



# Modul 6: Interkulturelle Kommunikation





## Modul 6: Interkulturelle Kommunikation

# Inhaltsverzeichnis

### Inhaltsverzeichnis

#### Einführung

Warum sollte das Thema „Interkulturelle Kommunikation“ in der Basisqualifizierung behandelt werden?	3
Gegenstand des Moduls	4
Kommunikation	4
Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz	8
Methodische und didaktische Hinweise	10
Lernziele des Moduls im Überblick	11
Quellenhinweise	11

#### **Seminarplan I: Gesprächsführung 13**

Methode: Kugellager - Gesprächsführung	17
Kurzvortrag: Wichtige Techniken der Gesprächsführung	19
Methode: Rollenspiel - Gesprächsführung	23

#### **Seminarplan II: Aspekte interkultureller Kommunikation 25**

Methode: Perspektivwechsel	29
Kopiervorlage Weltkarten	30
Methode: Positionsabfrage zu kultureller Prägung	33
Kurzvortrag: Interkulturelle Kommunikation	35
Methode: Kommunikationsgewohnheiten erkennen	37





### Warum sollte das Thema „Interkulturelle Kommunikation“ in der Basisqualifizierung behandelt werden?

Das Thema „Interkulturelle Kommunikation“ ist der Frage gewidmet, wie Menschen aus unterschiedlichen Kulturen miteinander kommunizieren, welche Herausforderungen es dabei gibt und was getan werden kann, damit die interkulturelle Verständigung so gut wie möglich gelingt.

Interkulturelle Kommunikation ist eine spezielle Form von zwischenmenschlicher Kommunikation. Es ist daher sinnvoll, sich diesem Thema anzunähern, indem man zunächst einmal über zwischenmenschliche Kommunikation im Allgemeinen nachdenkt und diskutiert. Auf dieser Grundlage kann in einem zweiten Schritt interkulturelle Kommunikation als eine Kommunikation unter besonderen Bedingungen in den Blick genommen werden.

Wenn der Begriff der Kommunikation in diesen einführenden Absätzen mit dem Adjektiv „zwischenmenschlich“ versehen wurde, so geschieht dies, um darauf hinzuweisen, dass es auch noch andere Formen der Kommunikation, zum Beispiel die Mensch-Maschine-Kommunikation oder die mediale Kommunikation<sup>1</sup>, gibt. Diese sind jedoch nicht Gegenstand der folgenden Ausführungen. Kommunikation steht deswegen im Folgenden abkürzend für „zwischenmenschliche Kommunikation“.

Kommunikation ist ein Prozess, der alle Menschen durch ihr gesamtes Leben begleitet und mit dem jede und jeder umfassende Erfahrungen hat. Kommunikation ist also Alltagshandeln und dies bringt es mit sich, dass jeder Mensch in dieser Hinsicht persönliche Eigenheiten, also einen individuellen Kommunikationsstil, entwickelt.

Es geht bei der Befassung mit Kommunikation somit nicht darum, ganz neue Erkenntnisse zu vermitteln, sondern vielmehr darum, Erfahrungen, die die Teilnehmenden in ihrer bisherigen privaten, beruflichen und zivilgesellschaftlichen Kommunikation gemacht haben, zusammenzutragen, zu systematisieren und schließlich besser zu verstehen. Dies beinhaltet, dass Kommunikationsstile, die in Zusammenhang mit dem Engagement der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen problematisch sein können, ebenso erkannt und diskutiert werden sollten wie kommunikative Erfolgsrezepte der Teilnehmenden.

Im Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse wird aus der Kommunikation im Sinne von Alltagshandeln Kommunikation im Sinne eines Werkzeugs. Aufgabe der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen ist es, die Verständigung zwischen ratsuchenden Zugewanderten und ihren Ansprechpartnerinnen und -partnern im lokalen Netzwerk zu unterstützen und kommunikative Brücken zu bauen. Dies gilt zunächst für die persönlichen und dann insbesondere für die kulturell geprägten Kommunikationsstile.

Darüber hinaus muss oft im Sinne einer Sprachmittlung nicht nur zwischen verschiedenen persönlichen Kommunikationsstilen und unterschiedlichen kulturellen Prägungen, sondern auch noch zwischen verschiedenen Sprachen vermittelt werden. Dies zeigt, dass erfolgreiche Kommunikation im Engagement der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen eine anspruchsvolle Aufgabe ist und eine dementsprechende Berücksichtigung in der Basisqualifizierung verdient.

#### Bezüge zum Kernprofil

Im Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen<sup>2</sup> werden unter anderem grundlegende Kompetenzen benannt, die für das ehrenamtliche Integrationslotsenengagement





erforderlich sind. Dazu gehören Kompetenzen in Gesprächsführung und Sprachmittlung ebenso wie Kompetenzen im Bereich der interkulturellen Kommunikation.

## Gegenstand des Moduls

Der folgende Abschnitt gliedert sich in zwei Teile. Zunächst wird die Kommunikation allgemein in den Blick genommen, dann werden wichtige Eigenheiten der Interkulturellen Kommunikation behandelt.

## Kommunikation

Es gibt in der wissenschaftlichen ebenso wie in der Beratungsliteratur eine Fülle von Systematiken und Modellen zur Kommunikation. Teilweise überlappen sich diese Modelle inhaltlich, teilweise setzen sie spezifische Schwerpunkte. Es würde den Rahmen dieser Einführung ebenso wie den Rahmen der Basisqualifizierung bei Weitem sprengen, diese Modelle im Einzelnen zu behandeln.

Deswegen werden im Folgenden ohne Anspruch auf wissenschaftliche Systematik diejenigen Aspekte der Kommunikationstheorien und -modelle kurz beschrieben, die für das Integrationslotsenengagement von grundlegender Bedeutung sind.

Für diejenigen Leserinnen und Leser, die in Bezug auf einzelne kommunikationswissenschaftliche Ansätze in der Basisqualifizierung weiter in die Tiefe gehen möchten, werden im folgenden Text weiterführende Verweise auf Quellen bereitgestellt.<sup>3</sup>

### Kommunikation ist nie vollkommen eindeutig

Diese Erkenntnis wurde bereits vor mehr als 180 Jahren von Wilhelm von Humboldt formuliert:

*„Erst im Individuum erhält die Sprache ihre letzte Bestimmtheit. Keiner denkt bei dem Wort gerade und genau das, was der andere, und die noch so kleine Verschiedenheit zittert wie ein Kreis im Wasser, durch die ganze Sprache fort. Alles Verstehen ist daher immer zugleich ein Nicht-Verstehen, alle Übereinstimmung in Gedanken und Gefühlen zugleich ein Auseinandergehen.“<sup>4</sup>*

Die Vorstellung, man habe einer Gesprächspartnerin oder einem Gesprächspartner etwas klar und eindeutig gesagt, sollte deswegen einer kritischen Überprüfung unterzogen werden. Man kann durch ein entsprechendes Kommunikationsverhalten einer Eindeutigkeit nahekommen, aber sie nie vollständig erreichen. Bis zu einem gewissen Grad ist Kommunikation immer ein Aushandlungsprozess zwischen den Beteiligten.

### Nonverbale Kommunikation

*„Nonverbale Kommunikation ist jegliche Kommunikation, die nicht verbal erfolgt, also weder über Lautsprache noch über Gebärden- oder Schriftsprache. [...] Träger der Botschaft sind [...] nicht nur willentlich kontrollierbare Äußerungen wie Gestik, Mimik, Augenkontakt oder nichtsprachliche Lautierungen wie beispielsweise das Lachen, vielmehr kann man in dieser Gebrauchsweise des Begriffs jedes Verhalten als nonverbale Kommunikation gelten lassen.“<sup>5</sup>*





Durch nonverbale Kommunikation kommt eine zweite Ebene zur verbalen Kommunikation hinzu. Nonverbale Kommunikation kann verbale Botschaften verstärken, also in dieselbe Richtung wirken wie verbale Kommunikation. Nonverbale Kommunikation kann die verbale aber auch konterkarieren und damit entkräften.

Dies kann beispielsweise dadurch geschehen, dass man durch einen süffisanten Tonfall zu erkennen gibt, dass man das verbal Gesagte eigentlich nicht so ganz ernst nimmt. Nonverbale Botschaften können mithin bewusst eingesetzt werden, sie geschehen aber auch unwillkürlich und damit unbeabsichtigt, zum Beispiel durch ein Kopfschütteln, das Abwenden des Blicks oder durch ein Stirnrunzeln. Letztlich ist jedes Verhalten in einer Kommunikationssituation Teil der nonverbalen Kommunikation.

## Man kann nicht nicht kommunizieren

Diese Aussage wurde von Paul Watzlawick und anderen in ihrem grundlegenden Werk über menschliche Kommunikation aus dem Jahr 1967 als erstes „metakommunikatives Axiom“<sup>6</sup> formuliert. Sie gründet auf der zuvor referierten Aussage, dass jegliches Verhalten im Kommunikationsprozess Teil desselben ist:

*„Man kann sich nicht nicht verhalten. Wenn man also akzeptiert, dass alles Verhalten in einer zwischenpersönlichen Situation Mitteilungscharakter hat, das heißt Kommunikation ist, so folgt daraus, dass man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht nicht kommunizieren kann. Handeln oder Nichthandeln, Worte oder Schweigen haben alle Mitteilungscharakter: Sie beeinflussen andere, und diese anderen können ihrerseits nicht nicht auf diese Kommunikationen reagieren und kommunizieren damit selbst.“<sup>7</sup>*

Auch wer sich schweigend und mit auf den Boden gerichtetem Blick in einer Kommunikationssituation befindet, kann durch dieses Verhalten Kommunikation nicht völlig vermeiden. Sie oder er kommuniziert, dass sie oder er die Kommunikation mit den anderen Anwesenden ablehnt und sendet dadurch ein negatives Signal aus.

## Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

Die Unterscheidung von Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation wurde von Watzlawick und anderen als zweites „metakommunikatives Axiom“<sup>8</sup> formuliert:

*„Wenn man untersucht, was jede Mitteilung enthält, so erweist sich ihr Inhalt vor allem als Information. [...] Gleichzeitig aber enthält jede Mitteilung einen weiteren Aspekt, der viel weniger augenfällig, doch ebenso wichtig ist – nämlich einen Hinweis darauf, wie ihr Sender sie vom Empfänger verstanden haben möchte. Sie definiert also, wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht, und ist in diesem Sinn seine persönliche Stellungnahme zum anderen. Wir finden somit in jeder Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.“<sup>9</sup>*

Über die sachliche Information hinaus, die meist der Anlass für sie ist, werden in jeder Kommunikation also auch Informationen über die beteiligten Personen transportiert. Die Teilnehmenden der Basisqualifizierung sollten deswegen dafür sensibilisiert werden, dass sie in ihrer Kommunikation immer auch persönliche Informationen senden oder empfangen.

## Jede Kommunikation enthält Elemente der Selbstkundgabe und des Appells

Friedemann Schulz von Thun hat das Modell des Kommunikationsquadrats<sup>10</sup> entwickelt, in dem er die persönliche Seite von Kommunikationsprozessen weiter ausdifferenziert. Das





Modell wird hier nicht vollständig dargestellt, dafür sei auf die Website seines Instituts verwiesen<sup>11</sup>. Erwähnt seien hier nur die Aspekte der Selbstkundgabe und des Appells in der Kommunikation:

*„Für die Selbstkundgabe gilt: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit („Ich-Botschaft“) oder implizit geschehen.“<sup>12</sup>*

*„Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der Appellseite. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen.“<sup>13</sup>*

Eine Befassung mit der Frage, wie wer was über die eigene Persönlichkeit in die Kommunikation einfließen lässt und wie wer welche Appelle an andere richtet, sollte in der Basisqualifizierung nicht fehlen. Es geht um eine Sensibilisierung dafür,

- was die Teilnehmenden absichtsvoll oder auch unbewusst über sich selbst mitteilen und welche Botschaften sie über die Persönlichkeit ihrer Kommunikationspartnerinnen und -partner erhalten sowie
- welche Wünsche, Bitten oder Forderungen sie – wiederum absichtsvoll oder auch unbewusst – an ihre Gesprächspartnerinnen und -partner richten bzw. welche sie in den Kommunikationsbeiträgen ihrer Gesprächspartnerinnen und -partner wahrnehmen.

## Kommunikationsbeziehungen können partnerschaftlich oder hierarchisch sein

Im Folgenden wird ein Element des fünften „metakommunikativen Axioms“<sup>14</sup> von Watzlawick und anderen herausgegriffen, weil es für das Integrationslotsenengagement von besonderer Bedeutung ist. Das genannte Axiom bezieht sich auf die Gleichheit oder Unterschiedlichkeit von Kommunikationsbeziehungen<sup>15</sup>. Eine Variante der auf Gleichheit basierenden Kommunikationen ist die partnerschaftliche. Ihr Gegenstück bei den auf Unterschiedlichkeit basierenden Kommunikationen ist die hierarchische Kommunikation, die auf Über- und Unterordnung gerichtet ist.

Dies kann so aussehen, dass eine Partei versucht, in der Kommunikation zu dominieren, indem sie zum Beispiel Anweisungen erteilt, andere unterbricht oder übertönt. Es kann auch sein, dass mehrere beteiligte Parteien um eine Dominanz in der Kommunikationssituation konkurrieren. Beides ist hinderlich, wenn es darum geht, in der Kommunikation konstruktive Ergebnisse zu erzielen.

Nach dem Kernprofil sind WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen in ihrem Engagement auf Partnerschaftlichkeit verpflichtet.<sup>16</sup> Es ist daher wichtig, dass sie in Kommunikationsbeziehungen hierarchische Tendenzen erkennen und ihnen entgegenwirken können.

## Informationsweitergabe und Verschwiegenheit

Bis hierher wurden die Eigenschaften der direkten Kommunikation zwischen zwei Personen betrachtet. Für Kommunikationen, in deren Rahmen persönliche Angelegenheiten thematisiert werden, ist es wichtig, diese Perspektive auszuweiten und zu verdeutlichen, dass Kommunikation jedoch oft in Ketten über mehrere oder sogar eine ganze Reihe von Personen hinweg verläuft.

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen erfahren in ihrem Engagement oft viel über die persönliche und private Situation der Ratsuchenden. Insoweit diese Informationen wichtig sind, um den Anliegen der Ratsuchenden Rechnung zu tragen, müssen sie im lokalen





Integrationsnetzwerk daher möglicherweise weitergegeben werden, zum Beispiel an Fachdienste und Beratungseinrichtungen. Insoweit dies nicht der Fall ist, unterliegen diese Informationen der Schweigepflicht<sup>17</sup>.

Die Herausforderung liegt darin, das eine vom anderen zu unterscheiden. Es gibt Situationen, in denen dies alles andere als einfach ist. Die Teilnehmenden an der Basisqualifizierung sollten deswegen für diese Problematik sensibilisiert werden und darüber hinaus die Empfehlung ausgesprochen werden, dass sich WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen im Zweifelsfall immer an die für sie zuständigen Ansprechpartnerinnen bzw. -partner beim Träger des lokalen Projekts wenden können.

### Orientierung durch Rückgriff auf Stereotype

Die in den vorangegangenen Abschnitten geschilderten Aspekte machen deutlich, dass eine effiziente Gestaltung einer Kommunikationsbeziehung nicht so einfach ist, wie sie auf den ersten Blick erscheinen mag. „Effizient“ meint in diesem Zusammenhang die Gestaltung einer Kommunikation in der Weise, dass sie den Aufgaben der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen und insbesondere ihrem Vermittlungsauftrag dienen.

Um sich in einer Kommunikationssituation schnell orientieren oder um eine Kommunikationspartnerin oder einen -partner schnell einschätzen zu können, greifen Menschen auf frühere Erfahrungen, aber auch auf in ihrem Umfeld verbreitete Stereotype zurück.

*„Im Prozess der Wahrnehmung spielt der Rückgriff auf bereits vorhandene kognitive Schemata eine entscheidende Rolle. Der US-amerikanische Publizist Walter Lippmann nannte diese Denkmuster in Anlehnung an die Druckersprache Stereotype. Auch sprach er von ‚Bildern in unseren Köpfen‘, die unsere Wahrnehmung maßgeblich bestimmen.“<sup>18</sup>*

Während der Begriff des Stereotyps zunächst einmal neutral im Sinne einer Orientierung an Verallgemeinerungen gemeint war, wird er mittlerweile überwiegend mit einer negativen Konnotation verwendet:

*„Stereotype sind vereinfachte, schematisierte und verzerrte Vorstellungen, die wir über eine bestimmte Gruppe haben. [...] Stereotype sind sehr einflussreich, da sie unser Bild von einer bestimmten Person und Gruppe und dadurch unsere Interaktion, Reaktion und Verhaltensweise gegenüber dieser Person und Gruppe stark beeinflussen. Die Basis für Stereotypisierung ist bei allen Menschen angelegt, denn um im Leben und in der Welt zurechtzukommen, kategorisieren wir.“<sup>19</sup>*

Wenn die Beteiligten an einer Kommunikation sich an denselben oder ähnlichen Stereotypen orientieren, zum Beispiel wenn sie auf ähnliche Erfahrungen zurückgreifen oder zur gleichen sozialen Gruppe gehören, können sie sich leichter verständigen. Dies gilt unabhängig vom Wahrheitsgehalt dieser Stereotype, also unabhängig davon, wie verallgemeinernd, verfälschend oder völlig ungerechtfertigt diese gemeinsamen Stereotype sein mögen.<sup>20</sup>

Je unterschiedlicher die Kommunikationspartnerinnen und -partner sind, desto weniger können sie in der Regel auf gemeinsame Stereotype zurückgreifen. Dies erschwert die Kommunikation, eröffnet aber auch die Chance, sie unvoreingenommen und vorurteilsfrei zu gestalten.

Wichtig ist die Feststellung, dass die Verwendung von Stereotypen universell ist und es in der Gestaltung von Kommunikationsbeziehungen nicht um deren Vermeidung, sondern lediglich um eine Sensibilisierung des Einflusses von Stereotypen gehen kann.





## Kommunikationskompetenz im Integrationslotsenengagement

Die Quintessenz der dargestellten Facetten macht deutlich, dass zwischenmenschliche Kommunikation komplex ist und somit die Gestaltung von Kommunikationsbeziehungen im Integrationslotsenengagement eine Herausforderung darstellt. In der Basisqualifizierung kann es in diesem Zusammenhang lediglich um eine Sensibilisierung für die verschiedenen Aspekte gehen.

