

Kommunikative Kompetenz in interkulturellen Beziehungen

Inhaltsverzeichnis:

Einleitung	2
A. Defizite in der Kommunikationsfähigkeit	2
1. Ursachen aus tiefenpsychologischer/transaktionsanalytischer Sicht	2
2. Kulturell/religiöse Arroganz als Folge restriktiver kollektiver Denkmuster und psychischer Defizite	6
3. Negative Kommunikationsmuster als Folge psychischer Beschränkungen	6
4. Auswirkungen in der sozialen Interaktion	9
B. Grundlegende Aspekte konstruktiver interkultureller Kommunikation	9
1. Anerkennung gleicher Rechte	10
2. Bewusstheit eigener Vorurteile	11
3. Offenheit	11
4. Authentizität	12
5. Nicht-Wissen	12
C. Reflektive Aspekte »kommunikativer Kompetenz«	14
1. Reflektion des eigenen Menschenbildes	14
2. Selbstwahrnehmung	18
3. Wahrnehmung des Kommunikationspartners	21
D. Analytische Kommunikationsmodelle zur Entfaltung interkultureller Kommunikationsfähigkeit	24
1. Kommunikations-Axiome (nicht weiter hinterfragbare Grundannahmen) nach Watzlawick	24
2. Die vier Seiten einer Nachricht	25
3. Transaktionsanalyse und Kommunikation	27
E. Gesprächsführungsmodelle für die interkulturelle Kommunikation	29
1. Partnerzentrierte Gesprächsführung nach C. Rogers	29
2. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg	31
F. Konfliktlösungskonzept/Konfliktgespräch in der interkulturellen Kommunikation	35
1. Ursachen für Konflikte	35
2. Hindernisse für eine konstruktive Konfliktlösung	36
3. konstruktive Haltung	36
4. Suche nach Verbindendem	37
5. Technik des Konfliktgespräch	37
G. Nonverbale Kommunikation	38
1. Was ist nonverbale Kommunikation	38
2. Bedeutung der nonverbalen Kommunikation	38
3. Bedeutung im interkulturellen Kontext	39
4. Welche körpersprachlichen Signale kann man wahrnehmen?	40
5. Funktionen der Körpersprache	40
6. Kongruenz/Inkongruenz	41
7. Mögliche kulturelle Unterschiede in der nonverbalen Kommunikation	41
Literatur	43

Einleitung

Kommunikation ist Formulierung und Ausdruck von bewussten und unbewussten Denkprozessen. Um interkulturell erfolgsversprechend kommunizieren zu können, bedarf es vor allem der Entfaltung einer konstruktiven geistigen Haltung.

In ihrem Beitrag „Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel“ (in: Knapp-Potthoff, A.; Liedke M (HG): Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit; Ludicium Verlag, München 1997) kritisiert Knapp-Potthoff die verbreitete Auffassung, die Aneignung kulturspezifischen Wissens sei Grundlage für interkulturelle Kommunikationsfähigkeit. Sie führt u.a. die Inhomogenität/Multikulturalität innerhalb von Kulturen, deren schnelle und dynamische Veränderungen und das Interaktionsparadoxon (Menschen verhalten sich in interkulturellen Begegnungen häufig anders als bei Kontakten mit Menschen der eigenen kulturellen Zugehörigkeit) als Begründung für ihre These an, dass Wissen bezüglich anderer Kulturen lediglich als relativer Ausgangspunkt für eine zutreffende Deutung der Interaktionen und der Vermeidung bzw. Aufklärung von Missverständnissen vorteilhaft sein kann. In ihrem »Modell dynamischer Kommunikationsfähigkeit« beschreibt sie als Schlüsselkompetenz die Fähigkeit, sich dem Kommunikationspartner in Richtung auf seine Kultur anzunähern, die eigenen Kommunikationsgewohnheiten zu verändern und die gemeinsame interkulturelle Wissensbasis dynamisch zu erweitern. In anderen Worten: offen, flexibel und lernwillig zu sein stellen aus ihrer Sicht Basisqualitäten interkultureller Kommunikationsfähigkeit. Es geht also um menschliche Grundhaltungen.

Jeder, der kommuniziert, wird darin von seinen Bedürfnissen, von bewussten und unbewussten geistigen Vorgängen und den damit einhergehenden emotionalen Vorgängen bestimmt. Aus humanpsychologischer Sicht haben wir natürlicherweise das Bedürfnis nach und die Fähigkeit zu menschlichem Austausch mit dem Ziel von Beziehungspflege und Verständigung. Andere Resultate haben Gefühle von Angst und Unwohlsein zur Folge. Kinder bis zu einem bestimmten Lebensalter verständigen sich offen und direkt auf natürliche Weise, weil sie noch nicht durch unbewusste psychische Konflikte und einengende Denkmuster gehandicapt sind. Die Übernahme der in der sozialen Umgebung vorherrschenden Denk- und Verhaltensmuster führt im Laufe der kindlichen Entwicklung zu mentalen Fixierungen, eingeschränkter und fehlorientierter Lernfähigkeit und zu abgrenzenden psychischen Schutzhaltungen, die Kommunikation erschweren. Im folgenden eine tiefenpsychologisch orientierte Darstellung der Faktoren, die unsere Kommunikationsfähigkeit reduzieren. Im Anschluss daran stelle ich Möglichkeiten vor, wie die aus der biografischen Entwicklung stammenden Hindernisse erkannt und aufgelöst werden können. Dann folgt die Darstellung von Kommunikationsmodellen, die, praktisch angewendet, zur Entfaltung von kommunikativer Kompetenz in interkulturellen Beziehungen nützlich sind. Den Abschluss bilden einige Aspekte nonverbaler Kommunikation, die im interkulturellen Kontakt möglicherweise bedeutsam sind.

A. Defizite in der Kommunikationsfähigkeit

1. Ursachen aus tiefenpsychologischer/transaktionsanalytischer Sicht

Kommunikative Kompetenz ist nicht technisch erlernbar. Reduzierte kommunikative Fähigkeiten sind Auswirkungen psychischer Defizite. Was wie kommuniziert wird, ist bestimmt von den zugrunde liegenden mentalen Prozessen. Diese wiederum werden von unbewussten seelischen Strukturen massiv beeinflusst.

Die Fähigkeit zu konstruktiver Kommunikation wird unter anderem durch folgende Faktoren reduziert:

a. Identifikation mit restriktiven Denkmustern

Die Identifikation mit einschränkenden Denkformen der sozialen Umgebung führt zu geistiger Enge und Fixierungen auf destruktive Denkmuster. Die Kommunikation aus dem Über-Ich (transaktionsanalytisch: kritisches Eltern-Ich) ist geprägt von Dominanzstreben, Rechthaberei, Angriffe auf andere Auffassungen und Verurteilungen/Vorwürfe gegenüber den Interaktionspartnern, die eher als Gegner gesehen werden. In interkulturellen Beziehungen wird die eigene Kultur als die richtige und überlegene angesehen und Anpassung an die herrschenden kulturellen Muster verlangt (Beispiele: "Leitkulturdebatte"; Kopftuchverbot; Minarettverbot in der Schweiz; Tschadorverbot in Belgien/Frankreich;). Die restriktiven und resoluten geistigen Muster machen unwillig, sich konstruktiv mit Denkweisen anderer Menschen/Kulturen zu beschäftigen. Stattdessen werden die eigenen Konzepte vehement gerechtfertigt und durchzusetzen versucht. Dieser Anteil benutzt in der argumentativen Kommunikation z. B. sehr gerne die Kommunikationsmuster des 'Kritizismus' (nach dem Haar in der Suppe suchen) und des 'Interpretierens', bei dem die Sichtweisen und Argumente der Meinungs-Gegner so 'gedreht' werden, dass man anschließend verbal gut auf sie einschlagen kann. Diese geistige Haltung verunmöglicht, Menschen mit kulturell bedingten anderen geistigen Landkarten zu verstehen, geschweige denn, sich in ihre Bedürfnisse einzufühlen. Im sozialen Umgang dominiert aus der rechthaberischen geistigen Haltung das Kommunikationsmuster des »Dirigierens« mit Befehlen, Anweisungen, Verboten und Ratschlägen. Die Verben »müssen« und »sollen« werden sehr häufig benutzt. »Moralisieren« in Form von Vorwürfen und Herabsetzungen sind ein weiteres beliebtes Mittel dieses seelischen Teils, durch Erzeugen von Schuldgefühlen bei den Interaktionspartnern seine Dominanz zu sichern.

In der kindlichen Lebensgeschichte identifizieren wir uns nicht nur mit den restriktiven Denkmustern der Erziehungspersonen, sondern tendenziell auch mit deren fürsorglichen, schützenden, fördernden, Verantwortung gegenüber Abhängigen/Schwächeren übernehmenden Denk- und Verhaltensmustern. In der Transaktionsanalyse wird dieser Anteil »fürsorgliches Eltern-Ich« genannt. Dieser es gut meinende Anteil kann jedoch gegenüber Menschen, die er als hilfsbedürftig ansieht, eine überfürsorgliche, Verantwortung entreißende, bevormundende (z. B. gute Ratschläge geben) Position an den Tag legen, ihr Selbstbestimmungsbedürfnis und –recht unterminieren und ihre Selbstentfaltung und Autonomiebestrebung behindern. Das könnte sich auch in Beziehungen zu Menschen bemerkbar machen, die durch andere kulturelle Prägung und Sprachbarrieren eingeschränkt sind. Menschen, die auf das ‚Angebot‘ des »fürsorglichen Eltern-Ichs« einsteigen, regredieren auf ein kindliches Abhängigkeitsniveau.

b. Anpassung

Die hierarchischen gesellschaftlichen Strukturen bestimmen auch die Beziehungsstrukturen in Familien und deren Erziehungskonzepte. Die Familie ist das primäre Sozialisierungsorgan, um Menschen dafür vorzubereiten, in den ökonomischen Strukturen entsprechend der Sonderinteressen der Machthabenden zu funktionieren (vgl. Dreier, O.: Familiäres Sein und familiäres Bewusstsein, Frankfurt/M., Campus, 1980).

Die Folge sind seelische Strukturen, die in der Transaktionsanalyse mit der Bezeichnung »angepasstes Kindheits-Ich« belegt werden.

Das vorherrschende Gefühl eines Menschen, der sich in diesem Anteil befindet, ist Angst. Der angepasste seelische Anteil ist sich permanent unklar darüber, was jeweils von der sozialen Umgebung erwartet wird und was genau richtig und was falsch ist. Es herrscht die Angst vor, etwas "Falsches" zu äußern und sich zu blamieren. Die Folge ist kommunikative Gehemmtheit und die Tendenz zu formalistischen, stereotypen, allgemeinen und inhaltsarmen Äußerungsweisen. Weil nicht die Verantwortung für sich, für eigene Ansichten und Überzeugungen übernommen wird, ver-

steckt er sich gerne hinter 'man'-Formulierungen, auch wenn es um persönliches Erleben geht (z. B. "Man ist aufgeregt", statt "Ich bin...". Weitere Erscheinungsweisen dieses 'ängstlichen' Teils sind Zurückhaltung, manipulative Techniken (Sie sind doch sicher auch der Meinung ...) und 'Falschheit' in der Kommunikation (Lüge; Denunziation, hinter dem Rücken von Betroffenen reden, soziale ≈ geheuchelte Freundlichkeit).

Die subjektive Schwäche, die Angst vor sozialen Kontakten (soziale Angst) erzeugt, wird von manchen Menschen (insbesondere Männer) auch so gehandhabt, dass sie abgewehrt und mit aggressivem Kommunikationsverhalten 'ersetzt' wird (psychoanalytisch: Gegenbesetzung). Eine weitere, ähnliche Kompensationsstrategie kann in betont offensivem Auftreten bestehen (Dauerredner), um unbewusst befürchtete ablehnende Reaktionen zu verhindern, bzw. nicht wahrnehmen zu müssen.

Außerdem neigt dieser Persönlichkeitsanteil dazu, das eigene reflektorische Denkvermögen zu unterdrücken, sich an 'herrschenden' Meinungen zu orientieren und Autoritäten 'zum Munde zu reden'. Er ist deshalb anfällig, Vorurteile und diskriminierende Denkmuster (z.B. Rassismus) bezüglich Menschen anderer Herkunft unhinterfragt zu übernehmen und zu kolportieren.

Die Identifikation mit den Wertmaßstäben der sozialen Umwelt, den Konzepten davon, was gut/schlecht, richtig/falsch ist und mit den Erziehungs- und Autoritätspersonen und deren Bewertungen/Urteile über die eigene Person führt zu einem zweiten obligatorischen Grundgefühl dieses seelischen Anteils, der Schuld. Schuldig zu sein stellt für das seelische Überleben eine Riesengefahr da. Dieses tiefe, unbewusste Schuldgefühl macht sich in der Kommunikation ebenfalls äußerst ungünstig bemerkbar. Wenn man schuldig ist, ist man nicht in Ordnung, kann nicht geliebt sein und muss bestraft werden. Deshalb werden alle möglichen Abwehrformen aktiviert, um der Wahrnehmung der Schuld zu entgehen. Um sich und andere davon abzulenken, projizieren Menschen ihre abgewehrte Schuld und beschuldigen andere. Der Blick richtet sich besonders gerne auf 'schlimme' Dinge bei anderen, um die eigenen dunklen Seiten, die Selbstverurteilung und den Selbsthass nicht realisieren zu müssen. "Was siehst du den Splitter im Auge deines Bruders, und den Balken in deinem Auge beachtest du nicht? Oder wie kannst du deinem Bruder sagen: Laß mich den Splitter aus deinem Auge ziehen, und siehe, in deinem Auge ist der Balken? Du Heuchler! Zieh erst den Balken aus deinem Auge, und dann sieh zu, wie du den Splitter aus deines Bruders Auge ziehst!" (Matthäus 7, 3-5). Dieses Verhaltensmuster ist so allgemein, dass es nicht auffällt und nicht in Frage gestellt wird. Wenn irgendwo auf dieser Welt irgendetwas passiert, was nach einem Fehler aussieht, wird sofort nach Schuldigen gefahndet und nach Strafe gerufen, um sich vom eigenen Schuldigsein abzulenken. Aus tiefenpsychologischer Sicht sind Moralisten Menschen, die selber "Dreck am Stecken" haben. Bei Personen des öffentlichen Lebens kommt das manchmal zum Vorschein.

Menschen, die sich schuldig fühlen, zeigen zudem die starke Tendenz, Äußerungen anderer Menschen als Schuldvorwürfe zu interpretieren, mimosenhaft zu reagieren, sich zu rechtfertigen und zu Gegenbeschuldigungen überzugehen. Das macht Klärungen von Situationen mit unterschiedlichen Bedürfnis- und Interessenlagen oft schwierig bis unmöglich.

Eine dritte emotionale Qualität des angepassten seelischen Persönlichkeitsanteils sind Minderwertigkeitsgefühle. Durch die Unterwerfung unter Machthabende, das Befolgen ihrer Direktiven und die Ausrichtung an deren Erwartungen entgegen eigener Bedürfnisse und Handlungsimpulse 'verrät' man sich selbst und reduziert zwangsläufig die eigene Selbstachtung. Die Verhaltensmuster des inneren 'Duckmäusers' wie Lügen, Denunzieren, Kleinbegeben etc. untergraben ebenfalls das Selbstwertgefühl. Hinzu kommt die Identifikation mit negativen Bewertungen der eigenen Person durch die soziale Umwelt, die eine negative Selbstbewertung zur Folge hat. Die angepasste seelische Instanz leidet deshalb unvermeidlich unter massiven Minderwertigkeitsgefühlen und reali-

siert dann in der zwischenmenschlichen Kommunikation, ebenfalls unumgänglich, ausgeprägte Kompensationsstrategien. Eine besteht darin, die Minderwertigkeitsempfindungen abzuwehren und stattdessen Arroganz zu entfalten (Abwehrmechanismus der Gegenbesetzung). Eine weitere Möglichkeit besteht darin, einen besonderen Stolz zu pflegen. Bei jungen Menschen mit niedrigem Bildungsstand, vielleicht arbeitslos oder ohne Lehrstelle, unselbständig, noch bei den Eltern wohnend, kann beispielsweise versucht werden, das Erleben der eigenen Bedeutungslosigkeit damit wettzumachen, dass deutscher Herkunft zu sein eine überlegene Qualität zugeschrieben wird. "Ich bin stolz, ein Deutscher zu sein" mit paralleler Abwertung anderer nationaler Zugehörigkeiten könnte die Auswirkung einer solchen Abwehrstrategie sein. Hinter arrogantem Verhalten und Stolz verbergen sich m. E. immer ausgeprägte Minderwertigkeitsprobleme.

Ein anderer Versuch, das lädierte Selbstwertgefühl aufzubauen und zu stabilisieren ist, andere Menschen verbal zu 'verkleinern', um selbst 'größer' auszusehen. Der verbreitete Kritizismus in unserer Kultur dürfte u. a. kollektiven Selbstwertproblemen geschuldet sein.

Eine dritte Strategie, um dem Erleben von Schwäche, Unterlegenheit, Ohnmacht, Ausgeliefertsein etc. wenigstens zeitweise zu entkommen, besteht darin, Machtpositionen zu erobern, in denen man relativ 'unangreifbar' ist. Diese Stellung erlaubt einem dann, sich für die schmerzhaften Erfahrungen an den Subordinierten zu rächen. Dies äußert sich in autokratischen Kommunikations- und Verhaltensmustern von Menschen in Machtpositionen. Alexander Mitscherlich sprach von der »autoritären Persönlichkeit«, der Volksmund beschreibt diese 'Radfahrerhaltung' als »nach oben buckeln, nach unten treten«.

Weitere Ego-Strategien zur 'Selbsterhöhung', um das reduzierte Wertgefühl auszugleichen, bestehen darin, sich im Schatten von bedeutsamen Persönlichkeiten zu bewegen, Statussymbole/Titel vorweisen zu können, körperliche Attraktivität (Bsp. kosmetische Operationen), Renommee durch Leistungen/Attraktivität des Lebenspartners/der eigenen Kinder etc.

c. Aggressionsstau als Folge abgewehrter Wut

Die Verletzung des angeborenen Selbstbestimmungsbedürfnisses des Menschen erzeugt zwangsläufig Wut, die natürlicherweise ausgedrückt wird. Wenn ein Mensch jedoch erlebt, dass seine Wutäußerungen ihn in eine noch problematischere seelische Situation bringen, lernt er, seine Wut zu unterdrücken und zu verdrängen. Die massiven Einschüchterungsversuche und Strafmaßnahmen der Erziehungspersonen haben in aller Regel diese Wirkung. Dadurch entsteht ein unbewusstes Aggressionspotential. Es macht sich in seelischer Gespanntheit, Unruhe, Ängsten vor Kontrollverlust etc. bemerkbar. Dieser seelische Anteil, der von Frustrationen über die Anpassungs- und Unterwerfungszwänge in hierarchisches gesellschaftlichen Strukturen bestimmt ist (transaktionsanalytisch: rebellisches Kindheits-Ich), ist permanent gereizt und zeigt sich häufig in verdeckten sprachlichen Attacken (z. B. Ironie, Sarkasmus, Zynismus) und/oder grundsätzlich oppositionellen und kooperationsfeindlichen Haltungen (psychologischer Terminus: *opposit responder*). Auch Mobbing ist ein Mittel, seine Frustrationen auszuagieren. Amok kann als exzessiver Ausbruch dieses inneren Vulkans angesehen werden. Ein Merkmal der Aggressivität dieser Teilpersönlichkeit ist, dass sie sich dann vor allem zeigt, wenn nicht oder kaum Restriktionen zu befürchten sind. Deshalb neigt sie zu verdeckten aggressiven Kommunikationsmustern (z. B. Ironie) und wählt als Objekte, an denen die aggressiven Tendenzen ausgelebt werden, bevorzugt Menschen, die sich aus seiner Sicht in einer schwächeren Positionen befinden. Außerdem kann dieser seelische Anteil sich dadurch zu sichern suchen, in dem er eine anderen Menschen feindlich gesinnte Weltanschauung wählt, die seine gewalttätigen Denkweisen und Handlungen legitimiert und ihn durch die Übereinstimmung mit den Gleichgesinnten zusätzlich rechtfertigt und stärkt. Das kann Rechts- oder Linksradikalismus, religiöser Fundamentalismus, Nationalismus etc. sein. Fremdenfeindliche

Weltbilder können demzufolge Muster sein, deren sich diese seelische Instanz bedient und sie 'berechtigt', ihre Aggressionen auszuagieren.

Die psychischen Muster, die sich in der frühen Lebensgeschichte durch restriktive Entwicklungsbedingungen entwickelt haben äußern sich unter anderem in destruktiven sprachlichen Ausdrucksformen, die als negative Kommunikationsmuster oder Kommunikationskiller bezeichnet werden.

