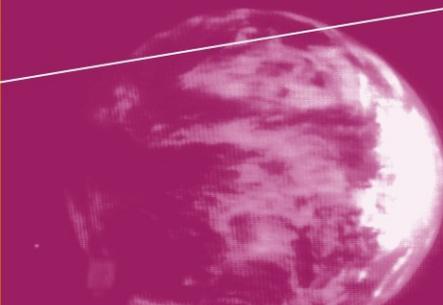


Edith Broszinsky-Schwabe

Interkulturelle Kommunikation

Missverständnisse –
Verständigung



ARBEIT GRENZEN POLITIK HANDLUNG METHODEN GEWALT SPRACHE WISSEN
SCHAFT DISKURS SCHICHT MOBILITÄT SYSTEM INDIVIDUUM KONTROLLE
ZEIT ELITE KOMMUNIKATION WIRTSCHAFT GERECHTIGKEIT STADT WERTE
RISIKO ERZIEHUNG GESELLSCHAFT RELIGION UMWELT SOZIALISATION
RATIONALITÄT VERANTWORTUNG MACHT PROZESS LEBENSSTIL DELIN



VS VERLAG

Edith Broszinsky-Schwabe

Interkulturelle Kommunikation

Edith Broszinsky-Schwabe

Interkulturelle Kommunikation

Missverständnisse –
Verständigung



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

1. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten

© VS Verlag für Sozialwissenschaften | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2011

Lektorat: Frank Engelhardt / Cori Mackrodt

VS Verlag für Sozialwissenschaften ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.vs-verlag.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Druck und buchbinderische Verarbeitung: Ten Brink, Meppel

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in the Netherlands

ISBN 978-3-531-17174-6

Inhalt

Vorwort	9
Einleitung	11
1. Kapitel: Interkulturelle Kommunikation als Spezialfall sozialer Kommunikation	19
1.1 Was ist in jeder Kommunikation gleich und wo liegen Unterschiede in der Interkulturellen Kommunikation?.....	22
Rahmen von Kommunikation	23
1.2 Die Kommunikationshandlung: Symbole, Zeichen und Bedeutungen.....	24
1.3 Verlauf von Kommunikation: Modelle	28
1.4 Gibt es international gültige Charakteristika von Kommunikation?	30
1.5 Wie werden Unterschiede in der Interkulturellen Kommunikation erfahren?	35
Der Begriff „Interkulturelle Kommunikation“	35
2. Kapitel: Interkulturalität und Identität – Die Kommunikationspartner	43
2.1 Identität in der Interkulturellen Kommunikation	43
2.2 Worauf basiert <i>kulturelle Identität</i> ?	45
Nationalkulturen und ethnische Pluralität: Die Bedeutung nationaler Identität	46
Was ist „ethnische Identität“?	51
Lokale und regionale Identität	54
Soziale Identität und Subkulturen	55
2.3 Gibt es eine übernationale kulturelle Identität? Was sind Kulturkreise?	57
Konzepte von „Kulturkreisen“ in der wissenschaftlichen und politischen Debatte	57
Identitäten und interkulturelle Verständigung	60
2.4 Sprache und Identität	60
Sprachliche Grundlagen Interkultureller Kommunikation.....	61
Sprachliche Verständigung innerhalb einer Gesellschaft	62

3. Kapitel: Kultur in der Kommunikation	65
3.1 Was ist überhaupt Kultur?.....	67
3.2 Haben nicht alle Menschen eine gemeinsame Kultur?.....	70
3.3 Welche Charakteristika von Kultur sind für den Kommunikationsprozess wichtig?	75
Jeder teilt seine Kultur mit anderen	75
Kultur wird erlernt.....	75
Kulturwandel und Kommunikation	78
3.4 Kann man Kulturen unterscheiden?.....	81
3.5 Kann man kulturelle Unterschiede messen?.....	85
4. Kapitel: Kommunikationsunterschiede und Interkulturelle Missverständnisse	93
4.1 Kulturmuster in der Kommunikation.....	93
4.2 Ebenen interkultureller Kommunikation und Interkulturelle Missverständnisse	96
Wahrnehmung	97
Denken	98
4.3 Verbale Kommunikation	99
Die Bedeutung der Sprache.....	99
Woher kommt die sprachliche Vielfalt?.....	102
Sprache im sozialen Kontext.....	103
Sprache in der schriftlichen Kommunikation	104
4.4 Missverständnisse in der verbalen Kommunikation.....	105
4.5 Die Rolle der verbalen Kommunikation in der Kultur	110
Reden und Schweigen.....	110
Gesprächsregeln	112
Kommunikationsstile	112
Flüche, Beschwörungen und verbale Gewalt	115
5. Kapitel: Nonverbale Kommunikation	117
Was gehört zum nonverbalen Verhalten?.....	117
5.1 Die physische Erscheinung des Anderen: Das Körperbild	121
Körperhaltung und Bewegung	122
5.2 Die Ausdrucksformen des Gesichtes: Mimik	125
Ein Blick spricht tausend Bände.....	126
Ein Lächeln zur rechten Zeit	129
5.3 Gesten des Körpers.....	131
Der Ja-Nein-Code	134

Winken – Heranwinken oder Zuwinken.....	135
5.4 Signale des Körperkontakts.....	136
5.5 Gerüche als Information in der Kommunikation.....	137
6. Kapitel: Begegnungen in Raum und Zeit	141
6.1 Der Raum als Rahmen von Kommunikation	141
Distanz und Nähe	141
Territorialverhalten.....	143
Die Nutzung des Raumes	144
6.2 Der Umgang mit Zeit.....	146
Konfliktpunkt Pünktlichkeit	147
Von der Ereigniszeit zum modernen Zeitverständnis.....	147
Lineares und zyklisches Zeitverständnis	148
Zeitorientierung: Vergangenheit – Gegenwart – Zukunft	150
Zeitverhalten I: monochron oder polychron?.....	152
Zeitverhalten II: Zeitbewusste und zeitvergessene Länder	153
Das Tempo des Lebens.....	154
6.3 Zeit als Maß für Aktivität.....	155
Traditionelle Maßeinheiten für Zeit.....	155
Kalendersysteme heute.....	158
7. Kapitel: Interaktionsrituale	161
7.1 Begrüßungsrituale	164
7.2 Abschied und Trauer.....	166
7.3 Der Fremde als Gast – das Ritual der Gastfreundschaft	167
Gastfreundschaft als kultureller Wert der Interaktion.....	169
7.4 Symbole und Farben in der Interkulturellen Kommunikation	172
Tiere und Pflanzen als kulturelle Symbole	174
Zahlen als Symbole	175
8. Kapitel: Bedeutung von Werten in der Kommunikation	177
8.1 Familie und soziale Werte	179
Das Beispiel Afrika	179
8.2 Traditionelle Wertvorstellungen im Verhalten.....	182
Das Beispiel Korea	182
8.3 Der Wert „Ehre“ in der Kommunikation: das Beispiel Türkei.....	185
8.4 Ethische Werte in den Weltreligionen.....	187

