

Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz

1. Einleitung

Mein Ziel ist es, ein kulturalistisches Verständnis von interkultureller Kompetenz zu überwinden. Ich gehe im ersten Abschnitt auf die Frage ein, welche besonderen Anforderungen interkulturelle Kommunikation an uns stellt, womit ich – wie andere auch – unterstelle, dass diese Kommunikation mit besonderen Anforderungen verbunden ist. Meines Erachtens kann man sich nur auf dieser Basis über die Haltungen und Fähigkeiten einigen, die „interkulturelle Kompetenz“ ausmachen sollen. Dabei wird das jeweilige Praxisfeld, auf das wir uns explizit oder implizit beziehen, nicht belanglos sein. Es ist daher m. E. fraglich, ob es ein universell gültiges Konzept von interkultureller Kompetenz gibt. Die Anforderungen an sog. Expatriats in der Wirtschaft sind andere als die an Sozialarbeiter/innen oder Therapeut(inn)en. Für psychosoziale Berufe ist ein instrumentelles Verständnis von interkultureller Kompetenz, wie es manchen Trainingskonzepten zugrunde liegt, ungeeignet (vgl. Kiesel/Volz 2002). Fragwürdig ist es vermutlich auch, und zwar auch nach wissenschaftlichen Maßstäben, die Spezifika interkultureller Kommunikation auf den Unterschied der kulturellen Bezugssysteme zu reduzieren, wie es in der Cross-Cultural-Psychology bzw. der so genannten Austauschforschung überwiegend noch geschieht.

In Übereinstimmung mit allgemeinen Theorien über Kommunikation kann man als erstes festhalten: Kommunikationsstörungen entstehen – nicht nur bei interkultureller Kommunikation – durch divergente Erwartungen, die zu Erwartungsenttäuschungen führen.

Aus den Theorien über Kommunikation und den dafür relevanten Ansätzen lässt sich zweitens schlussfolgern: Die Erwartungen der Kommunikationsteilnehmer/innen werden maßgeblich vom Kontext oder „Rahmen“ (engl. frame) bestimmt, innerhalb dessen kommuniziert wird. Die Soziolinguistik hat in dieser Hinsicht den sprachwissenschaftlichen Betrachtungshorizont erweitert. Offen ist dabei, wieweit die Kommunizierenden den Rahmen selbst beeinflussen können, was auch davon abhängt, inwieweit der Rahmen sozialstrukturell bestimmt ist. Der Begründer der Soziolinguistik, John Gumperz, hatte noch ausschließlich kulturelle Konventionen oder Codes im Auge, die allerdings Machtbeziehungen

spiegeln können, zumal sie für ihn auch schichtspezifisch sind. Die Kommunizierenden sind in ihrem jeweiligen Referenzhorizont befangen. Die von ihnen geforderten „Kontextualisierungshinweise“ dienen nur der Aufrechterhaltung der Kommunikation, nicht der Modifikation des Kontexts. Selbst beim Soziologen Erving Goffman gehört das Konzept der „Interaktionsordnung“, ein „System von regelnden Konventionen“ (1994, S.63), der Sphäre der kulturellen Praxis an. Goffman nimmt dabei aber eine „lose Kopplung“ zwischen der jeweiligen Interaktionsordnung und der Sozialstruktur an (1994, S.85, 88). Dies dürfte die Rollenverteilung und die oft „ungleiche Verteilung der Rechte in Interaktionen“ (S.67), zwei Parameter der Interaktionsordnung, beeinflussen. Radikal erscheint demgegenüber das Konzept des „sozialen Raums“ von Pierre Bourdieu. Es lässt den Interagierenden kaum die Chance, die Koordinaten dieses Raums, zum Beispiel Machtgefälle, zu verändern (Bourdieu 1985). Auf beide Soziologen wird in der Kommunikationsforschung Bezug genommen. Festzuhalten ist der Gedanke der Rahmung eines Gesprächs.

Im diskursanalytischen Modell von Deborah Schiffrin (1987) finden die Beziehungen zwischen den Kommunikationsteilnehmern eine besondere Aufmerksamkeit. Es soll untersucht werden, wie Beziehungsstrukturen bestätigt, hergestellt oder ausgehandelt werden. Das heißt, dass der Rahmen nicht fest ist. Teilnehmer können die Rahmung, das „framing“ beeinflussen, womit nicht über die Gewalt gesellschaftlicher Verhältnisse entschieden ist.

Wir können als zweite These formulieren: Die Erwartungen der Kommunizierenden werden nicht nur durch ihre jeweiligen kulturellen Bedeutungshorizonte bestimmt, sondern auch von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen (Über- und Unterordnung, In-Group – Out-Group). Anders gesagt: die gesellschaftlichen Strukturen sind in den Bedeutungshorizonten präsent. Eine interkulturelle Kommunikationssituation ist für mich dadurch gekennzeichnet, dass die Kommunikationsteilnehmer sich gegenseitig als Mitglieder einer Out-Group wahrnehmen. Wir haben hier, in der Sprache der Sozialpsychologie, Intergroup-Relations vor uns.