Diese Sensibilisierung kann sowohl die Selbstreflexion der Teilnehmenden in ihrem späteren praktischen Engagement als auch die Auseinandersetzung mit Kommunikationsproblemen im Rahmen des Erfahrungsaustauschs mit anderen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen maßgeblich verbessern.

Dabei ist insbesondere zu berücksichtigen, dass WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sich in der Regel in einer kommunikativen Dreiecksituation zwischen den Ratsuchenden, ihnen selbst und zum Beispiel einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter einer Behörde befinden: Alle Beteiligten kommunizieren wie dargestellt zumindest nonverbal direkt miteinander, die wesentlichen inhaltlichen Elemente der Kommunikation werden hingegen über die WIR-Integrationslotsin oder den -lotsen als Brückenbauerin bzw. Brückenbauer vermittelt.

## Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz

Im vorangegangenen Abschnitt wurde dargelegt, warum kommunikative Verständigung umso leichter fällt, je mehr die Beteiligten auf gemeinsame Erfahrungen und kulturelle Hintergründe zurückgreifen können

Interkulturelle Kommunikation und interkulturelle Verständigung sind nichts grundlegend anderes als die Kommunikation innerhalb einer Kultur, sie werden lediglich dadurch zu einer besonderen Herausforderung, dass die Unterschiede größer sind. Die gilt gleichermaßen für verbale wie für nonverbale Kommunikationsformen. Blickkontakte, Mimik, Gesten und Rituale der Begrüßung und Verabschiedung können zwischen den Kulturen sehr unterschiedlich sein und unterschiedliche Bedeutungen haben. Die Fähigkeit, mit diesen Unterschieden konstruktiv umzugehen, wird als interkulturelle (Handlungs-)Kompetenz bezeichnet und folgendermaßen definiert:

*„Interkulturelle Handlungskompetenz ist die notwendige Voraussetzung für eine angemessene, erfolgreiche und für alle Seiten zufriedenstellende Kommunikation, Begegnung und Kooperation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen. Interkulturelle Handlungskompetenz ist das Resultat eines Lern- und Entwicklungsprozesses. Die Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz setzt die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit fremden kulturellen Orientierungssystemen voraus, basierend auf der Grundhaltung kultureller Wertschätzung.“<sup>21</sup>*

Da interkulturelle Kommunikation für die Erhaltung des gesellschaftlichen Zusammenhalts immer wichtiger wird, wird interkulturelle Kompetenz nicht nur einer Kernkompetenz der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen, sondern insgesamt zu einer Schlüsselqualifikation des 21. Jahrhunderts:

*„Angesichts des aus der Internationalisierung resultierenden Pluralisierungsprozesses werden die ethnische, religiöse und kulturelle Heterogenität unserer Gesellschaften wie auch die Kontakte zwischen Menschen mit verschiedenen kulturellen Werten und Normen zunehmen. Umso bedeutender wird in den kommenden Jahren die Fähigkeit auf zwischenmenschlicher*







*Ebene, mit kultureller Vielfalt und verschiedensten Einstellungen, Werten, Normen, Glaubenssystemen und Lebensweisen konstruktiv umgehen zu können. Diese Fähigkeit, mit kultureller Vielfalt positiv umzugehen, ist eine Schlüsselkompetenz [...] für jeden Einzelnen, um am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen, einen Beitrag zur sozialen Integration und Kohäsion zu leisten sowie dem Ausschluss von Menschen aus der Gemeinschaft entgegenzuwirken.“<sup>22</sup>*

Um die Frage zu beantworten, aus welchen Komponenten und Fähigkeiten interkulturelle Kompetenz genau besteht, ist es sinnvoll, zunächst eine Kategorisierung vorzunehmen:

„Interkulturelle Kompetenz fächert sich auf in:

1. *Verhaltenskompetenz;*
2. *Kommunikationskompetenz (die neben Fremdsprachenkenntnissen im engeren Sinn auch andere Dimensionen der Kommunikation wie Gestik, Mimik und paraverbale Faktoren wie Intonation und Sprechrhythmus umfasst);*
3. *Verstehenskompetenz, die die Fähigkeit betrifft, symbolische Zeichen anderer Kulturen lesen, verstehen und interpretieren zu können, von der Literatur über Alltagsrituale bis hin zu Kleidungs-codes und Medien.*

*Interkulturelle Kompetenz beruht somit zum einen auf einer affektiven Dimension, die Einfühlung in und Sensibilisierung für fremde Kulturen sowie eine hiermit verknüpfte Sozialkompetenz umfasst.*

*Zum anderen beruht sie auf einer kognitiven Dimension, die neben allgemein kulturellem Wissen auch kulturspezifisches Wissen (zum Beispiel über kulturelle Werte und Kommunikationsstile) einschließt.“<sup>23</sup>*

Was die „affektive Dimension“ betrifft, kann man davon ausgehen, dass die Teilnehmenden an der Basisqualifizierung sehr gute Voraussetzungen für die Weiterentwicklung interkultureller Kompetenz mitbringen, denn sie alle interessieren sich ja für ein ehrenamtliches Engagement, dass die interkulturelle Kommunikation verbessern bzw. erleichtern soll. Diese positive Grundhaltung schafft eine wesentlich bessere Ausgangssituation, als dies in vielen anderen Lerngruppen zum Thema interkulturelle Kompetenz der Fall ist.

Im Hinblick auf die „kognitive Dimension“ kann man in der Basisqualifizierung in der Regel auf ein umfassendes und vielfältiges Erfahrungswissen der Teilnehmenden aus unterschiedlichen Herkunftskulturen zurückgreifen.

Auf der Ebene einzelner Fähigkeiten ist eine Reihe von Kompetenzen zu nennen, die die interkulturelle Kommunikation erleichtern. Diese Kompetenzen werden – in unterschiedlichen Formen und Ausprägungen – von den Teilnehmenden mitgebracht und können in der Basisqualifizierung gemeinsam weiterentwickelt werden. Zu nennen sind hier:<sup>24</sup>

- Bewusstsein von der eigenen kulturellen Prägung, also darüber, dass vieles von dem, was man denkt und wie man handelt, nicht nur individuell, sondern von der kulturellen Gemeinschaft geprägt ist, der man angehört;
- Empathie, also die Fähigkeit, sich in andere Menschen und andere kulturelle Hintergründe einzufügen;
- Offenheit für neuartige Erfahrungen, also eine Haltung, die neuartige Erfahrungen positiv und als Bereicherung des eigenen Lebens wahrnimmt;





- Lernbereitschaft und Lernfähigkeit, also eine Haltung, mit der kontinuierlich neue Erfahrungen und „Aha-Erlebnisse“ in das eigene kognitive System übernommen werden, um in Kommunikation und Verhalten praktischen Nutzen daraus zu ziehen;
- Ambiguitätstoleranz, also die Fähigkeit, sich durch mehrdeutiges oder nicht decodierbares Kommunikationsverhalten nicht verunsichern zu lassen;
- Frustrationstoleranz, also die Fähigkeit, sich durch Irrtümer, Fehlschläge und Kritik nicht entmutigen zu lassen;
- Konfliktfähigkeit, also die Fähigkeit, Konflikte auszutragen, statt ihnen aus dem Wege zu gehen, und nach konstruktiven Konfliktlösungen zu suchen;
- Konfliktlösungsfähigkeit, also die Fähigkeit, auftretende Konflikte zu deeskalieren und die Kommunikation auf eine sachliche Ebene zurückzuführen;
- Problemlösungsfähigkeit, also die Fähigkeit, in herausfordernden Situationen Lösungsvorschläge zu formulieren und einzubringen.

## Methodische und didaktische Hinweise

### Austausch in der Gruppe der Teilnehmenden über kulturelle Eigenheiten

Die Teilnehmerschaft in den Basisqualifizierungen setzt sich in den allermeisten Fällen aus Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen zusammen. Diese kulturelle Vielfalt ist in mehrfacher Hinsicht ein ideales Forum für interkulturelles Lernen und damit den Aufbau interkultureller Kompetenz:

- Die Gruppen haben eine überschaubare Größe, so dass jede und jeder zu Wort kommen kann.
- In der Regel bildet sich schnell ein Klima gegenseitiger Akzeptanz und wechselseitigen Interesses an den Hintergründen der anderen.<sup>25</sup>
- Es kann wie oben dargestellt von einer positiven Haltung zu interkulturellem Lernen ausgegangen werden.
- Der „Lehrstoff“ muss nicht zusammengetragen werden, sondern ist in der Alltagswelt der Teilnehmenden präsent.
- Die Teilnehmenden bringen verschiedene Ressourcen und (interkulturelle) Erfahrungen und Kompetenzen bereits mit.

Indem jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer ihren oder seinen persönlichen Beitrag dazu einbringt, zum Beispiel

- welche Rituale es für bestimmte Situationen gibt,
- was bestimmte Gesten bedeuten,
- wie man gratuliert, Mitgefühl ausdrückt oder kondoliert oder
- welche Verhaltensweisen „tabu“ sind,

können solche Gesprächsrunden nicht nur lehrreich, sondern auch interessant und unterhaltsam gestaltet werden.

Wegen der nahezu unübersehbaren Vielfalt an Stoff zu interkulturellen Unterschieden sollte es dabei nicht darum gehen, einzelne Eigenheiten anderer Kulturen zu erlernen, sondern darum, die Teilnehmenden für diese Vielfalt und Unterschiedlichkeit zu sensibilisieren.