9. Kapitel: Das Fremde in der Interkulturellen Kommunikation	191
9.1 Was ist Fremdheit?	191
Historisch geprägte Haltungen zum Fremden	
Das Beispiel der Entdeckung Amerikas	191
9.2 Fremdheit in der Kommunikation	195
9.3 Wovon wird unser Verhalten zum Fremden bestimmt?	198
Die individuelle Wahrnehmung des Fremden.....	198
Soziale Identität und Fremdwahrnehmung	200
9.4 Bilder in unserem Kopf.....	203
Soziale Stereotype, Fremdbilder, Feindbilder	205
9.5 Völkerstereotype	207
Beispiel Frankreich.....	210
9.6 Kulturschock.....	211
10. Kapitel: Verbesserung interkultureller Handlungskompetenz.....	215
10.1 Interkulturelle Kompetenz entwickeln.....	215
Individuelle Kompetenz – Erkenne dich selbst.....	221
10.2 Interkulturelle Handlungskompetenz auf internationaler Ebene.....	222
Wirtschaftliche Zusammenarbeit	222
Kulturkontakte im Ausland	227
10.3 Interkulturelle Kommunikation in der multikulturellen Gesellschaft	230
Zuwanderung nach Deutschland.....	230
Assimilation oder Akkulturation?	232
Aspekte wirtschaftlicher und sozialer Integration	
von Migranten heute.....	235
Ausblick: Kulturelle Globalisierung und	
Interkulturelle Kommunikation	239
Was bedeutet Globalisierung für die Kulturentwicklung	
und Interkulturalität?.....	239
Folgen der Globalisierung für Interkulturelle Kommunikation	241
Literaturverzeichnis	243
Bildnachweis	251

Vorwort

Ein weiteres Buch zur *Interkulturellen Kommunikation*? Kann das noch etwas Neues bringen?

Zunächst: Dies soll kein Lehrbuch sein. Ich habe bewusst vermieden, möglichst viele Definitionen von *Kommunikation* oder von *Kultur* aufzuzählen, sondern mich auf wenige konzentriert, die für das Verständnis des interkulturellen Verständigungsprozesses unumgänglich sind. Auf weitere werde ich nur verweisen.

Die Beschäftigung mit den Bedingungen und Folgen von Begegnungen zwischen den Kulturen ist nicht neu, verändert aber hat sich die Welt, in der wir leben. Kaum jemand ist in seiner Lebenswelt unbeeinflusst von Kontakten mit Menschen aus anderen Kulturen, sei es im Beruf oder in privaten Beziehungen.

Ich habe das Buch unter einem Blickpunkt von Interkultureller Kommunikation geschrieben, der mir persönlich sehr wichtig erscheint, nämlich die Tatsache, dass Verständigung zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen außerordentlich kompliziert, manchmal erfolglos oder mit Missverständnissen verbunden ist. Eine glatte, erfolgreiche Kommunikation ist eher die Ausnahme. Ich habe versucht, Ursachen für diese Missverständnisse zu finden und zu analysieren, um sie vermeiden zu helfen. Um Barrieren zu beseitigen, muss man sie kennen. Das erscheint mir äußerst notwendig zu einer Zeit, in der Kontakte zwischen Kulturen unausweichlich sind. Verständigung trotz unterschiedlichen kulturellen Hintergrundes ist möglich, wenn man die Tatsache akzeptiert, dass heute in der Welt, in unserem Land, Menschen miteinander leben und arbeiten, die einfach kulturell anders sind. Wenn wir uns dies bewusst machen, können wir Verständigung untereinander erreichen. Es gibt heute nicht nur diese Verschiedenheit, sondern zum Glück auch die Kenntnisse darüber, wie man trotzdem miteinander kommunizieren kann. Interkulturelle Kommunikation ist erlernbar. Diese Gewissheit möchte ich mit diesem Buch vermitteln.

Noch einige Anmerkungen zuvor:

Natürlich kommunizieren Menschen zwischen den Kulturen auf ganz unterschiedliche Weise, direkt oder indirekt, mündlich oder schriftlich. Uns erscheint es oft so, dass sich heute Menschen häufiger durch E-Mails, sms oder über ihr Handy miteinander verständigen, als im persönlichen Kontakt. Dennoch konzentriere ich mich auf die personale, face-to-face Kommunikation und zwar aus einem einfachen Grund: Wir wollen Interkulturelle Kommunikation als Einheit von verbalen und nonverbalen Mitteilungen erfassen. Interkulturelle Kommunikation ist eine Aktion zwischen Menschen, in der Sprache, Körpersprache und kulturelle

Verhaltensmuster ineinander greifen. Und die Missverständnisse entstehen auf allen drei Ebenen.

Wenn man die Publikationen zum Thema „Interkulturelle Kommunikation“ der letzten Jahre vergleicht, ist es offensichtlich, dass die fachliche Herkunft/Spezialisierung des Verfassers den Blickpunkt bestimmt: Linguisten stellen sprachliche Verständigung in den Mittelpunkt, Betriebswirtschaftler jene Missverständnisse, die gemeinsame Wirtschaftsprojekte behindern, Psychologen widmen ihre Studien stärker den inneren Barrieren zwischen Personen im Kulturkontakt etc.

Als Kulturwissenschaftlerin interessiert mich vor allem, welche kulturellen Faktoren Kommunikation beeinflussen. Durch meine langjährige Erfahrung als Dozentin habe ich mich vielfach mit Kulturvergleich beschäftigt, in Projekten den Umgang mit Fremdbildern untersucht, mit den Studenten Erfahrungen in der interkulturellen Kommunikation ausgewertet und – last but not least – während zahlreicher Auslandsaufenthalte selbst erlebt, wie schwierig es sein kann, sich zu verständigen. Diese Erfahrungen gehen in das Buch ein.

Ich halte das Thema dieser Publikation nicht für ein rein theoretisches, sondern eng verflochten mit praktischen Prozessen. Ich habe deshalb versucht, eine Brücke zu schlagen.

Das Buch zielt nicht nur auf eine einzelne Berufsgruppe. Ich möchte auch jene erreichen, die für ihre eigenen komplizierten interkulturellen Erfahrungen nach Erklärungen suchen und sie auf Wege des Erwerbs Interkultureller Kompetenz hinweisen.

Mein Dank gilt jenen, die mich ermuntert haben, meine Gedanken und Erfahrungen in diesem Buch zusammen zu fassen. Ebenso danke ich denen, die Fotos für dieses Buch zur Verfügung stellten.

Berlin, August 2010

Edith Broszinsky-Schwabe

Einleitung

„Interkulturelle Kommunikation“ ist in den letzten Jahren zu einem Modewort geworden. Noch vor 30 Jahren waren Begriffe wie „Völkerverständigung“, „Verständigung zwischen den Kulturen“, „Internationale Kommunikation“ oder „Internationale Verständigung“ ebenso geläufig. Was hat sich verändert?

