

Musikhochschule München  
AKTONSTAG: RESPEKT. SICH BEGEGNEN MIT  
WERTSCHÄTZUNG, EMPATHIE UND ANGEMESSENER DISTANZ  
19.11.2019

Workshop: Die Macht der wortlosen Sprache  
Interkulturelle Kommunikation

Referent: Parviz Sedighi  
parviz.sedighi@mail.de  
Reden ist nicht nur zweideutig.....

Erfolgreiche Kommunikation ist abhängig von der Übereinstimmung zwischen **SenderIn** und **EmpfängerIn** einer Botschaft oder anderes ausgedrückt: **Encodierung** und **Decodierung** müssen sich decken, wenn eine Verständigung zustande kommen soll. Dies kann umso besser gelingen, je ähnlicher der kulturelle Erfahrungshintergrund ist. In einer Situation, in der Personen aus der gleichen Kultur miteinander kommunizieren, ist dies weniger ein Problem, denn eventuelle Missverständnisse können erkannt und behoben werden.

**Schulz von Thun:** jede Nachricht sagt mehr, als nur die gesprochenen Worte. Es ist eine Vielzahl von Botschaften vorhanden und das macht die zwischenmenschliche Kommunikation so anfällig für Missverständnisse. Er spricht von vier Seiten einer Nachricht:

**Sachinhalt:** Hierbei geht es um Daten, Fakten, Informationen und sachliche Mitteilungen.

**Appel:** In fast jeder Nachricht ist ein Appel vorhanden. Dieser soll Einfluss auf den/die EmpfängerIn nehmen. Kann offen oder versteckt sein.

**Selbstkundgabe:** Sie enthält Informationen über die sendende Person selbst: Wie fühlt sich die Person, ob sie Muttersprachler ist oder nicht usw. In der Selbstkundgabeseite sind **Ich-Botschaften** enthalten.

**Beziehungsebene:** Hier geht es darum, wie die Kommunikationspartner zueinander in Beziehung stehen und was der/die SenderIn von der Person, mit der er/sie kommuniziert, hält. Hier spielen die Formulierung, Tonfall und nonverbale Kommunikation eine große Rolle.

*Auf welche Seite der Nachricht besondere Bedeutung gelegt wird, hängt zu einem großen Teil auch von Kultur ab. Je nachdem, welche Seite (welches Ohr) bevorzugt zum „Hören“ eingesetzt wird, desto unterschiedlicher können die Antworten auf ein und die selbe Frage ausfallen.*

**Das Urbeispiel von Schulz von Thun:** Ein Mann und eine Frau sitzen im Auto, der Mann auf dem Beifahrersitz, die Frau fährt. Und er sagt: „**Du, da vorne ist Grün!**“. Auf der Ebene der **Sachinhalte** ist dies eine überprüfbare Information, die wahr oder falsch sein kann. Es ist eine Information über die Verhältnisse in der Welt. Gleichzeitig bzw. simultan gibt der Mann – Stichwort – **Selbstkundgabe** – auch etwas von sich selbst preis, eventuell ist er ungeduldig oder in Eile. Man weiß nicht es nicht genau. Auf der **Ebene der Beziehung** lässt er vielleicht einen Kompetenzzweifel an ihrer Fahrtüchtigkeit erkennen. Und womöglich enthält seine Äußerung **den Appel**, etwas schneller zu fahren, um noch bei grün über die Ampel zu können. (Gib Gas). In jedem Fall zeigt schon dieses kleine Beispiel, dass **drei der vier Botschaften implizit** ( nicht ausdrücklich, nicht deutlich, nur mitenthalten) bleiben. Sie sind **deutungsfähig, interpretationsoffen** und man muss, um sie zu **dechiffrieren**, den **Tonfall** und die begleitende **Mimik** und **Gestik** beachten, den **Kontext** kennen, eventuell auch die **Vorgeschichte** der beiden.

Hier zeigt sich, wie beschränkt die Aussagekraft der reinen Worte ist. Allein durch die Sprache ist nicht gewährleistet, dass die Botschaft entsprechend ankommt bzw. verstanden wird.

Eine erfolgreiche Kommunikation ist abhängig von der Übereinstimmung zwischen **SenderIn und EmpfängerIn** einer Botschaft oder anderes ausgedrückt: **Encodierung** und **Decodierung** müssen sich decken, wenn eine Veränderung zustande kommen soll. Eine derartige Übereinstimmung ist jedoch abhängig von einem gemeinsamen Bezugssystem, einem gemeinsamen Code, dem die gleichen Ideen, Erfahrungen und Bezüge zugrunde liegen. Diese Voraussetzung ist umso besser erfüllt, je ähnlicher der kulturelle Erfahrungsgrund ist.

