



34. BWF-Fachtagung

HERZLICH WILLKOMMEN  
ZUM WORKSHOP

**INTERKULTURELLE  
KOMPETENZ IM UMGANG  
MIT KLIENTEN AUS  
ANDEREN KULTUREN**

AM 26. SEPTEMBER 2019

DIPL.-PSYCH. DIANA HETZENECKER  
diana\_hetzenecker@yahoo.de



# THEMEN UND FRAGEN

- Geflüchtete (Afrika)
- Kosovo – Thema “Termine”
- Kasachstan
- Perspektivenwechsel vollziehen/ermöglichen (6x)
- Iran/Irak
  - “Ich verstehe die Deutschen nicht.”
  - “Wenn ich auf sie zugehe, gehen sie einen Schritt zurück.”
  - Besser nicht kritisieren! .....oder wie?
- Syrien
- Türkei: Ich habe die Rolle der Tochter. Die Oma sagt zu mir: “Du bist auch meine Tochter!”
- Junge aus Irak mit Down-Syndrom ⇒ “Kronprinz”, z.B. Essen wurde ihm nur weich in den Mund geschoben, es wurde nichts von ihm gefordert (=er wurde nicht gefördert). In Pflegefamilie hat er sich gut entwickelt.
- Das deutsche System verstehen



# INTERKULTURELLE HERAUSFORDERUNGEN IN GESUNDHEITLICHEN UND PSYCHOSOZIALEN EINRICHTUNGEN

1. Unterschiedliche Vorstellungen und Bewältigungsstrategien von Krankheit
2. Unterschiedliche Sichtweisen über Sinn und Zweck spezieller Serviceeinrichtungen und die Aufgaben und Rollen der darin Tätigen
3. Abweichende Erwartungen an das Verhalten des Gegenübers
4. Unerfahrenheit mit kulturfremdem Verhalten, Umgangs- und Ausdrucksformen
5. Migrationsbedingte Biographien und entsprechende Belastungen
6. Grad der Akzeptanz von Migranten durch die Mehrheitsbevölkerung
7. Familiäre und soziale Probleme oder Krisen

(Salman et al., 1999)

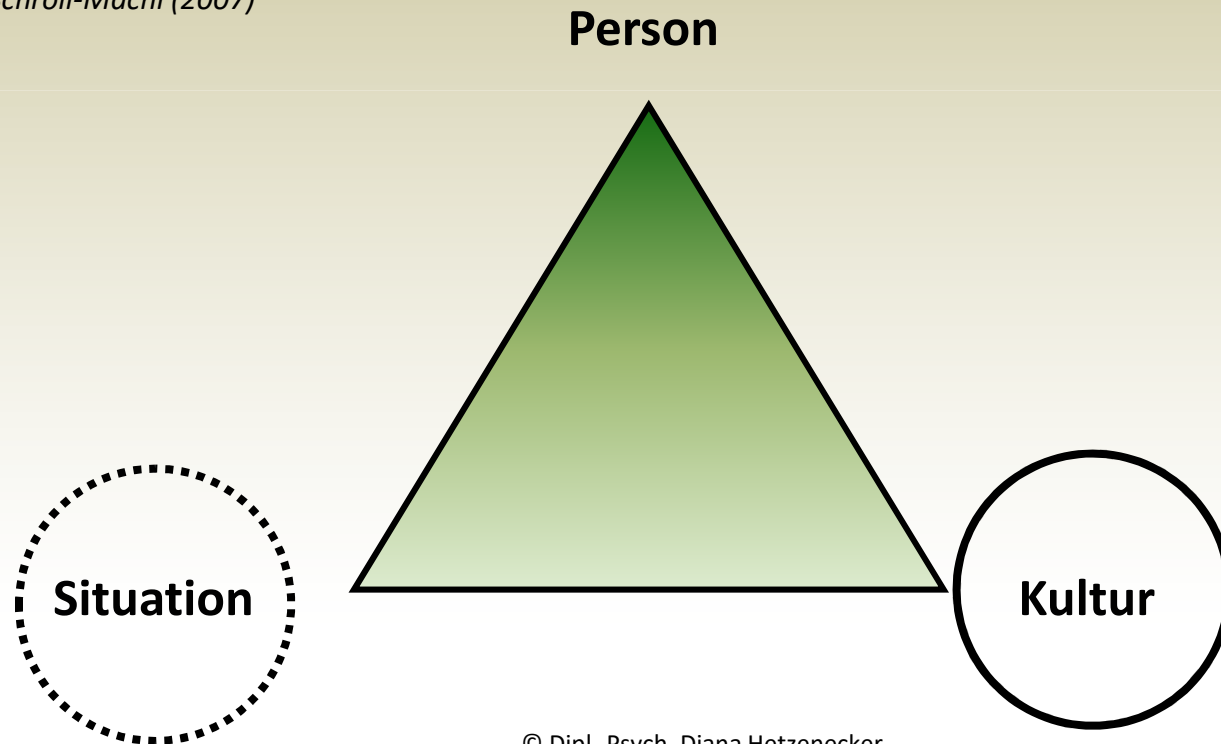


# Erklärung von Verhalten/ Attributionsdreieck

Attribution = Ursachenzuschreibung, Erklärung

*Das Verhalten meines fremdkulturellen Kontaktpartners wird durch welche Einflussfaktoren bestimmt / attribuiere ich auf ...?*

