

## Konzept Workshop „Sprache und Kultur“: Lass‘ uns nicht missverstehen

### Wie kann erfolgreiche Kommunikation trotz sprachlicher und kultureller Unterschiede funktionieren?

- Zielgruppe: Erwachsene
- Materialien: Flipchart, Pinnwand, besser **keine** PowerPoint
- Mit wie vielen Menschen sollte man ungefähr rechnen?

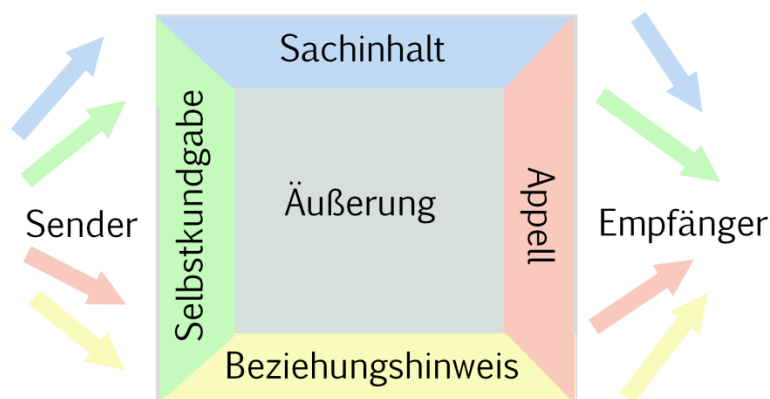
#### 1. Annäherung an die Begriffe „Sprache“ und „Kultur“

Was ist Sprache? Was ist Kultur?

Sprache	Kultur
System von Lauten und Zeichen	≠ Natur
Dient der Kommunikation	System von Regeln und Gewohnheiten, die das Zusammenleben und Verhalten regeln
Non-verbale Sprache	Zugehörigkeit / Ausschluss von Menschen
Muttersprache - Fremdsprache	Eisbergmodell, Kulturzwiesel
Fiktive Sprachen / Welthilfssprachen / Fachsprachen	

#### Assoziogramme / Mindmaps mit den Teilnehmern zu den Begriffen

#### 2. Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun



- **Sachebene:** Daten, Fakten, Sachverhalte
- **Selbstkundgabe:** Informationen über sich selbst, implizit oder explizit
- **Beziehungshinweis:** bei non-verbaler oder interkultureller Kommunikation besonders aktiv (Mimik, Gesten, Tonfall), wie stehe ich zu meinem Gegenüber?

- **Appell:** Was möchte ich bei meinem Gegenüber erreichen? Äußerung von Wünschen, Ratschlägen, Appellen,...
- Stimmlage und Körpersprache geben Auskunft über die „gesendete“ Ebene
- **Beispiele für 4 Seiten einer Nachricht:** Paar beim Autofahren und beim Essen

Die Frau fährt mit 90km/h auf der Landstraße. Darauf sagt der Mann: „Man darf hier 100 fahren“

- **Sachebene:** Auf dieser Straße ist das Fahren von 100km/h erlaubt.
- **Selbstkundgabe:** Der Mann ist in Eile / vom Fahrstil der Frau genervt.
- **Beziehungsseite:** Der Mann hält sich für den besseren Autofahrer, der seiner Frau helfen muss, weil diese eine schlechte Autofahrerin ist.
- **Appell:** Fahr schneller!

Ein Paar sitzt beim Essen. Der Mann fragt die Frau unvermittelt: „Was ist das Grüne in der Soße?“

- **Sachebene:** Da ist etwas Grünes
- **Selbstoffenbarung:** Ich weiß nicht, was es ist.
- **Beziehung:** Du wirst es wissen.
- **Appell:** Sag' mir, was es ist!

Die Frau versteht den Mann auf den verschiedenen Ebenen dagegen so:

- **Sachebene:** Da ist etwas Grünes.
- **Selbstoffenbarung:** Mir schmeckt das Essen nicht.
- **Beziehung:** Du bist eine miserable Köchin.
- **Appell:** Lass' das nächste Mal das Grüne weg!