2. Kulturell/religiöse Arroganz als Folge restriktiver kollektiver Denkmuster und psychischer Defizite

Die Tendenzen zur Identifikation mit gesellschaftlich vorherrschenden Denkweisen und das Bedürfnis, seelische Defizite zu kompensieren, äußert sich auch in kultureller und religiöser Arroganz großer Bevölkerungsgruppen (Vgl. Die Mitte in der Krise. Rechtsextreme Einstellungen in Deutschland 2010, Friedrich Ebert Stiftung, Forum Berlin, S. 149 ff)

Am Beispiel »Deutsche Islamkonferenz« und der »Handreichung der EKD« verdeutlichte Fr. Prof. Dr. Schirin Amir-Moazami in ihrem Vortrag "Dialog als kritisches Verstehen; Konzepte und Praktiken der interkulturellen Kommunikation" (Tabor-Gemeinde Berlin-Kreuzberg, 18.3.2011) u.a. folgende unreflektierte Vorstellungen und Vorannahmen im staatlich initiierten Dialog mit muslimischen Gruppen in Deutschland:

- Der islamische Dialogpartner wird als 'Problem' angesehen.
- Ihm werden generell bestimmte Fehlhaltungen unterstellt, z. B. eine Frauen diskriminierende Haltung (in manchen Bevölkerungskreisen wird Islam obligatorisch mit Terrorismus in Verbindung gebracht).
- Es wird allgemein von Illoyalität der muslimischen Bevölkerung ausgegangen, sie werden quasi unter Generalverdacht gestellt (erkenntlich an der Forderung, Loyalitätserklärungen zu unterschreiben, deren Werteformulierungen weit über die in der Verfassung festgelegten Werte hinausgehen. Ein weiteres Beispiel ist die Interpretation des Kopftuchtragens als religiös/politische Demonstration und das regionale Kopftuchverbot in staatlichen Institutionen. Das Minarett-Verbot in der Schweiz hat einen ähnlichen Hintergrund.
- Integration wird als Anpassung der Muslime an unsere Kultur verstanden.
- Für kulturelle Förderung/Erziehung werden selbstverständlich die hiesigen Maßstäbe angelegt; die Menschen sollen auf unser kulturelles 'Niveau' kommen, wie es idealerweise vorgestellt wird, dem aber die einheimische Bevölkerung in weiten Teilen selbst nicht entspricht. Ein Beispiel ist die Forderung nach demokratischer Grundhaltung. Die o.g. Studie der Friedrich Ebert Stiftung zeigt, dass es daran in großen Anteilen der bundesrepublikanischen Bevölkerung auch mangelt.
- Kulturelle Überheblichkeit führt zu Macht- und Manipulationstendenzen und sabotiert einen echten Dialog. Für die Integration durch Anpassung wird die Anerkennung der Muslime in Deutschland zugesagt; bei Nichtbefolgung mit der Verweigerung von Aufenthaltserlaubnis oder Staatsbürgerschaft und Abschiebung gedroht.
- Die Ergebnisse des Dialogs sind von staatlicher Seite bereits gesetzt; der Dialog dient lediglich dazu, die 'andere' Seite einsichtig zu machen.

3. Negative Kommunikationsmuster als Folge psychischer Beschränkungen

Die Kommunikation zwischen Menschen in privaten, beruflichen und interkulturellen Zusammenhängen leidet oft unter ungünstigen, tradierten Gesprächs-Mustern, die in unserer Gesellschaft gängig sind, die wir uns in unserer Lebensgeschichte angeeignet haben und unbewusst reproduzieren. weil uns noch keine anderen Möglichkeiten zur Verfügung stehen. Diese Muster führen

häufig zu Nicht-Klärung und Eskalation von Konflikten, Ärger, Frustration, Unzufriedenheit etc. Im folgenden eine Auswahl dieser 'normalen' Formen von Kommunikation:

- Rechthaben

In Kommunikationsprozessen wird häufig absolutistisch der eigene Standpunkt vertreten; es werden Urteile gefällt, schnell, verallgemeinernd und endgültig ein Resultat formuliert. Andere Ansichten werden als Unsinn abgetan (das ist Quatsch, Blödsinn), die eigenen für die einzig wahren gehalten. Die Haltung des Rechthabens (aus dem »strengen Eltern-Ich«) ist Gift für jede Kommunikation u. führt zu gegenseitigen persönlichen Angriffen, Streit, Unmut, Ärger. Sie ist gleichzeitig ein Indiz für ein instabiles Selbstwertgefühl. Der Rechthaber fühlt sich persönlich in Frage gestellt, wenn seine Auffassung angezweifelt wird. Seine Haltung ist jedoch ein obligatorischer Angriff auf jeden, der eine andere Sichtweise vertritt, weil die Bestimmtheit der Formulierung jeden von vornherein ins Unrecht setzt, der nicht so denkt.

Jemand, der recht hat, geht davon aus, dass die Weise, wie er die Welt wahrnimmt, die richtige ist. Er hat Ahnung davon, dass es nur subjektive Auffassungen von der Wirklichkeit gibt. Denn diese Auffassungen kommen durch einen ausschließlich subjektiven Prozess zustande. Es wird wahrgenommen, das Wahrgenommene wird subjektiv interpretiert (unterlegen einer Bedeutung), bewertet/beurteilt, eine emotionale Reaktion entwickelt (emotionale Bewertung) mit nachfolgenden Handlungsimpulsen. Dieser ganze Prozess macht dann die subjektive Erfahrung in einer Lebenssituation aus. Die Gesamtheit der subjektiv erzeugten Lebenserfahrungen ist in einer inneren psychischen Struktur organisiert, die wiederum die Basis für Interpretation und Bewertung von gegenwärtigen Wahrnehmungsinhalten bildet.

"Die Sinne liefern keinen präzisen Abdruck der Realität und auch keine Live-Übertragung aus der Außenwelt, die dann dem staunenden Betrachter im Bewusstseins-Kino vorgeführt wird. Stattdessen schafft das Gehirn sein eigenes Bild von der Welt. Es sammelt die Sinnesreize, filtert und analysiert sie und verarbeitet sie zu einer Synthese, die eine Interpretation der Realität ist. Am Ende aber suggeriert das Gehirn uns, sein kreatives Regie-Produkt sei das täuschungsfreie Abbild der Wirklichkeit. Welche Illusion!" (Wewetzer, H.: Wie die Welt im Kopf Gestalt annimmt. Tagesspiegel, 27.4.1998).

Autoritäre politische Systeme z. B. sind Folge und Ausdruck des Verlustes der natürlichen menschlichen Offenheit und der massiven mentalen Selbstbeschränkung durch Fixierung auf reduktionistische, brutal beengte geistige Konzepte. Gegen den Dogmatismus schrieb Bertold Brecht das folgende Gedicht:

Beharre nicht auf der Welle

*Ich sprach auch mit vielen Leuten und hörte
Genau zu und hörte viele Meinungen
Und hörte viele von vielem sagen: das sei ganz sicher!
Aber zurückkehrend sprachen sie anders,
als sie ehemals gesprochen hatten.
Und von dem andern sagten sie: das ist sicher.
Da sagte ich mir: von den sicheren Dingen
Das Sicherste ist der Zweifel.
Beharre nicht auf der Welle
Die sich an deinem Fuß bricht, solange er
Im Wasser steht, werden sich*

Neue Wellen an ihm brechen."

- Dirigieren/Belehren: Ausdrucksformen: Ratschläge geben, Mahnungen aussprechen; fertige Lösungen vorlegen; Überredung; Nötigung; Drohung;. Bsp.: "Du solltest..."; "so ist's am besten"; "das ist die einzige Möglichkeit"; " du musst das so machen"; "du wirst schon sehen"; „Wenn Sie das so machen würden, würde das viel besser gehen.“ „Wenn Sie das nicht so machen, dann wird das Konsequenzen haben.“ etc. Kommt aus dem „strengen Eltern-Ich“.
- Identifizieren: sich das Problem des Gesprächspartners zu eigen machen u. selbst aktiv werden. Diese Form von Hilfe tendiert dazu, den anderen abhängig zu machen u. seine Selbständigkeit zu untergraben. Das Muster wird bevorzugt vom „fürsorglichen Eltern-Ich“ praktiziert.
- Interpretieren: Diskussionsbeiträge anderer eigenwillig u. subjektiv auslegen; Dinge hineinragen oder herauslesen, die nicht wirklich angesprochen sind. Bsp.: "Was Du gesagt hast, würde heißen...". Eine weitere Form besteht darin, Handlungsmotive anderer Menschen zu deuten. Bsp.: „Das hast Du nur gesagt, weil du dich wichtig machen willst“.
- Bagatellisieren: Probleme oder Gefühle von Gesprächspartnern abwerten, herunter spielen, nicht ernst nehmen (z. B. in Form von Tröstung, Beruhigung, Ermutigung); Bsp.: "Was Du immer hast." "Das macht doch nichts", "du brauchst doch keine Angst zu haben" etc.
- Generalisieren: Einzelne Erfahrung verallgemeinern: »alles«, »immer«, »nie«, »man«; Bsp.: "Alle Ärzte sind..."; "jedes mal kommst du zu spät", "keiner hilft mir", "immer muss ich alles allein machen", "man kann sich auf keinen verlassen".
- Moralisieren: negative Werturteile aussprechen; Schuld- u. Angstgefühle bei Gesprächspartnern wecken wollen; Bsp.: "Das ist... (gemein, unverschämt, frech, böse, hinterhältig...)" ; ... "das kann man doch so nicht machen"; Glaubst Du im Ernst, dass..."; "wie kann man nur so so etwas tun"; "was bildets du dir bloß ein"; "dich kann man keine fünf Minuten allein lassen, schon..." etc. Stammt aus dem Eltern-Ich.

- Du-Botschaften

Bei Du-Botschaften 'übersetzt' der Empfänger seine innerpsychische Reaktion auf Verhaltensweisen/Äußerung des Senders in Bewertungen und Urteile über ihn. Er übergibt damit die Verantwortung für seine eigenen seelischen Regungen dem anderen. Bei negativen Bewertungen stellt diese Reaktion einen Angriff/eine Schuldzuweisung dar und ruft sehr wahrscheinlich negative Reaktionen hervor.

Das konstruktive Gegenteil von Du-Botschaften sind »**Ich-Botschaften**«:

Sie bedeuten, dass der Empfänger direkt über seine Empfindungen/Gefühle in Bezug auf den Sender kommuniziert. Beispiele: "Ich freue mich, wenn ich Dich sehe", statt: „Du bist sympathisch“ Oder: "Ich ärgere mich, wenn ich das Gefühl habe, Du gehst nicht darauf ein, was ich sage." Statt: "Du weichst aus." Oder: "Ich bin wütend, wenn ich das Gefühl habe, Du bestimmst, was wir machen." statt: "Du schränkst mich ein."

- Infantilisieren: jemand wie ein Kind behandeln, wie mit einem Kind reden. Dieses Muster wird gerne vom fürsorglichen Eltern-Ich gegenüber Schwächeren, Abhängigen, Hilfsbedürftigen angewandt, auch in der Pflege alter Menschen.
- Ironisieren: versteckte, herabsetzende Angriffe, die scheinbar humorig sind: "Das haben Sie aber fein gemacht".
- Inquirieren: nachforschende, anzweifelnde Fragen stellen: z.B. "Das müssen Sie mir jetzt aber mal genau erklären". Dient dem Eltern-Ich dazu, durch Informationssammlung die Kontrolle über die Subordinierten zu bekommen bzw. zu behalten. Auf gesellschaftlicher Ebene zeigt sich dieses Muster in Tendenzen wie Bürokratismus, Anlegen von Datensammlungen zur Kontrolle,

sich ständig verschärfende Dokumentationspflichten wie z. B. in der Pflege, sogenannte Qualitätskontrollen etc. Von dieser in unserer Gesellschaft verbreiteten Tendenz sind besonders auch Menschen betroffen, die aus anderen Ländern zu uns kommen.

4. Auswirkungen in der sozialen Interaktion

Restriktive Einflüsse in der frühen Entwicklung können sich in destruktiven Beziehungsmustern ausdrücken:

- Ein angepasster seelischer Anteil verhält sich selbstkontrollierend, zurückhaltend, ängstlich, unecht (inkongruent; nicht authentisch), unehrlich, manipulativ, um sich zu sichern, ja keinen ungünstigen Eindruck zu hinterlassen und gemocht zu werden. Die unbewusste mangelnde Selbstwertschätzung lässt Menschen, die diesen seelischen Anteil realisieren, hypersensibel und schnell beleidigt sein. Die egozentrische Ausrichtung macht einen empathischen Zugang zum Interaktionspartner und eine wirkliche menschliche Begegnung schwierig.
- Der ob der erlebten Restriktionen und der Anpassung wütende seelische Part (rebellisches Kindheits-Ich) neigt zu Mustern wie Ironie, Sarkasmus, schwarzem Humor und greift seine Mitmenschen gerne mit spitzen, groben Bemerkungen an. Seine unbewussten Rachebedürfnisse äußern sich in störenden, destruktiven Verhaltensmustern, die bis hin zu Sachbeschädigungen und körperlichen Übergriffen gehen können.
- Die Abwehr subjektiv erlebten frühkindlichen Mangels an Liebe und Fürsorge durch Bezugspersonen wird häufig durch die Identifikation mit einem idealen Eltern-Bild stabilisiert. Der daraus resultierende Persönlichkeitsanteil (transaktionsanalytisch: fürsorgliches Eltern-Ich) neigt dazu, Überverantwortung für aus seiner Sicht schwächere Menschen zu übernehmen, zu wissen, was für sie gut ist, sie zu beratschlagen, Entscheidungen für sie zu treffen, zu entmündigen und sie in ihrer Selbständigkeit und Selbstverantwortung zu unterminieren. Erscheinungsformen dieses Musters sind die Helfersyndrompersönlichkeit in sozialen Berufen und die Co-Abhängigkeit in Beziehungen zu Süchtigen. Es dürfte sich auch in Beziehungen zu Menschen mit Migrationsgeschichte bemerkbar machen, wenn diese als irgendwie benachteiligt wahrgenommen werden.
- Die in der sozialen Umgebung vorherrschenden engen Denkmuster werden verinnerlicht, indem man in Konfliktsituationen mit Menschen, zu denen man sich in einer
- Abhängigkeitsposition befindet, seine eigenen Bedürfnisse und Sichtweisen abwehrt und zur Harmonieherstellung die Sichtweisen des Konfliktgegners übernimmt. Die verinnerlichten Konzepte wendet man gegen sich an (Selbstbeherrschung, -reglementierung, -verurteilung) und auch gegenüber seinen Mitmenschen, die daraufhin kontrolliert werden, ob sie sich dem verinnerlichten Regelsystem gemäß verhalten. Wenn nicht, wird angeklagt (Vorwürfe), schuldig gesprochen (Bestrafung), Druck ausgeübt, um konformes Verhalten zu erzwingen (Drohungen, Nötigungen, Privilegienentzug etc.). Die engen Denkweisen bezüglich dessen, was richtig und falsch ist, produzieren ständig Ärger, weil die Mitmenschen den Erwartungshaltungen nicht entsprechen. Dieser Ärger wird häufig in wütenden Ausfällen ausgelebt. Dieser Teil ist auch ziemlich dialog-unfähig, weil er glaubt, recht zu haben, ihm die Fähigkeit zur Selbstreflexion völlig abgeht und er seine eigene Borniertheit nicht erkennen kann. Er führt stattdessen gerne Streitgespräche.

B. Grundlegende Aspekte konstruktiver interkultureller Kommunikation

Auch Menschen mit dem gleichen kulturellen Hintergrund sind Individuen mit verschieden gearteten Erfahrungen, Bedürfnissen, Denk- und Kommunikationsweisen. Die nachfolgend beschriebenen Aspekte konstruktiver Kommunikation gelten deshalb nicht ‚nur‘ für die Kommunikation zwi-

schen Menschen mit unterschiedlicher kultureller Herkunft und Prägung. Sie könnten hier für erfolgreiche Kommunikationsverläufe vielleicht noch bedeutsamer sein.

1. Anerkennung gleicher Rechte

„Was du willst, das dir die anderen tun, das tu du ihnen.“

Menschen sind in ihren Wahrnehmungs- und Denkweisen immer geschichtlich, kulturell, sozial und durch kollektive Lebensereignisse (z. B. Krieg, Hungersnöte etc.) und individuellen Lebenserfahrungen geprägt. Die individuellen und kollektiven mentalen Konzepte sind zwangsläufig allein durch die historische Bedingtheit beschränkt und relativ. Gravierendes Beispiel ist die mittelalterlichen Überzeugung, die Sonne drehe sich um die Erde, die für Menschen mit weiterem Horizont lebensbedrohlich war, wenn sie ihre Ansicht kundtaten. In der wissenschaftlichen Entwicklung sind Theorien häufig sehr kurzlebig.

Ungünstigerweise sind sich die Mehrzahl der Menschen im allgemeinen dessen nicht bewusst und glauben vielmehr, ihre Sicht wäre ‚die richtige‘. Das führt nicht nur in interkulturellen Begegnung zu unproduktiven und konflikthaften Kommunikationstendenzen.

Wenn man die Wahrnehmungsvorgänge und die psycho- und gruppodynamischen Prozesse beim Zustandekommen von Denkmustern berücksichtigt, wird klar, dass die individuellen und gesellschaftlichen Weltansichten selbstgeschaffene Konstrukte sind (siehe auch „Mentale Kompetenz“).

Es gibt also für Überlegenheitsdenken in interkulturellen Beziehungen keinen sachlichen Grund. Kulturelle Arroganz ist ein Ausdruck von Dummheit, die noch keine Ahnung von der eigenen Beschränktheit besitzt. Simone Weill äußerte sinngemäß, dass Menschen, die sich ihres Wissens und ihrer intellektuellen Überlegenheit rühmten, lediglich mit der größeren geistigen Gefängniszelle prahlten.

Überlegenheitsattitüden sind ein Angriff auf den Interaktionspartner und unterstützen den Kommunikationspartner, zum Selbstschutz wiederum eine feindselige Position einzunehmen. Beidseitige Lernprozesse und Verständigung wird dadurch verhindert.

Eine Überzeugung, in der geistig-moralischen-kulturellen Entwicklung weit überlegen zu sein, führt häufig zu einer ‚belehrenden‘ Haltung, zum Dozieren und Nichternstnehmen der anderen Sicht. Dialog ist so nicht möglich.

Sich der Relativität der persönlichen Weltzugänge bewusst zu sein bedeutet auch, andere geistige Realisationen als ebenso berechtigt anzusehen. Das erlaubt, Kulturen in ihrer Gewordenheit zu akzeptieren und die interkulturelle Begegnung und den Austausch als exzellente Möglichkeit anzusehen, sich jeweiliger eigener Beschränkungen besser bewusst zu werden und im Dialog von- und miteinander zu lernen. Das Interesse an der Sichtweise des anderen verschafft diesem den Raum, seine Position darzustellen, wirklich gehört zu werden und in einen Austausch zu treten.

Dieser akzeptierende Zugang im interkulturellen Dialog gilt auch, wenn Dialogpartner durch ihre kulturelle Prägung tendenziell menschenfeindliche Konzeptionen vertreten. Menschen sind deswegen nicht schlecht oder böse. Sie haben sich lediglich für ihr eigenes seelisches Überleben mit Denkmustern ihrer sozialen/kulturellen Lebensumgebung identifiziert, bzw. versuchen sie unbewusst damit, sich in einer als bedrohlich erlebten Umwelt zu sichern (siehe »Mentale Kompetenz«). In diesen Strategien unterscheiden sie sich nicht einen Deut von anderen Menschen. Vielleicht hatten diese nur das Glück, dass in ihrer Entwicklungsgeschichte die unmittelbaren Lebensbedingungen etwas freundlicher und die restriktiven geistigen Muster weniger eng waren.

Akzeptanz ist die unbedingte Voraussetzung für Konstruktivität in Kontakten auf der persönlichen, gesellschaftlichen und interkulturellen Ebene. Sobald einem Gesprächspartner moralisierend begegnet wird, wird dieser sich mit größter Wahrscheinlichkeit verteidigen, rechtfertigen und/oder

zu Gegenattacken übergehen. Die Konsequenz ist Kampf. Die Möglichkeit, sich argumentativ mit der Sache auseinanderzusetzen, geht dann gegen null.

2. Bewusstheit eigener Vorurteile

In seinem Werk »Wahrheit und Methode« verdeutlicht der Philosoph Hans-Georg Gadamer, dass „Vorurteile“ unumgänglich sind. Wir entwickeln über Lernprozesse, individuelle Erfahrungen und psychodynamische Prozesse (Abwehrmechanismen) Konzepte über uns und die Welt, die unsere Wahrnehmung, deren Interpretation und Bewertung und die entsprechenden Handlungsmuster bestimmen. Solange man sich dieser unreflektierten Vorannahmen nicht bewusst ist, wird man an der ‚Richtigkeit‘ dessen, wie man die Welt realisiert und auf sie reagiert, keinen Zweifel hegen. Erst wenn der Mensch ‚mitkriegt‘, dass die Welt nicht an sich so ist, sondern man sie so ‚macht‘, gibt es alternative Möglichkeiten. Für das ‚Umdenken‘ sind sich wiederholende schmerzhaft Erfahrungen und Lebenskrisen oft sehr nützlich.

3. Offenheit

„Ein Gespräch führen heißt, sich unter die Führung der Sache stellen, auf die die Gesprächspartner gerichtet sind. Ein Gespräch führen verlangt, den anderen nicht niederzuargumentieren, sondern im Gegenteil das sachliche Gewicht der anderen Meinung wirklich zu erwägen...“

Hans-Georg Gadamer: *Wahrheit und Methode*. Band 1, 6. Aufl., Tübingen 1990, S. 373

Wenn Menschen sich ihrer geistigen Muster noch nicht bewusst sind, neigen sie dazu, Informationen, Sichtweisen, Theorien etc., die ihren gegenwärtigen Weltansichten zuwiderlaufen, radikal abzulehnen. Das ist insofern tragisch, als diese Einstellung geistige Stagnation zur Folge hat. Die beschränkten geistigen Konzepte werden dann weder erweitert noch verändert. In der Kommunikation wirkt sich diese Haltung automatisch in negativen Werturteilen, nicht mehr wirklich Zuhören, sich Argumenten (die eigener Sicht widersprechen) verschließen, und verbalen Attacken auf die Gesprächs- ‚Gegner‘ aus.