Ein Artikel aus dem Bereich der internationalen Wirtschaft als Auftakt weist darauf hin.

„General Electric muss chinesischer als die Chinesen werden“

Ferdinando Becalli-Falco, Präsident von GE International, fordert stärker den Kulturwandel ein.

Das Wachstumspotential sieht Becalli in Asien, dort vor allem in China und Indien. ... Wichtigste Voraussetzung für das Erreichen der Ziele ist nach den Worten von Becalli auch die stärkere Verinnerlichung der jeweiligen Landeskulturen.

„Wir müssen die Kulturen verstehen, mehr zuhören und einfach auch mal den Mund halten.“ Er habe gelernt, sich den jeweiligen Situationen anzupassen, ohne den eigenen Charakter und eigene Werte aufzugeben. „General Electric muss ein Chamäleon sein.“ (Frankfurter Allgemeine Zeitung, 17.7.2010, S.14)

In dem Artikel wird schon deutlich, dass der Begriff Interkulturelle Kommunikation mehr umfasst als folkloristische Völkerverständigung oder kurzzeitige Begegnung von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen im Rahmen von Tourismus-Reisen oder Experteneinsätzen im Ausland. Es geht um das Bemühen zur Verständigung nicht mehr nur zwischen verschiedenen Nationen, sondern zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen. „Internationale Verständigung“ wäre heute ein zu enger Begriff, weil die Verständigungsbarrieren ebenso im Inneren der Nationen vorhanden sind.

„Interkulturelle Kommunikation“ betont zugleich die Bedeutung, die Kultur für Kommunikation hat. Verständigung wird wesentlich von dem jeweiligen kulturellen Hintergrund beeinflusst. Für den Erfolg der Kommunikation zwischen Personen oder Gruppen ist entscheidend, inwieweit und ob die Partner sich der kulturellen Andersartigkeit bewusst sind und sich darauf einstellen.

Die Verwendung und Bedeutung des Begriffes Interkulturelle Kommunikation ist jedoch nicht einfach ein Modewort. Die Verständigung zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen ist heute ein unausweichlicher Prozess, der seine Wurzeln in großen gesellschaftlichen Veränderungen der vergangenen 50 Jahre hat.

Im übertragenen Sinne ist unsere Welt immer mehr geschrumpft. Es gibt immer mehr Verbindendes zwischen den Völkern und Kulturen der Welt. McLuhans Begriff des „global village“ bezog sich vor allem auf die technischen Entwicklungen im 20. Jahrhundert (weltumspannende Mediennetze). Das „global village“ assoziierte aber auch eine einheitliche Gemeinschaft mit gemeinsamen Problemen.

Dieser umfassende Aspekt hat inzwischen eine viel größere Bedeutung erhalten. Wir hängen heute in der Welt viel stärker voneinander ab. Die Völker haben Probleme, die sie gemeinsam lösen müssen: die Bedrohung der Umwelt, der sparsame Umgang mit den Ressourcen, über Ländergrenzen hinweg verbreitete Krankheiten wie AIDS und – zunehmend in den letzten Dekaden – die Gefahr des internationalen Terrorismus. Ohne Verständigung über nationale und kulturelle Grenzen hinweg sind diese Probleme nicht zu lösen. Und sie können nicht von den Politikern allein gelöst werden.

Vielfach wird Interkulturelle Kommunikation als die besondere Form von Kommunikation im 21. Jahrhundert bezeichnet. Der Hintergrund ist ihre Bindung an Prozesse der Globalisierung.

Ulrich Beck hat die damit verbundenen gesellschaftlichen Veränderungen im Kontext seiner Artikel zu Globalität und Globalisierung sehr anschaulich beschrieben. Hier sind jene Aspekte von Interkulturalität enthalten, die uns im Laufe der Publikation beschäftigen werden.

- „Globalität meint: Wir leben längst in einer Weltgesellschaft, und zwar in dem Sinne, dass die Vorstellung geschlossener Räume fiktiv wird. Kein Land, keine Gruppe kann sich gegeneinander abschließen. Damit prallen die verschiedenen ökonomischen, kulturellen, politischen Formen aufeinander.“
- „Globalisierung meint dem gegenüber die Prozesse, in deren Folge die Nationalstaaten und ihre Souveränität durch transnationale Akteure, ihre Machtchancen, Orientierungen, Identitäten und Netzwerke unterlaufen und querverbunden werden.“ (Beck 2007, S. 27 ff.)

Beck charakterisiert acht Aspekte der Globalität, die bedeuten, dass dieser Prozess unumkehrbar ist. In unserem Zusammenhang sind besonders vier Aspekte hervorzuheben:

1. Geographische Ausdehnung und zunehmende Interaktionsdichte des internationalen Handels, die globale Vernetzung der Finanzmärkte und der Machtzuwachs transnationaler Konzerne;
2. informations- und kommunikationstechnologische Dauerrevolution;
3. die universal durchgesetzten Ansprüche auf Menschenrechte ...;
4. die Bilderströme der globalen Kulturindustrien. (ebenda S. 29)

„Neu ist nicht nur das tägliche Leben und Handeln über nationalstaatliche Grenzen hinweg, in dichten Netzwerken mit hoher, wechselseitiger Abhängigkeit und Verpflichtungen; neu ist die Selbstwahrnehmung dieser Transnationalität (in den Massenmedien, im Konsum, in der Touristik); neu ist die ‚Ortlosigkeit‘ von Gemeinschaft, Arbeit und Kapital; neu sind auch das globale ökologische Gefahrenbewusstsein und die korrespondierenden Handlungsarenen; neu ist die unausgrenzbare Wahrnehmung transkultureller Anderer im eigenen Leben mit all den sich widersprechenden Gewissheiten, neu ist die Zirkulationsebene ‚globaler Kulturindustrien‘.“ (ebenda S. 31)

Die Veränderungen der Gesellschaft erfassen alle Bereiche: politisch, wirtschaftlich, sozial, kulturell.

Politisch bilden neue Staatenbündnisse Rahmenbedingungen für enge Zusammenarbeit, die Europäische Union mit ihren heute 27 Staaten ist ein Beispiel dafür. Nach dem Auflösen bipolarer Gegensätze in den Zeiten des Ost-West-Gegensatzes entwickelt sich eine internationale Staatengemeinschaft, in der neue Akteure neben den „G8“ mitbestimmen wollen, insbesondere die Schwellenländer China und Indien.

Wirtschaftlich hängen die einzelnen Staaten von den Entwicklungen der Weltwirtschaft und des Finanzmarktes ab, Krisen weiten sich über Grenzen hinweg aus. Die Globalisierung der Wirtschaft bedeutet: neue Organisationsformen wie multinationale Konzerne, länderübergreifende Jointventures, Fusionen von Handelsimperien und Erweiterung des Welthandels sowie Internationales Management als normale Praxis. Diese Wirtschaftsentwicklung entzieht sich nationaler Kontrolle, baut aber zugleich auf internationale Kooperation, d. h. immer mehr Menschen arbeiten im Auftrag ihrer Firmen im Ausland.