An dieser Stelle ist drittens die Kommunikationspsychologie für die interkulturelle Kommunikation von Interesse, nämlich die Unterscheidung von „Inhalts-“ und „Beziehungsaspekt“ der Kommunikation von Paul Watzlawick, von Schulz von Thun noch um zwei weitere Aspekte (Selbstkundgabe- und Appellseite) er-

gänzt. Meine dritte These ist: Die entscheidende Störungsquelle bei interkulturellen Kommunikationssituationen liegt nicht auf der „Inhaltsebene“, sondern auf der „Beziehungsebene“. Probleme der Sachklärung entstehen in der Regel nur dann, wenn das sprachliche Repertoire eines Kommunikationspartners oder beider dafür unzureichend ist, oder wenn eben Beziehungsprobleme als Sachfragen getarnt ausgetragen werden, wie es nicht nur bei interkulturellen Kontakten geschieht. (Ich unterstelle hier in meinen Formulierungen der Einfachheit halber immer eine Zweierkonstellation.) Auch rein kulturelle Missverständnisse, zum Beispiel wegen Unkenntnis fremder Höflichkeitsformen, betreffen meist die Beziehungsebene. (Möglicherweise wird das Problem noch dadurch verschärft, dass in einigen Gruppen und Kulturen angeblich Sach- und Beziehungsaspekt weniger auseinander gehalten werden. Matzl 2006, S.108).

2. Die Mehrdimensionalität der Problematik

Soziolinguistische und kommunikationspsychologische Überlegungen lassen die Fixierung auf differente Kulturmuster als eine Beschränkung erkennen. In der umfangreichen Literatur über interkulturelle Kommunikation und Kompetenz ist jedoch eine Tendenz zur einseitig kulturalistischen Betrachtung festzustellen. Das heißt, die speziellen Schwierigkeiten interkultureller Verständigung werden oft allein auf die Differenz der kulturellen Codes zurückgeführt. Das gilt übrigens weniger für sprachwissenschaftliche als für psychologische, auch pädagogische Beiträge zum Thema. Prüfen wir aber genauer, was alles die Erwartungen der Teilnehmer in der interkulturellen Kommunikation bestimmen kann, so sind unter kommunikations- und sozialpsychologischer Perspektive folgende Dimensionen zu berücksichtigen,. Insgesamt unterscheide ich vier:

1. Machtasymmetrien
2. Kollektiverfahrungen
3. Fremdbilder, ethnische Grenzziehungen
4. die Differenz der Kulturmuster.

Die Spezifik der meisten interkulturellen Kommunikationssituationen sehe ich in der Verschränkung von Machtgefälle und Kulturdifferenz, wobei beide Seiten sich gegenseitig als Mitglied einer Fremdgruppe wahrnehmen. Goffman (1994) unterscheidet zwischen einer „individuellen“ und einer „kategorialen Identifikation“ des Interaktionspartners (S.60). Bei „interkulturellen“ Kontakten überwiegt letztere.

Selbstverständlich sind diese vier Dimensionen nur analytisch zu trennen und zumindest zum Teil voneinander abhängig und ineinander verschränkt. Die Kollektiverfahrungen hängen eng mit Machtasymmetrien zusammen. Wir brauchen nur an die Diskriminierungserfahrungen von „Ausländern“ zu denken. Die Fremdbilder sind teilweise durch die jeweiligen Kollektiverfahrungen bedingt, aber zugleich diskursiv hergestellt und damit ein Element von Kultur. Kollektive Erfahrungen können insgesamt die Kultur einer Gruppe prägen. Auch gesellschaftliche Disparitäten und Machtungleichgewichte werden in den Wahrnehmungsmustern reproduziert und sind damit zusätzlich kulturell verankert. Anja Weiß geht unter Berufung auf Bourdieus Konzept der symbolischen Gewalt davon aus, dass Rassismen symbolisch, also kulturell codiert sind (Weiß 2001).

Insofern stellt sich die Frage, ob wir nicht doch alles auf Kultur zurückführen können, sofern wir nur ein soziologisch aufgeklärtes Verständnis von Kultur zugrunde legen. Mir geht es aber um eine Heuristik für die Interpretation von interkulturellen Kommunikationssituationen, und ich möchte dabei die Aufmerksamkeit explizit auf die von Machtgefälle, kollektiven Erfahrungen und Fremdbildern beeinflussten Erwartungen lenken.