Lernfähigkeit, Verstehen und Verständigung setzt jedoch voraus, Informationen erst einmal anzunehmen und zu bedenken. Dazu bedarf es nach Gadamer folgender Momente:

- Dazu bedarf es, die Anderen zu Wort kommen lassen, sich für ihre Sichtweisen zu interessieren, ihnen zuzuhören und "das sachliche Gewicht der anderen Meinung wirklich zu erwägen." Für Gadamer ist dabei wichtig, auch die eigene Position zu akzeptieren und sich nicht von ihr zu distanzieren.
- Es braucht eigene Erfahrungen und Begriffe, um andere verstehen zu können. Wenn z. B. jemand, der von Geburt an blind ist, von Farben reden hört, kann er nichts damit anfangen, weil das völlig außerhalb seiner Erfahrungsmöglichkeiten liegt. Auf der anderen Seite bedeutet dieser Aspekt auch, dass je vielfältiger die Lebenserfahrungen und desto weiter der geistige Horizont, desto höher die Chance, seine Mitmenschen zu verstehen und Informationen nutzen zu können, eigene mentale Beengungen korrigieren zu können. „Es hört doch jeder nur, was er versteht.“ Johann Wolfgang von Goethe
- Ein weiterer wesentlicher Faktor von Offenheit ist der, eigene Denkmuster zu reflektieren, kritisch zu hinterfragen und bereit zu sein, sie zu verändern oder aufzugeben, wenn sie durch stichhaltige Argumente oder Fakten in Frage gestellt sind. Nach meiner Erfahrung mangelt es in unserem Kulturkreis ziemlich an dieser Bereitschaft mit der Konsequenz stark reduzierter Lernfähigkeit. Die Alternative ist dann das Lernen durch existentielle Krisen, die zwangsläufig Folge mangelnder Lern- und Entwicklungsbereitschaft sind.

4. Authentizität

Wir neigen dazu, in sozialen Begegnungen bestimmte Rollen einzunehmen, die mit bestimmten Attitüden und bestimmten Sprachmustern einhergehen. Das bietet einerseits eine Art Sicherheit, bedeutet auf der anderen Seite jedoch, sich nicht in seinem Menschsein zu zeigen, sondern eine Fassade zu präsentieren. Das hat wiederum unvorteilhafte Konsequenzen:

- Nicht authentisch zu sein (sich zu zeigen, wie man gerade ist), sondern eine Rolle zu spielen, ist anstrengend und kostet zusätzliche Energie
- Es verengt und macht relativ unflexibel, da man sich auf eine bestimmte Weise der Weltwahrnehmung und des entsprechenden Verhaltensprogramms festgelegt hat. Bürokraten sind ein Musterbeispiel dafür.
- Das Vertrauen des Gesprächspartners wird unterminiert, weil man etwas 'verbirgt'.
- Der Gesprächspartner wird nicht in seiner vollen Menschlichkeit wahrgenommen, sondern aus der Rollenwahrnehmung und den Rolleninteressen auf eine bestimmte Funktion reduziert mit entsprechenden 'unmenschlichen' Kommunikations- und Verhaltensweisen, weil grundlegende menschliche Bedürftigkeiten nicht gesehen und anerkannt werden. Das wiederum aktiviert in aller Regel bei den Mitmenschen ein Selbstschutzprogramm mit der Folge von dauerhaften, lösungsresistenten Konflikten.

"Ein Beispiel aus der alltäglichen Berufspraxis: Eine ältere Dame befindet sich in einem Diagnostikraum, es sollen einige Messungen an ihren Augen vorgenommen werden. Die Pflegenden, die die Messung durchführen wird, spricht in einfachen, informativen Sätzen: 'Wir werden jetzt mal eben Ihre Augen durchmessen, wenn Sie sich einmal hier hinsetzen. Ihren Kopf bitte gegen dieses Polster drücken, nein, richtig gegen das Polster drücken. Nein, die Augen nicht wegdrehen...'. Sie stellt geschlossene Fragen wie: 'Haben Sie auch eine Lesebrille?', wobei sie immer mit einer etwas höheren und lauterer Stimme spricht, als in einer normalen Konversation. Die ältere Dame hat den Kopf voller Fragen und versucht diese auch zu stellen: 'Warum messen Sie denn jetzt beide Augen, ich habe doch nur an einem Auge Beschwerden?' Warum möchte die Schwester wissen, ob sie eine Lesebrille trägt, wo doch klar ist, dass sie momentan die gesamte Welt nur noch verschwommen sieht und an lesen nicht zudenken ist? Die Pflegenden hört ihre Fragen nicht oder schiebt sie mit der Anmerkung beiseite, dass dies nun mal eben so gemacht werden muss. Nach zwei Versuchen gibt die Dame das Fragen auf..." (Visser, M.; de Jong, A.: Kultursensitiv pflegen. Wege zu einer interkulturellen Pflegepraxis; Urban & Fischer; 2002; S. 164 f)

In obigem Buch wird ein weiteres prägnantes Beispiel dargestellt, wie die Fixierung auf die Berufsrolle und deren formale Aspekte die Wahrnehmung der Klientenlage und -bedürfnisse verhindert und zu menschenunwürdigen Situationen führt (S. 168 f).

- Unauthentische Muster verunmöglichen warmherzige, echt freundliche Begegnungen mit anderen Menschen.

Deshalb dürfte Authentizität, die in unverstelltem Auftreten als Mensch besteht, eine Basiskompetenz eine Kommunikation darstellen, in der sich Menschen *wirklich* begegnen.

5. Nicht-Wissen

"Ich weiß, dass ich nichts weiß", sagte das Universalgenie Sokrates kurz vor seinem Ableben. Alles intellektuelle Wissen besteht aus Konzepten, historisch bedingt, beschränkt und, wenn man die Veränderung der Konzepte über die Jahrhunderte berücksichtigt, mutmaßlich in großen Teilen 'verkehrt'.

Die in der Einleitung nach Knapp-Potthof angeführten Faktoren der Multikulturalität innerhalb von Kulturen, deren schnelle und dynamische Veränderungen und die Beobachtung, dass Menschen sich in interkulturellen Begegnungen tendenziell anders verhalten als im Kontakt mit Menschen mit gleichem kulturellem Hintergrund (Interaktionsparadoxon) weisen ebenfalls darauf hin, dass das Gelingen der interkulturellen Begegnung nicht von angesammeltem Wissen über die jeweilige Kultur abhängig sein kann. G. Pieochotta vertritt die Auffassung, dass der Erwerb eines allumfassenden Wissens bezüglich einer anderen Kultur Utopie sei und Halbwissen eher zu unzutreffenden Verallgemeinerungen führen würde, die sich in der Vernachlässigung der Individualität des Anderen auswirken. (In: *Pflegerische Beratung im multikulturellen Kontext*. Im Mittelpunkt steht der Mensch. *Pflegezeitschrift* 4, 2006) Zu einer ähnlichen Auffassung kommen die Autorinnen einer Broschüre, die vom Deutschen Berufsverband für Krankenpflege (DBfK) herausgegeben wurde. Sie fordern anstelle einer migrantenspezifischen Pflege "eine Individualpflege, da Fremdheit in der Begegnung mit jedem Patienten eine Rolle spielt und jeder einzelne Besonderheiten aufweist, die von einer standardisierten Pflege nicht berücksichtigt werden" (In: DBfK, Hrsg.: *Kultursensibel pflegen*, Fallbeispiel zur theoriegeleiteten Umsetzung des Pflegeprozesses. Paderborn 2005).

Jeder Mensch hat, auch wenn er bestimmten kulturellen Einflüssen unterliegt, seine ganz eigene Lebensgeschichte, seine eigenen Verarbeitungsweisen von Erfahrungen und seine eigenen Denk-, Gefühls- und Handlungsmuster. Jeder ist verschieden von jedem anderen.

Hinzu kommt, dass jede Begegnung wiederum speziell ist und seine eigenen Merkmale und Zusammenhänge aufweist.

Deshalb sind jegliche Verallgemeinerungen und Verhaltensrezepte problematisch, weil sie den individuellen Menschen und die konkrete Kommunikationssituation weitgehend ignorieren.

Welche Schlussfolgerungen lassen sich daraus ziehen?

- Einmal wäre es bedeutsam, sich der Relativität des angeeigneten Wissens bewusst zu sein und es nicht mit Wahrheiten zu verwechseln.
- Auch wenn ich mir viel Wissen über die Kultur des Menschen, mit dem ich in Kommunikation bin, erworben habe, weiß ich das, was ich nicht weiß, nicht. Der andere ist immer noch anders, und was das ist, weiß ich im Moment der Begegnung (noch) nicht. Dieses Nicht-Wissen klar im Bewusstsein zu haben, wäre für die gemeinsame Annäherung und Entwicklung einer gemeinsamen Verständigungsbasis zentral.
- "Der Mensch, mit dem du es gerade zu tun hast, ist der wichtigste", äußerte Meister Eckhard. Das meint, mich auf diesen Menschen einzulassen, mit dem ich in Kontakt bin, ihn in seiner Menschlichkeit und individuellen Besonderheit anzunehmen zu suchen. Auch das erfordert die Bereitschaft, alle Vorannahmen und ideologischen Konzepte loszulassen.
- In seinem Aufsatz: »"Kompetenzlosigkeitskompetenz". Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen.« weist P. Mecheril darauf hin, dass in der interkulturellen Kommunikation gesellschaftliche Machtstrukturen und die gesellschaftlichen Positionen der Kommunikationspartner eine Rolle spielen und es sich so gut wie immer um eine Kommunikation zwischen Ungleichen handelt, was sich wiederum subtil auf das Kommunikationsverhalten auswirkt. Auch deshalb plädiert er für eine Haltung des Nicht-Wissens in der interkulturellen Kommunikation. "Nicht-Wissen bedeutet nicht 'kein' Wissen zu haben;... Nichtwissen ermöglicht vielmehr jene Art von Wissen, die ein Wissen um die Grenzen des Wissens, seiner Anwendbarkeit und um seine Eingebundenheit in Verhältnisse der Macht und Ungleichheit ist." Diese Form des Nichtwissens bezeichnet er als »Kompetenzlosigkeitskompetenz«.

Die Anwendung von schablonenhaften Denkformen im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen, die auf schematischem Wissen beruht, bezeichnet er als gewaltförmig. Er schlägt stattdessen eine 'bedachte' Herangehensweise vor: "Die Berücksichtigung von Nicht-Wissen fordert zur **Reflexion** des je spezifischen Verhältnisses von Erkenntnis, Handlung und Macht auf." (In: G. Auernheimer, Hrsg.: Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität, Obladen 2002, S. 29).

C. Reflektive Aspekte »kommunikativer Kompetenz«

Will ein Mensch sein Potential entfalten, setzt das die Bereitschaft voraus, behindernde Faktoren und Defizite wahrzunehmen, zu bedenken, positive Alternativen zu erkennen, sich für diese zu entscheiden und sie einzuüben. Das gilt auch für kommunikative Fähigkeiten.

1. Reflektion des eigenen Menschenbildes

Das - meist unbewusste - Bild davon, wie der Mensch an sich ist, bestimmt dessen konkrete Wahrnehmung, die Wahl der Bewertungskonzepte, mit denen er ‚klassifiziert‘ wird, die emotionale Reaktion und die Handlungsmuster, die in der Begegnung realisiert werden. Das Verhältnis zu Mitmenschen dürfte fundamental verschieden sein, je nachdem, ob die Sicht des Philosophen Hobbes angenommen wird: "Der Mensch ist des Menschen Wolf" oder das Bild, das Goethe ausdrückt: "Ich glaube, dass wir einen Funken jenes ewigen Lichts in uns tragen, das im Grunde des Seins leuchten muss und das unsere schwachen Sinne nur von ferne ahnen können. Diesen Funken in uns zur Flamme werden zu lassen und das Göttliche in uns zu verwirklichen, ist unsere höchste Pflicht."

a. Philosophische Menschenbilder

Die Philosophie kann man in zwei Hauptströmungen einteilen, denen man die philosophischen Schulen zuordnen kann.

• Der philosophische Materialismus (Realismus)

Aus dieser Sicht ist der Mensch Resultat einer evolutionären Entwicklung in der Materie. Bewusstsein ist das Produkt der Organisation und Differenzierung innerhalb materieller Prozesse. Das Bewusstsein ist auf das jeweilige Individuum beschränkt und verschwindet mit seinem Tod. Der Mensch ist eine hochentwickelte Art innerhalb der Artenvielfalt in der Natur. Ethische Werte existieren nicht an sich, sondern werden von menschlichen Gemeinschaften entwickelt und festgelegt. Der Marxismus ist ein Vertreter dieser philosophischen Richtung. Die ökonomische und politische Organisation der westlichen Gesellschaften hat unreflektiert ebenfalls dieses Menschenbild als Grundlage.

Aus Sicht dieser Konzeption ist der Mensch relativ allein und auf sich gestellt. Ein Hauptmotiv ist Existenzsicherung, das sich u.a. in Existenzängsten, der Anhäufung materieller Werte, umfassende (Ver-) Sicherung gegen vorstellbare Risiken und Kontrolle aller möglichen Lebensaspekte äußert. Ein weiteres Merkmal ist die Angst vor dem Tod, die sich in unserer Kultur vor allem darin ausdrückt, ihn zu ignorieren. Hedonistische Lebensweisen, die ausgeprägten Lebensgenuss in den Vordergrund stellen, sind ebenfalls Ausfluss materialistischer Sichtweisen.

• Der philosophische Idealismus

Diese philosophische Grundkonzeption betrachtet den Geist als ursprünglich und die materielle Welt als ein Produkt des Geistes. Es existiert demnach so etwas wie ein allumfassendes, undifferenziertes kosmisches Bewusstsein (Hegel nannte dieses „Weltgeist“, andere Bezeichnungen: Allgeist, universelles Bewusstsein, Sein, Höheres Selbst, Atman, Gott-Vater). Durch geistige Reduktion und Selbstzersplitterung (biblisch: Satans Sturz aus dem Himmel) begibt sich ein Aspekt

des kosmischen Bewusstseins auf eine tiefere Ebene, in der sich die Bewusstseinsinhalte in materiellen Formen widerspiegeln. Die geistigen Entwicklungen innerhalb der materiellen Erscheinungen dienen der Selbsterkenntnis der eigenen allumfassenden geistigen Natur. Das göttliche Bewusstsein erkennt sich selbst.

Die Haltung der »Demut« als Form der Bescheidenheit im Wissen, dass es etwas Größeres gibt, von dem man abhängt und eine eher stoische Lebensweise, die die Dinge so nimmt, wie sie sind und die sich so wenig wie möglich von weltlichen Dingen abhängig machen will, könnten Erscheinungsformen einer Weltsicht sein, die auf dem philosophischen Idealismus basiert.

b. Psychologische Konzeptionen

• Behaviorismus/Kognitivismus

Dies theoretische Konzeption sieht den Menschen als Wesen, das bei der Geburt als gewissermaßen 'unbeschriebenes Blatt' zur Welt kommt. Da es lediglich auf äußere Reize reagiert und darüber lernt, ist das, was aus ihm wird, gänzlich von den Umweltbedingungen abhängig. Watson, einer der Begründer des Behaviorismus, sagte sinngemäß, er könne aus jedem neuen Erdenbürger, der ihm überlassen würde, entweder einen Heiligen oder einen Verbrecher machen, je nachdem, welche Bedingungen er ihm schaffen würde.

Die Schlussfolgerung aus dieser Konzeption wäre eine zwischenmenschliche Beziehungskultur, die auf Belohnung von gesellschaftlich als positiv gewerteten und Bestrafung von als negativ angesehenen Verhaltensweisen beruht. Das pädagogische Konzept hat diese Sicht unreflektiert als Basis (Alice Schwarzer: Am Anfang war Erziehung).

Der Kognitivismus, eine Weiterentwicklung aus dem Behaviorismus, betrachtet den Geist des Menschen analog zur Funktionsweise eines Computers als zwar hochkomplexen aber quasi technischen Mechanismus, der Informationen aufnimmt (Input), programmäßig verarbeitet und daraufhin reagiert (Output). Die Verarbeitungsprogramme sind durch entsprechenden Input modifizierbar. Hier kämen inhaltliche Vermittlung von Wissen und Begriffssystemen und Vorbildverhalten (Unterstützung des Imitationslernens) ergänzend zur Dressur des Behaviorismus (Lernen durch Konsequenzen) hinzu.

• Klassische Psychoanalyse

Dessen Begründer, Sigmund Freud, betrachtete den Menschen als unsoziales, egozentrisches, selbstsüchtiges Triebwesen mit einem angeborenen Hang zur Destruktivität (Aggressions-/Todestrieb), das nur durch äußere Einschränkungen, Verinnerlichung gesellschaftlicher Normen über Zwang und durch die Einflüsse der menschlichen Kultur zu einem einigermaßen sozial verhaltenden Menschen geformt werden kann. Machtstrukturen und ein tendenziell restriktiver zwischenmenschlicher Umgang sind demnach unvermeidlich, um einigermaßen sozial verträgliche Lebensbedingungen herzustellen.

Neuere Richtungen in der Psychoanalyse (z. B. Erich Fromm: Die Kunst des Liebens) beinhalten eine Auffassung vom Wesen des Menschen, die eher der Humanistischen Psychologie entspricht.

• Humanistische Psychologie

Diese vertritt eine ziemlich genau entgegengesetzte Auffassung vom Menschen. Demnach ist der Mensch von Natur aus eine bereits positiv ausgerichtete Persönlichkeit mit einem angeborenen Selbstentfaltungs- und Wachstumsbedürfnis der Persönlichkeit (Selbstaktualisierungstendenz nach C. Rogers). Psychische Störungen und daraus resultierende problematische Verhaltensweisen entstehen dadurch, dass der Mensch nicht bedingungslos als Mensch akzeptiert, geachtet und geliebt wird, sondern abgelehnt, bestraft, unter Repressionen gesetzt wird, wenn er den Erwartungen seiner Umwelt nicht entspricht. Da der Mensch nach diesem Konzept auch das »Bedürfnis nach

positiver Beachtung« durch die soziale Umwelt und das »Bedürfnis nach Selbstachtung« besitzt, kommt es zu Widersprüchen zwischen dem Selbstentfaltungs- und Selbstachtungsbedürfnis einerseits und dem Bedürfnis nach positiver sozialer Beachtung andererseits. Rogers unterscheidet zwei Bedingungen von Wertschätzung, die »unbedingte positive Beachtung« und die »bedingte positive Beachtung«. Bei erster erfährt das Kind, dass es geliebt und akzeptiert wird, auch wenn es Verhaltensweisen zeigt, mit denen die Bezugspersonen nicht einverstanden sind. In diesem Fall wird das Selbstkonzept des Kindes grundsätzlich nicht in Frage gestellt, es entsteht kein Gegensatz zur Selbstaktualisierungstendenz. Bei der »bedingten positiven Beachtung« wird das Kind abgelehnt, mit Vorwürfen überhäuft, negativ charakterisiert, bestraft, wenn es nach Ansicht der bedeutenden Bezugspersonen unangebrachte Verhaltensweisen zeigt. Positive Beachtung erfährt es nur dann, wenn es von den Erziehungspersonen erwünschtes Benehmen an den Tag legt. Es nimmt wahr, dass es nur positive Beachtung bekommt, wenn es bestimmte natürliche Impulse aus der Selbstaktualisierungsanlage unterdrückt und das von den Erziehungspersonen erwünschte Verhalten zeigt. Über die Verinnerlichung der Bewertung der bedeutenden Bezugspersonen entsteht analog zu den Erfahrungen mit der sozialen Umwelt die »unbedingte« und die »bedingte« Selbstachtung«, d. h. eine Selbstbewertung, die gleichartig ist wie die Bewertung durch die Bezugspersonen. Denkprozesse und Handlungen aus der Selbstentfaltungstendenz stehen dann im Widerspruch zu dem Bedürfnis nach positiver Beachtung und Selbstachtung und erzeugen Schuldgefühle, Selbstbestrafungstendenzen, Aggressionen, die auch in sozialen Beziehungen ausagiert werden. Die übernommenen Bewertungsmaßstäbe werden auch an die Mitmenschen angelegt, entsprechend geurteilt und ihnen nicht entsprechen, mit Angriff reagiert.

• Kritische Psychologie

Klaus Holzkamp, der herausragende Vertreter dieser psychologischen Konzeption, versuchte der eigentlichen psychischen Natur des Menschen dadurch auf die Spur zu kommen, indem er die naturgeschichtliche Entwicklung des Psychischen bis hin zum Homo sapiens nachverfolgte. Demnach besitzt der Mensch das unbedingte Bedürfnis nach Selbstbestimmung, das sich in der Evolution als überlebenssichernd in der menschlichen Natur ausgebildet hat. Gleichzeitig ist der Mensch ein soziales Wesen, auf die menschliche Gemeinschaft und seine Teilhabe daran ausgerichtet, ebenfalls durch die biologischen Vorteile in der Evolution genetisch fixiert. Der Mensch hat demzufolge ein unbedingtes Bedürfnis nach »gemeinsamer Bedingungsverfügung« über die gesellschaftlichen Lebensbedingungen. Problematische psychische Verhaltensmuster beim Menschen entwickeln sich durch gesellschaftliche Herrschaftsstrukturen, die die individuelle Entwicklung durch permanente Verletzung des Selbstbestimmungsbedürfnisses massiv behindern und Menschen an der gemeinschaftlichen Verfügung über ihre Lebensumstände (z. B. in der gesellschaftlichen Güterproduktion) ausschließen. Über diese Theorie lässt es sich begreifen, warum Menschen unter Einsamkeit leiden (Reduktion gemeinschaftlicher Beziehungen) oder bei Arbeitslosigkeit erhöht krankheitsanfällig sind (Isolation von gemeinschaftlichen Lebensgewinnungsaktivitäten durch Ausschluss aus dem Arbeitsprozess).