*Nach Schroll-Machl (2007)*





# KULTUR

Unter Kultur wird ein  
für eine Nation, Gesellschaft, Organisation oder Gruppe  
spezifisches **Orientierungssystem** verstanden,  
das den Mitgliedern die **Bewältigung ihrer Umwelt** ermöglicht,  
indem es ein spezifisches Handlungsfeld mit gemeinsam  
**geteilten Werten, Normen und Regeln** definiert.

⇒ „Überlebensstruktur“

Thomas (2005), S.22



## ENTSTEHUNG KULTURELL BEDINGTER MISSVERSTÄNDNISSE & KONFLIKTE

- Kultur ist eine „stille Sprache“ (Hall, 1990), deren Einfluss zumeist **außerhalb unserer bewussten Wahrnehmung** liegt. Sie ist handlungsleitend aber nicht notwendigerweise bewusstseinspflichtig.
- Unser kulturelles Zuhause wird implizit als **das Normale** angenommen.
- Überraschende oder unverständliche Verhaltensweisen eines fremdkulturellen Gegenübers werden entweder als dessen **persönliche Eigenart** interpretiert, oder zwar als **typisch für dessen Kultur**, jedoch wird diese Kultur – zumindest in Bezug auf den jeweils verhaltensrelevanten Aspekt – als minderwertig angesehen.

# DAS “ZWIEBELDIAGRAMM”: MANIFESTATIONEN VON KULTUR AUF VERSCHIEDENEN TIEFEEBENEN

## Wertvorstellungen:

- Betreffen den innersten Kern der Menschen
- Werden am frühesten vermittelt
- Berühren uns emotional am stärksten
- Sind am schwersten bewusst zu machen
- Sind am schwersten zu ändern
- Beispiele: Freiheit, Glauben, Recht und Unrecht, Leben und Tod

## Aufeinanderprallen unterschiedlicher Wertvorstellungen zu grundlegenden Themen:

- ▶ Moralische Dilemmata
- ▶ Gegenseitige Ablehnung
- ▶ Neigung, sich selbst für den besseren, gerechteren oder wissenderen Menschen zu halten
- ▶ Bereich, in dem oft keine Kompromisse oder Synergien mehr möglich sind

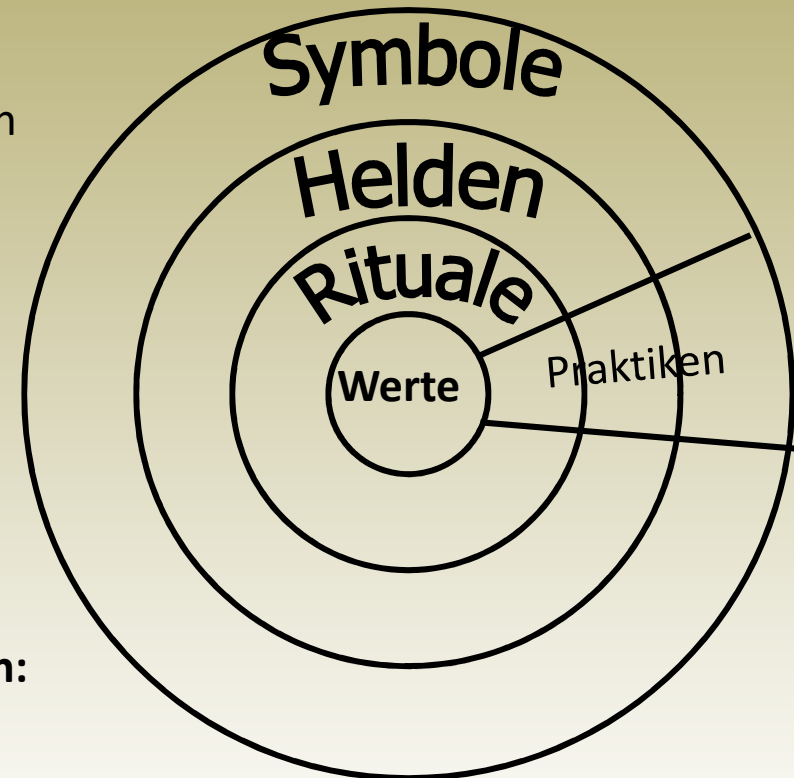


Diagramm nach Hofstede (2001)



# LERNZIELE

Aufbau der Schlüsselqualifikation interkulturelle Handlungskompetenz:

- Fähigkeit, in kulturellen Überschneidungssituationen **erfolgreich** und **angemessen** zu agieren.