## Lernziele des Moduls im Überblick

Am Ende der Basisqualifizierung sollten die Teilnehmenden im Themenbereich interkulturelle Kommunikation folgende Kenntnisse und Fähigkeiten gewonnen, vertieft oder aktualisiert haben:

- Sie haben sich allgemein mit Kommunikation und den Grundlagen interkultureller Kommunikation und Bestandteilen interkultureller Kompetenz befasst.
- Sie haben sich mit den Formen und Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation befasst.
- Sie haben sich mit ihrem persönlichen und alltäglichen Kommunikationsverhalten auseinandergesetzt und eine Sensibilität dafür entwickelt, dass sie auch persönliche Botschaften übermitteln.
- Sie haben sich mit dem Beziehungsaspekt der Kommunikation und insbesondere mit den Elementen der Selbstkundgabe und des Appells auseinandergesetzt.
- Sie kennen die grundlegenden Voraussetzungen für eine partnerschaftliche Kommunikation und können Anzeichen für hierarchische Kommunikationsbeziehungen erkennen.
- Sie sind sich ihrer Verschwiegenheitsverpflichtung bewusst und dafür sensibilisiert, in diesem Rahmen mit personenbezogenen Informationen entsprechend umzugehen.
- Sie sind dafür sensibilisiert, dass alle Menschen in ihrem Kommunikationsverhalten auf Stereotype zurückgreifen und es diese zu reflektieren gilt.
- Sie haben verstanden, warum es in der Kommunikation mit Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen leicht zu Missverständnissen kommen kann.
- Sie verfügen über grundlegende Fähigkeiten im konstruktiven Umgang mit Konflikten.
- Sie haben grundlegende Kompetenzen der interkulturellen Verständigung kennengelernt und deren Einsatz eingeübt.

## Quellenhinweise

### Endnoten

<sup>1</sup> Einen Überblick über das Themenfeld „Mediale Interkulturelle Kommunikation“ gibt zum Beispiel Starikov 2015.

<sup>2</sup> Vergleiche Hessisches Ministerium für Soziales und Integration 2019, Seiten 29 folgende.

<sup>3</sup> Einen Überblick über eine Reihe von Kommunikationsmodellen gibt die Website des Schulz von Thun Instituts für Kommunikation (Vergleiche Schulz von Thun ohne Jahr, Seite „Die Modelle“, <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle>, abgerufen am 16.3.2020).

<sup>4</sup> Humboldt 1836, Seite 66.

<sup>5</sup> Schober 2010 Seite 15.

<sup>6</sup> Watzlawick und andere 2017, Seite 60.

<sup>7</sup> Watzlawick und andere 2017, Seiten 58 folgende.

<sup>8</sup> Watzlawick und andere 2017, Seite 64.

<sup>9</sup> Watzlawick und andere 2017, Seite 60.

<sup>10</sup> Vergleiche Schulz von Thun 1981, Seiten 14 folgende.

<sup>11</sup> Vergleiche Schulz von Thun, ohne Jahr.

<sup>12</sup> Schulz von Thun ohne Jahr, Seite „Das Kommunikationsquadrat“.

<sup>13</sup> Schulz von Thun ohne Jahr, Seite „Das Kommunikationsquadrat“.

<sup>14</sup> Vergleiche Watzlawick u.a. 2017, Seiten 79 folgende.

<sup>15</sup> Dabei werden auf Gleichheit basierende Interaktionen als „symmetrische“ und auf Unterschiedlichkeit basierende als „komplementäre“ Interaktionen bezeichnet (Vergleiche Watzlawick u.a. 2017, Seiten 79 folgende).





<sup>16</sup> Vergleiche Hessisches Ministerium für Soziales und Integration 2019, Seite 21.

<sup>17</sup> Vergleiche Hessisches Ministerium für Soziales und Integration 2019, Seite 25.

<sup>18</sup> Thiele 2016.

<sup>19</sup> Der Paritätische Gesamtverband ohne Jahr.

<sup>20</sup> Vergleiche Geschke 2012.

<sup>21</sup> Thomas 2006, Seite 118.

<sup>22</sup> Bertelsmann Stiftung / Fondazione Cariplo 2008, Seite 4.

<sup>23</sup> Lüsebrink 2008, Seiten 9 folgende.

<sup>24</sup> Die aufgeführten Fähigkeiten folgen im Wesentlichen der Aufzählung bei Clapeyron 2004, Seite 9, die sich ihrerseits auf andere Autorinnen und Autoren beruft.

<sup>25</sup> Dies wird durch die für das Modul 1 des Leitfadens „Biografie, Motivationen und Erwartungen der Teilnehmenden“ vorgeschlagenen Inhalte und Verfahrensweisen auch gezielt gefördert.

## Literatur und Quellen

Auernheimer, Georg (1990): Einführung in die Interkulturelle Pädagogik, 8. unveränderte Auflage Darmstadt 2016, 1. Auflage 1990.

Bertelsmann Stiftung / Fondazione Cariplo (2008): Interkulturelle Kompetenz - Die Schlüsselkompetenz im 21. Jahrhundert? Gütersloh / Mailand Oktober 2008 ([https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Presse/imported/downloads/xcms\\_bst\\_dms\\_30236\\_30237\\_2.pdf](https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Presse/imported/downloads/xcms_bst_dms_30236_30237_2.pdf), abgerufen am 13.2.2020).

Clapeyron, Pauline (2004): Interkulturelle Kompetenz in der sozialpädagogischen Arbeit in: Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e. V. (Hrsg.) Interkulturelle Kompetenz in der pädagogischen Praxis - Eine Einführung, Kiel März 2004 ([http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/perspektive\\_interkulturelle\\_Kompetenz\\_equal.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/perspektive_interkulturelle_Kompetenz_equal.pdf), abgerufen am 14.4.2020).

Der Paritätische Gesamtverband (ohne Jahr, Webresource): Stereotype und Vorurteile. Stichwort in: Das ABC der Beteiligung (<https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/kindertagesbetreuung/partizipation-und-demokratiebildung/das-abc-der-beteiligung/stereotype/>, abgerufen am 9.4.2020).

Geschke, Daniel (2012): Vorurteile, Differenzierung und Diskriminierung - sozialpsychologische Erklärungsansätze. In: Bundeszentrale für politische Bildung. Aus Politik und Zeitgeschichte 16-17/2012. Ungleichheit, Ungleichwertigkeit ([www.bpb.de/apuz/130413/vorurteile-differenzierung-und-diskriminierung-sozialpsychologische-erklarungsansaezte](http://www.bpb.de/apuz/130413/vorurteile-differenzierung-und-diskriminierung-sozialpsychologische-erklarungsansaezte), abgerufen am 14.4.2010).

Hessisches Ministerium für Soziales und Integration (2019): Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen (Langfassung). Orientierungshilfen für Integrationslotsenprojekte im WIR-Programm des Landes Hessen, Wiesbaden September 2019 ([https://www.kompetenzzentrum-vielfalt-hessen.de/site/assets/files/1064/broschuere\\_kernprofil\\_lang\\_web\\_2019\\_barrierefrei.pdf](https://www.kompetenzzentrum-vielfalt-hessen.de/site/assets/files/1064/broschuere_kernprofil_lang_web_2019_barrierefrei.pdf), abgerufen am 15.9.2019).

Humboldt, Wilhelm von (1836): Über die Verschiedenheit des menschlichen Sprachbaues und ihren Einfluss auf die geistige Entwicklung des Menschengeschlechts. Zuerst gedruckt Berlin 1836, zitiert nach Wilhelm von Humboldt's Gesammelte Werke - Sechster Band Berlin 1848.

Lüsebrink, Hans-Jürgen (2008): Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. 2. Auflage Stuttgart 2008.

Plate, Markus (2015): Grundlagen der Kommunikation, Göttingen 2015, 2., durchgesehene Auflage.

Schober, Otto (2010): Körpersprache. Schlüssel zum Verhalten. Bad Hersfeld: Neuromedizin Verlag. Seite 15-26.

Schulz von Thun, Friedemann (1981): Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek, 48. Auflage April 2010, Originalausgabe 1981.

Schulz von Thun, Friedemann (ohne Jahr, Webresource): Webseite des Schulz von Thun Instituts für Kommunikation (<https://www.schulz-von-thun.de>, abgerufen am 7.4.2020).

Starikov, Suzana (2015): Mediale Interkulturelle Kommunikation: Interkulturelle Kommunikation in den Medien und durch die Medien. Beitrag auf der Website Medien, Sprache und Kommunikation, veröffentlicht am 29. November 2015 (<https://spracheundmedien.wordpress.com/2015/11/29/interkulturelle-kommunikation-in-den-medien-und-durch-die-medien-mediale-interkulturelle-kommunikation/>, abgerufen am 14.4.2020).

Thiele, Martina (2016): Medien und Stereotype. In: Bundeszentrale für politische Bildung. Aus Politik und Zeitgeschichte 9/2016. Antidiskriminierung (<https://www.bpb.de/apuz/221579/medien-und-stereotype>, abgerufen am 8.4.2020).

Thomas, Alexander (2006): Interkulturelle Handlungskompetenz - Schlüsselkompetenz für die moderne Arbeitswelt in: Arbeit, Heft 2, Jahrgang 15 (2006), S. 114-125 (<https://eldorado.tu-dortmund.de/bitstream/2003/28675/1/thomas.pdf>, abgerufen am 14.4.2020).