Zentren dieser Wirtschaftsentwicklung sind nicht mehr nur die USA und Westeuropa, sondern zunehmend auch asiatische Staaten.

Begünstigt wird diese länderübergreifende Entwicklung insgesamt durch neue technologische Entwicklungen. Neue Transporttechnologien ermöglichen, dass immer mehr Menschen in immer kürzerer Zeit von einem Punkt der Welt zu einem anderen reisen oder ihre Waren befördern können.

In Hinblick auf soziale und kulturelle Prozesse in der Welt sind es aber vor allem die neuen Kommunikationstechnologien, die mit immer neuen Produkten unser Leben verändert haben. Selbst Alltag ist ohne TV, PC, Internet und Mobiltelefon kaum denkbar. Die Zahlen zeigen den Anstieg der Nutzung weltweit:

- PC-Nutzung in der Welt: 1 Milliarde Geräte, jährliche Wachstumsrate 12 %. aber: 58 % aller PCs weltweit sind in den USA, Westeuropa und Japan, d. h. stehen 15 % der Weltbevölkerung zur Verfügung! (www.it-times.de, Gartner.) (Zahlen von 2008)

- Handys: bereits 2006 gab es in Deutschland 82,8 Mio. Handys, also mehr als Einwohner.
weltweit 16.7.2010: über 5 Milliarden (Wachstum vor allem in China und Indien)
- mobiles Internet: 2009: 360 Mio. Nutzer (www.teltarif.de)
- TV: 2010 sind 96 % der EU-Haushalte mit mindestens einem Fernseher ausgestattet.
(www.eds-destatis.de) (Internet-Zugriff 16.07.2010)

Die Verfügbarkeit des Fernsehens in den verschiedenen Weltteilen ist sehr unterschiedlich. Im Jahre 1997 kamen in Afrika 6 Geräte auf 100 Einwohner. In Nordamerika 79, in Mittel- und Südamerika 21, in Asien 19 auf 100 Einwohner, in Europa 45 Geräte auf 100 Einwohner. Der stärkste Anstieg ist in Asien mit 48 % der weltweit verfügbaren Geräte. (Quelle: Unesco)

Diese Entwicklung führt zu einem enormen Anstieg von Informationen über andere Kulturen. Dennoch dürfen wir die Gegensätze in der Verfügbarkeit der Medien nicht übersehen. Noch immer stehen medial vernetzte Bewohner von Megastädten isolierten Dorfgemeinschaften in anderen Teilen der Welt gegenüber, für die sich die traditionellen Kommunikationsstrukturen als die einzig verlässlichen darstellen.

Für die Mehrheit der Menschen in den industrialisierten Ländern sind Entfernungen tatsächlich geschrumpft: Wir können unsere Geschäftspartner, Freunde oder Verwandte in anderen Erdteilen per Telefon oder Internet erreichen. Wenn wir sie persönlich treffen wollen, bringt uns das nächste Flugzeug in kurzer Zeit in ein anderes Land. Als Touristen sind wir in wenigen Stunden an entfernten Urlaubszielen.

Folgen: Immer mehr Menschen reisen zu kürzeren oder längeren Aufenthalten in andere Länder und begegnen dort Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund, seien es Touristen, Schüler in Austauschprogrammen, Studenten, Geschäftsleute, Manager... Diese Entwicklung vollzieht sich im Rahmen einer drastischen Zunahme der Weltbevölkerung (heute bereits über 6 Milliarden Menschen) und einer weltweiten Wanderungsbewegung. Auf der Suche nach Arbeit, Wohlstand, Ausbildung und Sicherheit vor bewaffneten Konflikten verlassen immer mehr Menschen ihre Heimat, manche mit Rückkehroption, viele für immer. Weltweit leben heute 190 Millionen Menschen in einem anderen Land als dem ihrer Geburt. (Diese Zahl ist sicher zu niedrig angesetzt, da illegale Einwanderer und Flüchtlinge im Asylverfahren nicht eingeschlossen sind!). In Deutschland leben 15,2 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund.

Das Besondere der Entwicklung der letzten Jahrzehnte ist, dass wir Menschen mit einer anderen Sprache, anderem Verhalten, anderen Essgewohnheiten, anderen Werten nicht erst in einem anderen Land in großer Entfernung begegnen, sondern

mit ihnen Tür an Tür im eigenen Land leben. Das neue ist: Interkulturelle Kommunikation findet überall statt und betrifft uns alle. Es gibt fast keine Menschen auf der Erde, die so isoliert leben, dass sie keinem Fremden begegnen und sich zwangsläufig mit ihm verständigen müssen.

Man kann sich vor der Kommunikation mit Menschen anderer Kulturen nicht verschließen, weder an einem entfernten Strand irgendwo in der Welt noch in der eigenen Stadt!

Eine Erfahrung der Begegnungen ist: sie laufen nicht zwangsläufig harmonisch ab. Es treten Missverständnisse auf, Worte und Gesten werden unterschiedlich bewertet und interpretiert und manches Verhalten erscheint einfach unverständlich und nicht vorhersehbar (z. B. in Folge von divergierenden Auffassungen zur Zeit).

Interkulturelle Kommunikation als Begegnung und Verständigung zwischen Menschen, die unterschiedlichen Kulturen angehören und sich daher als Fremde wahrnehmen ist nicht mehr zufällig, sondern Normalität geworden.

Bekannt wurde die Aussage von Watzlawick „man kann nicht nicht kommunizieren“. Dies gilt immer noch, aber heute müsste es zudem wahrscheinlich heißen: „Man kann nicht nicht interkulturell kommunizieren!“

Das Problem ist, ob man dafür mit dem nötigen Rüstzeug ausgestattet ist.

Kommunikation als Form der Interaktion von Menschen findet in allen Gemeinschaften statt, sei es mit den Mitteln der Sprache oder Körpersprache. Sie ist immer auch verbunden mit Verhaltensmustern und Ritualen, die man in seiner Kultur bereits im Kindesalter erlernt. Was in unserer heutigen Welt jedoch massenhaft erlebt wird, ist die Erfahrung, dass diese Muster offensichtlich nicht von allen und überall in der Welt geteilt werden. Es wird plötzlich ein Unterschied zwischen der bekannten, vertrauten eigenen Kultur und der fremden Kultur erlebt, die unsicher macht.

