bereits zuvor ausgeführt ist die empfangene Nachricht ein Machwerk des Empfängers. Der Sender weiß oft nicht, wie seine Nachricht ankommt. Die innere Reaktion auf eine Nachricht entsteht aus der *Saat* (gesendete Nachricht) und dem psychischen Boden, auf den die Saat beim Empfänger trifft. Beides zusammen kann zu einer psycho-chemischen Reaktion führen und möglicherweise eine Explosion auslösen.

---

<sup>45</sup>Vgl. Ebd.

<sup>46</sup> Friedemann Schulz Von Thun (1981): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 65ff.

Wird beispielsweise ein Mensch kritisiert, der es für schlimm und selbstwertbeeinträchtigend hält, Fehler zu machen, wird eine psycho-chemische Reaktion auftreten - er explodiert.

Dieselbe Kritik kann bei einem Empfänger, der es nicht schlimm findet, Fehler zu machen eine harmlosere Reaktion auslösen. Nach Ellis (1977) spielen solche inneren Überzeugungen eine große Rolle bei der gefühlsmäßigen Reaktion auf eine Nachricht.

Manchmal kann ein Empfänger unverständlich für den Sender und sogar für sich selbst reagieren.

Ein Beispiel wäre ein Onkel, der seinem Neffen eine Zigarette anbietet. Dieser lehnt Rauchen ab, aber seine Mutter mischt sich ein und kommt ihm zuvor, wodurch der Jugendliche sich wütend und gedemütigt fühlt. Sie hat ihm seine Autonomie genommen.

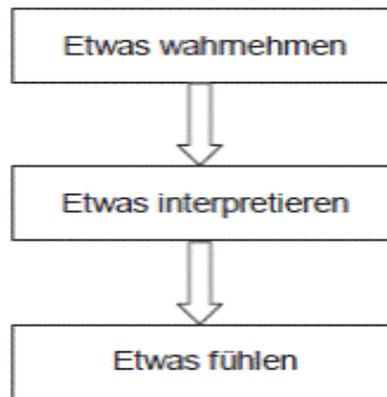
Kraußloch (1976) berichtet Ähnliches in „Jugendarbeit zwischen Kneipe und Knast“: Scheinbar grundlose Aggression von Jugendlichen gegenüber friedlichen Bürgern wird oft durch kleine Signale wie Blicke, Mimik oder Gestik ausgelöst. Sie sind der Funke, der die Aggression auslöst (verborgene Schlüsselreize).<sup>47</sup>

### - **Die Unterscheidung zwischen drei Empfangsvorgängen**

In folgender Abbildung sieht man, dass die Reaktion des Empfängers aus drei Vorgängen besteht:

---

<sup>47</sup> Friedemann Schulz Von Thun (1981): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 69 ff.



**Abbildung 9:** die drei Empfangsvorgänge (Von Thun 1981:72)

- Etwas wahrzunehmen bedeutet, etwas zu sehen oder zu hören.
- Etwas zu interpretieren heißt, dass das Wahrgenommene mit einer Bedeutung versehen wird; man kann etwas als Kritik einstufen, z.B. einen Blick als abwertend interpretieren. Diese Interpretation kann richtig oder falsch sein, aber der Empfänger sollte sich bewusst sein, dass dies seine Interpretation ist.
  - Fühlen bedeutet, auf das Wahrgenommene und Interpretierte je nach Bodenbeschaffenheit mit einem Gefühl zu reagieren. Dabei sind Gefühle nicht richtig oder falsch, sondern eine Tatsache.

Meist verschmelzen diese drei Punkte beim Empfänger zu einer Mischung, so dass seine Reaktion immer die eigene individuelle Reaktion ist. Man sollte lernen, die drei Punkte zu trennen, so dass man die Interpretation einer Nachricht überprüfen kann: „Du runzelst die Stirn – bist du nicht einverstanden?“<sup>48</sup>

### - **Realitätsüberprüfung von Phantasien**

Die Interpretation einer Nachricht geschieht also in der Phantasie des Empfängers, wenn sie nicht auf einer Wahrnehmung beruht. Diese Phantasien können richtig oder falsch sein und der Empfänger hat die Möglichkeit, sie entweder für sich zu behalten

<sup>48</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1981): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag, S. 72 ff.

und entsprechend zu reagieren oder sie mitzuteilen und auf ihre Realität zu überprüfen. Hierbei können die Weichen für eine klare Kommunikation gestellt werden. Werden falsche Phantasien nicht korrigiert, beeinflussen sie das Verhalten des Empfängers und können mit der Zeit zur Realität werden. Wenn man beispielsweise immer denkt, man stört, stört man am Ende wirklich. So kann man sich selbst einen Käfig bauen statt einer Kontaktbrücke, über die man die Phantasie überprüft.<sup>49</sup>

#### ***1.4 Faktoren von Missverständnissen in der Kommunikation***

Wie man anhand der verschiedenen Kommunikationsmodelle gesehen hat, existieren bei jeder Interaktion zwischen Kommunikationspartnern unterschiedliche subjektive Deutungen des Gesagten. Dabei werden Missverständnisse oft durch bestimmte immer wiederkehrende Verhaltensmuster und Störungen im Kommunikationsablauf verursacht. Um aber genau zu verstehen, wie Missverständnisse zustande kommen, soll dieser Begriff nun näher untersucht werden.

##### **1.4.1 Der Begriff „Missverständnis“**

An einem Missverständnis in der Kommunikation sind immer alle Gesprächsteilnehmer beteiligt, egal ob es sich um Verständigungsprobleme auf der Inhalts- oder Beziehungsebene handelt; sie haben also immer einen interaktiven Charakter.<sup>50</sup>

Missverständnisse resultieren aus Störungen in Kommunikationssituationen, in denen man sich scheinbar verstanden hat, was sich im Nachhinein aber als falsch oder illusionär erwiesen hat. Um das Missverständnis dann zu erkennen und zu lösen ist eine erneute Interaktion oder Kommunikation notwendig, während der um die richtige

---

<sup>49</sup> Vgl. Ebd. S. 75 ff.

<sup>50</sup> Vgl. Volker Hinnenkamp (1998): Mißverständnisse in Gesprächen: Eine empirische Untersuchung im Rahmen der Interpretativen Soziolinguistik. Westdt: Westdeutscher Verlag. S.12.

Deutung gerungen wird. Hinnenkamp bezeichnet Missverständnisse als „erforschbares und beschreibbares Kommunikationsereignis“.<sup>51</sup>

Schulz von Thun bezeichnet Missverständnisse als:

*„das Natürlichste [...] der Welt, sie ergeben sich fast zwangsläufig schon aus der Quadratur der Nachricht. Sender und Empfänger sollten daher beim Aufdecken und Besprechen von Missverständnissen nicht davon ausgehen, dass sich eine peinliche Panne ereignet hat, für die man den Nachweis der eigenen Schuldlosigkeit erbringen sollte. Wer ‚recht hat‘ ist weder eine entscheidbare noch eine wichtige Frage. Es stimmt eben beides: Der eine hat dieses gesagt, der andere jenes gehört.“*<sup>52</sup>

So kann schon eine normale Frage als Vorwurf verstanden werden, so dass es immer notwendig ist rückzufragen, um Missverständnisse sofort zu erkennen und den weiteren Fortgang der Kommunikation zu garantieren.

Ein Missverständnis besteht also immer dann, wenn ein Aspekt oder auch mehrere einer Nachricht anders verstanden werden, als sie vom Sender gemeint waren. Eine solche Diskrepanz kann nicht nur zu Missverständnissen führen, sondern auch tiefgehende Konflikte in einer Beziehung verursachen.<sup>53</sup>

#### **1.4.2 Faktoren von Missverständnissen nach Watzlawick und Schulz von Thun**

Auch wenn man die beiden bedeutendsten Kommunikationstheorien von Watzlawick und Schulz von Thun kennt, kann es nicht immer verhindert werden, dass es zu einer Diskrepanz von gesendeter Botschaft und wahrgenommener Information kommt.

---

<sup>51</sup> Vgl. Ebd.

<sup>52</sup>Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1981): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 63.

<sup>53</sup> Vgl. Friedemann Schulz Von Thun (1981): Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 61ff.

Trotzdem es ständig zu solchen Störungen kommt, werden diese oft nicht als solche erkannt, da ihnen unterschiedlich viel Bedeutung beigemessen wird.<sup>54</sup>

Es sollen nun einige besonders wichtige Ursachen beschrieben werden, die zu Störungen in der Kommunikation und somit zu Missverständnissen führen.

Eine Ursache für Störungen ist, wenn von den Kommunikationspartnern ständig zwischen Inhalts- und Beziehungsebene gewechselt wird, da dies dazu führt, dass man sein Gegenüber besonders kritisch und mit Vorurteilen betrachtet. Eine solche Einstellung führt fast zwangsläufig zu Missverständnissen.

Ein anderes Problem ist, wenn bei der Kommunikation der Beziehungsaspekt besonders im Vordergrund steht. Interpretiert man eine Nachricht stets über die Beziehungsebene, wird ein sachlicher Dialog oft verhindert und ein Gesprächspartner kann sich vom anderen abgewiesen fühlen.<sup>55</sup>

Dies geschieht vor allem dann, wenn Menschen unterschiedliche Erwartungen oder Einstellungen haben und dadurch die Beziehungsprobleme mehr im Vordergrund stehen als der Sachinhalt; dies verhindert häufig, dass es zu einer Einigung im Gespräch kommt<sup>56</sup>. Solche Unterschiede bezüglich der Einstellungen und Erwartungen an die Gesprächspartner können auch weitere Missverständnisse verursachen. Will beispielsweise eine Person nicht kommunizieren und zeigt dies durch ihre mentale und körperliche Haltung, so kann allein dadurch ein Missverständnis entstehen, wenn der Grund für diese Haltung nicht erkennbar ist, da das Gegenüber sich in einem solchen Fall zurückgewiesen und entwertet fühlen kann.<sup>57</sup>

Bei besonders großen Differenzen in Einstellungen und Erwartungen kann eine solche Irritation nach Watzlawick zu so großen Problemen in der Beziehung führen, dass

---

<sup>54</sup> Vgl. Ebd.

<sup>55</sup> Vgl. Ebd. S.27ff.

<sup>56</sup> Vgl. Ebd. S. 47. 50.

<sup>57</sup> vgl., Paul Watzlawick, Bavelas Beavin, Don Janet D. Jackson (2011): Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes. New York: W. W. Norton & Company Verlag. S. 86f.

sogar die Beziehung selbst am Ende grundsätzlich in Frage gestellt werden kann. Wenn die Kommunikationspartner nicht merken, dass es Missverständnisse gibt, die geklärt werden müssten, kann es dazu kommen, dass sich beide nur gegenseitig Vorwürfe machen und sich über das Verhalten des anderen beschweren, was zu einer Endlosschleife führen kann.<sup>58</sup>

Wie bereits ausgeführt gibt es nach Schulz von Thun drei Faktoren, die häufig zu Missverständnissen führen: das Selbstbild, das Bild des Gegenübers und die Inkongruenz von Botschaften.<sup>59</sup> Menschen mit einem geringen Selbstwertgefühl landen in einem „Teufelskreis“ da sie durch ihre negative Haltung sich selbst gegenüber alles so wahrnehmen, dass sie in ihrer Haltung bestärkt werden. Ihr negatives Selbstbild findet so immer wieder Bestätigung.<sup>60</sup>

Auch ein unterschiedliches „Sprachmilieu“<sup>61</sup> kann dazu führen, dass eine Verständigung schwierig oder gar unmöglich ist, wie im Falle mangelnder Kenntnisse einer Fremdsprache. Haben beide Kommunikationspartner Abweichungen in ihren Sprachkompetenzen, führt dies zu Unstimmigkeiten im Sachinhalt und möglicherweise auch auf der Beziehungsebene.<sup>62</sup>

Wie man sieht, ist also häufig Inkongruenz die Ursache für Missverständnisse, denn wenn es eine Diskrepanz zwischen dem Gesagten und der Körpersprache gibt, kann Kommunikation nicht erfolgreich sein.

Auch der Beziehungsaspekt spielt eine wichtige Rolle bei Missverständnissen. So können in einer symmetrischen Beziehung mit der Zeit Missverständnisse entstehen, wenn die Symmetrie allmählich verloren geht, wodurch Gefühle von Misstrauen und

---

<sup>58</sup> Vgl. Ebd. S. 66 ff.

<sup>59</sup> Vgl. Ebd. S. 64 ff.

<sup>60</sup> Vgl. Ebd. 64 ff.

<sup>61</sup> Vgl. Ebd. S. 63.

<sup>62</sup> Vgl. Ebd.

Missachtung entstehen können.<sup>63</sup> Bei einer hierarchischen Beziehung kommt es dann zu Problemen, wenn die Schieflage in der Beziehung nicht von allen akzeptiert wird. Ist eine Person zu dominant, kann der andere sich schnell zweitrangig oder herabgesetzt fühlen, was wiederum zeigt, wie wichtig die Beziehungsebene bei der Kommunikation ist.

Nachdem die Grundlagen der menschlichen Kommunikation und unterschiedliche Kommunikationsstörungen anhand verschiedener Modelle vorgestellt wurden, hat sich gezeigt, wie empfindlich Kommunikation für Störungen ist, selbst wenn beide Kommunikationspartner der gleichen Kultur angehören.

Nun soll genauer untersucht werden, wie und in welchen Bereichen Missverständnisse insbesondere in der interkulturellen Kommunikation zustande kommen, da die Herkunft der Kommunikationspartner aus unterschiedlichen Kulturen das Spektrum für Missverständnisse noch erheblich erweitert.

---

<sup>63</sup> Vgl. Paul Watzlawick, Janet Beavin Bavelas, Don D. Jackson (2011): *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York: W. W. Norton & Company Verlag. S. 122.

# **Kapitel 2**

## **2 Interkulturelle Kommunikation - ein Raum für Missverständnisse**

Egal, ob am Arbeitsplatz oder im Privatleben, in einer globalisierten Welt ist es zur Normalität geworden, dass Individuen aus verschiedensten Ländern und Kulturen ständig miteinander kommunizieren. Um dabei wirklich zu verstehen, was der andere nicht nur gesagt, sondern auch gemeint hat, ist es notwendig, nicht nur die Sprache des anderen zu verstehen, sondern auch seinen kulturellen Hintergrund zu kennen und zu respektieren. Ist dies nicht in ausreichendem Maße der Fall, kommt es insbesondere in der interkulturellen Kommunikation verstärkt zu Kommunikationsstörungen und Missverständnissen.

Wie genau es dazu kommt, dass es speziell in der interkulturellen Kommunikation so viele Missverständnisse gibt, soll nun anhand verschiedener Modelle untersucht werden.

### ***2.1 Grundlagen interkultureller Kommunikation***

#### **2.1.1 Interkultur und Interkulturalität**

Die Interkulturalität bezeichnet einen Raum, in dem ein Austauschprozess stattfindet, durch den Menschen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund miteinander in Kontakt treten.<sup>64</sup>

Laut Barmeyer (2011) und Spencer-Oatey/Franklin (2009) ist Interkulturalität der gegenseitige Prozess der Interaktion, der Konstruktion, jedoch auch der Irritation oder gar der Deformation; dabei kann sich auch Erweiterung und Wandel entwickeln, wenn Kulturen in Form von Gruppen, Individuen oder Symbolen miteinander in Kontakt kommen, die über unterschiedliche Werte und unterschiedliches Wissen verfügen.<sup>65</sup>

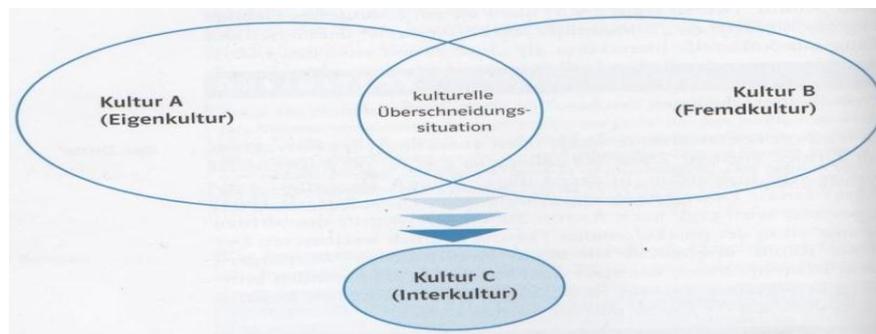
---

<sup>64</sup> Vgl. Hamid Reza Yousef (2010): Interkulturalität und Geschichte. Reinbek: Lau-Verlag. S. 40.

<sup>65</sup> Vgl. Barmeyer, 2011, Spencer-Oatey/Franklin 2009) Barmeyer, Ch. (2012): Taschenlexikon Interkulturalität. Göttingen. Seite 81.

Laut Rathje „ist die Interkulturalität das Resultat von Interaktion und Kommunikation zwischen den Kulturen, zwischen Eigen- und Fremdkultur, wodurch eine kulturelle Überschneidungssituation entsteht.“<sup>66</sup>

Genau das bedeutet der lateinische Präfix *inter*; es heißt zwischen, miteinander, wobei *interkulturell* alles ist, was sich zwischen verschiedenen Kulturen ereignet. Weiterhin wird die *Interkultur* als ein Ereignis, ein weitergehend unvorhersehbarer Aushandlungsprozess definiert, der in einem Zwischenraum stattfindet, in dem jeder von seinen normalen Verhaltensmustern abrückt und trotzdem seine jeweiligen Akzeptanzgrenzen wahr.<sup>67</sup> Thomas hebt nach seinem eigenen Beispiel hervor, dass die Interkultur durch die kulturellen Überschneidungssituationen zwischen der Eigenkultur und Fremdkultur entsteht.<sup>68</sup> Wie in der folgenden Abbildung ersichtlich ist, „entstehen kulturelle Überschneidungssituationen dann, wenn Fremdes für das Eigene bedeutsam wird und wenn es zu wechselseitigen Beziehungen zwischen Eigenem und Fremdem kommt.“<sup>69</sup>



**Abbildung 10** : Die Entstehung von Interkultur (Thomas 2005: 33)

<sup>66</sup> Vgl. Astrid Erll & Marion Gymnich (2007): Interkulturelle Kompetenzen: Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen. Stuttgart: Klett Ernst Verlag GmbH. S. 35.

<sup>67</sup> Vgl. Helga Losche & Stephanie Püttker (2009): Interkulturelle Kommunikation, Sammlung praktischer Interaktionsübungen (5. Auflage). Ausburg: ZIEL- Zentrum für interdisziplinäres erfahrungsorientiertes Lernen GmbH Verlag. S. 30

<sup>68</sup> Vgl. Alexander Thomas 2016: Grundlagen der interkulturellen Psychologie, Verstehen und Handeln in internationalen Kontexten. Göttingen: Hogrefe Verlag. S. 33.

<sup>69</sup> Vgl. Ebd. S. 46.

### 2.1.1.1 Der Begriff Interkulturelle Kommunikation

Der Begriff *Interkulturelle Kommunikation* wird, je nach Fachdisziplin und Kulturraum, unterschiedlich definiert. Für Linguisten zielt interkulturelle Kommunikation auf die kommunikative Dimension der Beziehungen zwischen Angehörigen unterschiedlichen Kulturen ab.

Unter „Kommunikation“ versteht man entweder Formen der interpersonalen *face-to-face-Kommunikation* (direkte Kommunikation) oder auch Formen der *mediatisierten Kommunikation* (d.h. indirekte Kommunikation durch die Vermittlung eines Mediums).

Direkte Kommunikation bezieht sich auf Kommunikationsformen, die die Menschen im interpersonalen Kontakt zum Ausdruck bringen – also zunächst einmal der ganze Bereich der verbalen, vokalen, nonverbalen, paraverbalen und ausdrucksmäßigen Kommunikation [...].<sup>70</sup>

Der Kommunikationsbegriff soll dialogisch verstanden werden: Wenigstens zwei Menschen sind beteiligt, jeder Beitrag hat seinen Gegenbeitrag, jede Kommunikation ist sozial eingebunden.

Wenn eine interpersonale Kommunikationssituation zwischen Mitgliedern verschiedener kultureller Gruppen vorliegt, kann diese Interaktion als *interkulturelle Kommunikation* bezeichnet werden.

Bruck definiert Kommunikations- und Interaktionssituationen bzw. *interkulturelle Kommunikation* wie folgt:

*„Als interkulturell werden alle Beziehungen verstanden, in denen die Beteiligten nicht ausschließlich auf ihre eigenen Codes, Konventionen, Einstellungen und Verhaltensformen zurückgreifen, sondern in denen andere Codes, Konventionen, Einstellungen und Alltagsverhaltensweisen erfahren werden. Dabei werden diese als fremd erlebt und/oder definiert.“*<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Vgl. Hans- Jürgen Lüsebrink (2012): *Interkulturelle Kommunikation: Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer*. ( Auflage 3). Stuttgart: J. B. Metzler Verlag. S. 7.

<sup>71</sup> Vgl. Bruck, P. A. (1994): *Interkulturelle Entwicklung und Konfliktlösung*. In: K. Luger/R. Renger: *Dialog der Kulturen*. Wien. S. 345.

Schugk definiert *interkulturelle Kommunikation* als »Kommunikation zwischen Vertretern zweier oder mehrerer verschiedener Kulturen« und grenzt den Begriff von dem der internationalen Kommunikation ab:

*„So kann die interkulturelle Kommunikation grundsätzlich auch innerhalb einer Nation stattfinden, nämlich zwischen Vertretern verschiedener ethnischer Gruppen, genauso wie die internationale Kommunikation auch innerhalb eines Kulturkreises stattfinden kann. Insofern sind interkulturelle und internationale Kommunikation zwei unterschiedliche Bereiche, die sich jedoch teilweise überschneiden, ohne aber identisch zu sein.“*<sup>72</sup>

*Interkulturelle Kommunikation* bedeutet somit die kommunikative Dimension der Beziehungen zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, wobei der Gegenstandsbereich unterschiedlich weit definiert werden kann.

In den meisten linguistischen Forschungen bezieht er sich besonders auf die Ebene der mediatisierten interkulturellen Kommunikation in ihren verschiedenen Facetten, der in allen Bereichen eine zunehmende Bedeutung zukommt.

Gemeint sind die medialen Darstellungsformen interkultureller Kommunikation in Film, Fernsehen, Radio, Internet und anderen Medien, die Formen der alltagsweltlichen interkulturellen Kommunikation gleichermaßen darstellen, stilisieren und prägen, sowie die interkulturelle Ausbreitung von Kommunikationstechnologien und -medien.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Vgl. Werner Maximilian Thieme (2000): *Interkulturelle Kommunikation und Internationales Marketing: Theoretische Grundlagen als Anknüpfungspunkt für ein Management kultureller Unterschiede*. Frankfurt: Peter Lang, S. 24.

<sup>73</sup> Vgl. Hans- Jürgen Lüsebrink (2012): *Interkulturelle Kommunikation: Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer*. (Auflage 3). Stuttgart: J. B. Metzler Verlag, S. 7.

### **2.1.1.2 Der Kommunikationsbegriff**

Kommunikation ist, wie schon in Kapitel eins erklärt, ein offener Prozess, in dem sich Menschen mit Unterschieden und Gemeinsamkeiten verständigen. Dabei wird eine Botschaft vom Sender an den Empfänger übermittelt.

Der Sender kodiert die Botschaft und teilt dem Empfänger diese beispielsweise sprachlich mit. Der Empfänger nimmt diese wahr und dekodiert sie.

Kommunikation ist ein Kreislauf, in dem der Sender zum Empfänger werden kann und umgekehrt. Sie gilt dann als gelungen, wenn der Empfänger verstanden hat, was der Sender ihm mitteilen wollte.

Die Sprache ist das bekannteste Kommunikationsmittel und versetzt die Menschen in die Lage, beispielsweise Erfahrungen, Informationen und Erkenntnisse miteinander zu teilen und Wissen weiterzugeben.

Sie ist Kernpunkt des menschlichen Soziallebens und kann Menschen, je nach dem ob sie die gleiche Sprache sprechen, verbinden oder trennen. Jeder Mensch identifiziert sich mit seiner Sprache, so wie er sich mit seiner Kultur identifiziert, womit deutlich wird, dass Kultur und Sprache eng miteinander verbunden sind.<sup>74</sup>

Um sich dem Begriff der interkulturellen Kommunikation zu nähern, wird nachfolgend der Kulturbegriff näher untersucht.

### **2.1.2 Kultur und Forschungsansätze zur interkulturellen Kommunikation**

Kultur hat mehrere Bedeutungen; sie sind alle vom lateinischen Ursprung des Wortes abgeleitet, der das Bestellen von Boden bezeichnet.

Im Rahmen einer interdisziplinären Theorie der Kulturwissenschaft werden primär drei grundlegende Begriffe unterschieden, welche im Folgenden erläutert werden<sup>75</sup>:

---

<sup>74</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 24 ff.

- *der intellektuell-ästhetische Kulturbegriff*, der mit Begriffen wie „Bildung“ und „Kunst“ eng verknüpft ist, der insbesondere den Kanon ästhetischer und moralischer Wertvorstellungen verkörpert.
- *der materielle Kulturbegriff*, der ebenso „*instrumenteller Kulturbegriff*“ genannt wird und sich als „Agricultura“ (Landwirtschaft) von der ursprünglichen Bedeutung ableitet.
- *der anthropologische Kulturbegriff*, bei dem unter Kultur die Gesamtheit der kollektiven Denk-, Wahrnehmungs- und Handlungsmuster einer Gesellschaft verstanden wird.<sup>76</sup>

Bezogen auf die Kommunikation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen definiert Alexander Thomas „Kultur“ wie folgt:

*„Kultur ist ein universelles Phänomen. Alle Menschen leben in einer spezifischen Kultur und entwickeln sie weiter. Kultur strukturiert ein für die Bevölkerung spezifisches Handlungsfeld, das von geschaffenen und genutzten Objekten bis hin zu Institutionen, Ideen und Werten reicht.“<sup>77</sup>*

Die Basis für Kultur ist ein für ein bestimmtes Volk, eine Gesellschaft, Organisation oder Gruppe typisches Orientierungssystem, welches sich aus bestimmten Symbolen wie Sprache, Gestik, Mimik, Kleidung oder Begrüßungsritualen zusammensetzt. Über dieses Orientierungssystem wird die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gesellschaft oder Gruppe definiert. So beeinflusst Kultur die Wahrnehmung und das Bewerten, Denken und Handeln all derer, die ihr zugehörig sind. Handlungsmöglichkeiten,

---

<sup>75</sup> Vgl. Hans-Jürgen Lüsebrink (2008) :Interkulturelle Kommunikation: Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. (2. Auflage). Stuttgart: Metzler, J B. Verlag. S. 10.

<sup>76</sup> Vgl. Vgl. Hans-Jürgen Lüsebrink (2008) :Interkulturelle Kommunikation: Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. (2. Auflage). Stuttgart: Metzler, J B. Verlag. S. 10.

<sup>77</sup> Vgl. Alexander Thomas (2013): Kultur, Kulturdimensionen und Kulturstandards. Heidelberg :Springer Verlag. S. 22

Handlungsbedingungen, aber auch Handlungsgrenzen werden durch das Orientierungssystem festgelegt.<sup>78</sup>

Alexander Thomas definiert *Kultur* als ein kollektives *Orientierungssystem*, da der Mensch ein grundlegendes Bedürfnis hat, sich in der Welt zurechtzufinden. Hierbei bietet ihm die Kultur eine wichtige Hilfestellung, weil sie es ihm ermöglicht, den uns umgebenden Dingen, Personen, Gegenständen, aber auch Ereignisfolgen und komplexen Prozessabläufen *Bedeutung und Sinn* zu verleihen.<sup>79</sup>

Geert Hofstede, eine der großen Autoritäten der interkulturellen Wirtschaftskommunikation, definiert Kultur im anthropologischen Sinn als:

*„ein kollektives Phänomen, da man sie zumindest teilweise mit Menschen teilt, die im selben sozialen Umfeld leben oder lebten, d.h. dort, wo diese Kultur erlernt wurde. Sie ist die kollektive Programmierung des Geistes, die die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von Menschen von einer anderen unterscheidet.“<sup>80</sup>*

Kultur ist erlernt und nicht geerbt. Sie leitet sich aus dem sozialen Umfeld ab und nicht aus den Genen. Man sollte die Kultur einerseits von der menschlichen Natur und andererseits von der Persönlichkeit eines Individuums unterscheiden.

Kultur wird nach Hofstede als kollektive mentale *Programmierung* und *Software of the mind* betrachtet.<sup>81</sup> Jeder Mensch trägt in seinem *Innern* Muster des Denkens, Fühlens und potentiellen Handelns, die er ein Lebenlang erlernt hat und die die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von einer anderen unterscheidet.

Die Quelle der mentalen Programme liegt im sozialen Umfeld dort, wo man

---

<sup>78</sup> Vgl. Ebd.

<sup>79</sup> Vgl. Alexander Thomas (2013): *Kultur, Kulturdimensionen und Kulturstandards*. Heidelberg :Springer Verlag. S. 22

<sup>80</sup> Geert Hofstede (1993): *Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen - Organisationen - Management*. Wiesbaden: Gabler Verlag S. 19

<sup>81</sup> Vgl. Ebd S. 18.

aufgewachsen ist und Lebenserfahrung gesammelt hat. Die Programmierung beginnt in der Familie, bzw. in der frühen Kindheit und setzt sich fort in der Nachbarschaft, in der Schule, in Jugendgruppen, am Arbeitsplatz, in der Partnerschaft etc.

*„Kultur vermittelt Bedeutungen. Durch die Kultur bekommen die Gegenstände und Ereignisse der Umwelt für das Individuum, für Gruppen, Organisationen oder Nationen eine Ordnung, einen Sinn, eine Funktion, einen Bedeutungsgehalt und werden erst so greifbar“<sup>82</sup>*

*„Alle Menschen haben ähnliche, grundsätzliche Herausforderungen und Probleme zu lösen. Auch wenn eine Vielzahl von Lösungsmöglichkeiten existiert, werden aufgrund von Werten, Erfahrungen und Ansprüchen bestimmte bewährte Lösungen zur optimalen Regulierung zwischenmenschlichen Handelns vorgezogen.“<sup>83</sup>*

*„Kultur umfasst Standardisierungen, die in Kollektiven gelten.“<sup>84</sup>*

Kultur ist im Wesentlichen zu verstehen als ein System von Konzepten, Überzeugungen, Einstellungen und Wertorientierungen, die sowohl im Verhalten und Handeln der Menschen als auch in ihren geistigen und materiellen Produkten sichtbar werden.

*„Kultur ist die Art und Weise, wie die Menschen leben und was sie aus sich selbst und ihrer Welt machen.“<sup>85</sup>*

Es wurden zahlreiche Studien unternommen, um unterschiedliche Kulturen zu charakterisieren, zu kategorisieren und schließlich auch zu vergleichen. Der Schwerpunkt liegt dabei in der Regel darauf, Distanzen und Unterschiede in den

---

<sup>82</sup> Pavla Schäfer (2016): Linguistische Vertrauensforschung: Eine Einführung. Berlin: Walter de Gruyter GmBH Verlag. Z.n. Sylvia Schroll-Machl /NOVÝ (2003). S. 13 ff.

<sup>83</sup> Christoph Barmeyer (2018): Konstruktives interkulturelles Management. Göttingen: Christoph BarmeyerKonstruktives Interkulturelles Management. Vandenhoeck & Ruprecht Verlag. S 65

<sup>84</sup> Klaus-Peter-Hansen, (2000): Kultur und Kulturwissenschaft: Eine Einführung. (2. Auflage). Tübingen ; Basel: Francke Verlag. S.39

<sup>85</sup> Gerhard Maletzke (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Heidelberg: Springer VS.

verschiedenen Kulturdimensionen zu ermitteln. Vor dem Hintergrund, dass die Erforschung relevanter Differenzierungen von Kultur sehr schwierig ist und der Frage, ob Kulturunterschiede überhaupt messbar sind, haben sich WissenschaftlerInnen immer wieder dieses Problems angenommen. Für diese Arbeit werden insgesamt vier Arbeiten bzw. Theorien herangezogen, die die Vielfalt und verschiedene Herangehensweisen dieser Kategorisierungsversuche illustrieren sollen:

- das *Fünf-Dimensionen-Modell* von Geert Hofstede (1980)
- das *Kulturdimensionenmodell* von Edward T. Hall (1966 - 1990)
- das *Speaking-Modell* von Dell Hymes (1962)
- das *Kulturstandardsmodell* nach Alexander Thomas ( 1991)
- das *Kulturdimensionenmodell* von Müller-Jaquier (1999)

### ➤ **Kulturanthropologie**

Um die interkulturelle Kommunikation zu erforschen, gibt es zurzeit verschiedene Ansätze wie anthropologische, psychologische, linguistische etc.; aus der amerikanischen Forschungstradition der Kulturanthropologie hat sich die kognitive Kulturanthropologie entwickelt, die einen großen Einfluss auf die Forschung zur interkulturellen Kommunikation gewonnen hat. Ein zentrales Beispiel dafür sind die Forschungsarbeiten des niederländischen Anthropologen und Wirtschaftswissenschaftlers Geert Hofstede und des US-amerikanischen Anthropologen und Ethnologen Edward T. Hall

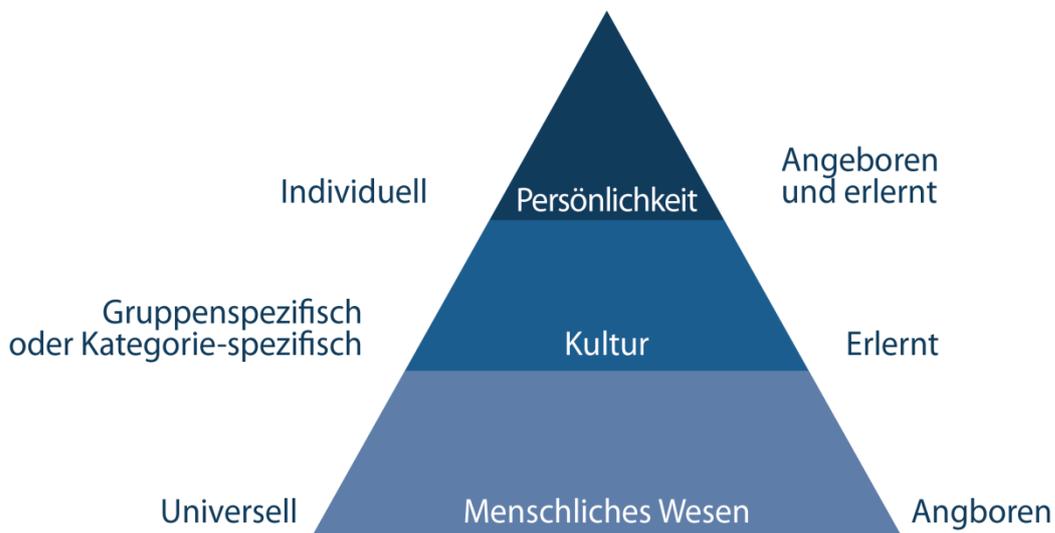
### 2.1.2.1 Das Fünf-Dimensionen-Modell von Geert Hofstede (1980)

Laut dem niederländischen Kulturwissenschaftler Geert Hofstede sollte man Kultur von der menschlichen Natur einerseits und von der Persönlichkeit eines Individuums andererseits unterscheiden.<sup>86</sup> Daher unterscheidet er drei kulturell-mentale Programmierungen des Individuums:

die Ebene der menschlichen Natur

die Ebene der Kultur

die Ebene der Persönlichkeit



**Abbildung 11 :** Die drei Ebenen der Einzigartigkeit in der menschlichen Programmierung  
(Hofstede 1997: 5)

#### - *Die Ebene der menschlichen Natur*

Die menschliche Natur ist das, was allen Menschen gemeinsam ist, sie stellt die universelle Ebene in unserer mentalen Software dar. In Analogie zum Computer spricht Hofstede vom *Betriebssystem*, das unsere physische Funktionsweise festlegt.

<sup>86</sup> Hofstede, G. (1997). Lokales Denken, globales Handeln. Kulturen, Zusammenarbeit und Management. München: Beck. S. 2.

Die menschliche Fähigkeit, Angst, Zorn, Freude oder Traurigkeit zu empfinden, das Verlangen nach Gemeinschaft mit anderen, nach Spiel und Bewegung, die Fähigkeit, die Umgebung zu beobachten und mit anderen Menschen darüber zu sprechen, gehört zu dieser Ebene mentaler Programmierung. Wie sich dann diese Gefühle zeigen, wie ein Mensch Angst oder Freude ausdrückt, wird durch die Kultur bestimmt.

- ***Die Ebene der Kultur***

Die Gruppen- oder Kategorienzugehörigkeit prägt unsere mentale Programmierung. Jeder Mensch gehört einer Reihe von Gruppen und Kategorien an, die ihn kulturell beeinflussen, deshalb weist man immer Unterschiede in der Programmierung auf. Unter einer Gruppe versteht man eine Anzahl von Menschen, die miteinander in Kontakt stehen, während die Mitglieder einer Kategorie etwas gemeinsam haben, aber nicht unbedingt Kontakt haben müssen.

Ebenen unterschiedlicher kultureller Programmierung können sein:

- Nationalität
- regionale, ethnische, religiöse, sprachliche Zugehörigkeit
- Geschlecht
- soziale Klasse
- Alter
- Organisation oder Firma

- ***Die Ebene der Persönlichkeit***

Die individuelle Persönlichkeit ist eine spezifische Kombination mentaler Programme, eine Kombination aus angeborenen und kulturell erlernten Einstellungen und Verhaltensmustern.

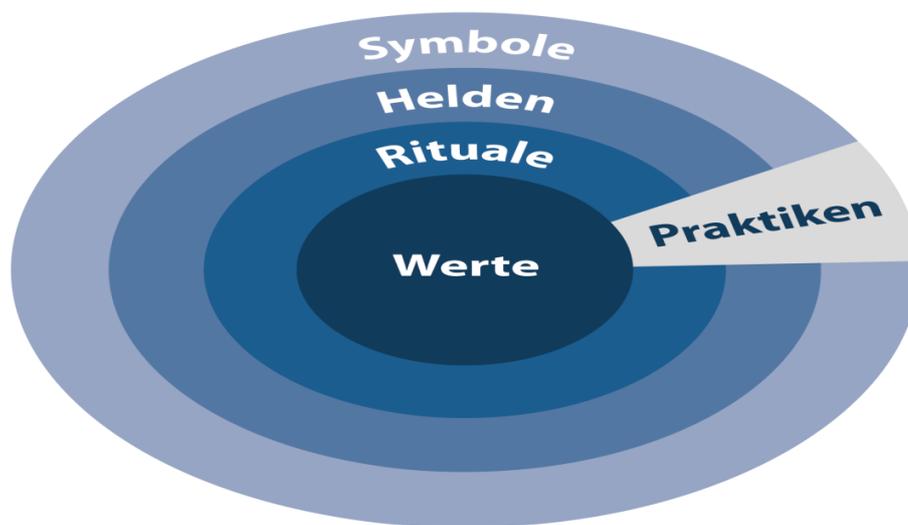
Bei interkulturellen Überschneidungssituationen haben wir oft das Problem, dass es uns schwer fällt zu unterscheiden, ob Missverständnisse oder Konflikte auf den unterschiedlichen kulturellen Hintergrund zurückzuführen sind oder auf die Unterschiede in den Persönlichkeiten.<sup>87</sup>

Die Abbildung illustriert, dass unsere Persönlichkeit, immer auf unserer Kultur basiert. Dennoch ist nicht jeder Konflikt zwischen Menschen verschiedener kultureller Herkunft einfach dieser unterschiedlichen kulturellen Programmierung zuzuschreiben.

Nach Hofstede manifestieren sich kulturelle Unterschiede in vier Bereichen, die er im *Zwiebelmodell* darstellt:

Mit dem Bild einer Zwiebel wollte er darstellen, dass Symbole die oberflächlichsten und Werte die tiefgehendsten Manifestationen von Kultur sind. Helden und Rituale liegen dazwischen.

### Hofstedes Zwiebelmodell der Kultur



**Abbildung 12:** Das „Zwiebeldiagramm“: Manifestationen von Kultur auf verschiedenen Tiefenebenen (Hofstede, z. n. Reimer 2001:11)

Das Modell definiert die folgenden Schichten:

<sup>87</sup> Hofstede, G. (1997). Lokales Denken, globales Handeln. Kulturen, Zusammenarbeit und Management. München: Beck. S. 2

- ***Symbole :***

Kulturelle Symbole stellen Gesten, Objekte, Bilder und Worte dar, die nur für die Angehörigen einer bestimmten Kultur eine spezifische Bedeutung haben. In diese Kategorie gehören Fahnen und Statussymbole, Architektur, Sprache, traditionelle Kleidung und bestimmte Ausdrücke oder Fachausdrücke; Symbole sind alles, was die Menschen als *typisch* für eine bestimmte Kultur ansehen.

Auch bestimmte Handlungen oder Sportarten haben symbolische Bedeutung.

- ***Helden :***

Helden sind tote, lebende, echte oder fiktive Personen, die Eigenschaften besitzen, welche in einer Kultur hoch angesehen sind. Solche Helden dienen als Verhaltensvorbilder. Auch Fantasie- oder Comic-Figuren können als kulturelle Heldenfiguren dienen, wie Batman in den USA und Captain Berlin Vs. Hitler in Deutschland.

- ***Rituale:***

Rituale sind kollektive Tätigkeiten, die für das Erreichen angestrebter Ziele überflüssig sind. Sie werden um ihrer selbst willen ausgeübt, gelten aber innerhalb einer Kultur als sozial notwendig wie beispielsweise typische Gesprächsabläufe, Begrüßungsrituale und Essenstraditionen.

- ***Praktiken:***

Symbole, Helden und Rituale werden unter dem Begriff Praktiken zusammengefasst. Sie repräsentieren die Art und Weise, wie Symbole, Helden und Rituale im Alltag umgesetzt werden. Sie sind „sichtbar“ und können von Außenstehenden beobachtet und identifiziert werden.

Die klassischen Beispiele für interkulturelle Differenzen und Konflikte können meist diesen ersten drei Schichten zugeordnet werden.

- **Werte:**

Im Zentrum der Zwiebel stehen die zugrunde liegenden Werte und kulturellen Annahmen, die alle anderen Schichten beeinflussen. Diese Überzeugungen, Normen und Einstellungen sind nicht direkt sichtbar und beobachtbar; sie können nur durch eine tiefere Analyse und ein gründliches Verständnis jeder der Schichten und ihrer Interaktion erkannt werden.<sup>88</sup>

Werte gehören zu den ersten Dingen, die ein Kind implizit lernt. Viele der eigenen Werte sind uns nicht bewusst, weil wir sie so früh erworben haben. Wir können deshalb nicht darüber diskutieren und für Außenstehende sind sie nicht direkt wahrnehmbar. Wir können aber aus der Art und Weise, wie wir unter verschiedenen Umständen handeln, auf die Werte schließen.<sup>89</sup>

Interkulturelle Interaktionsprozesse enthalten die Begegnungssituationen zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen. Im Zentrum ihrer Untersuchung stehen somit *Kommunikationsprozesse*, ihre Dynamik, ihre Strukturen und Verlaufsformen sowie die ihnen zugrundeliegenden kulturellen und mentalen Verhaltensmuster.

Geert Hofstede (1993) unterscheidet in seinen ausführlichen empirischen Arbeiten *fünf Dimensionen*, die als Kategorisierungsversuch kultureller Unterschiedlichkeit betrachtet werden. Diese Dimensionen hatten und haben noch einen enormen Einfluss auf die Analyse interkultureller Zusammenarbeiten, bzw. interkulturellen Zusammenlebens.