Watzlawick, Paul / Bavelas, Janet Beavin / Jackson, Don D. (2017): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 13., unveränderte Auflage Bern 2017, Originalausgabe 1967.





## Seminarplan I: Gesprächsführung

### Inhalt:

In dieser Seminareinheit werden verschiedene Aspekte vertieft, die beim Führen von Gesprächen sowohl mit Ratsuchenden als auch mit hauptamtlichen Mitarbeitenden in Behörden und Ämtern relevant sind. Dazu gehören beispielsweise aktives Zuhören, Fragetechniken oder nonverbale Kommunikation. Dabei werden auch eigene Gesprächsmuster reflektiert sowie Alternativen entwickelt und eingeübt.

### Ziele:

- Grundlagen der Gesprächsführung kennenlernen und Techniken einüben
- Kommunikationskompetenz erweitern
- Sicherheit in unterschiedlichen Gesprächssituationen bezogen auf die Lotsentätigkeit erlangen

### Raum/Material:

Der Raum sollte für Gruppenarbeiten und das Arbeiten im Stuhlkreis geeignet sein. Flipchart, Moderationsmaterial, Moderationswand, Gong oder Ähnliches als Signal für Gruppenwechsel.

### Dauer:

Gesamtdauer des Workshops: 4 Unterrichtseinheiten





# Modul 6: Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Notizen







## Seminarplan I: Gesprächsführung

Zeit (min)	Ablauf	Inhalt	 Methoden  Material
5	<b>Begrüßung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüßung der TN</li> <li>• Vorstellung Seminarablauf</li> <li>• eventuell offene Punkte aus dem vorangegangenen Seminar klären</li> </ul>	 - Flipchart mit Info zum Ablauf
45	<b>Einstieg</b>  Kriterien für die Durchführung eines Gesprächs sammeln  in Bewegung, alle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ca. 15 Minuten Austausch im wechselnden Zweierpaar</li> <li>• anschließend Austausch in der Gesamtgruppe</li> <li>• Gesprächsverlauf skizzieren</li> <li>• Kriterien zur Gesprächsführung an der Moderationswand sammeln</li> </ul>	 Kugellager zum Thema Gesprächsführung siehe auch (→ Methodenkoffer)  <b>Alternativ: Recherche zu den Begriffen, siehe unten stehend unter Hinweis</b>
20	<b>Kurzvortrag</b>  Informationen alle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• passives und aktives Zuhören</li> <li>• Fragetechniken</li> <li>• Regeln der Gesprächsführung</li> </ul>	 Kurzvortrag zu Gesprächsführung siehe Kurzvortrag (→ Methodenkoffer)
15	<b>Pause</b>		
80	<b>Vertiefung</b>  Einüben von Gesprächssituation  alle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regeln und Vorgehen erklären</li> <li>• Gesprächssituation im Raum mit Tisch und Stuhl einrichten</li> <li>• Gespräch durchführen</li> <li>• Rückmeldung von den Spielenden und den Beobachtenden einholen</li> <li>• gegebenenfalls Alternativen durchspielen</li> </ul>	 Rollenspiel: Gesprächsführung



## Interkulturelle Kommunikation Seminarplan

# Seminarpläne

Zeit (min)	Ablauf	Inhalt	 Methoden  Material
15	<b>Abschluss</b> alle	Seminareinheit zusammenfassen, eventuell Moderationswand mit weiteren Kriterien ergänzen und dokumentieren  Abschlussfrage in die Runde, zum Beispiel: Was war heute neu? Was davon nehme ich mir vor, für das nächste Gespräch zu beachten?  Ausblick auf das nächste Thema/Modul und Verabschiedung	

### Hinweise:

- Regen Sie die Teilnehmenden an, sich wenn möglich auf jedes Gespräch vorzubereiten. Das bedeutet beispielsweise, sich im Vorfeld die notwendigen Informationen einzuholen und die Erwartungen an das Gespräch zu klären. Außerdem ist es wichtig, die Gesprächspartner von Anfang an auf die Grenzen und Möglichkeiten hinzuweisen.
- Regen Sie die Teilnehmenden an, sich in Alltagsgesprächen selbst zu beobachten.







## Methode: Kugellager - Gesprächsführung

Beschreibung: Die Methode Kugellager eignet sich gut für einen strukturierten Austausch über das Thema Gesprächsführung. Es geht darum, zu sensibilisieren, was für ein Gesprächstyp man ist. In einem weiteren Schritt wird auf die Gestaltung von Gesprächsverläufen eingegangen.

→ Die ausführliche Beschreibung zur Methode Kugellager siehe Methodenkoffer.

### Dauer:

45 Minuten

### Gruppengröße:

ab 10 Personen

### Ziele:

- eigenes Gesprächsverhalten wahrnehmen
- Gesprächsablauf kennenlernen
- Sammeln von Kriterien, die für einen guten Gesprächsverlauf förderlich sind

### Material:

Genügend großer Raum, um einen Außen- und einen Innenkreis zu stellen. Vorbereitete Pinnwand, Moderationskarten, Stifte

### Ablauf:

Inhaltlich geht es um ein Erstgespräch mit einem/einer Ratsuchenden. Diese Übung findet im Stehen statt. Bitten Sie die Teilnehmenden, sich je zur Hälfte und einander zugewandt auf einen Innen- und einen Außenkreis zu verteilen. Die einander gegenüberstehenden Personen tauschen sich aus. Hier eine Auswahl von möglichen Fragen. Wählen Sie zwei bis drei Fragen aus, die zur Gruppenzusammensetzung passen:

- Wie stellst du eine angenehme Gesprächssituation her?
- Wie verhältst du dich bei der Begrüßung?
- Wie gehst du damit um, wenn dein Gegenüber ein ganz anderes Vorgehen vorschlägt als du selbst?
- Wie verhältst du dich, wenn die Beratungszeit abgelaufen ist, aber dein Gegenüber dir noch eine persönliche Geschichte mitteilen will, was nicht mehr zum gerade Besprochenen gehört?
- Wie groß ist dein Abstand zu deinem Gegenüber? Wie nah darf dir jemand kommen?
- Wie stellst du dich im Erstgespräch vor? Welche Informationen über deine Rolle hältst du hier für wichtig?
- Wie signalisierst du Interesse an einem Gespräch? Woran merke ich, dass du zuhörst?
- Wie viel Mimik und Gestik setzt du bei einem Gespräch ein?
- Wie laut und wie schnell redest du?

Nach etwa 15 Minuten wird die Gesprächsrunde beendet und die Teilnehmenden werden aufgefordert, wieder im Stuhlkreis Platz zu nehmen und sich kurz auszutauschen. Die Dozentin bzw. der Dozent stellt nun die vorbereitete Moderationswand vor und skizziert anhand derer den Verlauf eines Gesprächs. Nun werden die Teilnehmenden gebeten, wichtige Merkmale und Kriterien zu benennen, die für einen guten Gesprächsverlauf wichtig sind. Die Dozentin bzw. der Dozent notiert diese auf Moderationskarten und ordnet sie an der Moderationswand zu und ergänzt sie um weitere Aspekte.





### Vorbereitung der Moderationswand

(Unterpunkte als Anregungen für die Dozentin bzw. den Dozenten)

#### Gesprächsvorbereitung

- atmosphärisch angenehmer, ungestörter Raum
- Getränk
- Infomaterial
- Visitenkarte
- Schreibmaterial wie Stift und Block

#### Begrüßung

- freundlich
- zugewandt
- Integrationslotsin bzw. -lotse stellt sich vor
- der/die Ratsuchende stellt sich vor
- Klärung des Zeitrahmens für das Gespräch

#### Anliegen klären

- den Sachverhalt erfragen
- in eigenen Worten wiederholen, was man verstanden hat
- Thematik gegebenenfalls um weitere Sichtweisen vertiefen

#### Verabredungen

- so wollen wir das Thema/Problem angehen: ...
- an diesem Termin treffen wir uns
- bis zu diesem Termin kann ich Folgendes klären

#### Ausblick

- nächste Schritte verabreden
- Länge und Ende der Begleitung benennen
- Erwartungen abklären

#### Ende

- gegebenenfalls rückmelden, wie man das Gespräch erlebt hat
- Verabschiedung





## Kurzvortrag: Wichtige Techniken der Gesprächsführung

Der Alltag zeigt, dass Anfragen an WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen häufig vielfältig und komplex sind. Oft kommen Sie dabei in die unterschiedlichsten Gesprächssituationen. Beispielsweise kann es darum gehen, möglichst konkrete Informationen zusammenzutragen oder aber es kommt darauf an, eine gute ZuhörerIn, ein guter Zuhörer zu sein. Im Erstgespräch ist es wichtig, den Ratsuchenden die Möglichkeiten aber auch Grenzen der Begleitung zu vermitteln. Deshalb brauchen die Teilnehmenden Kenntnisse in der Gesprächsführung. Für die Unterrichtseinheit im Modul 6 wurden zwei Aspekte zu Kommunikation und Gesprächsführung herausgegriffen, die auch Thema des Kurzvortrags sind: Fragetechniken und aktives und passives Zuhören.