Definition nach Thomas (2003):

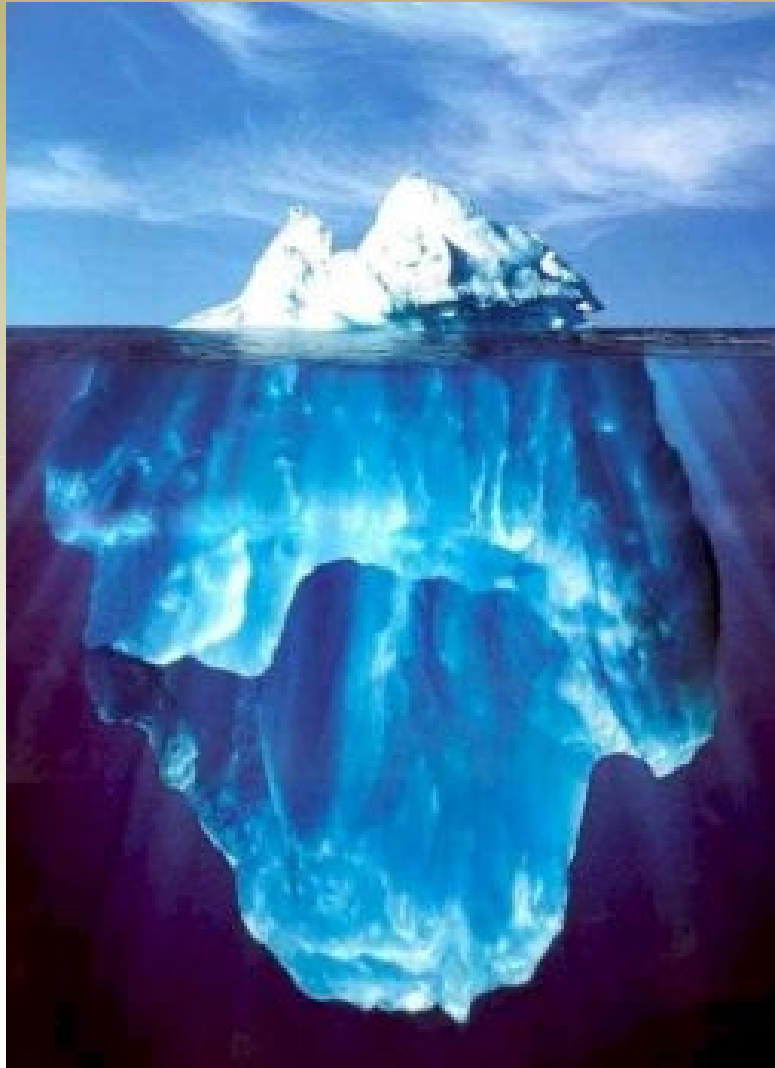
- Fähigkeit, **kulturelle Einflussfaktoren im Wahrnehmen, Denken, Empfinden, Urteilen und Handeln**
- **bei sich selbst** und **bei fremden Personen zu erfassen,**
- zu würdigen, zu respektieren und **wertzuschätzen** und
- **produktiv zu nutzen**
  - im Sinne einer wechselseitigen **Anpassung,**
  - **Toleranz gegenüber Inkompatibilitäten** und
  - Entwicklung **synergetischer Formen des Zusammenlebens** und der Weltorientierung.






Worte  
Meinungen  
Handlungen

Gefühle  
Normen  
Werte



... sind für den Außenstehenden beobachtbar, aber ihre individuelle oder kulturelle Bedeutung ist nicht sichtbar; sie liegt ausschließlich in der Art und Weise, wie diese Praktiken von Insidern interpretiert werden.

# SENSIBILISIERUNG



“Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist es, zu beobachten ohne zu bewerten.”

J. Krishnamurti,  
indischer  
Philosoph

**BEOBACHTEN**



**INTERPRETIEREN**



**BEWERTEN**



# KRITISCHE INTERAKTIONSSITUATION (KI)

... im interkulturellen Kontext:

- ... ist eine alltägliche, authentische und plausible Begegnungssituation zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen.
- ... ist für beide Interaktionspartner relevant.
- ... verläuft nicht erwartungsgemäß (negativ/positiv), wird überraschend, unverständlich bis hin zu konflikthaft erlebt.
- ... ist typisch für Interaktionen von Personen aus diesen beiden Kulturen.
- Das Verhalten des fremdkulturellen Partners kann leicht falsch interpretiert werden, wäre aber bei Kenntnis der fremden Kultur gut erklärbar.