**Beispiel:** „Wir haben auch Ausländer in der Nachbarschaft“.

**Sachinformation:** Wir haben nicht Deutsche sondern auch Ausländer als Nachbarn.

**Appel:** Könnte sein: „..... und habe nur gute Erfahrungen. Also, keine Angst“, oder „.... Und kenne nur Ärger. Man darf die nicht so nah ´ran lassen“.

**Selbstkundgabe:** Hier kann es sich um eine/n deutsche handeln, die/der sich selbst als Einheimische betrachtet.

**Beziehungsebene:** Hier könnte die Botschaft sein: „wir haben beide ähnliche Erfahrungen, weil wir Ausländer in der Nachbarschaft haben.“

Im Falle der interkulturellen Kommunikation verfügen die Partner per Definition über unterschiedliches Hintergrundwissen, was schnell zu Fehlinterpretationen oder Missverständnisse führen könnte. Diese können nochmals verschärft werden, wenn das Lernen und die **Benutzung einer Fremdsprache** hinzukommt.

Die reine Übersetzung von Worten, ohne Berücksichtigung der jeweils damit verbundenen kulturellen Vorstellungen, führt jedoch schnell zu unerkannten Missverständnissen.

Was ist, wenn die Nachbarin sagt: **Kommst du heute vorbei?** Ist das eine Einladung zum Essen oder zum Tratsch, eine unverbindliche Äußerung oder Wunschbekundung, eine rhetorische Frage oder eine Kombination aus allem.

Welche Assoziationen weckt das Wort „FREUND“ bei Deutschen und bei nicht-Deutschen? Wann ist jemand „mein Freund“ und wann nur „ein Freund“? Was ist eine „BEKANNTE“? Bei Unkenntnis dieser Konnotationen, dieser unterschiedlichen Sinnzusammenhänge von gleichen Wörtern, sind die jeweiligen Erwartungen unterschiedlich und führen rasch zu Enttäuschungen.

In interkulturellen Gesprächssituationen gewinnt die nonverbale Kommunikation an Bedeutung, wenn die Beteiligten nicht über eine gemeinsame Sprache verfügen oder das Gespräch in einer Sprache geführt wird, in der die Beteiligten über unterschiedliche Sprachkompetenzen verfügen. Nonverbale Kommunikation ersetzt dann die Sprachhandlung oft weitgehend. Man verständigt sich „mit Händen und Füßen“, die aber in jeder Kultur anderes kodiert ist.

Wissenschaftler gehen jedoch davon aus, dass etwa:

7% der Kommunikation auf rein sprachlicher Ebene,  
38% auf der paraverbalen (Tonfall, Stimmlage, Lautstärke), und  
55% auf der nonverbalen Ebene abläuft.

Diese Zahlen werden vielfach kritisiert, zeigen aber jedoch einen hohen Stellenwert der nonverbalen Kommunikation im Verständigungsprozess zwischen Menschen verschiedener Kulturen.

### **Nonverbale Kommunikation**

Komponente oder Teilgebiete der nonverbalen Kommunikation sind:

**Gestik**: Z.B.: die Bewegungen von Händen, Armen und Kopf. Gestik wird oft eingesetzt, um das gesprochene Wort besser verständlich zu machen. Viele Gesten haben nicht unbedingt eine eigenständige Bedeutung, aber es gibt einige Gesten, die **kulturspezifisch** sind und eine klare Bedeutung haben und für Missverständnisse und Konflikte sorgen könnten.

**Mimik**: Gesichtsausdrücke und Kopfbewegungen, deren Funktion und ihre Bedeutung. Die Mimik eines Menschen ist ein sehr ausdrucksstarkes Element der Körpersprache. Weil die Menschen durch Mimik viel *von sich Preis geben* können, versucht man diesen Gefühlsausdruck so stark wie möglich unter Kontrolle zu halten, spricht man von einem **Pocker-Face**. Eine wichtige Funktion von Mimik ist, den Gefühlszustand auszudrücken und diesen Gefühlszustand demgegenüber zu übermitteln: Welche Einstellung hat man gegenüber dem Gesprächspartner? Ist mein Gegenüber mir wichtig oder nicht, höre ich zu oder nicht, ...

**Blickkontakt**: die **Augen sprechen** und sie sind ein „**Fenster zur Seele**“. Jedes Interesse an einer Person wird zuerst über den Blickkontakt signalisiert. Dabei sind Häufigkeit, Dauer und Richtung von großer Bedeutung. Blickkontakt gehört zu den wichtigsten Kommunikationsmittel, kann aber große Missverständnisse verursachen.