In der umfangreichen US-amerikanischen Fachliteratur über interkulturelle Kommunikation und Kompetenz habe ich zwei Beiträge entdeckt, die mein vierdimensionales Modell bestätigen. Cynthia Gallois et al. (1995) unterscheiden drei Dimensionen, die sie als für ihre „Communication Accomodation Theory“ relevant betrachten: (1) intergroup/interpersonal features. Zu diesen Charakterista der jeweiligen Gruppenbeziehung zählen historische Konflikte, Ungleichheit und Vorurteile. – „Interactans from different cultures come together in the light of a history of relations between their cultural groups, which may include rivalry, conflict and social inequality and almost always involve some degree of prejudice“ (S.125). Dazu kommen verschiedene Beziehungsstile, Kommunikationsmuster und unvereinbare Werte, also (2) „culture“ und eine dritte Dimension, die (3) „the socialstructural context“ genannt wird, worunter die Autor(inn)en aber Eigenheiten des Rahmens der Kommunikationssituation wie den Grad der Formalität, die Ausrichtung an gemeinsamen Zielen verstehen. Der andere, ebenfalls von Soziolinguistik, Sozialpsychologie und Soziologie belehrte Beitrag stammt von Stella Ting-Toomy und John Oetzel (2001). Neben differenten Kulturmustern, unter anderem Konfliktstilen, nehmen in ihrem Konfliktmodell

Ingroup-Outgroup-Beziehungen, verbunden mit ethnozentrischen Wahrnehmungsmustern, und Beziehungsparameter wie Macht, Vertrauen versus Misstrauen einen hohen Stellenwert ein.

3. Zu Fremdbildern und Stereotypen

Wenn wir interkulturelle Kontakte als Ingroup-Outgroup-Beziehungen definieren, dann sind dort immer Fremdbilder im Spiel. Und umgekehrt implizieren Fremdbilder logischerweise eine Grenzziehung ethnischer oder kultureller Art. Dass unsere Bilder von anderen unsere Erwartungen und Erwartungserwartungen (Der andere denkt sicher, dass ich...) und damit unsere Aktionen und Reaktionen steuern, ist so plausibel, dass sich breite Ausführungen dazu erübrigen. Wichtig erscheint erstens der Hinweis darauf, dass unsere Stereotypen und Vorurteile nicht rein individueller Natur, sondern gesellschaftlich überliefert und vermittelt sind.

Zweitens ist zu beachten, dass Fremdbilder häufig projektiven Charakter haben. Projektion heißt, dass Eigenschaften, die das Selbstbild stören, zum Beispiel Aggressivität, auf andere projiziert werden, sozialpsychologisch ausgedrückt, auf die Out-Group. Ein Beispiel dafür wären der Expansionsdrang und missionarische Geist Europas, die von uns auf den Islam und die Muslime projiziert werden, und das nicht erst seit dem 11. September 2001.

Drittens sollten wir uns beim Problem der Stereotypisierung klar machen, dass wir als die in der Regel Überlegenen, Privilegierten im Fall von Kommunikationsstörungen schnell zur Ethnisierung tendieren und uns damit von der Verantwortung für das Gelingen der Kommunikation entlasten nach dem Muster „Mit denen ist es aufgrund ihrer Mentalität schwierig“. Für das Verständnis von Konflikten kann es freilich wichtig sein zu wissen, dass auch die Dominierten oft rasch mit sozialen Zuschreibungen bei der Hand sind („die Deutschen...“), wenn sie ihren Opferstatus betonen wollen (vgl. Weiß 2001). Nach sozialpsychologischen Forschungen ist es generell so, dass positives Verhalten von Mitgliedern einer Fremdgruppe eher situativ gedeutet wird, negatives Verhalten dagegen Gruppeneigenschaften zugeschrieben wird.

4. Über Drehbücher des Alltagslebens

Aufschlussreich ist das in der Konversationsanalyse verwendete Konzept der „Scripts“, zu deutsch „Drehbücher“. Zugrunde liegt die Annahme, dass wir nach

konventionell vorgegebenen Drehbüchern kommunizieren, die uns in der Regel nicht bewusst sind, weil sie nicht thematisiert werden. Sie brauchen nicht thematisiert zu werden, weil jede(r) sie kennt, aber eben nur jeder, der zur gleichen Kulturgruppe, zum gleichen Milieu, zur selben Institution gehört. Die Scripts (weitgehend gleichzusetzen mit den „frames“ bei Goffman) bestimmen unsere Normalitätserwartungen. Werden diese nicht erfüllt, kommt es zu Irritationen. Das Konzept der Scripts macht auch verständlich, dass für Fremde, etwa für Einwanderer, das Erlernen des korrekten Kommunikationsstils schwierig ist, weil die Drehbücher teilweise situationsspezifisch sind, was ein Gespür für die jeweiligen Feinheiten oder situativen Spezifika verlangt (Rehbein 1985). Gut nachvollziehbar wird das daran, dass wir alle uns in einer uns fremden Institution oder in einem fremden Milieu unsicher bewegen. Beispiele für Kommunikationsstörungen durch unterschiedliche Scripts wären Störungen, die dadurch zustande kommen, dass jemand Begrüßungsrituale, kulturspezifische Ausdrucksformen für Respekt, Dankbarkeit, für Leid oder Freude, aber auch Formen der Gesprächsorganisation nicht kennt oder falsch versteht. – Wodurch wird einem zum Beispiel im Gespräch angezeigt, dass man „dran ist“, sich einlinken kann – das sog. „turn-taking“. Oft ist es für Kulturfremde bereits schwierig, eine Kommunikationssituation richtig einzuschätzen, den Gesprächstyp zu identifizieren. Ist es ein small-talk oder ein formelles Beratungsgespräch zum Beispiel?