Nach Fiedler, Mitchell & Triandis 1976



# KULTURSTANDARDS

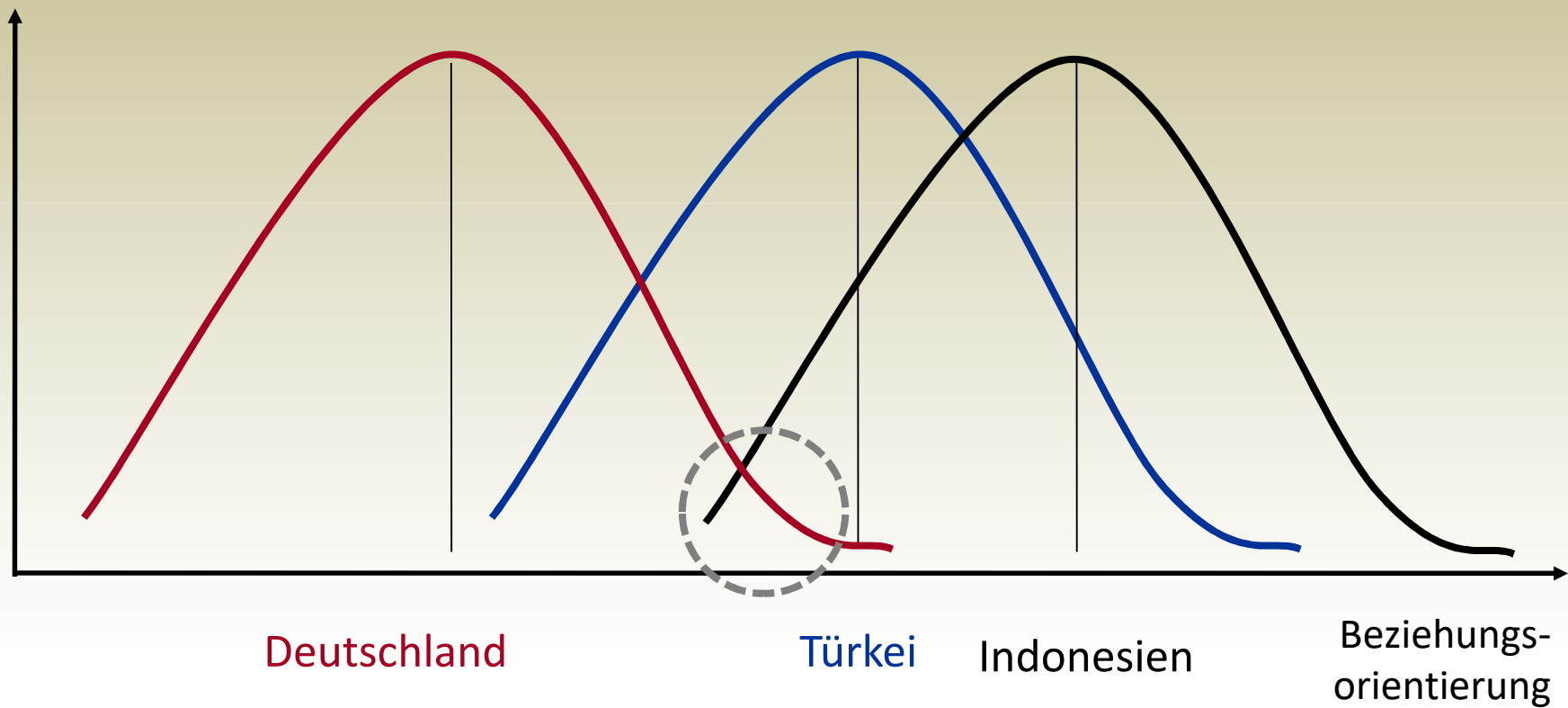
(nach Thomas 2003)

- Zentrale Merkmale einer Kultur
- Arten des
  - Wahrnehmens,
  - Denkens,
  - Empfindens,
  - und Handelns,
- die für die Mehrheit der Gesellschaft normal und typisch sind.
- Verhalten wird aufgrund dieser Kulturstandards gesteuert, reguliert und beurteilt.
- Verhaltensweisen, die sich außerhalb eines gewissen Toleranzbereichs bewegen, werden von der Gesellschaft abgelehnt und sanktioniert.
- Herleitung durch Sammeln typischer (personen- und kontext-übergreifender) KIs.