### Fragetechniken

Mithilfe von Fragetechniken lässt sich ein Gespräch lenken und der Verlauf steuern und verhindern, dass sich Gespräche zum Beispiel im Kreis drehen. Fragetechniken können gezielt eingesetzt werden, um Gespräche und Diskussionen in die gewünschte Richtung zu lenken.

Gut gestellte Fragen

- signalisieren Aufmerksamkeit und Interesse,
- erschließen schnell notwendige Informationen,
- tragen zur Klärung der Situation bei,
- geben neue Impulse und
- helfen, die/den Gesprächspartner/-in zu öffnen.

### Offene Fragen

Offene Fragen lassen der/dem Befragten einen großen Spielraum zu antworten.

Diese Fragen beginnen mit einem Fragewort (wozu, weshalb, was, womit, wieso, wie usw.) und können nicht mit einem kurzen „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden. Offene Fragen sind besonders gut geeignet, wenn umfassende Informationen erfragt werden sollen. Auch am Anfang eines Gesprächs oder im Gespräch mit schüchternen Menschen sind offene Fragen ein bewährtes Mittel, um das Gespräch in Gang zu bringen.

### Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen lassen sich mit „ja“ oder „nein“ beantworten. Geschlossene Fragen eignen sich zur Steuerung von Gesprächen oder als Entscheidungsfragen. Aber Vorsicht: Geschlossene Fragen sollten sparsam eingesetzt werden, da sie wenig Informationen bringen und ein Gespräch ins Stocken geraten kann.

### Grundsätzliche Regeln zum Stellen von Fragen

- Nicht mehrere Fragen gleichzeitig stellen! Dann besteht die Gefahr, dass nur die einfacheren Fragen beantwortet werden und der Rest verloren geht.
- Der/Dem Gesprächsbeteiligten Zeit zum Nachdenken lassen.
- Fragen nicht zu schnell selbst beantworten!
- Keine Suggestivfragen stellen, die bereits eine Meinung enthalten!
- Beim Einsatz der Fragetechnik geht es darum, den Beteiligten eine Klärung der Situation zu ermöglichen und nicht darum, sie zu beeinflussen.
- Fragen kurz und eindeutig formulieren!





### Passives Zuhören

Unter passivem Zuhören versteht man die Fähigkeit:

- zu schweigen. Dies kann ein sehr wirkungsvolles Instrument sein, weil es
  - » der/dem Sprechenden Aufmerksamkeit signalisiert
  - » wertende oder verteidigende Antworten verhindert
  - » auf die/den Sprechende/-n sanften Druck zum Weitersprechen ausübt
- Ermunterung auszusprechen, um ein Gespräch voranzutreiben. Dazu gehören Handlungen wie:
  - » zustimmendes Kopfnicken
  - » ein Vorbeugen des Oberkörpers oder Ausdrücke wie „aha“, „ich verstehe“, „ja“, „mhm“, „wirklich“
- Stichworte zu geben, die zum Weitersprechen über Bedürfnisse, Wünsche und Sorgen animieren. Gute Stichworte sind zum Beispiel:
  - » Erzähle mir mehr darüber ...
  - » Erkläre mir das näher ...
  - » Es würde mich interessieren, zu erfahren ...
  - » Ich hätte gern gewusst ...

### Aktives Zuhören

- Aktiv Zuhörende sind nicht nur bemüht, die Fakten aufzunehmen, sondern auch, sich in die Gesprächsbeteiligten hineinzufühlen, um wirkliches Verständnis für Beweggründe und die dazugehörigen Gefühle entwickeln zu können.
- Aktives Zuhören ist bemüht, dem Gegenüber ein entsprechendes Feedback zu geben. Das heißt, die Wahrnehmung von dem, was gesagt wurde, wird mitgeteilt.
- Aktives Zuhören zeigt den Willen zuzuhören und Interesse für die Bedürfnisse des Gegenübers. Es ergibt sich in Gesprächen die wichtige Möglichkeit, Verständigung zwischen den Beteiligten zu fördern.

Grundsätzlich bedeutet aktives Zuhören:

- den Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin zum Mitteilen einzuladen und zu ermutigen
- dem Gegenüber das bisher Verstandene rückzukoppeln

Beim aktiven Zuhören sollte vermieden werden:

- ungeduldig auf die Uhr sehen
- häufiges Unterbrechen
- das Einbringen eigener Wertungen und Ratschläge





### Beispiele für Gesprächstechniken des aktiven Zuhörens

Einladen / Ermutigen

- Wie geht es dir damit, dass ...?
- Was bedeutet es für dich, wenn ...?
  - » Ansprechen unterschwelliger Gefühle:
  - » Ich denke mir, dass dich das ganz schön verärgert oder verunsichert ...
  - » Das klingt so, als ob du dich ...
- Verständnis und Mitgefühl zeigen:
  - » Das kann ich gut nachempfinden ...
  - » Mir würde es ähnlich ergehen ...

Verstandenes Rückkoppeln

- Bis jetzt habe ich verstanden, dass ...
- Was ich noch nicht verstanden habe, ist ...
- Ich habe den Eindruck, das macht dich sehr ärgerlich, wütend, traurig ...

Nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten:

- unaufdringlich zugewandte Sitzhaltung
- Blickkontakt halten
- Nicken
- Mimik und Gefühlsausdruck einsetzen
- Gestik einsetzen
- Einfühlung in die Körperhaltung

*Angelehnt an: Christina Müller-Wille: Materialien für das Basismodul Qualifizierung im ehrenamtlichen Integrationsengagement, Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung, Oktober 2016*







## Methode: Rollenspiel – Gesprächsführung

Ausführliche Beschreibung der Methode Ideensammlung siehe → Methodenkoffer

### Beschreibung:

Im vorangegangenen Kurzvortrag wurden Techniken der Gesprächsführung thematisiert. Nun haben die Teilnehmenden die Möglichkeit, diese in der Praxis zu erproben.

### Dauer:

60 bis 120 Minuten

### Gruppengröße:

5 bis 20 Personen

### Ziele:

- Erprobung von Gesprächssituationen in der Rolle als ILO im geschützten Rahmen
- empathische Rückmeldungen in schwierigen Gesprächssituationen einüben
- unterschiedliche Fragetechniken anwenden und ausprobieren

### Ablauf:

Spielen Sie die Situation zuerst so, wie in Variante 1 vorgeschlagen. Finden Sie einen Freiwilligen, der die Rolle des Vaters übernimmt. Stellen Sie das Beispiel vor, erwähnen Sie nicht, wie Sie sich im Rollenspiel verhalten werden. Reflektieren Sie dies anschließend in der Gesamtgruppe.

Beispiel: Ratsuchender Vater wird von der Klassenlehrerin seiner Tochter zu einem Elterngespräch eingeladen. Er ist verunsichert und bittet eine Integrationslotsin bzw. -lotsen um ein Gespräch.

### Variante 1:

- Dozentin bzw. Dozent spielt Lotsin bzw. Lotse (ohne die Teilnehmenden darauf vorzubereiten, wie die Rolle ausgefüllt wird): ist nicht vorbereitet, schaut ständig auf die Uhr und ist unkonzentriert, das Handy klingelt, unterbricht den Ratsuchenden beim Sprechen, es klopft an der Tür, da der Raum von mehreren Menschen genutzt wird, etc.
- Ratsuchender Vater (Teilnehmer): ist verunsichert und weiß nicht, warum er zum Gespräch muss, fragt sich, ob seine Tochter etwas angestellt hat, hat Angst und möchte erklärt bekommen, was hier eigentlich los ist.

Reflexion: Wie wurde das Gespräch begonnen? Wie hat sich der Vater gefühlt? Mit welchem Ergebnis wurde das Gespräch beendet? Wurden weitere Verabredungen getroffen?

### Variante 2, gespielt von Teilnehmenden:

- Lotsin bzw. Lotse: hat sich Zeit für das Gespräch genommen, den Raum vorbereitet, das Handy leise gestellt, es steht eine Flasche Wasser mit zwei Gläsern auf dem Tisch, stellt sich vor, ist interessiert, stellt offene Fragen, kann inhaltlich reagieren, weiß um kulturelle Unterschiede usw.
- Ratsuchender Vater: ist verunsichert und weiß nicht, warum er zum Gespräch muss, fragt sich, ob seine Tochter was angestellt hat, hat Angst und möchte erklärt bekommen, was hier eigentlich los ist.

Je nach Zeit, Diskussionsstand und Motivation können weitere Beispiele durchgespielt werden.









# Interkulturelle Kommunikation Seminarplan

## Seminarplan II: Aspekte interkultureller Kommunikation

### Inhalt:

In dieser Seminareinheit setzen sich die Teilnehmenden mit dem Thema interkulturelle Kommunikation auseinander. Mittels einführenden Übungen und einem Kurzvortrag zu interkultureller Kommunikation wird die Gruppe auf das Thema eingestimmt. Anschließend reflektieren die Teilnehmenden ihre eigenen Umgangsformen und Gewohnheiten in Bezug auf ihre Kommunikation und spielen verschiedene Beispiele durch.

### Ziele:

- die Erkenntnis, dass es kulturell bedingte Kommunikationsgewohnheiten gibt
- Interkulturelles Kommunikationsverständnis reflektieren
- Kommunikationsverhalten in Gesprächssituationen des Lotsenalltags üben

### Raum/Material:

Der Raum sollte für Gruppenarbeiten und das Arbeiten im Stuhlkreis geeignet sein. Flipchart, Moderationsmaterial, Moderationswand, Gong oder Ähnliches als Signal für Gruppenwechsel.