Ich möchte nochmals darauf aufmerksam machen, dass auch bei dieser Art von Störungsquelle, der Differenz der Kulturmuster also, die Störungen vor allem die Beziehungsebene betreffen. Unterschiedliche Begrüßungsrituale lassen das Gefühl von Missachtung aufkommen, wenn jemand nicht den Grund für die scheinbare Unhöflichkeit kennt oder ahnt.

Es ist natürlich zu berücksichtigen, dass dann, wenn der Kommunikationspartner als kulturfremd wahrgenommen wird, meist auch die Erwartung fehlt, dass der andere sich normkonform verhält. Dies ist wiederum ambivalent; denn es bringt einerseits Nachsicht mit sich, kann andererseits zur Infantilisierung führen. Ein Beispiel dafür wäre das „Gastarbeiterdeutsch“.

Weniger klar ist den Beteiligten in der Regel die Kulturspezifik nonverbaler Ausdrucksweisen. Da diese nicht in den Erwartungshorizont eingeht, kann es hier eher zu Störungen kommen, zumal die nonverbalen Ausdrucksweisen in

besonderer Weise Beziehungsbotschaften vermitteln. Sie werden fast ausschließlich über Mimik, Gestik, körperliche Nähe und Distanz, auch über sprachliche Intonation, also über nonverbale und paralinguistische Äußerungen, ausgetauscht. – Der Ton macht die Musik! Gerade die Kulturspezifität dieser Codes ist aber den Beteiligten in der Regel am wenigsten bewusst.

5. Machtasymmetrien und Diskriminierungserfahrungen

Sehr viele interkulturelle Beziehungen, jedenfalls die für pädagogische und soziale Berufe relevanten, sind durch Machtasymmetrien, gekennzeichnet, nämlich durch Ungleichheit des rechtlichen und sozialen Status oder durch Wohlstandsgefälle, allgemeiner ausgedrückt: durch unterschiedlichen Umfang an verfügbaren Ressourcen. Ich denke an Beziehungen zwischen In- und Ausländern, zwischen Menschen der sog. Ersten und der Dritten Welt. Minderheiten haben generell meist weniger gesellschaftliche Einflussmöglichkeiten. Eine Asymmetrie ergibt sich allein schon dann, wenn ein Kommunikationspartner nicht ausreichend über die verwendete Sprache oder die üblichen kulturellen Scripts verfügt. Vor allem von Sprachwissenschaftlern wird das ziemlich dramatisch als eine für den sprachlich Unterlegenen sehr fühlbare „Deprivation“ (Rehbein) gesehen.

Wenn man sein Anliegen nicht differenziert genug vortragen oder auch sich selbst nicht angemessen darstellen kann, kommt es zu Frustrationen. Eine gewisse Infantilisierung stellt sich ein (Knapp 2002). Bei vielen für Pädagog(inn)en relevanten Beziehungen kommt zu der Machtasymmetrie zwischen Deutschem und Ausländer noch die institutionell bedingte Amtsautorität (z.B. des Schulleiters gegenüber Eltern, des Sozialarbeiters gegenüber Klienten).

Wer dominant ist, kann die Beziehung auf vielfältige Weise definieren, zum Beispiel schon durch die Art der Anrede, durch unangebracht vertrauliches oder distanzierendes Verhalten. Das Zurückweisen und Aushandeln der – meist stillschweigend, nonverbal vorgenommenen – Beziehungsdefinitionen ist bei Asymmetrie immer erschwert, wenn nicht unmöglich (Schulz von Thun 1992).

Die fragwürdigen Verhaltensweisen, zu denen Machtasymmetrie die jeweils Überlegenen verleitet, führen bei den Unterlegenen verständlicherweise auch zu problematischen Reaktionen oder können dazu führen. Dabei spielen in die aktuelle Kommunikationssituation immer auch zurückliegende Unrechts- oder Diskriminierungserfahrungen des einzelnen oder seiner Gruppe hinein. Es ist

nicht verwunderlich, dass Menschen mit Ausländerstatus oder aus Ländern der Dritten Welt, in den kommunikationspsychologischen Kategorien von Schulz von Thun formuliert, ein übersensibles „Beziehungsohr“ haben. Wenn wir ihre Erfahrungen von Ohnmacht, Unterlegenheit etc. berücksichtigen, dann sind folgende Reaktionstendenzen bei Minderheitenangehörigen oder Vertreter(inne)n von Dritte-Welt-Ländern verständlich:

- ein generalisiertes Misstrauen,
- Überempfindlichkeit aufgrund von Diskriminierungserfahrungen,
- Rückzugstendenzen bis hin zur „erlernten Hilflosigkeit“. Dem kommt nahe, was Banning (1995) in einem Trainingsbuch für Sozialarbeiter/innen die „Sprache der Opfer“ nennt. Beispiel: „Wir werden nie für voll genommen“ (ebd., vgl. Weiß 2001).
- schließlich Aggressivität, die nach außen, aber auch nach innen gewendet sein kann.

Bei solchen Reaktionen, vor allem bei Aggressivität, sind wir allzu leicht versucht, die fremde „Mentalität“ dafür verantwortlich zu machen, so dass die Verständigung ganz verbaut wird. Die Situation kann schnell eskalieren.