Man lernt es schon als Kind: „**Schau mir in die Augen, wenn ich mit dir rede**“: In vielen anderen Kulturen wie z.B. in den islamischen bzw. arabischen Ländern hängt der Blickkontakt davon ab, wer mit wem redet. Zwischen Erwachsenen mit gleicher sozialen Stellung ist der Blickkontakt sehr intensiv, aber zwischen Männern und Frauen aufgrund der rigiden Sexualmoral sehr stark negativ sanktioniert. Im familiären und auch im schulischen Bereich wäre es respektlos, wenn Kinder beim Gespräch den Eltern bzw. den Lehrern direkt in die Augen schauen würden.

**Körperhaltung**: Hier geht es um die Rolle der Haltung von Körper und Kopf und auch der Art des Stehens oder Sitzens in der Kommunikation.

Dadurch wie wir jemandem gegenüber sitzen oder auch stehen, signalisieren wir unsere Gefühlslage, die allerdings falsch interpretiert werden kann.

**Proxemik:** hier geht es um Distanz und Nähe in der Kommunikation. Die erwünschten Abstände sind von Kultur zu Kultur verschieden, können aber auch auf der Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Klassen, Schichten, Gruppenzugehörigkeiten etc. hervorgehen. Generell werden für den westlichen Kulturraum vier Kommunikationszonen unterschieden: **intim, persönlich, sozial und öffentlich**. Für jede dieser Zonen gibt es bestimmte Normen und Erwartungen bezüglich der Person des Gesprächspartners, seiner Verhaltensweise und dem Inhalt der Kommunikation. Die Verletzung einer optimalen Distanz bzw. der Übergang zu einer engeren oder weiteren Kommunikationszone wird als unangenehm, irritierend oder bedrohlich empfunden.

Aber es gelten überall Regeln, wer sich, wann nähern darf. In missverständlichen Situationen ist es sinnvoll, aufgrund des eigenen Empfindens die Situation höflich aber auch deutlich, aber ohne Vorwurf zu klären. Welche Distanz richtig oder falsch ist, entscheidet man selber: Die Distanz, die man als angenehm findet.

**Körperberührung:** ist streng nach Status, Geschlecht, oder Kultur geregelt. Eine Studie hat ergeben, dass ein Engländer seinen Gesprächspartner aus Puerto Rico in 60 Minuten, im Durchschnitt gesehen, nie berührte. Dagegen wurde er von seinem Gesprächspartner bis zu 180 Mal berührt.

**Geruch (Olfaktorisch):** Der Einfluss von **körpereigenen Geruchsstoffen (Pheromone)** in der Kommunikation wurde lange Zeit als gering eingeschätzt, aber inzwischen geht man davon aus, dass der Körpergeruch die Kommunikation sehr beeinflussen kann. Schon der erste **Geruchseindruck** kann entscheidend sein für die **Sympathie** oder **Antipathie** für einen Menschen. Interkulturell zeigen sich große Unterschiede bei der olfaktorischen Kommunikation. Es gibt in allen Kulturen Geruchstabus. Im westlichen Kulturbereich zählen dazu u.a. schlechter Mundgeruch, obwohl man den Mundgeruch erst wahrnehmen kann, wenn man eine sehr kurze körperliche Nähe hat. Im Vergleich zu den arabischen Ländern, wo der Körperdistanz sehr eng ist, um den Atem ihres Gesprächspartners zu riechen. In der Literatur und besonders in den Gedichten dieser Länder ist oft von dem Atem der Geliebten die Rede und wird immer als sehr liebenswürdig bezeichnet. Was gut riechende Düfte sind, ist auch kulturell unterschiedlich: *Deutsche gelten in Japan als Käsestinker. Die Masseurin in Dubai bekommen mehr Geld, wenn Sie eine Person aus Europa oder Amerika massieren, weil ihrer Meinung nach, deren Körper nach Schweinefleisch riecht.*

### **Paraverbale Kommunikation:**

Bei der Paraverbalen Kommunikation geht es hauptsächlich um die Stimme und wie wir durch die Stimme eine Botschaft aussprechen. Dazu gehören:

- die **Stimmlage** (hoch/tief, tragend/zitternd)
- die **Lautstärke** (angenehm/unangenehm laut/ unangenehm leise)
- die **Betonung** einzelner Wörter oder Satzteile
- das **Sprechtempo** (schnell/langsam)
- die **Sprachmelodie** (eintönig/moduliert/singend)

Alle diesen paraverbalen Signale sind sehr individuell: Jeder Mensch hat eine andere Stimme, jeder spricht schnell oder langsam/ laut oder leise oder hat eine tiefe oder hohe

Stimme. Dennoch variieren die Signale von Kultur zu Kultur sehr stark. Z.B. was wird als lautes oder schnelles Sprechen empfunden, welcher Ton gilt als Beleidigung, u.s.w.