Immer mehr Menschen (darunter Menschen, die ihre vertraute Heimatkultur zuvor nie verlassen hatten) begegnen anderen, deren Sicht auf die Welt und auf die Dinge, die sie tun, vollkommen anders ist. Das Erlebnis immer größerer kultureller Vielfalt und Verschiedenartigkeit führt zu starker Verunsicherung, da unser kulturelles Weltbild offenbar aktuelle Erfahrungen nicht abdeckt. Mit den Menschen, die sich begegnen, stehen sich Lebenswelten gegenüber, also unterschiedliche Erfahrungen aus der eigenen Biographie und den erlernten Kulturmustern. Sie werden auf der Folie der eigenen Identität wahrgenommen. Es ist also notwendig, Begriffe wie Kultur, Identität und Fremdheit zu hinterfragen.

Nun leben wir heute aber auch in einer Zeit, in der die Kulturen nicht nur zusammengedrückt sind, sondern in der sich auch das Wissen darüber entwickelt hat, wie man mit dieser Erfahrung umgeht. Die wissenschaftliche Beschäftigung mit Interkultureller Kommunikation ist durch und mit praktischen Erfahrungen gewachsen.

Sie begann in den USA in den 60er und 70er Jahren (auf Edward T. Hall, dem „Stammvater“ der Interkulturellen Kommunikation, komme ich noch zurück). Mit der Globalisierung in den 90er Jahren und der Zunahme realer Kontakte zwischen den Kulturen begann auch in Deutschland die wissenschaftliche Beschäftigung mit Interkultureller Verständigung bzw. Kommunikation. Heute gibt es bereits eine große Anzahl von theoretischen und praktischen Publikationen zum Umgang mit fremden Kulturen.

Heute ist klar, dass Kommunikation mit Menschen fremder Kulturen besondere Kenntnisse und Fähigkeiten erfordert.

Das Wissen darum, dass die Regeln der Kommunikation in unserer eigenen Kultur nicht ausreichen, sondern erweitert werden müssen, hat auch soziale Gründe, denn Unverständnis für Fremdes, erlebte Missverständnisse und Beharren auf der universellen Gültigkeit der eigenen Kultur kann nicht nur zu politischen Risiken und Scheitern von wirtschaftlichen Projekten führen, sondern schnell auch zu Konflikten oder sogar zu Gewalt.

Falsche Gesten und Gebärden bei einem militärischen Auslandseinsatz, vorwiegend in einem außereuropäischen Land, können lebensbedrohlich sein (Es ist nicht zufällig, dass die Bundeswehr in diesem Jahr Interkulturelle Berater für den Einsatz in Afghanistan sucht)!

Was ist Anliegen des Buches?

Interkulturelle Kommunikation soll als ein sozialer Prozess verstanden werden, der im Rahmen von Interaktionen stattfindet oder sie auslöst.

Interkulturelle Kommunikation soll als ein Spezialfall von Kommunikation transparent gemacht werden, für den alle Erkenntnisse über Bedingungen, Elemente und Ablauf von Kommunikation in gleicher Weise gelten, jedoch unter den erschwerten Bedingungen des Einflusses fremder Kulturmuster. Es soll verständlich werden, welche Bereiche von Kultur dabei besonders sensibel und relevant sind – sei es das Zeitverhalten, soziale Rollen und Hierarchien, Höflichkeitsregeln oder ethisch-religiöse Wertorientierungen. Dies sowohl im internationalen Rahmen, innerhalb des Landes oder in privaten Beziehungen. Im besonderen Blickpunkt werden dabei Interkulturelle Missverständnisse stehen: von der unterschiedlichen Bedeutung von Wörtern und Symbolen bis zu „falschen Gesten“ oder gegensätzlichen Verhaltensmustern. Durch interkulturelle Missverständnisse wird die Notwendigkeit sichtbar, sich mit der fremden und mit der eigenen Kultur auseinander zu setzen und deren Folgen für Verständigung zu erkennen. Ziel ist es, für kulturelle Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu sensibilisieren.

Schwerpunkte des Buches werden Kommunikation – Kultur – Identität, Fremdheit und Interkulturelle Kompetenz sein.

Fragen nach der Zukunft von Interkultureller Kommunikation können ohne Vorstellungen von Kultur und möglichen „Entgrenzungen“ von Nationalkulturen

nicht beantwortet werden. Der Verweis auf neue Formen von Lebenswelten, die verschiedene Kulturen in sich aufgenommen, vermischt oder verworfen haben, birgt die abschließende Frage danach, ob Interkulturelle Kommunikation dann überhaupt noch möglich oder notwendig ist.

1. Kapitel:

Interkulturelle Kommunikation als Spezialfall sozialer Kommunikation

Interkulturelle Kommunikation ist fest verbunden mit Interkulturalität, d. h. mit Beziehungen zwischen den Kulturen, wo immer sie stattfinden und welcher Art sie sein mögen. In der Geschichte der Menschheit gab es stets Kontakte und Begegnungen von Menschen – vom Tauschhandel zwischen Stammeskulturen bis zum globalen Markt unserer Zeit. Kriege, Eroberungen, Entdeckungen oder die Entwicklung von politischen Strukturen zwischen menschlichen Gemeinschaften waren immer begleitet von der Notwendigkeit, sich auf die eine oder andere Weise zu verständigen (was nicht unbedingt Toleranz und Akzeptanz der anderen bedeutete). Aber wie lief diese Kommunikation ab?

Der Austausch notwendiger oder begehrter Güter durch Handel brauchte ein Maß der Verständigung. Dies musste nicht zwangsläufig die Sprache sein. Herodot überlieferte aus dem 5. Jahrhundert v. u. Z. einen „stummen Tauschhandel“ der Griechen mit den Küstenbewohnern des nördlichen Westafrika, bei dem gegen griechische Luxusgüter Gold eingehandelt wurde. Weitgehend lief der Handel über lange Zeit über Gesten, also Körpersprache, ab oder es zogen Händler von Ort zu Ort, die sich weniger Worte bedienten, die auch ihre Käufer beherrschten. Im Fernhandel auf den alten Handelsrouten entwickelten sich Handels- oder Verkehrssprachen, wie z. B. das Suaheli und Arabisch in Afrika.

Wo immer Menschen aus einander fremden Gemeinschaften aufeinander trafen, mussten sie Formen der Verständigung finden, um ihre Interessen zum Ausdruck zu bringen. In manchen Fällen gab es einheimische Vermittler. Kulturkontakt in der Geschichte war nie global, sondern auf bestimmte Regionen eingegrenzt (z. B. Gebiete der Entdeckungen und Eroberungen), oft zeitlich begrenzt oder auf einzelne soziale Gruppen bezogen; z. B. Händler, wandernde Handwerksgesellen, Geistliche, Forscher, Krieger, Studenten. Es gab über lange Zeiträume Gebiete, in die nie ein Fremder kam oder der Fremde war nur aus dem Nachbarort, so dass Verständigung nicht allzu schwer war. Ein wechselseitiges Verstehen war dort gegeben, wo bestimmte Gruppen sich über eine gemeinsame Sprache verständigen konnten, auch wenn sie in andere Gebiete kamen, z. B. Mönche, die sich überall durch die lateinische Sprache verstehen konnten, oder Adlige, die sich bei ihren Reisen durch Europa einer gemeinsamen Sprache, wie Französisch, bedienten. Kommunikation innerhalb der gleichen Gruppe war kein wirkliches Problem. Kam

es aber zu Begegnungen mit Fremden, musste ein gemeinsamer Weg zur Verständigung erst gesucht werden.