Ein eigener Aspekt sind unbewusste Inszenierungen wie Übertragung und Gegenübertragung, auf die uns die Ethnopschoanalyse aufmerksam macht. Gerade in asymmetrischen Konstellationen werden frühere Erfahrungen mit Machtinstanzen leicht auf die aktuelle Beziehung übertragen, so dass diese durch Misstrauen, Unterwürfigkeit, Aufsässigkeit etc. belastet werden kann.

Zwei Beispiele für historische Kollektiverfahrungen und die Beeinträchtigung der Kommunikation dadurch geben Pierre Bourdieu und Loic D. Wacquant: „Kurz, wenn ein Franzose mit einem Algerier oder ein schwarzer Amerikaner mit einem WASP spricht, dann sind das nicht einfach zwei Personen, die miteinander reden, sondern, über sie vermittelt, die ganze Kolonialgeschichte oder die ganze Geschichte der ökonomischen, politischen und kulturellen Unterdrückung der Schwarzen (...) in den Vereinigten Staaten“ (1996, S.178).

Es sollte noch angemerkt werden, dass von den Kollektiverfahrungen nicht nur Diskriminierungserfahrungen kommunikationsrelevant sind. Auch unterschiedliche Migrationserfahrungen, Migrationsmotive etc. beeinflussen das Selbstverständnis und die Erwartungen von Kommunikationspartnern.

Die entscheidende und besonders für Pädagog(inn)en drängende Frage ist die, ob man bei den von Machtgefälle bestimmten Konstellationen überhaupt aus dem Teufelskreis von Negativerwartungen und Negativzuschreibungen herauskommt. Einige Autoren sind in dieser Hinsicht skeptisch bis pessimistisch. Haben sich in einer Gesellschaft ethnische Zuschreibungen mit abwertender Tendenz oder rassistische Delegitimierungen von Gruppen durchgesetzt, so erscheint für sie die Herstellung von Gleichheit illusorisch (dazu Streek 1985, S.116). Da nach Weiß (2001) Machtungleichgewicht wiederum problematische Konfliktstrategien und Schuldzuschreibungen von beiden Seiten mit sich bringt, kommt es – auch gegen den Willen der Beteiligten – zu einer Eskalation und langfristig zu einer Stabilisierung der Verhältnisse. Andere Autoren teilen diesen Pessimismus nicht und gehen davon aus, dass zumindest seitens der Dominanten die Möglichkeit besteht, den Teufelskreis zu durchbrechen. Sie erinnern zum einen an den positiven Effekt von Gemeinsamkeiten, die in der Kommunikation quasi aufgerufen werden können (Streek 1985, S.115). Ein Beispiel für solches „co-membershiping“ wäre es, wenn ein Lehrer im Gespräch mit dem Vater eines Schülers die auch ihm selbst vertrauten väterlichen Sorgen betont. Ein anderes Beispiel in einem multikulturellen Team wäre die Herausstellung der gemeinsamen Professionalität. Andere Autoren nehmen an, dass sogar schon eine demonstrativ kooperative Haltung Störungen vermeiden hilft (so Roth, 2002 unter Berufung auf Hinnenkamp und auf die Postulate von Paul Grice). Folgt man der Kommunikationspsychologie, so würde sich auch – wie generell bei Kommunikationsstörungen – Metakommunikation, also ein Ansprechen der Verständigungsschwierigkeiten, anbieten. Da dies aber in manchen Kulturen und Milieus sehr ungewohnt ist, kann dies auch kontraindiziert sein.

6. Probleme in multikulturellen Fachkollegien

Da ich inzwischen mehrfach durch Literatur und eigene Erfahrungen auf Kommunikationsprobleme zwischen Fachkräften mit und ohne Migrationshintergrund im sozialen Dienst aufmerksam geworden bin, möchte ich darauf extra kurz eingehen. Die Kooperation ist offenbar durch die selben Erschwernisse belastet, die ich eben für interkulturelle Kommunikation generell ausgemacht habe. Anderson (2000) zitiert in seinem Bericht über eine Erhebung, die er im Auftrag des Sozialreferats der Stadt München gemacht hat, einen Mitarbeiter ausländischer Herkunft mit den Worten: „Also die Zusammenarbeit von Deutschen und