# NICHT ALLE MITGLIEDER EINER KULTUR SIND GLEICH!

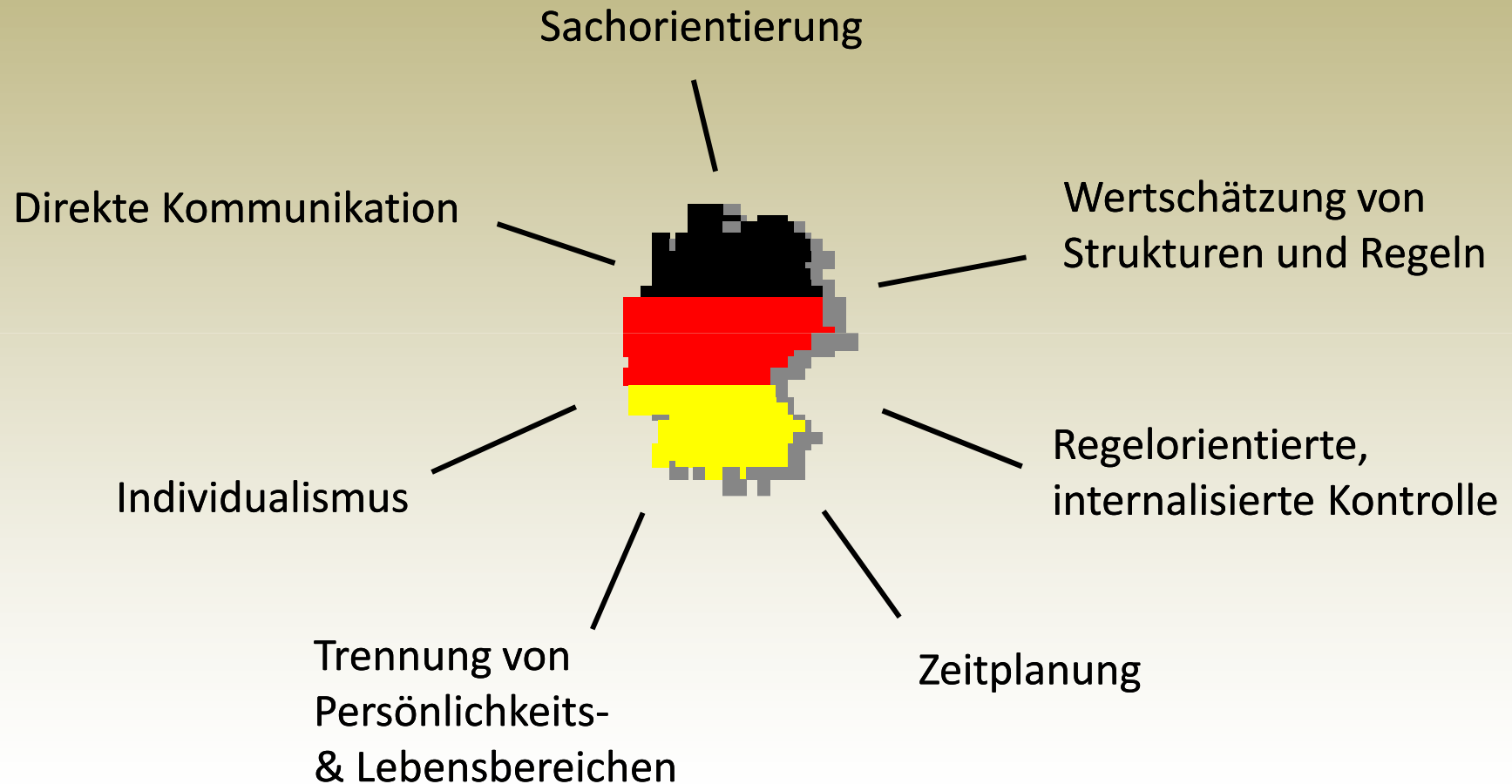
Anzahl der Personen  
einer Kultur





# DEUTSCHE KULTURSTANDARDS

*Nach Schroll-Machl (2007)*





# INDIVIDUALISMUS

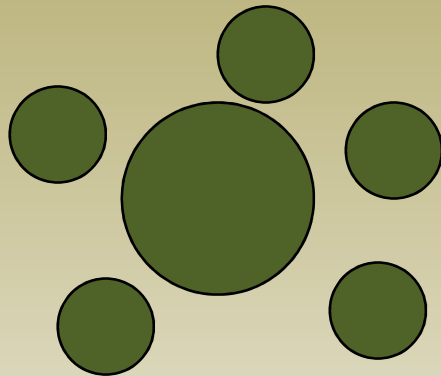


Das Individuum ist die kleinste soziale Einheit.

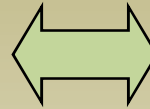
- Der Einzelmensch wird betont, weniger die Gruppenzugehörigkeit.
- Der Einzelne hat viele Freiheiten.
- Alle Menschen sind gleich und jeder kann und muss für sich selbst und seine eigenen Interessen Sorge tragen.
- Vergleichsweise wenig Fürsorge für andere (Familie, etc.) nötig.
- (Beruflicher) Kontakt ist auch ohne persönlichen Bezug möglich.
- Respekt vor Privatsphäre – “Negative Höflichkeit”
- Es ist von klein auf wichtig, eine eigene Meinung zu haben.
- “Eine Hand wäscht die andere.” Ausgewogenheit statt Abhängigkeit.



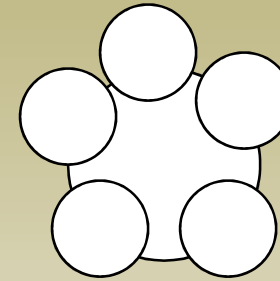
## Individualismus



unabhängiges  
Selbst



## Kollektivismus



verflochtenes  
Selbst

- ✓ Selbständigkeit
- ✓ Selbstverwirklichung
- ✓ Persönliche Meinung ist wichtig
- ✓ Unabhängigkeit

- ✓ Verbundenheit
- ✓ Harmonie
- ✓ Gruppenmeinung ist wichtig
- ✓ Loyalität

nach Markus & Kitayama (1991)