Jede Kulturdimension beinhaltet einen Wert, der in kulturvergleichender Perspektive kulturelle Unterschiede aufzeigt.

---

<sup>88</sup> Herman Blom & Harald Meier (2002): Interkulturelles Management. Interkulturelle Kommunikation. Internationales Personalmanagement. Diversity- Ansätze im Unternehmen. Herne: Neue Wirtschaftsbriefe Verlag. S. 41ff.

<sup>89</sup> Vgl. Geert Hofstede (1997): Lokales Denken, globales Handeln. Kulturen, Zusammenarbeit und Management. München: Beck Verlag. S.09

Zu den fünf Kulturdimensionen gehören:

- hohe vs. niedrige Machtdistanz
- Individualismus vs. Kollektivismus
- Maskulinität vs. Feminität
- lang- vs. kurzfristige Orientierung (Zeitbewusstsein)



**Abbildung 13 :** Kulturdimensionen nach Hofstede<sup>90</sup>

Zu diesen Dimensionen entwickelte Hofstede Indexe, welche unterschiedliche Dimensionen mit Hilfe von Punktwerten verschiedener Länder beschreiben und erkenntlich machen, wie die Kultur in den Ländern ausgeprägt ist.

In der folgenden Tabelle werden typische Eigenschaften der deutschen und arabischen Kultur bestimmt.<sup>91</sup>

<sup>90</sup> Vgl. Kulturdimensionen – Geert Hofstede : <https://www.ikud.de/glossar/kulturdimensionen-geert-hofstede.html> (abgerufen am 05.10.2020)

<sup>91</sup> Kulturelle Punktwerte anderer Länder befinden sich im Anhang.

<b>Index nach Dimensionen</b>	<b>Deutschland</b>	<b>arabische Länder</b>
Akzeptanz von Machtdistanz	35	80
Individualismus	67	38
Maskulinität	66	53
Ungewissheitsvermeidung	65	68
Langfristige Orientierung	31	Keine Angaben

**Tabelle 1:** Indexwerte nach Hofstede<sup>92</sup>

Die fünf Kulturdimensionen sollen in den folgenden Abschnitten vertiefend behandelt werden.

- *Hohe versus niedrige Machtdistanz*

Machtdistanz beschreibt das Ausmaß, in dem weniger machtvolle Mitglieder einer Institution oder Organisation akzeptieren, dass die Macht ungleich verteilt ist. Hierzu entwickelte Hofstede als Messzahl den Machtdistanzindex, der die Ungleichheit der Gesellschaft misst.

In Gesellschaften mit geringer Machtdistanz sollte die Ungleichheit zwischen Menschen so gering wie möglich sein. Zwischen den weniger mächtigen und den mächtigen Menschen der Gesellschaft besteht wechselseitige Abhängigkeit, bzw. ein sorgsamer Umgang mit sozialen Beziehungen ist erforderlich.

In Gesellschaften mit hoher Machtdistanz wird hingegen eine Ungleichheit unter den Menschen als positiv betrachtet und erwartet.

---

<sup>92</sup> Vgl. Erll Gymnich S. 45; Gelbich Müller S. 60; Heringer S. 147; Hofstede S. 56, 105, 166, 234, 294; Lüsebrink S. 23 ff. Geert Hofstede (geboren 1928) ist bekannt für seine Studien zum Zusammenhang von Organisation und kulturellen Überzeugungen. Entnommen aus Heringer S. 146.

### - *Individualismus versus Kollektivismus*

Bei dieser Kulturdimension handelt es sich um die Bewertung des Stellenwerts individueller oder kollektiver Wertsetzungen in einer Gesellschaft.

In individualistisch ausgeprägten Kulturen steht das Individuum selbst im Zentrum; Selbstbestimmung, Unabhängigkeit, persönliche Ziele haben die Erstrangigkeit.

In kollektivistisch ausgeprägten Kulturen steht das Wir-Gefühl im Vordergrund. Man sieht sich in erster Linie als ein Teil der Gruppe, wobei das Wohl der Gruppe im Mittelpunkt steht. Das „Wir“ hat einen größeren Stellenwert im Vergleich zum „Ich“. Die Mehrheit der Menschen lebt in einer kollektivistischen Gesellschaft und Kultur. Eine Gruppe wird als Familie angesehen, dabei entscheidet das Kollektiv und plant die Wege und Zukunft eines Einzelnen. Demzufolge lernen Menschen seit der Kindheit, mit dem *Wir* umzugehen und zu denken. Sie entwickeln folglich früh ihre kollektivistische Identität<sup>93</sup> und lernen, dass die Beziehung und das Kollektiv bedeutsam sind.

*„Zwischen 70% und 80% der Weltbevölkerung zählen sich mehr oder weniger zum Kollektivismus. Asien, Afrika und Lateinamerika besitzen alle kollektive Kulturen, hoch individualistische Gesellschaften finden sich insbesondere in den westlichen Ländern, besonders die USA.“<sup>94</sup>*

### - *Maskulinität versus Feminität*

Das individuelle Rollenverhalten wird innerhalb einer Kultur in Bezug auf Selbsteinschätzung und Werte betrachtet. Dabei steht Maskulinität für eine Gesellschaft mit klar festgelegten Geschlechterrollen; Männer müssen durchsetzungsfähig, hart und materiell ausgerichtet sein. Frauen dagegen müssen bescheidener und sensibler sein und sich mehr auf die Lebensqualität ausrichten.

---

<sup>93</sup> Vgl. Gelbich/ Müller S.63 ; Heringer S. 101

<sup>94</sup> Suzana Muzic, Team macht Erfolg (13.06.2017): Workshop Living Diversity III. Seite 10 , unter: [https://www.bagfw.esf.de/fileadmin/user\\_upload/ESF/rueckenwind\\_II/Projekte\\_2.\\_Aufruf/2016000265\\_mehrWert\\_AKGG\\_Workshop-Living-Diversity.pdf](https://www.bagfw.esf.de/fileadmin/user_upload/ESF/rueckenwind_II/Projekte_2._Aufruf/2016000265_mehrWert_AKGG_Workshop-Living-Diversity.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

Femininität bezeichnet eine Gesellschaft, in der sich beide Geschlechterrollen überschneiden; hier sollen sowohl Männer wie auch Frauen bescheiden und sensibel sein und sich auf die Lebensqualität ausrichten.<sup>95</sup>

- ***Hohe versus niedrige Unsicherheitsvermeidung/Ungewissheitsvermeidung***

Bei dieser Dimension geht es um den Grad der Bedrohung, die Angehörige einer Gesellschaft bei einer ungewissen oder unbekanntem Situation fühlen.

Mitglieder von Gesellschaften mit hoher Unsicherheitsvermeidung denken immer darüber nach, wie sie mit solchen Situationen, die Stress und Unsicherheit verursachen, umgehen sollen. Sie versuchen mithilfe von geschriebenen und ungeschriebenen Regeln und Vorgaben Unbekanntes / Unsicheres vorhersehbar und kontrollierbar zu machen. Japan, Griechenland und Russland gehören zu den Ländern, deren nationale Kulturen einen höheren Unsicherheitsvermeidungswert haben.

Mitglieder von Kulturen mit einem niedrigen Unsicherheitsvermeidungswert tendieren dazu, Unkontrollierbares zu tolerieren. Ungewissheit wird akzeptiert und die Menschen sind allgemein offen für unbekanntem Situationen. Zu Ländern, die Ungewissheiten annehmen, zählen z.B. Singapur und Jamaica.

- ***Lang- versus kurzfristige Orientierung (Zeitbewusstsein)***

Hofstede definiert diese Dimension als den Zeit- und Planungshorizont einer Kulturgemeinschaft, der kurz-, mittel-, oder langfristig ausgelegt sein kann.

Hierzu wird er auf einer Skala erfasst, um zu erkennen, ob die Angehörigen einer Gesellschaft eher eine langfristig oder eine kurzfristig angelegte Lebensplanung aufweisen und somit eher Werte wie Beharrlichkeit, statusorientierte Sozialbeziehungen und Schamgefühl dominieren oder persönliche Stabilität, Traditionen und ein gegenseitiges Verhältnis von Geben und Nehmen. In Kulturen, die

---

<sup>95</sup> Geert Hofstede (1993): Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen - Organisationen - Management. Wiesbaden: Gabler Verlag S. 165.

sich durch eine langfristige Orientierung auszeichnen, werden die Werte „Ausdauer (Beharrlichkeit)“, „Ordnung der Beziehungen nach dem Status“ sowie die Einhaltung dieser Ordnung, „Sparsamkeit“ und „Schamgefühl“ besonders hochgeschätzt im Gegensatz zu Kulturen mit bevorzugt kurzfristiger Orientierung, bei denen Werte wie „persönliche Standfestigkeit und Festigkeit“, „Wahrung des Gesichts“, „Respekt vor der Tradition“ sowie „Erwiderung von Gruß, Gefälligkeiten und Geschenken“ dominieren.<sup>96</sup>

Letztere sind in der interkulturellen Forschung vor allem unter dem Begriff *Kulturstandards* erfasst worden.

### **2.1.2.2 Kulturdimensionen von Edward T. Hall (1966 – 1990)**

Das Kulturverständnis von Hall ist eng mit dem Begriff *Kommunikation* verbunden. Kommunikation ist der Faden, der alle Kulturen durchzieht, so dass beides nicht voneinander zu trennen ist: „*Culture is communication and communication is culture*“<sup>97</sup>

Auf Basis einer kulturvergleichend-ethnologischen Herangehensweise hat Hall vier Kulturdimensionen festgelegt, die als Ergebnis langjähriger Forschungs- und Beratungstätigkeit entstanden sind: Kontextorientierung, Zeitorientierung, Raumorientierung, und Informationsgeschwindigkeit.

Für diese Arbeit sind die drei ersten Kulturdimensionen, nämlich Kontextorientierung, Zeitorientierung und Raumorientierung von besonderer Bedeutung und werden daher im Folgenden genauer betrachtet.

#### **- *Kontextorientierung: high-context vs. low-context***

Mit der Dimension von High-Context und Low-Context beschreibt Hall die Unterschiede der Kommunikationsstile verschiedener Kulturen. Dabei platziert Hall

---

<sup>96</sup>Vgl. Geert Hofstede (1993): *Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen - Organisationen – Management*. Wiesbaden: Gabler Verlag. S. 190

<sup>97</sup>Vgl. Edward T. Hall (1959): *The silent language*. New York : Doubleday & Company. S. 186

den Kommunikationsstil eines Landes auf einer Skala von Low-Context bis hin zum High-Context.

In Kulturen mit Low-Context-Communication wird die Gesamtheit der bedeutsamen Informationen durch die explizite Kodierung in einer direkten Art und Weise in der sprachlichen Nachricht vermittelt.

Alles wird beim Namen genannt und präzise Angaben werden gemacht. Es wird eben nicht angenommen und erwartet, dass der Großteil der Informationen bereits bekannt ist oder interpretiert werden soll. Generell gilt die Aussage: "*Gemeint ist, was gesagt wurde*". Damit sind Low-Context-Kulturen viel direkter als High-Context-Kulturen, weshalb es häufig zu Missverständnissen und Verstimmungen kommen kann, wenn Personen aus den beiden verschiedenen Kulturen aufeinandertreffen.<sup>98</sup>

Beispiele für Low-Context Kulturen sind die USA, Kanada, skandinavische Länder, Großbritannien und Deutschland.

In Kulturen mit High-Context-Communication werden konkrete Botschaften nicht explizit und ausführlich erläutert, sondern sie sind nur aus der Kultur heraus verständlich. Was nicht gesagt wurde, ist genauso wichtig oder gar noch wichtiger als das Gesagte.

Die Interpretation der Nachricht beruht also stark auf kontextuellen Hinweisen. Dies können der Gesichtsausdruck der Gesprächspartner, Anspielungen, die Umstände der Begegnung und viele weitere Kontextfaktoren sein. Insbesondere spielt die Natur der Beziehung zwischen Sender und Empfänger (Alter, Geschlecht, and Machtverhältnis) eine wesentliche Rolle.

Kulturen mit starkem Kontextbezug sind vor allem im asiatischen Raum (wie Japan, China und Korea), in afrikanischen Ländern, in den lateinamerikanischen Ländern und in den südeuropäischen Ländern (wie Spanien, Frankreich, Griechenland oder die Türkei) vorzufinden (etwa 96% der Weltbevölkerung).

---

<sup>98</sup>Vgl. Jörg Sieger (o.D.): "Low" und "High Context", unter: [https://www.joerg-sieger.de/kultur/kulturen/kl\\_01.php#b](https://www.joerg-sieger.de/kultur/kulturen/kl_01.php#b) (abgerufen am: 14.09.2019)

Hier hat der/die EmpfängerIn die Aufgabe, die Nachricht zu verstehen und die vielen nonverbalen Botschaften richtig zu interpretieren.

Die folgende Tabelle stellt die Unterschiede zwischen kontextreicher und kontextarmer Kommunikation in einem Überblick dar.

<b>Kontextarme Kommunikation</b>	<b>Kontextreiche Kommunikation</b>
<p><b>Beschreibung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoher Anteil verbaler Kommunikation</li> <li>• <b>explizite und exakte Rede in Aussagen</b></li> <li>• <b>geringer Zeitbedarf</b></li> <li>• Die Information ist fast ausschließlich in der übermittelten Botschaft enthalten. Man kann nicht davon ausgehen, dass sie beim Empfänger oder im Kontext vorhanden ist.</li> </ul>	<p><b>Beschreibung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoher Anteil nonverbaler Kommunikation</li> <li>• implizite, undeutliche Rede in Andeutungen</li> <li>• hoher Zeitbedarf</li> <li>• Die Information ist größtenteils beim Empfänger bzw. im Kontext bereits vorhanden. Man kann davon ausgehen, dass die übermittelte Botschaft nur noch minimale Zusatz-Information enthalten muss.</li> </ul>
<p><b>Regulierender Wert im Hintergrund:</b> Aufgaben- und Erfolgsorientierung (typisch für moderne Gesellschaften mit starkem sozialen Wandel)</p>	<p><b>Regulierender Wert im Hintergrund:</b> Beziehungsorientierung (typisch für traditionale Gesellschaften mit geringem sozialen Wandel)</p>
<p><b>Vorteile:</b></p>	<p><b>Vorteile:</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• effizient bei komplizierten Sozialverhältnissen</li> <li>• Gefahr des Missverstehens wird reduziert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hilft, eine Atmosphäre von Gemeinsamkeit und Vertrauen herzustellen</li> <li>• Selbstdarstellung wird erleichtert</li> </ul>
<p><i>Stellt sich aus der Sicht von „kontextreich“ dar als:</i> lehrerhaft, pedantisch, kalt</p>	<p><i>Stellt sich aus der Sicht von „kontextarm“ dar als:</i> diffus, ungenau, undurchsichtig</p>
<p><i>Tritt meist zusammen auf mit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• linearer Argumentation</li> <li>• direktem Interaktionsstil</li> <li>• Senderorientierung</li> </ul>	<p><i>Tritt meist zusammen auf mit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zirkulärer Argumentation</li> <li>• indirektem Interaktionsstil</li> <li>• Empfängerorientierung</li> </ul>

**Tabelle 2:** Kontextarme und kontextreiche Kommunikation  
(HALL & HALL, 1984)

- *Zeitorientierung (Chronomik): monochron vs. polychron*

Halls zeitliche Dimension unterscheidet zwischen einem *monochronen* und *polychronen* Zeitverständnis in den Kulturen.

Für die Kulturen mit monochroner Zeitauffassung (z.B. nordeuropäische Kultur wie Deutschland) wird Zeit als lineares System gesehen, d.h. Aktivitäten werden so angeordnet, dass sie nacheinander und sequentiell bewältigt werden können (one-thing-at-a-time).

Zeitliche Verpflichtungen wie Termine und Zeitpläne werden ernst genommen und man legt normalerweise einen großen Wert auf Pünktlichkeit.

Für die Kulturen mit polychroner Zeitauffassung (z.B. Asien, Südeuropa) ist Zeit kein lineares, sondern ein zirkuläres Konzept und es wird zu einem Raum, in dem gleichzeitig mehrere Aktivitäten durchgeführt werden („different-things-at-a-time“).

Es wurde auch aufgezeigt, dass häufig eine „Low-Context-Orientierung“ mit monochroner Zeitauffassung und eine „High-Context-Orientierung“ mit polychroner Zeitauffassung zusammenfallen<sup>99</sup>.

In der folgenden Tabelle werden die Merkmale von Menschen in monochronen und polychronen Kulturen zusammengefasst.

<b>Monochrome Zeitauffassung (Menschen, die Zeit einteilen)</b>	<b>Polychrone Zeitauffassung (Menschen, die Zeit zerteilen)</b>
tun immer eines nach dem anderen	tun viele Dinge gleichzeitig
identifizieren sich mit ihrer Arbeit	identifizieren sich mit Familie, Freunden, Kunden
nehmen zeitliche Verpflichtungen ernst (Termine, Zeitpläne)	messen zeitlichen Verpflichtungen keine große Bedeutung zu
sind schwach kontextorientiert, d.h. brauchen zusätzliche Informationen	sind stark kontextorientiert, d.h. sind über Hintergründe informiert
gehen in ihrer Arbeit auf	leben für andere Menschen und gehen in zwischenmenschlichen Beziehungen auf

<sup>99</sup> Vgl. Michael Kutschker & Stefan Schmid (2002): Internationales Management. (6. Auflage). München: Oldenbourg Wissenschaftsverla. S.707

halten sich an Pläne	stoßen Pläne um
sind bemüht, andere nicht zu stören, achten Intimsphäre, nehmen Rücksicht	kümmern sich nur um Verwandte, enge Freunde und gute Gesprächspartner
legen großen Wert auf Pünktlichkeit	kommen fast immer zu spät
neigen zu kurzlebigen Beziehungen	bauen Beziehungen auf, die ein Leben halten
betrachten zeitliche Verpflichtungen beinahe als etwas Heiliges	betrachten Verpflichtungen gegenüber Verwandten und engen Freunden als heilig
arbeiten methodisch	sind tüchtig, aber verlieren leicht die Geduld
haben hohe Achtung vor Privatbesitz, leihen und verleihen selten Gegenstände	leihen und verleihen ständig irgendwelche Gegenstände

**Tabelle 3:** Monochrome und polychrone Zeitauffassung

(nach HALL & HALL, 1984)

Treffen Zugehörige aus Kulturen mit monochroner und polychroner Zeitauffassung aufeinander, erkennt man deutlich die Vor- und Nachteile beider Zeitauffassungen. Menschen mit einer monochronen Zeitauffassung nehmen an ihrem Gegenüber die Unpünktlichkeit wahr und schließen daraus, dass die Person unzuverlässig, unseriös oder sogar bösartig ist. Kommt jemand ohne Entschuldigung zu spät oder erscheint überhaupt nicht trotz eines Termins, fühlt man sich gekränkt oder missachtet. Dagegen halten Personen aus polychronen Kulturen ihr monochrones Gegenüber für unflexibel und wenig spontan.<sup>100</sup>

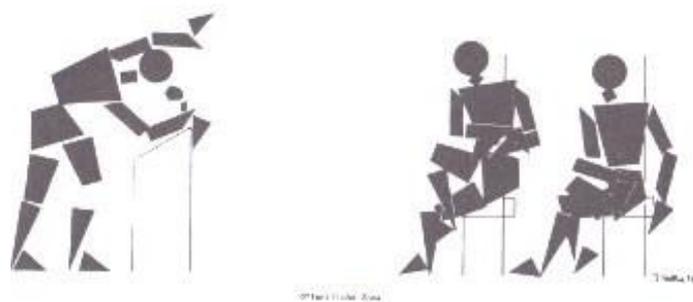
<sup>100</sup> Vgl. Alexander Thomas, Gabriel Layes & Stefan Kamhuber (1998): Sensibilisierungs- und Orientierungstraining für die Kulturallgemeine und die Kulturspezifische Vorbereitung von Soldaten auf internationale Einsätze. S. 105.

- **Raumorientierung bzw. Proxemik**

Die Dimension des Raums beschreibt die unterschiedlichen Erfahrungen und Verhaltensweisen mit räumlicher und körperlicher Nähe und Distanz der Menschen zueinander in den unterschiedlichen Kulturkreisen und das kulturell unterschiedliche Empfinden, welche räumliche Distanz als angenehm gilt.

Hall (1969) unterschied vier Distanzebenen zwischen Menschen:

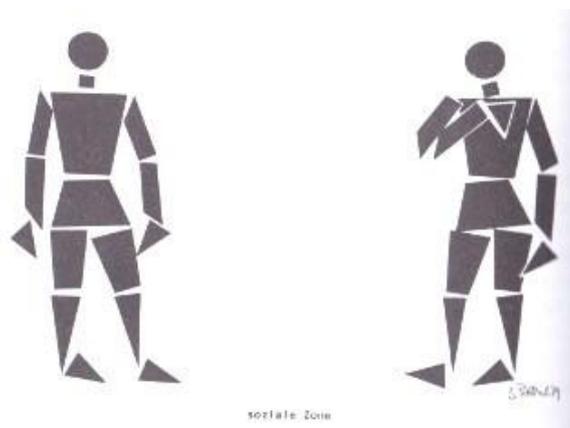
- **Die öffentliche Distanz**



**Abbildung 14:** „Die öffentliche Zone“ (Birkenbihl 2012: 158)

Bei der öffentlichen Distanz, die in öffentlichen Situationen verwendet wird, beträgt der Abstand vier bis acht Meter. Dieser Abstand ist etwa jener von Lehrern zu einer Klasse, von Rednern zum Publikum oder von Schauspielern zu den Zuschauern.<sup>101</sup>

- **Die soziale Distanz**



<sup>101</sup> Vgl. Nähe und Distanz – Das richtige Maß bei der Gesprächsführung (28. 10. 2020), unter: <https://www.absolventa.de/karriereguide/koerpersprache/naehe-distanz> (Zugriff: 15. 12. 2020)

**Abbildung 15:** „Die soziale Zone“ (Birkenbihl 2012: 156)

Bei der sozialen Distanz, die in sozialen Situationen und bei unpersönlicher Kommunikation verwendet wird, umfasst der Abstand eine Entfernung von etwa 1,50m bis zu etwa vier Metern, wie z. B. bei Behörden, Vorgesetzten, die meist durch Schreibtische getrennt sind.

- **Die persönliche Distanz**



**Abbildung 16:** „Die persönliche Zone“ (Birkenbihl 2012: 152)

- Bei der persönlichen Distanz beträgt der Abstand sechzig bis 150 Zentimeter, was der normalen Gesprächsdistanz entspricht. Diese Zone ist für gute Freunde, Kollegen oder Verwandte reserviert.

**Die intime Distanz**



**Abbildung 17:** „Die Intimzone“ (Birkenbihl 2012: 140)

Die intime Distanz, die in der Regel nur von sehr engen Vertrauten wie zum Beispiel engen Freunden und Verwandten oder Ehepartnern geteilt wird, ist sehr gering mit körperlichem Kontakt, bis zu einem Abstand von maximal sechzig Zentimetern.<sup>102</sup>

Hall entwickelte eine *proxemische Theorie* (1966), die High-Contact-Cultures mit einem hohen Maß an Körperkontakt und Low-Contact-Cultures mit einem höheren Maß an räumlicher Distanz definiert.

Zu den High-Contact-Cultures gehören arabische und afrikanische Länder, Lateinamerika, Russland, Italien und Frankreich.

Zu den Low-Contact-Cultures gehören Japan, China, Korea und Indien.

Auch innerhalb einer bestimmten Kultur beeinflussen mehrere Faktoren, wie viel Nähe oder Distanz bevorzugt wird. Es kommt z.B. darauf an, wie bekannt oder vertraut man mit der anderen Person ist, ob man derselben Gruppe/demselben subkulturellen Hintergrund angehört oder nicht, ob man das gleiche Geschlecht hat oder nicht und welchen sozialen Status der Gesprächspartner hat.

### ➤ **Ethnographie der Kommunikation**

Ein weiterer Forschungsansatz, der sich mit der interkulturellen Kommunikation befasst, ist die Ethnographie der Kommunikation, die schon 1962 von dem US-amerikanischen Anthropologen Dell Hymes begründet wurde. Sie

*„befasst sich mit den Situationen und Gebrauchsweisen, den Mustern und Funktionen des Sprechens als einer gesellschaftlichen Aktivität aus eigenem Recht.“<sup>103</sup>*

---

<sup>102</sup> Vgl. Nähe und Distanz – Das richtige Maß bei der Gesprächsführung (28. 10. 2020), unter: <https://www.absolventa.de/karriereguide/koerpersprache/naehe-distanz> (Zugriff: 15. 12. 2020)

<sup>103</sup> Dell Hymes (1979): Soziolinguistik: Zur Ethnographie der Kommunikation. Frankfurt/ M: Suhrkamp Verlag S. 33

Die Ethnographie einer Kommunikation beschreibt alle Faktoren, die für den Erfolg der Kommunikation von Bedeutung sind. Hymes nennt dazu acht wesentliche Kommunikationskomponenten, die er zur einfachen Erinnerung in dem Akronym *SPEAKING* zusammenfasst:

**S für situation:** Während ein Mittagessen in manchen Kulturen der beste Moment für geschäftliche Besprechungen ist, gehört sich das in anderen Kulturen nicht.

**P für participants:** Während es in manchen Kulturen eine strenge Hierarchie der sozialen Rollen gibt, ist in anderen Kulturen der Solidaritätsfaktor wichtiger als der Machtfaktor.

**E für ends:** In Industrieländern, in denen man sagt, dass Zeit Geld ist, hat Smalltalk keine Wichtigkeit, sondern das Ziel jeder Interaktion steht im Vordergrund.

**A für act:** Sprechabläufe unterscheiden sich in verschiedenen Kulturen stark, so dass Gespräche sehr verschiedene Strukturen haben.

**K für key:** Schlüssel zeigen direkt oder indirekt, ob etwas ernst, ironisch oder humorvoll gemeint ist. Solche Schlüssel findet man in der Intonation, der Gestik etc.

**I für instrumentalities:** der benutzte verbale Code, sowie nonverbale Ausdrucksmittel

**N für norms:** Normen der Interaktion und der Interpretation beziehen sich auf Sprecherwechsel, Sprechpausen etc.

**G für genres:** Kulturen unterscheiden sich sehr stark in Bezug auf Kommunikation und Rituale, wie z.B. Begrüßungsrituale, wie man zum Punkt kommt, Smalltalk und Beendigungs- und Abschiedsrituale.<sup>104</sup>

Diese *SPEAKING*-Formel von Hymes verdeutlicht, dass jede Kommunikation aus verschiedenen Komponenten zusammengesetzt wird und durch Nicht-Einhalten einer

---

<sup>104</sup> Ethnographie des Sprechens (o.D.): [http://imuhar.eu/site/de\\_publicationen/forschung/ethnographie-des-sprechens.php](http://imuhar.eu/site/de_publicationen/forschung/ethnographie-des-sprechens.php) (abgerufen am: 14. 01.2020)

oder mehrerer Komponenten scheitern kann. Sie kann auch dazu beitragen, Kommunikationssituationen genauer zu untersuchen und zu analysieren.

Bei der Ethnographie der Kommunikation werden also nicht isolierte Sprechakte miteinander verglichen, sondern sämtliche Kategorien des Sprachgebrauchs werden mit einbezogen. Daher hält Hymes nicht nur die linguistische Untersuchung einer Kommunikation für notwendig, sondern der Blickwinkel wird erweitert und umfasst auch übliche Gebrauchsmuster und den Kontext in den verschiedenen Kommunikationssituationen.

Da Kommunikation immer auch ein Aspekt von Kultur und Gesellschaft ist, benötigen die Interagierenden in einer Kommunikation nicht nur Kenntnis von grammatikalischem und lexikalischem Wissen, sondern sie müssen auch die Sprechregeln und Interaktionskonventionen kennen. Man muss also lernen, wie man wann und wo was zu sagen hat. Diese Fähigkeiten werden unter dem Begriff kommunikative Kompetenz zusammengefasst, die der linguistischen Kompetenz weit überlegen ist.

### ➤ **Psychologische und sozialpsychologische Untersuchungsansätze**

Es gibt auch psychologische und sozialpsychologische Ansätze, interkulturelle Kommunikationssituationen zu untersuchen. Dabei werden Wertvorstellungen und Normen und deren Auswirkung auf das Verhalten betrachtet, insbesondere Stereotypisierungen und deren Folgen sowie der Abbau von Unsicherheit und die Angst vor Fremdem. In einer sozialpsychologisch ausgerichteten Arbeit befassen sich Andrea Müller und Alexander Thomas mit den sogenannten Kulturstandards, die das Denken und Handeln von Amerikanern im Vergleich zu Deutschen beeinflussen.

### 2.1.2.3 Kulturstandardsmodell nach Alexander Thomas (1991)

Alexander Thomas definiert den Begriff *Kulturstandard* wie folgt:

„Kulturstandards sind für Gruppen, Organisationen und Nationen typische Orientierungsmaßstäbe des Wahrnehmens, Denkens und Handelns.“ Genauso, wie ein Standard festlegt, wie ein Gegenstand beschaffen sein muss oder wie ein bestimmtes Ereignis abzulaufen hat, bestimmt ein Kulturstandard, wie die Mitglieder einer Kultur sich benehmen müssen und wie sie Personen, Geschehnisse oder Objekte bewerten.<sup>105</sup>

Thomas bezeichnet als Kulturstandards alle Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns etc., die von der Mehrzahl der Mitglieder einer bestimmten Kultur für sich persönlich und für andere als normal, selbstverständlich, typisch und verbindlich angesehen werden.<sup>106</sup>

Kulturstandards werden im Laufe der Sozialisation des Individuums erworben und verinnerlicht, sodass sie gleich einer unbewussten Programmierung alle Handlungen steuern und prägen.

Deutlich werden sie eigentlich nur dann, wenn Personen aus verschiedenen Kulturkreisen aufeinander treffen, denn dann kommt es auch zum Aufeinandertreffen unterschiedlicher Kulturstandards.

Ein Beispiel: Für Deutschland gilt der Kulturstandard „schwacher Kontext“ für die Kommunikation. Das bedeutet, es wird klar und deutlich darüber gesprochen, „was

---

<sup>105</sup> Vgl. Alexander Thomas (1991): Psychologische Grundlagen interkultureller Kommunikation und interkulturellen Lernens im Zusammenhang mit Jugendaustausch. Münster: Waxmann Verlag. S. 5

<sup>106</sup> IKUD Seminare: Kulturerfassungsmodell von Thomas: Kulturstandards, unter: <https://www.ikud.de/glossar/kulturstandards-alexander-thomas.html> (abgerufen am 16.07.2020)

Sache ist“, ohne blumige Sprache, Andeutungen usw. Diese Direktheit ist außergewöhnlich im Vergleich mit fast allen anderen Kulturkreisen der Welt. Trifft ein Deutscher nun beispielsweise auf einen Inder, für den der Kulturstandard „indirekte Kommunikation“ gilt, sind Missverständnisse vorprogrammiert. Der Inder wird den Deutschen unhöflich finden, der Deutsche findet, der Inder rede „um den heißen Brei“ bzw. er versteht überhaupt nicht, was der Inder andeutet und damit in seiner „Sprache“ ganz klar sagt.

### ➤ **Linguistische Untersuchungsansätze**

Linguistische Analysen interkultureller Kommunikation beschäftigen sich aufgrund der kontrastiven Herangehensweise hauptsächlich mit der Konfliktdimension, also mit der Frage, wann und wie die Kommunikation zwischen Zugehörigen unterschiedlicher Kulturen durch Missverständnisse bedroht oder durch Konflikte gefährdet ist.

Zur Veranschaulichung dieser Problematik hat Müller-Jaquier ein Analyseraster aus verschiedenen Komponenten entwickelt, die dabei helfen, zu erkennen, welche sprachlichen Aspekte in der interkulturellen Kommunikation eine Rolle spielen.

#### 2.1.2.4 Das Kulturdimensionen-Modell von Müller-Jacquier (1999)

Gegensätzlich zur *Kulturstandardstheorie* richten vor allem kommunikationswissenschaftliche und linguistische Ansätze ihre Aufmerksamkeit auf die Interaktions- und Kommunikationsdynamik interkultureller Prozesse. Diese werden nicht als ein *Aufeinandertreffen* verschiedener Kultur- und Kommunikationsformen, sondern als ein situationsspezifisches *Aushandeln* verstanden, in dem die Kommunikationspartner signifikant anders reagieren als in Kommunikationssituationen mit Vertretern aus der eigenen Kultur. In der interkulturellen Forschung ist hierfür der Begriff *Interkultur* geprägt worden, der eine kommunikative Zwischenkultur bezeichnet, *die durch Kulturkontakt* konstruiert wird.<sup>107</sup>

*„Dies bedeutet, dass in einer solchen Zwischenwelt kulturell konstitutive, neue Konventionen herrschen müssen, die vom Regelsystem der Ausgangssysteme (C1, C2, C3) der Beteiligten nicht beschrieben werden können. Solchen situativ hergestellten Zwischenwelten wird der Status einer third culture zugewiesen.“*

Die *third culture* beschäftigt sich mit den Auswirkungen von Handlungen, die als fremd interpretiert wurden und den Reaktionen darauf.<sup>108</sup>

Interkulturelle Kommunikationssituationen zeichnen sich somit durch eine eigene, interaktive Dynamik aus, in der Kommunikations- und Verhaltensregeln ausgehandelt werden und deren Verlauf durch die Kommunikations- und Kulturstandards der Beteiligten nur in begrenztem Maße gesteuert wird und demzufolge vorhersehbar ist. Müller-Jacquier sagt, dass das Besondere an interkulturellen Kommunikationssituationen ist, dass Regelunsicherheit herrscht und die Agierenden

---

<sup>107</sup> Vgl. Bernd Müller Jacquier (1999) : Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Universität Koblenz. S.37.

<sup>108</sup> Vgl. Bernd Müller Jacquier (1999) : Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Universität Koblenz. S. 38

beider Kulturen bereit sind, Regelverletzungen aus Sicht ihrer Kultur zu tolerieren und dabei zu versuchen, ein neues Netz von Regeln zu schaffen, das der Situation angemessen ist.<sup>109</sup> Im Gegensatz zu solchen interaktiven Vorgängen stehen Kommunikationsformen, bei denen beispielsweise eine Person eine Nachricht an eine andere Person schriftlich übermittelt, so dass es keine Möglichkeit zur Interaktion gibt.<sup>110</sup>

Müller-Jacquier schlägt für die Analyse interkultureller Kommunikationssituationen zehn Komponenten vor:

➤ ***Soziale Bedeutung/ Lexikon***

Hierunter wird die kulturspezifische Bedeutung von Wörtern und Begriffen auf ihrer konnotativ-sozialen Ebene verstanden. Auf den ersten Blick scheint die Übersetzung der Wörter und Begriffe ganz leicht und problemlos, aber bei genauerem Hinsehen weisen sie sehr unterschiedliche konnotative bzw. assoziative Bedeutungsdimensionen auf.

Der Begriff *Familie* zum Beispiel ist im Französischen mit *famille* zu übersetzen. Er bezeichnet auf Deutsch die Kleinfamilie (Eltern und Kinder) im Französischen zwar auch, jedoch in erster Linie die Großfamilie, die die Großeltern und die nähere Verwandtschaft mit einbezieht, was zum Beispiel in Redewendungen wie

französisch: „J’ai de la famille à Paris.“

deutsch: „Ich habe Verwandtschaft in Paris.“ zum Ausdruck kommt.

Franzosen und Deutsche verbinden mit *famille* und *Familie* sowohl gemeinsame, als auch unterschiedliche Werte.

---

<sup>109</sup>Vgl. Ansgar Nünning & Vera Nünning (2008): Einführung in die Kulturwissenschaften. Theoretische Grundlagen- Ansätze- Perspektiven. Weimar: J.B. Metzler Verlag.

<sup>110</sup>Vgl. Bernd Müller Jacquier (1999) : Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Universität Koblenz. Ein Studienbrief zum Fernstudienprojekt "Fremdsprachen im Grundstudium". Koblenz: Univ. Koblenz-Landau. S.33

Die Franzosen sehen die Familie etwas häufiger als ihren Lebensmittelpunkt, heiraten mehr, haben mehr Kinder, feiern mehr Familienfeste und sie halten im Alltag mehr Kontakt mit der Familie. Für die Deutschen hingegen hat die familiäre Intimsphäre, die Familie als Ort der Gefühlsbindung als emotionaler Halte- und Ruhepunkt eine besonders große Bedeutung.<sup>111</sup>

➤ *Sprachhandlungen/Sprechhandlungssequenzen*

Die Sprachhandlungstheorie untersucht Kommunikation als eine Form des Handelns. Dabei stehen Sprechsituationen im Vordergrund, die mit einer Handlung verbunden sind, wie z.B. das Leisten eines Eids, ein Befehl oder ein Vorwurf. Diese Sprechakte sind kulturspezifisch sehr unterschiedlich.

➤ *Gesprächsorganisation/ Konventionen des Gesprächsverlaufs*

Gesprächsorganisation bzw. Konventionen des Diskursablaufs sind immer kulturspezifisch, sie sind Formen der Organisation von Konventionen. Diese reichen von den Konventionen der Begrüßungsformeln und der Gesprächsbeendigungspassagen über den Regelapparat von Redezügen bis hin zur Länge von Redepausen, zu den Konventionen zur Behebung kommunikativer Störungen und zum kulturgebundenen Zeitmanagement und Gesprächssequenzen. Letztere zeigen sich beispielsweise in der kulturell sehr unterschiedlichen Länge der Begrüßungsformeln, die im Deutschen und in den meisten europäischen Kulturen im Allgemeinen zeitlich sehr begrenzt sind. In afrikanischen und besonders arabischen Kulturen gehören Fragen nach der Gesundheit und dem Wohlbefinden nicht nur des Gesprächspartners, sondern auch seiner Familie zu den alltäglichen Begrüßungsritualen.<sup>112</sup>

---

<sup>111</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 108

<sup>112</sup> Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 114

### ➤ *Themen von öffentlichen/ privaten Kommunikationssituationen*

Die Themen der Kommunikation stützen sich auf die kulturspezifischen Konventionen. Sie bestimmen die Auswahl dessen, worüber an einem bestimmten Ort zu einer bestimmten Zeit unter Einschluss bestimmter Personen thematisch gesprochen wird.<sup>113</sup>

Im Allgemeinen lassen sich große Unterschiede hinsichtlich der kommunikativen Präsenz von Gesprächsthemen in verschiedenen Kulturen feststellen.

Die Thematisierung oder Nicht-Thematisierung von Gesprächsthemen offenbart zugleich auch kulturbedingte Tabuzonen, die sich in der interpersonalen, aber auch in der medialisierten Kommunikation zeigen.

Körperbezogene und insbesondere sexuelle Themen stellen zum Beispiel in maghrebinischen Kulturen ein Tabuthema öffentlicher Konversation dar.

### ➤ *Direktheit/ Indirektheit der Kommunikation*

Damit ist die kulturspezifische Art gemeint, mit der Aussagen oder Sprechhandlungen unmittelbar oder aber in indirekter bzw. umschriebener Weise zum Ausdruck gebracht werden. Insbesondere die Art und Weise, Aufforderungen zu formulieren, Höflichkeitsformeln zu artikulieren und eigene Meinungen zum Ausdruck zu bringen, beinhaltet interkulturelle Reibungs- und Konfliktpotentiale.<sup>114</sup>

### ➤ *Register*

So bezeichnet man Formulierungsalternativen, die Interagierende in Abhängigkeit von vielen verschiedenen Faktoren seitens der fremden Kultur verwenden. Diese Faktoren sind z.B. die Abhängigkeit von der Situation (stark ritualisiert bis informell), vom

---

<sup>113</sup> Vgl. Bernd Müller- Jacquier (1999): Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Ein Studienbrief zum Fernstudienprojekt "Fremdsprachen im Grund-studium". Koblenz: Univ. Koblenz-Landau. S.68

<sup>114</sup> Vgl. Bernd Müller- Jacquier (1999): Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Ein Studienbrief zum Fernstudienprojekt "Fremdsprachen im Grund-studium". Koblenz: Univ. Koblenz-Landau. S. 59 ff.

Alter des/der Anwesenden, vom Status der Anzusprechenden, von der Machtposition der Anwesenden, vom Geschlecht der Anwesenden und letztlich auch von der gewählten Sprachebene (formell - informell).

➤ ***Paraverbale Faktoren***

Die paraverbalen Faktoren sind Faktoren, die in Sprachen deutlich unterschiedlich sind. Es sind Faktoren wie der Rhythmus der Sprechenden, die Lautstärke, die Akzente auf bestimmten Wörtern und Satzteilen, das Sprechtempo, die Satzmelodie und die Gliederung des Sprechens, das heißt, wie viele Pausen es während eines Gesprächs gibt und wie lange die Pausen dauern.

➤ ***Nonverbale Faktoren***

Nonverbale Faktoren sind Gestik und Proxemik, Bewegungsverhalten, unter anderem Körperabstand zum Gesprächspartner, der kulturell sehr unterschiedlich ist und mit Bedeutungen verknüpft wird.

➤ ***Kulturspezifische Werte /Einstellungen als Erklärungsmuster***

Hier wird die Frage thematisiert, ob das interpretierte Verhalten (als Erklärungsmuster für Handeln in interkulturellen Kommunikationssituationen) auf kulturspezifische Wertorientierungen zurückgeht.

➤ ***Kulturspezifische Handlungen, Handlungssequenzen und Rituale***

Damit sind Handlungen gemeint, die verbal und nonverbal begleitet sind und als kulturspezifisch, zum Beispiel als *typisch deutsch*, aufgefasst werden (Begrüßungsrituale wie das auf den Tisch klopfen im Wirtshaus, Soziabilitätsrituale wie die Einladung zum Kaffeetrinken am Nachmittag, Selbstwahrnehmungs- und Identitätsmuster wie die Bedeutung von akademischen Titeln in der deutschen Kultur).<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> (Müller-Jacquier 2000: Müller-Jacquier, Bernd (2000). Linguistic Awareness of Cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls S. 33. In: Bolten, Jürgen (ed.). Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation. Leipzig: Popp, 20-49

## 2.2 Identität und Gruppenzugehörigkeit in der interkulturellen Kommunikation

In einer interkulturellen Begegnung stehen sich mindestens zwei Sprachträger gegenüber, die immer eine eigene Identität haben. Diese Identität wird als ein Bild vom Eigenen definiert, sie wird durch die Merkmale der Person und ihrer Zugehörigkeit zu verschiedenen *Wir-Gruppen* gebildet.

Auch spielt der kulturelle Hintergrund der Gesprächspartner in der interkulturellen Begegnung eine wesentliche Rolle. So kommen andere Faktoren hinzu, die die Verständigung erschweren, weil die Wahrnehmung individuell verschieden ist und die Reaktion auf fremde Kommunikationspartner von den Erfahrungen der eigenen Biographie beeinflusst wird. In jeder interkulturellen Begegnung stellen die beteiligten Akteure die Identität des anderen fest und ziehen daraus ihre Schlussfolgerungen.<sup>116</sup>

Im Rahmen der Sozialwissenschaften und der gegenseitigen Wechselwirkung von Individuum und Gemeinschaft wird der Identitätsbegriff folgendermaßen erläutert, wobei der Schwerpunkt die Zusammensetzung der einzelnen Identitätsmodelle in Bezug auf interkulturelle Kommunikation ist.

### 2.2.1 Die personale Identität

Laut dem Identitätskonzept des Psychoanalytikers Erik H. Erikson, das als eines der ausdrucksstärksten Identitätskonzepte gilt, bedeutet der Begriff *Identität* „*unmittelbare Wahrnehmung der eigenen Gleichheit und Kontinuität in der Zeit, und die damit verbundene Wahrnehmung, dass auch andere diese Gleichheit und Kontinuität kennen.*“<sup>117</sup>

---

<sup>116</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): *Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung*. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 43 ff.