Ausländern ist nicht so einfach“ (S.58). Unter anderem verspüre er bei den deutschen Kollegen Misstrauen. Dem Artikel ist auch zu entnehmen, dass zum Teil den nicht-deutschen Fachkräften „fehlende professionelle Distanz den eigenen Landsleuten gegenüber“ oder gar Mangel an Fachkompetenz unterstellt wird. Das ganze Betriebsklima sei manchmal dazu angetan, die Migranten in eine Außenseiterposition zu rücken (Multikultiwitze, Abwertung von Migrationsthemen). „Ausländische Kollegen/innen sehen in ihrem Vorgesetzten für ihre Belange keinen vertrauenerweckenden Gesprächspartner“, so Anderson (2000, ebd.). Wir haben also Indizien für Vorurteile und eine asymmetrische Konstellation mit entsprechenden Diskriminierungserfahrungen. Auch Gaitanides notiert seitens der Fachkräfte mit Migrationshintergrund Klagen über „ethnisierende Zuschreibungen“. Er bezieht sich auf Gespräche in einem von ihm begleiteten Qualitätszirkel. Die deutschen Kollegen würden ihnen „Mangel an Selbstkontrolle“, „zu viel Emotionalität“ und „Mangel an professioneller Distanz“ (2002, S.89) unterstellen, klagten sie. Sie schilderten, „dass es schwierig sei, anderskulturellen Sichtweisen Geltung zu verschaffen“ (S.88). Ihre deutschen Kollegen wiederum sahen „eine Tendenz zur Anmeldung eines Deutungsmonopols“ (ebd.).

Wenn ich bei der Interpretation der Aussagen auf mein vierdimensionales Schema zurückgreife, so finden wir mindestens drei Faktoren in einem komplexen Zusammenhang hier wirksam und für die Deutung hilfreich, nämlich erstens Machtasymmetrie – Gaitanides bringt hier den Begriff „Dominanzkultur“ ins Spiel – zweitens Fremdbilder und drittens wohl auch kollektive Erfahrungen. Hinweise auf eine Beeinträchtigung der Kommunikation durch kulturelle Differenzen finden sich nur insoweit, als den deutschen Kollegen Unverständnis für anderskulturelle Deutungen in der sozialen Arbeit vorgeworfen wird.

Es mag sein, dass der umgekehrte Vorwurf seitens der Deutschen, die zweisprachigen Kollegen würden ein Deutungsmonopol beanspruchen, nicht ganz unbegründet ist. Wir müssen gerechterweise auch diese Klage ernst nehmen. Aber wenn es so ist, dann könnte das Verhalten der „kulturellen Experten“ mindestens zum Teil eine Reaktion auf den Monopolanspruch der deutschen Kollegen sein, also ein der asymmetrischen Beziehung geschuldeter Teufelskreis, der einen produktiven Dialog verhindert.

7. Was heißt interkulturelle Kompetenz?

Offen ist für mich die Frage, wie viel das Wissen über fremde Kulturmuster – jedenfalls in der Einwanderungsgesellschaft mit der Vielfalt der Kontaktkulturen – zur Verbesserung der Kommunikation beitragen kann. Trainings, die darauf setzen, begünstigen eher eine Stereotypisierung. Gaitanides stellt allerdings zu Recht auch fest: „Ohne ein Minimum an kulturellen Hintergrundkenntnissen können wir auch nicht unterscheiden, wann Kultur als Vorwand eingesetzt wird“ (2003, S. 49). Zu erinnern ist dabei zum Beispiel an Phänomene der Selbstethnisierung bei Jugendlichen (Bommes 1990). In einer Gesellschaft, für die kulturelle Mixturen charakteristisch sind, ist statt Kulturwissen mehr die Fähigkeit gefragt, kulturelle Bedeutungen und Verhaltenserwartungen ‚auszuhandeln‘ oder ‚kooperativ zu erschließen‘. „Kulturelle Deutungen sollten einen Hypothesenstatus haben“, so Gaitanides (2003, ebd.). Dafür kann es hilfreich sein, dass man sich exemplarisch auf eine fremde Kultur einlässt, um für mögliche Kulturdifferenzen offen bzw. sensibel zu werden und auch, um sich der eigenen Kulturgebundenheit bewusst zu werden. – Beides wichtige Momente von interkultureller Kompetenz. Neben der Sensibilität für fremde Kulturmuster ist aber vor allem Sensibilität für die Beziehungsseite der Kommunikation, speziell bei Asymmetrie der Beziehungen gefragt. Damit muss sich Empathie für negative Kollektiverfahrungen und die Reflexion der eigenen Fremdbilder verbinden.

Zur Sensibilität gehört es, sich so zu verhalten, dass der oder die andere sein bzw. ihr Gesicht wahren kann. Dies ist nicht nur für Menschen aus nicht-westlichen Kulturen hoch bedeutsam. In der US-amerikanischen Literatur spielt der Aspekt des „face work“ spätestens seit Goffman eine zentrale Rolle. Besonders wichtig ist die Beachtung dieses Postulats bei interkulturellen Dialogen. Darunter verstehe ich einen Spezialfall von interkultureller Kommunikation, wo es um die Verständigung über strittige Wert- und Rollenvorstellungen, zum Beispiel über Geschlechterrollen, geht. Ohne die oben erwähnte kooperative Haltung und ohne den Versuch, auf gleicher Augenhöhe zu kommunizieren, sind solche Dialoge zum Scheitern verurteilt. Verständnisprobleme oder Störungen im „Interaktionsrhythmus“ (Roth 2002) liegen dem voraus.