### Dauer:

Gesamtdauer des Workshops: 3,5 Unterrichtseinheiten











## Seminarplan II: Aspekte interkultureller Kommunikation

Zeit (min)	Ablauf	Inhalt	Methoden  Material
5	<b>Begrüßung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüßung der TN</li> <li>• Vorstellung Seminarablauf</li> <li>• eventuell offene Punkte aus dem vorangegangenen Seminar klären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flipchart mit Info zum Ablauf</li> </ul>
15	<b>Einstieg</b>  Perspektivwechsel  alle	kurzer Input mit anschließendem Austausch zu interkultureller Begegnung anhand eines Perspektivwechsels	Perspektivwechsel  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kopiervorlage Weltkarten</li> </ul>
15	<b>Übung</b>  kulturelle Besonderheiten aufzeigen  alle	Stimmungsbild zu unterschiedlichen Ritualen und Gesten einholen, um darüber zu möglichen kulturell bedingten Missverständnissen locker ins Gespräch zu kommen	Positionsabfrage  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linie, Seil</li> <li>- Moderationskarten</li> <li>- freier Raum</li> </ul>
30	<b>Informationen</b>  Kultur und Kommunikation  alle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurzvortrag zu interkultureller Kommunikation und kultureller Prägung, Zeit für Wortmeldungen, Fragen und Anmerkungen der TN</li> </ul>	Kurzvortrag
15	<b>Pause</b>		
60	<b>Vertiefung</b>  Gesprächsmuster erkennen  alle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollenspiel in Dreiergruppen</li> <li>• Reflektieren eigener Gesprächsgewohnheiten</li> <li>• Einüben von Alternativen</li> </ul>	Kommunikationsgewohnheiten  <ul style="list-style-type: none"> <li>- größerer Raum mit jeweils kleinen Gesprächsecken à drei Stühlen</li> </ul>



## Interkulturelle Kommunikation Seminarplan

# Seminarpläne

Zeit (min)	Ablauf	Inhalt	 Methoden  Material
15	<b>Abschluss</b> alle	Die TN positionieren sich zwischen zwei Polen. Wer mag, begründet seine Position. Wählen Sie eine Frage, die zum Verlauf des Seminars passt, wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"><li>• das hat mir heute etwas gebracht</li><li>• das hat mir heute nichts gebracht</li></ul> Ausblick auf das nächste Thema/Modul und Verabschiedung	 <b>Positionsabfrage</b>   - <b>zwei beschriftete Moderationskarten</b>

### Hinweis:

Insbesondere Aspekte wie das Zusammenleben in der Familie oder die Erziehung der Kinder ermöglichen einen Einstieg zu kultureller Prägung mit großer Nähe zu den Teilnehmenden. Eine gute Übung hierzu ist auch die Methode Familiennetze, die im Seminarplan Migration im Modul 2 beschrieben ist.





## Methode: Perspektivwechsel

### Beschreibung:

Bei dieser Übung erleben die Teilnehmenden, welche Irritationen es auslöst, wenn gewohnte Bilder aus einer anderen Perspektive gezeigt werden. Als Bild dient in diesem Fall die Karte der Erde. Auf den Kopf gestellt oder in andere Ansichten gebracht, werden mit der Weltkarte auch gewohnte Wahrnehmungen auf den Kopf gestellt und ein Perspektivwechsel eingeleitet. Die von uns mitunter seit der Kindheit entwickelten Wahrnehmungsmuster sagen auch immer etwas über Bedeutung und Dominanz des Wahrgenommenen aus.

### Dauer:

15 Minuten

### Gruppengröße:

ab 12 Personen

### Material:

gegebenenfalls großer Raum, um einen Stuhlkreis zu bilden, Kopiervorlage, Pinnwand

### Ziele:

- gewohnte Wahrnehmungsmuster aufbrechen
- mögliche Irritationen nutzen, um andere Aspekte zuzulassen
- Akzeptanz für andere Sichtweise fördern

### Ablauf:

Teilen Sie die Kopiervorlagen mit den Weltkarten 1 und 2 aus. Vielleicht haben Sie auch die Möglichkeit, beide Karten in größerem Format auszudrucken und an Pinnwände aufzuhängen. Geben Sie den Teilnehmenden Zeit, die Karten zu betrachten und sich zu orientieren. Fragen Sie die Teilnehmenden, was das Betrachten der beiden Weltkarten bei ihnen auslöst, was für spontane Gedanken sie haben und welche Assoziationen es bei ihnen auslöst. Zum Schluss schauen Sie gemeinsam auf die Weltkarte 3 und diskutieren die unterschiedlichen Perspektiven.

### Ansicht Chile (Weltkarte 1):

Die Karte ist umgedreht, wodurch sich Chile über allen anderen Ländern der Welt erhebt. Der Pazifische Ozean liegt im Zentrum der Karte, wodurch Afrika und Europa an den Rand gedrängt werden und Amerika ganz klein erscheint.

### Ansicht Südafrika (Weltkarte 2):

Südafrika positioniert sich in der oberen Hälfte der Karte, wodurch das Land eine dominierende Rolle in der Welt einnimmt. Der Pazifikraum befindet sich am Rand der Karte und wird als weniger wichtig empfunden.

### Ansicht Europa (Weltkarte 3):

London befindet sich im Zentrum der europäischen Weltkarte und Südamerika und Australien liegen am Rand der Welt. Durch die Verlagerung des Äquators in die untere Hälfte der Karte wirken Afrika, Südamerika und Australien viel kleiner als Nordamerika, Europa und Asien.

Quelle: [visiontimes.net](http://visiontimes.net), 3. September 2018













## Methode: Positionsabfrage zu kultureller Prägung

### Beschreibung:

Die Methode Positionsabfrage dient im Rahmen dieses Seminars dazu, Einschätzungen, Meinungen und ein Stimmungsbild von den Teilnehmenden abzuholen, was sie zu vorgegebenen Aussagen der Dozentin bzw. des Dozenten empfinden. Sie positionieren sich dazu auf einer definierten Skala im Raum.

Was durch die Aufstellung sichtbar geworden ist, kann von den Teilnehmenden und/oder der Dozentin bzw. dem Dozenten kurz beschrieben werden. Eine ausführliche Beschreibung der Methode Positionsabfrage → siehe Methodenkoffer.

### Dauer:

15 bis 20 Minuten

### Gruppengröße:

6 bis 20 Personen

### Ziele:

- kulturbedingte Verhaltensweisen sichtbar machen
- kulturbedingte Verhaltensweisen kennenlernen
- Teilnehmende auflockern und auf das Thema einstimmen

### Material:

jeweils eine Moderationskarte mit „stört mich“ und „stört mich nicht“, Band, Seil oder Schnur, um eine Linie zu markieren

### Ablauf:

Auf dem Boden wird eine Linie ausgewiesen, deren Endpunkte mit „stört mich“ und „stört mich nicht“ mittels Moderationskarten gekennzeichnet sind. Bitten Sie die Teilnehmenden, sich an den Punkt zu stellen, der gegenwärtig ihrem persönlichen Denken und Empfinden in der jeweiligen Frage am nächsten kommt. Wer will, kann seine Position erläutern. Gespräche unter benachbarten Teilnehmenden sind möglich.

### Vorschläge:

- Naseputzen: Du stehst in einem vollen Bus. Die Person vor dir putzt sich kräftig die Nase.
- Spucken: Du läufst auf der Straße. Du siehst, wie einer auf die Straße spuckt.
- Anschauen: Du führst ein Gespräch mit einem Jugendlichen. Er schaut dich nicht an bzw. nicht in deine Augen.
- Pünktlichkeit: Du hast dich mit einem Freund / einer Freundin verabredet. Er / sie kommt unpünktlich.
- Begrüßung: Dein Gegenüber weigert sich, dir die Hand zur Begrüßung zu geben.
- Essensituation: Der Hund des Gastgebenden bleibt im Esszimmer, während gegessen wird.

### Variation:

Fragen Sie die Teilnehmenden, ob ihnen ein weiteres Beispiel hierzu einfällt.

Quelle: Agnes Thölking, Referentin für interkulturelles Lernen und interkulturelle Kompetenz







## Kurzvortrag: Interkulturelle Kommunikation

Wenn Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen aufeinandertreffen, bezeichnet man ihre Interaktion als interkulturelle Kommunikation. Das Begrüßungsritual ist nur ein Beispiel dafür, wie unterschiedlich Kommunikation ablaufen kann. Diese Kommunikation zwischen Ratsuchenden, Integrationslotsinnen und -lotsen sowie Dritten kann schwierig sein und zu Missverständnissen führen. Der Grund dafür liegt in den unterschiedlichen Traditionen, Religionen und Gebräuchen einer Kultur, die sich entscheidend auf die Kommunikation auswirken.

### Kulturelle Prägung bedeutet:

- Jeder Mensch wird in eine Kultur hineingeboren und nimmt diese in sich auf.
- Die kulturelle Programmierung ist meist bis zum 7. Lebensjahr verinnerlicht.
- Die Kultur als geistiges Orientierungssystem ist meist unbewusst.
- Kultur entwickelt und ändert sich, und zwar in Abhängigkeit von unserer Teilhabe an unterschiedlichen Kontexten.