Restriktive gesellschaftliche Strukturen mit ihren Herrschaftsmitteln (existentielle Bedrohung durch moralische Erniedrigung, Strafe, Ausschluss etc.) führen zu Anpassungsdruck und Abwehr natürlicher psychischer Impulse, die sich dann in selbstzerstörerischen Tendenzen (z. B. Neurosen, psychosomatische Erkrankungen) und destruktiven Neigungen in zwischenmenschlichen Beziehungen (Rückzug, Manipulation, verbale Attacken, körperliche Übergriffe, Etablierung von Machtbeziehungen etc.) ausdrücken.

Für konstruktive Veränderung der menschlichen Beziehungsstruktur ist es aus dieser Sicht unumgänglich, auf allen Ebenen zwischenmenschlicher Beziehungen (z. B. in der Familie, der politischen Kultur und der Arbeitswelt) Macht- und Herrschaftsbeziehungen durch kooperative Beziehungsformen zu ersetzen.

· **Transpersonale Psychologie**

Sie ist einerseits von spirituellen Konzeptionen (Philosophischer Idealismus; Christentum, Buddhismus, Hinduismus, Taoismus, Esoterik), andererseits von unkonventionellen Forschungsmethoden (Drogenexperimente, PSI-Erfahrungen, parapsychologische Experimente) geprägt und geht davon aus, dass das menschliche Bewusstsein Teil eines größeren, umfassenden Bewusstseinsfeldes und dessen Gesetzmäßigkeiten untergeordnet ist. Die Einzelpersönlichkeit, ihre Natur, ihr Lebenssinn und ihre Verbindung mit anderen Menschen und der Natur insgesamt lassen sich nur aus diesem größeren Zusammenhang erfassen. Die Erscheinungsweise des Menschen auf unserer Bewusstseinssebene wird als Reduktion einer eigentlich ungleich größeren Seins-Qualität angesehen, der Mensch quasi als göttliches Wesen aufgefasst, das sich auf einem Erkenntnisweg befindet, um zu seiner ursprünglichen Göttlichkeit und Einheit mit allem zurückzufinden.

Völlige Abkehr von jeglicher Gewalt in zwischenmenschlichen Beziehungsformen und bedingungslose Annahme der Mitmenschen wäre das Fazit dieses Menschenbildes. Buddha (Feindschaft wird nie durch Feindschaft, sondern durch Freundschaft gelöst) und Jesus (Liebet eure Feinde; tut Gutes denen, die euch hassen) waren radikale Vertreter eines solchen Menschenbildes. Heutige Vertreter der transpersonalen Psychologie sind z. B. Stanislav Grof (Kosmos und Psyche) und Ken Wilber (Das Spektrum des Bewusstseins).

· **Auswirkungen dieser Menschenbilder in der sozialen Interaktion**

Das ursprüngliche psychoanalytische Menschenbild (ebenso das behavioristische/ pädagogische) beinhaltet die logische Konsequenz, dass der Mensch durch Machtmittel zu angepasstem, sozialen Verhalten gezwungen werden muss. Es müssen detaillierte Regeln u. Vorschriften erlassen und der Mensch beständig reglementiert und kontrolliert werden, damit er nicht ‚aus dem Ruder läuft‘. Verstößt er gegen die Ordnungsvorgaben, wird er als schuldig verurteilt (Vorwürfe) und bestraft. Das Begehen von Fehlern ist obligatorisch mit Schuld verknüpft. Erwünschtes, angepasstes Verhalten wird hingegen belohnt (Belobigung, materielle Zuwendungen, Privilegien). Tendenziell gibt es eine Trennung zwischen den ‚Guten‘ und den ‚Schlechten‘ bzw. den ‚Braven‘ und ‚Bösen‘ mit den entsprechenden Auswahl- und Konkurrenzmechanismen.

Aus der Perspektive der Humanistischen und der Kritischen Psychologie wird der Mensch in seinen Lebensäußerungen anerkannt, bestätigt und gefördert, da seine seelisch-geistige Basis positiv ist und die Resultate der Selbstentfaltung längerfristig ebenfalls positiv sein werden. Sogenannte Fehler werden als natürlicher, unvermeidbarer Bestandteil des individuellen Lern- und Entwicklungsprozesses gesehen und gewertet.

Die radikalsten Ableitungen ergeben sich aus der transpersonalen Psychologie bzw. der idealistischen Philosophie. Die konkreten Beziehungen der Menschen untereinander und ihre jeweiligen Äußerungsformen besitzen eine höhere Sinnhaftigkeit, sind eingebettet in einen umfassenderen, uns auf unserer Bewusstseins-Ebene meist unverständlichen qualitativen Zusammenhang (etwa vergleichbar mit einem einzelnen Puzzle-Teil im Verhältnis zum ganzen Bild). Da der Mensch (und alle Lebewesen) göttlichen Ursprungs und Natur sind, steht ihnen eine entsprechende Behandlung zu.

Ein weiterer Aspekt, der einen unbedingt positiven Umgang mit sich und anderen Wesen nahelegt, ist das sogenannte »Karma-Gesetz« (östliche Philosophien) bzw. das »Gesetz von Saat und Ernte« (Christentum). Aus der Einheit alles Seins folgt zwangsläufig, dass alles, was ich jemand antue, mir selbst zufüge. "Gebt, so wird euch gegeben." Lk, 6,38.

Mystiker aller Religionen haben diese Lehre zu realisieren gesucht. Auch heute gibt es mutmaßlich viele Menschen, die in ihren jeweiligen Lebensumständen danach streben, diese Qualität zu verwirklichen. Bekannte Bsp. sind Mutter Teresa und Nelson Mandela, dem folgendes Zitat zugeschrieben wird: „*Unsere tiefgreifendste Angst ist nicht, dass wir ungenügend sind. Unsere tiefgrei-*

findste Angst ist, über das Messbare hinaus kraftvoll zu sein. Es ist unser Licht, nicht unsere Dunkelheit, die uns am meisten Angst macht. Wir fragen uns, wer bin ich, mich brillant, großartig, talentiert, phantastisch zu nennen? Aber wer bist Du, Dich nicht so zu nennen? Du bist ein Kind Gottes. Dich selbst klein zu halten, dient nicht der Welt. Es ist nichts Erleuchtetes daran, sich so klein zu machen, dass andere um Dich herum sich nicht unsicher fühlen. Wir sind alle bestimmt, zu leuchten, wie es Kinder tun. Wir sind geboren worden, um den Glanz Gottes, der in uns ist, zu manifestieren. Er ist nicht nur in einigen von uns, er ist in jedem einzelnen. Und wenn wir unser eigenes Licht erscheinen lassen, geben wir unbewusst anderen Menschen die Erlaubnis, dasselbe zu tun. Wenn wir von unserer eigenen Angst befreit sind, befreit unsere Gegenwart automatisch andere.“

Wir leben in einer Welt. Die Globalisierung lässt das immer offensichtlicher werden. Es wird auch zunehmend deutlich, dass wir von den Zuständen an allen möglichen Enden und Ecken der Welt betroffen sind. Die ökologische Krise, die massenhafte Migration aus ärmeren in reichere Länder, terroristische Aktivitäten, Verteuerung der Energien etc. sind Beispiele dafür, wie sich Veränderungsprozesse in anderen Weltregionen auf uns auswirken. Und ich meine, es ist ganz einfach an der Menschheitsentwicklung abzulesen. Wenn Menschen sich ausgrenzen, sich bekämpfen, Privilegien zu behaupten oder sich gegenseitig was wegzunehmen versuchen, verlieren letztendlich alle. Wenn sie sich hingegen auf Verständigung und Ausgleich orientieren und zusammenarbeiten, haben alle Seiten einen Gewinn. Das gilt auf allen Ebenen von der Zweierbeziehung bis zu den Beziehungen zwischen Staaten und Regionen in der Welt. Wir dürfen lernen, das kleingeistige, egozentrische Konkurrenzdenken durch weltumspannende und kooperativ ausgerichtete geistige Konzepte zu ersetzen.

2. Selbstwahrnehmung

a. Bedeutung der Selbstwahrnehmung im interkulturellen Kontext

- Aus der Anpassung und Verantwortungsabgabe in der kindlichen Entwicklungsgeschichte existiert die allgemeine Tendenz, anderen oder den Umständen die Verantwortung für eigene Schwierigkeiten in Form von Schuldzuweisungen zu geben. Dadurch wird Selbstwahrnehmung vermieden, Selbstveränderung verhindert und die Handlungsfähigkeit eingeschränkt. Die Ursachen für problematische Lebenssituationen, Konflikte und seelisch-körperliche Symptome, die in einem selbst liegen, kommen nicht ins Blickfeld und können nicht korrigiert werden.
- Hindernisse für Selbsterkenntnis sind auch abgewehrte schmerzhaft Erfahrungen, mit denen man sich unbewusst nicht konfrontieren will, bzw. verinnerlichte hohe Maßstäbe/Ideale u. Verurteilungen eigener Persönlichkeitsanteile, die diesen Kriterien nicht entsprechen und die man sich deshalb nicht 'ansehen' will.
- Eine adäquate Selbstwahrnehmung ist Voraussetzung für konstruktive Veränderungen. schließlich kann man nur sich selbst ändern, nicht den anderen. Und die Veränderung der eigenen Denk-, Empfindungs- und Handlungsweisen führt zur Veränderung des Umgangs mit anderen, die dadurch auch zu neuen Umgangsweisen herausgefordert sind. Von Richard Bandler, einem der Begründer des Kommunikations- und Therapiemodells »NLP« stammt die Äußerung: "Verändere dich solange, bist der andere so ist, wie du ihn haben willst."

b. Gegenstand der Selbstwahrnehmung in der interkulturellen Pflege

- Motive meines Handelns: Wieso genau verhalte ich mich/kommuniziere ich auf diese Weise?

- Emotionale Bewertungen: Welche Gefühle habe ich in Bezug auf mich/meinen Kommunikationspartner. In welchen Handlungstendenzen drücken sich diese Gefühle aus?
- Denkformen (Über-Ich/Eltern-Ich): Welche Ideale, Ideologien, Vorstellungen, Erwartungen habe ich, die zu diesem Gefühlserleben führen?
- Kommunikation: Wie wirkt sich mein Erleben in der Kommunikation aus? Bin ich in meiner Kommunikation klar oder sende ich versteckte Botschaften. Wie reagiere ich auf Botschaften (Vier Seiten einer Nachricht)? Aus welchen Instanzen kommuniziere ich (Transaktionsanalyse)?
- Ego- oder Klientenzentrierung: Geht's mir bei der sozialen Interaktion eher um mich (sind meine Anerkennungs-Bedürfnisse und meine Vorstellungen der Ausgangspunkt meiner Aktivitäten) oder bin ich empathisch auf die Bedürfnisse und Sichtweisen meines Kommunikationspartners ausgerichtet?
- Kongruenz/Authentizität: Zeige ich mich, wie ich mich erlebe oder praktiziere ich Rollenmuster?
- Psychische Reaktionsmuster: Wie reagiere ich auf Probleme/Konflikte/Stresssituationen: Kämpfe, streite ich, erkläre ich andere für schuldig (schizoide Verarbeitungsstrategie); ziehe ich mich zurück, fühle ich mich unfähig und mache mir Vorwürfe (depressive Strategie); fühle ich mich schuldig/verantwortlich u. versuche ich, durch noch mehr Einsatz und Anstrengung die Situation zu bewältigen (zwanghafte Strategie); werde ich konfus, neige ich zum 'Durchdrehen' und zu Fluchtverhalten (hysterische Bewältigungs-Strategie)?
- Wie nehmen mich die anderen wahr? In der Regel besteht eine Differenz zwischen dem Selbst-Bild u. der Wahrnehmung durch andere. Gründe sind u. a. abgewehrte Persönlichkeitsanteile, Gegenbesetzungen, Projektionen, unbewusste Glaubenssätze über sich und die Welt. Für die Selbsterkenntnis ist es deshalb bedeutsam, Mitteilungen und Hinweise von anderen aufzunehmen, vor allem, wenn sie Abwehrreaktionen auslösen und schmerzhaft sind. Das sind deutliche Indizien dafür, zutreffende und wichtige Informationen über sich zu bekommen. Oft mangelt es uns jedoch an Offenheit, weil wir tendenziell eine negative Einstellung zu Fehlern und Schwächen haben und uns selbst verurteilen, wenn wir solche Aspekte an uns wahrnehmen. Aus dem Bedürfnis, geliebt werden zu wollen, bevorzugen wir dann lieber Selbst-Idealisierungen und wehren Botschaften ab, die diese in Frage stellen.

c. Methoden zur Selbstwahrnehmung:

- Editing: Ereignisse, Erlebnisse im Anschluss rekapitulieren, z.B. noch mal am inneren Auge vorbeiziehen lassen und aus einem Beobachter-Status betrachten und analysieren. "Erfahrung ist nicht etwas, was einem Menschen geschieht. Erfahrung ist das, was ein Mensch aus dem, was ihm geschieht, macht." *Aldous Huxley*
- Tagebuch führen
- Sprachlicher Austausch mit anderen und Reflektion deren Wahrnehmung.
- Technik der 3. Person: Man 'installiert' geistig einen freundlich gesonnen, neutralen (d. h. nicht wertenden) Beobachter, und lässt sich die Ereignisse aus dessen Sicht schildern.
- Positionswechsel: Man nimmt die Position von anderen ein, sieht die Vorgänge und sich aus deren Sicht und Interessenlage.
- Hier- und Jetzt-Übungen: Die Denkvorgänge führen meist dazu, sich bei gegenwärtigen Aktivitäten geistig mit Vergangenen oder Zukünftigen oder Ideen zu beschäftigen, wie das, was man tut, bei anderen an- oder als Resultat rauskommt. Dazu kommen Ablenkungen

durch Musik, Radio, Television, Handyaktivitäten etc. Durch die mentale Verzettelung kommt es zu mehr oder weniger reduzierter Konzentration, eingeschränkter Wahrnehmung und verminderter Merkfähigkeit. Hier- und Jetzt-Übungen sind Techniken, um mit dem Bewusstsein in die Gegenwart und zu den augenblicklichen äußeren und inneren (Empfindungen, Gefühle, Denkweisen, Handlungsimpulsen) Vorgängen zu kommen. Methoden: kurzzeitiges stoßartiges Atmen; Wählen eines Signals und Beschluss, bei dessen Auftauchen mit dem Bewusstsein voll in die Gegenwart zu kommen (Thich Nhat Hanh empfiehlt das Signal »Läuten«: Telefon, Glocken, Klingel etc.); sich auf das voll konzentrieren, was man gerade tut (die momentane Arbeit, Essen, Ruhe etc.); Entspannungsübungen; Meditation

- Nutzen psychologischer/kommunikationstheoretischer Begriffssysteme zur Selbstwahrnehmung u. -analyse : Typologie nach Fritz Riemann (schizoide, depressiver, hysterischer und zwanghafter Typ); Persönlichkeitsmodell der Transaktionsanalyse (Strenge/fürsorgliches Eltern-Ich; Erwachsenen-Ich; natürliches/angepasstes/ rebellisches Kindheits-Ich); Vier Seiten einer Nachricht etc. Um sich wirklich auf die Schliche zu kommen, bedarf es nach meinem Dafürhalten einer Ahnung von den psychischen Abwehrtendenzen und der Bereitschaft, sich bislang unbewusster seelischer Strukturen zu zuwenden und sie ans Tageslicht kommen zu lassen.

d. Hindernisse für die Selbstwahrnehmung

Um für die Selbstwahrnehmung motiviert zu sein und sie fruchtbar zu machen, bedarf es der bewussten Entscheidung, seine kommunikativen Fähigkeit entfalten und ungünstige Kommunikationsmuster aufgeben zu wollen. Darin, diese zu erkennen, liegt meines Erachtens die Hauptschwierigkeit für die Entwicklung kommunikativer Kompetenz. Ursache dürfte unsere geistige Unkultur sein, alles, was mit unseren engen mentalen Konzepten nicht übereinstimmt, als falsch zu klassifizieren und mit Schuldhaftigkeit zu belegen. Fehler zu machen wird in westlichen Industriestaaten als schlimm/schrecklich/furchtbar/böse/katastrophal/dumm etc. angesehen und fordert unbedingt Bestrafung der/des Schuldigen. Geht irgendwo irgendetwas schief, wird sofort nach Schuldigen gesucht und Bestrafung verlangt. Das macht es m. E. Menschen schwer, selbstkritisch ihre Denk- und Handlungsweisen zu reflektieren, weil man eigene Fehler und dadurch 'Schuld' bei sich entdecken könnte.

Die in unserer Kultur vorherrschenden ideologischen Denkmuster bezüglich Fehler und Schuld sind jedoch fundamental lebensfremd. Es gibt in jedem Lebensbereich ungezählte Möglichkeiten, die Dinge zu tun. Die Richtig-/Falsch-Konzeptionen sind gesellschaftlich verbreitete, äußerst bornierte mentale Fixierungen und stellen ungemaine Einengungen für das menschliche Handlungspotential dar. Aus der Menschheitsgeschichte kann man ersehen, dass das, was zu einer Zeit als 'richtig' erachtet wurde, sich später so gut wie immer als unzutreffend oder zumindest beschränkt erwies. Neue Denkansätze z. B. in der Wissenschaft, die später allgemein anerkannt wurden, erlebten zuerst immer massive Ablehnungen und Restriktionen durch die Mainstream-Kultur bis hin zur Exekution der Ideenträger (z. B. Giordano Bruno). Das veranlasste Albert Einstein zur Äußerung: *"Wenn ein Idee nicht zunächst absurd erscheint, taugt sie nichts."*

Die beschränkten gesellschaftlichen Denkmuster sind von Kultur zu Kultur relativ verschieden. Auch das könnte als Hinweis dafür genutzt werden, wie wir in unseren ideologischen Konzeptionen gesellschaftlich bestimmt sind und dass man die Dinge auch auf ganz andere Weise sehen kann. Die Begegnung und Durchdringung verschiedener Kulturen in den sogenannten Einwanderungsländern ist nach meinem Dafürhalten für die geistige Öffnung der Menschen von großem Vorteil, weil die Relativität der jeweils eigenen Denkmuster offensichtlicher wird. Eine Idee, wie

'verrückt' unsere Lebenseinstellungen sind, bekommt man beim Lesen von: "Ein Auszug aus den Reden des Südseehäuptlings Tuivavii aus Tiavea an seine Stammesmitglieder".

Was bei uns als Fehler angesehen wird, nämlich Handlungen mit ungünstigen Resultaten, ist in Wirklichkeit eine fundamentale Form menschlichen Lernens. Nur dadurch, dass ich Aktivitäten realisiere und einen Zusammenhang herstelle mit den Folgewirkungen, erwerbe ich konstruktive Handlungsmuster und die Fähigkeit, Handlungen planen und die Resultate antizipieren zu können. Gerade diese unsinnige, destruktive Bewertung von 'Fehlern' als schlecht und schuldhaft führt dazu, dass dieser Lernprozess behindert wird. Sie führt dazu, Fehler nicht wahrzunehmen, sie 'unter den Teppich zu kehren', sich gegen das Schuldigsein zu verteidigen, die Schuld mit der von anderen aufzurechnen (Du hast aber auch...), auf der 'Richtigkeit' seines Verhaltens zu beharren etc. statt sich dem einzigen positiven Sinn zuzuwenden, nämlich zu lernen und seine Handlungsfähigkeit positiv zu entwickeln.

3. Wahrnehmung des Kommunikationspartners

Wie soziale Interaktionen verlaufen, hängt zentral davon ab, wie sich die Beteiligten wahrnehmen.

a. Einflussfaktoren

Wahrnehmung ist ein aktiver Prozess. Wir sind nicht passiv Reizen ausgesetzt, die wir über Rezeptoren empfangen, und auf die wir dann reagieren, sondern wir suchen uns die Konfigurationen unterbewusst aus, die wir aus den Umweltgegebenheiten als Wahrnehmungsinhalte realisieren. Experimente der Quantenphysik und Psychologie deuten sogar darauf hin, dass die Formen überhaupt erst durch die Existenz eines Wahrnehmenden entstehen.