<sup>117</sup> Erikson, Erik H. zit. Nach: Öztoprak, Ümit: *Identitäts- und Akkulturationsstile türkischer Jugendlicher*, IKO Verlag, Frankfurt am Main, London, 2007, S.50

Erikson definiert hier die Wahrnehmung *des Eigenen* bzw. die Selbstwahrnehmung in ihrer *Gleichheit und Kontinuität*, stellt sie aber gleichzeitig der Wahrnehmung *anderer* gegenüber und zeigt dabei nicht nur die Wichtigkeit der personalen Identität, sondern akzentuiert auch die soziale Identität. Die Interaktion zwischen Individuum und seiner Außenwelt wird miteinbezogen.

Überträgt man dieses Konzept auf die Situation der Migrantenkinder, so ist die Umsetzung komplex, denn diese Generation steht unter mehreren Einflüssen, die an ihrer Identitätsbildung teilhaben. So haben diese den Faktor des *Herkunftslandes*, des *Einwanderungslandes* und die regionale Ethnizität des *Einwanderungslandes*. Diese lassen sich nochmals in weitere Faktoren einteilen wie Bildung, sozialer Stand oder Annahmewilligkeit der Multikultur.

Dies sind nur einige wenige Beispiele von *oberflächlichen* Einflüssen.

Diese Generation von Jugendlichen erfährt folglich eine Art Doppel-Sozialisation, sie hat weder *ihren Ursprung* abgelegt, noch die *neue Kultur* komplett übernommen.

### **2.2.2 Kollektive Identität**

Kollektive Identität oder Gruppenidentität geht über personale Identität hinaus und bezieht sich auf Gruppen, denen der Einzelne angehört.

Sie bedeutet eine Art Übereinstimmung eines Menschen mit einer sozialen Gruppe. Er teilt deren Ziele, Wertvorstellungen, Symbole und Verhaltensweisen. Die Identifizierung mit einer bestimmten Gruppe ist kulturell geprägt, sie beinhaltet die Übernahme bestimmter kultureller Muster, durch die der Einzelne seine Zugehörigkeit ausdrückt.

Um die soziale Zugehörigkeit eines Menschen zu ermitteln, wird in einer interkulturellen Begegnung in der Regel nach Familienstand, sozialer Herkunft, sozialer Schicht und Beruf gefragt. In vielen Kulturen gibt es einige Fragen, die als Tabu für Fremde gelten, z. B. gilt die Frage nach der Ehefrau in arabischen Ländern und in China als ungehörig; in Japan fragt man nie nach dem Alter.

Jeder Mensch bewegt sich in verschiedenen Identitätskreisen entsprechend seiner Zugehörigkeit zu *Wir-Gruppen*:

- Familie
- Geschlechtergruppe
- Altersgruppe (Senioren, Jugendgruppen, Kindergruppen)
- soziale Klasse, Schicht, Beruf (Arbeiter, Arzt, Bauer, Arbeitsloser etc.)
- Religionsgemeinschaft
- politische Partei, Vereinigung oder Bewegung
- Verein (Kleingartenverein, Tierschutzverein etc.)
- lokale Gemeinschaft (Stadtteil, Kietz, Dorf etc.)
- ethnische Gruppe
- regionale Gemeinschaft (Küstenbewohner, Bergbauern, Bundesländer)
- Nation (Zugehörigkeit und evt. Identifizierung mit einer Heimat-Nation)

Wegen sozialer Mobilität kann jemand seine soziale Gruppe verlassen und in eine andere eintreten (z. B. im Zuge von Land-Stadt-Migration, Wechsel der Nationalität etc.).

In der interkulturellen Begegnung stehen sich Individuen oder Gruppen gegenüber, die in der Regel mehrere dieser Identitätszuschreibungen teilen. So können sich Menschen verschiedener Nationen, aber gleicher sozialer Zugehörigkeit treffen. Sie können der gleichen sozialen Schicht angehören (z. B. Geschäftsleute, Sportler) oder nur Frauen oder nur Männer, Alte oder Jugendliche können sich treffen. Sie können Gemeinsamkeiten in ihrer Situation als soziale oder demographische Gruppe finden, was ihre Kommunikation erleichtert.

Personale Identität kann den Kommunikationspartner attraktiv oder abstoßend machen, was ebenfalls die Bereitschaft zur interkulturellen Kommunikation beeinflusst.<sup>118</sup>

---

<sup>118</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 44ff.

### 2.2.3 Nationale und ethnische Identität

Die Beziehung zwischen personaler und gruppenbezogener Identität ist besonders interessant in Hinblick auf die Zugehörigkeit eines Individuums zu verschiedenen ethnisch-differenten Gemeinschaften.

Heckmann geht davon aus, dass unter einer ethnischen Gruppe eine Gruppe zu verstehen ist, deren Mitglieder *„kulturelle Gemeinsamkeiten besitzen, geschichtliche und aktuelle Erfahrungen miteinander teilen, Vorstellungen über eine gemeinsame Herkunft haben und auf dieser Basis ein bestimmtes Identitäts- und Solidarbewusstsein ausbilden.“*<sup>119</sup>

Körperliche Merkmale, geografische, religiöse oder sprachliche Zuordnungen sind weitere Kriterien zur Bestimmung von ethnischen Gruppen, welche in der Definition von Heckmann nicht berücksichtigt werden.

Die meisten Kriterien sind unmittelbar mit der Sprache verknüpft.<sup>120</sup> Die Sprache wird daher häufig als ein wesentliches Charakteristikum dargelegt, um Ethnizität zu demonstrieren und kommunikative Grenzen aufzuzeigen.<sup>121</sup>

Unter ethnischer Identität versteht *Bindorffer* jenes Zugehörigkeitsgefühl, das der/die Einzelne gegenüber derjenigen ethnischen Gruppe empfindet, in die er/sie hineingeboren wurde und in der er/sie im Zuge der primären Sozialisation dasjenige Wissensgut erwirbt, das die Basis für die Identität bildet<sup>122</sup> oder einfacher gesagt eine Gemeinschaft, in die man durch seine Vorfahren eingebunden ist. Die Nachfolgenerationen übernehmen die Identitätskomponenten ihrer Vorfahren nicht identisch, sondern nur jene Faktoren, die sich in ihren Alltag einbauen lassen.<sup>123</sup>

---

<sup>119</sup> Friedrich Heckmann (1992): *Ethnische Minderheiten, Volk und Nation*, Soziologie inter-ethnischer Beziehungen. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag. S.30

<sup>120</sup> Vgl. Claudia Maria Riehl (2014): *Mehrsprachigkeit: Eine Einführung*. Tübingen : Narr Verlag. S. 173

<sup>121</sup> Vgl. Ebd. S. 175 f.

<sup>122</sup> Vgl. Györgyi Bindorffer (2005): *Wir Schwaben waren immer gute Ungarn*. Budapest: Publikationen des Forschungsinstituts für ethnische und nationale Minderheiten der ungarischen Akademie der Wissenschaften. S. 28.

<sup>123</sup> Vgl. ebd. S. 29.

Letztlich definiert *Leggewie* ethnische Identität:

„die für individuelles und kollektives Handeln bedeutsame Tatsache, dass eine relativ große Gruppe von Menschen durch den Glauben an eine gemeinsame Herkunft, durch Gemeinsamkeiten von Kultur, Geschichte und aktuellen Erfahrungen verbunden sind und ein bestimmtes Identitäts- und Solidarbewusstsein besitzen.“<sup>124</sup>

Gemeinschaftliche Werte, Verhaltensformen, emotionale Handlungsmodelle dienen zur Verbindung zwischen Individuen und damit zur Identifikation untereinander. Die ethnische bzw. nationale Identität kann jedoch, als ein Typ der kollektiven Identität, nicht nur konnektiv sondern auch grenzziehend wirken.

Menschen, die in kulturell und sprachlich heterogenen Gebieten leben, identifizieren sich meist über beiderlei, ethnische und nationale Zugehörigkeiten.

Die nationale Identität wird von *Schildberg* sogar als *Prototyp der kollektiven Identität* beschrieben.<sup>125</sup> Der Begriff der Nation ist nach *Benedict Anderson* eine *vorgestellte Gemeinschaft*, weil sich die Individuen aufgrund der räumlichen Distanz nicht kennen sind, sich lediglich eine gemeinsame Gruppe erdenken.<sup>126</sup>

#### **2.2.4 Kulturelle Identität**

Der Begriff kulturelle Identität hat keine eindeutige Bedeutung, da es sehr kompliziert ist, die kulturelle Identität zu definieren.

Der Grund dafür ist vor allem die Komplexität der Verbindung der einzelnen Begriffe *Kultur* und *Identität*.

Arnd Uhle definiert kulturelle Identität folgendermaßen:

„Unter kultureller Identität wird die Gesamtheit der kulturell geprägten Werte samt der daraus resultierenden Weltansichten und Denkweisen sowie der ebenfalls kulturell geprägten Verhaltens- und

---

<sup>124</sup> Friedrich Heckmann (1992): *Ethnische Minderheiten, Volk und Nation*, Soziologie inter-ethnischer Beziehungen. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag, S. 31

<sup>125</sup> Vgl. Anderson Benedict (2005): *Die Erfindung der Nation. Zur Karriere eines folgenreichen Konzepts*. Frankfurt/ M: Campus. S. 14

<sup>126</sup> Anderson, Benedict: *Die Erfindung der Nation. Zur Karriere eines folgenreichen Konzepts*. Frankfurt/M.: Campus 2005, S.14

*Lebensweisen verstanden, die das Eigenbild einer Kulturgemeinschaft – namentlich einer Nation prägen.*<sup>127</sup>

Auch hier tritt der Faktor der nationalen Identität auf und grenzt die kulturelle Identität in *kulturell geprägte Werte, kulturell geprägte Verhaltens- und Lebensweisen* und *Kulturgemeinschaft* ein; es wird dabei aber nicht klar, wie der Kulturbegriff an sich zu verstehen ist.

*Jochen Neubauer* verdeutlicht die enge Verbundenheit der sozialwissenschaftlichen Begriffe der *nationalen Identität, ethnischen Identität* und die der *kulturellen Identität*:

*„Häufig werden die genannten Begriffe in ähnlicher Bedeutung benutzt, zum Teil werden sie als Synonyme angesehen. Angesichts der weiten Verbreitung eines holistischen Kulturbegriffs, der auf ethnische Kategorien zurückgreift, kann das Zusammenrücken der genannten Begriffe nicht weiter verwundern.“*<sup>128</sup>

Demnach ist eine äquivalente Nutzung der Begriffe Nation, Kultur und Ethnie zu erkennen. In den Definitionen werden sie meist miteinander umschrieben, so dass letztendlich alle der drei Begriffe in einer *„Vorstellung von einer ethnisch homogenen Nationalbevölkerung, mit gemeinsamer Nationalkultur“*enden.<sup>129</sup>

---

<sup>127</sup> Arnd Uhle (2005): Freiheitlicher Verfassungsstaat und kulturelle Identität. Tübingen: Mohr Siebeck Verlag, S.

<sup>128</sup> Vgl. Neubauer, Jochen (2011): Türkische Deutsche, Kanakster und Deutschländer: Identität und Fremdwahrnehmung in Film und Literatur: Fatih Akin, Thomas Arslan, Emine Sevgi Özdamar, Zafer Senocak und Feridun Zaimoglu, Königshausen & Neumann, S.104

<sup>129</sup> Vgl. Vgl. Neubauer, Jochen (2011): Türkische Deutsche, Kanakster und Deutschländer: Identität und Fremdwahrnehmung in Film und Literatur: Fatih Akin, Thomas Arslan, Emine Sevgi Özdamar, Zafer Senocak und Feridun Zaimoglu, Königshausen & Neumann, S.104

## 2.2.5 Sprache und Identität

Sprache gilt als ein wichtiger Bestandteil der Kultur und bestimmt auch die Realitätswahrnehmung. Sprache, Kultur und Denken bilden zusammen das Denksystem. Betrachtet ein Mensch eine Realität in einer anderen Sprache und Kultur, sieht er sie durch die Schemata des eigenen Denksystems und interpretiert diese Realität so neu.

Ting-Toomey beschreibt die Sprache als ein System, das Ideen, Gefühle, Erfahrungen und Ereignisse etc. benennt und dessen Regeln von den Mitgliedern der entsprechenden Kultur entwickelt wurden. Dargestellt wird es durch phonemische und grafische Symbole; diese Laute und Schriftzeichen sind Teil der kulturellen und ethnischen Identität des Menschen, wodurch der Mensch eine starke emotionale Bindung zu seiner Sprache hat.<sup>130</sup>

Ohne Sprache wäre die Verständigung zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen nicht möglich. Sie wird auch als Schlüssel zur Kultur beschrieben, sowohl zu ihrer eigenen als auch zu einer fremden Kultur. Sie ist der Bezug zu der Gemeinschaft, in der sie leben und wichtiger Teil ihrer kulturellen Identität.

„Der Klang der vertrauten Sprache der Gruppe oder Gemeinschaft, mit der sich jemand identifiziert, assoziiert Vertrautheit, Sicherheit, Zuhause-Sein, ob geographisch, ethnisch oder sozial.“<sup>131</sup>

Menschen denken in der ihnen vertrauten Sprache, sie benutzen sie als Kommunikationsmittel mit anderen und sie verwenden sie, um über sich selbst nachzudenken und Handlungsentscheidungen zu treffen.

Jeder Sprachträger wird in eine kulturelle Gemeinschaft hineingeboren, die eine einzigartige Sprache hat. Diese Sprache, die nicht unbedingt die Nationalsprache sein muss, sondern auch ein Dialekt sein kann, wird durch Familie, lokales Umfeld, Bildungseinrichtungen und Medien verschiedener Art erlernt. Obwohl er objektiv zu

---

<sup>130</sup> Vgl. Glaser, Handbuch interkultureller Kommunikation und Kooperation, Band 1: Grundlagen und Praxisfelder, Seite 74f.

<sup>131</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 61.

denen gehört, die diese Sprache sprechen, kann er sich subjektiv natürlich beispielsweise durch das Leben in einer anderen Kultur von dieser Sprache distanzieren. Dennoch wird er in einem anderen kulturellen Raum in der Regel spontan positiv auf den Klang der *Muttersprache* reagieren.<sup>132</sup>

Die Verständigung zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen oder Räume erfolgt nicht nur über das gesprochene Wort bzw. über verbale Kommunikation, sondern oft vornehmlich über den Prozess der nonverbalen Kommunikation mit ihren bedeutsamsten Ausdrucksmitteln, der Mimik und der Gestik.

Sieht man die Bedeutung der verschiedenen Bereiche, aus denen sich die Identität zusammensetzt, ist es gut ersichtlich, dass die Begegnung mit einer anderen Kultur nicht reibungslos verlaufen kann, sondern dass es zahlreiche Stolpersteine gibt, die den Weg zu einer gelungenen interkulturellen Kommunikation erschweren.

### **2.3 Hindernisse in der interkulturellen Kommunikation**

Bei der interkulturellen Kommunikation gibt es bestimmte Barrieren, die eine effektive Kommunikation stören und dabei Missverständnisse verursachen, die ein gegenseitiges Verstehen verhindern und dabei auch die Gefühle des Kommunikationspartners verletzen können. Die meisten dieser Barrieren haben ihren Ursprung in kulturellen Unterschieden im verbalen und nonverbalen Bereich der Kommunikation und verschiedenen Sprachen, die im Alltag gesprochen werden.

Diese verschiedenen Barrieren in der verbalen und nonverbalen Kommunikation sollen nun näher untersucht werden.

---

<sup>132</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S.61

### 2.3.1 Interkulturelle Missverständnisse

Interkulturelle Kommunikation bezeichnet die Verständigung zwischen zwei oder mehreren Sprachträgern, die unterschiedlichen Kulturen angehören, woraus sich häufig eine Reihe von Missverständnissen oder eine fehlgeschlagene Kommunikation ergeben.<sup>133</sup>

Bei interkulturellen Missverständnissen handelt es sich oft um das Problem, dass man einander falsch versteht oder eine Aussage anders interpretiert, als es der Gesprächspartner eigentlich gemeint hat.

Hinz-Rommel und Carroll gehen davon aus, dass interkulturelle Kommunikation beinahe automatisch ein gewisses Maß an Missverstehen impliziert. Hinz-Rommel beschreibt Missverstehen als *Pseudo-Verstehen* und dieses *Pseudo-Verstehen* kann zu einem *richtigen Konflikt* führen, wenn es nicht geklärt oder repariert wird, da verschiedene *natural ways of seeing the world* dafür verantwortlich sind.<sup>134</sup>

Vor allem in alltäglichen Situationen oder im diplomatischen Austausch hoher politischer Kreise und besonders in den interkulturellen Begegnungen, wo Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen mit unterschiedlichen Sprachen, Traditionen, Gebräuchen und Religionen aufeinandertreffen und miteinander in Interaktion treten, kommt es oft zu Missverständnissen.

Unter Missverständnis wird eine kommunikative Störung verstanden, die aus dem Differenzwert zwischen dem Gemeinten eines Senders und dem Verstandenen beim Empfänger besteht.

Die erste Gruppe von Missverständnissen liegt beim Sender. Er sagt nicht, was er meint, bzw. er formuliert etwas, das er meint, bewusst oder unbewusst falsch und der Empfänger versteht das Gesagte nicht richtig.

---

<sup>133</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S.21.

<sup>134</sup> Vgl. Wolfgang Hinz-Rommel (1994): Interkulturelle Kompetenz: : Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit. Münster, New York: Waxmann Verlag. S. 146.

Die zweite Gruppe von Missverständnissen liegt beim Empfänger. Das vom Sender richtig Gesagte wird vom Empfänger gut gehört, aber falsch verstanden, so dass er etwas ganz anderes versteht.

So kann eine richtige Formulierung des Senders durch fehlerhafte Interpretation des Empfängers zu Missverständnissen führen.

Daraus können folgende Grundstörungen abgeleitet werden:

- \* Gemeint ist nicht gesagt,
- \* gesagt ist nicht verstanden,
- \* verstanden ist nicht verstanden,<sup>135</sup>

Missverständnisse in der interkulturellen Kommunikation betreffen nonverbale und verbale Ebenen der Verständigung.

### **2.3.1.1 Verbale Missverständnisse**

Missverständnisse in interkulturellen Gesprächen zeigen allgemein an, dass in der Verständigung zwischen mindestens zwei Personen etwas falsch gelaufen ist. Das kann bedeuten, dass ein Gesprächspartner dem anderen unaufmerksam zuhört, d.h. er zeigt keine Interesse an der Kommunikation oder dass einer der beiden etwas nur unvollständig oder gar nicht verstanden oder missverstanden hat.

Häufig bemerken die Beteiligten Missverständnisse gar nicht oder einem von ihnen wird erst im Nachhinein bewusst, dass irgendetwas falsch verstanden oder interpretiert wurde. Er kann nun das Missverständnis ignorieren oder nach der Ursache suchen; das hängt von dem Charakter der Beziehung der Beteiligten ab bzw. davon, ob diese Beziehung wichtig für die Gesprächspartner ist oder nicht. Die schwierigste Situation

---

<sup>135</sup> Vgl. Seite „Missverständnis“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 13. Juni 2021, 20:18 UTC. URL: <https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Missverst%C3%A4ndnis&oldid=212929527> (Zugriff 25. 03 2020)

besteht dann, wenn beide Partner überzeugt sind, die Botschaft des anderen richtig verstanden zu haben, während die Interpretation tatsächlich falsch ist.

Die Ursachen sprachlicher Missverständnisse können sowohl in der Unkenntnis oder der mangelhaften Kenntnis der fremden Sprache bestehen, als auch im Nicht-Verstehen des Inhalts einer Botschaft. Selbst paraverbale Zeichen können sehr irritierend wirken, z. B. sind ungewohnte Lautstärke und hitzige Debatten in manchen Kulturen normale Kommunikationsarten, während es hingegen in mehreren asiatischen Kulturen üblich ist, die Teilnahme an einem Gespräch durch bestätigende Laute zu signalisieren.

Missverständnisse gibt es auch innerhalb der gleichen Sprache, wenn der Sinn eines Wortes unklar ist oder unterschiedliche Bedeutungen haben kann. Hier sind jedoch Korrekturen leichter als Korrekturen bei der interkulturellen Kommunikation.<sup>136</sup>

#### - Ursachen für Nicht- oder Falsch-Verstehen

Folgende Punkte können Ursachen für Nicht-Verstehen oder Falsch-Verstehen in der verbalen Kommunikation sein:

##### ➤ *Soziale Bedeutung von Wörtern*

Es gibt Wörter, die nur in einer Sprache vorkommen und in keiner anderen eine adäquate Entsprechung haben, bzw. sie können nicht wörtlich in eine andere Sprache übersetzt, sondern nur umschrieben werden.

Dazu gehört das bekannte unübersetzbare deutsche Wort *Schadenfreude*, das die (heimliche) Freude über das Scheitern anderer bedeutet. Es beschreibt auf eine lustige und zugleich traurige Weise das Gemüt der deutschen Neidgesellschaft und gibt dabei jedoch auch Gelegenheit, sich in Selbstironie zu üben.

---

<sup>136</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 105.

Ein weiteres Beispiel ist das deutsche Wort *Heimat*. Alle Versuche, es in einer anderen Sprache zu umschreiben, scheitern, weil seine Bedeutungstiefe und Bedeutungsschwere nicht zum Ausdruck gebracht werden können.<sup>137</sup>

Ähnlich verhält es sich mit dem französischen unübersetzbaren Wort *poudrierie*, das gefallener Schnee bedeutet, der vom Wind vom Boden geweht wird und wie feine, pulverförmige Partikel auf den Straßen erscheint.<sup>138</sup> Hier muss ein ganzer Sachverhalt in einer anderen Sprache erklärt werden, was nicht immer gelingt.

Aufgrund bestehender sozialer und kultureller Unterschiede können gleiche Wörter unterschiedliche Bedeutungen haben oder einen anderen Sinn vermitteln. Ein Beispiel dafür ist das Wort *Familie*, das im Deutschen die *Kleinfamilie* bezeichnet, in Afrika oder Asien aber *Großfamilie*.

Das englische Wort *friend* unterscheidet sich vom deutschen Wort *Freund* in seinem sozialen Bezug. Wenn ein Amerikaner *friend* sagt, entspricht das im Deutschen *Freunden und Bekannten*, während das deutsche *Freund* dem amerikanischen *close friend* entspricht.<sup>139</sup>

Ein Beispiel zu dem Wort *Freund* verdeutlicht, wie schnell es hier zu Missverständnissen kommen kann:

Ein deutscher Jugendlicher trifft seinen syrischen Mitschüler Alaa, der erst seit einem halben Jahr in Deutschland ist. Nach der Begrüßung stellt Alaa seine Begleiterin vor: „Das ist meine Freundin Steffi. Und das hier ist Bernd.“ Nachdem Bernd Steffi begrüßt hat, fragt er: „Wie lange kennt ihr euch denn schon?“ Alaa erklärt, dass sie sich seit einer Stunde kennen und sich im Zug kennengelernt haben. Bernd sagt

---

<sup>137</sup> Vgl. Ebd.

<sup>138</sup> Vgl. OPUS TRANSLATION SERVICES (04. 06.2018): 10 unübersetzbare Wörter aus 10 Ländern der Welt unter: <https://opustranslations.com/2018/06/04/10-unubersetzbar-worter-aus-10-landern-der-welt/> (abgerufen am 19. 08. 2020)

<sup>139</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 108 ff.

daraufhin lächelnd: „Das ging aber schnell.“ Steffi schaut etwas säuerlich zu Alaa und sagt: „Was soll das, Mann!“

Das Wort *Freundin* wird von Alaa in einem allgemeinen Zusammenhang benutzt, da er aus Syrien gewohnt ist, diesen Ausdruck auch für Menschen zu benutzen, die er gerade erst kennengelernt hat. Bei Bernd hingegen löst der Ausdruck *meine Freundin* die Vorstellung aus, dass es sich um eine Partnerschaft handelt, da dieser Ausdruck dies assoziiert. Im deutschen Sprachgebrauch hätte Alaa sagen müssen, dass sie eine Bekannte ist, insbesondere da sie sich gerade erst kennengelernt haben. Auch Steffi empfindet den Ausdruck als negativ, da er etwas anderes als die Realität widerspiegelt.<sup>140</sup>

### ➤ *Aussprachefehler*

Auch Aussprachefehler können zu Missverständnissen und Kommunikationsstörungen führen. Diese Quelle für Missverständnisse liegt zwischen Sprechen und Zuhören. Die Wörter werden oft falsch verwendet oder klingen ähnlich wie andere Wörter, so dass sie falsch interpretiert werden.

Einige Beispiele:

- ✓ Stadium – Stadion
- ✓ Zensur – Zäsur
- ✓ Effekt – Affekt

Viele Missverständnisse könnten verhindert werden, wenn die Leute den Mut hätten, um Klarstellung zu bitten oder zuzugeben, dass sie etwas nicht verstanden haben.<sup>141</sup>

---

<sup>140</sup> Vgl. Musa Dağdeviren, Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Interkulturelle Kommunikation: Vertiefung, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

<sup>141</sup> Pascal ( 22.12.2017): Missverständnisse in der Kommunikation – 8 Ursachen und Gegenmittel, unter: <https://www.userlike.com/de/blog/missverstaendnisse-in-der-kommunikation.> ( Zugriff: 08.05. 2020)

➤ *Übersetzungsfehler*

Übersetzungsfehler oder die Wahl eines falschen Wortes in der Fremdsprache sind eine weitere häufige Ursache von Fehlinterpretationen und Missverständnissen. Besonders bei Sprachen aus unterschiedlichen Kulturen ist es schwierig, semantische Äquivalenz von Wörtern und Sätzen zu treffen, weil der jeweilige Erfahrungshintergrund ein anderer ist. Interkulturelle Begegnungen hängen oft von der Qualität des Dolmetschers ab, d. h. inwieweit er in der Lage ist, Inhalte zwischen den beiden Kulturen, zwischen denen er vermittelt, in einen neuen Kontext zu übertragen. Viele Worte einer Sprache werden von Mitgliedern anderer Sprachgemeinschaften einfach nicht verstanden, weil sich ihnen der Sinn nicht erschließt.<sup>142</sup>

➤ *Kurzformen und Abkürzungen*

In der deutschen Sprache werden zahlreiche Kurzformen oder Abkürzungen benutzt, teilweise auch, weil es im Deutschen viele zusammengesetzte Nomen gibt, was zu manchmal sehr langen Wörtern führt. Was also im Deutschen zur Vereinfachung dienen soll, wird für Fremdsprachler oft zu einem Verständnisproblem. So steht zum Beispiel die Abkürzung AGB für allgemeine Geschäftsbedingungen oder MdB für Mitglied des Bundestages, befr. für befreundet oder Lkw für Lastkraftwagen, Kfz für Kraftfahrzeug<sup>143</sup>. WG bedeutet Wohngemeinschaft und VHS ist die Volkshochschule. Unter einer Nachricht findet man häufig das Kürzel MfG statt den Worten „mit freundlichen Grüßen“. Fremdsprachler finden diese Kurzformen und Abkürzungen unverständlich, was die Kommunikation erschwert und zu zusätzlichen Missverständnissen führen kann.

---

<sup>142</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 110

<sup>143</sup> Vgl. Top-Abkürzungen, unter: <https://xn--abkrzung-85a.info/Abk%C3%BCrzungen-Soziales.html> (Zugriff: 04.05. 2020)

### ➤ *Idiome*

In den meisten Fällen als ungeeignet für Übersetzungen haben sich idiomatische Redewendungen erwiesen, Ein Idiom ist „eine Gruppe von Wörtern in einer festen Reihenfolge, deren Bedeutung sich von der Bedeutung jedes einzelnen Wortes unterscheidet“<sup>144</sup>; es richtig zu verstehen erfordert nicht nur ein umfassendes Wissen über die Sprache selbst, sondern auch Kenntnis über kulturelle Elemente wie religiöse Überzeugungen, Aberglauben, soziale Konventionen sowie historische und geografische Umgebungen der Menschen anderer Herkunft. Daher sind Idiome insbesondere auch für Übersetzer ein schwieriges Thema.

In einem Artikel, der im *Journal of English Language Teaching* des *Canadian Centre of Science and Education* veröffentlicht wurde, erwähnt Chunli Yang beispielsweise englische Redewendungen, die das Wort *Kartoffel* enthalten. Es gibt *heiße Kartoffeln*, *große Kartoffeln* und *Sofakartoffeln*, von denen keine etwas mit Wurzelgemüse zu tun hat.

Wenn Sie eine dieser Redewendungen Wort für Wort in die andere Sprache bzw. Zielsprache übersetzen, ohne deren kulturellen Kontext oder Ursprung zu kennen, werden Sie wahrscheinlich nicht in der Lage sein, ihre Bedeutung zu erfassen.

Der Übersetzer muss wissen, dass *eine heiße Kartoffel* ein Problem ist, das schwer zu lösen ist, dass *eine große Kartoffel* eine wichtige Person ist und dass sich *eine Couch-Kartoffel* auf jemanden bezieht, der normalerweise viel auf dem Sofa sitzt und viel Zeit vor dem Fernseher verbringt. Diese letzte Redewendung steht in engem Zusammenhang mit dem Aufkommen des Fernsehens in den USA in den 1970er Jahren und mit der damals neu entdeckten Betätigung, Chips zu essen, während man fernsieht.<sup>145</sup>

Verbale Kommunikation ist bei der Sprache die Hauptquelle von Missverständnissen, doch können insbesondere doppeldeutige Worte und Begriffe, aber auch deren

---

<sup>144</sup> Cambridge Dictionary, unter: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/idiom> (Zugriff: 04.05.2020)

<sup>145</sup> <https://unbabel.com/blog/de/warum-es-schwierig-ist-redewendungen-zu-ubersetzen/>

Einbettung in unterschiedlich auslegbare Sätze und Formulierungen zu Missverständnissen führen.

Doppeldeutige Aussagen können möglicherweise vom Empfänger nicht mit Hilfe des Kontexts zu eindeutigen Aussagen decodiert werden. Das Skript des Gemeinten wird vom Empfänger anders ausgelegt (decodiert), als es vom Sender beabsichtigt war.

#### ➤ *Gesprächsthemen*

In jeder Kultur gibt es bestimmte Tabuthemen, die unbedingt vermieden werden sollten. Werden Tabus gebrochen, kann sich das sowohl auf den Sender als auch auf den Empfänger negativ auswirken. Insbesondere in religiös geprägten Gesellschaften gibt es Tabuzonen, die man nicht überschreiten sollte. Allgemein gelten Weltanschauungsfragen und Sexualität als Bereiche, die tabuisiert sind. Es gilt als zu starkes Eindringen in die Privatsphäre, solche Dinge anzusprechen.

Dabei hat jedes Land seine eigenen Tabuthemen, die meist eng mit der Geschichte, der Religion oder der Politik des Landes verknüpft sind. In den arabischen Ländern sind dies Themen wie Israel, die Kolonialzeit, die Verunglimpfung der Religion und des Propheten Muhammad oder gotteslästerliche Themen. So ist es beispielsweise in Europa nur schwer oder gar nicht zu verstehen, dass es Muslime persönlich kränkt, wenn ihr Prophet beleidigt wird, wie bei den Vorkommnissen um die Karikaturen der Zeitschrift Charlie Hebdo.

Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte man daher auf oberflächlichere Themen zurückgreifen, die für den Smalltalk geeigneter sind wie Wetter, Essen und allgemeine Fragen zum persönlichen Befinden und dem der Familie.

### **2.3.1.2 Nonverbale Missverständnisse**

Die nonverbale Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil der interkulturellen Kommunikation. Sie bietet viel Raum für Fehlinterpretationen und Missverständnisse,

die auf kulturellen Differenzen beruhen. Dabei spielt die Sprache eine allenfalls sekundäre Rolle, da in erster Linie die nonverbale Kommunikation zählt.

Die zwischenmenschliche Verständigung aller Kulturen ist durch die nonverbale Kommunikation geprägt, bei der der menschliche Körper zahlreiche verschiedene Positionen einnehmen kann, die unterschiedlich interpretiert werden können und so bei jeder interkulturellen Begegnung für Missverständnisse sorgen können.

Die Besonderheit an nonverbalen Zeichen ist, dass sie oft für sich allein stehen und in den häufigsten Fällen unbewusst und spontan übermittelt werden. Dabei kann ein und dieselbe Geste von Kultur zu Kultur eine völlig andere Bedeutung haben.

Nonverbale Kommunikation kann sowohl vokal als auch nonvokal erfolgen. So beziehen sich die nonverbal-vokalen Elemente, bzw. paraverbale Kommunikation auf Laute und auf die Stimme des Kommunikators ohne Sprachsystem. Beispiele dafür sind die Intonation, die Lautstärke, das Sprechtempo, Schweigen oder Pausen beim Reden, die Stimmfrequenz oder Lachen und Weinen.

Die nonverbal-nonvokale Kommunikation beschäftigt sich mit der körperlichen Kommunikation und unterteilt diese in zwei Arten:

- die körperliche nonvokale statische Kommunikation, die sich z.B. mit Körperbau, Gesichtsform oder Hautfarbe beschäftigt
- die körperliche nonvokale dynamische Kommunikation, die sich insbesondere mit der körperlichen Bewegung beschäftigt, also mit Mimik, Gestik, Körperhaltung, Körperabstand und Blickkontakt<sup>146</sup>

Weiterhin spricht man auch von einer nonverbalen nonvokalen Kommunikation in Bezug auf materielle Dinge wie Gegenstände. Dies können Artefakte sein wie Kleidung und Schmuck, aber auch Dinge wie der Laptop, das Auto oder das Handy. Wie bekannt ist, fungieren solche materiellen Besitztümer oft als Statussymbole. Mit jedem dieser Gegenstände werden bestimmte kulturspezifische Assoziationen

---

<sup>146</sup> Heinz S. Rosenbusch & Otto Schober (2004): Körpersprache und Pädagogik. Hohengehren: Schneider Verlag. S. 6

verbunden, die von den entsprechenden Wertevorstellungen abhängen. Materielle Artefakte signalisieren somit ganz konkrete Eindrücke und tragen dazu bei, sich ein Bild von einer bestimmten Person zu machen.

Im folgenden Abschnitt werden die dynamische und statische nonverbal-nonvokale Kommunikation und die nonverbal-vokale Kommunikation näher untersucht.

Der Schwerpunkt der dynamischen nonverbal-nonvokalen Kommunikation liegt auf Mimik, Gestik, Körperhaltung, Taktilität und dem interpersonalen Raum. Bezüglich der statischen nonverbal-nonvokalen Kommunikation werden insbesondere Kleidung und Farbsinn näher betrachtet. Der Schwerpunkt der nonverbal-vokalen Kommunikation liegt auf Lautstärke, Modulation der Stimme, Sprecherwechsel, Schweigen und Gesprächspausen, Lächeln, Lachen und Weinen. In all diesen Bereichen wird illustriert, wie schnell Missverständnisse ausgelöst werden können.

### ➤ **Mimik**

An der Mimik einer Person kann man Gefühle erkennen und ablesen. Aus diesem Grund versuchen beispielsweise Poker-Spieler einen möglichst starren Gesichtsausdruck aufzusetzen, um ihre Gefühle nicht preiszugeben.

Auch Wissenschaftler untersuchen die Mimik von Menschen intensiv, um herauszufinden, wie sich beispielsweise Lügen in der Mimik äußern; dabei werden auch kleinste Muskelzuckungen im Gesicht berücksichtigt.<sup>147</sup>

Gesichtsausdrücke variieren in den verschiedenen Kulturen der Welt. In einem ganz konkreten Experiment einer US-amerikanischen Psychologin wurde einer Gruppe von Probanden aus den USA und einer anderen Gruppe eines Bergvolkes aus Namibia eine Mischung von Gesichtsausdrücken präsentiert, die in fünf unterschiedliche Stapel sortiert und benannt werden sollten.

Die US-Amerikaner konnten die Bilder schnell in Kategorien, wie Lächeln, neutral oder ängstlich einteilen, wohingegen das der Gruppe aus Namibia große Schwierigkeiten bereitete.

---

<sup>147</sup> Vgl. Julia Lohrmann & Anette Kiefer, A (2021): Kommunikation, Körpersprache, unter: <https://www.planet-wissen.de/gesellschaft/kommunikation/koerpersprache/index.html> (Zugriff: 04. 02. 2021).

Die Bewertungen der namibischen Studienteilnehmer zeigen ganz klar, dass die Gesichtsausdrücke nicht auf der ganzen Welt dasselbe bedeuten müssen. Der Gesichtsausdruck allein gibt dem Gegenüber zu wenige Informationen über den mentalen Status des anderen. Erst in Kombination mit der Körpersprache wird genauer ersichtlich, was ein bestimmter Gesichtsausdruck wirklich bedeutet; es ist also immer der gesamte Kontext zu berücksichtigen.<sup>148</sup>

Zwar sind sich Forscher einig, dass es eine Reihe von Gesichtsausdrücken gibt, die die sechs grundlegendsten Emotionen ausdrücken, zu denen Wut, Trauer, Freude, Überraschung, Ekel und Angst gehören, und dass diese weltweit unabhängig des eigenen kulturellen Hintergrundes verstanden werden<sup>149</sup>, jedoch behaupten andere Forscher, dass verschiedene Formen von Emotionen nicht deutlich voneinander abgrenzbar sind und fließend ineinander übergehen.<sup>150</sup> Ihrer Meinung nach erschweren kulturelle Unterschiede das Erkennen des Gemütszustandes zusätzlich, weil Emotionen unterschiedlich ausgedrückt werden. In Thailand zum Beispiel werden Gefühle nicht offen gezeigt oder ausgedrückt, sondern man lächelt sogar dann, wenn man ärgerlich ist.<sup>151</sup>

Da das alleinige Betrachten des Gesichts somit insbesondere bei interkulturellen Begegnungen zu Fehlinterpretationen führen kann, ist es wichtig, die gesamte Körpersprache mit einzubeziehen.<sup>152</sup>

---

<sup>148</sup> Vgl. Ljubica Negovec (03. 01. 2015): Mimik-Barriere: Kulturelle Unterschiede bei Gesichtsausdrücken., unter: <https://www.translate-trade.com/mimik-barriere/> (Zugriff: 04.02.2021)

<sup>149</sup> Vgl. Ani Stepin (04. 04. 2017): Interkulturelle Kommunikation: Mimik, Gesten und Körpersprache richtig deuten, unter : <https://www.stepin.de/weltneugier/die-kulturen-dieser-erde-mimik-gesten-und-korpersprache/> (Zugriff: 10. 03. 2021).

<sup>150</sup> Vgl. Ljubica Negovec (03. 01. 2015): Mimik-Barriere: Kulturelle Unterschiede bei Gesichtsausdrücken., unter : <https://www.translate-trade.com/mimik-barriere/> (Zugriff: 04.02.2021)

<sup>151</sup> Vgl. Günther Ruffert (23. 08. 2003): Immer nur Lächeln, die Bedeutung ist vielschichtig: Freude, Spass, Verlegenheit, aber auch Zorn. <https://der-farang.com/de/pages/immer-nur-laecheln> (Zugriff: 23.04.2020)

<sup>152</sup> Vgl. Ljubica Negovec (03. 01. 2015): Mimik-Barriere: Kulturelle Unterschiede bei Gesichtsausdrücken., unter : <https://www.translate-trade.com/mimik-barriere/> (Zugriff: 04.02.2021)

## ➤ Blickverhalten

Eines der wichtigsten Signale der Gesichtsmimik ist wohl der Blickkontakt.

Jemandem in die Augen zu schauen zeigt Interesse an der entsprechenden Person. Wird man angeschaut, fühlt man sich beobachtet; ein Blick kann Interesse und Freundlichkeit ausdrücken oder auch bedrohlich sein. Meidet die andere Person den Blickkontakt, so zeugt das von Desinteresse, Gleichgültigkeit oder auch Scham.

Zu langes Anstarren (ab etwa 5 Sekunden) oder zu intensiver und fixierender Blickkontakt ist in westlichen Kulturen ebenfalls unerwünscht und wird schnell als aufdringlich und aggressiv empfunden.<sup>153</sup>

Dieses allgemeine Blickverhalten gilt aber beispielsweise im arabischen Raum nur bei Kommunikationen unter gleichgeschlechtlichen Partnern. Sind die Kommunikationspartner hier jedoch unterschiedlichen Geschlechts, wird der Blickkontakt eher vermieden.<sup>154</sup>

Spricht ein Mann im arabischen Raum direkt mit einer Frau, wird die Frau ihren Blick senken und seinen Blicken ausweichen. Intensiver Blickkontakt wird in einer solchen Situation als aufdringlich und unhöflich empfunden. Dagegen ist das Vermeiden des Blickkontakts bei solchen Gesprächen ein Ausdruck von Höflichkeit und Respekt.

Häufigkeit, Dauer und Intensität von Blickkontakten variieren jedoch auch allgemein in den verschiedenen Kulturen. Im Umgang mit Asiaten wie den Japanern sollte man beispielsweise vermeiden, dem Gegenüber direkt in die Augen zu sehen, sondern sie nur kurz anschauen und den Blick dann senken, da dies sonst als unfreundlich und unhöflich gilt.<sup>155</sup>

Nach einer Studie, bei der die Dauer des direkten Augenkontakts während eines zehnmütigen Gesprächs untersucht wurde, war die Dauer des direkten Blickkontakts

---

<sup>153</sup> Vgl. Siegbert Scheuermann (08. 12. 2015): Der Blickkontakt – mit Körpersprache wirkungsvoll kommunizieren – Folge2, unter: <https://sglscheuermann.com/2015/12/08/der-blickkontakt-mit-koerpersprache-wirkungsvoll-kommunizieren-folge-2/> (Zugriff: 17.04.2021)

<sup>154</sup> Vgl. Interkulturelle Kommunikation. Kulturen Fair- Stehen. (2017, 05. Juli). [http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05\\_Kommunikation.pdf](http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05_Kommunikation.pdf) (Zugriff: 10. 11. 2019)

<sup>155</sup> Vgl. Ebd.

bei Japanern nur 1,3 Minuten. In der gleichen Zeit findet bei US-Amerikanern 3,3 Minuten Blickkontakt statt und bei Brasilianern sogar 5,3 Minuten.<sup>156</sup>

Der Blickkontakt ist der wichtigste Bereich der Mimik zu Beginn oder während einer Kommunikation. Aufgrund immenser kultureller Unterschiede in diesem Bereich kann es hier zu großen und entscheidenden Missverständnissen kommen.

### ➤ **Gestik**

Gestik ist die Gesamtheit aller Gesten, die der zwischenmenschlichen Kommunikation dienen. Bewegungen der Arme, Hände oder des Kopfes können die sprachliche Mitteilung ergänzen oder ersetzen. Sie unterscheiden sich von Kultur zu Kultur. Manche Gesten gibt es nur in bestimmten Kulturen, während andere in verschiedenen Kulturen unterschiedliche Bedeutung haben.

Darüber hinaus gibt es große Unterschiede, wie zahlreich Gesten benutzt werden. Während in manchen Ländern Gesten unabdingbar für die Kommunikation sind, werden sie in anderen Ländern eher sparsam benutzt.