### Kultur ist:

- nicht statisch, sondern immer in Bewegung, sich verändernd, prozesshaft,
- nicht gleich, sondern zusammengesetzt,
- nicht an nationale Grenzen oder anders definierten Räumen festzumachen,
- nicht eindeutig, sondern mehrdeutig und ambivalent.

### Sensibilisierung in Bezug auf interkulturelle Kommunikation bedeutet:

- die eigene kulturelle Prägung wahrzunehmen und zu benennen. Zu wissen, dass wir alle Bilder in uns tragen, an denen wir uns orientieren. Dass uns bewusst ist, dass sie bei anderen Kulturen anders sein können.
- lernen, Mehrdeutigkeit auszuhalten und zu leben. Gut oder böse, schwarz oder weiß, richtig oder falsch, Freund oder Feind – so sehen viele Menschen die Welt. Dass die Dinge oft weniger eindeutig sind, halten wir nur schwer aus und das macht anfällig für Zuschreibungen und Vorurteile.
- Missverständnisse und Irritationen als Potenzial anzusehen.
- ungleiche Beziehungen erhöhen die Verletzbarkeit eines Kommunikationspartners oder -partnerin. Viele interkulturelle Kontakte sind von sprachlicher Unterlegenheit, sozialer und rechtlicher Ungleichheit geprägt.

### Was braucht es für eine Kommunikation auf Augenhöhe?

- offene Einstellung
- Bewusstsein über eigene Haltung in der Kommunikation
- Aufmerksamkeit gegenüber anderen
- interkulturelle Werkzeuge und Techniken
- kulturelles Wissen

### Beispiele von kulturbedingten Missverständnissen in der Kommunikation

Die Fragestellung „Was brauche ich ...?“ kann im umgangssprachlichen Bedeutungszusammenhang missverständlich beantwortet werden. So können Antworten so ausfallen: „Ich brauche nicht zu meckern“ oder aber „Ich brauche keine Ausweiskontrolle am Bahnhof aufgrund meiner Hautfarbe.“ Diese oft sehr beiläufigen und kleinen Sequenzen in der Kommunikation bieten, wenn sie wahrgenommen und thematisiert werden, vielfältige Möglichkeiten interkulturellen Lernens.





Fragen Sie die Teilnehmenden nach weiteren Wörtern, die von unterschiedlicher Bedeutung sind.

### Allgemeine Aspekte (interkultureller) Kommunikation

- eher fragend als allwissend / eine Fragekultur bei sich aufbauen
- Menschlichkeit über Professionalität stellend
- das Bewusstsein, dass Interaktionen sich immer in individuellen Kontexten abspielen
- Empathie und Neugierde für die Geschichten des anderen
- Rollendistanz
- selbstreflexive und kooperative Haltung

### Genügt nicht allgemeines Wissen in Gesprächsführung und Kommunikation, wie dies beispielsweise im vorhergehenden Seminarplan besprochen wurde?

Kommunikationsstörungen entstehen (wie bei jeder Kommunikation) durch unterschiedliches Erleben einer Situation aufgrund

- fehlenden Hintergrundwissens,
- falscher, verzerrter Bilder vom anderen bzw. von der fremden Kultur.

Die damit geweckten abweichenden oder falschen Erwartungen führen zu Enttäuschungen und Verunsicherung oder sie können dazu führen. Dies kann wiederum zu unerwarteten Reaktionen führen und irritieren.

Interkulturelle Kontakte sind deshalb unter Umständen prekärer oder auch heikler als „normale“ Interaktionen.

### Stolpersteine in der interkulturellen Kommunikation

Hier können die Teilnehmenden ergänzen oder Beispiele nennen.

- Annahme von Gemeinsamkeiten, wo Unterschiede herrschen und umgekehrt
- unausgesprochene Selbstverständlichkeiten
- übertriebene „Political Correctness“ und Pseudo-Empathie
- stereotype Weltbilder: Die sind / Wir sind ...
- Halbwissen und fatale Schlussfolgerungen
- Überempfindlichkeit, alles als „kulturbedingt“ zu interpretieren
- Keine Verteidigungshaltung! Kein Misstrauen!
- Keine Glaubenskriege führen, keine missionarische Haltung! Pragmatische Lösungen suchen!

### Tipp

Den interkulturellen Kontext im Blick behalten und auf generelle Kommunikationsregeln achten.

Wird Kommunikation im interkulturellen Zusammenhang behandelt, kann es zu Polarisierungen bzw. Stereotypisierungen kommen. Die ausschließliche Orientierung an kulturspezifischen Kommunikationsstilen kann in eine Sackgasse führen.

Hier ist eine Rückkoppelung auf allgemeingültige Kommunikationstypen angebracht, die es unabhängig von kulturelevanten Kommunikationsstilen überall auf der Welt gibt: zum Beispiel Anklagen, Besserwisserei, Cocktailreden, Jammern, Rationalisieren, Plaudertaschen und Quasselstrippen.

Quelle: angelehnt an Sunita Balsler, Dipl. Sozialpädagogin (FH), Systemische Beraterin, Familientherapeutin (DGSF) Beratung, Coaching, Supervision, Interkulturelle Workshops - [www.balsler-consult.de](http://www.balsler-consult.de)





## Methode: Kommunikationsgewohnheiten erkennen

### Beschreibung:

Wir verfügen aufgrund unserer Prägung und Erfahrung über individuelle und auch über kulturell bedingte Kommunikationsgewohnheiten. Wer sich der eigenen Kommunikationsgewohnheiten bewusst ist, hat auch die Chance, sie zugunsten einer erfolgreichen Gesprächsführung bzw. einer guten Verständigung zu überprüfen und anzupassen.

### Dauer:

60 bis 90 Minuten

### Gruppengröße:

ab 12 Personen (mehrere Dreiergruppen)

### Ziele:

- eigene Kommunikationsgewohnheiten reflektieren
- hemmendes und förderndes Gesprächsverhalten erfahren
- erfahren, dass ungewohntes und fremdes Verhalten zu Abwertung und Zuschreibungen führen kann

### Material:

geräumiger Seminarraum mit jeweils kleinen Gesprächsecken à drei Stühle

### Ablauf:

Stellen Sie den Ablauf der Übung vor und geben Sie ein Thema für die Gesprächssituation vor.

Nun werden Dreiergruppen gebildet, die parallel zueinander in die vorgegebene Situation gehen sollen. Jeweils ein Gruppenmitglied wird die Beobachtungsrolle übernehmen, die beiden anderen ein kurzes Gespräch führen. Eine Person aus jeder Gruppe wird gebeten, vor den Seminarraum zu kommen. Sie bekommt die Aufgabe, während des Gesprächs ein bestimmtes Kommunikationsverhalten einzuhalten, wie beispielsweise:

„Blickt während des gesamten Gesprächs nicht in die Augen eures Gesprächspartners / eurer Gesprächspartnerin.“ Die beiden Gesprächspartner/-innen unterhalten sich ca. 5 Minuten über das vorher verabredete Thema. Anschließend werden die anderen Gesprächspartner und -partnerinnen aus allen Gruppen vor die Tür gebeten und erhalten wiederum eine Aufgabe:

„Sprecht bei dem jetzt folgenden Gespräch extrem langsam und macht oft Pausen“

oder „unterbrecht und fällt dem anderen ins Wort, lasst die Person nicht ausreden“.





### Auswertung:

In der anschließenden Reflexion in gemeinsamer Runde schildern die Teilnehmenden ihre Wahrnehmungen. Zunächst geben die am Gespräch Beteiligten eine Rückmeldung. Anschließend werden diejenigen gefragt, die in der Rolle als Beobachtende waren. Die Auswertung kann sich an folgenden Fragen orientieren:

- Wann ging es dir gut in dem Gespräch? Wann hast du dich unwohl gefühlt?
- Erlebst du solche Situationen auch im Alltag, wenn ja, wo?
- Welche Kommunikationsregeln gelten für dich?
- Welche Gesprächsgewohnheiten sind deiner Meinung nach kulturell bedingt?
- Welche Fragen oder Anregungen habt ihr noch?

Im nächsten Schritt sollen die Teilnehmenden alternative Umgangsformen ausprobieren. „Welchen Umgang mit unterschiedlichen Kommunikationsgewohnheiten wünschst du dir oder fändest du hilfreich?“ Die Erprobung kann in der jeweiligen Dreiergruppe oder in neuen Konstellationen sein.

Quelle: Baustein zur nicht-rassistischen Bildungsarbeit [www.baustein.dgb-bwt.de](http://www.baustein.dgb-bwt.de)  
DGB-Bildungswerk Thüringen e. V.

## Impressum

Autorin und Autor:  
Dr. Jürgen Schumacher  
Sozialwissenschaftliche Beratung  
Lucia Rutschmann  
Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen

Redaktion:  
Sigrid Jacob und Monika Präse  
Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen

Wiebke Schindel und Heike Würfel  
Hessisches Ministerium für Soziales  
und Integration Referat VI 2 -  
Landesprogramm WIR

Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen  
Domstraße 81 | 63067 Offenbach  
Telefon 069 82367233  
[wir-lotsen@lagfa-hessen.de](mailto:wir-lotsen@lagfa-hessen.de)  
[www.kompetenzzentrum-vielfalt-hessen.de](http://www.kompetenzzentrum-vielfalt-hessen.de)

Ein Projekt von:



Gefördert von:  
Hessisches Ministerium  
für Soziales und Integration



September 2020