Die Beschäftigung mit den Sprachen und kulturellen Verhaltensmustern bisher fremder kultureller Gemeinschaften wird erst dann absolut notwendig und allgemein, wenn sich wirtschaftliche und politische Interessen über die eigenen Grenzen hinaus verlagern, wie es im 20. Jahrhundert begann. Für die in diesen Strudel weltweiter Verbindungen und Begegnungen hineingezogenen Individuen und Gruppen beginnt damit ein höchst komplizierter und nicht immer erfolgreicher Prozess.

Woraus besteht aber Kommunikation? Was läuft dabei zwischen den agierenden Personen ab? Ist das jeweils beliebig anders oder gibt es gemeinsame Regeln?

Thema dieser Publikation ist „Interkulturelle Kommunikation“ und der komplizierte Umgang damit. Sie ist wie eine Straße mit Schlaglöchern voller Missverständnisse, auf der andere, ungewohnte Verkehrsregeln gelten.

Bevor wir hinterfragen, worin die Unsicherheiten und Gefahren dieser Art der Verständigung liegen, welche Ursachen sie haben und wie man sie vermeiden kann, müssen wir den Kernprozess verstehen: In dem Begriff „**Interkulturelle Kommunikation**“ sind Faktoren enthalten, die in der Praxis ineinander greifen:

- *Kommunikation* als die Verständigung zwischen Menschen allgemein,
- *Interkulturell* als Begegnung und Verständigung zwischen Menschen, die verschiedenen Kulturen angehören.

Es ist daher sinnvoll, mit einer kurzen Darstellung von Kommunikation zu beginnen und dabei bereits die Besonderheit der Interkulturellen Kommunikation herauszufiltern. Der Ablauf von Kommunikation und Interkultureller Kommunikation sollen in ihrer Verschränkung dargestellt werden. Die allgemeinen Grundregeln der Kommunikation gelten ebenso für Interkulturelle Kommunikation.

In einem zweiten Schritt muss erklärt werden, was unter „Kultur“ und „Interkulturalität“ zu verstehen ist und welche Formen und Unterschiede von Kultur einen Hintergrund für die agierenden Personen bilden. Erst dann können wir uns dem interkulturellen Prozess in Detail zuwenden und die einzelnen Elemente genauer analysieren. Dies sowohl, um in der Lage zu sein, Ursachen von Missverständnissen aufzudecken, als auch um Strategien zur Vermeidung von Konflikten zu entwickeln.

Menschen sind soziale Wesen, sie brauchen sozialen Kontakt. Wo immer sie sind, reagieren sie auf die Begegnung mit anderen Menschen: sie winken ihnen zu oder wenden sich ab, rufen ihnen Gruß zu oder gehen schweigend aneinander vorbei und signalisieren nur mit den Augen, dass sie den anderen gesehen haben. Sie werden ihrerseits von anderen bemerkt, die ihnen mit Worten oder Gesten etwas übermitteln.

Diesen gemeinsamen Austausch von Informationen bezeichnen wir als menschliche Kommunikation. Sie ist eine Handlung. Sie ist die Basis aller Kontakte zwischen Menschen und ist eine wichtige soziale Interaktion, in der Gedanken und Gefühle mitgeteilt oder ausgetauscht werden.

Interkulturelle Kommunikation bezeichnet die Verständigung zwischen zwei oder mehreren Personen, die unterschiedlichen Kulturen angehören, woraus sich eine Reihe von Schwierigkeiten und Problemen ergeben. Der Inhalt und Verlauf menschlicher Kommunikation gilt für Interkulturelle Kommunikation auf gleiche Weise, es ist der übergreifende Prozess. Wir müssen daher Kommunikation allgemein beschreiben und die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zur Interkulturellen Kommunikation verständlich machen.

Die erste Schwierigkeit ist, dass es keinen einheitlichen Kommunikationsbegriff gibt, sondern eine Vielzahl unterschiedlicher Definitionen. Merten ermittelte bereits 1977 über 170 Definitionen, Dance and Larson in den USA Mitte der 80er Jahre bereits 126. Es erscheint daher sinnvoll, sich dem Kommunikationsprozess über die für ihn charakteristischen Merkmale und Abläufe zu nähern.

Kommunikation als Prozess der Weitergabe von Signalen oder Botschaften ist nicht nur Gegenstand von Sozialwissenschaften, sondern auch von verschiedenen Naturwissenschaften sowie der Informations- und Nachrichtentechnologien. Auch Tierkommunikation im Sinne der Verständigung untereinander (oder mit dem Menschen) ist Gegenstand der Forschung

Als allgemein verbreitete Unterscheidung haben sich ein weiter und ein enger Kommunikationsbegriff durchgesetzt: Ein **weitgefasster Kommunikationsbegriff** bezieht die Kommunikation zwischen lebenden Organismen, zwischen technischen Systemen oder zwischen Maschinen und Menschen (z. B. Mensch – PC) ein. In einem **engeren Sinne ist Kommunikation** die zwischen Menschen und basiert auf gemeinsamen Zielen.

Das lateinische Wort *communicatio* bedeutet Verbindung, Mitteilung und weist darauf hin, welche Bedeutung es für Menschen hat, ihr Handeln mit anderen abzustimmen. Sie benutzen dazu die Sprache (verbale Kommunikation) oder Signale ihres Körpers (nonverbale Kommunikation).

Kommunikation kann auf verschiedene Weise erfolgen: direkt (als *personale Kommunikation*, auch als *face-to-face communication* bezeichnet) oder indirekt durch die Vermittlung eines Mediums. In der Kulturgeschichte der Menschheit haben sich dazu geeignete Medien in allen Teilen der Welt entwickelt: In Stein gemeißelte Botschaften, Papyrustexte und in Holz geschnitzte Informationen, Mitteilungen durch Trommelsprachen, Morsezeichen, wechselseitige Rauchzeichen etc.

Seit der Entdeckung des Buchdrucks wurde die indirekte Kommunikation als schriftliche Form allgemein populär. Im Zusammenhang mit der Entwicklung des Postwesens als Austausch von Briefen und amtlichen Mitteilungen. Mit der

technischen Entwicklung im 20. Jahrhundert verbunden sind medial vermittelte Botschaften über technische Geräte wie Telefon, Telegraphie, Tonband, Telefax u. a.