Jeder weiß, wie etwas in der eigenen Muttersprache gesagt wird, wann welche Sprachform verwendet wird, auch wann eher „hoch“ oder wann eher „tief“ gesprochen wird und was man wann betonen muss. Durch paraverbale Signale können auch Einstellungen zum Gesprächspartner gezeigt und auch signalisiert werden.

Die meisten interkulturellen Kommunikationsprobleme treten vor allem dann auf, wenn wenig oder keine gemeinsamen Sprachkenntnisse vorhanden sind oder Worte verschieden verwendet werden oder auch die Tonlage unterschiedlich interpretiert wird. Hier kann das Sprachtempo sehr hilfreich sein: Langsames und deutliches Sprechen weckt Vertrauen und auch Sympathie. Der Spruch: **Der Ton macht die Musik** zeigt: Wichtig ist nicht, was gesagt wird, sondern wie es gesagt wird.

Konflikte im interkulturellem Bereich passieren oft deswegen, da wir die Bedeutung von Gesten, Gebärden, Symbole und Werte, die wir aus unserer eigenen Kultur kennen, auf die fremde Kultur übertragen. Und da sind natürlich Missverständnisse und Konflikte vorprogrammiert, wenn wir davon ausgehen, dass die eigene Kultur wertvoller oder besser ist, und wenn man keine anderen kulturellen Wertvorstellungen anerkennt, dann ist keine Verständigung möglich.

Es geht auch darum zu wissen, dass wir im Kontakt mit anderen Menschen oft von unseren Vorurteilen geleitet werden, was auch ganz normal ist, weil wir nicht bei jedem Menschen bei Null anfangen können, aber dass wir in der Lage sein sollen, unsere Vorurteile zu revidieren und in den anderen nicht nur das suchen, was unsere Vorurteile bestätigt.

Interkulturelle Kommunikation ist letztendlich maßgeblich davon abhängig, wie hoch die Bereitschaft ist, sein Gegenüber verstehen zu wollen.

### Empfehlungen in der interkulturellen Kommunikation

- Persönliche Ansprache (Wichtigkeit von Namen),
- Sitzordnung bei persönlichem Gespräch (Beratung) : Über-Eck-Kommunikation,
- Auf Häufigkeit und Intensität des Augenkontaktes acht geben,
- Rollen klären: Welche Erwartungen hat mein Gegenüber? Was ist meine Rolle? Was ist mir in dieser Rolle möglich, was nicht? Klären, welche Erwartungen erfüllt werden können, welche nicht,
- Bildhafte Beispiele benutzen: z.B. nicht „Vollzug des Asylleistungsgesetzes, Hilfe nach SGB XII“, sondern “das Gesetz sagt, dass.....“,

- Weniger Warum-Fragen (Warum sind Sie nach Deutschland, gekommen?), sondern mehr „Wie-Fragen“ stellen: (Möchten Sie/Möchtest du darüber erzählen, wie die Situation in Ihrem/deinem Land war/ist?),
- Schleifen im Gespräch zulassen/nutzen; Zuhörbereitschaft zeigen,
- Zeit nehmen, das Wichtige nicht nur am Anfang, sondern auch am Ende sagen, auf nonverbale Signale achten,
- Bei mangelnden Sprachkompetenz: kurze Sätze, möglichst keine Fremdwörter benutzen, Fachbegriffe, Abkürzungen und Amtssprache vermeiden bzw. erklären.

°zusammengestellt auf Grundlage von Handschuck, Sabine/ Klawe, Willy (3. 2010)

### **Literatur:**

Erll, Astrid/Gymnich, Marion (2013): Interkulturelle Kompetenz. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen, Klett-Verlag.

Grosse, Julia/ Reker, Judith (2012): Versteh mich nicht falsch! Gesten weltweit. Das Handbuch. Pieper-Verlag.

Handschuck, Sabine/ Klawe, Willy (2010): Interkulturelle Verständigung in der Sozialer Arbeit. Juventa-Verlag

Handschuck, Sabine / Kapfhammer, Albert (2017): Zeig mal: Händen in der nonverbalen Kommunikation. Ziel-Verlag.

Liu,Yang (2012): Ost trifft West. East meets West. Heman Schmidt-Verlag

Losche, Helga/Püttker, Stephanie: (2009): Interkulturelle Kommunikation, Ziel-Verlag

Schulz von Thun, Friedemann (1994): Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Band.1.Reinbeck bei Hamburg.