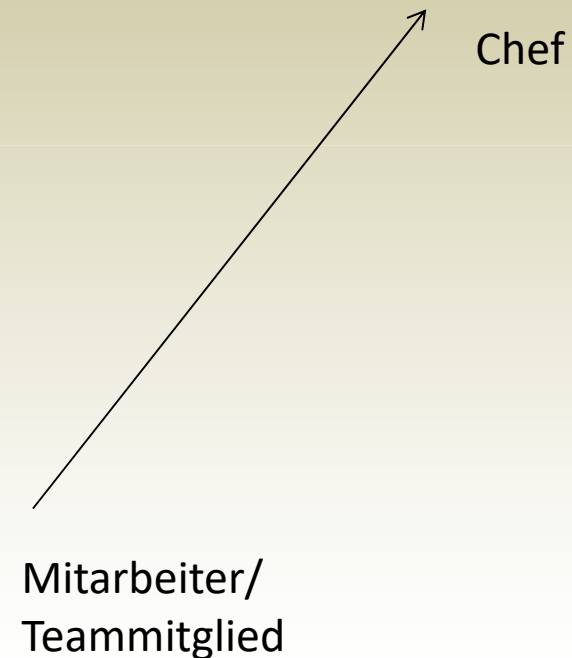
# HIERARCHIE

## Steile Hierarchien

Vorgesetzter = „Vaterfigur“  
mit gesamter Verantwortung

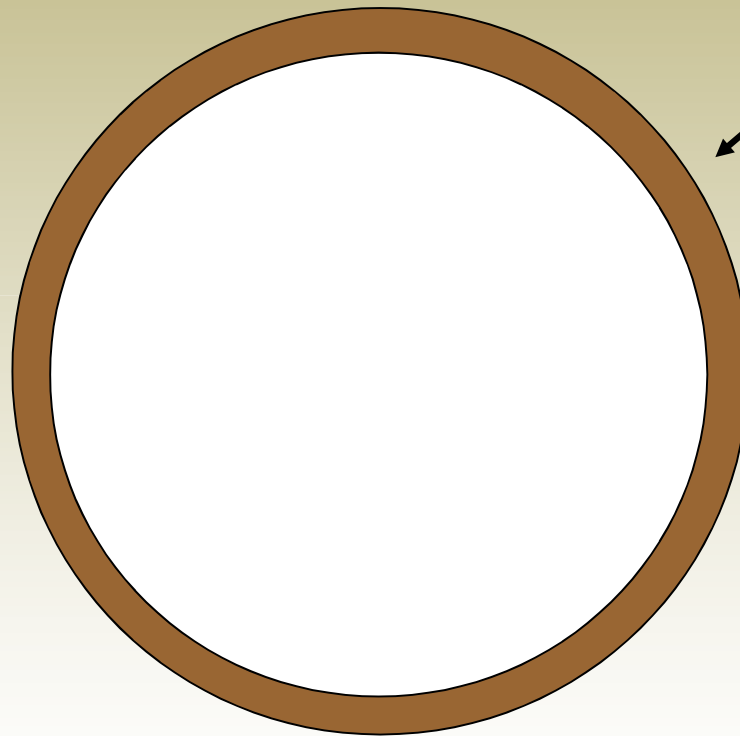
## Flache Hierarchien

Vorgesetzter = „Experte“,  
der Verantwortung an seine  
Mitarbeiter delegiert



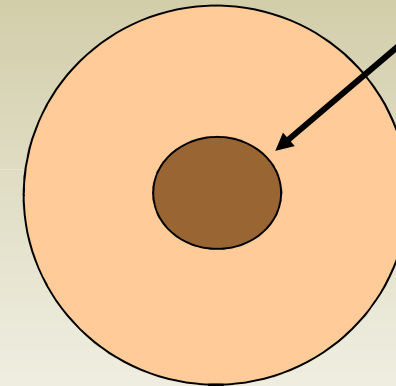
# COCONUT AND PEACH MODELL DER INTERPERSONALEN DISTANZREGULIERUNG

Coconut



harte  
Schale

harter  
Kern



Peach

**Negative Höflichkeit**

**Positive Höflichkeit**



# DIREKTE KOMMUNIKATION



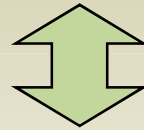
- ✓ Authentizität und Ehrlichkeit sind zentrale Werte.
- ✓ Äusserungen lassen wenig Interpretationsspielraum; was wichtig ist, wird deutlich in Worten formuliert.
- ✓ Klare Frage – klare Antwort!
- ✓ Deutsche sind daher oft nicht darauf eingestellt “zwischen den Zeilen” zu lesen und empfinden das als mühsam.
- ✓ Konflikte werden direkt angesprochen  
→Konfliktkonfrontation
- ✓ (Verbale) Selbstbehauptung wird geschätzt.
- ✓ Kritikfähigkeit gilt als wichtige Eigenschaft.
- ✓ Schonungslose Problemanalysen dienen der Optimierung.



# KOMMUNIKATIONSSTILE

## **Low-Context Kommunikation**

Alle relevanten Informationen werden direkt und unmittelbar sprachlich expliziert, um dem Zuhörer wenig Raum für Interpretationen zu lassen.