Heute können wir mit anderen Menschen durch Computertechnologien wie E-Mail via Internet Gedanken austauschen und sie durch eine Web-Kamera und Skype dabei sogar sehen. Auf Videokonferenzen mit räumlich entfernten Arbeitspartnern in einer quasi-direkten zeitgleichen Verbindung können wir über gemeinsame Aufgaben diskutieren, in chat-rooms unsere Erfahrungen mit Personen austauschen, die gleiche Probleme oder Interessen haben.

Welchen Weg Mitteilungen auch immer nehmen, bleibt ihnen doch gemeinsam, dass das eigentliche Problem darin besteht, ob sie überhaupt verstanden werden.

1.1 Was ist in jeder Kommunikation gleich und wo liegen Unterschiede in der Interkulturellen Kommunikation?

Allen Kommunikationssituationen gemeinsam sind bestimmte Voraussetzungen: personale, d. h. mindestens zwei Personen in einer sozialen Interaktion; Kommunikationskanäle und ein Instrumentarium, um sich wechselseitig verständlich zu machen.

Kommunikationskanäle sind unsere sinnlichen Fähigkeiten zur Kommunikation: visuell (sehen), auditiv (hören), taktil (fühlen), olfaktorisch (riechen), gustatorisch (schmecken) und der thermale Kanal (Spüren der Körperwärme). Fällt einer der Sinne aus, müssen die aus den anderen Sinnen gewonnenen Wahrnehmungen ergänzend wirken.

Das **Instrumentarium der Kommunikation** sind alle verbalen und nonverbalen Zeichen, also Mitteilungen durch die Sprache oder durch Signale der Körpersprache.

Zum verbalen Bereich gehören neben den sprachlichen Mitteilungen auch paraverbale Signale (wie z. B. Redetempo, Stimmlage, Lautstärke und Lautäußerungen wie Lachen, Brummen, Laute wie „ah“). Mit der Stimme werden Emotionen ausgedrückt (Fröhlichkeit, Trauer, Unruhe). Auch sprachliche Fehlleistungen wie Stottern oder Versprecher werden vom Kommunikationspartner empfangen und gedeutet.

Zur Körpersprache des Menschen gehören Körperhaltung, Gestik (Handzeichen und Gesten des Körpers), Mimik (Blickverhalten und Gesichtsausdruck), Berührungen, Informationen durch Gerüche und die Nutzung des Raumes, d. h. Abstand und Nähe der Kommunikationspartner. Zu unserer Körpersprache gehören alle Informationen, die wir mit unserem Körper geben, z. B. auch Frisur, Körperschmuck, Auftreten, Bekleidung, Körperpflege. Auch nonverbale Botschaften wie Geschenke („Lasst Blumen sprechen“) sind wichtige Mitteilungen.

Gemeinsam ist allen Kommunikationshandlungen die Frage, wozu und worüber man sich austauscht, d. h. **Inhalt und Ziel der Kommunikation und die Themen** (*topics*). Die Themen können sich auf eine spontane Situation beziehen, auf eine geplante Verständigung, sie können allgemein interessierend sein oder nur für einzelne Personen. Der heikle Punkt ist, über Tabu-Themen vorher informiert zu sein.

In der folgenden Darstellung einzelner Aspekte von Kommunikation beziehe ich mich u. a. auf zwei amerikanische Wissenschaftler, die umfangreiche Forschungen zum Thema durchgeführt und publiziert haben:

- William B. Gudykunst, Professor für Sprachkommunikation an der California State University, Fullerton, gestorben 2005;
- Larry Samovar, Professor Eremitus für Kommunikation an der San Diego State University.

Rahmen von Kommunikation

Samovar betonte, dass jedes Gespräch und jede Interaktion immer in einem bestimmten Kontext stattfindet. Zur Kommunikation als Teil eines Systems gehören verschiedene Elemente:

- **Rahmen und Umgebung der Kommunikation**, ihr Kontext (*setting*). Er ist wie ein Rezept, das vorgibt, welches Verhalten vorgeschrieben, empfohlen oder verboten ist, z. B. Kleidung, Sprache, Themenauswahl etc. Dies ist bereits kulturabhängig: der Grad der formalisierten Kleiderordnung vor Gericht, im Büro etc. ist relativ. Je nach Anlass kann eine andere Sprache vorgegeben sein (wissenschaftlicher Vortrag, Büro) und es ist innerhalb einer Kultur auch klar, wer an welchem Ereignis teilnimmt.
- **Ort** (*place*): Menschen agieren unterschiedlich je nach Ort der Interaktion (z. B. Restaurant oder Büro). Regeln, wie man sich an welchen Orten verhält, sind kulturell vorgegeben (z. B. Aufenthalt in einer Kirche).
- **Anlass der Zusammenkunft** (*occasion*). Jede Art der Zusammenkunft verlangt eine spezifische Art von Benehmen, Verhalten (z. B. ein Spiel, eine Tanzveranstaltung, ein Gedenkdienst). Jede Kultur hat Regeln für bestimmte Gelegenheiten (z. B. wie man sich auf einer Hochzeit verhält).
- **Zeitpunkt einer Kommunikation** (*time*). Wir reagieren unterschiedlich, wenn jemand um zwei Uhr nachmittags oder zwei Uhr nachts anruft. Wir überlegen, wieviel Zeit für ein Gespräch zur Verfügung steht, machen Zeitpläne, geben einen Zeitrahmen oder ein „Zeitfenster“ für bestimmte Anlässe vor (Verhandlung, Gespräch). E. T. Hall wies darauf hin, dass im Geschäfts-

leben mit dem Zeitrahmen, den wir jemandem einräumen, dessen Stellung im sozialen System angezeigt wird. Da das Zeitverständnis und Zeitverhalten in den Kulturen sehr unterschiedlich ist, unterscheidet sich auch die Zeitdauer für bestimmte Anlässe (z. B. für Feste und Familienfeiern).

- **Die Anzahl der beteiligten Personen** beeinflusst den Ablauf der Gespräche. Menschen fühlen sich unterschiedlich, ob sie in einer kleinen Gruppe miteinander reden oder vor einer großen Menschenmenge sprechen (Auch dies ist kulturbedingt: Japaner fühlen sich in einer Gruppe wohler, Menschen aus individualistischen Kulturen eher nicht).
- **Der kulturelle Rahmen** übt den größten Einfluss auf alle Elemente der Kommunikation aus: Regeln, Werte, Normen, Traditionen, Bräuche und Tabus geben vor, welche Worte und welches Verhalten gewählt werden.

Der kulturelle Rahmen enthält auch, welche Symbole in einer Kommunikation eine bestimmte Bedeutung haben, den Grad der Selbstreflexion (z. B. wie wichtig das „Ich“ oder „Selbst“ in einer Kultur ist) oder das Verhalten wie Fragestellungen, Selbst-Enthüllungen etc. in der Kommunikation. Wenn Menschen eine gemeinsame Geschichte und ähnliche Erfahrungen haben, ist es leichter, zu wissen, was der Partner denkt oder fühlt. (Vgl. Samovar/Porter 2001, S.25 f.)