Collett hat dazu die Kommunikation verschiedener europäischer Völker untersucht und sie gemäß ihrer Gestikulierung in drei Gruppen eingeteilt:<sup>157</sup>

- Als wenig oder nicht gestikulierende Völker bezeichnet Collett die nordischen Völker wie Schweden, Finnen Norweger und Dänen. Er nennt sie „gebärdensprachliche Analphabeten“.
- Als mäßig gestikulierende Völker klassifiziert er Völker wie die Briten, die Deutschen, die Holländer, die Belgier und die Russen. Sie gestikulieren hauptsächlich dann, wenn sie aufgeregt sind, wenn eine räumliche Distanz es erfordert oder um andere zu beleidigen und einzuschüchtern.
- Als am häufigsten gestikulierende Völker bezeichnet Collett die mediterranen Völker, bei deren Kommunikation Gesten keine Seltenheit sind. Im Gegenteil sind Hände und Arme während der Kommunikation ständig in Bewegung und

---

<sup>156</sup> Vgl. Michael Schugk (2014): Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft: Grundlagen und Interkulturelle Kompetenz für Marketing und Vertrieb (2.Auflage) München: Vahlen Verlag. S. 105

<sup>157</sup> Vgl. Peter Collett (1994): Der Europäer als solcher ist unterschiedlich-verhalten, Körpersprache, Etikette. Hamburg: Ernst Kabel Verlag GmbH. S. 87ff.

unterstreichen so die verbale Kommunikation und selbst ohne verbal zu kommunizieren, sind hier Hände und Arme ständig in Bewegung.

Betrachtet man die Gesten in verschiedenen Ländern, so kann man feststellen, dass dieselbe Geste in verschiedenen Kulturen die gleiche, aber auch eine unterschiedliche Bedeutung haben kann.

Das Ringzeichen hat beispielsweise in verschiedenen Kulturen andere Bedeutungen. Während es in Europa und Nordamerika „alles okay“ bedeutet, ist es in Japan ein Synonym für Geld und in anderen Ländern wie in Deutschland, Russland Spanien oder der Türkei kann es eine obszöne Beleidigung sein. In Frankreich und Tunesien bzw. im Maghreb wiederum kann es bedeuten „du bist wertlos“ oder „du bist Null“, was zeigt, wie unterschiedlich eine einzige Geste verstanden werden kann und zu welchen Missverständnissen sie somit führen kann.<sup>158</sup>

Somit sind kulturelle Unterschiede der Hauptgrund für Missverständnisse, Spannungen und Irritationen in der nonverbalen interkulturellen Kommunikation, vor allem weil man sich häufig nicht bewusst ist, dass eine nonverbale Nachricht missverstanden wurde.

Auch am Beispiel in der folgenden Abbildung ist erkenntlich, wie unterschiedlich dieselbe Geste bei verschiedenen Völkern verstanden werden kann:



**Abbildung 18:** „Eine Geste – viele Bedeutungen“ (Grosse/Reker 2010: 31-37)

<sup>158</sup> Vgl. Allan & Barbara Pease (2004). Die kalte Schulter und der warme Händedruck. Ganz natürliche Erklärungen für die geheime Sprache unserer Körper. Berlin: Ullstein Verlag. S.108

### ➤ **Nicken oder Kopfschütteln**

Einige Gesten nonverbaler Zustimmung und Ablehnung sind universell auf der Welt verbreitet. geht, wie beispielsweise das Kopfnicken, das Zustimmung ausdrückt oder das Kopfschütteln, das Ablehnung zeigt. Auch dabei gibt es jedoch einige kulturelle Ausnahmen:

In Indien und Pakistan wiegt man den Kopf hin und her, wenn man einer Sache zustimmt, während man in Äthiopien den Kopf zum gleichen Zweck zurückwirft.

In einigen arabischen Ländern, Griechenland und Süditalien gilt dieses Zurückwerfen des Kopfes jedoch als Zeichen der Ablehnung.

Eine andere Geste mit globaler Verbreitung, um Verneinung auszudrücken ist das Abwinken mit der Hand oder dem Zeigefinger.<sup>159</sup>

### ➤ **Körperhaltung**

Aufgrund der Körperhaltung einer Person kann man sofort Rückschlüsse auf ihren Zustand ziehen; eine aufrechte und offene Haltung wirkt selbstbewusst, wohingegen hängende Schultern und ein gebeugter Rücken meist auf Angst, Schüchternheit, Trauer oder Müdigkeit hinweisen. Verschränkte Arme zeigen meist Ablehnung oder den Wunsch nach Distanz.

Auch hier gibt es jedoch kulturelle Unterschiede. In den USA ist es beispielsweise üblich, auch bei geschäftlichen Gesprächen eine entspannte Haltung einzunehmen, sich zurückzulehnen und den Unterschenkel auf das Knie des anderen Beines zu legen. Eine solche Haltung kann in europäischen Ländern als respektlos angesehen werden und in arabischen Ländern sogar als Beleidigung empfunden werden, falls der Schuh auf den Kommunikationspartner zeigt.<sup>160</sup>

---

<sup>159</sup>Vgl. Kathrin Dorscheid (o.D.). GESTIK, Kultur mal anders: Gesten aus aller Welt, unter: <https://www.geo.de/geolino/mensch/6703-rtkl-gestik-kultur-mal-anders-gesten-aus-aller-welt> (Zugriff: 18.01.2020)

<sup>160</sup>Vgl. Musa Dağdeviren, Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Interkulturelle Kommunikation: Vertiefung, unter:

## ➤ **Taktilität und interpersonaler Raum**

Hinsichtlich des Kontaktverhaltens wird generell zwischen kontaktreichen und kontaktarmen Kulturen unterschieden. Zu den kontaktreichen Gruppen zählen Araber, Lateinamerikaner, Südeuropäer und etliche afrikanische Kulturen.<sup>161</sup>

Hier wird der Körperabstand im Gespräch geringer. Freundschaftliche Gesten, wie das Klopfen auf den Rücken, das Berühren der Arme oder eine Umarmung sind typisch für kontaktreiche Gruppen.

Zu den kontaktarmen Ländern zählen beispielsweise Deutschland, Nordeuropa und Japan, hier hält man traditionell mindestens eine Armlänge Abstand.<sup>162</sup>

Japaner und US-Amerikaner berühren sich nach einer Studie während eines 30minütigen Gesprächs bis auf das Händeschütteln überhaupt nicht, während sich Brasilianer in der gleichen Zeit 4,7 Mal berühren.<sup>163</sup>

Wenn Menschen aus kontaktarmen Kulturen mit Menschen aus kontaktreichen Kulturen zusammentreffen, kann dies schnell ungünstige Auswirkungen auf die Kommunikation haben. Missverständnisse können während eines Gesprächs entstehen, wenn die höhere Distanz und Zurückhaltung als Kühle, Reserviertheit oder gar Anmaßung interpretiert wird.<sup>164</sup>

---

[https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

<sup>161</sup> Michael Argyle (2013). Körpersprache & Kommunikation: Nonverbaler Ausdruck und soziale Interaktion. (10. Auflage) Paderborn: Junfermann Verlag. S 83

<sup>162</sup> Ünal Yalçın (2011, September). Interkulturelle Kommunikation im Gerichtssaal. Betrifft Justiz Nr. 107. S. 112-113. [https://www.bgt-ev.de/fileadmin/Mediendatenbank/Tagungen/Nord\\_BGT/10/AG\\_3\\_Materialien.pdf](https://www.bgt-ev.de/fileadmin/Mediendatenbank/Tagungen/Nord_BGT/10/AG_3_Materialien.pdf) (Zugriff: 11. 01. 2021)

<sup>163</sup> Michael Schugk (2014): Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft: Grundlagen und Interkulturelle Kompetenz für Marketing und Vertrieb (2.Auflage) München: Vahlen Verlag. S. 105

<sup>164</sup> Vgl. Christian Geistmann (2002) : Interkulturelle Kompetenz: eine wichtige und förderbare Fähigkeit in der internationalen Zusammenarbeit. Entwicklung eines Konzeptes zur Schrittweisen Förderung interkultureller Kompetenz aufgezeigt am Beispiel der Handelspartner Frankreich und Deutschland. Norderstedt: Books on Demand GmbH. S. 323

Kommt es zum Beispiel dazu, dass ein nordamerikanischer Arzt im Gespräch mit einem arabischen Kollegen zurückweicht, da er sich durch ihn bedrängt fühlt, kann es sein, dass der andere dies als Zurückweisung empfindet.

Darüber hinaus gibt es auch geschlechtsspezifische Unterschiede in den verschiedenen Kulturen, was den Abstand betrifft. So findet man bei Frauen öfter eine intime Distanz, wohingegen dies bei Männern eher ungewöhnlich ist. In arabischen Ländern dürfen sich jedoch auch Männer nahe kommen und unter Freunden durchaus auch Handkontakt haben.<sup>165</sup>

### ➤ **Kleidung**

Schon nonverbale nonvokale Kommunikation kann zu Missverständnissen zwischen den Kulturen führen. Zwischen Arabern und Deutschen spielt zum Beispiel dabei besonders die Kleidung eine große Rolle, speziell was Frauen betrifft. Eine muslimisch gekleidete Frau mit Kopftuch und langem Mantel löst bei vielen Deutschen sofort bestimmte Assoziationen aus. Sie verbinden mit der Erscheinung Unterdrückung der Frau, wenig oder keine Bildung, Rückständigkeit, aber auch religiösen Fanatismus. Oft wird nicht einmal erwartet, dass sie der deutschen Sprache mächtig ist. So entsteht allein aufgrund von äußeren statischen Merkmalen eine Einschätzung, durch die man die Person als minderwertig betrachtet und sich ihr überlegen fühlt, was dann häufig auch im Verhalten, beispielsweise durch Arroganz ihr gegenüber gezeigt wird.

Das wird auch durch eine Studie bestätigt, die zeigt, dass Frauen mit Kopftuch im Vergleich zu MitbewerberInnen ohne Kopftuch sehr viel seltener zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden.

Bei der Untersuchung wurden 1500 fiktive Bewerbungen um in Deutschland ausgeschriebene Stellen verschickt, bei denen identische Schul- und Bildungswege mit unterschiedlichen Fotos kombiniert wurden, auf denen es BewerberInnen mit und ohne Kopftuch gab. Während 18,8% der Frauen ohne Kopftuch eine Einladung zu einem

---

<sup>165</sup> Vgl. Christoph Winder (2012, 02. November) : Junge Männer, Hand in Hand, Andere Länder, andere Sitten, unter : <https://www.derstandard.at/story/1350260141694/junge-maenner-hand-in-hand> (Zugriff: 23.04.2020)

Vorstellungsgespräch bekamen, waren es bei den Frauen mit Kopftuch nur 4,2%, was zeigt, dass Frauen mit Kopftuch auf dem Arbeitsmarkt aufgrund bestehender Vorurteile diskriminiert werden und somit eine weitere Kommunikation allein aufgrund der Kleidung nicht zustande kommt.<sup>166</sup>

Auch eine deutsche Frau mit Minirock und offener Kleidung erweckt bestimmte Assoziationen, wenn sie sich so insbesondere in arabischen Ländern bewegt. Sie wird sofort als Ausländerin erkannt und aufgrund ihrer Kleidung als offen gegenüber männlichen Annäherungsversuchen betrachtet. Es wird ihr somit deutlich weniger Respekt entgegengebracht als einer einheimischen muslimischen Frau.

### ➤ **Farben**

Farben können in unterschiedlichen Kulturen verschiedene Bedeutungen haben. Beispielsweise hat die Farbe grün im Islam eine besondere Bedeutung, da sie vom Propheten geliebt wurde und als Farbe des Paradieses gilt. In einem Münchener Betrieb, in dem es viele türkische Mitarbeiter gab, die verschiedene Farben trugen, trugen die Meister jeweils grüne Kittel, was ihr Ansehen erhöhte.

Rot gilt oft als Symbol für Blut oder auch Hitze. In Nordeuropa ist es die Farbe der Liebe, wohingegen in Frankreich, Italien, Finnland und Pakistan rot ein Symbol für Ärger, Gefahr und Krieg ist. In Südamerika ist rot die Farbe der Trauer, in China gilt es als Glücksfarbe und als Farbe für Hochzeiten.

Während in Europa die Braut weiß trägt, ist weiß im islamischen Raum die Farbe der Reinheit, aber auch der Trauer.

Gelb, das in China als Symbol für den Kaiser und Kraft gilt, war im europäischen Mittelalter die Farbe der Geächteten. Dies zeigte sich noch im dritten Reich an der Farbe des Judensterns.<sup>167</sup>

### ➤ **Lautstärke**

---

<sup>166</sup> Islamiq.de (20.09.2016): Studie, Nachteile durch Kopftuch bei Jobsuche, unter: <https://www.islamiq.de/2016/09/20/nachteile-durch-kopftuch-bei-jobsuche/> (Zugriff: 23.04.2020)

<sup>167</sup>Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 172

Die Lautstärke kann laut oder leise sein, bzw. zwischen diesen beiden Polen variieren. Ist die Lautstärke leise und kaum zu verstehen, wird das Interesse des Empfängers schnell abgelenkt. Zu laut zu sprechen wiederum wirkt unangenehm auf die Empfänger und übermittelt ein eher unangenehmes Gefühl.

Wenn in der europäischen Kultur zum Beispiel zwei Menschen gleichzeitig und laut sprechen, bedeutet dies Streit. In der arabischen Kultur und in manchen afrikanischen Kulturen ist es jedoch ein akzeptables Mittel, um seiner Meinung Gewicht zu verleihen und sein Engagement zu zeigen.<sup>168</sup>

### ➤ **Modulation der Stimme**

In verschiedenen Kulturen unterscheidet sich beim Sprechen die Tonhöhenmodulation. Die normale Sprache eines Briten wird beispielsweise in anderen englischsprachigen Kulturen als affektiert angesehen.

Auch die Intonation von Frage- und Aussagesätzen ist universell nicht gleich. Während in den meisten europäischen Sprachen nur Aussagesätze mit fallender Intonation gesprochen werden, gilt dies z.B. in Südindien auch für Fragesätze.

In einem Beispiel beklagte sich ein Brite über die Unfreundlichkeit des indischen und pakistanischen Personals in der Kantine. Bei der Suche nach Ursachen konnte man kein unfreundliches Verhalten des Personals feststellen. Als Ursache des Eindrucks stellte sich die Art und Weise heraus, wie das Personal Fragen intonierte. Wenn sie fragten: „Gravy?“ (Wollen Sie Sosse?) stellte sie die Frage mit fallender Intonation, so dass der Brite verstand: „Das ist Sosse“, was er als unhöflich empfand.

Auch im Deutschen kann die Intonation die Bedeutung eines Satzes verändern. Wenn beispielsweise ein Lehrer zu einem störenden Schüler sagt: „Du machst jetzt deine Aufgaben.“ hat er eine andere Intonation, als wenn er den gleichen Satz um 21 Uhr zu seinem Sohn sagt, weil er überrascht ist, dass dieser noch an seinen Hausaufgaben arbeitet: „Du machst jetzt deine Aufgaben?“<sup>169</sup>

---

<sup>168</sup> Vgl. Gabi Kratochwil (2016, 19. September). Kalte Deutsche, laute Araber, unter: <https://perspective-daily.de/article/80/probiere> (Zugriff: 23.04.2020)

<sup>169</sup> Vgl. Musa Dağdeviren, Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Interkulturelle Kommunikation: Vertiefung, unter:

## ➤ Sprecherwechsel

Man unterteilt kulturbedingte verbale Sprache bezüglich des Sprecherwechsels in drei Kategorien:

- Sequenzielle Kommunikation: Das Ende eines Gesprächsbeitrags wird abgewartet, bevor der andere das Wort ergreift. Diese Art der Kommunikation ist direkt, ziel- und aufgabenorientiert. Man findet sie beispielsweise in Deutschland, den USA oder Schweden.
- Simultane Kommunikation: Der zeitliche Sprechanteil der Kommunikationspartner ist unregelmäßig. Es finden Überlappungen statt und sie fallen sich gegenseitig ins Wort. Diese Art der Kommunikation wird als kreativ und beziehungsorientiert empfunden. Intensive nonverbale Kommunikation begleitet das Gespräch. Man findet diese Art von Gesprächsführung beispielsweise in Frankreich, Italien, Spanien und Brasilien.
- Unterbrochene Kommunikation: Nach dem Gesprächsbeitrag folgt eine Pause, in der der Gesprächspartner über das Gesagte nachdenken kann. Dann ergreift er das Wort, gefolgt von einer weiteren Pause. Diese Art der unterbrochenen Kommunikation findet man beispielsweise in Japan oder Finnland.

Aufgrund der verschiedenen Formen der Kommunikation, die einem unterschiedlichen Rhythmus beim Sprecherwechsel unterliegen und bei denen die Pausen zwischen den Gesprächsbeiträgen unterschiedlich lang sind, kann es beim Aufeinandertreffen Zugehöriger verschiedener Kulturen zu Missverständnissen kommen.<sup>170</sup>

So wird es beispielsweise in der deutschen Kultur als unangemessen und unhöflich angesehen, wenn sich bei der Kommunikation die Redebeiträge überlappen. Im mediterranen Raum sind die Regeln des Sprecherwechsels dagegen anders und eine solche Überlappung wird toleriert oder sogar als normal empfunden. Auch im Vorderen Orient gibt es beim Sprecherwechsel oft keine Pausen, sondern die Stimme

---

[https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

<sup>170</sup> Vgl. Susanne Doser (2012): In 30 Minuten wissen Sie mehr! Interkulturelle Kompetenz. (4. Auflage) Staßfurt: GABAL Verlag. S. 34 – 35

des ersten Sprechers wird leiser, so dass der zweite Sprecher das Wort ergreift. In der deutschen Kultur dagegen sind Gesprächspausen beim Sprecherwechsel normal, in Finnland und Japan sind sogar Pausen nach einem Redebeitrag üblich.

Extrem lange Pausen beim Sprecherwechsel gibt es bei einigen indianischen Kulturen; die Pausen können mehrere Minuten dauern.

### ➤ **Schweigen und Gesprächspausen**

Wie bereits in Kapitel eins erwähnt, hat Watzlawick in seinen Axiomen formuliert: Man kann nicht nicht kommunizieren.<sup>171</sup>

Der britische Professor Lord Acton war Ende des 19. Jahrhunderts Abgeordneter im britischen Parlament. Nach mehreren Jahren fragte man ihn, warum er immer schweige. Seine Antwort war, dass er mit niemandem übereinstimme und niemand mit ihm übereinstimme.<sup>172</sup>

Ein solches Schweigen könnte man jedoch auf verschiedenste Art deuten, es könnte beispielsweise auch einfach als Zustimmung gedeutet werden. Das Beispiel zeigt, wie Watzlawick gesagt hat, dass man immer etwas kommuniziert, da alles, was man tut oder nicht tut, von anderen in irgendeiner Form gedeutet wird.

Briten gelten im allgemeinen als schweigsam, wohingegen sie selbst ihre Art als normal und gesprächig empfinden. Sie würden eher die Schweden als schweigsam bezeichnen, die dies wiederum von den Finnen sagen würden.<sup>173</sup>

Schweigen wird also kulturell sehr unterschiedlich empfunden. Daher kann Schweigen sehr oft missverstanden werden. Es kann als Zustimmung oder auch Ablehnung gedeutet werden oder als Abwarten, bis der Sprecher mit seiner Aussage fertig ist. Man kann aus Respekt schweigen, oder auch aus Unsicherheit und Angst, wobei

---

<sup>171</sup> Vgl. Paul Watzlawick, Janet H. Beavin & Don. D. Jackson (2003): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. (10. Auflage) Bern: Hans Huber Verlag. S 51

<sup>172</sup> Vgl. Hans Jürgen Heringer (2014): Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen und Konzepte. Tübingen : Francke UTB Verlag. S. 19.

<sup>173</sup> Vgl. Stefan Müller & Katja Gelbrich (2014): Interkulturelle Kommunikation (1. Auflage) München: Vahlen Verlag. S. 94.

schnell deutlich wird, dass es hier kulturelle Unterschiede gibt, so dass insbesondere in der interkulturellen Kommunikation Schweigen schnell zu Missverständnissen führen kann.

In der deutschen Kultur werden lange Schweigephasen, als peinlich und unerträglich empfunden, doch in anderen Kulturen gelten diesbezüglich andere Regeln.<sup>174</sup>

In einer Studie wurde untersucht, wie viele Gesprächspausen, die länger als zehn Sekunden dauern, in einem 30minütigen Gespräch vorkommen. Bei den Japanern gab es in diesem Zeitraum 5,5 stille Perioden, wohingegen es bei den US-Amerikanern 3,5 Gesprächspausen waren und es bei den Brasilianern überhaupt keine stillen Perioden gab.<sup>175</sup>

In der interkulturellen Kommunikation wird daher vieles ganz anders gedeutet als es gemeint ist. Für ein Missverständnis sind sowohl Sender wie auch Empfänger verantwortlich. Als Sprecher muss man sich Gedanken machen, wie man verstanden werden könnte und als Empfänger sollte man insbesondere in der interkulturellen Kommunikation offen sein, zu hinterfragen, ob man sein Gegenüber richtig versteht.

Auch Gesprächspausen können in der Kommunikation zu Missverständnissen führen. Im Idealfall ist der Wechsel von zwei Sprechern harmonisch, aber es kann auch sein, dass ein Sprecher einen anderen nicht zu Wort kommen lässt oder ihn ständig unterbricht. Wie lang Redepausen sein müssen, damit man sich berechtigt fühlt, das Wort zu ergreifen, entscheidet die Intuition, die Erziehung und auch die Kultur, was wiederum verdeutlicht, dass es hier leicht zu Missverständnissen kommen kann.

---

<sup>174</sup> Vgl. Akiko Hayashi & Yukihiro Nishinuma (2009) : Kontrastive Gesprächsanalyse aufgrund derphonetischen Untersuchung des Schweigens. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00380693/document> (Zugriff: 02.05.2020)

<sup>175</sup> Vgl. Michael Schugk (2014) : Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft: Grundlagen und Interkulturelle Kompetenz für Marketing und Vertrieb (2.Auflage) München: Vahlen Verlag. S. 105

### ➤ **Lächeln**

Lächeln ist sehr stark kulturell geprägt. Es gibt *bejahende Kulturen*, wie die amerikanische, in denen man immer glücklich und freundlich zu sein scheint und es gibt sogenannte *Beschwerdekulturen*. Hierunter fallen insbesondere die osteuropäischen Kulturen. Es gibt Studien, nach denen die Osteuropäer im Vergleich zu Westeuropäern deutlich weniger lächeln. Das führt zu kulturellen Fehlschlüssen: Die Osteuropäer denken, dass viele Westeuropäer und Amerikaner *falsch* seien, weil sie so oft freundlich lächeln. Die Westeuropäer denken kulturell bedingt, dass die Osteuropäer unfreundlich und verbittert seien.<sup>176</sup>

Im asiatischen Raum (z.B. in China, Japan und Korea) hingegen ist man stets bemüht, den eigenen und den Gesichtsverlust des anderen zu vermeiden. Deshalb wird in Gesprächssituationen auch dann gelächelt, wenn etwas Belastendes berichtet wird oder wenn man mit den Ausführungen des Gegenübers überhaupt nicht einverstanden ist. Lächeln dient in diesem Kulturkreis auch der Konfliktvermeidung.<sup>177</sup> Das kann sogar so weit gehen, dass eine chinesische Frau am Grab ihres Mannes lächelt, da dies für sie ein Ventil für ihre Trauer ist. Lächeln kann also in China die verschiedensten Bedeutungen haben, wie z.B. Unsicherheit, Verständnisprobleme, Erstaunen, Unwissenheit, Entschuldigung, indirekte Ablehnung oder Ausdruck des aktiven Zuhörens.<sup>178</sup>

### ➤ **Lachen und Weinen**

Lachen und Weinen kann in verschiedenen Kulturen sehr unterschiedliche Bedeutungen haben. Es gibt Weinen aus Trauer, aber auch aus Freude oder Rührung und die Ursache für Lachen kann Spaß sein, aber auch Übermut, Lust oder Schadenfreude und sogar Verlegenheit und Bedrücktheit. Solche Reaktionen können

---

<sup>176</sup> Vgl. Ünal Yalçın (2011, September): Interkulturelle Kommunikation im Gerichtssaal. Betrifft Justiz Nr. 107. S. 112-113. [https://www.bgt-ev.de/fileadmin/Mediendatenbank/Tagungen/NordBGT/10/AG\\_3\\_Materialien.pdf](https://www.bgt-ev.de/fileadmin/Mediendatenbank/Tagungen/NordBGT/10/AG_3_Materialien.pdf) (Zugriff: 11. 01. 2021)

<sup>177</sup> Vgl. Ebd.

<sup>178</sup> Vgl. Interkulturelle Kommunikation. Kulturen Fair- Stehen. (2017, 05. Juli). [http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05\\_Kommunikation.pdf](http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05_Kommunikation.pdf) (Zugriff: 10. 11. 2019)

in der Kommunikation irritierend sein. Während das Lachen in Zentralafrika ein Ausdruck der Überraschung, der Unsicherheit und des Unbehagens ist, lachen und kichern Frauen in Japan und Vietnam, wenn etwas peinlich oder schmerzhaft ist.<sup>179</sup>

### 2.3.1.3 Vorurteile und Stereotype

#### - *Vorurteile*

Wenn zwei oder mehrere Personen aus verschiedenen Kulturen aufeinandertreffen, ist es ihnen oft nicht möglich, effizient miteinander zu kommunizieren. Sie sind nicht in der Lage, eine soziokultivierte Kommunikation zu führen, da beide sich bemühen, das Verhalten ihres Kommunikationspartners teilweise oder ganz anhand ihrer eigenen Werte und Einstellungen, Gefühle, Verpflichtungen, Beziehungen, Überzeugungen, Verhaltensweisen, Erwartungen und Bedürfnisse zu interpretieren. Sie betrachten ihre Welt, ihre Mitmenschen und sich selbst durch die Brille ihrer eigenen kulturellen Prägung.<sup>180</sup>

Eines der wesentlichen Hindernisse für interkulturelle Kommunikation sind die einseitigen oder gegenseitigen *Vorurteile*. Unter Vorurteilen versteht man eine negative oder positive Haltung gegenüber Personen, Gruppen, Objekten oder Sachverhalten, die weniger auf direkter Erfahrung als vielmehr auf Generalisierung beruht.<sup>181</sup>

---

<sup>179</sup> Vgl. Interkulturelle Kommunikation. Kulturen Fair- Stehen. (2017, 05. Juli). [http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05\\_Kommunikation.pdf](http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05_Kommunikation.pdf) (abgerufen am: 10. 11. 2019)

<sup>180</sup> Zdenko Dobřík (o. D.): Vorurteile in der interkulturellen Kommunikation und ihre Eliminierung im Deutschunterricht und im Unterricht der Sozialwissenschaften, unter: [https://wp.sung.sk/wp-content/uploads/2020/07/SZfG\\_2017\\_1\\_66.pdf](https://wp.sung.sk/wp-content/uploads/2020/07/SZfG_2017_1_66.pdf) (abgerufen am: 23. 03. 2021)

Eine klassische Definition von Vorurteilen ist wie folgt:

*„Vorurteile sind negative oder ablehnende Einstellungen einem Menschen oder einer Menschengruppe gegenüber, wobei dieser Gruppe infolge stereotyper Vorstellungen bestimmte Eigenschaften von vornherein zugeschrieben werden, die sich aufgrund von Starrheit und gefühlsmäßiger Ladung selbst bei widersprechender Erfahrung schwer korrigieren lassen.“<sup>182</sup>*

Obwohl es positive Vorurteile im Sinne von aufwertenden Vorurteilen gibt, wie zum Beispiel die Aussage *„Deutsche sind ehrlich und ordentlich“*, konzentriert sich die Vorurteilsforschung meist auf negative Vorurteile, denn das Vorurteil beinhaltet meist eine negative Bewertung und es handelt sich um negative Einstellungen gegenüber sozialen Gruppen, die auf negativen Stereotypen beruht.

Aufgrund einer vorgefassten Meinung wird beispielsweise jemand, der einem vollkommen fremd ist, ohne irgendwelche Beweise als *faul, gefährlich* oder *zurückhaltend* abgestempelt. Der Voreingenommene urteilt so, weil er die Gruppe sieht und nicht den Einzelnen. Für ihn sind die Angehörigen einer Gruppe völlig „gleich“.

Der Voreingenommene verteidigt seine Einstellung sehr oft bis zum Ende, auch wenn die Tatsachen zeigen, dass er sich geirrt hat. Vorurteile haben meistens einen starken emotionalen Charakter und werden häufig dazu verwendet, die eigene Gruppe von anderen zu unterscheiden.<sup>183</sup>

Wenn dem Kommunikationspartner negative Eigenschaften als Vorurteile oder Stereotype zugeschrieben werden, betrachtet man seinen Partner leider durch eine gefärbte Brille. Man ist nicht mehr in der Lage, den Partner oder den Sachverhalt objektiv zu beurteilen. Durch gegenseitige Vorurteile kann eine interkulturelle Kommunikation gefährdet werden; sie können zu Spannungen zwischen einzelnen

---

<sup>182</sup> Earl. E. DAVIS, (1964): Zum gegenwärtigen Stand der Vorurteilsforschung. In: Bayer-Katte, W.v. et al. (Hrsg.): Politische Psychologie, Band 3: Vorurteile. Ihre Erforschung und ihre Bekämpfung. Frankfurt/Main. S. 78

<sup>183</sup> Vgl. Lauková, Jana (2015): Text im interkulturellen Kontext. S. 34 ff.

Gruppen in einer Gesellschaft führen und die Beziehungen zwischen den Kommunikationspartnern deutlich belasten.

- ***Stereotype***

In der Alltagssprache ist häufig zu hören, dass Deutsche immer pünktlich<sup>184</sup> und Franzosen urlaubsfreudig sind und gern aus jedem beliebigen Anlass demonstrieren; <sup>185</sup> Chinesen gelten als gastfreundlich, Italiener als kontaktfreudig und unordentlich. Solchen stark vereinfachten klischeehaften Zuschreibungen ist in den Sozialwissenschaften der Fachbegriff *Stereotyp* zugeordnet.

Der Stereotypenbegriff wurde vor allem von *Walter Lippmann* mit präzisen Worten klar definiert. Er sagt, dass ein *Stereotyp* als vereinfachtes Abbild der Außenwelt determiniert werden kann, das die Notwendigkeit erfüllt, die Welt verständlicher und einfacher zu machen, als sie tatsächlich ist.<sup>186</sup>

Da Stereotype keine neutralen Feststellungen sind, <sup>187</sup> enthalten Sie immer wertende Elemente, entweder positive oder negative. Sie bieten den Gesprächspartnern zwar manchmal eine nützliche Orientierungshilfe, können aber auch die Kontaktaufnahme erschweren.

---

<sup>184</sup> Vgl. Peter Zudeick (07. 12. 2012): Der Deutsche und die Pünktlichkeit, unter: <https://www.dw.com/de/der-deutsche-und-die-p%C3%BCnktlichkeit/a-16398754>. (Zugriff: 23. 08. 2019)

<sup>185</sup> Vgl. Klischees über die Franzosen: wie kann man zwischen wahr und falsch unterscheiden? Unter <https://www.cia-france.de/blog/kultur-franzosisch-traditionen/klischees-uber-die-franzosen/> (Zugriff: 06. 03. 2021)

<sup>186</sup> Vgl. Klaus. P. Hansen (2000): Kultur und Kulturwissenschaft: Eine Einführung. 2. Auflage Tübingen: A. Francke Verlag Tübingen und Basel. S. 321

<sup>187</sup> Vgl. Jochen Mai (26. 10. 2020): Stereotyp: Definition, Beispiele, unter: Folgen <https://karrierebibel.de/stereotyp/> (Zugriff: 06. 03. 2021)

Anhand einiger einfacher Kriterien, wie zum Beispiel *Alter*, *Geschlecht*, *Hautfarbe*, *Kleidung* und *ethnische Zugehörigkeit*<sup>188</sup> werden auf einer unbewussten und nahezu automatischen Ebene Menschengruppen wie *die Araber*, *die Studenten*, *die Muslime* kategorisiert und als Menschen in diese Gruppen eingeteilt. Ob sie dieser Gruppe in all ihren Merkmalen entsprechen, ist dabei natürlich fraglich.

Die Verwendung von Stereotypen hat negative Wirkungen auf die interkulturelle Kommunikation. Die drei folgenden zentralen negativen Wirkungen gehen von Stereotypen aus:

- Obwohl Stereotypen dabei helfen, Entscheidungen zu treffen, die Komplexität der Zusammenhänge sowie der sozialen Strukturen zu reduzieren, die Welt überschaubarer zu machen und ein höheres Selbstwert- und Zugehörigkeitsgefühl zu erlangen, ist ihr Inhalt in der Regel eher verzerrt. Sie erzeugen somit ein fehlerhaftes Bild der Wirklichkeit, das die Wahrnehmung in eine bestimmte Richtung lenkt und unter Umständen blind machen kann für die wahren Problemursachen in einer Begegnungssituation.
- Werden Stereotype zur Vorhersage von Verhaltensweisen verwendet, besteht die Gefahr von sich selbst erfüllenden Prophezeiungen. Eine Person erwartet einem Wahrnehmungsobjekt gegenüber bestimmte typische Verhaltensweisen und verhält sich dementsprechend. Aufgrund der verzerrten Wahrnehmung werden die erwarteten Phänomene letztlich tatsächlich meist gefunden und dann fälschlicherweise sogar als Bestätigung für die eigenen Stereotypen gewertet:

Die Lehrerin hatte schon gewisse Vorstellungen hinsichtlich bestimmter Eigenarten von Griechen. Sie sagte: „Eine Kollegin hatte mich schon vor deren Unzuverlässigkeit gewarnt.“ So wird sie wahrscheinlich auf ein solches

---

<sup>188</sup> Vgl. Bierhoff/ Frey (2006): Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie, Göttingen Hogrefe Verlag, S.431. Vgl. Fiske, 1998.

Verhalten warten. Die Erfahrung, die sie macht, wird sie als Bestätigung für ihr Bild von den Griechen sehen.

- Das Hauptproblem der Stereotypisierung liegt schließlich in einer falschen Übergeneralisierung und Unvollständigkeit der Stereotype.

Stereotype sind Verallgemeinerungen, bei denen über alle Mitglieder der Gruppe eine Aussage getroffen wird, die die Unterschiedlichkeit und die Individualität der Personen überhaupt nicht berücksichtigt, so dass sich der Einzelne als nicht korrekt und ungerecht eingeordnet sieht.<sup>189</sup>

Ein Beispiel dafür ist die Auffassung, dass alle Franzosen Frösche essen ungeachtet der Tatsache, ob es vielleicht Vegetarier gibt; es wird von einem Individuum als prototypischer Vertreter einer soziokulturellen Gruppe auf die gesamte Gruppe geschlossen.<sup>190</sup>

Ein anderes Beispiel ist ein Student, der einen angeforderten Bericht nicht pünktlich fertiggestellt hat, weil er krank war. Die Dozentin wird ihre Erfahrung unter dem kulturellen Stereotyp des chaotischen und unpünktlichen Griechens subsumieren (Sie hatte schon ein Bild im Kopf: Als Grieche wird dieser Student seinen Bericht mit Sicherheit nicht rechtzeitig fertigstellen, daher muss ich als Dozentin von Anfang an möglichst viel Druck machen). Der Gesprächspartner bzw. der Student, der bemerkt, dass er auf Grundlage von Stereotypen interpretiert und beurteilt wird, wird sich persönlich unverstanden und nicht berücksichtigt fühlen und mit Ablehnung auf dieses Stereotypisiert-Werden reagieren.<sup>191</sup>

---

<sup>189</sup> Vgl. Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Kulturelle Identität, Stereotypen und Vorurteile, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

<sup>190</sup> Vgl. Jochen Mai (26. 10. 2020): Stereotyp: Definition, Beispiele, Folgen, unter: <https://karrierebibel.de/stereotyp/> (Zugriff: 08. 12. 2020).

<sup>191</sup> Vgl. Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Kulturelle Identität, Stereotypen und Vorurteile, unter: <https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer->

Die Wissenschaft unterscheidet zwei Arten von Stereotypen: Heterostereotype und Autostereotype.

Heterostereotype sind Stereotype, die sich auf Mitglieder einer fremdkulturellen Gruppe beziehen und der Abgrenzung gegenüber dieser dienen.

Autostereotype sind Urteile, die sich auf die Mitglieder der eigenen sozialen Gruppe beziehen und haben den Anspruch, eine Zugehörigkeit herzustellen.

Die folgende Liste mit 63 Eigenschaftswörtern, die im Rahmen der Untersuchung entwickelt wurde, wird auch heute noch häufig in der Stereotypenforschung verwendet. Die Ergebnisse, zu denen verschiedene wissenschaftliche Untersuchungen der letzten Jahrzehnte zu den Auto- und Heterostereotypen der Deutschen gekommen sind, weichen jedoch kaum von der im Folgenden dargestellten Zusammenstellung deutscher Eigenschaften ab<sup>192</sup> Zusammengefasst ergibt sich folgende Liste:

### Wie Deutsche sich selbst sehen (Autostereotype)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• fleißig</li> <li>• vorurteilsvoll</li> <li>• gründlich</li> <li>• bürokratisch</li> <li>• ordentlich</li> <li>• nicht nationalistisch</li> <li>• sparsam</li> <li>• nicht faul</li> <li>• wissenschaftlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pflichtbewusst</li> <li>• nicht leidenschaftlich</li> <li>• intelligent</li> <li>• nicht zufrieden</li> <li>• praktisch</li> <li>• nicht heißblütig</li> <li>• mutig</li> <li>• nicht grausam</li> <li>• fortschrittlich</li> </ul>
--	--

zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile\_BARRIEREFREI.pdf (Zugriff: 19. 05. 2019)

<sup>192</sup> Vgl. Alexander Scheitza und Rainer Leenen (2018): Kulturelle Identität, Stereotypen und Vorurteile. Seminarreihe Interkulturell sensible Berufsorientierung S. 10ff. Vgl. Diehl & Jonas 1991; Fischer 1992; Günther 1975; Hagendorn & Linsen 1994; Koomen & Bähler 1996; Poortinga 1995; Reigrotski & Anderson 1959.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• nicht dominant</li> <li>• technikgläubig</li> <li>• nicht eingebildet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nicht freundlich</li> <li>• ehrgeizig</li> </ul>
---	---

### **Wie Deutsche gesehen werden (Heterostereotype)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• stolz</li> <li>• kultiviert</li> <li>• selbstbewusst</li> <li>• gründlich</li> <li>• dominant</li> <li>• ausdauernd</li> <li>• aggressiv</li> <li>• zuverlässig</li> <li>• sympathisch</li> <li>• tatkräftig</li> <li>• effizient</li> <li>• nicht diplomatisch</li> <li>• brutal</li> <li>• nicht heißblütig</li> <li>• pflichtbewusst</li> <li>• nicht leichtsinnig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• grausam</li> <li>• nicht schmutzig</li> <li>• penibel</li> <li>• nicht lässig</li> <li>• rigide</li> <li>• nicht frivol</li> <li>• humorlos</li> <li>• nicht energisch</li> <li>• diszipliniert</li> <li>• nicht individualistisch</li> <li>• ordentlich</li> <li>• nicht flexibel</li> <li>• freiheitsliebend</li> <li>• nicht leichtfertig</li> <li>• fortschrittlich</li> </ul>
---	---

Wenn starre Stereotype und Vorurteile verinnerlicht werden, führt das beim Handeln und Sprechen zu Aggressivität und zu Diskriminierung.<sup>193</sup>

### 2.3.1.4 Identität

Insbesondere die kollektive Identität kann durch Vorurteile und Stereotype innerhalb einer Gruppe zur Ausgrenzung anderer und somit auch zu Barrieren in der Kommunikation führen.

Hier geht es nicht um die Identität des Einzelnen, sondern das Individuum kann einem größeren Gebilde einverleibt werden und die Identität der Gruppe übernehmen. So kann kulturelle Identität zur Strategie und sogar zum Kampfbegriff werden. Dabei betont die kollektive Identität oft den Abstand zu anderen Gruppen wie z.B. zu Migranten oder Flüchtlingen: „Die Zuwanderer wollen ja nichts anderes; lasst uns die Integrationsbemühungen nicht übertreiben; rettet sie vor der überfremdenden deutschen Kultur(und rettet die deutsche Kultur vor der Überfremdung)!“<sup>194</sup>

Wie kollektive Identität zur Ausgrenzung führen kann, zeigt auch das „Heidelberger Manifest“. Ende 1981 unterzeichneten 15 Hochschullehrer eine Erklärung, die als Flugblatt verteilt wurde und schließlich auch in rechtsextremen Zeitungen veröffentlicht wurde. Sie wurde am 17.06.1981 in ZEIT ONLINE abgedruckt:

„Mit großer Sorge beobachten wir die Unterwanderung des deutschen Volkes durch Zuzug von vielen Millionen von Ausländern und ihren Familien, die Überfremdung

---

<sup>193</sup>Vgl. Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Kulturelle Identität, Stereotypen und Vorurteile, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

<sup>194</sup> Vgl. Hermann Bausinger (1986): Kulturelle Identität – Schlagwort und Wirklichkeit. In: Tübinger Vereinigung für Volkskunde (Hrsg.): Ausländer – Inländer / Arbeitsmigration und kulturelle Identität. Tübingen. S. 146

unserer Sprache, unserer Kultur und unseres Volkstums [...] Deshalb rufen wir zur Gründung eines parteipolitisch und ideologisch unabhängigen Bundes auf, dessen Aufgabe die Erhaltung des deutschen Volkes und seiner geistigen Identität auf der Grundlage unseres christlich-abendländischen Erbes ist [...] Völker sind (biologisch und kybernetisch) lebende Systeme höherer Ordnung mit voneinander verschiedenen Systemeigenschaften, die genetisch und durch Traditionen weitergegeben werden [...] Jedes Volk, auch das deutsche Volk, hat ein Naturrecht auf Erhaltung seiner Identität und Eigenart in seinem Wohngebiet.“

### **2.3.1.5 Diskriminierung**

Wörtlich bedeutet Diskriminierung nur Unterscheidung, beispielsweise nach Körpergröße, Bildungsabschluss oder Leistung. Gemeint ist aber in der Regel eine negative Diskriminierung, also Ungleichbehandlung von eigentlich Gleichgestellten. Sie kann sich in Kontaktvermeidung, Boykottierung oder persönlicher Herabsetzung manifestieren. Die stärkste Form der Diskriminierung zeigt sich in Gewalt.<sup>195</sup>

Im Gegensatz zu Stereotypen und Vorurteilen ist Diskriminierung mit einer Handlung verbunden, die verbaler, psychischer oder physischer Art sein kann.

Allerdings führen Vorurteile und Stereotype nicht automatisch zu Diskriminierung, da es Gründe auf der Handlungsebene geben kann, diese zu vermeiden, wie beispielsweise materielle Interessen, Angst vor negativen Konsequenzen oder Macht. Jedoch werden oft Vorurteile benutzt, um Diskriminierung zu rechtfertigen.<sup>196</sup>

---

<sup>195</sup>Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Kulturelle Identität, Stereotypen und Vorurteile, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

<sup>196</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. ff.

### 2.3.1.6 Ethnozentrismus

Ethnozentrismus bedeutet, dass Sprachträger die Eigenschaften der eigenen ethnischen Gruppe höher als die anderer Volksgruppen bewerten. Sie stellen ihre eigene Kultur in den Mittelpunkt und sehen die eigenen Werte als richtiger oder besser an als diejenigen anderer Kulturen, die als falsch oder minderwertiger betrachtet werden.

Dies führt zu einer eingeschränkten Wahrnehmungsfähigkeit gegenüber anderen Kulturen, da man nur in der eigenen Kultur gefangen ist. Der Mensch beurteilt das Verhalten anderer nach seinem Wertesystem, das stark geprägt ist von der Kultur, in der er lebt und nach seinen eigenen Normen, die unmöglich universell sein können.