Wichtig ist es besonders, die Beziehungen systemisch, m.a.W. in ihrer Komplementarität zu sehen. Das heißt zu sehen, dass zum Beispiel Entmündigung Unmündigkeit begünstigt. Umgekehrt fördert die Hilflosigkeit der einen Seite

die Bevormundung von der anderen Seite. Gerade in interkulturellen Beziehungen muss die Zirkularität der Kommunikationsprozesse gesehen werden. Wenn man nicht berücksichtigt, dass zum Beispiel Diskriminierungserfahrungen problematische Reaktionsweisen nahelegen, wird man voreilig negative Stereotype bestätigt finden. Die Berücksichtigung der gesellschaftlichen Kontextbedingungen, zum Beispiel der rechtlichen Beschränkungen durch das Ausländer- und besonders das Asylrecht, ist also ebenfalls Bestandteil von interkultureller Kompetenz.

Häufig wird die Frage gestellt, warum allgemeine Sozialkompetenz nicht für interkulturelle Kontakte ausreichend sei. Gemeint sind damit im allgemeinen Offenheit, Flexibilität, Ambiguitätstoleranz, Rollendistanz, Empathie, Konfliktfähigkeit und ein hoher Grad an Selbstreflexion. Ganz sicher sind diese Fähigkeiten und Haltungen günstige Voraussetzungen für eine störungsfreie interkulturelle Kommunikation. Interkulturelle Kompetenz verlangt jedoch nach einigen Spezifizierungen. Vor allem in der englischsprachigen Literatur wird der Umgang mit Unsicherheit als ein für Fremdbegegnungen wichtiges Qualifikationselement hinzugefügt, nicht unähnlich der Ambiguitätstoleranz, soweit es dabei um die Bewältigung uneindeutiger Situationen geht. Stärker im Fokus ist hier aber die Reflexion von Ängsten bei der Konfrontation mit fremden Verhaltensweisen. Die bei interkultureller Kommunikation geforderte Selbstreflexion bezieht sich im übrigen nicht nur auf individuelle Motive, Vorurteile etc., sondern auf die eigenen Kulturmuster einschließlich der in der eigenen Gesellschaft oder Gruppe gehandelten Stereotypen und Vorurteile. Neben dem Bewusstsein der eigenen Kulturgebundenheit und dem Wissen über fremde Scripts, Werte und Normen sind aber auch Einblicke in die Lebenslagen von Migranten oder – je nach Kommunikationspartner/in – in die gesellschaftliche Situation von Ländern der Dritten Welt gefordert, um die Asymmetrien in der Kommunikation und die davon beeinflussten Attitüden der Kommunikationspartner in Rechnung zu stellen und eine entsprechende Sensibilität zu entwickeln. Das betrifft nicht nur die situativ bedingte Asymmetrie, die Rahmung der Interaktion, sondern auch gruppenspezifische Erfahrungen, Erfahrungen von Diskriminierung zum Beispiel. Empathie ist hier also im Hinblick auf gruppenspezifische Situationen und Erfahrungen des oder der anderen verlangt, was einen gewissen Kenntnisstand voraussetzt. Wenn Kompetenz als ein Komplex von Wissen, Haltungen und

Fähigkeiten verstanden wird, so wären diese drei Komponenten auf alle vier Dimensionen von interkultureller Kommunikation zu beziehen.

Eine spezielle, gerade in pädagogischen Feldern häufige Anforderung stellt der interkulturelle Dialog über differente Werte, Normen und Verhaltensmuster dar. Ein typisches Thema der Auseinandersetzung sind Geschlechterrollen. Andere Beispiele wären Erziehungsvorstellungen, Erwartungen an die Schule und Lernkonzepte. Sollen Dialoge über solche Fragen nicht von vornherein scheitern, ist es wichtig, gesellschaftlich bedingte Asymmetrien durch das eigene Verhalten, soweit möglich, zu relativieren, indem dem Dialogpartner Anerkennung seiner Person und seiner Haltung zur umstrittenen Frage signalisiert wird, was Unnachgiebigkeit in der Sache nicht ausschließt. Ebenso muss freilich die Bereitschaft da sein, den eigenen Standpunkt zu überprüfen. Zu warnen ist vor missionarischem Eifer, weil die „zivilisatorische Mission“ gegenüber den anderen in unserem westlichen Denken zu tief verankert ist.

Bei der relativ hohen Komplexität von interkulturellen Kommunikationssituationen und bei der starken Versuchung zu ethnisieren – oder aber Differenz völlig leugnen, was fast ebenso problematisch sein kann – wird selbst bei entsprechender fachlicher Qualifizierung Supervision empfehlenswert sein, damit man Situationen aus einer anderen Perspektive wahrnehmen kann und Anstöße zur Reflexion eigener Haltungen und Verhaltensmuster bekommt.

Dass die Debatte über interkulturelle Kompetenz bei pädagogischen und psychosozialen Berufen nicht von den institutionellen Rahmenbedingungen abstrahieren darf, wird in der Fachliteratur stets betont, kann aber nicht oft genug wiederholt werden. Sonst besteht die Gefahr die Problematik zu individualisieren. Die interkulturelle Orientierung einer Institution beginnt beim Leitbild und impliziert eine entsprechende Zusammensetzung des Personals, schließt fragwürdige Arbeitsteilung aus und erfordert Partizipation und Transparenz, um nur die wichtigsten Kriterien zu nennen.