- Wahrnehmung ist abhängig von Denkmustern wie z. B. philosophische Weltanschauung, religiöse Überzeugung, Glaubenssätze etc., die über Lernen durch Konsequenzen und Verallgemeinerungen dieser Erfahrungen, durch Beobachtungslernen und über Identifikationen mit Denkmustern der sozialen Umgebung sich gebildet haben.
- Sie wird ebenfalls bestimmt durch die momentane Interessen- und Bedürfnislage und die emotionale Verfassung, die wiederum durch Denkformen beeinflusst sind.
- In der Personenwahrnehmung spielen auch tiefenpsychologische Aspekte eine wesentliche Rolle. Die seelischen Vorgänge auf dieser Ebene verlaufen **unbewusst**. Insbesondere zwei Mechanismen wirken sich darin aus, wie Menschen wahrgenommen werden:
 - In unserer frühen Lebensgeschichte haben wir zu den für unser seelisches Überleben wichtigsten Bezugspersonen bestimmte Beziehungsmuster entwickelt, um die Befriedigung unserer psychischen Bedürfnisse zu sichern. Wir neigen dazu, diese Muster in der Begegnung zu unseren Mitmenschen zu wiederholen. Das wird als **»Übertragung«** bezeichnet.
 - In der kindlichen Entwicklung erlebt man obligatorisch massive Restriktionen, die den einengenden Denkmustern, psychischen Defiziten, Interessen- und Bedürfnislagen der Bezugspersonen geschuldet sind. Zum Schutz vor diesen Attacken haben wir die Fähigkeit, psychische Anteile zu verdrängen und unbewusst zu machen, die uns seelisch in Schwierigkeiten bringen könnten. Diese Abwehr wird dadurch verstärkt, dass die unbewussten Anteile in andere 'hineingesehen' und dort 'bekämpft' werden. „Du siehst den Splitter im Auge deines Bruder, den Balken im eigenen Auge siehst du nicht.“ Dieser Vorgang, **»Projektion«** genannt, äußert sich in Fehlwahrnehmungen und entsprechend heftigen Reaktion auf Mitmenschen. Die sogenannte Fremdenfeindlichkeit kann auf diesen Vorgang der Spiegelung eigener unbewusster Anteile auf Menschen und Menschengruppen zurückgeführt werden. Durch die Abwehr seelischer Anteile werden sie einem zwangsläufig

,fremd'. Es steckt etwas in einem, was unverständlich, mysteriös, nicht kontrollierbar und bedrohlich ist. Das 'Fremde' in der Welt kann als Signal für das innere 'Andere' wahrgenommen werden und Gefühle von Bedrohtheit und Angst auslösen. Die Gefahr aus dem Inneren wird dann zu beherrschen gesucht, indem man das ,Fremde' im außen bekämpft. *"Es ist nicht das Unbekannte, vor dem wir Angst haben müssen, es ist das Bekannte, das wir fürchten sollten. Das Bekannte, das sind die rigiden Muster unserer vergangenen Konditionierung. Sie halten uns in den gleichen rigiden Verhaltensmustern gefangen."* Deepak Chopra

Ein Beispiel für diese psychischen Vorgänge: Frau M. hatte in ihrer Kindheit eine fundamentalistisch-christliche Erziehung genossen und die schulische Bildung erhielt sie in entsprechend geprägten Internaten. In solchen Kreisen herrscht die Überzeugung vor, die eigene Weltanschauung sei die einzig 'richtige', und es werden sehr hohe, schier übermenschliche moralische Ansprüche vertreten (die allerdings selbst häufig nicht eingehalten werden, wie die massenhaften sexuellen Übergriffe in religiösen Einrichtungen zeigen). Um die Schützlinge vor der Schlechtigkeit der Welt und der drohenden Höllenstrafe zu retten, werden diese Konzepte gegenüber Unterstellten rigide durchgesetzt mittels strenger Regeln, moralischer Vorwürfe, Drohungen, Nötigungen und Bestrafungen. (Der Film: "Der Club der toten Dichter" gibt ansatzweise ein Bild dieser die Lebendigkeit erstickenden Atmosphäre). Wenn ein Mensch sich dem unterworfen hat, ist ein massiver, unbewusster Schuldkomplex die unvermeidliche Folge.

Fr. M. war Diplommedizinalpädagogin; sie hatte nach Ausbildung und mehrjähriger Tätigkeit in der Altenpflege ein Studium absolviert und dann ihre erste Stelle angetreten. Durch das Übertragungsphänomen erwartete sie unbewusst Schuldzuweisungen durch Vorgesetzte und Kollegen und suchte sich unter anderem dadurch zu sichern, dass sie sich stringent an Lehrbücher hielt und deren Inhalte wiedergab. Sie wurde konfus, wenn in Lehrbüchern verschiedene Ansichten vertreten wurden und meinte, es müsste doch ein einheitliches Lehrwerk für die Altenpflege geben. Bei Konflikten mit SchülerInnen versuchte sie sich zu rechtfertigen, indem sie den KollegInnen und der Schulleitung ungefragt und sehr detailliert ihre Vorgehensweisen im Unterricht darstellte und die Auszubildenden mit ihren Reaktionen für schuldig erklärte. "So kann man sich doch nicht benehmen", war eine wiederholte Formel.

Einwände und Fragen der Auszubildenden beantwortete sie mit Verweis auf Bücher, dort stände es doch so geschrieben und sie hätte es doch auch so erklärt. Die Projektion ihres unbewussten Schuldigseins ließ sie die SchülerInnen mit ihren Einwänden als widersetzlich, unverschämt, unwillig, renitent, disziplinlos etc. wahrnehmen. Sie drückte das in emotional vorgetragenen moralisierenden Vorwürfen und Angriffen aus, was wiederum eine entsprechende Reaktion bei den Auszubildenden auslöste und mehrmals zum Eklat führte. Sie beschwerte sich häufig bei den Kollegen und bei der Schulleitung über die ,bösen' Klassen, was die Leiterin einmal zur Frage verleitete, ob sie diese entlassen und neue Klassen mit 'passenden' Schülern basteln sollte.

b. Verantwortungsübernahme

Jeder ist für das, was er wahrnimmt, selbst verantwortlich, da die Wahrnehmungsinhalte selbst produziert sind (siehe »Mentale Kompetenz«). Dieser Fakt ist allerdings wenigen Menschen bewusst. Auch das theoretische Wissen hat nicht unbedingt Handlungskonsequenzen. Ich unterrichte das Thema »Wahrnehmung« seit vielen Jahren und vertrete überzeugt die These von der subjektiven Erzeugung der Wahrnehmungsergebnisse. Nichtsdestotrotz agiere ich in meinem Alltag fast immer so, als wäre meine Wahrnehmung 'richtig'. Ein Autor hat aufgrund der subjektiven Verzerrungen in der Wahrnehmung vorgeschlagen, sie in 'Falschnehmung' umzubenennen.

Es würde Angriffe, Konflikte, Streit etc. sehr erschweren bis unmöglich machen, wenn man sich darüber klar wäre, dass man in der Wahrnehmung wesentlich von eigenen Interpretationen und

Beurteilungen bestimmt wird, die wiederum auf selbstproduzierten Erfahrungen in der frühen Lebensgeschichte beruhen.

Es würde erlauben, die Verantwortung dafür zu übernehmen, wie die Welt erlebt wird, statt andere für schuldig zu erklären und anzugreifen. Verantwortung macht handlungsfähig im Unterschied zur Sichtweise, das Opfer von Personen/Lebensumständen zu sein.

c. Nutzung analytischer Modelle

Abgesehen von den oben beschriebenen verfälschenden Wahrnehmungseinflüssen nehmen wir nur die Erscheinungen wahr, nicht das Wesen der Dinge. Unsere Interpretationen und Urteile beruhen im allgemeinen jedoch genau auf diesen äußeren Phänomenen.

Deshalb bedarf es zum Verständnis wesentlicher Sachverhalte im zwischenmenschlichen Umgang, dem anderen empathisch zu begegnen und zu verstehen zu suchen. Neben dem intuitiven und emotionalen Zugang (siehe die entsprechenden Texte »Intuitive«, »emotionale« Kompetenz) sind dafür psychologische Kategorien (Persönlichkeitsmodelle, Abwehrmodell und Theorien zu Neurosen und psychosomatischen Störungen) vorteilhaft.

d. Gewogenheit

Jeder Mensch entwickelte in seiner ganz individuellen Lebensgeschichte psychische Muster, die zu seinem Schutz und seinem Überleben in den von ihm wahrgenommenen Lebensumständen dienten. Diese Muster werden, da es (noch) keine anderen gibt, auch beibehalten, wenn sich die Lebensumstände radikal verändern, was sie durch das äußerliche Erwachsenwerden tun. Diese psychischen Überlebensstrategien wirken sich, weil sie nicht mehr wirklich passen, in aller Regel in Reibereien, Konflikten, Machtkämpfen in zwischenmenschlichen Beziehungen und in krisenhaften Lebenserfahrungen aus.

Aus humanistisch-psychologischer Sicht ist der Mensch, auch wenn er sehr soziale Beziehungen massiv beeinträchtigende Muster praktiziert, nicht ‚böse‘, sondern er hat noch keine andere Möglichkeit gefunden, sich und die Befriedigung seiner menschlichen Bedürfnisse zu sichern.

Das bedeutet, dem anderen nicht mit einem Urteil zu begegnen und nicht zu versuchen, ihn unter Kontrolle zu bringen, sondern als jemand zu sehen, der Unterstützung braucht. Um eigene Muster erkennen und verändern lernen zu können, bedarf es einer nicht bedrohlichen Umwelt. Wenn Menschen in irgendeiner Form, und Urteil ist eine solche Form, angegriffen werden, setzen sie ihre Schutzmechanismen verstärkt ein und reagieren je nach Muster mit Rückzug, Selbstbehauptungsstrategien, Gegenbeschuldigungen und Gegenangriff. Sie sind dann auf keinen Fall in einem Zustand, in dem sie lernen könnten.

Es ist deshalb eine Grundvoraussetzung für konstruktive Veränderungen, dass Menschen mit schwierigen Verhaltensmustern angenommen und akzeptiert werden. Und das nicht aus einer Gutmenschen-Haltung (die eine Tarnkappe für rigiden Moralismus ist), sondern aus Einsicht in tiefere Zusammenhänge und zum eigenen Vorteil. Es ist viel angenehmer mit kooperativ ausgerichteten und freundlich gestimmten Menschen als mit Menschen, die ihre seelischen Defizite mit neurotischen und egozentrischen Abwehrmustern zu kompensieren suchen.

Da wir aufeinander reagieren, habe ich einen maßgeblichen Einfluss auf die Verhaltensweisen meiner Interaktionspartner. „Verändere dich solange, bis der andere so ist, wie du ihn haben willst“, formulierte Richard Bandler, einer der Begründer von NLP, diesen Sachverhalt. Und es funktioniert.

e. Perspektivenwechsel

Dafür, den anderen wirklich zu verstehen, dürfte die Bereitschaft hilfreich sein, sich die Dinge auch mal von seiner Warte anzusehen. Das könnte zu einer fundamentalen Erfahrung führen. Nämlich der, dass die Bedürfnisse, Interessen und Sichtweisen des anderen genau so berechtigt sind, wie die eigenen.

D. Analytische Kommunikationsmodelle zur Entfaltung interkultureller Kommunikationsfähigkeit

Diese Modelle sind nützlich, die eigenen Kommunikationsverhaltensweisen und die anderer differenzierter und tiefgründiger zu erfassen. Indem Beschränkungen und Alternativen in der Kommunikation sichtbar werden, dienen sie gleichzeitig auch der Entfaltung kommunikativer Kompetenz.

1. Kommunikations-Axiome (nicht weiter hinterfragbare Grundannahmen) nach Watzlawick

Zwei der Axiome könnten in der Kommunikation mit Menschen aus Regionen, die andere kulturelle Wahrnehmungs-, Denk- und Handlungsmuster besitzen als die eigene, besonders bedeutsam sein.

- Die gesendete und die empfangene Botschaft müssen nicht übereinstimmen. Sender und Empfänger können unterschiedlich »interpunktieren« (die Botschaft unterschiedlich hören/deuten/bewerten). Bsp. "Der Pfleger sagt, der Patient ist schwierig." Durch andere Setzung der Kommata bekommt der Satz eine ganz andere Bedeutung: "Der Pfleger, sagt der Patient, ist schwierig."

Persönlich unterschiedliche Bedeutungsgehalte von Wörtern, Handlungen oder auch symbolischen Zeichen in der nonverbalen Kommunikation können zu enormen Missverständnissen führen. Ein Mensch, der an seinem traditionellen muslimischen Glauben orientiert ist, wird wahrscheinlich mit dem Terminus »Freiheit« etwas anderes verbinden als der durchschnittliche Westeuropäer. Wenn ein Europäer bei einer arabischen Familie zum Essen eingeladen ist und die Gesellschaft bald nach dem Essen verlässt, um nicht zu stören, könnte diese das als Zeichen interpretieren, dass es dem Gast nicht gefallen hat. Das Bilden einer kreisförmigen Öffnung mit Daumen und Zeigefinger hat in unterschiedlichen Kulturen verschiedene Bedeutungen.

Auch unbewusste seelische Anteile können darin auswirken, dass eine Mitteilung vom Empfänger anders ‚verstanden‘ wird, als sie gesendet wurde. Jemand, der durch unbewusste Schuldgefühle geprägt ist, neigt bspw. schnell dazu, Äußerungen von anderen als Kritik an ihm aufzufassen. In extremer Form erlebte ich einen solchen Vorgang auf einer psychiatrischen Station bei einer Frau afroamerikanischer Herkunft mit Psychose-Diagnose, die fast alle verbalen oder nonverbalen Signale des Pflegepersonals als diskriminierend wahrnahm.

Umgekehrt kann auch der Sender Kommunikationsanteile vermitteln, von denen er ‚nichts weiß‘, da sie aus unbewussten seelischen Anteilen rühren, die jedoch beim Empfänger registriert werden. Bekannt sind sogenannte Double-bind-Botschaften, bei denen meist gegensätzliche Informationen auf der verbalen und nonverbalen Ebene gesendet werden.

Die Reaktion des Empfängers erfolgt nicht auf das, was der Sender mitgeteilt hat, oder meint, mitgeteilt zu haben, sondern auf seine eigene Wahrnehmung, Interpretation und Bewertung der empfangenen Nachricht. *"Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort meines Gegenüber gehört habe"*, formulierte Paul Watzlawick diesen Sachverhalt.

Dieser Aspekt lässt sich wiederum sehr gut nutzen, eigene, noch nicht bewusste Kommunikationstendenzen zu erkennen, indem man insbesondere bei Komplikationen die Reaktion

der Kommunikationspartner als Feedback ansieht. Dazu bedarf es der Übernahme der Verantwortung statt der gängigen Tendenz, andere in Form von Schuldzuweisungen verantwortlich zu machen.

- Bei einem Kommunikationsablauf stellt das Verhalten des einzelnen Teilnehmers eine Reaktion auf das Verhalten des/der anderen dar; diese Reaktion bildet wiederum einen Auslöser und eine tendenzielle Verhaltensverstärkung bei dem/den anderen (Kreisförmigkeit der Kommunikation) Z. B. äußert eine Klientin im Heim eine Bitte, die von der Pflegeperson ignoriert wird, weil sie der Bitte nicht nachkommen möchte. Daraufhin wird die Heimbewohnerin wütend u. brüllt laut: Ich will jetzt ... haben. Auch dieses Axiom verweist mich als Kommunikationsteilnehmer auf meine Verantwortung. Ich kann den Verlauf der Kommunikation in jeder Phase massiv beeinflussen, indem ich bewusst agiere. Ungünstigerweise sind die Reaktionen jedoch häufig durch alte, quasi automatisch ablaufende Muster bestimmt, die Kommunikation eher konflikthaft gestalten.

In einem weiteren Axiom beschreibt Watzlawick zwei obligatorisch vorhandene Seiten jeder Kommunikation, die Inhalts- und die Beziehungsseite. Der Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun (Miteinander reden. Störungen und Klärungen.- Hamburg 1981) ergänzte das Watzlawick-Axiom durch zwei weitere Anteile, die ebenfalls in jeder Botschaft enthalten sind und entwickelte ein Modell, das ermöglicht, kommunikative Vorgänge tiefergründiger zu erfassen und die eigenen Möglichkeiten im Kommunikationsprozess wesentlich zu erweitern.

2. Die vier Seiten einer Nachricht

a. Das Kommunikationsmodell

Kommunikation lässt sich als Austausch von Nachrichten zwischen Sender (Sprecher) und Empfänger (Zuhörer) betrachten. Jede Nachricht enthält mehrere Botschaften gleichzeitig. Zu ihrer Unterscheidung dient das folgende Sender-Empfänger-Modell:



- Sachinhalt: Das, worüber sachlich informiert wird
- Selbstoffenbarung: Das, was der Sender mit der Nachricht über sich selbst kundgibt sowohl als gewollte Selbstdarstellung als auch als unfreiwillige Selbstenthüllung.
- Beziehung: Aus der Nachricht geht hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält (aus der Art der Formulierung, Tonfall, Mimik, Gestik etc.). Der Empfänger ist in dieser Hinsicht besonders empfindlich, weil es hier um die Achtung oder Nicht-Achtung seiner Person geht.
- Appell: Der Sender verfolgt, bewusst oder unbewusst, mit der Botschaft eine Absicht. Er will beim Empfänger etwas erreichen.

b. Illustration an einem Beispiel aus der Pflege

Die leitende Stationsschwester sagt zu einer Pflegeperson: "Die Wäschekammer ist unordentlich und staubig."

- Sachaussage: Jede Aussage enthält einen sachlichen Gehalt. In diesem Falle: Wäschekammer ist unordentlich und staubig.
- Selbstoffenbarung: Gleichzeitig sagt diese Aussage etwas über den Sender aus. Das könnte in diesem Falle sein: Ich halte große Stücke auf Ordnung und Sauberkeit. Ich bin unzufrieden, dass die Wäschekammer in diesem Zustand ist.
- Beziehungsseite: Die Nachricht an den Empfänger enthält auch eine Mitteilung über das Verhältnis Sender/Empfänger. In diesem Falle könnte das heißen: Ich halte sie (die Pflegeperson) für schlampig. Eigentlich hätte sie das selber sehen und in Ordnung bringen können. Oder: Ich fühle mich ihr gegenüber unsicher, und ich traue mich nicht, sie direkt aufzufordern, den Wäscheraum abzustauben und Ordnung zu schaffen.
- Appellseite: Mit der Nachricht will der Sender etwas erreichen, er bezweckt etwas: In diesem Falle dürfte das sein: Bitte bringen Sie die Wäschekammer in Ordnung.

c. Illustration an einem Bsp. im interkulturellen Kontext

Ein Patient muslimischen Glaubens fragt die Stationshilfe, die eine Suppe serviert: "Ist da auch nichts vom Schwein drin?" Die Sachaussage ist die informelle Frage, ob die Suppe etwas enthält, was vom Schwein stammt. Was könnte diese Frage über den Mann aussagen? Die Selbstoffenbarung könnte z.B. sein: 'Ich halte mich an meinen Glauben, mir ist wichtig, das Essen nichts vom Schwein enthält. Ich möchte sicher sein, dass das so gehandhabt wird'. Auf der Beziehungsseite könnte der Mann der Stationshilfe mitteilen: 'Ich vertraue Ihnen nicht, dass Sie meine Bedürfnisse respektieren und mir in jedem Fall nur Essen ohne Zutaten vom Schwein geben'. Und die Nachricht enthält den Appell: 'Bitte geben Sie mir hier nichts, was etwas vom Schwein enthalten könnte'.

d. Das Empfänger-Ohr

Wenn der Empfänger einer Nachricht sich dieser vier Informationsaspekte einer Botschaft bewusst wäre, könne er sich aussuchen, auf welche der Seite er antworten würde und wie. In der alltäglichen Kommunikation nehmen wir diese unterschiedlichen Anteile nicht wahr und reagieren - abhängig von der psychischen Struktur und der momentanen Befindlichkeit - ‚spontan‘ und unbedacht auf eine Seite der Botschaft. Nach Schulz von Thun hängt die Qualität einer Kommunikation jedoch davon ab, wie klar Sender und Empfänger sich über ihre Aussagen auf der Sach-, Selbstoffenbarungs-, Beziehungs- und Appellebene sind.

Die im obigen Bsp. angesprochene Stationshilfe könnte jetzt auf jeden einzelnen Aspekte eingehen:

- Sachaussage: z. B. "Nein, das ist nichts vom Schwein drin, die Suppe wurde mit Rinderbrühe gemacht." Oder: "Das weiß ich nicht".
- Selbstoffenbarung: "Ihnen ist es wichtig, dass das Essen nichts vom Schwein enthält?" Oder: "Sie sind sich nicht sicher, das Sie hier stets nur Essen bekommen ohne etwas vom Schwein?"
- Beziehungsseite: "Tut mir leid, aber für die Essenszubereitung ist die Küche zuständig und wir haben ihr Bescheid gegeben, dass Sie Muslim sind".
- Appellseite: Z. B.: "Ich kann in der Küche nachfragen, welche Zutaten die Suppe enthält". Oder: "Ich könnte Ihnen stattdessen einen Salat als Vorspeise bringen".

Auf welche Seite der Nachricht der Empfänger anspricht und reagiert, mit welchem »Ohr« er bevorzugt hört, kann durch seine Persönlichkeitsstruktur bedingt sein:

- Sach-Ohr

Menschen, die emotional abwehren, können das u.a. durch Fixierung auf die Sachebene. Z. B. eine Reaktion auf die obige Frage des muslimischen Patienten: "Aber klar doch, unsere Küche hat die strikte Anweisung, für Muslime ja nichts zu verwenden, was vom Schwein ist"

- Selbstoffenbarungs-Ohr
 - Selbstsichere, ausgeglichene Menschen sind besonders in der Lage, sich auf die Selbstoffenbarungs-Aspekte ihrer Kommunikationspartner zu konzentrieren und darauf einzugehen.
 - Auch Menschen, die ein starkes Kontrollbedürfnis in Bezug auf ihre Mitmenschen haben, können dazu neigen, sich auf die Selbstoffenbarungen ihrer Kommunikationspartner zu konzentrieren, um persönliche Informationen und damit Macht- und Manipulationsmöglichkeiten zu bekommen.
- Beziehungs-Ohr

Menschen mit reduziertem Selbstwert-Gefühl neigen dazu, Äußerungen ihrer Mitmenschen als Ablehnung oder Vorwurf an sich zu interpretieren. Auf die Frage könnte die Stationshilfe beleidigt antworten: "Wenn Sie uns nicht trauen, dann lassen Sie sich das Essen doch von Ihrer Frau bringen".
- Appell-Ohr
 - Menschen mit Tendenzen zur Unterwürfigkeit achten oft unbewusst darauf, was andere von ihnen wollen könnten, um sofort darauf zu reagieren. "Ich hole Ihnen was anderes", könnte die Stationshilfe auf die Frage reagieren.
 - Personen, die in ihrer frühen Lebensgeschichte stark unter Druck gesetzt wurden, können eine Persönlichkeitsstruktur entwickeln, die in einer grundsätzlichen Opponenten-Haltung besteht. Diese Menschen wittern unbewusst in Äußerungen und Handlungen ihrer Mitmenschen Zwangs- und Manipulationsabsichten und reagieren widerständig und rebellisch. "Aha, der Herr haben Sonderwünsche. Sie müssen die Suppe ja nicht essen, wenn Sie Ihnen nicht passt", könnte eine entsprechende Antwort sein.