## **High-Context Kommunikation**

Nur ein geringer Teil der Information wird expliziert. Um die Botschaft zu verstehen muss man den gesamten das Ereignis umgebenden Kontext miteinbeziehen.  
(Atmosphäre, Vorgeschichte, Beziehung der Interaktionspartner, nonverbale Signale,...)



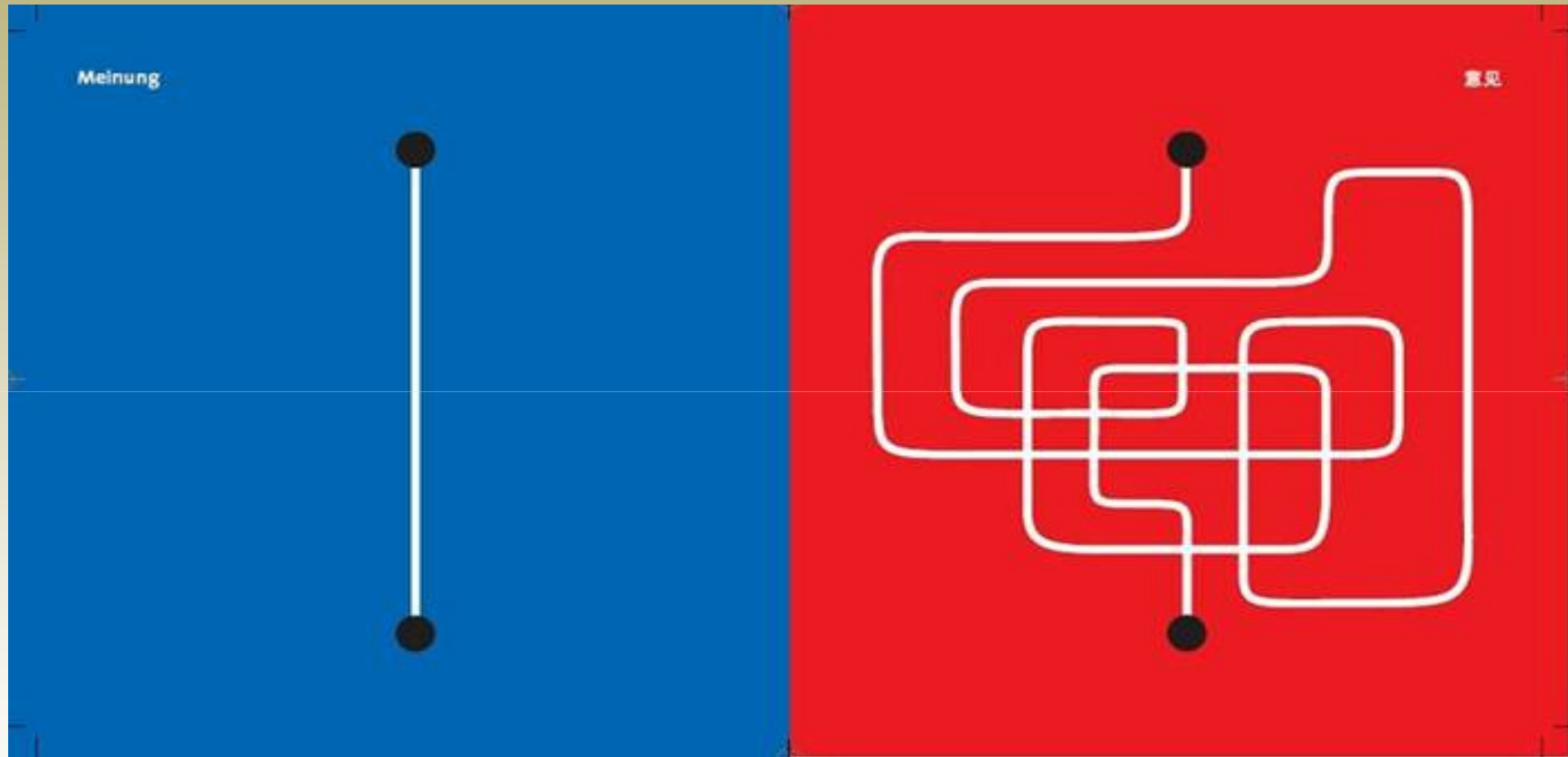
# KOMMUNIKATIONSSTILE

“Klartext, zum Beispiel, ist im Orient kein Ausdruck von Wahrheitsliebe, Mut und Gradlinigkeit, sondern gilt als unmenschlich. Der Orientale will ein Gegenüber mit Gesicht, und sein eigenes hätte er auch gern behalten. [...] Ein Gespräch, wie ein Ballwechsel, Pointen-Pingpong, darin sind sie groß. Kommunikation ist für sie ein Spiel und nicht Psychotherapie oder Beichte. Selbst nach drei Jahren Marrakesch waren meine marokkanischen Freunde noch peinlich berührt, wenn ich mit ihnen über meine Frauenprobleme sprechen wollte und über meine Probleme mit Geld. Ganz generell wollten sie nichts über meine Probleme hören. Und nichts über ihre. Und nichts über die der Welt. Sie setzen andere Prämissen. Sie wollen lachen. Wer ein Lachen bringt, sagen sie, der bringt ein Geschenk.”