An dieser Stelle kurz ein Wort zu den Erwartungen an Migranten im Sozialdienst: Fachkräfte mit eigener Migrationsgeschichte haben, so darf man vermuten, günstigere Voraussetzungen für eine interkulturelle Sozialarbeit. Allerdings wäre es falsch, ihnen von vornherein interkulturelle Kompetenz zu unterstellen. Auf ihrer Seite gibt es m. E. auch spezifische Gefahren. Sie können zum Beispiel einerseits dazu verleitet werden, sich zu stark mit Klienten zu i-

identifizieren, andererseits aber auch dazu, sich von diesen zu distanzieren. Nur durch Teamwork, Supervision und ähnliche institutionalisierte Formen der Reflexion der eigenen Arbeit lassen sich solche Risiken vermeiden.

Literaturangaben:

- Anderson, Ph.** (2000): Interkulturelle Kompetenz innerhalb der deutschen Kommunalverwaltung. In: Migration und soziale Arbeit, H. 2, S.56-60.
- Auernheimer, G.** (Hg., 2002): Interkulturelle Kompetenz und Professionalität. Interkulturelle Studien Bd.13. Opladen
- Banning, H.** (1995): Bessere Kommunikation mit Migranten. Ein Lehr- und Trainingsbuch. Weinheim u. Basel.
- Bommes, M.** (1990): "Die meisten türkischen Väter sind so." In: Informationsdienst zur Ausländerarbeit, H. 4, S.33-38.
- Bourdieu, P.** (1991): Sozialer Raum und „Klassen“. Zwei Vorlesungen. 2. Aufl. Frankfurt/M.
- Bourdieu, P./Wacquant L. D.** (1996): Reflexive Anthropologie, Frankfurt/M.
- Gaitanides, St.** (2003): Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung eines Projekts zur Einführung des Qualitätsmanagements in der interkulturellen Kinder-, Jugend- und Familienarbeit in München. In: Sozialreferat der Landeshauptstadt München (Hg.), Offen für Qualität. Interkulturell orientiertes Qualitätsmanagement in Einrichtungen der Migrationssozialarbeit. München, S.53-104.
- Gallois, C. et al.** (1995): Accomodating intercultural encounters. Elaborations and extensions. In: Wiseman, R. L. (Ed.): Intercultural Communication Theory. Thousand Oaks, London, New Delhi, S.115-147.
- Goffman, E.** (1994): Interaktion und Geschlecht. Frankfurt/M., New York.
- Gumperz, J.** (1975): Sprache, lokale Kultur und soziale Identität. Düsseldorf.
- Hinnenkamp, V.** (1989): Interaktionale Soziolinguistik und interkulturelle Kommunikation. Gesprächsmanagement zwischen Deutschen und Türken. Tübingen.
- Kiesel, D./Volz, F. R.** (2002): "Anerkennung und Intervention". Moral und Ethik als komplementäre Dimensionen interkultureller Kompetenz. In: Auernheimer, G. (Hg.), Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Opladen, S.49-62.

- Knapp, A.** (2002): Interkulturelle Kompetenz: eine sprachwissenschaftliche Perspektive. In: Auernheimer, G. (Hg.), Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Opladen, S.63-80.
- Leiprecht, R.** (2002): Interkulturelle Kompetenz als Schlüsselqualifikation aus der Sicht von Arbeitsansätzen in pädagogischen Handlungsfeldern. In: Migration und soziale Arbeit. H. 3+4, S.87-91.
- Mattl, Ch.** (2006): Interkulturelle interpersonale Konflikte? Ansatzpunkte zum Verständnis von Konfliktentstehung und Konfliktverhalten im interkulturellen Kontext. Frankfurt/M. u. London.
- Rehbein, J.** (1985) (Hg.): Interkulturelle Kommunikation. Tübingen.
- Roth, H.-J.** (2002): Kultur und Kommunikation (Kap. 3). Opladen.
- Schiffrin, D.** (1987): Discourse markers. Cambridge et al.
- Schulz von Thun, F.** (1992): Miteinander reden. Störungen und Klärungen, Bd.1. Reinbek b. Hamburg.
- Streek, J.** (1985): Kulturelle Codes und ethnische Grenzen. Drei Theorien über Fehlschläge in der interkulturellen Kommunikation. In: Rehbein 1985, S.103-120.
- Thiersch, H.** (1984): Verstehen oder Kolonialisieren? Verstehen als Widerstand. In: Müller, S./Otto, H.-U. (Hg.), Verstehen oder Kolonialisieren? Bielefeld, S.15-30.
- Thomann, Ch./Schulz von Thun** (1988): Klärungshilfe. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen. Theorien, Methoden, Beispiele. Reinbek b. Hamburg.
- Ting-Toomy, S./Oetzel, J.** (2001): Managing intercultural conflict effectively. Thousand Oaks, London, New Delhi.
- Weiß, A.** (2001): Rassismus wider Willen. Ein anderer Blick auf eine Struktur sozialer Ungleichheit. Wiesbaden.