Kulturelle Prägungen erschweren die Kommunikation beim Aufeinandertreffen von verschiedenen Kulturen, was zu Missverständnissen, zu sozialer Distanz oder zu Isolation führen kann.

*Kultureller Relativismus* bezeichnet die Erkenntnis, dass Wahrnehmung nicht universell ist. Es bedeutet nicht, dass man keine Normen für sich und die Gesellschaft hat, jedoch bildet man sich nicht schnell ein Urteil, wenn man mit Normen anderer Gesellschaften zu tun hat, die anders sind als die eigenen.

Die vorgestellten Modelle sowie die Untersuchungen zu den Bereichen Sprache und Identität im interkulturellen Kontext machen deutlich, dass die interkulturelle Kommunikation tatsächlich ein Raum für zahlreiche Missverständnisse ist.

Interkulturelle Kommunikation ist wie eine „*Straße mit vielen Schlaglöchern*“<sup>197</sup> voller Missverständnisse, auf der Verkehrsregeln gelten, die man nicht kennt.

Im Folgenden soll nun untersucht werden, wie sich die gezeigte Problematik in der Praxis auf die Kommunikation zwischen Maghrebiniern und Deutschen auswirkt und

---

<sup>197</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 20 ff.

welche Hotspots es für Missverständnisse zwischen den Zugehörigen beider Kulturen gibt.

# **Kapitel 3**

### **3 Hotspots in der interkulturellen Kommunikation zwischen Maghrebinern und Deutschen**

Nach Betrachtung der verschiedenen Kommunikationsmodelle im vorherigen Kapitel soll nun untersucht werden, welches insbesondere bei der interkulturellen Kommunikation zwischen Maghrebinern und Deutschen die Störfaktoren und Brennpunkte sind, die zu Missverständnissen führen. Dafür wurden verbale und nonverbale Kommunikationsstile der beiden Kulturen miteinander verglichen und die jeweiligen Alltagsrituale und habitualisierten Verhaltensweisen einander gegenübergestellt.

#### ***3.1 Maghrebinischer und deutscher Kommunikationsstil im Vergleich***

##### **3.1.1 Verbale Kommunikationsstile im Vergleich**

###### **3.1.1.1 Direktheiten versus Indirektheit**

Laut Gudykunst werden zwei verbale Kommunikationsstile unterschieden:

- der rationale Kommunikationsstil, der sender-orientiert und zielgerichtet ist.
- der intuitive verbale Kommunikationsstil, der empfänger-orientiert und prozessgerichtet ist.<sup>198</sup>

Deutsche verwenden im allgemeinen einen rationalen Kommunikationsstil; der Sender steht im Zentrum der Betrachtung und die Botschaft ist zielgerichtet und wird direkt, explizit, klar und genau kommuniziert. Fast jedes kleine Detail muss genannt werden. Der Fokus liegt auf dem Gesagten und nicht auf dem Gemeinten. Gestik und Mimik werden eine relativ geringe Bedeutung beigemessen.<sup>199</sup>

---

<sup>198</sup> Vgl. William. B. Gudykunst & E C Stella Ting Toomey (1998): Culture and Interpersonal Communication. Newbury: Park. S. 112

<sup>199</sup> Kaliskan Caliskan. C. (2007): , Wirtschaftspartner Türkei. Ein Handbuch für erfolgreiche Unternehmer. Redline Wirtschaft, Heidelberg. S. 139

In den maghrebinischen Ländern werden dagegen intuitive, kommunikationsverbale Stile verwendet. Der Kontext ist oft ziemlich unklar und die Botschaften werden vollständig implizit übermittelt. Daher beruht die Interpretation der Nachricht stark auf kontextuellen Hinweisen, wie z.B. dem Gesichtsausdruck der Gesprächspartner, Anspielungen, den Umständen der Begegnung und vielen weiteren Kontextfaktoren. Eine Botschaft wird also nicht direkt und zielgerichtet vermittelt, sondern der Sender versucht, dem Empfänger die Botschaft zu vermitteln, ohne ihn zu verletzen, wie zum Beispiel im Falle einer Ablehnung.

Wie schon in Kapitel zwei erklärt beschreibt der amerikanische Anthropologe Hall mit der Dimension von High-Context und Low-Context genau diese Unterschiede von Kommunikationsstilen verschiedener Kulturen. Dabei plazierte er den Kommunikationsstil eines Landes in eine Skala von Low-Context bis hin zum High-Context.

Wie gerade beschrieben gehört Deutschland somit zu den Kulturen mit Low-Context-Communication, in denen eine sehr direkte Kommunikation eingesetzt wird. Die Sprachträger äußern sich in aller Deutlichkeit, sprechen alle Dinge unverblümt an und kommen ohne Umschweife zur Sache.

Maghrebinische Länder dagegen gehören zu den Kulturen mit High-Context-Communication, in denen konkrete Botschaften nicht explizit und ausführlich erläutert werden. Was nicht gesagt wurde, kann wichtiger sein als das Gesagte, weshalb ein hohes Verständnis für Körpersprache und Kultur-Artefakte notwendig ist.

Die Direktheit der Deutschen und die Indirektheit der Maghrebiner sind zentrale Gründe für das Entstehen interkultureller Missverständnisse zwischen Gesprächspartnern beider Kulturen.

Besonders deutlich wird der unterschiedliche Kommunikationsstil in der Kritik- und Ablehnungsform; die Deutschen üben sehr direkte Kritik. Sie betrachten das als etwas

Konstruktives, besonders wenn sie Verbesserungsvorschläge ansprechen.<sup>200</sup> Im Gegenteil dazu ist bei den Maghrebinern, bei denen der Fokus der Kommunikation auf dem Gemeinten und nicht auf dem Gesagten liegt, wichtiger, wie etwas gesagt wird, als was gesagt wird.<sup>201</sup> Da das Wahre des Gesichts einen hohen Stellenwert hat und die soziale Harmonie im Vordergrund steht, kritisieren sie ihr Gegenüber oft nicht direkt. Direkte Kritik wirkt auf sie sehr forsch und beleidigend. Wenn ihnen zum Beispiel etwas nicht gefällt, wechseln sie das Thema oder gehen nicht direkt auf das Thema ein.

Ein direktes *nein* wird oft als Affront empfunden, weshalb es vermieden wird, so dass die Menschen versuchen, es zu verklausulieren: *Ich denke darüber nach, vielleicht* oder *Ich versuche mein Bestes* oder wie die Maghrebiner sagen *inschallah*. Der Empfänger muss die Botschaft aus der Antwort dechiffrieren.<sup>202</sup>

Für Deutsche bedeutet Ehrlichkeit, aufrichtig und sachlich die Wahrheit zu sagen, auch wenn diese für sie selbst oder andere unangenehm ist. Dies wird allgemein akzeptiert und gilt nicht als unhöflich. Maghrebiner hingegen sind stark beziehungsorientiert, weshalb sie möglichst unangenehme Nachrichten vermeiden und nur Positives hervorheben.

### 3.1.1.2 Genauigkeit versus Vagheit

Bei der Wortwahl existieren große Unterschiede zwischen beiden Kommunikationsstilen. Deutsche gehen sehr genau mit Sprache und der Bedeutung von Wörtern, die verwendet werden, um. Schon die deutsche Sprache ist genauer als

---

<sup>200</sup> Robert Münscher (2010): Vertrauensentwicklung im interkulturellen Management: Ein empirischer Beitrag am Beispiel der deutsch- französischen Zusammenarbeit. Heidelberg, Gabler Verlag S. 433.

<sup>201</sup> Vgl. Kulturelle Werte in den vereinigten arabischen emiraten [https://www.eidam-und-partner.de/files/downloads/eidam\\_und\\_partner\\_kulturelle\\_werte\\_vereinigte\\_arabische\\_emirate.pdf](https://www.eidam-und-partner.de/files/downloads/eidam_und_partner_kulturelle_werte_vereinigte_arabische_emirate.pdf) (Zugriff: 20. 04. 2021)

<sup>202</sup> Vgl. Katrin Ehrhardt de Carrión (04.09.2020): <https://www.interkultureller.blog/ja-nein-vielleicht-was-meinen-sie-denn-teil-1> (Zugriff: 20. 04. 2021)

viele andere; so findet man für bestimmte Begriffe, für die es in anderen Sprachen nur ein Wort gibt, im Deutschen mehrere Wörter, die verschiedenen Nuancen des Begriffs ausdrücken.

Auch Kartari stützt diese Meinung; er sagt, dass eine „typisch deutsche“ Botschaft immer zielgerichtet ist und nur notwendige und korrekte Informationen enthält.<sup>203</sup>

Der maghrebische Kommunikationsstil ist diesem Umgang mit Genauigkeit entgegengesetzt. Feghali weist in diesem Zusammenhang auf die Erkenntnisse von Samovar/Porter hin und hält fest, dass AraberInnen in Gesprächen nicht zu kurzen, genauen Aussagen neigen, sondern eher zu langen Ausführungen und zu Ausschweifungen tendieren. Sie brauchen deutlich mehr Worte, um den gleichen Sachverhalt zu schildern und oft kommt es auch dazu, dass übertrieben wird oder Behauptungen aufgestellt werden.<sup>204</sup>

### **3.1.1.3 Individualismus versus Kollektivismus**

Diese Stilausprägung bezieht sich auf den Platz des Individuums in seiner Umwelt und dessen Auswirkung auf die verbale Kommunikationsform.<sup>205</sup> Ursachen für die verschiedenen Kommunikationsstile finden sich oft in der kulturspezifischen Werteorientierung der Kommunikationspartner wieder.

Die verbale Interaktion findet zwischen Gesprächspartnern, die in ihrer sozialen Umgebung nach ihrer Persönlichkeit oder nach ihrer gesellschaftlichen Rolle

---

<sup>203</sup> Vgl. Asker Kartari (1997): Deutsch-Türkische Kommunikation am Arbeitsplatz. Zur interkulturellen Kommunikation zwischen türkischen Mitarbeitern und deutschen Vorgesetzten in einem deutschen Industriebetrieb. Münster. New York. München. Berlin: Waxmann. S. 115

<sup>204</sup> Vgl. Ellen Feghali (1997): Arab Cultural Communication Patterns, in: International Journal of Intercultural relations 21, 354-378. S. 359

<sup>205</sup> Vgl. Gudykunst & E C Stella Ting Toomey (1998): Culture and Interpersonal Communication. o. V. Newbury Park. S.109 ff.

eingestuft werden, statt. Individualistische Kulturen beurteilen Personen nach ihrer Persönlichkeit und kollektivistische Kulturen nach ihrer sozialen Rolle.<sup>206</sup>

Bei individualistischen Kulturen wie in Deutschland ist ein individuelles Sprachverhalten vorzufinden. Die häufige Verwendung von *ich* in der verbalen Kommunikation ist merklich sichtbar. Das Individuum selbst steht im Zentrum; Selbstbestimmung, Unabhängigkeit, persönliche Ziele haben die Erstrangigkeit.

Im Gegensatz zum persönlichen Kommunikationsstil bei individualistischen Kulturen ist die verbale rollenorientierte Kommunikation bei den kollektivistischen Kulturen auf den Status ausgerichtet, wobei die Stellung des Einzelnen in der Gruppe oder Gesellschaft hervorgehoben wird.

In kollektivistisch ausgeprägten Kulturen steht das Wir-Gefühl im Vordergrund. Man sieht sich in erster Linie als ein Teil der Gruppe, wobei das Wohl der Gruppe im Mittelpunkt steht. Das „Wir“ hat einen größeren Stellenwert im Vergleich zum „Ich“. So findet man in der maghrebinischen Kommunikation sehr häufig den Ausdruck „bei uns“, wohingegen der Deutsche immer nur das „ich“ benutzt.

Die Mehrheit von Menschen lebt in einer kollektivistischen Gesellschaft und Kultur. Eine Gruppe wird als Familie angesehen, dabei entscheidet das Kollektiv und plant die Wege und Zukunft eines Einzelnen. Demzufolge lernen Menschen seit der Kindheit, mit dem „Wir“ umzugehen und zu denken. Sie entwickeln folglich früh ihre kollektivistische Identität.<sup>207</sup> Sie lernen, dass die Beziehung und das Kollektiv bedeutsam sind. Beispielsweise helfen in den meisten arabischen Ländern die Eltern und Brüder der Tochter, eine Heiratsentscheidung zu treffen und manchmal suchen sie sogar einen Ehemann für die Tochter aus. Die Tochter nimmt das an, weil sie in einer kollektivistischen Kultur aufgewachsen ist. Man kann jedoch feststellen, dass dieses

---

<sup>206</sup> Asker Kartari (1997): Deutsch-türkische Kommunikation am Arbeitsplatz: zur interkulturellen Kommunikation zwischen türkischen Mitarbeitern und deutschen Vorgesetzten in einem deutschen Industriebetrieb. Waxmann, München S. 110

<sup>207</sup> Vgl. Katja Gelbrich/ Müller (2014): Interkulturelle Kommunikation (1. Auflage) München: Vahlen Verlag. S. 63 ; Hans Heringer S. 101

traditionelle Verhalten in den letzten Jahrzehnten seltener geworden ist und dass es so auch in kollektivistischen Kulturen mehr und mehr einen Trend zum Individualistischen gibt.

### **3.1.2 Nonverbale Kommunikationsstile im Vergleich**

Im Alltag gebrauchen Menschen im Sozialleben eine Vielzahl von Gesichtsausdrücken und Gesten bei der zwischenmenschlichen Kommunikation. Je nach Kulturkreis, sozialer Herkunft, Ansicht, Emotion und auch Religion sind Gesichtsausdrücke und Gesten verschieden und können daher anders verstanden und interpretiert werden.<sup>208</sup>

#### **➤ Mimik**

Einer der wichtigsten Bestandteile der Mimik ist der Blickkontakt. Kommunizieren zwei Kommunikationspartner, so spielt der erste Blickkontakt eine wesentliche Rolle. Dies ist in allen Kulturen gleich, allerdings unterscheidet es sich, wie lang dieser Blickkontakt anhält, wer wen anblickt oder auch nicht.

Blickkontakt kann verschiedene Funktionen haben; einerseits hat er eine Kontrollfunktion, um zu sehen, wie sich der Kommunikationspartner verhält, weiter hat er aber auch eine Steuerungsfunktion, indem man andere durch Blicke beeinflusst oder zu etwas auffordert und schließlich kann ein Blickkontakt aber auch ein Intimitätssignal sein, bei dem Blicke ausgetauscht werden zwischen Menschen, die sich sympathisch sind. Obwohl diese Funktionen universell sind, wird in jeder Kultur anders damit umgegangen.

---

<sup>208</sup> Vgl. Deutsche Gesten (27. 02. 2020), unter: <https://www.leemeta-uebersetzungen.de/blog/interessantes/deutsche-gesten> (abgerufen am 28.005.2020)

In der deutschen Kultur ist der Blickkontakt ein wesentlicher Bestandteil bei der Kommunikation, egal, welchen Geschlechts die Kommunikationspartner sind.<sup>209</sup>

Bei der nonverbalen Kommunikation in der maghrebinischen Kultur spielen Blick- und auch Körperkontakt eine wichtige Rolle. Allerdings gibt es einen wesentlichen Unterschied zu der deutschen Kultur, denn dies bezieht sich nur auf eine Kommunikation zwischen gleichgeschlechtlichen Partnern.

Bei gleichgeschlechtlichen Partnern besteht während der Kommunikation ein ständiger intensiver Blickkontakt, durch den sichergestellt wird, dass der andere versteht, was man sagt.

Sind die Kommunikationspartner jedoch unterschiedlichen Geschlechts, wird der Blickkontakt eher vermieden. Adressiert ein Mann eine Kommunikationspartnerin direkt, so wird sie seinen Blicken eher ausweichen und ihren Blick senken. Ein intensiver Blickkontakt wird als aufdringlich und unverschämt empfunden.

Weicht man dem Blickkontakt bei einer Kommunikation zwischen Partnern unterschiedlichen Geschlechts aus, so ist das in der maghrebinischen Kultur ein Zeichen für Respekt, insbesondere gegenüber Frauen.<sup>210</sup>

In einem Interview zum Thema „*interkulturelle Kommunikation im arabischen Raum*“ wurde dies bestätigt. Hier wurde der Stellenwert des Blickkontakts in der arabischen Kultur mit dem Stellenwert des aufmerksamen Zuhörens in der westeuropäischen Kultur bei der Kommunikation verglichen.<sup>211</sup>

---

<sup>209</sup> Vgl. Edith Broszinsky-Schwabe (2011): *Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung*. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag. S. 126 ff.

<sup>210</sup> Vgl. Arabische Umgangsformen Verhaltensregeln für arabische Länder (29. April 2020): <https://www.business-wissen.de/artikel/arabische-umgangsformen-verhaltensregeln-fuer-arabische-laender/> ( abgerufen am 18. 08. 2020)

<sup>211</sup> Vgl. Vgl Anna Zoltan (2018): *Arabische und Westeuropäische Kommunikation im Vergleich*. Grin Verlag. Unter: <https://www.hausarbeiten.de/document/428460> ( abgerufen am 20.08.2020)

Das Senken der Blicke bei der Kommunikation zwischen geschlechtlich unterschiedlichen Kommunikationspartnern in der arabischen Kultur hat religiöse Ursachen, da es im Koran verwurzelt ist:

Sure 24, Vers 30-31: *„Sag zu den gläubigen Männern, sie sollen ihre Blicke senken und ihre Scham hüten [...] und sag zu den gläubigen Frauen, sie sollen ihre Blicke senken und ihre Scham hüten [...]“*

Religion ist immer auch ein Element der Kultur, wenn auch die Wichtigkeit der Religion sich von Kultur zu Kultur unterscheidet. Im Maghreb hat der Islam nach wie vor eine große Bedeutung und wirkt sich im Alltag stark auf das personale und kollektive Verhalten aus.

In Deutschland dagegen spielt das Christentum eine weitaus geringere Rolle; hinzu kommt, dass es im Christentum nicht so umfassende Vorschriften für das Alltagsverhalten gibt wie im Islam.<sup>212</sup>

Der Blickkontakt ist somit ein Bereich, in dem es zu großen Missverständnissen in der maghrebinisch-deutschen Kommunikation kommen kann. Eine maghrebinische Frau wird dem Blickkontakt eines deutschen Mannes meist ausweichen und ihn möglicherweise auch als aufdringlich empfinden, während der deutsche Mann sich in dieser Situation schnell zurückgewiesen oder abgelehnt fühlen kann.

### ➤ **Gestik**

Auch in anderen Bereichen unterscheidet sich der maghrebinische und deutsche nonverbale Kommunikationsstil erheblich. Besonders stark ist der Unterschied im Bereich der Gestik zu erkennen.

Um dies näher zu untersuchen, wurde eine Umfrage mit 40 Personen gemacht (30 Algerier und 10 Deutschen) die im Anhang zu finden ist und die nachweisen sollte, dass die Interpretation verschiedener Gesten kulturabhängig ist. Zwar gibt es

---

<sup>212</sup> Vgl. Mimoun Azizi (25.01.2020 ), Aspekte islamischer Sexualmoral Lokalkompass, unter: <https://www.xing.com/communities/posts/aspekte-islamischer-sexualmoral-1018333736> (abgerufen am 19. 05. 2020)

Gesten, die in beiden Kulturen unter derselben Bedeutung bekannt sind, aber es gibt auch solche, deren Bedeutung sich in beiden Kulturen unterscheidet oder die nur in einer Kultur bekannt und in der anderen gänzlich unbekannt sind.

Mithilfe der Umfrage sollte bestätigt werden, dass die Interpretation verschiedener Gesten kulturabhängig ist. Dies wurde dadurch verdeutlicht, dass die Antworten von Algeriern und Deutschen sehr unterschiedlich ausfielen.

Die fünf herausgegriffenen Gesten haben in beiden Kulturen unterschiedliche Bedeutung oder sind nur in einer Kultur bekannt.

### **Daumen hoch**



Die Geste „*Daumen hoch*“ bedeutet für 23 Algerier „alles okay“, wobei dreizehn von diesen zusätzlich die Bedeutung „langsam, ein Moment“ angekreuzt haben. Sieben Algerier kreuzten nur die Bedeutung „langsam, ein Moment“ an. Die Deutschen dagegen waren alle der Meinung, dass es „alles okay“ bedeutet.

Obwohl diese Geste in beiden Kulturen mit der gleichen Bedeutung bekannt ist, zeigt sich hier, dass sie in der maghrebischen Kultur im Gegensatz zur deutschen auch noch eine andere Bedeutung haben kann.

## Das Ringzeichen



Zum Ringzeichen gaben 15 Algerier die Bedeutung „alles okay“ an, von denen drei zusätzlich die Bedeutung „du bist wertlos“ angekreuzt haben. Neun Algerier gaben ausschließlich an, dass es „du bist wertlos“ bedeutet und sechs kreuzten „anderes“ an. Acht der Deutschen gaben als Bedeutung „alles okay“ an und zwei kreuzten „anderes“ an.

Dies ist ein Beispiel dafür, dass eine Geste auch in der gleichen Kultur fast gegensätzliche Bedeutungen haben kann. In beiden Kulturen gab es keine eindeutige Zuordnung, so dass man davon ausgehen muss, dass die Interpretation situationsbedingt unterschiedlich sein kann.

## Mit dem Zeigefinger ein Augenlid nach unten ziehen



Bei der Geste *mit dem Zeigefinger ein Augenlid nach unten ziehen* kreuzten alle Algerier die Bedeutung „Achtung!“ an. Die Deutschen dagegen kreuzten alle „das ist

nicht ernst gemeint“ an. Dies ist ein Beispiel für eine Geste, die zwar in beiden Kulturen bekannt ist, aber eine unterschiedliche Bedeutung hat.

### **Daumen drücken**



Zu der Geste *Daumen drücken* gaben neunzehn der Algerier „gleich gibt es Ärger“ als Bedeutung an, sechs kreuzten „viel Glück“ an und fünf kreuzten „anderes“ an. Die Deutschen dagegen kreuzten bei dieser typisch deutschen Geste alle „viel Glück!“ an.

Während diese Geste in Deutschland bekannt und weit verbreitet ist, konnte sie von den Algeriern nicht wirklich eindeutig zugeordnet werden.

### **Mit dem Zeigefinger an die Stirn tippen oder den Vogel zeigen**



Bei der Geste *mit dem Zeigefinger an die Stirn tippen oder den Vogel zeigen* kreuzten 20 der Algerier die Bedeutung „du bist verrückt“ an, von denen wiederum acht zusätzlich „du bist schlau“ ankreuzten. Zehn Algerier kreuzten nur „du bist schlau“ an. Die Deutschen kreuzten alle die Bedeutung „du bist verrückt“ an. Auch diese Geste hat in der deutschen Kultur eine eindeutige Bedeutung, während sie von den Algeriern unterschiedlich interpretiert wurde.

Die Ergebnisse der Interpretationen der verschiedenen Gesten zeigen eindeutig, dass diese in verschiedenen Kulturen auch unterschiedliche Bedeutungen haben können, wie beispielsweise „mit dem Zeigefinger ein Augenlid nach unten ziehen“ oder „mit dem Zeigefinger an die Stirn tippen“. Auch gibt es Gesten, die in einer Kultur sehr verbreitet sind, die in anderen Kulturen jedoch völlig unbekannt sind, wie beispielsweise das „Daumen drücken“. Trotzdem haben hier viele Algerier „gleich gibt es Ärger“ angekreuzt, obwohl diese Geste in Algerien nicht existiert. Möglicherweise wurden die geballten Fäuste so interpretiert.

## **Andere Beispiele für gemeinsame maghrebisch-deutsche Gesten**

### **Kopfschütteln und nicken**

Das Kopfnicken wird in den magrebinischen Ländern und in Deutschland als *Ja*, und ein Kopfschütteln als ablehnendes *Nein* verstanden. Es gibt jedoch Regionen, wo dies nicht der Fall ist. Im Westen von Algerien werfen die Kommunikationsteilnehmer ihren Kopf zurück, um etwas zu verneinen.<sup>213</sup>

### **Victory-Zeichen**



---

<sup>213</sup> Vgl. Andere Länder- andere Gesten (25.07.2018): <https://www.kindersache.de/bereiche/wissen/andere-laender/andere-laender-andere-gesten> (Zugriff: 22.09.2019)

Mittel- und Zeigefinger zu einem V in die Luft gestreckt ist eins der globalsten Handzeichen.<sup>214</sup> Ob in westlichen Ländern wie in Deutschland oder im maghrebinischen Raum ist es als *Sieg* oder *Frieden* bekannt. Viele Menschen verwenden es fast automatisch, wenn fotografiert wird. In der maghrebinischen Kultur wird es auch benutzt, um zwei Getränke zu bestellen. Dafür wiederum verwendet man in Deutschland Daumen und Zeigefinger.

### **Mit der Faust auf den Tisch schlagen**



Dies ist in beiden Kulturen ein Ausdruck von Autorität, um eine Sache zu beenden.

### **Winken**



Das Winken bedeutet in den meisten Ländern Europas und großen Teilen der Welt Abschied oder Begrüßung, es ist also sowohl im Maghreb wie auch in Deutschland bekannt.

---

<sup>214</sup> Vgl. Gesten weltweit (28.06.2016): <https://www.lsi-bochum.de/news-detail/gesten-weltweit>(zugriff: 22.09.2019)

## *Weitere Beispiele für typische maghrebinische und deutsche Gesten*

### **Jemanden herbeirufen**



Um jemanden mit dem Finger herbeizurufen, dreht ein Deutscher den Handrücken nach unten und bewegt langsam den Zeigefinger. Zwar gibt es diese Geste auch in der maghrebinischen Kultur, jedoch wird sie als negativ empfunden, da sie dort als autoritär gilt.

Um in der magrebinischen Welt eine Person herbeizuwinken, wird hingegen der rechte Handrücken nach oben gedreht und mit allen Fingern nach unten bewegt.<sup>215</sup>

### **Einen imaginären Bart streicheln**



---

<sup>215</sup> Vgl. R. Dagmar (11. 2017): Gesten in der arabischen Welt, unter: <https://arabiya.de/gesten-in-der-arabischen-welt/> (Zugriff 08.06. 2020)

Das Streicheln eines imaginären Bartes bzw. das Streichen des Kinns bedeutet in den maghrebinischen Ländern: Pass auf oder Warte, ich werde dich schon kriegen! Es könnte also eine Form der Drohung verkörpern oder in einem anderen Kontext die Darstellung eines Denkprozesses.<sup>216</sup>

### **Zusammengeführte Fingerspitzen**



Die zusammengeführten Fingerspitzen bedeuten im Maghreb, dass etwas besonders schön ist oder dass es einem gut geht. Man benutzt die gleiche Geste auch, um zur Geduld zu ermahnen. Dieselbe Geste kann also in verschiedenen Zusammenhängen eine andere Bedeutung haben, was wiederum zeigt, wie wichtig es ist, nonverbale Signale in ihrem Zusammenhang zu sehen.

### **Mit der Hand vor dem Gesicht wedeln**



---

<sup>216</sup> Vgl. Andere Länder, andere Gesten: Ich schlage dich! und Pass auf! (2015): <https://integration.haus-der-kleinen-forscher.de/praxishilfen/materialien/andere-laender-andere-gesten/drohungen> (Zugriff: 09.11.2020)

Wenn man in Deutschland etwas sagt und dabei mit der flachen Hand vor dem Gesicht wedelt, zeigt man seinem Gesprächspartner damit, dass man seine Idee oder sein Verhalten idiotisch findet.<sup>217</sup>

### **Die Lippen spitzen**

Wenn ein Deutscher beim Zuhören die Lippen spitzt, dabei nachdenklich nickt oder den Kopf beim Zuhören zur Seite neigt, bedeutet das, dass er über das von seinem Gesprächspartner Gesagte nachdenkt und noch nicht sicher weiß, wie er es bewerten soll. Es bedeutet also auf jeden Fall Skepsis, bevor man ein Urteil fällt.<sup>218</sup>

### **Augenblinzeln als Begrüßung**

Bei dieser deutschen Geste lächelt man, schließt einmal langsam und fest die Augen und nickt mit dem Kopf. Man benutzt diese Geste als Begrüßung im öffentlichen Raum für Bekannte oder Kollegen, nicht jedoch für Menschen, die einem nahestehen. Sie wird häufig im Geschäftsleben benutzt, um beispielsweise Kollegen am Konferenztisch zu begrüßen.<sup>219</sup>

Wie man sieht, gibt es einerseits zahlreiche Gesten, die nur in bestimmten Kulturkreisen bekannt sind und die daher von Zugehörigen anderer Kulturen nicht verstanden werden können, was zweifelsfrei zu Missverständnissen führen kann.

Darüber hinaus gibt es Gesten, die man zwar in verschiedenen Kulturkreisen findet, die aber eine unterschiedliche, sogar gegensätzliche Bedeutung haben können, was

---

<sup>217</sup>Vgl. Conor Dillon (10.01.2018): Sieben deutsche Gesten, die man kennen sollte <https://www.dw.com/de/sieben-deutsche-gesten-die-man-kennen-sollte/a-36502090> (Zugriff: 11.12.2020)

<sup>218</sup> Vgl. Conor Dillon (10.01.2018): Sieben deutsche Gesten, die man kennen sollte <https://www.dw.com/de/sieben-deutsche-gesten-die-man-kennen-sollte/a-36502090> (Zugriff: 11.12.2020)

<sup>219</sup>Vgl. Ebd.

natürlich noch vermehrt Missverständnisse zwischen Gesprächspartnern aus verschiedenen Kulturen verursachen kann.

### ➤ **Unterschiede in der Raumkonzeption und Taktilität**

Der Raum hat bei Kommunikationsprozessen in jeder Kultur eine andere Bedeutung, der Raum und die Distanz zwischen Kommunikationsteilnehmern können sich also stark unterscheiden.

Laut Hofstede (1980) legt man aufgrund der individualistischen Orientierung in Deutschland viel Wert auf Privatsphäre und die daraus resultierende Vermeidung von Nähe und Körperberührung im Gegensatz zu den Maghrebiniern, die gern nahe beieinander stehen; der Gruppenzusammenhalt in den kollektivistischen maghrebinischen Gemeinschaften vermittelt ein Gefühl von Zugehörigkeit und beinhaltet eine Neigung zu körperlicher Nähe. Die deutsche individualistische Kultur geht mit Kontaktarmut einher, wohingegen die kollektivistische maghrebinische Kultur kontaktreich ist.<sup>220</sup>

Es stört Maghrebiniern z.B. nicht, wenn Menschen bei einem sozialen Treffen so eng zusammensitzen, dass ihre Körper sich berühren können. Dieses Berührungsverhalten ist aus religiösen Gründen in der Regel geschlechtsspezifisch, d.h. Körperberührungen finden nur mit demselben Geschlecht statt. Dann aber berührt man sich oft während des Sprechens, man umarmt sich, klopft sich auf die Schulter oder ähnliches. Deutsche, die großen Wert auf Distanz legen, fühlen sich durch solche ständigen und unnötigen Berührungen bedrängt und versuchen entsprechend, ihre Distanz immer wieder aufzubauen. Sie empfinden es als Verletzung der Normen und als Eindringen in die Privatsphäre.<sup>221</sup>

---

<sup>220</sup> Conor Dillon (10.01.2018): Sieben deutsche Gesten, die man kennen sollte <https://www.dw.com/de/sieben-deutsche-gesten-die-man-kennen-sollte/a-36502090> (Zugriff: 11.12.2020)

<sup>221</sup> Vgl. Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 198

In folgendem Beispiel sieht man den Versuch eines Deutschen, bei einem Abendessen Abstand zu den anderen zu halten.

*Textbeispiel:*

1. Schröder: (auf erhöhtem Sitz) ich muss mich hinsetzen, weil ich bin (fast am
2. Liegen)
3. Rachid: ich auch
4. Schröder: es ist wegen meinem Kreuz (xxx)
5. Rachid: a: ja
6. Schröder: ich muss mich also hinsetzen ... ich will Ihnen ja meine Beine nicht da
7. vor die Nase stellen. (kichernd)
8. Alle: HAHAHA<sup>222</sup>

Wie schon oben erwähnt befindet Herr Schröder sich zwischen zwei Maghrebinern, die ihm nicht völlig fremd sind und fühlt sich etwas bedrängt. Er weicht zurück (in Zeilen 1 und 4) und versucht einen für ihn angemessenen Abstand einzunehmen. Er begründet seinen Entfernungsversuch (in Zeilen 6 und 7) folgendermaßen: „*ich muss mich also hinsetzen ... ich will Ihnen ja meine Beine nicht da 7. vor die Nase stellen*“.

Die bemerkenswerten Unterschiede der Berührungs- und Abstandsregeln der maghrebinischen und europäischen Kulturen können manchmal zu lustigen und oft auch zu ärgerlichen Missverständnissen führen, besonders wenn man sich nicht bewusst ist, wie der Umgang mit Nähe und Distanz in anderen Kulturen funktioniert. So ist es bei den Maghrebinern durchaus verbreitet, dass z.B. zwei Männer, die miteinander befreundet sind, Hand in Hand die Straße überqueren. Eine solche intime körperliche Proximität unter Freunden ist für Deutsche nicht vorstellbar außer im Fall

---

<sup>222</sup> Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S.199.

eines von der Norm abweichenden Geschlechterverhaltens. Genauso ist es für Deutsche unvorstellbar, dass Männer sich untereinander mit einem Kuss begrüßen.

Auch bei sozialen Kontakten zeigen Maghrebener ein weitaus größeres Mass an Offenheit und Mitteilsamkeit als Deutsche. So können Maghrebener auch einem Fremden beispielsweise im Bus oder im Wartezimmer ohne weiteres alles über ihre persönlichen Probleme und ihr Privatleben erzählen, auch wenn sie ihn danach nie mehr wiedersehen, was für einen Deutschen kaum vorstellbar ist. In deutschen Wartezimmern und Bussen herrscht eher Schweigen.

Deutsche halten sich eher bedeckt, legen Wert auf ihre Intimsphäre und lassen Fremde nicht an sich heran. Sie verhalten sich meist distanziert und schweigsam. So empfindet ein Deutscher einen Maghrebener schnell als aufdringlich oder sogar neugierig, während der Maghrebener den Deutschen eher als gefühlskalt und unnahbar einstuft. Kennt man die Kultur des anderen nicht, entstehen schon hier zahlreiche Missverständnisse.

Wie viel Raum eine Person für sich in Anspruch nimmt und auch dem anderen zugesteht, ist kulturell sehr unterschiedlich. Im Dialog mit anderen Kulturen ist es daher wichtig, deren Distanzverhalten zu kennen und sich entsprechend zu verhalten.

### ➤ **Zeit- und Verbindlichkeitsgefühl**

Zeit und Verbindlichkeitsgefühl spiegeln den Charakter von Kulturen wider.

Manchen Kulturen, wie beispielsweise die deutsche Kultur, die zu den monochronen Gruppenkulturen gehört,<sup>223</sup> verbinden Zeit mit Pünktlichkeit; alle Aktionen und Interaktionen sind geplant und verfolgen einen Zeitplan. Organisation und Ordnung sind dabei sehr wichtig. Das monochrome Zeitverständnis der Deutschen bedeutet, dass eine Aufgabe von Anfang bis Ende durchgearbeitet wird und man sich dann der

---

<sup>223</sup> Vgl. Michael Kutschker & Stefan Schmid (2002): Internationales Management (6. Auflage). München:Oldenbourg Wissenschaftsverlag S. 707

nächsten Aufgabe widmet. In Gesellschaften mit einem polychronen Zeitverständnis wie den arabischen Gesellschaften<sup>224</sup> werden dagegen oft mehrere Dinge parallel erledigt. Zeit wird als zirkuläres Konzept betrachtet.

Deutlich wird dies an einer Untersuchung des amerikanischen Psychologieprofessors Robert Levine. Er führte in 31 Ländern Zeitmessungen durch, z.B. untersuchte er die Gehgeschwindigkeit und wie lange es dauert, wenn man in der Post bedient wird.

In der Gesamtwertung kam Deutschland auf Platz 3, während Jordanien und Syrien auf Platz 26 und 27 kamen.<sup>225</sup>

Aufgrund des polychronen Zeitverständnisses ist es in arabischen Ländern normal, bei Geschäftsbesprechungen zu telefonieren oder unerwarteten Besuch zu empfangen. Auch die Gebetszeit kann zu Unterbrechungen bei Gesprächen und Treffen führen.

Für Deutsche ist ein solches Verhalten eine Geduldprobe. Fast 85 Prozent aller Deutschen nehmen Termine sehr ernst und erwarten das auch von anderen. *"Fünf Minuten vor der Zeit ist des Deutschen Pünktlichkeit"*, sagt der Volksmund<sup>226</sup>

*„Für den Fall einer Verspätung respektieren Deutsche eine Verspätung von zehn Minuten. 15 Minuten Verspätung sprengen den tolerierbaren Rahmen.“*<sup>227</sup>

Kommt ein Deutscher nicht pünktlich, wird das zu Recht oft als Missachtung interpretiert. Kommt jedoch ein Araber nicht pünktlich, ist das kein Zeichen mangelnden Anstands. Es kann beispielsweise sein, dass er zu spät kommt, weil er unerwartet Besuch bekommen hat oder jemanden getroffen hat und diesen nicht

---

<sup>224</sup> Vgl. Deutsch-arabische Kommunikation (o.D.): <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/deutsch-arabische-kommunikation.html> vgl. Levine, Robert (2009): Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen. München: Piper Verlag S.15. (abgerufen am: 22.09.2020)

<sup>225</sup> Vgl. Deutsch-arabische Kommunikation (o.D.): <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/deutsch-arabische-kommunikation.html> vgl. Levine, Robert (2009): Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen. München: Piper Verlag S.15. (abgerufen am: 22.09.2020)

<sup>226</sup> Vgl. Peter Zudeick (07.12.2012): Der Deutsche und die Pünktlichkeit, unter: <https://www.dw.com/de/der-deutsche-und-die-p%C3%BCnktlichkeit/a-16398754> (abgerufen am: 20.12.2020)

<sup>227</sup> Vgl. Deutsche Direktheit sei eine Form von Respekt (30. 04. 2014): [https://www.focus.de/reisen/service/deutschland-knigge-fuer-mexikaner\\_id\\_3544298.html](https://www.focus.de/reisen/service/deutschland-knigge-fuer-mexikaner_id_3544298.html) (abgerufen am: 20. 12. 2020)

abweisen konnte, weil das unhöflich gewesen wäre. Zwischenmenschliche Beziehungen haben in dieser Kultur einen sehr hohen Stellenwert.

Maghrebische Mitarbeiter empfinden Verspätungen zu einem vereinbarten Meeting oder ein Telefongespräch während einer Besprechung oder *Terminunterbrechungen*, um private Gespräche zu führen oder für streng religiöse Muslime, um dem Anruf zum Gebet nachzukommen keinesfalls als unhöflich, besonders wenn der Grund dafür familiäre Verpflichtungen sind,<sup>228</sup> da diese Beziehungen einen höheren Stellenwert als die Zeit haben. Der richtige Zeitpunkt für eine Sache hängt also nicht von der Uhrzeit ab, sondern von verschiedenen anderen Faktoren. So heißt es entsprechend in einem arabischen Sprichwort: *„Ihr habt die Uhr und wir haben die Zeit.“*<sup>229</sup>

Während in der deutschen monochronen Kultur Tätigkeiten abgegrenzt sind und eine Sache nach der anderen erledigt wird, gehen in der maghrebischen polychronen Kultur die Tätigkeiten mehr ineinander über oder werden gleichzeitig erledigt.

Durch diese unterschiedlichen Auffassungen von Zeit und Verbindlichkeitsgefühl können enorme Probleme und Missverständnisse bei interkulturellen Begegnungen zwischen Deutschen und Maghrebisern entstehen.

### **3.1.2.1 Untersuchung des Körperausdrucks anhand von zwei Serien**

Um genauer zu untersuchen, wie der Körperausdruck bei Maghrebisern und Deutschen sich unterscheidet, wurden jeweils 15 Minuten einer algerischen, bzw. maghrebischen und deutschen Serie ausgewertet. Die maghrebische Serie heißt

---

<sup>228</sup> Vgl. Deutsch-arabische Kommunikation (o.D.): <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/deutsch-arabische-kommunikation.html> vgl. Levine, Robert (2009): Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen. München: Piper Verlag S.15. (abgerufen am: 22.09.2020)

<sup>229</sup> Vgl. <https://docplayer.org/115704240-Mahatah-ldykm-ls%60@-w-ldyn-lwqt-ihr-habt-die-uhr-wir-haben-die-zeit-dokumentarfilm-von-sandra-gysi-arabisches-sprichwort.html> (abgerufen am: 10.10.2020)

„*Moftarak torok*“ Folge 1 und der Name der deutschen Serie lautet „*Rote Rosen*“, Folge „*Neue Bedingungen*“ Folge 3269.<sup>230</sup> Beide Serien sind im Anhang zu finden.

Sie beschreiben den Alltag im jeweiligen Land, so dass man sowohl Unterschiede wie auch Gemeinsamkeiten in der Kommunikation erkennen kann. In beiden Serien geht es überwiegend um Probleme, über die kommuniziert wird. Dabei fällt auf, dass in der maghrebinischen Serie alle Probleme aus dem Familienbereich stammen und in den einzelnen Szenen meist mehrere Personen agieren. In der deutschen Serie dagegen agieren fast immer nur zwei Personen pro Szene und es geht dabei oft um materielle Probleme, Probleme am Arbeitsplatz oder Beziehungsprobleme. Schon daran erkennt man den Unterschied zwischen der kollektiven Identität der Maghrebiner und der personalen/ individuellen Identität der Deutschen.

Betrachtet man die Unterschiede im Körperausdruck, so erschließt sich, welches Verhalten Missverständnisse auslösen könnte. Dabei wurden die einzelnen Bereiche der nonverbalen Kommunikation, nämlich Mimik, Gestik, Körperhaltung, Handlungen, Abstand und Taktilität, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, Kleidung und Aussehen sowie Laute einzeln untersucht.

### ➤ **Mimik**

Bei der Mimik gibt es in beiden Serienausschnitten keine wesentlichen Unterschiede. In beiden Beispielen findet man häufiges Stirnrunzeln angespannte Gesichter und zusammengepresste Lippen bei Stress oder Sorge, das Verdrehen der Augen, wenn man genervt ist, sowie Lächeln als Ausdruck des Glücklichen-Seins. Das Senken des Blicks ist in beiden Serien ein Symbol für Scham. Auch der Blickkontakt ist beim Gespräch meist zugewandt und wird bei Ablehnung des Gesagten unterbrochen. Bei Aggressivität sind die Augen bei beiden weit geöffnet.

---

<sup>230</sup> Beide Serien sind im Anhang zu finden

Der Blickkontakt in der maghrebinischen Serie ist allerdings oft länger anhaltend und intensiver, während in der deutschen Serie auch teilweise mit abgewandtem Körper diskutiert wird.

In der deutschen Serie, in der allgemein wenige Emotionen gezeigt werden, sieht man zweimal eine Frau mit Tränen in den Augen. Interessant ist dabei, dass sonst keine Gefühle gezeigt werden, Emotionen werden weitgehend bedeckt gehalten oder unterdrückt. Trotz der Tränen wird sogar gelächelt.

In der algerischen Serie sind Emotionen dagegen sichtbarer und leichter erkenntlich, da die Personen sich näher kommen und mehr berühren.

Weiterhin findet man in der deutschen Serie das Spitzeln der Lippen als Mimik beim Überlegen. Dies ist bei den Maghrebinern nicht üblich.