(Aus:  Timmerberg, H. (2007). *Timmerbergs Reise-ABC*. München: Piper, S.31.)



# MEINUNG



WESTLICH

ÖSTLICH

Bildquelle: [http://www.chinadaily.com.cn/language\\_tips/2007-07/03/content\\_909078.htm](http://www.chinadaily.com.cn/language_tips/2007-07/03/content_909078.htm)



# SACHORIENTIERUNG



- ✓ “Erst die Arbeit, dann das Vergnügen!”
- ✓ Es ist gut, schnell zum Punkt zu kommen.
- ✓ Die zwischenmenschliche Beziehung wird (zeitweise) ausgeklammert: Man kann in der Sache hart sein und danach als Freunde ein Bier trinken gehen.
- ✓ “Bitte bleiben Sie sachlich!” Gefühle zeigen ist ein Zeichen von Inkompetenz. Ein Profi kann das ausblenden!
- ✓ Fachkompetenz kann Hierarchien außer Kraft setzen.

# WERTSCHÄTZUNG VON STRUKTUREN UND REGELN



Genaue Vorschriften erleichtern das Leben. Sie geben Orientierung, Sicherheit und Kontrolle.

*Die Entwicklung von Improvisationstalent wird hierdurch nicht gefördert.*

Verträge werden hoch geschätzt, sorgfältig und detailliert ausgearbeitet und sollen möglichst alle Eventualitäten der zukünftigen Beziehung regeln.



Klare Regeln sind der beste Weg, um Problemen vorzubeugen und ein Optimum zu erreichen, denn sie sind kondensierte Erfahrung.

“Planung” und “Organisation” sind die Zauberworte zur Meisterung anstehender Aufgaben. Sonst ginge es ja “drunter & drüber”.

Strenge Auslegung von Regeln. Ihre Einhaltung ist selbstverständlich. Verletzungen werden geahndet, mitunter von völlig unbeteiligten Personen. Bsp: “Die rote Ampel”





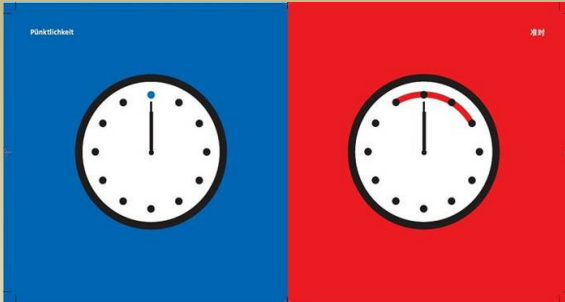
# REGELORIENTIERTE, INTERNALISIERTE KONTROLLE



- ✓ Identifikation mit der Aufgabe führt zur Leistung: Man möchte das, was man macht, gut machen. Man übernimmt Verantwortung. ➔ Äussere Kontrolle ist nicht nötig. Pflichterfüllung ist selbstverständlich und braucht auch kein Lob. (Bringschuld)
- ✓ Auf alle Beteiligten muss Verlass sein. Ist eine Sache organisiert, wird von allen erwartet, dass sie sich an ihre Zuständigkeit halten und ihre Aufgabe erfüllen. Nur im Zusammenspiel aller funktioniert das System. ➔ Verlässlichkeit hat einen hohen moralischen Wert.
- ✓ Von Mitmenschen wird Selbständigkeit und Selbstverantwortung erwartet. (Selbstbestimmung versus Schicksal)
- ✓ Selbstdisziplin und Härte zu sich selbst sind die Innenseite der Gewissenhaftigkeit. Nach aussen wird die Vorbildfunktion betont.



# ZEITPLANUNG



Mit der Planung ist  
bereits ein grosser Teil  
der Arbeit  
abgeschlossen!  
Störungen  $\Rightarrow$  Stress



Zeit wird als kostbares Gut gesehen, das nicht  
„gestohlen werden“ darf.

EFFIZIENZ ist gut. Trödeln ist Zeitverschwendung.

Sache als roter Faden

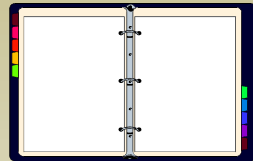
Konsequente Handlungsorganisation:  
 $1 \Rightarrow 2 \Rightarrow 3 \Rightarrow 4 \Rightarrow 5$

Zeitplanung erfolgt auch im Privaten.

Zeitmanagement ist eine geschätzte Fähigkeit.

# ZEITORIENTIERUNG

monochron



- Konzentration auf jeweils eine Aufgabe ⇒ Konsekutives „abarbeiten“
- Pünktlichkeit ist klar definiert

*polychron*

Beide Stile sind effektiv!



Mehrere Sachen werden gleichzeitig erledigt ⇒ Parallelität

Pünktlichkeit sehr locker definiert