Jede Kommunikation findet in einer physischen Umgebung und einem sozialen Kontext statt. Zur Umgebung gehören solche Objekte wie Möbel, Licht, Lärm, die Atmosphäre, die Farbe der Wände u. a.; auch dies kann kulturbedingt zu Missstimmungen führen, wenn z. B. Beteiligte einen runden Tisch fordern als Zeichen der Gleichwertigkeit. Der soziale Kontext drückt den Typ sozialer Beziehungen zwischen den Teilnehmern einer Kommunikationssituation aus: Lehrer-Schüler, Freund-Freund oder Freund-Feind etc. Die physische Umgebung kann Hierarchien unterstreichen, so wenn der Boss z. B. hinter seinem Schreibtisch sitzt und der Angestellte davor steht.

1.2 Die Kommunikationshandlung: Symbole, Zeichen und Bedeutungen

Wie diese Kommunikation abläuft, ist zunächst unabhängig davon, ob sich Menschen innerhalb ihrer eigenen Kultur bewegen (*intra*kulturell), ob sie mit Menschen aus anderen Kulturen agieren (*inter*kulturell) oder sogar nur mit sich selbst kommunizieren (*intra*personell, d. h. in Gedanken oder laut mit sich selbst argumentieren).

Da Menschen sich nicht direkt mental austauschen können, haben sie im Verlauf der Evolution und der Kulturgeschichte gelernt, Symbole und Zeichen hervorzubringen, die in ihrem Verständigungsprozess untereinander benutzt werden „an Stelle von...“, für etwas stehen. Ein *Symbol* kann ein Laut sein, eine Markierung auf dem Papier, eine Bewegungsgeste etc. Beim Hören eines Wortes oder

eines Satzes wie „Die Katze schläft“ hat jeder das Bild einer schlafenden Katze vor Augen. Die reale Katze wird zum Symbol: zum gesprochenen Wort „Katze“, zum geschriebenen Wort „Katze“ und zum inneren abstrakten Bild einer Katze. Die gewählten Symbole sind willkürlich und subjektiv (Das Tier „Katze“ hätte ja auch mit einem anderen Wort bezeichnet werden können.). Das Bild für das Symbol „Katze“ ist subjektiv, es wird immer etwas anders ausfallen, je nach individuellen Erfahrungen.

Bekannt wurde die Definition von Gudykunst: Symbole sind Symbole, weil eine Gruppe von Menschen zustimmt, dass sie es sind. Zwischen Symbol und Referenz gibt es keine natürliche Verbindung. Symbole sind künstlich. (Vgl. Gudykunst 2003, S. 5)

In der interkulturellen Kommunikation wird hier bereits ein Problem sichtbar: Zwar verwenden alle Kulturen Symbole, aber sie haben selten die gleiche Bedeutung. Symbole in der Kommunikation sind nicht nur Worte, sondern auch nonverbale Ausdrucksformen (z. B. die Handbewegung für „Wendeltreppe“). Die gleichen Gesten können in verschiedenen Kulturen eine völlig andere Bedeutung haben (z. B. Fingergesten). Symbole können aber auch Objekte sein, wie z. B. Fahnen, die für ein Land stehen. Das gleiche Symbol kann außerdem unterschiedlich gedeutet werden, z. B. rotes Licht als das Warnlicht einer Verkehrsampel oder die rote Laterne an einem Haus. Innerhalb einer Kultur gibt es eine Übereinkunft, wie Symbole zu verstehen sind. Dies wird im Laufe des Lebens innerhalb einer Kultur erlernt. Auch ethnische Gruppen, Familien oder Freunde teilen Symbole mit spezifischer Bedeutung. Symbole verbinden menschliche Gruppen oder Personen (z. B. eine bestimmte Melodie als Symbol einer Liebesbeziehung). Unternehmen schaffen durch ihre Firmen-Logos Symbole ihrer spezifischen Leistung. Durch die Fähigkeit, Symbole zu gebrauchen, wurde die Sprache entwickelt. Inwieweit ein Symbol auch für andere Sprachen gilt, ist höchst ungewiss und muss in der Kommunikation erst ermittelt bzw. verhandelt werden.

Vielfach werden in der Literatur Symbole gleichwertig mit dem Begriff „Zeichen“ benutzt, in dem Sinne „für etwas stehen“.

Heringer bietet für die Deutung von *Zeichen* drei Verfahren an:

1. *Zeichen als Symptome*: (Deutung erfolgt auf der Basis eines kausalen Zusammenhanges, z. B. „wo Rauch ist, ist auch Feuer“, d. h. Rauch ist hier das Symptom.) Sie sind im Allgemeinen nicht künstlich erzeugt.
2. *Ikone*: Sie gründen sich auf Ähnlichkeit (z. B. Verkehrsschilder mit Abbildungen eines schlingernden Autos bedeutet „Vorsicht, Schleudergefahr!“) Ikone sind nicht universal, sondern kulturbedingt. Da es für den gleichen Vorgang in einem anderen Land ein anderes oder gar kein Ikon gibt, ist es in der interkulturellen Begegnung im Inland nicht unbedingt für Fremde verständlich.

3. *Verwendung von Symbolen:* Symbole sind künstlich erzeugt. Sie basieren auf der Erfahrung, dass sie bereits früher in einem bestimmten Sinn gedeutet wurden, so dass es dazu eine Konvention gibt, allerdings nur innerhalb einer Kultur. (Vgl. Heringer 2004, S. 31 ff.)

Abbildungen Symbole im Öffentlichen Raum: „Vorsicht, Tiere wechseln die Strasse!“ (kulturspezifisch)

Reh (Deutschland)



Kamel (Saudi-Arabien)



Koala (Australien)



Wir verwenden *Zeichen* (z. B. Wörter oder Gesten) als Ersatz für die realen Dinge. Die Zeichen können sehr unterschiedlich sein, da Kommunikation nicht nur aus Sprache (Wörter), sondern auch aus paraverbalen Phänomenen (z. B. Sprechgeschwindigkeit, Pausen, Stimmvolumen etc.) und *nonverbaler Körpersprache* (Mimik, Gesten, Körperhaltung, Distanz zum Partner etc.) besteht, also aus Verhalten jeder Art.

Die gleiche Information können wir auf verschiedene Weise geben. Stellen Sie sich folgendes Szenario vor: Sie treffen am Bahnhof einen Freund, den Sie lange nicht gesehen haben. Er hat es eilig und ruft Ihnen zu: „Ich muss meinen Zug bekommen. Ich rufe heute Abend an!“ – als verbale *message*. Er kann aber auch im Vorbeirennen nur lächeln und mit der Hand Richtung Bahnhof weisen und eine Telefongeste machen – die Absicht ist dennoch verständlich, auch wenn sie nonverbal erfolgte. Wir könnten die nonverbale Nachricht des Freundes nicht verstehen, wenn wir die Geste für „telefonieren“ nicht kennen würden!