3. Transaktionsanalyse und Kommunikation

Das Modell ist ausführlich erläutert auf der Site: »Soziale Kompetenz«

a. Kommunikationstendenzen der einzelnen Persönlichkeitsanteile

- natürliches Kind-Ich:
- kommuniziert emotional, offen, direkt, authentisch, spontan, ehrlich, ungehemmt
- angepasstes Kind-Ich:
- zurückhaltend, ängstlich, unecht (inkongruent; nicht authentisch), unehrlich, manipulativ; unterwürfig; Gebrauch von Füllwörtern (äh, mmh); sich selbst korrigierend (da hab ich Blödsinn geredet);
- rebellisches Kind-Ich: aggressiv, spitz, gemein, unflätig, grob, beleidigend, diskriminierend, ironisch;
- Erwachsenen-Ich: Sachlich, überlegt, nüchtern, reflektiert, gefühlskontrolliert, selbstbeherrscht, etc.
- Fürsorgliches Eltern-Ich: mütterlich, mitfühlend, nachsichtig, tröstend; in Schutz nehmend; behütend, beistehend;
- Strenges Eltern-Ich:

- hart, reglementierend, Vorwürfe machend, urteilend, drohend, strafend, autoritär, dogmatisch, rechthaberisch, abwertend, arrogant;

b. Interaktion mit anderen Persönlichkeitsanteilen:

- natürliches Kind-Ich:
 - Ruft normalerweise Reaktionen ebenfalls aus dem natürlichen Kind-Ich hervor. Die Lebendigkeit, Offenheit, Wahrhaftigkeit und Hemmungslosigkeit dieses seelischen Anteils stellt jedoch eine Provokation für Menschen dar, die sich im strengen Eltern-Ich befinden und ihre Lebendigkeit weitgehend abgewehrt haben. Es lässt eine Ahnung aufkommen, wie sie sein könnten, was sie verloren haben und wie eingeschränkt, verhärtet und mental versteift sie sind. Da das natürliche Kind-Ich nicht kontrollier- und beherrschbar ist, erzeugt es dem strengen Eltern-Ich Angst. Zur Angstreduktion versucht es nun mittels Machtspielen (Verbote, Gebote, Kritik, moralische Bewertungen in Form von Vorwürfen und Schuldzuweisungen, abwertende Vergleiche, Benachteiligungen, Isolierung, Drohungen und Strafen die Lebendigkeit des natürlichen Kind-Ichs einzuschränken u. den anderen auf das eigene seelisch-geistig beschränkte Niveau herunterzuziehen.
- Angepasstes Kind-Ich:
 - Möglich sind Reaktionen aus dem strengen Eltern-Ich, das das angepasste Kind-Ich gerne manipuliert, reglementiert, ausnutzt und die ‚Daumenschrauben‘ immer mehr anzieht, wenn Widerstand ausbleibt.
 - Auch das fürsorgliche Eltern-Ich könnte sich angesprochen fühlen und der Schwäche und Unterlegenheit des angepassten Teils mit beschützenden, fördernden Verhaltensweisen begegnen.
 - Häufig erfährt das angepasste Kind-Ich aggressive, destruktive Reaktionen aus dem rebellischen Kind-Ich, das das angepasste Kind-Ich hasst (z. B. Mobbing).
- Erwachsenen-Ich:
 - Die Sachlichkeit dieses seelischen Anteils spricht das Erwachsenen-Ich im anderen an. Menschen mit ausgeprägtem strengem Eltern-Ich (autoritäre Persönlichkeiten) haben tendenziell Angst vor diesem Anteil, weil sie auch diesen nicht beherrschen können. So könnten diese versuchen, durch subtile Machtmechanismen (Moralisieren, restriktive Regeln aufstellen, willkürliche Bedingungen setzen etc.) den anderen ins angepasste Kind-Ich zu bringen, weil sie sich dadurch sicherer fühlen.
- Fürsorgliches Eltern-Ich:
 - Das fürsorgliche Eltern-Ich verführt Kommunikationspartner, entweder ins angepasste Kind-Ich zu gehen und sich ‚bemuttern‘ zu lassen oder provoziert Reaktionen aus dem rebellischen Kind-Ich, dem Unterordnungen und Abhängigkeiten gegen den Strich gehen.
- Strenges Eltern-Ich:
 - Hat in der Regel Reaktionen aus dem angepassten Teil (Schuld-, Minderwertigkeits-, Unsicherheits- und Schwächegefühle etc.) zur Folge oder aktiviert das rebellische Kind-Ich, das trotzig, aufsässig, verweigernd, aggressiv reagiert.

c. Besondere Aspekte in Bezug auf interkulturelle Kommunikation

- Eine konstruktive Kommunikation in sachlichen Bezügen benötigt Anteile aus dem Erwachsenen-Ich (Sachbezogenheit, logische Strukturierung, Kooperationsbereitschaft, korrekte Aufnahme der Informationen der Kommunikationspartner, Verständigungsbereitschaft etc.) u. Anteile aus dem natürlichen Kindheits-Ich (Emotionalität, Offenheit, Herzlichkeit, Leichtigkeit, Humor, Spaß, Freude etc.) In unserem Kulturkreis sind die Anteile aus dem

natürlichen Kindheits-Ich eher unterdrückt. Menschen aus mediterranen Ländern z. B. kommunizieren tendenziell mit ausgeprägter Mimik, Gestik und Lautstärke und berühren sich häufiger. Menschen, die sich in ihrem Weltzugang vom Anteil des „Strengen Eltern-Ichs“ bestimmen lassen, erleben das häufig als störend und verlangen die ‚Anpassung‘ an unsere ‚verhaltene‘ Kommunikationskultur.

- Im Umgang mit Menschen, die als ‚fremd‘, nicht eigenen kulturellen Normen entsprechend oder als in ihren Fähigkeiten eingeschränkt und unterlegen erlebt werden, gibt es eine spontane Neigung, in den Persönlichkeitsanteil des »Eltern-Ichs« zu gehen, sei es, dass der eigenen Kultur fremde, unübliche Verhaltensweisen verurteilt und reglementiert werden (strenges Eltern-Ich), oder aus Helfersyndrom-Neigung ein überfürsorgliches Gutmenschentum praktiziert wird mit der Tendenz der Bevormundung (fürsorgliches Eltern-Ich).
- Das rebellische Kindheits-Ich nutzt Menschen, die sich in schwächeren gesellschaftlichen Positionen befinden, um Frustrationen auszuagieren. Dazu können natürlich auch sogenannte ‚Ausländer‘ gehören. Dieser Teil zeigt sich in zerstörerischen Tendenzen und macht sich in verbalen (Beschimpfungen, Beleidigungen) und bei entsprechend kulturellem Niveau auch in körperlichen Angriffen bemerkbar.

E. Gesprächsführungsmodelle für die interkulturelle Kommunikation

1. Partnerzentrierte Gesprächsführung nach C. Rogers

Die partnerzentrierte Gesprächsführung ist abgeleitet aus der »Gesprächspsychotherapie« nach C. Rogers und basiert auf dem Menschenbild der humanistischen Psychologie. Danach hat der Mensch eine natürliches, angeborenes Wachstumsbedürfnis (Selbstaktualisierungstendenz), und er besitzt über Körperempfindungen, Emotionen und intellektuelle Reflexionsfähigkeit auch die Orientierungsmittel zu wissen, was er braucht u. was ihm gut tut und was nicht. Entscheidungsschwierigkeiten, krisenhafte Lebenssituationen und psychische Störungen haben ihre Ursachen darin, dass der Mensch diese natürliche Orientierung teilweise aufgegeben hat, weil ihm für seine selbstbestimmten Aktivitäten die Zuneigung und Achtung entzogen wurde.

Deshalb geht die diese Form von Gesprächsführung davon aus, dass der Gesprächspartner seinen Weg der Selbstentfaltung bzw. die Lösung für ein akutes Problem selbst am besten kennt und findet. Bei der Selbstfindung wird ihm lediglich Unterstützung angeboten. Die besteht aus folgenden Aspekten:

a. Grundsätze in der Gesprächshaltung:

- bedingungslose Annahme (unbedingte positive Wertschätzung): Der Anlass für die Übernahme fremder geistiger Konzeptionen war die nur bedingte positive Wertschätzung. Voraussetzung für die Unterstützung zur Selbstfindung ist deshalb, den Partner so zu akzeptieren wie er ist, mit allen Fehlern und Schwächen. Durch negative Bewertungen u. Urteile manipuliert man den Partner, Schuld- und Minderwertigkeitsgefühle zu entwickeln u. Sichtweisen anderer zu übernehmen;
- Geduld: dem Gesprächspartner für sein Anliegen Zeit und Aufmerksamkeit schenken, da die Selbstfindung (von Lösungen) Zeit braucht. Druck ist wiederum ein Manipulationsinstrument;
- Kongruenz (Echtheit): Dabei geht es um die *Echtheit* des Gesprächsführers. Er soll aufrichtig, ohne 'Fassade' sein. Er sollte möglichst den eigenen Empfindungen und Erfahrungen gegenüber keine neurotisch-ängstlichen Abwehrhaltungen haben und eigene Gefühle mitteilen. So kann der Gesprächspartner Vertrauen entwickeln und sich öffnen;

- Empathie(einführendes Verstehen): Der Anwender der partnerzentrierten Gesprächsführung versucht zu realisieren, wie die momentane Gefühls- und Motivationslage und die geistige Orientierung des Gesprächspartners beschaffen ist. Dieses einführende Verstehen ist Voraussetzung dafür, ihn zutreffend unterstützen zu können. Diese Form der Gesprächsführung geht ausschließlich von dem subjektiven Erleben des Partners aus. Seine Erlebensweisen und ideologischen Konzeptionen sind ohne moralisierende Bewertung Ausgangspunkt des Beistandes. Eigene Denkformen/Maßstäbe bleiben außen vor, um dem Partner zu ermöglichen, sich mit sich, seinem psychischen Erleben und seinen geistigen Entwürfen auseinanderzusetzen und sich selbstbestimmt zu verändern und nicht erneut durch moralischen Druck, 'gute' Ratschläge, direktive Vorschläge etc. desorientiert zu werden. Die Gesprächsführung ist weltanschaulich/ideologisch neutral und kann deshalb auch zwischen Gesprächspartnern ganz unterschiedlicher geistiger Konzepte über Gott und die Welt konfliktlos praktiziert werden.

b. Methoden der partnerzentrierten Gesprächsführung: aktives Zuhören

- Zuhören: Völlige Ausrichtung der Aufmerksamkeit auf den Gesprächspartner u. nonverbale Signale, dass man zuhört z. B. durch Kopfnicken, Laute (mmh, aha), häufiger Blickkontakt etc.
- Paraphrasieren: Wiederholungen dessen, was der Gesprächspartner gesagt hat, in eigenen Worten. Dient der Versicherung, dass man das Gesagte korrekt verstanden hat.
- Verbalisieren: Der Gesprächsführer wiederholt in eigenen Worten das, was Gesprächspartner sagt und spiegelt ihm dabei insbesondere seine Empfindungen und Gefühle wieder, wie er sie wahrnimmt. So bleibt der Gesprächspartner 'bei sich' und seinem Erleben.
- reflektorische Fragen: Das sind neutrale (nicht wertende, moralisierende oder dirigierende) Fragen, die sich auf die Aussagen des Gesprächspartners beziehen, um ihn zu unterstützen, an seinem Problem 'weiterzudenken' oder um Alternativen zu entdecken; Fragen, die zum Über- und Nachdenken anregen).

Beispiele für reflektorische Fragen:

- ~ *Woher wissen Sie das?*
- ~ *Wie wissen Sie, dass das stimmt?*
- ~ *Welche Konsequenzen hat das, dies so zu sehen?*
- ~ *Was können Sie tun?*
- ~ *Gibt es vielleicht noch andere Möglichkeiten?*
- ~ *Was könnte Ihnen in dieser Situation helfen?*
- ~ *Was würde Ihnen jetzt gut tun?*

c. Fazit für die interkulturelle Kommunikation

"Wenn ich vermeide, sie zu beeinflussen, werden die Menschen sie selbst." Lao-Tse

Die *partnerzentrierte Gesprächsmethode* ist darauf angelegt, den Gesprächspartner zu unterstützen, sich selbst größere Klarheit zu verschaffen und zu selbstbestimmten Entscheidungen zu kommen. Wesentlichstes Ziel bei der Anwendung der partnerzentrierten Gesprächsmethode ist, dem Gesprächspartner Gelegenheit zu geben, sich mit sich selbst und seinen Problemen auseinanderzusetzen. Durch das vorwiegende Zuhören fühlt sich der Partner angenommen und verstanden. Das Verbalisieren und reflektorische Fragen fördern den Gesprächspartner, die seelischen Impulse und Anteile wahrzunehmen und seine eigenen Gedanken, Ideen, Ziele u. Lösungswege zu entwickeln, die tatsächlich auch die seinen sind. Das hat einen ausgeprägten emanzipativen Charakter. Der Gesprächsführer ist ebenfalls psychisch entlastet, da er die Verantwortung für den Entwicklungsprozess oder die Lösung eines Problems beim Partner belässt; er ist so vor dem weitverbrei-

teten Fehler in helfenden Berufen geschützt, durch Über-Verantwortung für sein Klientel in psychische Stress-Situationen zu geraten und bei Misslingen der direktiv vermittelten Lösungswege beschuldigt zu werden. Somit erscheint diese Form der Gesprächsführung besonders geeignet für Menschen in sozialen Berufen zur Unterstützung ihres Klientels.

Da diese Form der Gesprächsführung durch den empathischen Ansatz stets ideologieneutral bleibt, ist sie für die Kommunikation zwischen Menschen unterschiedlichster kultureller Prägungen ohne Einschränkung geeignet. Die Methode des Paraphrasierens hilft zusätzlich, Missverständnisse durch kulturell bedingte unterschiedliche Bedeutungsinhalte von Wörtern/Symbolen erkennen und aufzulösen zu können. Das einzige Hindernis könnte in mangelnden Sprachkenntnissen eines Partners liegen, da die Methode auf verbalem Austausch beruht.

2. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg

Ziel der GfK ist es, Menschen zu unterstützen, sich sowohl fried- als auch kraftvoll für ihre Interessen einzusetzen.

a. Das Konzept

Die »Gewaltfreie Kommunikation« stammt wie die Klientenzentrierte Gesprächsführung aus der Humanistischen Psychologie. Unter anderem wird davon ausgegangen, dass jedes Verhalten durch ein Motiv begründet wird, das eigentlich eine positive Absicht verfolgt. Beispielsweise kann eine aggressive Handlung der unbewusste Versuch sein, seine Angst zu vermindern. Bei sozial ungünstigen Verhaltensmustern hat der Betreffende noch keine Handhabe gefunden, seine Bedürfnisse in anderer, positiverer Form auszudrücken. Die Bedürfnisse eines Menschen sind aus Sicht der Humanistischen Psychologie immer berechtigt, und es ist für das subjektive Wohlbefinden bedeutsam, dass sie anerkannt und nach Möglichkeit befriedigt werden.

Wir sehen in der Regel nur das äußere Verhalten und bewerten und beurteilen es entsprechend unserer Ideologien, Glaubenssätze und Denkmuster. Negative Urteile bedeuten einen Angriff auf den anderen und gehen einher mit Etikettierungen, moralisierenden Vorhaltungen, Drohungen, Diskriminierungen, Bestrafungen, Beschimpfungen, Anwendung von Machtmitteln etc. Der betroffene Mensch reagiert mit Gegenstrategien wie Rechtfertigungen, Aufrechnungen, Gegenangriffe, Beschuldigung anderer, Rückzug, Rache, Unterwerfung etc. Die Bedürfnisse der an einer solchen Interaktion beteiligten Menschen werden auf keinen Fall erfüllt (harmonische soziale Beziehungen, sich angenommen fühlen, verstanden werden etc.). Es bleiben Animositäten und Spannungen zurück und das Angst- und Aggressionspotential (z. B. empfunden als Nervosität/Unruhe) wird erhöht, weil man die Welt als konfliktuell und bedrohlich erlebt. Werden die in Konflikten auftretenden Gefühle abgewehrt, kann dies längerfristig zu neurotischen (z. B. Angst-, Zwangsneurose) und psychosomatischen (z. B. chronische Entzündungen, Allergien etc.) Störungen führen.

Neben den ungünstigen psychischen Konsequenzen haben solche Erfahrungen auch immer unvorteilhafte physiologische Begleiterscheinungen wie Blutdruckerhöhung, erhöhte Resektion von Magensäure, Verspannungen, Magen- und Kopfschmerzen, Verdauungs- und Schlafstörungen etc. Also nicht besonders clever, Kontakte mit der sozialen Umwelt auf diese Weise handzuhaben.

Die GfK bietet eine Alternative. Statt zu urteilen und zu kämpfen gilt es, die Bedürfnisse hinter den eigenen Lebensäußerungen und der der Mitmenschen zu erkennen, zu akzeptieren und einen konstruktiven Umgang mit Spannungssituationen zu praktizieren, der in gegenseitiger Verständigung mündet. Das geschieht in einem vierstufigen Prozess

b. Die vier Stufen im Prozess der Gewaltfreien Kommunikation

· **Beobachten statt bewerten**

In der alltäglichen Realisierung der materiellen und sozialen Umwelt wird in aller Regel die subjektive Interpretation und Beurteilung der sinnlichen Wahrnehmungsinhalte als 'objektive' Wahrnehmung angesehen und ihr Wahrheitsgehalt nicht die Spur in Frage gestellt. Es kann gar nicht zwischen den sinnlichen Wahrnehmungsaspekten und deren Deutung und Beurteilung unterschieden werden, weil das selbstproduzierte Interpretations- und Bewertungsergebnis als tatsächliche Beobachtung angesehen wird. In Übungen zur Unterscheidung dieser Aspekte kann gesehen werden, wie allgemein und tendenziell hartnäckig dieser Irrtum ist, auch bei Menschen mit sogenanntem höheren Bildungsniveau. Unsere übliche Art der 'Wahrnehmung' müsste eigentlich als 'Falsch'nehmung bezeichnet werden, äußerte ein Wahrnehmungspsychologe.

Aus diesem Grunde bedarf es eines ausdauernden Trainings, den Unterschied mitzukriegen und zu lernen, die eigentliche Wahrnehmung anstelle der eigenen, durch subjektive Erfahrungen und restriktive Denkmuster verengten und verzerrten Konstruktion zu kommunizieren und andere damit zu attackieren.

Wird das Verhalten von Mitmenschen negativ bewertet, fühlen diese sich angegriffen und reagieren entsprechend. Das funktioniert sogar, wenn das Urteil nicht sprachlich ausgedrückt wird. Was gedacht wird, drückt sich in der Körpersprache aus. Und es gibt Hinweise darauf, dass der menschliche Geist auf einer unbewussten Ebene miteinander kommuniziert.

In einem ersten Schritt wird geübt, Bewerten und Beobachten zu unterscheiden und das wertneutral zu formulieren, was in einer Situation wie wahrgenommen wurde, und zu vermeiden, Urteile enthaltende Verben (Bsp. "Du meckerst rum..."), Substantive (Bsp: "Unverschämtheit") oder Adjektive/Adverbien (Bsp.: "schlecht, gemein, falsch...") zu verwenden.

· ***Gefühle wahrnehmen, ausdrücken***

Die meisten Menschen sind es gewohnt, den Grund für ihre Gefühle in den Handlungen der anderen zu sehen und ihnen die Verantwortung in Form von Schuldzuweisungen/Vorwürfen zu geben. Beispiele:

„Du hast mich enttäuscht“. "Du machst mich wütend, wenn Du mir nicht zuhörst". "Das macht mich so traurig, dass ich mich nicht auf Dich verlassen kann". Das ist ärgerlich, wenn Sie immer zu spät kommen".

Diese Formulierungen, denen entsprechende Einstellungen zugrunde liegen, verdecken die Tatsache, dass emotionale Reaktionen selbstproduziert sind. Es bedarf einer bestimmten Interpretation und Bewertung der Handlungen von anderen, um Gefühle wie Angst, Ärger, Wut, Trauer etc. zu empfinden.

Moralisierende Äußerungen (Vorwürfe, Schuldzuweisungen) stellen Angriffe dar, die entsprechende Schutzmechanismen beim Kommunikationspartner aktivieren. Wenn es sich nicht um ausgeprägte Machtbeziehungen handelt, in der der Angegriffene sich unterlegen fühlt, wird in der Regel ein Gegenangriff gestartet. Das, worum es eigentlich geht, gerät dadurch völlig aus dem Blickfeld.

In der Gewaltfreien Kommunikation übernimmt man selbst die Verantwortung für die Gefühlslage. Den Interpretationen und Bewertungen des Verhaltens der sozialen Interaktionspartner liegen menschliche Bedürfnisse zu grunde. Gefühle sind demzufolge Ausdruck einer seelischen Bedürftigkeit. Die Verhaltensäußerungen der Mitmenschen werden so nicht als

Ursache, sondern als Auslöser für die eigenen emotionalen Prozesse gesehen, die uns auf unsere Bedürfnisse hinweisen.