### ➤ Gestik

Bezüglich der Gestik gibt es zwischen beiden Serien immense Unterschiede. Während in der maghrebinischen Serie das Sprechen ununterbrochen von zahlreichen Gesten unterstrichen wird, ist in der deutschen Serie die Gestik sehr reduziert, wie man schon anhand der Bilder erkennen kann.





Gemeinsame Gesten, die sich in beiden Serienausschnitten wiederfinden, sind das Verschränken der Arme vor dem Körper als Zeichen der Ablehnung und das Stützen der Hände in die Hüften, um auf die eigene Wichtigkeit hinzuweisen. Nicken und Kopfschütteln werden ebenfalls in beiden Serien von den Sprechenden eingesetzt, um damit Zustimmung oder Ablehnung und Ratlosigkeit auszudrücken. Bei den Maghrebiniern findet man darüberhinaus die Geste, dass der Kopf nach hinten geworfen wird, was Ablehnung bedeutet.

Eine andere gemeinsame Geste ist, dass man sich bei Problemen an den Kopf fasst oder bei einem Erfolg die Faust in die Höhe reckt. Auch das Winken ist eine gemeinsame Geste.

Das Heben beider Arme mit nach oben gerichteten Handflächen wird in der deutschen Serie benutzt, um etwas zu fragen oder einen Vorschlag zu machen. In der maghrebinischen Serie finden wir diese Geste auch häufig mit der gleichen Bedeutung.

In der deutschen Serie werden zeitweise Hände und Arme benutzt, um das Verbale zu unterstreichen und seine Bedeutung zu betonen. Dabei werden oft beide Arme rechts- und linksseitig des Körpers mit zum Körper gerichteten Handflächen im Sprechrhythmus auf und ab bewegt, was das in diesem Fall abgehackte und betonte Sprechen unterstreicht. Auf diese Art werden besonders wichtige Botschaften gesendet.

Diese Art von Gestik findet man in der maghrebinischen Serie nicht. Hier wird dagegen fast ununterbrochen beim Sprechen gestikuliert. Die Gesten sind dabei so zahlreich, dass sie ineinander übergehen. Die Arme, der Kopf und oft auch der ganze Körper sind dabei nahezu ständig in Bewegung.

Besonders häufig sind drei Gesten:

- der erhobene sich bewegende Zeigefinger als Drohung
- das Ringzeichen, wobei der Ring waagrecht ist und die anderen Finger ausgestreckt auf den Sprechpartner zeigen. Dieses Zeichen wird sowohl als Drohung wie auch zur Betonung des Verbales benutzt.
- Die Hand wird mit nach oben gerichteter Handfläche erhoben, wobei alle Finger in der Mitte zusammengeführt werden. Dieses Zeichen wird benutzt, um Positives auszudrücken oder wenn man etwas schön findet.

Während das zweite und dritte Zeichen in der deutschen Kommunikation unbekannt sind, wird der drohende Zeigefinger auch von Deutschen benutzt und taucht vereinzelt in der Serie auf.

In der deutschen Serie fasst man sich bei emotionaler Belastung an die eigene Brust oder Schulter, eine Geste, die in der maghrebinischen Kommunikation nicht zu finden ist. Zustimmung wird in der deutschen Serie auch durch Schulterzucken ausgedrückt.

Auch in der maghrebinischen Serie klopft man sich auf die Brust, aber nicht aufgrund von emotionaler Belastung, sondern um zu zeigen, dass man da ist, wenn man gebraucht wird. Ruft man jemanden, wird dies durch eine Geste der Hand unterstrichen, indem man den anderen mit nach oben gerichtetem Handrücken zu sich winkt. Diese Geste existiert bei Deutschen nicht. Sie benutzen den nach oben gerichteten Zeigefinger der ansonsten geschlossenen Hand, um den anderen mit langsamen Fingerbewegungen zu sich zu winken.

Eine andere deutsche Geste ist, bei einem Glücksgefühl beide Arme schräg nach oben auszustrecken. Diese Geste ist in der maghrebinischen Kommunikation unbekannt.

Auch ein Emblem findet man in der maghrebinischen Serie, nämlich das Herunterziehen des Augenlids mit dem Zeigefinger als Drohung.

### ➤ **Körperhaltung, Abstand und Taktilität**

In der deutschen Serie fällt auf, dass der Abstand zwischen den Diskussionspartnern immer relativ groß ist, teilweise sogar mehrere Meter, wobei die Körperhaltung dem Abstand entspricht und aufrecht ist, wie man auf den Bildern erkennen kann. Beides zeugt von emotionaler Distanz. Berührungen finden in dem Serienausschnitt nicht statt.



In dem maghrebischen Ausschnitt dagegen ist der Abstand zwischen Gesprächspartnern sehr viel geringer wie auf den Bildern klar zu erkennen ist. Oft ist fast kein Abstand vorhanden und die Gesprächspartner sind sich so nahe, dass sie sich immer wieder unbewusst berühren.

Auch die Körperhaltung ist während der Kommunikation oft nicht aufrecht, sondern es ist üblich, insbesondere bei wichtigen Themen, sich zum anderen leicht hinzubeugen.



Körperberührungen gibt es ebenfalls häufiger. Neben Berührungen, die nur durch die Körperrnähe bedingt sind, gibt es immer wieder direkte Berührungen, wie das Streicheln über den Kopf der Tochter, das Umarmen und Küssen der Mutter, das Berühren des Arms des Gesprächspartners, das Legen des Arms um die Schulter des anderen oder das Berühren der Brust des Gegenübers, eine Geste, die ausschließlich unter Männern sehr verbreitet ist. Hierbei muss betont werden, dass diese Art von Berührungen nur in der Familie oder unter gleichgeschlechtlichen Gesprächspartnern stattfinden.

Auch bei der Begrüßung gibt es große Unterschiede. Während es in der deutschen Serie nicht einmal zur Begrüßung Berührungen gab, ist die Begrüßung in der

maghrebinischen Serie sehr viel herzlicher. Die Männer begrüßen sich, indem sie mit beiden Händen die zwei Hände des anderen umfassen und länger halten.

#### ➤ **Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit**

In diesem Bereich gibt es große Unterschiede zwischen beiden Serien. Zwar wird auch in der deutschen Serie manchmal etwas lauter gesprochen, insbesondere wenn die Kommunikationspartner aufgeregt sind, aber meist wird ruhig und mit gemäßigter Lautstärke gesprochen. Auffallend ist, dass in Streitgesprächen zwar die Lautstärke zunimmt, die Sprechgeschwindigkeit jedoch abnimmt. Es wird laut und abgehackt gesprochen, um eine Aussage zu betonen. Gleichzeitig wird die Aussage durch Auf- und Abbewegen der Arme im Sprechrhythmus unterstrichen.

Im Gegensatz dazu ist die Sprechgeschwindigkeit in der maghrebinischen Serie dauerhaft deutlich höher und auch die Lautstärke beim Sprechen ist grundsätzlich merkbar erhöht.

#### ➤ **Laute**

Bei den Lauten gibt es keinen merkbaren Unterschied zwischen beiden Serienausschnitten. Hörbares Ein- oder Ausatmen sowie Seufzen findet man in beiden Serien vereinzelt.

### **3.1.2.2 Schlussanalyse zu den Serienausschnitten**

Zwar gibt es zahlreiche Gemeinsamkeiten in der nonverbalen Kommunikation, wie beispielsweise bei der Mimik und der Gestik, doch die Unterschiede überwiegen.

Der Blickkontakt in der maghrebinischen Kommunikation ist deutlich länger und intensiver. Es wird fast ununterbrochen lebhaft gestikuliert, der Abstand zwischen den Kommunikationspartnern ist relativ gering, manchmal nur ca 30cm und man berührt sich häufig und beugt sich zu dem anderen hin. Es wird laut und schnell gesprochen.

Dieses nonverbale Verhalten zeigt die Nähe zum anderen und das Interesse an ihm und an dem, was besprochen wird. Emotionen werden gezeigt und das Verhalten ist impulsiv. Auf einen deutschen Beobachter würde das maghrebische nonverbale Kommunikationsverhalten aggressiv wirken. In einer Kommunikation mit einem Maghrebener könnte sich ein Deutscher entsprechend schnell bedroht fühlen. Die aus seiner Sicht zu große Nähe und Lautstärke und eventuelle Berührungen würde er als aufdringlich und unangenehm empfinden, als ein Eindringen in seine Privatsphäre, so dass es hier schnell Missverständnisse geben kann.

Der Blickkontakt bei der deutschen Kommunikation ist kürzer, die Distanz deutlich größer, wobei den Kommunikationspartnern mehrmals sogar mehrere Meter auseinanderstehen. Mehrmals wird mit abgewandtem Körper kommuniziert und Emotionen werden möglichst nicht gezeigt. Die Gestik ist bei den Deutschen zwar vorhanden, aber deutlich reduzierter. Berührungen finden nicht statt. Die Lautstärke ist gemäßiger und erhöht sich nur bei Aufregung, wobei die Sprechgeschwindigkeit dann sogar noch abnimmt und es wird laut und abgehackt gesprochen.

Wie man aus der Analyse der Serienausschnitte erkennen kann, ist das nonverbale Kommunikationsverhalten der Maghrebener und der Deutschen aufgrund der kulturellen Unterschiede sehr unterschiedlich. Bei der Beobachtung einer deutschen Kommunikation kann für den Maghrebener schnell der Eindruck entstehen, dass hier entweder Fremde kommunizieren oder diese Menschen sehr gefühllos sind.

In einer Kommunikation mit einem Deutschen könnte sich ein Maghrebener schnell zurückgewiesen fühlen oder er hätte das Gefühl, dass sein Gegenüber distanziert und verschlossen und daher nicht an ihm interessiert ist oder ihn gar ablehnt. Auch aus dieser Sicht kann es also schnell zu Missverständnissen kommen

### **3.1.3 Rituale des Alltags und habitualisiertes Verhalten der Maghrebiner**

#### **3.1.3.1 Gesprächseröffnung und Beendigung**

Diese beiden Gesprächsphasen haben eine große Bedeutung für die Kontaktaufnahme und die Herstellung eines sozialen Kontakts. Meist finden hier auch Vorstellungsrituale statt und es wird nach dem Befinden gefragt. Daher ist es wichtig, diese Gesprächsphasen genauer zu untersuchen, um festzustellen inwiefern sie sich bei Maghrebinern und Deutschen unterscheiden.

##### **➤ Begrüßungsrituale**

In der arabischen Welt begrüßt man sich mit den Worten „esalamu alaikum“ ( Friede sei mit euch). Im Islam ist der Austausch dieser Grußformel eine Pflicht, die sogar im Koran vorgeschrieben ist. Ebenso ist es im Islam eine Pflicht, einen solchen Gruß mit dem gleichen oder einem noch besseren Gruß zu erwidern. Der Austausch dieser Grußformel ist auf Gläubige beschränkt.<sup>231</sup> Im maghrebinischen Raum ist es dabei üblich, dass sich Männer gegenseitig die Hand geben und sich dabei gleichzeitig umarmen. Bei der Begrüßung mehrerer Personen beginnt man meist zu seiner Rechten oder aus Respekt bei besonders alten Menschen. Insbesondere bei älteren Menschen ist es üblich, sie bei der Begrüßung auf die Stirn zu küssen. In einem formelleren Umfeld, wie beispielsweise am Arbeitsplatz, wird in der Regel nur die Hand gegeben.

Frauen dagegen werden von Männern, die nicht zum engen Familienkreis gehören, ohne Körperberührung und mit einer gewissen Distanz begrüßt. Dabei kann leicht mit dem Kopf genickt werden. Körperberührung und zu intensiver Blickkontakt gelten als anstößig.

---

<sup>231</sup> Vgl. Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 60 ff.

Frauen untereinander begrüßen sich dagegen meist mit einer Umarmung und mit Küssen.

Im Gegensatz dazu ist es in Deutschland üblich, sich unabhängig vom Geschlecht per Handschlag zu begrüßen, wobei man sich auch ohne Berührung begrüßen kann oder sich, insbesondere bei jungen Leuten oder engen Freunden üblich, umarmen kann.

Hier liegt es auf der Hand, dass es schon bei der Begrüßung zu zahlreichen Missverständnissen kommen kann. So kann es zu Problemen führen, wenn ein deutscher Mann eine maghrebinische Frau mit Handschlag oder gar Umarmung begrüßen will oder auch eine deutsche Frau einen maghrebinischen Mann mit Körperberührung begrüßt. Hier ist es wichtig, die Begrüßungsrituale der anderen Kultur zu kennen und zu verstehen, so dass Missverständnissen vorgebeugt werden kann.

Auch ist es in der deutschen Kultur durchaus üblich, einer anderen Frau Komplimente zu machen, was als höflich eingestuft wird. In der maghrebinischen Kultur dagegen ist es unvorstellbar, dass ein fremder Mann einer anderen Ehefrau Komplimente macht. Es wäre eine schwere Regelverletzung.

### ➤ **Vorstellungsrituale**

Nach der eigentlichen Begrüßung folgt oft ein Vorstellungsritual. In Deutschland legt man dabei großen Wert darauf, alle Personen mit Namen vorzustellen. Im maghrebinischen Raum dagegen ist es wichtiger, zu erklären, in welcher Beziehung eine Person zu einem selbst steht, wie z.B. das ist mein Bruder, Onkel, Cousin etc.

Anschließend folgt in der Regel die Frage nach dem Befinden und der Gesundheit. Bei Deutschen beschränkt sich das meist auf die Frage „Wie geht`s?“ und die Antwort „Gut. Und dir?“ Im maghrebinischen Raum erfolgen hier meist umfangreiche Nachfragen, wie es sämtlichen Familienmitgliedern geht, welche auch ausführlich beantwortet werden, wie z.B.: “Wie geht es dir ? Wie geht es deinem Mann? Deinen Kindern, deinen Eltern etc.“ Auch wird die Frage nach dem Befinden oft mehrmals

wiederholt, oft auch in Gesprächspausen, z.B. um die Stille zu überbrücken. Ein außenstehender Mann sollte jedoch nicht nach der Ehefrau seines Gesprächspartners fragen, da dies als unpassend empfunden würde.

Die Antwort auf die Frage nach dem Befinden lautet fast immer „al hamdulillah“, was so viel wie „Allah sei Lob oder Dank“ bedeutet, das keine oberflächliche Floskel ist, sondern religiös bedingt die Dankbarkeit für alles gegenüber dem Schöpfer ausdrückt.

Hier ist zu bemerken, dass Maghrebener, da sie Muslime sind, gegenüber Andersgläubigen nicht den Friedensgruß benutzen und in der Regel auch Worte, die den Namen Allahs beinhalten, vermeiden.<sup>232</sup>

### ➤ **Gastgeschenke**

Missverständnisse kann es auch bei einem Gastgeschenk geben. In Deutschland schenkt man meist Blumen oder auch Pralinen oder eine Flasche Wein, was bei Maghrebenern zu Problemen führen kann. Alkohol in einem Geschenk, egal ob als Wein oder als Zutat in Schokolade, sollte unbedingt vermieden werden, da dieser in der Religion verboten ist. Maghrebener dagegen schenken sich oft Kuchen oder auch Obst oder Saft, insbesondere auch gerne Zucker.

Wenn ein Deutscher ein Gastgeschenk bekommt, so freut er sich, öffnet es sofort und bedankt sich. Im maghrebenerischen Raum dagegen werden Geschenke nie sofort geöffnet, sondern erst einmal weggestellt und erst nach dem Weggehen der Gäste geöffnet. Dies könnte bei einem Deutschen das Gefühl hinterlassen, dass sein Geschenk nicht ausreichend wertgeschätzt wird, was aber nicht der Fall ist. In der

---

<sup>232</sup> Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 60

maghrebinischen Kultur ist es eher so, dass nicht der Eindruck entstehen soll, dass man gierig nach einem Geschenk ist.<sup>233</sup>

### **Begrüßungsritual zwischen Maghrebinern**

Ahmed: Begrüßung

Mohamed: Begrüßung

Erkundigung nach dem Wohlbefinden von Ahmed

Ahmed: Beantworten auf der Frage nach dem Befinden.

Erkundigung nach dem Wohlbefinden von Mohamed

Erkundigung nach dem Wohlbefinden von Mohamed (Paraphrase)

Mohamed: Erkundigung nach dem Wohlbefinden von Ahmed

Ahmed: Beantworten auf der Frage nach dem Befinden.

Mohamed: Erkundigung nach dem Wohlbefinden von Ahmed<sup>234</sup>

### **Begrüßungsritual zwischen Deutschen**

A/

Schröder: Wie geht's dir Thomas?

Thomas: ich kann mich nicht beklagen.

B/

Schröder: und wie geht's dir Klaus?

Klaus: gut<sup>235</sup>

---

<sup>233</sup> Vgl. Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. Ebd. S. 69

<sup>234</sup> Vgl. Ebd. S. 70 ff.

<sup>235</sup> Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S.70.

An diesem Schema kann man deutlich erkennen, wie kurz die deutschen Begrüßungsrituale im Vergleich zu den maghrebinischen sind. Die vielen Nachfragen nach dem Befinden dienen dazu, die Wertschätzung gegenüber dem anderen auszudrücken. Ein solches Ritual kennt man in Deutschland nicht. Die Interaktion zwischen zwei Personen kann mit oder ohne Begrüßung sofort beginnen, was von Maghrebiniern leicht als unhöflich empfunden werden kann und zu einer Barriere in der Kommunikation führen kann. Eine mögliche für fehlende Begrüßungsrituale bei Deutschen ist, dass Termine und Zeit in Deutschland einen hohen Stellenwert haben, so dass Zeit nicht sinnlos verschwendet wird. Zeit ist Geld, sagt ein deutsches Sprichwort. So könnte bei einem Deutschen, der langen Begrüßungsritualen ausgesetzt ist, das Gefühl entstehen, dass ihm seine Zeit geraubt wird.<sup>236</sup>

Allgemein kann man feststellen, dass Deutsche außer dem Notwendigen nicht viel mit Fremden reden. Gespräche finden meist nur dann statt, wenn man an einer Person interessiert ist. Im maghrebinischen Raum dagegen ist es unvorstellbar, dass Menschen irgendwo länger zusammen sitzen und sich nicht unterhalten. Dieser Unterschied wird deutlich, wenn man ein deutsches Wartezimmer beim Arzt betrachtet. Hier wird fast nie gesprochen, es herrscht Schweigen, oft werden Zeitschriften gelesen. Im maghrebinischen Raum dagegen unterhalten sich in einer solchen Situation alle, als ob sie sich schon lange kennen und gehen dann auseinander, ohne sich jemals wiederzusehen. Scheinbar wollen Deutsche durch ihr Schweigen den Abstand zu Fremden betonen, während Maghrebiniern diesen Abstand durch Konversation zu überwinden versuchen.<sup>237</sup>

### ➤ **Beendigungsphase**

Gespräche enden oft damit, dass man darüber spricht, wann man sich wiedersieht. In beiden Kulturräumen werden oft Einladungen ausgesprochen. Eine Abschlussfloskel

---

<sup>236</sup> Vgl. Ebd S. 71

<sup>237</sup> Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 81.

im Deutschen ist „Komm doch mal vorbei!“ oder „Mach's gut!“ und in der maghrebinischen Kultur ist dies ähnlich. Jedoch könnte ein Maghrebiner hier verstehen, dass er jederzeit vorbeikommen kann, was aber nicht gemeint ist. Während man in der maghrebinischen Kultur einen anderen tatsächlich jederzeit und ohne Voranmeldung besuchen kann, ist dies bei Deutschen unerwünscht. Hier muss eine konkrete Einladung zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgen. Auch hier kann es demzufolge zu Missverständnissen kommen.<sup>238</sup>

### 3.1.3.2 Sprecherwechsel und Hörerverhalten

In jeder Kultur gibt es in der Kommunikation bestimmte Prinzipien, durch die festgelegt ist, wie eine geordnete Konversation zu verlaufen hat, wie beispielsweise beim Sprecherwechsel. In diesem Zusammenhang unterscheidet man zwischen zwei Arten des Zu-Wort-Kommens: „Entweder wird uns das Wort erteilt (Fremdwahl) oder wir nehmen es uns selbst (Selbstwahl).“<sup>239</sup>

Bei Deutschen passiert es nur selten, dass zwei oder mehrere Personen gleichzeitig sprechen.<sup>240</sup> Der Sprechende hat das Recht, seinen Beitrag zu beenden, ohne unterbrochen zu werden. Nach Beendigung seines Beitrags kann ein Sprecherwechsel stattfinden. Zwar gibt es manchmal Überlappungen, jedoch sind sie meist kurz und der Sprechende behält das Rederecht. Unterbrechungen gelten als unhöflich.

Bei den Maghrebinern dagegen stellen Überlappungen im Gespräch die Norm dar. Sie werden in keiner Weise als unhöflich empfunden, sondern zeigen im Gegenteil Interesse, Wärme und Spontaneität beim Gedankenaustausch, haben also eher eine höfliche Funktion. Durch Unterbrechungen zeigt der Maghrebiner, dass er am Gesagten interessiert ist und am Geschehen teilnimmt. Sieht man im arabischen Raum

---

<sup>238</sup> Vgl. Ebd. S. 101ff.

<sup>239</sup> Vgl. Angelika Linke & Paul Markus Portmann (1991): Studienbuch Linguistik. Tübingen: Niemeyer. S. 265

<sup>240</sup> Vgl. Rudolf Reinelt (1992): Interaktionsorganisation : Sprecherwechsel im Deutschen-in Kontrastierung mit dem Japanischen S. 88

eine Gruppe von Menschen zusammenstehen und diskutieren, so reden sie im Allgemeinen sehr laut, unterbrechen sich gegenseitig und stubsen sich auch häufig an, so dass für einen Deutschen schnell der Eindruck entsteht, dass hier gestritten wird. Daher hilft es, zu wissen, dass die Körpersprache im arabischen Raum deutlich expressiver ist, was in der emotionaleren Kultur begründet ist und hier also nur ein ganz normales Gespräch stattfindet.<sup>241</sup>

Dennoch führt gerade das Diskussionsverhalten der Maghrebener oft zu Fehleinschätzungen und somit zu Missverständnissen. Wenn nämlich insbesondere eine Gruppe maghrebischer Männer in Deutschland zusammensteht und laut und wild gestikulierend durcheinander redet, macht das auf einen Deutschen einen sehr aggressiven Eindruck und er bekommt Angst, dass hier gleich eine Schlägerei entsteht. So werden diese Männer von Deutschen schnell als Schläger oder Machos abgestempelt.<sup>242</sup>

Etwas anderes ist es jedoch, wenn der unterbrechende Sprecher nichts zum Thema des Gesagten beiträgt, sondern von etwas ganz anderem spricht. Das wird dann als unhöflich empfunden, weil es Desinteresse am Thema des ersten Sprechers zeigt und kein Bemühen da ist, die begonnene Konversation fortzusetzen.

Betrachtet man diese Regeln des Sprecherwechsels bei Deutschen und Maghrebenern, so ist offensichtlich, dass es hier zu Missverständnissen kommen kann. Während es bei den Maghrebenern zur Normalität gehört, simultan zu sprechen und sie dadurch ihre Freude am Gespräch ausdrücken, würde ein Deutscher ein solches Verhalten als störend, unhöflich und unkultiviert empfinden und möglicherweise mit Empörung reagieren. Wenn die beiden Systeme des Sprecherwechsels aufeinandertreffen, so sprechen die Maghrebener immer weiter und erwarten von ihren deutschen Gesprächspartnern, dass sie dasselbe tun. Diese warten jedoch auf eine Gesprächspause, in der sie das Wort ergreifen können. Die Maghrebener wundern sich,

---

<sup>241</sup> Vgl. Gabi Kratochwil (19. 09. 2016): Kalte Deutsche, laute Araber, unter: <https://perspective-daily.de/article/80/probiere> (Zugriff: 23. 04. 2020)

<sup>242</sup> Vgl. Gabi Kratochwil (19. 09. 2016): Kalte Deutsche, laute Araber, unter: <https://perspective-daily.de/article/80/probiere> (Zugriff: 23. 04. 2020)

warum die Deutschen kein Interesse am Gespräch zeigen, indem sie intervenieren. Die Deutschen dagegen sind irritiert, weil sie den Gesprächsbeitrag nicht beenden können und Unterbrechungen als unhöflich empfinden.

Geht es jedoch um ein ernstes und wichtiges Thema, ändern sich die Normen beim Sprecherwechsel. Hier spricht bei den Maghrebinern jetzt einer nach dem anderen, weil es wichtig ist, die einzelnen Meinungen zu hören. Wenn dagegen bei den Deutschen ein wichtiges Thema behandelt wird und die Gemüter erhitzt sind, fallen sie sich oft gegenseitig ins Wort, weil jeder gehört werden möchte und jeder seine Meinung für die wichtigste hält. Auch die Lautstärke nimmt in solchen Situationen zu, weil jeder sich Gehör verschaffen will. Der Unterbrechende wird lauter, weil er mit seiner Meinung gehört werden möchte und der erste Sprecher wird auch lauter, weil er dieses Verhalten als ungebührlich empfindet und an seinem Recht als Sprecher festhalten will.<sup>243</sup>

Entsprechend dem Sprecherverhalten unterscheidet sich auch das Hörerverhalten zwischen Maghrebinern und Deutschen. Bei einer Untersuchung, in der Deutsche über das Zuhörerverhalten von Maghrebinern befragt werden, beklagen sie, dass sie oft nur angestarrt werden oder dass ständig „ach so“ gesagt wird und eben auch, dass sie ständig unterbrochen würden, was für sie ein Zeichen von Desinteresse ist.

Die Araber, die über das Zuhörerverhalten der Deutschen befragt wurden, beklagen dagegen, dass sie ständig Zuhörersignale wie „mhm“, „ehm“ oder „ja“ bekommen und sich dadurch wie in einem Vorstellungsgespräch fühlen. Diese Hörsignale vermitteln ihnen, dass der Zuhörer ihnen gegenüber skeptisch ist. Auch vermitteln sie ihnen, dass der Zuhörer gelangweilt und desinteressiert ist und mit seinen Gedanken woanders weilt. Ein arabischer Sprecher, weiß nicht, wie er sich verhalten soll, wenn der Zuhörer nicht interveniert.<sup>244</sup>

---

<sup>243</sup> Vgl. Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 125

<sup>244</sup> Vgl. Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 131

Unterschiedliche Erwartungen beim Sprechen an den Zuhörer führen also auch zu häufigen Missverständnissen.

### 3.1.3.3 Argumentationsstil auf der Basis von Feindbildern

Wie in Kapitel 2 ausgeführt, haben Stereotype einen großen Einfluss auf die interkulturelle Kommunikation. Wenn Menschen an eine bestimmte Kultur denken, verbinden sie damit stets bestimmte Eigenschaften und Verhaltensweisen. Diese „*Bilder in den Köpfen der Menschen*“ haben eine große Wirkung auf die Wahrnehmung und deuten auf einen „bewußten oder unbewußten, aber relativ starren Glauben an bestimmte Eigenschaften, [...] die einer gewissen Gruppe zugeschrieben werden“ hin. Es sind also Annahmen und Meinungen über eine andere Kultur, die zwar nicht überprüfbar sind, sich jedoch stark im Denken einer Person verankern. Hinzu kommt, dass solche Stereotype im sozialen Umfeld auch von anderen unüberprüft übernommen werden, was zu einer allgemeinen Verbreitung von Stereotypen führt.<sup>245</sup>

Betrachtet man Stereotype und Vorurteile zwischen Maghrebinern und Deutschen, so liegt ihre Entstehung oft weit zurück. Gründe dafür sind zum Teil mittelalterliche Vorurteile und auch historische Auseinandersetzungen des europäischen Kulturkreises mit dem islamischen Orient, wie z.B. die Kreuzzüge, aber auch die Kolonialisierung zahlreicher islamischer Länder. Schon seit dieser Zeit gibt es ein verzerrtes Feindbild des Islam und der Muslime, das in den Medien immer wieder Unterstützung findet und immer noch werden der Islam und die Muslime als Bedrohung für das christliche Abendland betrachtet und dargestellt. Dies löst in vielen Deutschen ein Gefühl der Angst und des Hasses aus, das allerdings auch mit Verachtung gepaart ist, da Araber oft als intolerant, frauenfeindlich und rückständig angesehen werden.

---

<sup>245</sup> Vgl. Elisabetta Mazza Moneta (2000): Deutsche und Italiener: Der Einfluß von Stereotypen auf interkulturelle Kommunikation. Bern: Peter Lang. S. 33ff.

Die Einstellung der Deutschen zum Islam und den Muslimen wird heute in erster Linie durch die Medien geprägt, in denen der Islam immer wieder als Feindbild dargestellt wird. Dieses Bild ist bei den meisten Deutschen tief verwurzelt und so begegnen sie Muslimen bereits, ohne sie überhaupt zu kennen, mit Vorbehalten.

*„Die irreführende Berichterstattung im Westen, die keine zuverlässige Aufklärung darstellt, trägt zur Wiederbelebung einer Vorstellung vom Islam als dem Intimfeind der Christen bei.“<sup>246</sup>*

Solche Feindbilder verursachen bei Maghrebiniern und allen Arabern große Kränkungen, da sie sich in ihrer Identität verletzt fühlen, was auch bei ihnen wiederum Hass auslösen kann.

Zudem wird heute oft auf Attentate hingewiesen, die von sogenannten radikalisierten Muslimen begangen wurden, so dass Muslime allgemein als gewaltbereit angesehen werden. So leben alte Stereotype wieder auf und verbreiten sich vermehrt in der Gesellschaft.

Untersuchungen haben jedoch gezeigt, dass nicht der Islam für die Radikalisierung verantwortlich ist, sondern verschiedene Faktoren im sozialen Umfeld, insbesondere auch das Erfahren von Diskriminierung sowie Benachteiligung und Ausgrenzung. Dabei beschreibt Stuart Hall diese Dynamik folgendermaßen:

*„Er spricht von einem "Rückzug zu defensiven Identitäten in den Gemeinschaften der Minderheiten [...] als Reaktion auf Rassismus und Ausschließung", welcher mit der "Konstruktion stärkerer Gegenidentitäten" einhergehen kann.“<sup>247</sup>*

Das Überlegenheitsgefühl der Deutschen gegenüber den Arabern verletzt diese in ihrem Stolz und löst bei ihnen Minderwertigkeitsgefühle aus. Sie erleben immer

---

<sup>246</sup>Abdelaziz Bouchara (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 193.

<sup>247</sup> Vgl. Diskriminierung und Radikalisierung (30. 08. 2019): Zwei Seiten einer Medaille!? Unter: <https://www.bpb.de/politik/extremismus/radikalisierungspraevention/295672/diskriminierung-und-radikalisierung-zwei-seiten-einer-medaille> (Zugriff: 15. 09. 2020)

wieder in ihrem Alltag in Deutschland, dass ihre Lebensweise oder ihre Religion kritisiert wird oder sie ausgelacht werden. Durch verbreitetes islamfeindliches Verhalten entsteht bei Arabern jedoch nicht nur Verletzung, sondern mit der Zeit entwickelt sich ein Gegenfeindbild, so dass sich Maghrebiner und Deutsche häufig mit großen Vorbehalten begegnen, die die normale Kommunikation von Anfang an erschweren und somit verstärkt zu Missverständnissen führen.

Auch sieht man durch die starke Verbreitung der Vorurteile gegenüber dem Islam und den Muslimen seit vielen Jahren eine Zunahme islamfeindlicher Straftaten sowohl gegen Muslime wie auch gegen islamische Einrichtungen wie Moscheen in Deutschland. Auch 2020 ist diese Zahl trotz Corona weiter gestiegen. Die Behörden registrierten bundesweit 901 islamfeindliche Straftaten, 2% mehr als im Vorjahr. Bei den Taten wurden 48 Menschen verletzt und zwei starben. In 77 Fällen richtete sich die Tat gegen Moscheen und islamische Einrichtungen. Dazu sagt die Politikerin Ulla Jelpke (Linkspartei), dass dies nur die Spitze des Eisbergs sei, da die meisten alltäglichen Übergriffe wie Beleidigungen, Bedrohungen oder körperliche Angriffe, nicht angezeigt und verfolgt würden, da die Betroffenen sie aus Scham oder Scheu vor den Behörden nicht zur Anzeige brächten.<sup>248</sup>

Diese verschiedenen Aspekte für die Entstehung von Vorurteilen führen dazu, dass Maghrebiner und Deutsche bei einer Begegnung miteinander schon ein festes, eher negatives Bild über den Kommunikationspartner haben.

In einem Seminarkonzept für interkulturelle Kompetenz mit dem Fokus auf arabischen Ländern wurden folgende Vorurteile zwischen Arabern und Deutschen festgehalten:

<b>Vorurteile gegen Araber aus deutscher Sicht</b>	<b>Vorurteile gegen Deutsche aus Migrantensicht</b>
--	---

<sup>248</sup> Vgl. Behörden erfassen bisher 901 Taten – vor allem von Rechtsextremen. Mehr islamfeindliche Straftaten 2020 in Deutschland – trotz Corona, unter: <https://www.kirche-und-leben.de/artikel/mehr-islamfeindliche-straftaten-2020-in-deutschland-trotz-corona?type=1991> (Zugriff: 14. 02. 2021)

<p><b>Negativ:</b></p> <p>Kriminell</p> <p>Sozialschmarotzer</p> <p>religiöse Fanatiker</p> <p>Matchos</p> <p>Frauenunterdrücker</p> <p>Verschlagen</p> <p>dumm</p> <p>böser Blick</p> <p>keine Mülltrennung</p> <p>seltsame Kleidung</p> <p>nicht anpassungsfähig</p> <p>laut</p> <p>schlechte Manieren</p> <p>stinken</p> <p>faul</p> <p><b>Positiv:</b></p> <p>kinderlieb</p> <p>gesunde Hautfarbe</p> <p>süße Kinder</p> <p>schöne Tänze</p> <p>kulturelle Bereicherung</p> <p>gastfreundlich</p>	<p><b>Negativ:</b></p> <p>Pingelig</p> <p>hochnäsig</p> <p>unnahbar</p> <p>nicht religiös genug</p> <p>besserwissend</p> <p>Verbissen</p> <p>rassistisch</p> <p>gehetzt</p> <p>bürokratisch</p> <p>diszipliniert</p> <p>ungastlich</p> <p><b>Positiv:</b></p> <p>hilfsbereit</p> <p>offen</p> <p>Sozial</p> <p>gut organisiert</p> <p>engagiert</p>
---	---

**Tabelle 4:** Vorurteile zwischen Arabern und Deutschen

(Irene Lukas, Bargtheide, [www.irenicon.de](http://www.irenicon.de))

Betrachtet man diese Vorurteile zwischen Arabern und Deutschen, so wundert es nicht, dass Kommunikation zwischen Maghrebiniern und Deutschen sich oft schwierig gestaltet und auf beiden Seiten große Unzufriedenheit und Ärger hinterlässt, was auf diesen stereotypen Zuweisungen beruht.

Kommt es zu Gesprächen zwischen Maghrebiniern und Deutschen, so geht es aufgrund der in den Köpfen verwurzelten Vorurteile immer wieder um Themen wie Lebensweise, religiöse und gesellschaftspolitische Fragen, da insbesondere Deutsche gern über diese Themen sprechen.

Die deutsche Seite verstrickt sich dabei immer noch in gängigen Klischees und beharrt darauf, wohingegen die arabische Seite versucht, diese Vorurteile durch sachliche Informationen abzubauen und meistens in der Defensive ist. Beide Seiten nähern sich dabei kaum einander an, sondern verharren in ihren Positionen. Das führt dazu, dass manche Maghrebiniere einfach keine Lust mehr haben, sich ständig verteidigen zu müssen, ohne dass ihre Erklärungen akzeptiert werden und deshalb versuchen, solche Diskussionen zu vermeiden. Deutsche dagegen sprechen fast immer sofort über religiöse Themen wie Frauenunterdrückung oder politische Themen wie islamistische Attentate, wenn sie auf Maghrebiniere treffen. Die Maghrebiniere empfinden dieses Verhalten als äußerst aggressiv und arrogant, da alles kritisiert wird, was von ihrer eigenen Kultur abweicht, insbesondere, wenn es um die Araber und den Islam geht. Während der Argumentationsstil der Deutschen in diesem Zusammenhang eher aggressiv ist, reagieren die Maghrebiniere mit einem defensiven Argumentationsstil.

Voraussetzung für eine neutrale und entspannte Kommunikation zwischen Maghrebiniern und Deutschen wäre somit der Abbau von Feindbildern, da Feindbilder immer auch Hass erzeugen. Dabei ist ein überdimensionales Feindbild keineswegs ein Ausdruck von Stärke, sondern im Gegenteil die Folge von uneingestandener Schwäche.

*„Gewissheit der eigenen nationalen Identität, die Selbstkritik keineswegs ausschließt, sondern vielleicht gerade erst möglich macht, ist so gesehen eine wichtige Voraussetzung friedlichen Zusammenlebens unter den Staaten und einer realistischen Einschätzung der Welt.“<sup>249</sup>*

Zwar pflegen Maghrebener und Deutsche Umgang miteinander und auch Kooperation gibt es immer häufiger auf verschiedenen Gebieten, jedoch sind trotzdem Fremdheiten geblieben.

Aus der Untersuchung der unterschiedlichen Kommunikationsstile sowie der Rituale bei Maghrebenern und Deutschen geht deutlich hervor, wie genau Missverständnisse, Stereotype und Vorurteile im alltäglichen Umgang entstehen. Dabei ist sowohl von Bedeutung, dass die verbalen Kommunikationsstile sich bezüglich der Punkte Direktheit, Exaktheit und individualistischem, bzw. kollektivistischem Denken stark unterscheiden, aber auch bei den nonverbalen Kommunikationsstilen zeigten sich große Unterschiede, was Körperausdruck, Distanzverhalten und Zeitgefühl angeht.

Darüber hinaus konnte man sehen, dass auch Alltagsrituale, wie z.B. Begrüßungsrituale und habitualisiertes Verhalten im Alltag zu Missverständnissen führen.

Aufgrund dieser Ergebnisse stellt sich hier die Frage, was getan werden muss, um interkulturellen Missverständnissen vorzubeugen oder sie zu überwinden.

---

<sup>249</sup> Vgl. Iring Fetscher (1989): Feindbild-Freundbild und Realismus in der Politik. – In Psychosozial 40. S. 18

# **Kapitel 4**

## 4 Strategien zur Vorbeugung und Bewältigung von interkulturellen Missverständnissen

Schon Kommunikation zwischen Zugehörigen des gleichen Kulturkreises ist von zahlreichen Schwierigkeiten und Missverständnissen geprägt; dementsprechend ist eine Kommunikation zwischen Zugehörigen unterschiedlicher Kulturen, wie in Kapitel 2 und 3 untersucht, um vieles komplizierter, da nicht nur individuelle, sondern auch kulturelle Eigenheiten bei der Kommunikation berücksichtigt werden müssen, um diese zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen. Um dieses Ziel zu erreichen, sind ein hohes Mass an interkultureller Sensibilität und eine besondere interkulturelle Kompetenz erforderlich.

### 4.1 Definition von interkultureller Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz wird definiert als

*„die analytisch-strategische und handlungsorientierte Fähigkeit, die das Interpretations- und Handlungsspektrum des betreffenden Individuums erweitert, um sich mit Menschen anderer Kulturen erfolgreich zu verständigen“.*<sup>250</sup>

Volkman beschreibt interkulturelle Kompetenz als

*„Fähigkeit und Fertigkeit [...], über Differenzen der eigenen und der Zielkultur zu wissen, diese in konkreten Situationen zu erkennen und Strategien zu entwickeln, einfühlsam auf die Gepflogenheiten der anderen Kulturen einzugehen [...] Es geht darum, Missverständnissen vorzubeugen, eventuell auftretende Komplikationen zu glätten, überhaupt die Kommunikation reibungsloser zu gestalten.“*<sup>251</sup>

Um eine interkulturelle Kommunikation erfolgreich durchzuführen, benötigt man kulturelle Sensibilität und kulturelles Wissen. Nur so ist man in der Lage, die Logik

---

<sup>250</sup> Vgl. Chritoph Barmeyer & Jörg Petia (2010): interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft, Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume. Passau: Stutz. S. 59

<sup>251</sup> Vgl. Laurenz Volkman (2002): Aspekte und Dimensionen interkultureller Kompetenz. Tübingen: Narr. S. 12ff.

einer Person mit einem anderen kulturellen Hintergrund zu verstehen und nur mithilfe dieses Wissens können Verbindungen zu den Gefühlen, Denkweisen, Wertvorstellungen und Verhaltensmustern hergestellt werden. Interkulturelle Kompetenz ist eine Fähigkeit, die sich jeder Mensch aneignen kann.

Im Rahmen einer Forschungsstudie aus dem Jahr 2004 wurden 23 führende US-amerikanische ExpertInnen auf dem Gebiet der Interkulturalität befragt. Ein Großteil von ihnen konnte sich auf eine Reihe wichtiger Teilelemente interkultureller Kompetenz einigen:

- Verstehen anderer Weltanschauungen
- Bewusstsein bezüglich der eigenen Kultur und Fähigkeit, sich selbst zu beurteilen
- Anpassungsfähigkeit/Anpassung an neues kulturelles Umfeld
- Fähigkeit, zuzuhören und (aufmerksam) zu beobachten
- Allgemeine Offenheit für interkulturelles Lernen und für Menschen anderer Kulturen
- Fähigkeit, sich wechselnden interkulturellen Kommunikations- und Lernstilen anzupassen
- Flexibilität
- Fähigkeit zu analysieren, zu deuten und zuzuordnen
- Ambiguitätstoleranz und Beschäftigung mit Ambiguität
- Umfassendes Wissen und Verständnis für Eigen- und Fremdkultur
- Unvoreingenommenheit
- keine ethnozentrische Sicht<sup>252</sup>

Zu den wichtigsten Voraussetzungen für interkulturelle Kompetenz zählt somit das Verstehen anderer Weltanschauungen sowie das Analysieren, Deuten, Zuhören und

---

<sup>252</sup> Darla Deardorff (2006): Policy Paper zur Interkulturellen Kompetenz, in: Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts? Thesenpapier der Bertelsmann Stiftung auf Basis der Interkulturellen-Kompetenz- Modelle von Dr. Darla K. Deardorff. Gütersloh. S.16

aufmerksame Beobachten während der Kommunikation. Weiterhin sind als allgemeine Voraussetzungen kulturvergleichendes und flexibles Denken, Selbstreflexion sowie Kenntnisse über die andere Kultur notwendig.

In der Praxis heißt das, sich Zugehörigen anderer Kulturen gegenüber respektvoll zu verhalten, ihnen Interesse und Verständnis entgegenzubringen und sich mit den Sitten und Gepflogenheiten der anderen Kultur auseinanderzusetzen, um Missverständnisse zu vermeiden und ein angenehmes Miteinander zu schaffen.

Interkulturelle Kompetenz ist in der heutigen Zeit zu einer Schlüsselkompetenz geworden, die notwendig ist, um die durch Migration und Multikulturalität entstandenen gesellschaftlichen Probleme der Gegenwart wie Fremdheit, die aus dem Kontakt mit Zugehörigen aus anderen Herkunftsländern resultiert, zu erschließen und zu überwinden.<sup>253</sup>

## ***4.2 Modelle zur interkulturellen Kompetenz***

Um ein so vielschichtiges Thema wie die interkulturelle Kompetenz erlernbar zu machen, wurden verschiedene Modelle entwickelt, die ein ganzes Spektrum an Fähigkeiten und Eigenschaften umfassen und auf präzise und wissenschaftliche Art und Weise die interkulturelle Kompetenz und ihre Teilkompetenzen darstellen.