### 3. Kommunikation

#### a. **Non-verbale Kommunikation**

Non-verbale Kommunikation macht etwa 55% der Signale aus, die wir beim Kommunizieren senden

➔ Paul Watzlawick: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“

- Arten non-verbaler Kommunikation
  - Blickverhalten
  - Taktilität
  - Räumliche Distanz
  - Vegetative Symptome (z.B. Erröten)
  - Mimik
  - Gestik
  - Stimmliche Merkmale (paraverbale Kommunikation)
- Meist unterbewusst und schwierig zu steuern
- Gesichtsausdrücke, welche nicht kulturell abhängig, sondern genetisch bedingt sind (nach Paul Ekman)
  - Wut
  - Trauer

- Freude
- Überraschung
- Ekel
- Angst
- Wissen um bestimmte non-verbale Signale in einer fremden Kultur hilfreich, aber intakte Sinne genauso wichtig: Einfühlungsvermögen, Sympathie, Akzeptanz, Neugierde. Wichtig ist zudem, sich bewusst zu machen, dass es Unterschiede gibt und dass diese auch erkennbar sind
- Beispiele für Missverständnisse
  - Nicken in Bulgarien und Griechenland bedeutet Verneinung
  - Blickkontakt wird in Japan oder Finnland vermieden, im westlichen Kulturkreis oder im arabischen Raum ist er jedoch gewünscht
  - Winken zur Verabschiedung kann in Lateinamerika als Zeichen für „Nein“ interpretiert werden
  - Fingerkreis: USA, Deutschland alles okay/hervorragend – Russland, Brasilien, Südeuropa als Beleidigung aufgefasst
  - Daumen hoch in Deutschland: Anhaltergeste, alles gut, in Australien oder Nigeria: obszöne Beleidigung, in Japan Ausdruck für Zahl 5 oder „fester Freund“
  - „Victory“-Zeichen: Frieden, Sieg, Hasenohren auf Fotos; mit dem Handrücken nach vorne in Großbritannien und Australien allerdings äußerst vulgärer und unhöflicher Weg, um „lass‘ mich in Ruhe“ zu sagen
  - Handfläche nach unten und „winken“: Deutschland: Mach‘ mal langsam, Ost- und Südostasien/Lateinamerika und Westafrika: Komm her, Niederlande: Geh weg
- **Übung: Begegnungsformen:** Mithilfe einer Rollenkarte (non-verbale Begrüßungsriten) sollen innerhalb von 2 Minuten so viele Menschen wie möglich begrüßt werden

#### **b. Direkte und indirekte Kommunikation**

- Kommunikation in Deutschland sehr direkt
- Ziel direkter Kommunikation: ohne Umschweife effiziente und klare Informationen zu geben und zu empfangen
- Ziel indirekter Kommunikation: mithilfe von Anspielungen oder Umschreibungen Informationen und Botschaften zu übermitteln
- Indirekte Kommunikation: Annäherung an den Gesprächsgegenstand über Umwege → Weit ausholen, Erzählen von privaten Geschichten, Kritik wird sehr vorsichtig geäußert (besonders gängig im asiatischen Kulturraum)
- Missverständnisse und Unklarheiten, wenn direkte und indirekte Kommunikation aufeinandertreffen
- **Beispiel und Anwendung des Kommunikationsmodells:** Deutsche fragt Syrerin, ob sie Tee wolle → Antwort nein
  - Deutsche**
  - Sachohr: Sie will keinen Tee
  - Appellohr: Bemühe dich nicht
  - Beziehungssohr: Danke für das Angebot
  - Selbstoffenbarungsohr: Die Chinesin möchte keine Umstände machen

### **Syrerin**

- Sachebene: Nein als Höflichkeitsformel; Teil des Höflichkeitsrituals
- Appellseite: wenn das Angebot ernst gemeint ist, dann schenke mir einfach etwas Tee ein
- Beziehungsebene: ich freue mich über das Angebot, möchte aber keine Last sein
- Selbstkundgabe: ich möchte keine Umstände machen

#### **4. Wie kann Kommunikation dementsprechend verbessert werden?**

- Sich bewusst machen, dass es unterschiedliche Kommunikationsstile gibt
- Sensibilisierung für die 4 Seiten einer Nachricht (mehr als nur eine Deutungsmöglichkeit)
- Verallgemeinerungen vermeiden
- Ich-Aussagen statt Du-Aussagen
- Fragen stellen bei Unklarheiten
- Non-verbale Signale beachten
- Empathie, Neugierde, Akzeptanz, Respekt
- Mögliche Missverständnisse gleich thematisieren und aus dem Weg räumen