Nicht die Handlungen des anderen lassen uns Gefühle erleben, sondern unsere erfüllten oder nicht erfüllten Bedürfnisse.

• **Bedürfnisse hinter Gefühlen erkennen**

Wir haben ständig Bedürfnisse, meist mehrere gleichzeitig. Die Bedürfnislage ist immer ganz individuell und variiert mit der Zeit. Es gibt körperliche Bedürfnisse, Bedürfnisse aus geistigen Wertesystemen/Ideologien und soziale Bedürfnisse. In den jeweiligen Bedürfnislagen gibt es vordringlichere und nachrangige Bedürfnisse, sie bilden eine Hierarchie.

Das soziale Grundbedürfnis nach Kontakt, Kommunikation und gemeinschaftlicher Teilhabe an der Organisation der Lebensbedingungen kann sich in Einsamkeitsgefühlen, Ängsten, Wutempfindungen und psychosomatischen Symptomen ausdrücken, wenn es frustriert wird. Wir können nicht allein. Das erleben wir als Abhängigkeit, wenn die sozialen Beziehungen in der Gesellschaft durch ökonomische Machtverhältnisse, soziale Herrschaftsbeziehungen und asoziale Denkmuster gestört und schmerzhaft sind. Es gibt dann eine Tendenz, sich den durch restriktive Beziehungen geprägten Verhältnissen zu entziehen, was jedoch andererseits der sozialen Grundbedürftigkeit zuwider läuft.

Gefühle werden bei diesem Kommunikationskonzept wahrgenommen, um die Bedürfnisse und ihre eventuelle Widersprüchlichkeit zu erkennen, die hinter dem Gefühlserleben stehen. Mit Hilfe des Konzepts der Gewaltfreien Kommunikation kann es uns gelingen, unsere tatsächlichen Bedürfnisse zu erkennen. Das ist die unbedingte Voraussetzung, sich um ihre tatsächliche Befriedigung kümmern zu können.

Wenn wir uns über unsere Bedürfnisse im Klaren sind, dann finden wir Wege, diese Bedürfnisse zu erfüllen.

Der Zusammenhang zwischen erlebter Gefühlslage und eigenen Bedürfnissen wird dem Partner kommuniziert, statt ihn verantwortlich zu machen.

„Ich fühle mich enttäuscht, weil ich davon ausgegangen bin, dass Du mich am Wochenende besuchst. Ich hatte mir das gewünscht.“ "Ich möchte gehört werden, wenn ich was sage. Ich werde wütend, wenn ich den Eindruck habe, Du hörst mir nicht zu." "Ich möchte mich gerne auf Verabredungen verlassen können. Ich bin traurig, weil das gerne erledigt haben wollte und es nicht geklappt hat". "Pünktlichkeit ist mir wichtig. Ich ärgere mich, wenn ich auf jemand warten muss".

Wenn uns unsere Bedürfnisse klar sind, können wir sie in Bitten an unsere Mitmenschen formulieren mit dem Ziel, sie nach Möglichkeit erfüllt zu bekommen.

• **Bitten**

Eine Bitte ist die Formulierung eines Ansinnens an jemand auf eine Weise, die demjenigen die freie Wahl lässt, ob er der Bitte nachkommen will oder nicht. Seine soziale Natur macht einen Menschen geneigt, Bitten seiner Mitmenschen nachzukommen.

Häufig verbergen sich jedoch hinter scheinbaren Bitten Forderungen, auch wenn die Äußerung freundlich formuliert und das Wort "Bitte" enthalten ist. "Würdest du bitte dein Zimmer aufräumen" wäre eine solche Scheinbitte. Forderungen erzeugen seelischen Widerstand, da das natürliche Selbstbestimmungsbedürfnis angegriffen wird. Deswegen folgt auf solche Art von 'Bitten' entweder eine ablehnende, trotzig Reaktion oder widerwillige Unterwerfung, wenn bei Machtbeziehungen mit nachteiligen Sanktionen gerechnet werden muss.

Auch Moralisierungen (Vorwürfe, Schuldzuweisungen) können als vermeintliche Bitten vorgetragen werden. Bsp.: "Ich bitte dich, endlich mal die Wahrheit zu sagen". Oder: "Ich bitte darum, dass die Pausenregelungen korrekt eingehalten werden". Moralisierungen rühren bei den Angesprochenen an alte Erfahrungen von Schuldigsein und greifen das Selbstwertgefühl an. Wenn Menschen sich mit den Vorwürfen identifizieren, fühlen sie sich tendenziell klein, schlecht, nicht in Ordnung, subordiniert. Meist gehen Menschen, wenn sie Objekt moralischer Attacken werden, in eine Verteidigungshaltung, die in Rechtfertigungen, Gegenbeschuldigungen, Schuldzuweisungen an andere, Verweigerung in Form von beleidigtem Rückzug etc. bestehen kann.

Wenn jemand auf seine Bitte eine unangenehme Reaktion erfährt, ist die Wahrscheinlichkeit sehr groß, dass es sich nicht wirklich um eine Bitte, sondern eine Forderung oder eine moralische Vorhaltung gehandelt hat.

Die Bitte in der Gewaltfreien Kommunikation berücksichtigt folgende Aspekte:

- Dem Bittenden ist klar, was sein gegenwärtiges vordringliches Bedürfnis ist und was er möchte, dass jemand konkret tut, um es erfüllen zu können.
- Eine Bitte ist so artikuliert, dass der andere die Freiheit hat, sie zu erfüllen oder nicht. Ihr liegt eine Geisteshaltung zugrunde, die freiwillige Zustimmung möchte und auch ein 'nein' akzeptiert.
- In einer authentisch vorgetragenen Bitte schwingen die Gefühle und Bedürfnisse mit, die der Bittende in diesem Moment empfindet. Das erhöht die Chance, den Wunsch erfüllt zu bekommen.
- Eine Bitte wird günstigerweise ohne Verneinung formuliert und auf eine konkrete Handlung bezogen sein. Beispielsweise statt: "Bitte gehe nicht weg" ® "Mein Bedürfnis wäre, dass Du hier bleibst".

Der Ausdruck von Bedürfnissen und Gefühlen in Form von Du-Botschaften (Bewertungen/Urteile über den anderen) wird in der GfK die Sprache des Wolfes genannt. Die direkte Äußerung von Gefühlen und Bedürfnissen und deren Formulierung in Bitten wird als Giraffen-Sprache bezeichnet. Hinter beiden Äußerungsformen stehen die selben Bedürfnisse und Gefühle. In der angreifenden Wolfssprache werden sie in einer Form ausgedrückt, die die Lage erschwert und keinesfalls zur Bedürfnisbefriedigung führt. Die sanfte Sprache der Giraffe hingegen ist konstruktiv und erfolgsversprechend. In der GfK wird jedoch betont, den inneren Wolf nicht zu unterdrücken, sondern wahrzunehmen und zu akzeptieren. Er hat seine Berechtigung. Es kommt nur darauf an, die dahinterliegenden Bedürfnisse und Gefühle zu erkennen und in die Giraffensprache umzuformulieren.

c. Die GfK und interkulturelle Kommunikation

Die GfK besitzt einen grundlegend humanistischen Ansatz. Sie kommt ohne moralische Bewertungskriterien (z. B. gut, schlecht, richtig, falsch) oder ideologische Reduktionen und Klassifizierungen (z. B. Ausländer, Einheimische, Fremde; Fundamentalist) aus, orientiert sich ausschließlich an menschlichen Bedürfnissen und den konstruktiven Möglichkeiten zu deren Erfüllung. Die Beteiligten an einer sozialen Interaktion haben das gleiche Recht ihre Bedürfnisse zu haben und zu artikulieren. Die selbstreflektive Komponente ermöglicht, die Bedürfnisse in einer nicht angreifenden oder manipulierenden Form zu äußern. Der empathische Aspekt der GfK erlaubt einen zwischenmenschlichen Umgang, der optimale Möglichkeiten bietet, die Bedürfnisse aller Beteiligten zu deren Zufriedenheit erfüllt zu bekommen. Sie scheint deshalb hervorragend für die interkulturelle Kommunikation geeignet.

F. Konfliktlösungskonzept/Konfliktgespräch in der interkulturellen Kommunikation

1. Ursachen für Konflikte

"Der Konflikt findet niemals zwischen Gut und Böse statt. Der Konflikt findet immer zwischen guten Menschen statt, die sich gegenseitig bekämpfen, weil sie verschiedene Perspektiven haben, verschiedene Werte und ein unterschiedliches Verständnis von dem, was passiert. Die Menschen streben nach etwas Gutem und das wird zu ihrem Untergang. Weil die Wirklichkeit so viel größer und stärker ist, viel komplexer als das, was sie wahrnehmen." Yaron Shani, israelischer Regisseur (Ajami)

Wir haben natürlicherweise zu unterschiedlichen Zeiten unterschiedliche Bedürfnisse, Interessen, Wünsche. Bei Menschen, die nicht durch restriktive Denkmuster und unbewusste, destruktiv agierende Persönlichkeitsanteile beherrscht würden, wäre es mutmaßlich kein Problem, sich gegenseitig zu akzeptieren, sich zu verständigen oder bei Nicht-Vereinbarkeit der Bedürfnis- und Interessenlage seiner eigenen Wege zu gehen, ohne den anderen anzugreifen. Wir sind jedoch darin, wie wir Situationen wahrnehmen, interpretieren, bewerten und darauf reagieren, geprägt von unserer lebensgeschichtlichen Entwicklung. Folgende Faktoren sind ursächlich für konflikterzeugende Verhaltensmuster:

- Die subjektiven Bedürfnisse vieler Menschen wurden in ihren frühkindlichen Entwicklungsphasen nicht befriedigt. Die Abwehr dieser Erfahrung kann ein unbestimmtes Mangelgefühl und eine Haltung des Zukurzgekommenenseins produzieren. Das kann sich in einem Bedürfnis nach Privilegien, in Konkurrenz- und Kampfverhalten ausdrücken.

"Wenn zwei sich streiten, geht es meist um Muttermilch." Johann Klucny

- Die in der Gesellschaft vorherrschenden restriktiven Ideologien und Denkmuster führen dazu, dass die natürlichen Handlungsimpulse der Kinder von der sozialen Umwelt negativ bewertet und mit Einschränkungen, Bestrafungen, Drohungen etc. beantwortet werden. Das erzeugt Wut. Die Erfahrung ungünstiger Konsequenzen, wenn um die Durchsetzung der eigenen Bedürfnisse gerungen wird, erzeugt eine Unterwerfungs- und Anpassungsbereitschaft, die in Bezug auf das natürliche Selbstbestimmungsbedürfnis Selbstverrat darstellt. Das wiederum erzeugt aggressive Gefühle gegen sich selbst. Die Abwehr der Wut gegen Unterdrückungspersonen und der Wut gegen sich, weil man sich anderen unterwirft oder sich sogar mit ihnen gegen sich verbündet (Abwehrmechanismus der Identifikation), wird abgewehrt und erzeugt ein unbewusstes Aggressionspotential (rebellisches Kindheits-Ich), das beständig nach Entlastung strebt. Diese aggressiven Tendenzen werden in aller Regel in destruktiver Weise an sich und seinen Mitmenschen ausgelebt und erzeugen zwangsläufig Konflikte
- Eine Lösung der kindlichen Konflikte mit den Erziehungspersonen stellt die »Identifikation« dar. Zusätzlich zu der Unterwerfung wird der Konflikt dadurch gelöst, dass man die Sichtweise des Konfliktgegners übernimmt, sich mit ihm identifiziert. Faktisch verbündet man sich mit ihm gegen die eigenen Bedürfnisse und Interessen. Die Übernahme 'fremder', äußerst eingeschränkter Denkmuster (Maßstäbe, Regeln, Weltanschauungen, geistige Konzeptionen) hat jetzt Selbstunterdrückung und -reglementierung zur Folge. Da die eigene geistige Offenheit und Flexibilität durch die Verinnerlichung fremder, enger Denkweisen stark reduziert ist, manifestieren sich diese übernommenen Denkmuster in Macht Tendenzen und Rechthaberei. Hintergrund dieses Verhaltens ist eine unbewusste Angst vor Schuldigsein und Bestrafung durch Autoritäten, wenn die übernommenen Regeln und Maßstäbe verletzt werden. Die autoritären Verhaltensmuster, die aus der Identifikation mit restriktiven Denkweisen rühren,

erzeugen beständig Konflikte, die, wenn ihre Hintergründe nicht durchschaut werden, als kaum lösbar erscheinen.

- Wir haben als Folge von erlebten seelischen Verletzungen in unserer kindlichen Lebensentwicklung Verhaltensmuster entwickelt, um uns zu schützen. Aggressives oder dominantes Auftreten, Rückzugsverhalten, Burschikosität als Form von Gefühlsabwehr, Machtstreben als Form von Sicherung gegen Abhängigkeit etc. dienen dazu, dem Schmerz alter seelischer Wunden zu entkommen. Diese Schutzmechanismen werden von den anderen Menschen jedoch wiederum als Angriff erlebt und produzieren ebenfalls unumgängliche Konflikte, die auf der oberflächlichen, rationalen Ebenen nur schwierig zu handhaben sind.
- Mit Hilfe der »Abwehrmechanismen« wird die Abwehr unbewusster, weil verdrängter Erfahrungen unterstützt und stabilisiert. Das erzeugt von unbewussten seelischen Anteilen gesteuerte Denk- und Handlungsweisen, die tendenziell irrational erscheinen. Offensichtlich wird das z. B. bei zwangsneurotischen Störungen. Eine konfliktträchtige Abwehrform ist die »Projektion«, bei der eigene problematische seelische Anteile in anderen gesehen und dort bekämpft werden. Mobbing ist dafür ein Beispiel. Aus tiefenpsychologischer Sicht ‚sieht‘ der Mobber seine gehassten Anpassungs- und Unterwerfungsmuster bei anderen und agiert an ihnen seinen Selbsthass aus. Eine gängige Abwehrform ist die »Verschiebung«. Das Aggressionspotential, das durch Abwehr von Wut in Machtbeziehungen, in denen man am ‚kürzeren Hebel‘ saß, entstand, wird an anderen, in der Regel Schwächeren, ausgelebt. Scheinbar grundloses aggressives Verhalten bei Kindern kann darauf zurückgeführt werden. Kinder, Untergebene, Menschen mit Handicaps, gesellschaftlich benachteiligte Gruppen etc. werden gerne als Objekte genommen, die eigenen Frustrationen auszuagieren. Das kann auch als Grund für eine latente Feindseligkeit gegenüber Menschen aus anderen Kulturen und anderer Hautfarbe gesehen werden.

2. Hindernisse für eine konstruktive Konfliktlösung

Die lebensgeschichtlichen Prägungen realisieren sich in Denkmustern, die eine konstruktive Lösung von Konfliktsituationen erschweren. Dazu gehören folgende Tendenzen:

- geistige Haltung des Rechthabens
- Schuldzuweisungen an Konfliktpartner (selbst Opferhaltung einnehmen und dem anderen die Rolle des 'Bösen' zuweisen)
- Anspruch auf Vorteile/Privilegien
- Anspruch auf Schuldeingeständnis/Entschuldigung (moralische Unterwerfung)
- Rachegefühle, dem anderen etwas ‚heimzahlen‘ wollen

3. konstruktive Haltung

"Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind." Albert Einstein

Sind beide Konfliktparteien in alten Denk- und Verhaltensmustern verfangen, ist sehr wahrscheinlich Kampf die Folge. Wenn jedoch in einem Interessens- oder Bedürfniskonflikt sich einer der Konfliktpartner vom anderen angegriffen fühlt, wird dies mit großer Wahrscheinlichkeit dazu führen, dass dieser verstärkt auf alte kindliche, dem seelischen Schutz dienende Verhaltensmuster zurückfällt (regrediert), die sich in der Erwachsenen-Existenz in aller Regel destruktiv auswirken. Zu einer Auseinandersetzung braucht es jedoch immer zwei, die mitspielen. Steigt einer aus den sich ergänzenden konflikthaften Verhaltensmustern aus, verändert sich die Situation radikal. Eine Grundvoraussetzung für eine konstruktive Konfliktlösung ist deshalb, den Konfliktpartner möglichst anzu-

nehmen, seine Sichtweisen, Interessen, Bedürfnisse als den eigenen gleichberechtigt zu akzeptieren. Wenn ein Mensch sich sicher (nicht bedroht) fühlt, kann er eher von alten Bewältigungsmechanismen ablassen und sich anderen Formen der sozialen Interaktion öffnen. Eine konstruktive Haltung ist durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- Akzeptanz der Konfliktsituation
- Akzeptanz des Konfliktpartners
- Übernahme von Verantwortung für die Situation u. ihre Lösung (der Konfliktpartner 'reagiert' auf unser jeweiliges Verhalten)
- Entscheidung, Konflikt konstruktiv lösen zu wollen
- Reflexion der eigenen Bedürfnisse, Denkformen, Gefühlsmuster, Verhaltenstendenzen (Prägung durch lebensgeschichtliche Erfahrungen u. Bewältigungsmuster mit Tendenzen zum »Wiederholungszwang« nach S. Freud; z. B. durch Projektion u. Übertragung)
- Sich auf kooperative Konfliktlösung und Harmonisierung ausrichten (win-win-Konzept) statt auf das Konzept von Sieg oder Niederlage (win-loose-Konzept), das in unserer Kultur dominiert. Das win-win-Konzept zielt von vornherein auf Verständigung und versucht den Konflikt so handzuhaben, dass beide Konfliktpartner mit der Lösung zufrieden sind und einen Gewinn aus ihr ziehen.
- Empathie in Bedürfnis- und Interessenlage/Denkweise des Konfliktpartners einnehmen
- Mitmenschen zugestehen, dass sie Fehler machen (z. B. durch Prägungen in der früheren Lebensentwicklung), statt sie zu verurteilen
- Kompromissbereitschaft einnehmen (Abstriche machen)
- Offenheit für neue oder ungewöhnliche Lösungsmöglichkeiten

4. Suche nach Verbindendem

Nachdem in einem sozialpsychologischen Experiment (Sherif) zwei Gruppen von Jugendlichen in eine gegenseitig feindselige Position manövriert wurden, wurden Methoden getestet, sie wieder zu einer kooperativen Haltung zu bringen. Sie bekamen gemeinsame Aufgaben, die sie nur durch gemeinsame Anstrengungen mit der gegnerischen Gruppe bewältigen konnten. Über das vereinte Handeln verflüchtigte sich die Feindseligkeit, und es entstanden freundschaftliche, kooperative Beziehungen mit einem gemeinschaftliche Wir-Gefühl der beiden Gruppen.

Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Prägungen oder mit divergierenden Interessen und sich daraus ergebenden konfliktträchtigen Begegnungen haben immer auch Gemeinsamkeiten. Das kann die Elternfunktion, Interessen, Hobbys, Kochen/Essen, Beruf, Sport, Krankheiten etc. sein. Das Gespräch über gemeinsame, allgemeinmenschliche Aspekte kann größere Nähe und besseres Verständnis herstellen, den Konflikt zum Verschwinden bringen oder die Konfliktlösung vereinfachen. Noch effizienter könnte es sein, gemeinsame Aktivitäten zu organisieren, z.B. eine Veranstaltung besuchen, ein Fest zu arrangieren etc.

5. Technik des Konfliktgespräch

Die Konfliktlösung ist eine mentale Angelegenheit. Sie kann jedoch gefördert werden, indem die Begleitumstände und der Kommunikationsprozess möglichst positiv gestaltet werden:

- Günstiger Ort und Zeitpunkt wählen/vorschlagen
- positive Atmosphäre herstellen (Smalltalk, Getränk anbieten, Komplimente...)

- In »Ich-Botschaften« statt »Du-Botschaften« kommunizieren (Konfliktpartner nicht verbal angreifen z. B. durch Vorwürfe, Moralisieren etc.)
- Darstellung der eigenen Bedürfnisse, Wünsche, Interessen, Sichtweisen
- dem Partner dasselbe einräumen
- Lösungsvorschläge unterbreiten (unter Einbeziehung der Bedürfnisse des Partners)
- Lösungsvorstellungen des Partners erfragen
- nach Übereinstimmungen/Kompromissmöglichkeiten suchen
- Ja-Haltung beim Konfliktpartner evozieren (hervorrufen), z.B. durch Fragen wie: "Könnten Sie dieser Lösung zustimmen, wenn ihre Interessen völlig berücksichtigt werden?"
- gemeinsame Zustimmung zu Vereinbarung
- Wenn Lösung nicht möglich, es konstatieren und Vermittler (Mediator) vorschlagen

G. Nonverbale Kommunikation

1. Was ist nonverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation beinhaltet die Ausdrucksmöglichkeiten über den menschlichen Körper, körperliche Merkmale und Beifügungen (Kleidung, Schmuck etc.).

Sie stellt eine Form der Verständigung zwischen Lebewesen dar, die wahrscheinlich lange vor der Entstehung der sprachlichen Kommunikation existierte und die auch in der Tierwelt praktiziert wird. Bevor sie sich über die Sprache verständigen können, kommunizieren auch Babys per Körpersprache mit ihrer sozialen Umwelt.

2. Bedeutung der nonverbalen Kommunikation

In seinen Kommunikationsaxiomen stellt Paul Watzlawick die einleuchtende These auf, dass man nicht nicht kommunizieren kann. Auch wenn sich Menschen sprachlos begegnen, teilen sie sich über ihre körpersprachlichen Signale nichtsdestotrotz etwas mit. Auch die Verweigerung des verbalen Austausches (z.B. durch Abwendung oder Abbruch des telefonischen Kontakts) ist eine ziemlich klare Sprache.