### **4.2.1 Listenmodell**

Im Listenmodell werden unhierarchisch die verschiedenen Kompetenzen aufgelistet, die notwendig sind, um interkulturelle Kompetenz zu erlangen und die in der Summe ermöglichen sollen, das Gegenüber zu verstehen, indem man sich in seine Denkweise

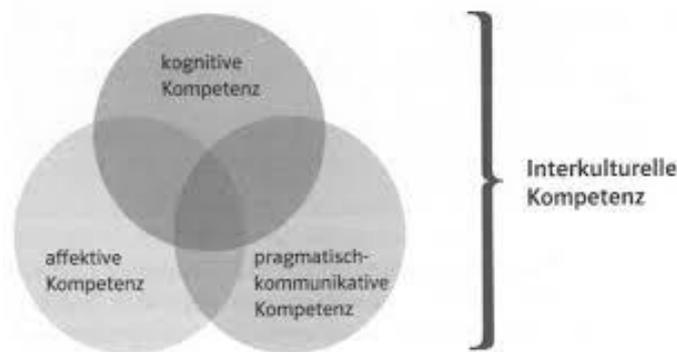
---

<sup>253</sup> Vgl . Veronika Fischer & Monika Springer (2005): Interkulturelle Kompetenz. Frankfurt/ Main: Wochenschau Verlag. S. 36

versetzt. Dazu gehören Toleranz, Respekt, Flexibilität, Offenheit, polyzentrische Denkweise, Empathie, Rollendistanz, Lernbereitschaft und Ambiguitätstoleranz.

#### 4.2.2 Strukturmodell

Im Strukturmodell werden diese Teilkompetenzen des Listenmodells meistens drei Bereichen zugeordnet, wie in Abbildung ersichtlich, nämlich der affektiven, der kognitiven und der konativen Kompetenz, die wechselseitig miteinander agieren.



**Abbildung 19:** Drei Teilkompetenzen interkultureller Kompetenz in ihrem Zusammenwirken

nach Erll u. Gymnich 2007: 11

- *Die kognitive Teilkompetenz* umfasst Wissen, das für interkulturelle Begegnungen relevant ist, wie das Wissen über die andere Kultur und über kulturelle Unterschiede und deren mögliche Auswirkungen bei interkulturellen Interaktionen. Wichtig für diese Teilkompetenz ist aber auch Selbstreflexivität, also das Nachdenken über Selbstbilder und eigene Einstellungen und Verhaltensweisen.
- *Die affektive Teilkompetenz* umfasst insbesondere die Einstellung und Haltung gegenüber Zugehörigen anderer Kulturen. Hier sind Aufgeschlossenheit und

Offenheit gegenüber anderen Kulturen die wichtigste Voraussetzung, um sich in das Gegenüber einzufühlen und auch auf subtile kommunikative Signale achten zu können. Ambiguitätstoleranz befähigt dazu, mit Widersprüchen zwischen dem eigenen Werte- und Normensystem und dem des Gegenübers zurechtzukommen und dabei auch Irritationen und Dissonanz auszuhalten.

- Die *pragmatisch-kommunikative (konative) Teilkompetenz* enthält, wie in Tabelle 4 ersichtlich, Problemstrategien, die auf dem Wissen der ersten beiden Teilkompetenzen aufbauen und die zu einer produktiven Interaktion zwischen den Zugehörigen verschiedener Kulturen führt. So wird beispielsweise das Einüben von Begrüßungsritualen u.ä. durch die affektive und kognitive Teilkompetenz erleichtert und unterstützt.<sup>254</sup>

<b>Kognitive TeilKompetenz</b>	<b>Affektive Teilkompetenz</b>	<b>Pragmatisch-kommunikative Teilkompetenz</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wissen über andere Kulturen und länderspezifisches Wissen</li> <li>- Kulturtheoretisches Wissen; Wissen über die Funktionsweisen von Kulturen, kulturelle Unterschiede und deren Implikationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesse an und Aufgeschlossenheit gegenüber anderen Kulturen</li> <li>- Empathie und Fähigkeit des Fremdverstehens</li> <li>- Ambiguitätstoleranz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einsatz geeigneter kommunikativer Muster</li> <li>- Einsatz wirkungsvoller Konfliktlösungs-</li> </ul>

<sup>254</sup> Vgl. Astrid Erll & Marion Gymnich (2007): Interkulturelle Kompetenzen: Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen. Stuttgart: Klett Lernen und Wissen GmbH. S. 12

- Selbstreflexivität		strategien
----------------------	--	------------

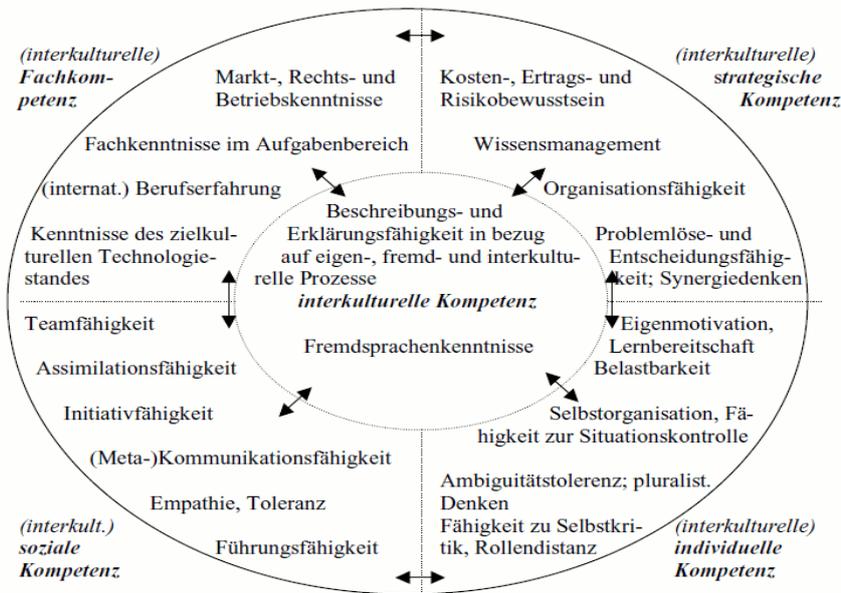
**Tabelle 5:** Komponenten interkultureller Teilkompetenzen

### 4.2.3 Prozessmodell

Im Prozessmodell werden nach Bolten die Dimensionen des Strukturmodells weiter differenziert und mit allgemeinen nicht zur interkulturellen Kommunikation gehörenden Kompetenzen verknüpft. Dabei wird die interkulturelle Kompetenz wie in Abbildung 20 ersichtlich in vier weitere Kompetenzen unterteilt, nämlich die fachliche, strategische soziale und individuelle Teilkompetenz, die wiederum verschiedene Aspekte enthalten. Das Zusammenspiel all dieser Fähigkeiten und Kenntnisse ergibt eine interkulturelle Handlungsfähigkeit. Bolten sieht interkulturelle Kompetenz nicht als einen gesonderten Kompetenzbereich, sondern als eine spezifische, lern- und erfahrungsbasierte Ausprägung dieser allgemeinen Kompetenzen.. Interkulturelle Kompetenz wird hier als ein andauernder Prozess gesehen, bei dem sich Fähigkeiten ständig weiterentwickeln und in Wechselwirkungen zu anderen grundlegenden Kompetenzen stehen.<sup>255</sup>

---

<sup>255</sup> Blazek, Agnieszka (2008): Evaluation interkultureller Kompetenz bei angehenden Deutschlehrerinnen und -lehrern in Polen. Poznan: Wydawnictwo Naukowe UAM. S. 57ff.



**Abbildung 20:** Modell der interkulturellen Handlungsfähigkeit nach Bolten

(Blazek 2008:57)

#### 4.2.4 Phasenmodell

Bennett nennt sein Phasenmodell „Development of intercultural sensitivity“. Im Zentrum dieses Modells stehen die individuellen Reaktionen auf kulturelle Unterschiede. Als interkulturelle Sensitivität bezeichnet Bennett nicht etwa die positive Einstellung gegenüber fremden Kulturen, sondern die Fähigkeit, kulturelle Andersartigkeit zu erleben. Wie in Abbildung 21 ersichtlich, unterscheidet er dabei sechs aufeinanderfolgende Entwicklungsstufen, die er in drei ethnozentrische, nämlich Verleugnung, Abwehr und Bagatellisierung und drei ethnorelative Entwicklungsstufen, nämlich Akzeptanz, Anpassung und Integration gliedert.



- **Anpassung:** Interkulturelle Kommunikation und Interaktion wird unter Bewahrung eigener Ziele und Werte erfolgreich durchgeführt. In dieser Phase kommt es zu einem Perspektivenwechsel, indem man das Denken des Gegenübers nachvollziehen kann.
- **Integration:** Dies ist die höchste ethnorelative Stufe, auf der Menschen mindestens zwei kulturelle Weltansichten verinnerlicht haben. Man ist in der Lage, die eigene Kultur zu transzendieren.<sup>256</sup>

#### 4.2.5 Das TOPOI-Modell

Schließlich ist das TOPOI-Modell erwähnenswert, dass sich mit der Kommunikation zwischen Zugehörigen verschiedener Kulturen beschäftigt und dabei im Blickpunkt hat, in der Gesprächsführung auf Unterschiede vorbereitet zu sein und diese aufsparen und bewältigen zu können.

Edwin Hoffmann, ein niederländischer Forscher und Berater zum Thema Interkulturelle Kommunikation, hat dieses Modell zur Analyse von Gesprächssituationen erarbeitet. Anstatt auf kulturalistischen Ansätzen beruht das Modell auf einem Ansatz zur systemischen Gesprächsführung. Kulturelle Unterschiede werden zwar berücksichtigt, aber das Wir-Denken, die Kommunikation an sich, die Situation und das Individuum stehen im Vordergrund. Dabei wird das Ganze in zwei Grundsätzen zusammengefasst:

- das Prinzip der anerkannten Gleichheit
- das Prinzip der anerkannten Verschiedenheit

Das Prinzip der anerkannten Gleichheit soll den Blick auf Gemeinsamkeiten lenken und auf Dinge, die die Menschen verbinden, wie z.B. dass sie Kollegen, Kunden, Lehrer, Lernende sind, also beide etwas Gemeinsamem angehören.

---

<sup>256</sup> Vgl. Sassan Youssefi (2011): Interkulturelle Attributionskompetenz. München: Rainer Hampp Verlag. S. 54ff.

Gleichzeitig soll das jedoch nicht heißen, dass alle Menschen gleich sind, sondern durch das Prinzip der anerkannten Verschiedenheit wird der anderen Person zuerkannt, dass man als Individuum oder Teil einer Gruppe anders sein kann.

Der Name des Modells setzt sich aus den Anfangsbuchstaben folgender niederländischen Begriffe zusammen:

- **T**aal – Sprache
- **O**rdening – Ordnung
- **P**ersonen – Personen
- **O**rganisatie – Organisation
- **I**nzet – Wollen

Das Modell kann auf alle Gespräche, in denen es kulturelle Unterschiede und Missverständnisse gibt, angewendet werden. Die einzelnen Bereiche sind eng miteinander verknüpft, ihre Reihenfolge kann individuell angepasst werden, wobei nicht zwangsläufig alle Punkte angewendet werden müssen.

Die einzelnen TOPOI-Bereiche:

#### *T – verbale und nonverbale Sprache*

Sprache wird genau analysiert und dabei in die Hauptbereiche verbale und nonverbale Sprache unterteilt. Bei der verbalen Sprache wird die Bedeutung der eigenen Sprache hervorgehoben und auf Interaktionsregeln, Kommunikationsstile von Männern und Frauen, Humor etc. näher eingegangen. Bei der nonverbalen Sprache geht es u.a. um Begrüßungsrituale, Lachen, Stimmvolumen oder Umgang mit Tabus. Zum Abschluss des Bereichs gibt es einen Analyse-Rahmen, in dem Fragestellungen formuliert und Handlungsanweisungen gegeben werden, wie beispielsweise, welche Sprache gesprochen wird, wie gut sie beherrscht wird, was gesagt und was verstanden wird, wie das Gesagte und auch das Nonverbale von den verschiedenen Teilnehmern interpretiert wird und welchen Einfluss die Umgebung auf die Kommunikation hat.

### *O – Sichtweise und Logik*

In diesem Bereich geht es um die inhaltliche Ebene der Kommunikation, also um Unterschiede in der Wirklichkeitsauffassung, die sich in individuellen oder kollektiven Kommunikationssituationen zeigen kann. Bei solchen Unterschieden in der Sinnggebung wird empfohlen, den anderen anzuerkennen und auf sein Handlungsrecht zu verzichten, so dass etwas Gemeinsames entstehen kann.

Die Leitfragen sind hier, wie die Sichtweisen der Beteiligten sind, nach welcher Logik gehandelt wird, wo Gemeinsames und Unterschiedliches ist und was die Normen, Werte und Interessen der Beteiligten sind.

### *P - Identität und Beziehungen*

In diesem Bereich wird der Beziehungsaspekt der Beteiligten analysiert. Dabei werden verschiedene Themen wie Selbstpräsentation, Rollen und Erwartungen abgehandelt, wobei die tolerante Haltung gegenüber Vorurteilen besonders erwähnenswert ist.

Die Leitfragen sind, welche Rollen die Beteiligten einnehmen, was die gegenseitigen Erwartungen sind, wie die einzelnen Beteiligten die Beziehung zueinander sehen und welche Erwartungen das Umfeld bezüglich der Beziehung hat.

### *O – Regeln und Machtverhältnisse*

In diesem Bereich geht es besonders um strukturelle Machtverhältnisse und den institutionellen Rahmen, wobei besonders problematische Aspekte wie Zeitorientierung und Organisation auf Managerebene hervorgehoben werden.

Die Leitfragen sind, was der Einfluss der eigenen Organisation auf das Verhalten der Beteiligten ist, beispielsweise bezüglich der Machtpositionen, dem Ort des Gesprächs,

der Regeln, der verfügbaren Zeit etc. und wie die Rahmenbedingungen außerhalb der eigenen Organisation z.B. rechtlich, strukturell und gesellschaftlich sind.

### *I – Wollen, Motive und Beweggründe*

In diesem Bereich geht es um Motive, Absichten und Erwartungen der Gesprächsteilnehmer, die meistens nicht direkt erkennbar sind, die aber trotzdem während der Kommunikation erkannt werden können wie Bedürfnisse und Emotionen. Darauf kann man mit Anerkennung, Ablehnung oder Missverstehen reagieren, weshalb in einem Gespräch immer die eigenen Beweggründe, die des anderen sowie die sozialen Einflüsse berücksichtigt werden sollen.<sup>257</sup>

Die Leitfragen sind, was die Beweggründe, Bedürfnisse und Ängste der Beteiligten sind, wofür man sich einsetzt und ob sich alle Beteiligten in ihren Bemühungen anerkannt fühlen.

## **4.3 Die Wichtigkeit interkultureller Kompetenz**

Im Privatleben, im gesellschaftlichen Miteinander des Alltags und auch im Berufsleben wird interkulturelle Kompetenz immer wichtiger.

Im Zuge der Globalisierung gibt es immer mehr Unternehmen, die international arbeiten und dabei von der interkulturellen Kompetenz ihrer Führungskräfte profitieren, da diese beispielsweise Verhandlungen mit potentiellen Kunden erleichtert und auch beim Aufbau und der Weiterführung weltweiter geschäftlicher Beziehungen unerlässlich ist.

---

<sup>257</sup> Vgl. Musa Dağdeviren (März 2018): Strategien in der interkulturellen Kommunikation, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%2010%20Strategien%20interkultureller%20Kommunikation\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%2010%20Strategien%20interkultureller%20Kommunikation_BARRIEREFREI.pdf) (abgerufen am 20. 03. 2020)

Doch interkulturelle Kompetenz wird nicht nur im globalen Geschäftsleben benötigt, sondern es ist eigentlich in jeder Firma notwendig, das Personal auf diesem Gebiet zu sensibilisieren. Egal, in welchem Gesellschaftsbereich wir uns bewegen, Zugehörige anderer Kulturen sind überall präsent, wie beispielsweise im Supermarkt, im Dienstleistungsgewerbe oder in der Produktion. Daher ist es im Interesse eines jeden Unternehmens, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen, um ein harmonisches Miteinander der Angestellten zu garantieren.

Betrachtet man die Demografie in Deutschland, so sieht man, dass der Anteil der Migranten an der Bevölkerung in den letzten Jahrzehnten ständig gewachsen ist, in den letzten Jahren insbesondere aufgrund von kriegerischen Auseinandersetzungen wie dem Syrienkrieg. Nach einer Statistik vom 31.12.2019 lebten zu diesem Zeitpunkt 698.950 Syrer in Deutschland, eine Zahl, die sich nicht langsam entwickelt hat, sondern durch die Flüchtlingsbewegungen aufgrund des dortigen Krieges recht kurzfristig zu bewältigen war.<sup>258</sup>

Hinzu kommt ein zunehmendes Wohlstandsgefälle zwischen den entwickelten Industrieländern und den sogenannten Entwicklungsländern, das dazu führt, dass immer mehr Menschen den Weg in die westlichen Länder suchen, um zu überleben oder um eine Perspektive zu haben.

Interkulturalität gehört somit inzwischen in Deutschland zum Alltagsleben. Bei einer Bevölkerung von 81,8 Mio. haben 21,2 Mio. einen Migrationshintergrund, das sind 26%, also jeder vierte. Davon sind knapp zwei Drittel (64,4%) selbst eingewandert und gut ein Drittel (35,6%) ist in Deutschland geboren.

---

<sup>258</sup> Vgl. Statista Ausländer in Deutschland nach Herkunftsland bis 2019, (11.12.2020)

Diese Tendenz ist steigend, so dass sich der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland weiter erhöhen wird, denn 2019 hatten bereits 40,4% aller Kinder unter fünf Jahren einen Migrationshintergrund.<sup>259</sup>

Vor dem Hintergrund dieser Zahlen ist es unerlässlich, interkulturelle Kompetenz zu entwickeln, um ein friedliches, gesellschaftliches Zusammenleben zu garantieren, denn schon jetzt sieht man, dass rassistische Übergriffe in der Gesellschaft zunehmen. Im Jahr 2019 zählte das Bundesinnenministerium 7.909 rassistische Straftaten, 3% mehr als im Vorjahr.<sup>260</sup>

Auffallend ist dabei, dass besonders auch islamfeindliche Übergriffe zunehmen. Im Jahr 2019 wurden laut Statistik insgesamt 950 Straftaten mit islamfeindlichem Hintergrund erfasst, was einem Anstieg von 4,4% im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Dabei sind die gemeldeten Zahlen nur die Spitze des Eisbergs, denn leider gehört es in Deutschland zum Alltag, dass Muslime diskriminiert werden, sei es durch Beschimpfungen oder Benachteiligungen in der Arbeitswelt.<sup>261</sup>

Es ist also dringend erforderlich, vor allem im Alltag einen empathischen und toleranten Umgang miteinander zu lernen, angefangen in den Schulen zwischen Lehrern und Schülern, aber auch beim Umgang mit Nachbarn, Handwerkern, Kellnern oder Verkäufern. Es ist höchste Zeit, sich mit unterschiedlichem Wertedenken und

---

<sup>259</sup> Vgl. Bevölkerung mit Migrationshintergrund I. In absoluten Zahlen, Anteile an der Gesamtbevölkerung in Prozent, 2019 (20.9.2020), unter: <https://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61646/migrationshintergrund-i> Bundeszentrale für politische Bildung, Bevölkerung mit Migrationshintergrund I (Zugriff 15.03.2021)

<sup>260</sup> Pressemitteilung (27. 05. 2020): Zahl der Straftaten sinkt im dritten Jahr in Folge, unter [www.bmi.bund.de/schredDocs/pressemitteilungen/DE/2020/05/fallzahlen-politisch-motivierte-kriminalitaet-2019-vorgestellt.html](http://www.bmi.bund.de/schredDocs/pressemitteilungen/DE/2020/05/fallzahlen-politisch-motivierte-kriminalitaet-2019-vorgestellt.html) (Zugriff 15.03.2021)

<sup>261</sup> ZDF heute (02.12.2020, 15.39Uhr): Islamfeindlichkeit, Täglich Übergriffe auf Muslime oder Moscheen, <https://www.zdf.de/nachrichten/politik/islam-feindlichkeit-muslime-100.html> (Zugriff: 28.03.2021)

anderen Normen auseinanderzusetzen, um ein friedlicheres Zusammenleben in der Zukunft zu erreichen.<sup>262</sup>

#### ***4.4 Umgang mit Unterschiedlichkeit, Stereotypen und Vorurteilen***

Die größten Hindernisse auf dem Weg zu einem friedlichen Zusammenleben der Kulturen sind deren Unterschiedlichkeit, sowie Stereotype und Vorurteile. Daher ist es unabdingbar, einen Weg zu finden, mit diesen drei Bereichen kommunikativ umzugehen.

##### **4.4.1 Kommunikativer Umgang mit Unterschiedlichkeit**

Wie in Kapitel 2 und 3 dargelegt, ist die interkulturelle Kommunikation von vielen Missverständnissen und Konflikten geprägt, die das interkulturelle Zusammenleben erschweren.

Daher ist es unerlässlich, nach Lösungen und Strategien zu suchen, um die Kommunikation und somit das Zusammenleben zu verbessern.

Ein ganz wichtiger Punkt ist dabei, sich differenziertes, kulturspezifisches Wissen übereinander anzueignen, denn wenn dieses nicht vorhanden ist, kommt es eventuell zu vorschnellen und unangemessenen Reaktionen.

Sieht zum Beispiel ein Deutscher einen Araber kommunizieren, denkt er möglicherweise: „Der ist aggressiv.“ Weiterhin kann er dann zu dem Schluss kommen: „Araber sind aggressiv.“ Stattdessen müssten, um die Kommunikationssituation zu verstehen, die komplexen, kulturellen Einflussfaktoren berücksichtigt werden. Der

---

<sup>262</sup> Ehlon Magazine (02.11.2020): Interkulturelle Kompetenz – Definition, Modelle, Bedeutung, Übungen & Tipps für den Erwerb und Pflege! (abgerufen am: 28.03.2021)

Deutsche müsste also besser zu folgendem Schluss kommen: „Arabische Kommunikation wirkt aufgrund der Laute, der Frequenz, der Lautstärke, der Sprechgeschwindigkeit oder der geringeren Distanz auf *mich* aggressiv, weil *ich* ein anderes Sprachmuster bzw. Distanzverhalten erlernt habe.“<sup>263</sup>

Wichtig ist also vor allem, keine Überheblichkeit gegenüber anderen Kulturen zu zeigen und somit nicht davon auszugehen, dass die eigene Kultur immer die beste ist, sondern sich anderen Kulturen gegenüber zu öffnen, Interesse zu zeigen, aktiv nachzufragen und dann auch über Unterschiede produktiv zu sprechen. So öffnet man Türen, um Nähe zu schaffen und neue Perspektiven zu finden.

Dabei sind fünf Punkte wichtig:

1. Der Kontakt zu einer anderen Kultur sollte häufig und intensiv sein.
2. Man sollte die andere Kultur nicht als Konkurrenz zu der eigenen betrachten
3. Beide Kulturen sollten den gleichen Status haben.
4. Es ist hilfreich, wenn interkulturell kompetente Vorbilder vorhanden sind.
5. Man sollte zu einer kritischen Selbstreflexion fähig sein.<sup>264</sup>

Um interkulturelle Kommunikation zu bewältigen, sollte man jedoch zuvor über allgemeine Kommunikationsfähigkeiten verfügen. Dazu gehört Folgendes:

- das Zuhören
- die Wahrnehmung und Steuerung eigener Kommunikationsweisen
- eine differenzierte Interpretation anderer Kommunikationsstile

---

<sup>263</sup> Vgl. Friedrich Ebert Stiftung (11. 2015): MuP-Interview, Engagement für Flüchtlinge, Interkulturelle Kompetenz im Engagement für Schutzsuchende. Ein Interview mit Prof. Dr. Kammhuber. S. 1

<sup>264</sup> Vgl. Ebd. S. 2ff

Wichtig ist dabei auch, sich bewusst zu machen, dass die Mitglieder einer Kultur nicht alle gleich sind und nicht alle den Standards ihrer Kultur entsprechen; insofern ist jede interkulturelle Kommunikation eine neue Herausforderung.<sup>265</sup>

Scheitza, Otten & Rösch haben 2012 folgende Strategien zusammengestellt, die dazu verhelfen sollen, eine interkulturelle Begegnung zu einem erfolgreichen Ergebnis und einer lehrreichen Erfahrung zu machen.

➤ *Offen sein*

Die häufigste Ursache für interkulturelle Missverständnisse ist die Vorstellung, dass alle Menschen gleich denken fühlen und handeln. Die erste Voraussetzung für eine gelungene interkulturelle Kommunikation ist also, gegenüber anderen Verhaltensmustern, Denkmustern, Wertvorstellungen und Kommunikationsstilen offen zu sein.

➤ *Sich hinterfragen*

Um Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu erkennen, ist es wichtig, die Basis des eigenen Verhaltens und Bewertens zu verstehen. Man sollte sich dabei bewusst machen, dass nicht nur das eigene Vorgehen richtig ist, sondern dass es mehrere Wege gibt, zum gleichen Ziel zu gelangen und dass diese anderen Wege nicht besser oder schlechter, sondern einfach nur anders sind.

➤ *Gut zuhören*

Bewegt man sich in der eigenen Kultur, kann man als Zuhörer auch Nichtgesagtes oft ergänzen, da man die gleichen kulturellen Standards teilt. Bei einer interkulturellen

---

<sup>265</sup>Vgl. Musa Dağdeviren (2018): Seminarreihe Interkulturell sensible Berufsorientierung – Lehrbriefe 10, Strategien in der interkulturellen Kommunikation, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%2010%20Strategien%20interkultureller%20Kommunikation\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%2010%20Strategien%20interkultureller%20Kommunikation_BARRIEREFREI.pdf)

Kommunikation ist es jedoch wichtig, genauer zuzuhören und eventuell auch nachzufragen, um die verbale und nonverbale Botschaft richtig zu verstehen.

➤ *Die eigene Wahrnehmung überprüfen*

Jeder verfügt über eigene Erfahrungen und Vorstellungen, was richtig und was falsch ist und diese beeinflussen uns bei der Bewertung anderer Personen oder Kulturen. Um also bei interkulturellen Begegnungen Missverständnisse zu vermeiden, ist es erforderlich, die eigene Wahrnehmung zu überprüfen und zu erfragen, ob die eigene Wahrnehmung und das eigene Denken über einen Gesprächspartner einer anderen Kultur korrekt ist, indem man beispielsweise nachfragt, ob sie der Wahrnehmung des anderen entspricht.

➤ *Bewertungen vermeiden*

Wenn einem in einer interkulturellen Begegnung das Gegenüber nicht vertraut ist, ist es wichtig, auf spontane Kommentare und Bewertungen zu verzichten, da diese vielleicht falsch verstanden werden oder gar verletzen können. Man muss sich immer wieder bewusst machen, dass es nicht besser oder schlechter ist, Dinge anders zu sehen oder zu machen. Daher ist auf verbale und nonverbale Bewertungen, wie auch beispielsweise einen geringschätzigen Gesichtsausdruck, zu verzichten.

➤ *Rückmeldungen suchen*

Auch man selbst kann missverstanden werden; daher ist es wichtig, abzuklären, ob das Gegenüber die eigenen Worte so verstanden hat, wie sie gemeint waren.

➤ *Sich etwas trauen*

Um andere Kulturen und Denkweisen kennenzulernen und zu verstehen, muss man aktiv werden und auf andere Menschen zugehen. Versteht man etwas nicht, soll man

nachfragen, dabei jedoch aufpassen, dass man nicht versehentlich mit seinem Verhalten Grenzen überschreitet und somit Regeln verletzt. Werden Unterschiede im Denken und Handeln offen besprochen, ist es leichter, damit umzugehen.

#### **4.4.2 Kommunikativer Umgang mit Stereotypen**

Zwar ist es typisch menschlich, bei Selbst- und Fremdbildern Stereotype einzusetzen, jedoch können sie die interkulturelle Kommunikation insbesondere dann belasten, wenn Selbstbilder eine „Wir sind besser als andere“-Haltung vermitteln, da so die Kommunikationspartner von Beginn an nicht gleichberechtigt sind.

Scheitza & Otten (2012) betonen in diesem Zusammenhang, dass es als erstes wichtig ist, sich die Existenz von Selbst- und Fremdbildern bewusst zu machen. Dabei soll man hinterfragen, welche positiven und negativen Eigenschaften man sich als Deutscher selbst zuschreibt und welche man seinem Gegenüber zuschreibt. Weiter soll man sich fragen, welche positiven und negativen Eigenschaften der andere einem wohl zuschreibt. Auch sollten allgemeine Erklärungsmuster wie „das ist ja typisch“ vermieden werden.<sup>266</sup>

Betrachtet man die Ursachen und Auswirkungen von Vorurteilen und Stereotypen, so können auch folgende Strategien hilfreich sein:

##### ➤ *Ein Bewusstsein der Individualität bilden*

Indem man Stereotype einem bestimmten Kollektiv von Menschen zuordnet und diese somit als gleiche Eigenschaft all dieser Menschen betrachtet, ignoriert man, dass jeder

---

<sup>266</sup> Vgl. Andrea Scheitza & Matthias Otten (2012): Selbstbilder, Fremdbilder und kulturelle Identität. Studienbrief 2- 010-0503 des postgradualen und weiterbildenden Fernstudiengangs „Europäisches Verwaltungsmanagement“. (4. Auflage). Berlin: Fernstudienagentur des FVL. S.31ff.

Mensch individuelle Besonderheiten hat. Ein besonders wichtiger Punkt, um Stereotype zu vermeiden, ist also, sein Gegenüber als Individuum zu betrachten und nicht als Teil einer einheitlichen Masse. Da jedes Individuum anders ist, muss jeder als solches vor seinem kulturellen Hintergrund betrachtet werden.

➤ *Ein Bewusstsein der Interaktion bilden*

Interkulturelle Kommunikation ist eine Interaktion. Während einer Kommunikation hat man immer auch Erwartungen bezüglich des Verhaltens des Gesprächspartners und auch eine Erwartung bezüglich dessen, was der Kommunikationspartner von einem erwartet. So können Reaktion und Handlung während der Kommunikation ständig reguliert und korrigiert werden, so dass jeder Moment der Kommunikation das Ergebnis der gegenseitigen Regulierung ist. Mit diesem Bewusstsein der Interaktion kann man rechtzeitig reagieren und den Einfluss von Stereotypen beseitigen.

➤ *Ein Bewusstsein der Aktivität bilden*

Stereotype bringen mit sich, dass die Komplexität reduziert wird, was zu einer passiven Haltung führt, da man bereits über ein fertiges Bild des anderen verfügt. Um diese Stereotype zu beseitigen, muss man also aktiv werden, seine bisherige Einstellung hinterfragen und auch neu gewonnene Erkenntnisse immer wieder in Frage stellen, da sonst die Gefahr besteht, dass man von einem Stereotyp zu nächsten kommt. Daher sollte man immer den Kontext berücksichtigen, in immer neuen Situationen aktiv handeln und sein Verhalten sowie seine Beurteilungen ständig regulieren.

➤ *Ein Bewusstsein der Kommunikation bilden*

Bei einer Kommunikation ist es möglich, dass man Vorurteile oder Stereotype gegenüber dem anderen hegt, aber auch der andere kann Vorurteile gegen einen selbst haben. Zwar kann man an seinen eigenen Vorurteilen arbeiten, aber für eine gelungene Kommunikation ist es notwendig, dass auch der andere seine Vorurteile oder

Stereotype ablegt. Dies kann man erreichen, indem man mit ihm darüber kommuniziert, so dass er zu der Erkenntnis kommt, dass seine Stereotype nicht immer stimmen und dass sie sich negativ auf die Kommunikation auswirken. Nur, wenn beide Seiten sich von ihren Stereotypen befreit haben, kann eine gleichberechtigte Kommunikation stattfinden.<sup>267</sup>

Nach Knapp-Potthoff (1997) werden noch weitere interaktionsbezogene Strategien empfohlen wie das Vermeiden von Tabuverletzungen und das Signalisieren der Bereitschaft, sich teilweise an die fremde Kulturgemeinschaft anzupassen.<sup>268</sup>

Natürlich stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, was man im Alltag tun kann, um Stereotype zu überwinden, denn sie sind das allergrößte Hindernis auf dem Weg zu einer interkulturellen Kompetenz.

Anstatt bestimmte Kulturen mit entsprechenden Stereotypen zu verbinden, ist es empfehlenswert, sich kulturell weiterzubilden. Dabei kann es sowohl hilfreich sein, Kunstaussstellungen oder Themenabende zu besuchen, als auch eine neue Sprache zu lernen, sich mit internationaler Musik oder Literatur zu beschäftigen oder einfach nur mehr Empathie und Achtsamkeit ausüben. Auch gezieltes interkulturelles Training ist inzwischen aufgrund des Bedarfs weit verbreitet.<sup>269</sup>

---

<sup>267</sup> Interculture Journal (2006), Stereotypisierung im interkulturellen Kontext. S. 122f.

<sup>268</sup> Musa Dağdeviren (2018): Seminarreihe Interkulturell sensible Berufsorientierung – Lehrbriefe 10, Strategien in der interkulturellen Kommunikation, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%2010%20Strategien%20interkultureller%20Kommunikation\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%2010%20Strategien%20interkultureller%20Kommunikation_BARRIEREFREI.pdf). S.4

<sup>269</sup> Ehlion Magazine (02.11.2020): Interkulturelle Kompetenz – Definition, Modelle, Bedeutung, Übungen & Tipps für den Erwerb und Pflege! (abgerufen am: 28.03.2021)

#### 4.4.3 Kommunikativer Umgang mit Vorurteilen

Vorurteilsbehaftete und stereotypisierende Wahrnehmung hat im Alltag die einfache und wichtige Funktion, schnell zu einem sicheren und verlässlichen Urteil zu kommen, sich dabei sozial zu positionieren und sein positives Selbstbild zu stärken.

Dies gilt besonders für interkulturelle Begegnungen, bei denen die Wahrnehmung, die Urteilsbildung, die Emotionen und schließlich auch das soziale Verhalten oft ausschließlich durch Vorurteile und Stereotype geprägt sind, was in der Praxis sehr häufig zu Fehltritten über Zugehörige anderer Kulturen führt.

Es ist also erforderlich, Vorurteile in Frage zu stellen und die damit einhergehenden Fehlwahrnehmungen und Täuschungen abzubauen. Zu diesem Zweck sollten folgende gruppenspezifische Erkenntnisse eingesetzt werden:

- Starre Kategorisierung in nationale Gruppen kann durch überlappende Kategorisierung aufgeweicht werden, beispielsweise indem man nicht von Maghrebenern und Deutschen redet, sondern von Schülern, Arbeitskollegen, Nachbarn etc., so dass man gemeinsame Kategorisierungen findet.
- Der Vergleich zwischen Gruppen verschiedener Nationalitäten kann durch differenzierte Interaktionssituationen überwunden werden, so dass nicht mehr die Fremdgruppe als solche gesehen wird, sondern man in einer Gruppe zusammen an einem gemeinsamen Ziel arbeitet. Auch Vergleiche finden dann nicht mehr auf der Basis von Nationalitäten statt, sondern mit Gruppen, die das gleiche Ziel verfolgen.
- Depersonalisierung, Homogenisierung und Diskriminierung von Fremdgruppen zu vermeiden, kann durch folgende Maßnahmen erreicht werden:
  - Indem man sich für individuelle oder Sub-Gruppen-Ressourcen sensibilisiert, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen

- Indem es gelingt, dass die Integration solcher Ressourcen zu einem Handlungspotential führt, das das Denken nach Nationalitäten und Kulturen überflüssig macht
- Indem Vergleichsprozesse nicht auf der Basis von Nationalitäten und Kulturen stattfinden, sondern auf der Basis von Leistung und Werten
- Indem Konzepte des Fremd- und Andersseins kognitiv und emotional in Konzepte umgewandelt werden, die auf einer gemeinsamen Zugehörigkeit basieren
- Indem an einer internationalen Begegnung Beteiligte aus demselben Umfeld stammen und die Begegnung auch im sozialen Umfeld stattfindet

Bisher gibt es aber zu wenige Forschungen, wie sich solche Konzepte in der Praxis auswirken und ob sie zum Erfolg führen und Vorurteile und Stereotype reduzieren. Es wäre daher wünschenswert, bei internationalen Begegnungen mehr in der Praxis zu forschen, so dass man Programme und Vorgehensweisen erarbeiten kann, deren Wirkung bestätigt ist.

#### ***4.5 Interkulturelle Kompetenz zur Vermeidung von Missverständnissen im Umgang zwischen Maghrebinern und Deutschen***

Auf der Basis der wachsenden Migrantenzahlen auf der einen Seite und des zunehmenden Rassismus und der zunehmenden Islamfeindlichkeit auf der anderen Seite, ist interkulturelle Kompetenz in diesem Bereich besonders wichtig. Insbesondere die Islamfeindlichkeit spielt eine immer größere Rolle bei Stereotypen und Vorurteilen, wenn ein Deutscher einem Maghrebener begegnet. In Deutschland gibt es einen Anteil von 16,5% der Bevölkerung, die ausländerfeindlichen Aussagen

zustimmen, aber einen Anteil von 52%, die den Islam als bedrohlich wahrnehmen.<sup>270</sup> Bei der Begegnung eines Deutschen mit einem Maghrebener spielen beide Aspekte eine wichtige Rolle.

In Deutschland leben etwa 4.4 – 4.7Mio. Muslime, was 5,4 – 5,7% entspricht.<sup>271</sup> Da es keine Registrierung für Muslime gibt, kann die Zahl nur in etwa geschätzt werden. Der größte Anteil der Muslime ist türkischer Herkunft, die Zahl beläuft sich auf 1.472.390. Weitere 1.258.130 sind Staatsbürger verschiedener arabischer Länder:

<b>Herkunftsland</b>	<b>Personen</b>
Syrien	789.465
Irak	255.050
Marokko	78.250
Algerien	50.675
Libanon	41.310
Tunesien	37.230
Ägypten	35.855
Libyen	14.780 (2018)
Jordanien	12.915
andere arabische Länder	33.985

**Tabelle 6:** Staatsbürger arabischer Länder in Deutschland<sup>272</sup>

<sup>270</sup> Vgl. Statista, Statistiken zu Diskriminierung, Ausländerfeindlichkeit und Rassismus in Deutschland und den USA (23. 09. 2020) <https://de.statista.com/themen/7008/diskriminierung-auslaenderfeindlichkeit-und-rassismus-in-deutschland/> (abgerufen am: 12. 11. 2020)

<sup>271</sup> Wikipedia (24. 05. 2021): Islam in Deutschland. In: Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand, unter: [https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Islam\\_in\\_Deutschland&oldid=212305279](https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Islam_in_Deutschland&oldid=212305279) (abgerufen am: 28.05 2021)

<sup>272</sup> Wikipedia (6. März 2021): Araber in Deutschland. In: Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand, unter: [https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Araber\\_in\\_Deutschland&oldid=209518004](https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Araber_in_Deutschland&oldid=209518004) (Zugriff: 05. 04 2021).

Obwohl also nur etwa 180.000 Maghrebiner in Deutschland leben, bestehen auch gegen sie zusätzlich zu kulturbedingten Stereotypen die gleichen Vorurteile und Stereotypen, die man gegen alle Muslime findet. Kommt es also zu einer Begegnung eines Maghrebiners mit einem Deutschen, so stehen all diese Stereotype und Vorurteile als Barriere zwischen ihnen und führen so zusammen mit den in Kapitel 3 dargelegten kulturell bedingten unterschiedlichen Kommunikationsstilen und Ritualen zu zahlreichen Missverständnissen.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie interkulturelle Kompetenz insbesondere die Beziehung und die Kommunikation zwischen Maghrebinern und Deutschen verbessern kann. Neben den dargestellten Modellen, die für jede Form der interkulturellen Kommunikation anwendbar sind, ist es notwendig, nochmals die Hotspots zu betrachten, die die Ursache dafür sind, dass die Missverständnisse zwischen Maghrebinern und Deutschen ein besonders hohes Ausmaß haben.

Um herauszufinden, welche Strategien auch von Maghrebinern und Deutschen als besonders wichtig angesehen werden, wurden in der Umfrage die Strategien zur Abstimmung gestellt, die aufgrund der Forschungen besonders relevant erschienen.<sup>273</sup>

Die Strategien mit der meisten Zustimmung werden im Folgenden nach Wichtigkeit ausgeführt.

---

<sup>273</sup> Umfrage siehe Anhang

### 4.5.1 Toleranz und Offenheit

Die Strategie *Toleranz und Offenheit* fand dabei die Zustimmung von 36 der 40 Befragten.

Auf der 28. Generalkonferenz haben die Mitgliedstaaten der UNESCO eine Erklärung der Prinzipien der Toleranz verabschiedet. In Artikel 1.1 heißt es:

*„Toleranz bedeutet Respekt, Akzeptanz und Anerkennung der Kulturen unserer Welt, unserer Ausdrucksformen und Gestaltungsweisen unseres Menschseins in all ihrem Reichtum und ihrer Vielfalt [...] Toleranz ist eine Tugend, die den Frieden ermöglicht und trägt dazu bei, den Kult des Krieges durch eine Kultur des Friedens zu überwinden.“*

Die Erklärung verdeutlicht in Artikel 2.1, dass Toleranz auf der Ebene staatlichen Handelns Gerechtigkeit und Unparteilichkeit erfordert und jeder Person die gleichen wirtschaftlichen und sozialen Chancen zuteil werden, da Ausgrenzung Frustration, Fanatismus und Feindseligkeit zur Folge hat. Weiter wird betont, dass es notwendig ist, den multikulturellen Charakter der Menschheit anzuerkennen und zu respektieren, denn nur so kann es Frieden, Demokratie und Entwicklung geben.

Auch um Missverständnisse zwischen Maghrebiniern und Deutschen abzubauen oder zu verhindern, ist es notwendig, dass sie über diese Fähigkeit verfügen und offen und tolerant miteinander umgehen. Dabei bedeutet Toleranz, den anderen so zu nehmen, wie er ist, ohne seine kulturell bedingten Eigenschaften zu bewerten und somit gleichberechtigt auf Augenhöhe in die Kommunikation zu gehen. Offenheit und Unvoreingenommenheit gegenüber dem anderen verhelfen dazu, sich auf den anderen und die andere Kultur einzulassen. Eine andere Kultur wird so als Bereicherung empfunden und nicht, wie es zwischen Maghrebiniern und Deutschen oft ist, als Bedrohung.<sup>274</sup>

---

<sup>274</sup> Vgl. Statista, Statistiken zu Diskriminierung, Ausländerfeindlichkeit und Rassismus in Deutschland und den USA (23. 09. 2020) <https://de.statista.com/themen/7008/diskriminierung-auslaenderfeindlichkeit-und-rassismus-in-deutschland/> (Zugriff: 12. 11. 2020)

Zu Offenheit gehört vor allem auch, sich selbst zu hinterfragen und die eigene Wahrnehmung zu überprüfen, so dass die beiden Kulturen ohne Vorurteile aufeinander zugehen. So steht man unbekanntem und fremdartigen Verhaltensweisen nicht von Anfang an ablehnend gegenüber, sondern mit Offenheit ist das Interesse verbunden, sich neue Kenntnisse über eine andere Kultur anzueignen und sich auf ein neues Umfeld einzulassen. Hierbei gilt es je nach Interesse viele Bereiche der anderen Kultur zu erforschen, wie beispielsweise die Religion, die Kunst, die Tradition, Musik und Literatur und natürlich auch die Essgewohnheiten. Nur wenn man sich so neuen Dingen öffnet, kann auch eine Verbindung zu den Angehörigen der anderen Kultur entstehen.