Es gibt unterschiedliche Prozentzahlen bezüglich des nonverbalen Anteils an der Kommunikation. Nach Ray Birdwhistell, einem der frühen Forscher auf dem Gebiet der Körpersprache, macht dieser 65 % aus, der verbale lediglich 35%.

Nach Untersuchungen an der Universität in Mexico-Stadt werden nur 7 % der Informationen durch den Sprachinhalt übermittelt. Die paraverbalen Anteile wie Wortbetonung, Sprechgeschwindigkeit, Tonhöhe, Gebrauch von Füllwörtern, Sprechereigentümlichkeiten machen demnach 38 % der aufgenommenen Informationen aus. 55 % des Informationsgehaltes einer Kommunikation werden **Mimik, Gestik, Körperhaltung, Ausstrahlung** zugeschrieben, so dass der nonverbale Informationsanteil in der Kommunikation 93 % ausmachen würde. Diese Zahlen sind allerdings mit Vorsicht zu genießen, da nicht klar ist, wie sie zustande kamen.

Die Körpersprache, in der Regel nicht bewusst wahrgenommen, aktiviert bei anderen Menschen bestimmte Interpretations- und Bewertungsmuster und löst emotionale Reaktionen aus. Der »erste Eindruck« erfolgt unterhalb einer rationalen Analyse und Bewertung und hat den Resultaten wahrnehmungspsychologischer Versuche zufolge nichtsdestotrotz oder gerade deswegen eine hohe Trefferquote.

Die Grundformen des Ausdrucksverhaltens des Menschen gehören laut dem deutschen Verhaltensforscher Eibl-Eibesfeldt zu seinem biologischen Bestand. Er hat beobachtet, dass elementare Ausdrucksbewegungen in allen Kulturen gleich auftreten und auf Verständigung ausgelegt sind. Auch P. Ekman vertritt aufgrund seiner Untersuchungen die Auffassung, dass die Primäremotionen (siehe Site »emotionale Kompetenz«), deren Ausdruck und ihre Entschlüsselung durch andere (Decodierung) in allen Kulturen gleich sei. Was bedeuten würde, dass auf der nonverbalen Kommunikationsebene immer eine gemeinsame Verständigungsbasis existierte, auch in solchen interkulturellen Kontakten, in denen die verbalen Austauschmöglichkeiten minimiert sind.

Die individuellen körpersprachlichen Ausdrucksformen werden durch die psychische Verfassung eines Menschen bestimmt. Geistige Haltungen und psychische Prozesse wie Denken, Fühlen, Empfinden gehen mit körperlichen Reaktionen einher. Veränderungen von Gedanken, Gefühlen, Empfindungen und Einstellungsveränderungen wirken sich auf körperliche Prozesse aus und verändern den Körperausdruck. Gleichzeitig wirkt die körperliche Haltung auf die psychische Verfassung zurück. Deshalb können wir uns durch körperliche Veränderungen psychisch beeinflussen. Wenn jemand niedergeschlagen ist und er versucht zu lächeln, wird sich seine Stimmung heben. Ist jemand schüchtern und ängstlich, und er nimmt eine aufrechte Körperposition ein, wird er sich stärker und sicherer fühlen. Hinweise für den Zusammenhang Psyche-Körpersprache gibt es auch in der Umgangssprache: »Kopf hängen lassen«. »dem Leben die Stirn bieten«, »kein Rückrat besitzen«, »geknickt sein«, »Haare zu Berge stehen«.

Die übliche Körperhaltung eines Menschen ist Ausdruck vergangener Erfahrungen, die sich im Körperlichen manifestiert haben. Kleine Kinder sind natürlich, anmutig und ausgeglichen. Der Körper ist völlig frei. Bis zum Alter von 9-10 Jahren bildet sich aufgrund seelischer Konflikte (Anforderungen und Druck von der Außenwelt entgegen der eigenen Bedürfnisse) eine unnatürliche Haltung heraus, die sich mit zunehmendem Alter verstärkt. Bei Naturvölkern kann man diese Defekt kaum beobachten.

Über gezieltes Arbeiten an Körperhaltung kann man sich tendenziell von der Last vergangener Erfahrungen befreien. Wilhelm Reich war der erste Tiefenpsychologe, der sich explizit mit dem Zusammenhang von Psyche und körperlichem Ausdruck beschäftigte (z.B. stammt der Begriff »Charakterpanzer« von ihm). Mittlerweile gibt es etliche körperpsychotherapeutische Ansätze (Bionenergetik, Rolfing, posturale Integration, Feldenkrais etc.).

3. Bedeutung im interkulturellen Kontext

Durch Einschränkungen im verbalen Austausch könnten die körpersprachlich übermittelten Signale eine besondere Rolle spielen. Der nach Ansicht bestimmter Forscher gemeinsame Fundus von emotionalem Erleben und körpersprachlichem Ausdruck bietet grundlegende Verständigungsmöglichkeiten.

Kulturen unterscheiden sich darin, in welchem Maße körpersprachliche Signale am Austausch von Botschaften beteiligt sind. In Italien gibt es viele Zeichen mit einem bestimmten Bedeutungsgehalt, der ohne verbale Begleitung kommuniziert werden kann.

Verschiedenen Kulturen oder Kulturkreise haben spezielle körpersprachliche Muster entwickelt, z. B. im Distanz- oder Blickverhalten. Es ist vorteilhaft darum zu wissen, um unangenehme Situationen und Tabubrüche zu vermeiden.

Wenn der verbale Austausch reduziert ist, z. B. bei mangelnden Sprachkenntnissen, wird die Verständigung insbesondere über Orientierungs-, Hinweis- und soziale Interaktionszeichen desto bedeutsamer.

Jedoch ist auch in Bezug auf nonverbale Kommunikation Sachwissen ziemlich relativ. Der Glaube, etwas über einen Menschen anderer Herkunft zu wissen, weil man irgendwo etwas über die Kultur gelernt hat, kann ziemlich in die Irre führen.

"Bei der interkulturellen Begegnung ist das Wissen um die Kulturstandards des Gegenübers zwar hilfreich, um die Gebärden adäquat zu interpretieren. Aber ebenso wichtig sind meines Erachtens intakte Sinne (Einfühlungsvermögen, Sympathie, Verständnisfähigkeit, Akzeptanz, Neugierde und Konfliktbereitschaft, vielleicht sogar Unsicherheit und Zweifel) und die Gewissheit, dass es Unterschiede gibt. Diese Unterschiede zu erkennen, das ist die Voraussetzung zur zwischenmenschlichen Kommunikation und auch zur interkulturellen.

Dass es trotz gleicher Kulturstandards in der nonverbalen Kommunikation auch Missverständnisse gibt, liegt daran, dass niemand eine Situation oder einen Gegenstand genau wie sein Gegenüber sieht. Wir nehmen die Welt nämlich immer so wahr, wie wir selbst sind. Und in alle unserer Wahrnehmungen fließen unsere bereits gemachten Erfahrungen ein." (Heide Wahrlich: Interkulturelle Kommunikation)

Die wortlose Sprache im Kulturkontakt; Referat auf der IAKM-Studienwoche 2002)

4. Welche körpersprachlichen Signale kann man wahrnehmen?

- Körperhaltungen (gebeugt, aufrecht etc.)
- Gestik (spontan, kontrolliert etc.)
- Mimik (ausgeprägt, reduziert etc.)
- Haut (Röte, Blässe, Feuchtigkeit, Fettigkeit etc.)
- Blickverhalten (Häufigkeit, Dauer und Richtung des Blickes, Pupillengröße, Lidstellungen, Nichtanblicken, Wegblicken etc.)
- Paraverbale Anteile (Tonhöhe, Sprechgeschwindigkeit, Modulation, Lautstärke, Betonungen, Sprechpausen, Füllwörter, Atmung etc.)
- Taktile oder haptische Kommunikation: Berührungen, Händeschütteln, Umarmen, Streicheln, Schubsen etc.
- Distanzverhalten (Einnahme von Distanz/Nähe, Territorialverhalten)

5. Funktionen der Körpersprache

- Vermittlung von Einstellungen: z. B. Naserümpfen bei Ekel, Abscheu, Antipathie
- Unterstreichen sprachlicher Inhalte: z. B. schimpft der Dozent: "Jetzt ist aber mal Ruhe" u. schlägt dabei auf den Tisch
- Begleitung/Unterstützung sozialer Interaktionen: z. B. soziales Lächeln, Handgeben
- Illustrieren: z. B. die Äußerung: "mir steht's bis hier" durch eine entsprechende Handbewegung
- Orientierung, Hinweis: z.B. in der Kommunikation zwischen Bauarbeiter und Kranführer oder Hilfe beim Einparken eines Autos
- Aufmerksamkeitssignal: z. B. Armheben als Wortmeldung, erhobener Zeigefinger als Signal für besondere Bedeutsamkeit, Räuspern
- Symbolisieren von Bedeutungsgehalten: z. B. Vogel zeigen (du spinnst), Kopfnicken, -schütteln für ja/nein, Gebärdensprache

- Synchronisation: körperliche Manifestationen als Ausdruck unbewusster seelischer Prozesse (z. B. am Kopf kratzen beim Nachdenken über ein Problem; Arme verschränken bei Ablehnung; Erröten bei Scham etc.).

6. Kongruenz/Inkongruenz

Jede Kommunikation hat digitale (die sprachlichen z.B. Buchstaben und Zeichen-Symbole z. B. Piktogramme oder Handzeichen mit definiertem Bedeutungsgehalt) und analoge (paraverbale, non-verbale) Anteile. Als kongruent wird eine Kommunikation bezeichnet, wenn beide Anteile übereinstimmen. Beispiel: jemand sagt ja und nickt gleichzeitig mit dem Kopf. Inkongruent ist eine Kommunikation, wenn der analoge Anteil etwas anderes ausdrückt als der digitale (z. B. sagt jemand mit Vibrationen in der Stimme „Ich habe keine Angst“). Als »paradoxe Kommunikation« wird bezeichnet, wenn der Empfänger gegenteilige Botschaften übermittelt bekommt. Bei einer Doublebind-Beziehung wird einem Kind z.B. sprachlich (digital) mitgeteilt: „Ich liebe dich“; auf der analogen Seite Körperkontakt vermieden und so vermittelt: „Komm' mir nicht zu nahe, ich mag dich nicht.“

Nonverbale Signale können verbale auch aufheben (z. B. durch Augenzwinkern oder Kreuzen von Fingern).

Da die körpersprachlichen Signale wesentlich vom Unbewussten gesteuert werden, sind sie weniger kontrollierbar und deshalb authentischer. Bei Inkongruenzen ist das körpersprachliche Signal wahrscheinlich das wahrhaftige. Lowen, Begründer der bioenergetischen Körpertherapie, vertrat die Auffassung, der Körper lüge nicht. „Selbst wenn ein Mensch versucht, seine wahren Gefühle hinter einer Maske zu verbergen, wenn er sich also um eine Körperhaltung oder einen Gesichtsausdruck bemüht, die bzw. der etwas anderes signalisiert, schafft er dadurch einen körperlichen Spannungszustand, der ihn verrät“ (Lowen, Alexander: Bio-Energetik. Der Körper als Retter der Seele. Scherz 1970, S. 83).

Ursache für inkongruente Signale sind sich widerstrebende Handlungsimpulse von miteinander im Konflikt stehenden Persönlichkeitsanteilen (siehe »Transaktionsanalyse«, Site »Soziale Kompetenz«).

Inkongruente Signale verwirren den Empfänger, weil er nicht weiß, woran er ist. Eine häufige Schutzreaktion ist, die Aufmerksamkeit abzuziehen und anderem zuzuwenden.

7. Mögliche kulturelle Unterschiede in der nonverbalen Kommunikation

a. Ausdrucksintensität

Diese differiert schon zwischen den Geschlechtern. Frauen sind tendenziell ungehemmter in ihren nonverbalen Anteilen, während Männer in der Regel sich verhaltener Ausdrücken.

Auch Kulturen unterscheiden sich tendenziell darin, wie ausgeprägt Mimik und Gestik bei der Kommunikation ist und in welcher Lautstärke Gespräche stattfinden. Menschen aus südlicheren Gefilden sind die körpersprachlichen Signale eher ausgeprägter als bei Menschen aus nördlicheren europäischen Ländern. Auch Menschen aus osteuropäischen Kulturen neigen zu intensiverem nonverbalem Ausdruck. Je emotional kontrollierter Menschen sind, desto verhaltener sind sie in den körpersprachlichen Anteilen. Wenn Menschen türkischer Herkunft sich unterhalten, reden sie häufig mit „Händen und Füßen“ und in erhöhter Lautstärke.

Die Intensität in der verbalen und nonverbalen Kommunikation gilt in unserem Kulturkreis eher als unschicklich und wird als störend empfunden. Die erhöhte Lautstärke wird oft als Streitgespräch gedeutet.

Emotionalität und Offenheit drückt sich auch in der Häufigkeit von Berührungen aus. Ken Cooper beobachtete das Verhalten von Menschen in der ganzen Welt. Unter anderem zählte er, wie oft sich Menschen in Straßencafés in verschiedenen Weltregionen innerhalb einer Stunde berühren. Einige Resultate: San Juan, Puerto Rico: 180/h; Paris: 110/h; Florida: 2/h; London: 0/h

In Kulturen, in denen Emotionen eher kontrolliert und unterdrückt werden, ist körperliche Berührung in der Öffentlichkeit häufig verpönt (z.B. in den meisten asiatischen Ländern).

b. Gebrauch, Bedeutung von Emblemen

Embleme sind nonverbale Zeichen, die einen Bedeutungsgehalt transportieren. Sie sind häufig kulturspezifisch und können sprachliche Formulierungen ersetzen. Die Gebärdensprache ist ein Beispiel dafür, dass Zeichensprache die verbale nahezu ersetzen kann.

Je nach Kultur kann es erhebliche Unterschiede darin geben, wie ausgeprägt der Anteil der nonverbalen Kommunikation mittels Embleme am Kommunikationsprozess insgesamt ist. Auch hier scheinen südliche europäische Länder mehr zeichensprachliche Komponenten zu verwenden.

Die Zeichen für bestimmte Bedeutungsinhalte können interkulturell ähnlich sein oder sogar übereinstimmen. Es gibt jedoch auch Zeichen, die je nach Kultur ganz verschiedene Bedeutungen transportieren. Ein Beispiel: wird mit Daumen und Zeigefinger ein »O« geformt, heißt das in

- Nordamerika, Europa: "o. k.", "gut so"
- Frankreich, Belgien, Tunesien: "Null", "wertlos"
- Japan: "Geld"
- Deutschland, Sardinien, Malta, Tunesien, Griechenland, Türkei, Russland, naher Osten, Teile von Südamerika: "Arschloch"

Solche Bedeutungsunterschiede könnten zu erheblichen Missverständnissen führen.

c. Distanzverhalten

Das räumliche Abstandsverhalten ist kulturell beeinflusst.

Nach Vera Birkenbihl kann man den Distanzraum in vier Zonen einteilen. Unsere privateste Zone ist demnach die **Intimzone**. Innerhalb derer dürfen sich nur sehr vertraute Personen wie Eltern, Geschwister und Beziehungspartner bewegen. Dringen andere Menschen ein, ruft das erhebliches Unbehagen hervor. Enge Freunde, weitere Verwandte und möglicherweise auch Kollegen, zu denen eine Sympathiebeziehung besteht, dürfen sich in der **persönliche Zone** bewegen. Die **soziale Zone** betrifft zwischenmenschliche Kontakte, die nicht sehr intensiv sind. Arbeitskollegen, Nachbarn und Bekannte könnten unter diese Kategorie fallen. Bei Begegnungen mit unbekanntem Personen gilt das Abstandsbedürfnis der **öffentlichen Zone**, wenn die räumlichen Verhältnisse entsprechend weit sind.

Die Reichweiten der Distanzzonen in den westlichen Industrieländern betragen ungefähr:

- intime Zone: unter 45 cm
- persönliche Zone: zwischen 45 cm und 1,3 m
- sozial-konsultative Zone: zwischen 1,3 und 3 m
- öffentliche Zone: über 3 m

Wenn ein unbekannter Mensch in einer leeren U-Bahn sich näher als 3 m platzieren würde, könnte das also unangenehme Empfindungen auslösen, während ein Abstand unter 1,3 m in einer relativ gefüllten U-Bahn nicht als grenzüberschreitend erlebt wird. Eine Distanz von unter 45 cm könnte jedoch bereits unbehagliche Gefühle produzieren.

Werden die Distanzzonen durch nicht ‚legitimierte‘ Personen überschritten, werden Schutzmechanismen angewandt, z.B. Ignorieren, in die Ferne blicken, sich mit Buch oder Betrachten von Reklame etc. ablenken, sich durch Bewegungen einen größeren Abstand verschaffen etc. Wenn andere einem ‚zu nahe kommen‘, löst das tendenziell das Gefühl von Bedrohtheit aus. Viele Menschen neigen dazu, wenn Angstgefühle auftauchen, diese zu unterdrücken und stattdessen aggressiv zu reagieren (Gegenbesetzung).

In anderen Regionen der Welt sind die Zonendistanzen anders, meist kleiner. Südliche europäische Länder unterscheiden sich schon von den nördlich gelegenen. Der Abstand, den ein italienischer Gesprächspartner mit einem in Hamburg aufgewachsenen Menschen einnimmt, könnte von diesem als ‚aufdringlich‘ erlebt werden. Unangenehme Situationen können auch entstehen, wenn Araber oder Lateinamerikaner auf Europäer oder Nordamerikaner treffen, die deren geringeres Abstandsbedürfnis als zudringlich empfinden.

d. Kollektive versus individuelle Orientierung

Kulturen unterscheiden sich auch darin, ob die Menschen in ihren Lebensaktivitäten eher auf die soziale Gemeinschaft oder auf ihre persönlichen, individuellen Interessen ausgerichtet sind. Bei der kollektiven Orientierung suchen Menschen bei allen Gelegenheiten die menschliche Gemeinschaft, sind kooperativ und auf gemeinsame Interessen und Ziele ausgerichtet. In individualistisch geprägten Gesellschaften ziehen sich Menschen, wenn es die Sachlage nicht anders erfordert, eher zurück, konkurrieren miteinander, vertreten eher vehement ihre Eigeninteressen und suchen nach persönlichen Vorteilen und Privilegien.

"Beim Memory gaben sich in verschiedenen Untersuchungen bestimmte Gruppen gegenseitig Hinweise und freuten sich, wenn einer aus der eigenen kulturellen Gruppe ein Kärtchenpaar richtig aufgedeckt hatte. In einer anderen kulturellen Gruppe deckten die Kinder heimlich Kärtchen auf und verwirrten Mitschüler, die an der Reihe waren und zögerten, durch Zwischenrufe, Beschimpfungen oder Verschieben von Kärtchen. Als Störer fielen dabei besonders Kinder auf, die sich bereits an deutsche Bedingungen angepasst / assimiliert hatten." (Schober/ Rosenbusch: Körpersprache in der schulischen Erziehung. Neubearb., 3. Aufl. 2003. S.20)

Die kulturelle Ausrichtung macht sich im Verhalten in der Öffentlichkeit stark bemerkbar. In einem fast leeren Restaurant mit nur zwei Menschen an einem Tisch würde sich ein durch seine kulturelle Herkunft kollektiv geprägter Mensch mit an diesen Tisch setzen. In einem Linienbus in Deutschland suchen sich die Menschen Plätze, in deren Nachbarschaft möglichst noch niemand sitzt. Ich fuhr einmal in einem BVG-Linienbus in Berlin und war der einzige Fahrgast. Einige Stationen später stieg ein junger Mann vietnamesischer Herkunft ein und setzte sich im sonst leeren Bus direkt neben mich, was mich in erhebliche innere Aufregung versetzte und allerlei Deutungsversuche auslöste, z. B. "Der ist wohl schwul". Als ich später jemand dieses Erlebnis erzählte, der sich mit asiatischen Kulturen auskannte, sagte der sinngemäß: "Die gehen halt immer dahin, wo die anderen sind".

Literatur

Dreier, O.: Familiäres Sein und familiäres Bewusstsein.- Frankfurt/M.1980.

Gadamer, Hans-Georg : Wahrheit und Methode. Band 1, 6. Aufl., Tübingen 1990

Grof, St.: Kosmos und Psyche. An den Grenzen menschlichen Bewusstseins.- Frankfurt/M. 1997

Heringer, H. J.: Interkulturelle Kommunikation.- Tübingen 2007

Hinz-Rommel, W.: Interkulturelle Kompetenz.- Waxmann 1994

- Knapp-Potthoff: Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel: In: Knapp-Potthoff, A.; Liedke, M. (Hrsg.): Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit.- München 1997
- Losche, H.: Interkulturelle Kommunikation.- Alling 1995
- Lowen, A.: Bio-Energetik. Der Körper als Retter der Seele.- Scherz 1970
- Mecheril, P.: Kompetenzlosigkeitskompetenz. Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen. In: Auernheimer, G. (Hrsg.): Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität.- Obladen 2002
- Schober/Rosenbusch: Körpersprache in der schulischen Erziehung. 3. Aufl. 2003
- Visser, M.; de Jong, A.: Kultursensitiv pflegen. Wege zu einer interkulturellen Pflegepraxis.- München 2002
- Watzlawick, P. et al.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien.- Bern, Stuttgart, Wien 1974
- Wilber, K.: Wege zum Selbst.- Goldmann 1991
- Zimmermann, E.: Kulturelle Missverständnisse in der Medizin.- Huber 2000