#### **4.5.2 Sprachbarrieren abbauen und kulturelles Wissen erlangen**

Der Punkt *Sprachbarrieren abbauen* fand die Zustimmung von 31 der 40 Befragten und dem Punkt *sich interkulturelles Wissen aneignen* stimmten 33 der 40 Befragten zu.

Die wichtigste Voraussetzung, um gut kommunizieren zu können, ist eine gemeinsame Sprache. In Deutschland wird daher in den letzten Jahren großer Wert darauf gelegt, dass Migranten die deutsche Sprache lernen. Gemeinsam mit der deutschen Sprache wird im DaF-Unterricht weltweit auch die deutsche Kultur vermittelt, was zu einer besseren Integration von Migranten führen soll. Sprachkompetenz, zu der somit auch eine gewisse Kulturkompetenz gehört, ist zu einer Bedingung geworden, um in Deutschland einzuwandern. Es liegt also im Bestreben des deutschen Staates, Migranten bestmöglich auf ihr neues Umfeld vorzubereiten.

Migranten, die die deutsche Staatsbürgerschaft beantragen wollen, müssen in der Regel Integrationskurse absolvieren, die 700 bis 1000 Unterrichtsstunden umfassen und in denen deutsche Werte und die deutsche Kultur vermittelt werden. Dabei werden Themen wie gesellschaftliches Zusammenleben und mögliche Formen behandelt,

sowie Kultur und Geschichte, wichtige Werte in Deutschland wie z.B. die Gleichberechtigung von Mann und Frau oder die Religionsfreiheit, Rechte und Pflichten und die deutsche Rechtsordnung. Anschließend muss ein Einbürgerungstest bestanden werden, in dem Fragen zu diesen Themenbereichen gestellt werden<sup>275</sup>

Dahingegen muss festgehalten werden, dass es wenig oder keine Bestrebungen gibt, Deutsche auf das Zusammenleben mit einer wachsenden Zahl von Migranten aus anderen Kulturen vorzubereiten, was aber in Anbetracht der wachsenden Multikulturalität sicher erforderlich wäre.

Kultur hat bewusste und unbewusste Ebenen:

- Sichtbares, Bewusstes: Sprache, Körpersprache, Kleidung, Verhalten, religiöse Praktiken, Essen, Kunst etc.
- Unsichtbares, Unbewusstes: Glaube, Rollenverständnis, Zeitvorstellung, Wertevorstellung, Tradition, Tabus etc.<sup>276</sup>

Um also Missverständnisse in der Kommunikation zu vermeiden, wäre es wichtig, nicht nur Wissen über andere kulturelle Prägungen zu vermitteln, sondern vor allem auch, sich der eigenen Vorurteile und der eigenen kulturellen Prägung bewusst zu werden, denn jeder Mensch interpretiert das Verhalten (die sichtbaren/bewussten Teile der Kultur) des anderen nach seinen eigenen Wertevorstellungen (die unsichtbaren/unbewussten Teile der Kultur). Man interpretiert also das Verhalten anderer Kulturzugehöriger durch die eigene „kulturelle“ Brille, d.h., dass man die eigenen unbewussten Kulturstandards auf andere Kulturen überträgt, was zu erheblichen Missverständnissen und Fehlinterpretationen führt. Ein friedliches Zusammenleben der deutschen und maghrebischen Kultur kann also nur funktionieren, wenn man sich auf beiden Seiten unbewusste Kulturstandards bewusst macht und es so interkulturelle Kompetenz auf beiden Seiten gibt.

---

<sup>275</sup> Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, [www.bamf.de](http://www.bamf.de), Einbürgerung

<sup>276</sup> Vgl. Lieselotte Gründling: Beraterin für Migration und interkulturelles Lernen, [l.gundling@moenchbergschule.de](mailto:l.gundling@moenchbergschule.de)

Das folgende Beispiel einer türkischen Mutter und einer deutschen Erzieherin verdeutlicht, dass kulturelle Kompetenz auf beiden Seiten notwendig ist:

Wenn Deutsche ihre Kinder morgens zum Kindergarten bringen, ist es durchaus üblich, die Erzieherin in ein Gespräch zu verwickeln und mit ihr zu plaudern und zu lachen. Eine türkische Mutter, die gekommen ist, um einen Gesprächstermin mit der Erzieherin zu vereinbaren und diese Situation sieht, wird nicht wagen, die Erzieherin anzusprechen, da diese als Respektsperson gilt und in ein Gespräch verwickelt ist. Daher wartet sie eine Weile und geht dann wieder, weil das Gespräch zwischen Erzieherin und Mutter andauert. Als die türkische Mutter geht, sagt die Erzieherin: „Du siehst, sie fragt nie nach, wie es mit ihrem Kind so geht. Das ist typisch für türkische Eltern.“

Die unsichtbaren Vorstellungen bezüglich Rollenverständnis und Tradition sind hier die Ursache sowohl für das Verhalten der türkischen Mutter wie auch für das Verhalten der deutschen Erzieherin. Darüber hinaus findet von deren Seite sofort eine Verallgemeinerung und Stereotypisierung statt. Das Beispiel könnte genauso gut mit einer maghrebinischen Mutter passieren.

Auch hier wird deutlich, dass es einen Mangel an interkultureller Kompetenz auf beiden Seiten gibt, was insbesondere in einem Beruf wie Erzieherin äußerst notwendig ist, da in Deutschland inzwischen 40,4% der Kinder unter fünf Jahren einen Migrationshintergrund haben und somit einen anderen kulturell Hintergrund.<sup>277</sup>

Als erstes Ziel zur Vermeidung von Missverständnissen in der interkulturellen Kommunikation zwischen Maghrebiniern und Deutschen bleibt also sprachliche Kompetenz der Maghrebiniern und interkulturelle Kompetenz auf beiden Seiten festzuhalten.

---

<sup>277</sup> Vgl. Statista Ausländer in Deutschland nach Herkunftsland bis 2019, (11.12.2020)

### **4.5.3 Nachfragen, wenn man etwas nicht versteht**

Diesen Punkt fanden 28 von 40 der Befragten von Bedeutung.

Wenn man Umgang mit einer anderen Kultur hat, sieht man viele Dinge, die man nicht versteht und die einem befremdlich erscheinen. Der Mensch neigt aber dazu, solche Dinge dann trotzdem einzuordnen, um mit ihnen umgehen zu können, was die Ursache für die Entstehung vieler Vorurteile ist.

Hier gilt als wichtige Strategie, nachzufragen, wenn einem etwas unverständlich oder eigenartig erscheint. Nur so kann man das entsprechende Verhalten richtig zuordnen und aus der Sicht der anderen Kultur verstehen lernen, um es dann in einem neuen Licht zu sehen.

### **4.5.4 Bewertungen vermeiden**

Diesen Punkt fanden 24 der 40 Befragten von Bedeutung.

Trifft man den Zugehörigen einer anderen Kultur und man ist sich nicht vertraut, so ist es wichtig, nicht spontan das Verhalten des anderen zu beurteilen und zu bewerten, da dies überheblich wirken könnte und den anderen verletzen würde. In einer erfolgreichen interkulturellen Kommunikation ist es wichtig, ohne Bewertungen auszukommen, sondern sich stattdessen bewusst zu machen, dass etwas, das anders ist, deshalb noch lange nicht besser oder schlechter ist. Auch bei diesem Punkt ist es unabdinglich, sich bewusst zu machen, dass Respekt gegenüber der anderen Kultur bedeutet, sie als gleichwertig anzusehen.

Wie man gesehen hat, sind interkulturelle Begegnungen, insbesondere auch von Maghrebiniern und Deutschen, besonders stark durch Vorurteile und Stereotype belastet. Im Zuge des wachsenden Rassismus in Deutschland und ganz Europa ist es unerlässlich, Strategien anzuwenden und weiterzuentwickeln, um die interkulturelle Kompetenz auf beiden Seiten zu vergrößern und so Hindernisse und Missverständnisse bei der interkulturellen Kommunikation zu überwinden. Nur so kann ein friedliches Zusammenleben in der Zukunft garantiert werden.



# **Schlussbetrachtung und Ausblick**

Die vorgelegte Dissertation befasste sich mit dem Thema „Missverständnisse in der verbalen und nonverbalen Kommunikation“. Ziel war dabei zu untersuchen, wie und durch welche Faktoren Missverständnisse in der Kommunikation zustande kommen, ob und warum Missverständnisse in der interkulturellen Kommunikation besonders häufig sind und ob es sich dabei in erster Linie um verbale oder nonverbale Missverständnisse handelt. Dabei wurde sich auf die Kommunikation im Alltagsleben beschränkt.

Besonders hinterfragt wurde, welche Rolle Missverständnisse in der interkulturellen Kommunikation für das friedliche Zusammenleben der Kulturen spielen.

Abschließend wurde nach Strategien gesucht, die die interkulturelle Kommunikation optimieren und dabei helfen können, Missverständnisse zu vermeiden und so das Zusammenleben der Kulturen zu verbessern.

Um diese Problematik deutlich zu machen, wurden Untersuchungen anhand des Beispiels der Kommunikation zwischen Maghrebiniern und Deutschen unternommen.

Entsprechend wurde folgende Hauptfrage untersucht:

**Welche Faktoren in der interkulturellen Kommunikation führen zu verbalen und nonverbalen Missverständnissen und wie kann man diese bewältigen?**

Dazu wurden folgende Hypothesen erhoben:

- Die meisten Missverständnisse findet man in der interkulturellen Kommunikation.
- Missverständnisse in der interkulturellen Kommunikation erschweren die Verständigung zwischen Zugehörigen verschiedener Kulturen.
- Der größte Teil dieser Missverständnisse geschieht in der nonverbalen Kommunikation.
- Missverständnisse zwischen Maghrebiniern und Deutschen beruhen überwiegend auf ihrem jeweiligen kulturellen Hintergrund.

- Die Reduzierung von Missverständnissen in der interkulturellen Kommunikation anhand bestimmter Strategien erleichtert die Kommunikation und führt so zu einer besseren Verständigung zwischen Menschen und Völkern.

In der globalisierten Welt ist interkulturelle Kommunikation zur Normalität geworden, sowohl im beruflichen wie auch im Privatleben. Auch in Deutschland hat inzwischen nach statistischen Angaben etwa jeder Vierte Migrationshintergrund, so dass interkulturelle Kommunikation zum Alltag gehört.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass der kulturelle Hintergrund der Kommunikationspartner gehäuft zu Fehlinterpretationen des Gesagten und somit zu Missverständnissen führt, was die Verständigung von Zugehörigen verschiedener Kulturen erschwert.

Dabei sind folgende Faktoren von besonderer Bedeutung:

- Maghrebener und Deutsche haben unterschiedliche Kommunikationsstile, was eine bedeutsamen Rolle spielt.

Ein zentraler Unterschied in der Kommunikation beruht darauf, dass Maghrebener einen indirekten Kommunikationsstil benutzen, die sogenannte High-Context-Communication. Sie gehören einer kollektivistischen Kultur an, in der das Wir-Gefühl im Vordergrund steht, was dazu führt, dass Argumentationen oft beziehungsorientiert und ausschweifend sind.

Der deutsche Kommunikationsstil dagegen ist direkt und zielorientiert. Es handelt sich hier um Low-Context-Communication mit kurzen und klaren Informationen, die häufig in Form von Ich-Botschaften vermittelt werden. Während Maghrebener den deutschen Kommunikationsstil oft als unhöflich empfinden, ist der maghrebische Kommunikationsstil dem Deutschen oft zu verwaschen und ungenau.

Erhebliche Unterschiede bestehen auch beim Sprecherwechsel und bei der Lautstärke; während Deutsche den anderen in der Regel aussprechen lassen, gehören bei Maghrebenern Überlappungen der Gesprächsbeiträge zur Normalität, was von

Deutschen als unhöflich empfunden wird, obwohl es bei Maghrebinern von Interesse am Gespräch zeugt.

Auch sind Diskussionen unter Maghrebinern deutlich lauter, was auf einen Deutschen schnell einen aggressiven Eindruck macht.

Ein großer Raum für Missverständnisse sind auch Taktilität und Abstand während der Kommunikation. Im maghrebinischen Raum gehören Nähe und Berührungen zur Normalität, wodurch sich ein Deutscher eher bedrängt fühlt. Sein Bedürfnis nach Abstand wiederum wird von einem Maghrebiner als Ablehnung und Kälte interpretiert.

Auch Zeit- und Verbindlichkeitsgefühl unterscheiden sich stark in beiden Kulturen. Das monochrome Zeitgefühl der Deutschen führt dazu, dass eine Sache nach der anderen bearbeitet und abgeschlossen wird, während das polychrone Zeitverständnis der Maghrebiner erlaubt, mehrere Dinge gleichzeitig zu erledigen und eine Sache wegen einer anderen zu unterbrechen, was bei Deutschen einen sehr unstrukturierten Eindruck hinterlässt.

Die Untersuchung einer algerischen und einer deutschen Serie hat diese Ergebnisse bestätigt. Es zeigten sich erhebliche Unterschiede in der Gestik, die bei Maghrebinern das Sprechen fast immer begleitet und bei Deutschen überwiegend fehlt. Klar zu erkennen war hier der Unterschied in der Distanz, der Taktilität, der Körperhaltung, der Sprechlautstärke und –geschwindigkeit. Das lebhafte Kommunizieren der Maghrebiner kann auf Deutsche eher aggressiv wirken, wohingegen das emotionslose Verhalten der Deutschen schnell abweisend und gefühlskalt wirkt.

Darüber hinaus wurde eine Umfrage gemacht, in der sich zeigte, dass es auch unterschiedliche Gesten in den verschiedenen Kulturen gibt, bzw. dass eine Geste in verschiedenen Kulturen eine andere Bedeutung haben kann.

- Einen weiteren wichtigen Unterschied findet man im geschlechterspezifischen Verhalten, beispielsweise bei Begrüßungsritualen oder beim Blickverhalten. Durch den unterschiedlichen kulturellen und religiösen Hintergrund entstehen hier zahlreiche

Missverständnisse. Weicht beispielweise eine maghrebinische Frau dem Blick des deutschen Gesprächspartners aus, empfindet der Deutsche das schnell als Ablehnung oder Zurückweisung, obwohl es in ihrer Kultur ein Zeichen von Respekt ist.

- Auch Vorurteile und Stereotype oder bestehende Feindbilder spielen eine große Rolle. Negative Bilder der anderen Kultur haben sich in den Köpfen festgesetzt und verhindern einen offenen Umgang miteinander. Oft ist man nicht bereit, von gängigen Klischees abzurücken, so dass trotz des regelmäßigen Umgangs miteinander Fremdheiten geblieben sind.

Es gibt also zahlreiche Ursachen, die dazu führen, dass die beiden Kulturen sich trotz engen Zusammenlebens nicht näher gekommen sind und dass es nach wie vor zahlreiche Stereotype bei der Betrachtung der anderen Kultur gibt. Umso wichtiger ist es, Strategien zu finden, die den Zugehörigen der beiden Kulturen dazu verhelfen, einander besser zu verstehen und sich so anzunähern.

- *Entwicklung von interkultureller Kompetenz:*

In einer Zeit, in der es durch Migration und Multikulturalität zahlreiche Probleme wie Fremdheitsgefühle, aber auch Vorurteile und Rassismus gibt, ist es dringend erforderlich, interkulturelle Kompetenz zu entwickeln, um so Missverständnisse zu vermeiden und ein besseres Miteinander zu schaffen, insbesondere vor dem Hintergrund einer wachsenden Zahl von Migranten.

Zu interkultureller Kompetenz gehört vor allem,

- sich differenziertes Wissen über andere Kulturen anzueignen,
- Sprachbarrieren abzubauen und
- das Bewusstsein, dass eine andere Kultur nicht schlechter als die eigene ist, nur weil sie anders ist.

Vor dem Hintergrund, dass mehr als die Hälfte der deutschen Bevölkerung den Islam als Bedrohung wahrnimmt, wird deutlich, dass der Islam die Feindbilder in der Beziehung zwischen Maghrebinern und Deutschen erheblich mit prägt.

Notwendig ist daher

- ein häufiger Kontakt zwischen den Kulturen, wobei es äußerst wichtig ist, beide Kulturen als gleichwertig zu betrachten und auch über die eigene Kultur zu reflektieren, um sich bewusst zu machen, wie der andere einen wahrnimmt.

Weiterhin gehören zu interkultureller Kompetenz

- Offenheit und Toleranz,
- das Vermeiden von Bewertungen und
- das Bewusstsein, dass der Gesprächspartner ein Individuum ist, so dass Stereotype unbedingt vermieden werden sollten.

In einem Gespräch, ist es wichtig, gut zuzuhören und eventuell zu hinterfragen, so dass eine ständige Interaktion stattfindet.

- Auch eine starre Kategorisierung nach Nationalitäten sollte vermieden werden, sondern man sollte den Gesprächspartner überlappend kategorisieren, beispielsweise als Arbeitskollegen oder Nachbarn. Im Vordergrund sollten Gemeinsamkeiten und auch gemeinsame Ziele stehen und Vergleiche sollten nicht aufgrund von Nationalität und Kultur, sondern aufgrund von Leistung und Werten gezogen werden.

Trotzdem bleibt jede interkulturelle Kommunikation eine neue Herausforderung, bei der es viel zu beachten gibt. Auch sind Strategien zur interkulturellen Kompetenz noch zu wenig erforscht und es bleibt zu hoffen, dass sie mehr in die Praxis umgesetzt werden und so dazu beitragen, ein harmonischeres und friedlicheres Zusammenleben zwischen den Kulturen zu garantieren.

# **Literaturverzeichnis**

- ARGYLE**, Michael (2013): Körpersprache & Kommunikation – Nonverbaler Ausdruck und Soziale Interaktion. Paderborn: Junfermann Verlag. S. 16
- BAUSINGER**, Hermann (1986): Kulturelle Identität – Schlagwort und Wirklichkeit. In: Tübinger Vereinigung für Volkskunde (Hrsg.): Ausländer – Inländer / Arbeitsmigration und kulturelle Identität. Tübingen. S. 146
- BARMEYER**, Christoph (2011), Spencer-Oatey/Franklin (2009) Barmeyer, Ch. (2012): Taschenlexikon Interkulturalität. Göttingen. Seite 81.
- BARMEYER**, Chritoph & Jörg Petia (2010): interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft, Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume. Passau: Stutz. S. 59
- BARMEYER**, Christoph (2018): Konstruktives interkulturelles Management. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht Verlag. S. 65
- BENEDICT**, Anderson (2005): Die Erfindung der Nation. Zur Karriere eines folgenreichen Konzepts. Frankfurt/ M: Campus. S. 14
- BIERHOFF** & Frey (2006): Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie, Göttingen Hogrefe Verlag, S.431. Vgl. Fiske, 1998.
- BINDORFFER**, Györgyi (2005): Wir Schwaben waren immer gute Ungarn. Budapest: Publikationen des Forschungsinstituts für ethnische und nationale Minderheiten der ungarischen Akademie der Wissenschaften. S. 28ff.
- BIRKENBIHL**, Vera (2012): Signale des Körpers – Körpersprache verstehen. München: Mvg Verlag. S. 72. 89
- BOUCHARA**, Abdelaziz (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern, ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. S. 198
- BLOM**, Herman & Meier, Harald (2002): Interkulturelles Management. Interkulturelle Kommuniklation. Internationales Personalmanagement. Diversity-Ansätze im Unternehmen. Herne: Neue Wirtschaftsbriefe Verlag. S. 41ff.
- BROSZINSKY-SCHWABE**, Edith (2011): Interkulturelle Kommunikation Missverständnisse – Verständigung. (1. Auflage). Wiesbaden : VS Verlag.
- BRUCK**, P. A. (1994): Interkulturelle Entwicklung und Konfliktlösung. In: K. Luger/R. Renger: Dialog der Kulturen. Wien. S. 345

**COLETT**, Peter (1994): Der Europäer als solcher ist unterschiedlich-verhalten, Körpersprache, Etikette. Hamburg: Ernst Kabel Verlag GmbH. S. 87ff.

**DAVIS**, Earl. E. (1964): Zum gegenwärtigen Stand der Vorurteilsforschung. In: Bayer-Katte, W.v. et al. (Hrsg.): Politische Psychologie, Band 3: Vorurteile. Ihre Erforschung und ihre Bekämpfung. Frankfurt/Main. S. 78

**DEARDORFF**, Darla(2006): Policy Paper zur Interkulturellen Kompetenz, in: Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts? Thesenpapier der Bertelsmann Stiftung auf Basis der Interkulturellen- Kompetenz- Modelle von Dr. Darla K. Deardorff. Gütersloh. S.16

**DÖLLE**, Elisabeth (2015): Die Kommunikationsmodelle und –theorien nach Paul Watzlawick. Ein Überblick. Norderstedt: GRIN Verlag

**DOSER**, Susanne (2012): In 30 Minuten wissen Sie mehr! Interkulturelle Kompetenz. (4. Auflage) Staßfurt: GABAL Verlag.

**EKMAN**, Paul / Friesen, Wallace (1969): The Repertoire of Nonverbale Behavior: Categories, Origins, Usage and Coding.. Adam Kendon (1981): Nonverbale communication, interaction, and gesture: selections from semiotica. New York: Mouton Verlag. S 62ff.

**EL KORSO**, Kamal (2010): Communication orale et écrite. Oran: Dar El Kods Verlag. S. 17.

**ERLL**, Astrid & Marion Gymnich (2007): Interkulturelle Kompetenzen: Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen. Stuttgart: Klett Lernen und Wissen GmbH.

**FEGHALI**, Ellen (1997): Arab Cultural Communication Patterns, in: International Journal of Intercultural relations.

**FISCHER**, Veronika & Springer, Monika (2005): Interkulturelle Kompetenz. Frankfurt/ Main: Wochenschau Verlag.

**GEISTMANN**, Christian (2002): Interkulturelle Kompetenz: eine wichtige und förderbare Fähigkeit in der internationalen Zusammenarbeit. Entwicklung eines Konzeptes zur Schrittweisen Förderung interkultureller Kompetenz aufgezeigt am Beispiel der Handelpartner Frankreich und Deutschland. Norderstedt: Books on Demand GmbH.

**GELBRICH, Katja / Müller (2014):** Interkulturelle Kommunikation (1. Auflage) München: Vahlen Verlag.

**GUDYKUNST, William. B. & E C Stella Ting Toomey (1998):** Culture and Interpersonal Communication. Newbury: Park.

**GYMNICH, Erll S. 45; Müller, Gelbich S. 60; Heringer S. 147; Hofstede S. 56, 105, 166, 234, 294; Lüsebrink S. 23 ff.** Geert Hofstede (geboren 1928) ist bekannt für seine Studien zum Zusammenhang von Organisation und kulturellen Überzeugungen. Entnommen aus Heringer.

**HALEY, J. (1978):** Gemeinsamer Nenner Interaktion. Z. n. Friedemann Schulz Von Thun (1981): Miteinander Reden 1, Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 36 ff.

**HANSEN, Klaus. P. (2000):** Kultur und Kulturwissenschaft: Eine Einführung. 2. Auflage Tübingen: A. Francke Verlag Tübingen und Basel.

**ROSENBUSCH, Heinz S. & Otto Schober (2004):** Körpersprache und Pädagogik. Hohengehren: Schneider Verlag.

**HERINGER, Hans Jürgen (2014):** Interkulturelle Kommunikation: Grundlagen und Konzepte. Tübingen : Francke UTB Verlag.

**HINNENKAMP, Volker (1998):** Mißverständnisse in Gesprächen: Eine empirische Untersuchung im Rahmen der Interpretativen Soziolinguistik. Westdt: Westdeutscher Verlag. S.12.

**HINZ-ROMMEL, Wolfgang (1994):** Interkulturelle Kompetenz: : Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit. Münster, New York: Waxmann Verlag.

**HOFSTEDE, Geert (1993):** Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen - Organisationen – Management. Wiesbaden: Gabler Verlag.

**HOFSTEDE, Geert (1997).** Lokales Denken, globales Handeln. Kulturen, Zusammenarbeit und Management. München

**HYMES, Dell (1979):** Soziolinguistik: Zur Ethnographie der Kommunikation. Frankfurt/ M: Suhrkamp Verlag.

**Interculture Journal (2006),** Stereotypisierung im interkulturellen Kontext. S. 122f.

**JÜRGEN**, Lüsebrink, Hans (2012): Interkulturelle Kommunikation: Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. ( Auflage 3). Stuttgart: J. B. Metzler Verlag.

**KALISKAN**, C. (2007): , Wirtschaftspartner Türkei. Ein Handbuch für erfolgreiche Unternehmer. Redline Wirtschaft, Heidelberg.

**KARTARI**, Asker (1997): Deutsch-türkische Kommunikation am Arbeitsplatz: zur interkulturellen Kommunikation zwischen türkischen Mitarbeitern und deutschen Vorgesetzten in einem deutschen Industriebetrieb. Waxmann, München S. 110

S. 63 ; Hans Heringer.

**KUTSCHKER**, Michael & Schmid, Stefan (2002): Internationales Management. (6. Auflage). München: Oldenbourg Wissenschaftsverla. S.707

**JÖRG**, Sieger (o.D.): "Low" und "High Context", unter: [https://www.joerg-sieger.de/kultur/kulturen/kl\\_01.php#b](https://www.joerg-sieger.de/kultur/kulturen/kl_01.php#b) (abgerufen am: 14.09.2019)

**Klischees über die Franzosen**: wie kann man zwischen wahr und falsch unterscheiden? Unter <https://www.cia-france.de/blog/kultur-franzosisch-traditionen/klischees-uber-die-franzosen/> (abgerufen am: 06 03. 2021)

**LAUKOVA**, Jana (2015): Text im interkulturellen Kontext. S. 34 ff.

**LINKE**, Angelika & Portmann, Paul Markus (1991): Studienbuch Linguistik. Tübingen: Niemeyer.

Losche, Helga & Püttker Stephanie (2009): Interkulturelle Kommunikation, Sammlung praktischer Interaktionsübungen (5. Auflage). Ausburg: ZIEL- Zentrum für interdisziplinäres erfahrungsorientiertes Lernen GmbH Verlag.

**MONETA**, Elisabetta Mazza (2000): Deutsche und Italiener: Der Einfluß von Stereotypen auf interkulturelle Kommunikation. Bern: Peter Lang.

**MAXIMILIAN**, Thieme, Werner (2000): Interkulturelle Kommunikation und Internationales Marketing: Theoretische Grundlagen als Anknüpfungspunkt für ein Management kultureller Unterschiede. Frankfurt: Peter Lang . S. 24.

**MOLCHE**, Samy (1998): Körpersprache. München: Wilhelm Goldmann Verlag

**MÜLLER JACQUIER**, Bernd (1999): Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Universität Koblenz. Ein Studienbrief zum Fernstudienprojekt "Fremdsprachen im Grund-studium". Koblenz: Univ. Koblenz-Landau.

**MÜLLER**, Stefan & Gelbrich Katja (2014): Interkulturelle Kommunikation (1. Auflage) München: Vahlen Verlag.

**MÜNSCHER**, Robert (2010): Vertrauensentwicklung im interkulturellen Management: Ein empirischer Beitrag am Beispiel der deutsch- französischen Zusammenarbeit. Heidelberg, Gabler Verlag.

**NÜNNING**, Ansgar & Nünnunig Vera (2008): Einführung in die Kulturwissenschaften. Theoretische Grundlagen- Ansätze- Perspektiven. Weimar: J.B. Metzler Verlag.

**NEUBAUER**, Jochen (2011): Türkische Deutsche, Kanakster und Deutschländer: Identität und Fremdwahrnehmung in Film und Literatur: Fatih Akin, Thomas Arslan, Emine Sevgi Özdamar, Zafer Senocak und Feridun Zaimoglu, Königshausen & Neumann.

**RIEHL**, Claudia Maria (2014): Mehrsprachigkeit: Eine Einführung. Tübingen : Narr Verlag.

**RUDOLF**, Reinelt (1992): Interaktionsorganisation : Sprecherwechsel im Deutschen- in Kontrastierung mit dem Japanischen.

**SCHÄFER**, Pavla (2016): Linguistische Vertrauensforschung: Eine Einführung. Berlin: Walter de Gruyter GmbH Verlag. Z.n. Sylvia Schroll-Machl /NOVÝ (2003).

**SCHEIZA**, Andrea & Matthias Otten (2012): Selbstbilder, Fremdbilder und kulturelle Identität. Studienbrief 2- 010-0503 des postgradualen und weiterbildenden Fernstudiengangs „Europäisches Verwaltungsmanagement". (4. Auflage). Berlin: Fernstudienagentur des FVL.

**SCHEIZA**, Alexander & Rainer Leenen (2018): Kulturelle Identität, Stereotypen und Vorurteile, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-zugewanderte/files/Lehrbrief%206%20%20Kulturelle%20Identit%C3%A4t%20Stereotype%20und%20Vorurteile_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

**SCHERER**, Klaus & Wallbott, Harald (1979): Nonverbale Kommunikation: Forschungsberichte zum Interaktionsverhalten. Weinheim-Basel: Beltz Verlag.

**SCHUGK**, Michael (2014): Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft , Grundlagen und interkulturelle Kompetenz für Marketing und Vertrieb. 2. Auflage. München: Franz Wahlen Verlag.

**SCHULZ VON THUN**, Friedemann (1981): „Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen“. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH. S. 35

Sender-Empfänger-Modell- richtig kommunizieren, unter  
<https://www.bachelorprint.de/methoden-konzepte/sender-empfaenger-modell/>  
(abgerufen am 01.11.2020).

**THOMAS**, Alexander (2013): Kultur, Kulturdimensionen und Kulturstandards. Heidelberg :Springer Verlag. S. 22

**THOMAS**, Alexander 2016: Grundlagen der interkulturellen Psychologie, Verstehen und Handeln in internationalen Kontexten. Göttingen: Hogrefe Verlag. S. 33- 46

**THOMAS**, Alexander (1991): Psychologische Grundlagen interkultureller Kommunikation und interkulturellen Lernens im Zusammenhang mit Jugendaustausch. Münster: Waxmann Verlag.

**TERNES**, Doris (2008): Kommunikation – eine Schlüsselqualifikation. Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.

**WATZLAWICK**, Paul. Janet H beavin, Don D. Jackson (2000): „Menschliche Kommunikation Formen, Störungen Paradoxien“10., unveränderte Auflage. Bern: Hans Huber Verlag. S. 50

## **Internetquellen**

**Andere Länder- andere Gesten** (25.07.2018):  
<https://www.kindersache.de/bereiche/wissen/andere-laender/andere-laender-andere-gesten>  
(abgerufen am: 22.09.2019)

**Arabische Umgangsformen Verhaltensregeln für arabische Länder** (29. April 2020): <https://www.business-wissen.de/artikel/arabische-umgangsformen-verhaltensregeln-fuer-arabische-laender/> ( abgerufen am 18. 08. 2020)

**AZIZI**, Mimoun (25.01.2020), Aspekte islamischer Sexualmoral Lokalkompass, unter: <https://www.xing.com/communities/posts/aspekte-islamischer-sexualmoral-1018333736> (abgerufen am 19. 05. 2020)

Behörden erfassen bisher 901 Taten – vor allem von Rechtsextremen. Mehr islamfeindliche Straftaten 2020 in Deutschland – trotz Corona, unter: <https://www.kirche-und-leben.de/artikel/mehr-islamfeindliche-straftaten-2020-in-deutschland-trotz-corona?type=1991> (abgerufen am: 14. 02. 2021)

**Iring**, Fetscher (1989): Feindbild-Freundbild und Realismus in der Politik. – In Psychosozial 40. S. 18

**Bevölkerung mit Migrationshintergrund I.** In absoluten Zahlen, Anteile an der Gesamtbevölkerung in Prozent, 2019 (20.9.2020), unter: <https://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61646/migrationshintergrund-i> Bundeszentrale für politische Bildung, Bevölkerung mit Migrationshintergrund 1 ( abgerufen am: 15.03.2021)

**CHALMANN**, Elena & Thiel, Sebastian (2002): Sprache / Gestik, Kommunikative Intelligenz. S. 6 ff.: unter [https://www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/KommIntelligenz/chalman\\_thiel.pdf](https://www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/KommIntelligenz/chalman_thiel.pdf) (abgerufen am 14. 11. 2019)

**DAGDEVIREN**, Musa. Alexander Scheitza & Rainer Leenen (2018): Interkulturelle Kommunikation: Vertiefung, unter: [https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung\\_BARRIEREFREI.pdf](https://www.berufsorientierungsprogramm.de/files/Lehrbrief%209%20Interkulturelle%20Kommunikation%20Vertiefung_BARRIEREFREI.pdf) (Zugriff: 19. 05. 2019)

**DAGMAR**, R. (11. 2017): Gesten in der arabischen Welt, unter: <https://arabiya.de/gesten-in-der-arabischen-welt/> (Zugriff 08.06. 2020)

**Deutsch-arabische Kommunikation** (o.D.): <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/deutsch-arabische-kommunikation.html> vgl. Levine, Robert (2009): Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen. München: Piper Verlag S.15. (abgerufen am: 22.09.2020)

**Deutsche Direktheit sei eine Form von Respekt** (30. 04. 2014): [https://www.focus.de/reisen/service/deutschland-knigge-fuer-mexikaner\\_id\\_3544298.html](https://www.focus.de/reisen/service/deutschland-knigge-fuer-mexikaner_id_3544298.html) (abgerufen am: 20. 12. 2020)

**Deutsche Gesten** (27. 02. 2020), unter: <https://www.leemeta-uebersetzungen.de/blog/interessantes/deutsche-gesten> (abgerufen am 28.005.2020)

**Die 5 Axiome der Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick**, unter <https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html> (abgerufen am 20.10.2019)

**DILLON, Conor** (10.01.2018): Sieben deutsche Gesten, die man kennen sollte <https://www.dw.com/de/sieben-deutsche-gesten-die-man-kennen-sollte/a-36502090> (abgerufen am: 11.12.2020)

**Diskriminierung und Radikalisierung** (30. 08. 2019): Zwei Seiten einer Medaille!? Unter: <https://www.bpb.de/politik/extremismus/radikalisierungspraevention/295672/diskriminierung-und-radikalisierung-zwei-seiten-einer-medaille> (Zugriff: 15. 09. 2020)

**DOBRIK, Zdenko** (o. D.): Vorurteile in der interkulturellen Kommunikation und ihre Eliminierung im Deutschunterricht und im Unterricht der Sozialwissenschaften, unter: [https://wp.sung.sk/wp-content/uploads/2020/07/SZfG\\_2017\\_1\\_66.pdf](https://wp.sung.sk/wp-content/uploads/2020/07/SZfG_2017_1_66.pdf) (abgerufen am: 23. 03. 2021)

**DORSCHIED, Kathrin** (o.D.) **GESTIK, Kultur mal anders: Gesten aus aller Welt**, unter: <https://www.geo.de/geolino/mensch/6703-rtkl-gestik-kultur-mal-anders-gesten-aus-aller-welt> (abgerufen am: 18.01.2020)

**EDIGER, Natalie** (o. D.): Verbale Kommunikation und ihre Veränderung, unter: <https://cleverclipstudios.com/de-ch/blog/wie-sich-die-verbale-kommunikation-veraendert-hat/> (abgerufen 09. 05.02021)

**EHRHARD**, de Carrión, Katrin (04.09.2020): <https://www.interkultureller.blog/ja-nein-vielleicht-was-meinen-sie-denn-teil-1> (abgerufen am: 20. 04. 2021)

**Ehlon Magazine** (02.11.2020): Interkulturelle Kompetenz – Definition, Modelle, Bedeutung, Übungen & Tipps für den Erwerb und Pflege! (abgerufen am: 28.03.2021)

**ERIKSON**, Erik H. zit. Nach: Öztoprak (2007): Ümit: Identitäts- und Akkulturationsstile türkischer Jugendlicher, IKO Verlag, Frankfurt /Main, London.

**Ethnographie des Sprechens** (o.D.): [http://imuhar.eu/site/de\\_publicationen/forschung/ethnographie-des-sprechens.php](http://imuhar.eu/site/de_publicationen/forschung/ethnographie-des-sprechens.php) (abgerufen am: 14. 01.2020)

**Gesten weltweit** (28.06.2016): <https://www.lsi-bochum.de/news-detail/gesten-weltweit> (abgerufen am: 22.09.2019)

**HALL**, Edward T. (1959): The silent language. New York : Doubleday & Company.

**HAYASHI**, Akiko & Nishinuma Yukihiro (2009) : Kontrastive Gesprächsanalyse aufgrund derphonetischen Untersuchung des Schweigens. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00380693/document> (abgerufen am: 02 05. 2020)

**IKUD Seminare**: Kulturerfassungsmodell von Thomas: Kulturstandards, unter: <https://www.ikud.de/glossar/kulturstandards-alexander-thomas.html> (abgerufen am 16.07.2020)Interkulturelle Kommunikation. Kulturen Fair- Stehen. (2017, 05. Juli). [http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05\\_Kommunikation.pdf](http://hpneu.friedensbuero-graz.at/wp-content/uploads/2017/07/05_Kommunikation.pdf) (abgerufen am: 10. 11. 2019)

**Islamiq.de** (20.09.2016): Studie, Nachteile durch Kopftuch bei Jobsuche, unter: <https://www.islamiq.de/2016/09/20/nachteile-durch-kopftuch-bei-jobsuche/> (abgerufen am: 23.04.2020)Kratochwil, Gabi: (19. 09. 2016): Kalte Deutsche, laute Araber, unter: <https://perspective-daily.de/article/80/probiere> (abgerufen am: 23. 04. 2020)

**Kulturelle Werte in den vereinigten Arabischen Emiraten**, unter: [https://www.eidam-und-partner.de/files/downloads/eidam\\_und\\_partner\\_kulturelle\\_werte\\_vereinigte\\_arabische\\_emirate.pdf](https://www.eidam-und-partner.de/files/downloads/eidam_und_partner_kulturelle_werte_vereinigte_arabische_emirate.pdf) (abgerufen am: 20. 04. 2021)

**LOHRMANN**, Julia & Kiefer, Anette, A (2021): Kommunikation, Körpersprache, unter: <https://www.planet->

wissen.de/gesellschaft/kommunikation/koerpersprache/index.html (abgerufen: 04. 02. 2021).

**LJUBICA**, Negovec (03. 01. 2015): Mimik-Barriere: Kulturelle Unterschiede bei Gesichtsausdrücken., unter: <https://www.translate-trade.com/mimik-barriere/> (Zugriff: 04.02.2021)

**MEHRABIAN**, Albert – Wikipedia, unter: [https://fr.wikipedia.org/wiki/Albert\\_Mehrabian#:~:text=Il%20est%20l'auteur%20et,%20son%20de%20la%20voix](https://fr.wikipedia.org/wiki/Albert_Mehrabian#:~:text=Il%20est%20l'auteur%20et,%20son%20de%20la%20voix) (abgerufen am 15.09.2020)

**MULZER**, Chris (05.01.2020): Die 5 Kommunikations-Axiome nach Watzlawick „Du kannst nicht nicht kommunizieren“, unter: <https://www.kikidan.com/nlp/kommunikationsmodelle-die-watzlawick-axiome/> (abgerufen am 10.09.2020)

**MALETZKE**, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Heidelberg: Springer Verlag.

**MAI**, Jochen (26. 10. 2020): Stereotyp: Definition, Beispiele, unter: Folgen <https://karrierebibel.de/stereotyp/> (abgerufen am: 06 03. 2021)

**Nähe und Distanz – Das richtige Maß bei der Gesprächsführung** (28. 10. 2020), unter: <https://www.absolventa.de/karriereguide/koerpersprache/naehe-distanz> (abgerufen am: 15. 12. 2020)

**OPUS TRANSLATION SERVICES** (04. 06.2018): 10 unübersetzbare Wörter aus 10 Ländern der Welt unter: <https://opustranslations.com/2018/06/04/10-unubersetzbar-worter-aus-10-landern-der-welt/> (Zugriff: 19. 08. 2020)

**Missverständnisse in der Kommunikation – 8 Ursachen und Gegenmittel** (22.12.2017): unter: <https://www.userlike.com/de/blog/missverstaendnisse-in-der-kommunikation.> (abgerufen: 08.05. 2020)

**Pressemitteilung** (27. 05. 2020): Zahl der Sraften sinkt im dritten Jahr in Folge , unter [www.bmi.bund.de/schredDocs/pressemitteilungen/DE/2020/05/fallzahlen-politisch-motivierte-kriminalitaet-2019-vorgestellt.html](http://www.bmi.bund.de/schredDocs/pressemitteilungen/DE/2020/05/fallzahlen-politisch-motivierte-kriminalitaet-2019-vorgestellt.html) (abgerufen am: 15.03.2021)

**Nonverbale Kommunikation, Definition, Funktion und Übung:** unter <https://www.landsiedel-seminare.de/rhetorik/nonverbale-kommunikation.html> (abgerufen am 10.10.2020).

Ruffert, Günther (23. 08. 2003): Immer nur Lächeln, die Bedeutung ist vielschichtig: Freude, Spass, Verlegenheit, aber auch Zorn. <https://der-farang.com/de/pages/immer-nur-laecheln> (abgerufen am: 23.04.2020)

**SIEGBERT**, Scheuermann (08. 12. 2015): Der Blickkontakt – mit Körpersprache wirkungsvoll kommunizieren – Folge 2, unter: <https://sglscheuermann.com/2015/12/08/der-blickkontakt-mit-koerpersprache-wirkungsvoll-kommunizieren-folge-2/> (Zugriff: 17.04.2021)

**STEPIN**, Ani (04. 04. 2017): Interkulturelle Kommunikation: Mimik, Gesten und Körpersprache richtig deuten, unter : <https://www.stepin.de/weltneugier/die-kulturen-dieser-erde-mimik-gesten-und-korpersprache/> (Zugriff: 10. 03. 2021).

**Suzana Muzic, Team macht Erfolg** (13.06.2017): Workshop Living Diversity III. Seite 10, unter: [https://www.bagfw.esf.de/fileadmin/user\\_upload/ESF/rueckenwind\\_II/Projekte\\_2.\\_Aufruf/2016000265\\_mehrWert\\_AKGG\\_Workshop-Living-Diversity.pdf](https://www.bagfw.esf.de/fileadmin/user_upload/ESF/rueckenwind_II/Projekte_2._Aufruf/2016000265_mehrWert_AKGG_Workshop-Living-Diversity.pdf) (abgerufen am: 19. 05. 2019)

**Top-Abkürzungen**, unter: <https://xn--abkrzung-85a.info/Abk%C3%BCrzungen-Soziales.html> (Zugriff: 04.05. 2020)

**Verbale und nonverbale Kommunikation/ Definition und Anwendung**, unter : <https://www.digital-sales.de/verbale-nonverbale-kommunikation/> ( abgerufen am 10.10.2020).

**WINDER**, Christoph (2012, 02. November) : Junge Männer, Hand in Hand, Andere Länder, andere Sitten, unter : <https://www.derstandard.at/story/1350260141694/junge-maenner-hand-in-hand> (abgerufen am: 23.04.2020)

**YALCIN**, Ünal (2011, September). Interkulturelle Kommunikation im Gerichtssaal. Betrifft Justiz Nr. 107. S. 112-113. [https://www.bgt-ev.de/fileadmin/Mediendatenbank/Tagungen/Nord BGT/10/AG\\_3\\_Materialien.pdf](https://www.bgt-ev.de/fileadmin/Mediendatenbank/Tagungen/Nord_BGT/10/AG_3_Materialien.pdf) (abgerufen am: 11. 01. 2021)



# Anhang