

## I.34

### Mündlich kommunizieren im Beruf

# Die (Arbeits-)Welt mit anderen Augen sehen – Kultursensible Kommunikation am Arbeitsplatz

Dr. Petra Schappert, Stuttgart



© Leontura / E+ Getty Images

Kultursensible Kommunikation am Arbeitsplatz wird in unserer globalisierten Welt immer wichtiger, und zwar nicht nur bei internationalen Geschäftskontakten, sondern auch im eigenen Unternehmen im täglichen Umgang mit den Kolleginnen und Kollegen. Was jedoch bedeutet interkulturelle Kompetenz und wie verhält sich ein interkulturell kompetenter Sprecher? In diesem Beitrag setzen sich die Schülerinnen und Schüler mit theoretischen Modellen auseinander und wenden diese in praktischen Situationen aus dem Berufsalltag an. Dabei werfen sie auch einen kritischen Blick auf die eigene Kultur.

#### KOMPETENZPROFIL



<b>Dauer:</b>	6 Unterrichtsstunden + LEK
<b>Kompetenzen:</b>	1. Leseverstehen; 2. Sprechen und Zuhören: über Modelle sprechen; kulturelle Missverständnisse erklären; Lösungswege diskutieren
<b>Thematische Bereiche:</b>	Kommunikationsmodelle, Konflikte am Arbeitsplatz, interkulturelle Kompetenz, Kultursensibilität, Gespräche mit Kollegen
<b>Material:</b>	Fotos, Informationstexte, Stationenlernen, Learning Apps



**netzwerk  
lernen**

**zur Vollversion**

## Auf einen Blick

### 1. Stunde

- Thema:** Einstieg in das Thema „Kultursensible Kommunikation am Arbeitsplatz“
- M 1** **Multikulturelles Deutschland? – Über kulturelle Vielfalt sprechen** / mithilfe eines Bildimpulses über kulturelle Vielfalt in Deutschland sprechen
- M 2** **Alles anders, als es scheint? – das Albatrosspiel** / spielerisch kulturelle Stereotype erkennen
- M 3** **Das Spiel auswerten – Analyse in der Gruppe** / das Spiel auswerten
- Benötigt:** M 1 als Folie kopiert, OHP oder Dokumentenkamera  
eine Dose Erdnüsse  
zwei Schals/Halstücher

### 2. Stunde

- Thema:** Den Begriff „interkulturelle Kompetenz“ erarbeiten
- M 4** **Der interkulturellen Kompetenz auf der Spur – ein Erklärvideo** / ein Erklärvideo über interkulturelle Kompetenz ansehen
- M 5** **Alles verstanden? – Fragen zum Erklärvideo** / das Hör-Seh-Verständnis mit geschlossenen Aufgaben sichern
- M 6** **Bei uns am Arbeitsplatz – den Bezug zur Lebenswelt der Schüler herstellen / über eigenes Erleben sprechen**
- M 7** **Dos und Don'ts interkultureller Kompetenz – eine Checkliste** / eine Checkliste interkulturell kompetenter Verhaltensweisen am Arbeitsplatz aufstellen

### 3./4. Stunde

- Thema:** Kulturelles Grundwissen erarbeiten
- M 8** **Kulturelles Basiswissen – ein Gruppenpuzzle** / verschiedene Aspekte kulturellen Wissens erarbeiten
- M 9** **Station 1 – Fokus Gesellschaftsformen** / Material zu Gesellschaftsformen
- M 10** **Station 2 – Fokus Gesprächskultur** / Material zur Gesprächskultur
- M 11** **Station 3 – Fokus Körpersprache und Proxemik** / Material zu Körpersprache und Proxemik
- M 12** **Station 4 – Fokus Umgang mit der Zeit** / Material zum Umgang mit der Zeit

## Station 3 – Fokus Körpersprache und Proxemik

M 11

### Körpersprache und Proxemik

Die Proxemik bezeichnet die Distanz bzw. den Abstand zwischen zwei Gesprächspartnern. Auch dieser Abstand ist kulturell geprägt. Es gibt Kulturen mit mehr Körperkontakt und Kulturen, die eher auf Distanz gehen.

5 Arabische, aber auch südeuropäische Länder oder  
Länder Lateinamerikas sind Länder, in denen es  
während Gesprächen oder Begegnungen mehr Körper-  
kontakt gibt, als es bei uns üblich ist. Allerdings  
hängt die Nähe bzw. die Distanz zu- oder vonein-  
10 ander auch davon ab, welchen sozialen Status man  
einnimmt, ob man familiär oder freundschaftlich  
miteinander verbunden ist. So kann es ein Zeichen  
des Vertrauens sein, wenn man sich auch körperlich näherkommt (z. B. ist die mexikanische  
Kultur eine Kontaktkultur, die US-amerikanische eher nicht). Allerdings gibt es wiederum ge-  
15 gesellschaftliche Regeln, wer wem näherkommen darf (z. B. in arabischen Ländern, wo Körper-  
kontakt zur Begrüßung zwischen Männern üblich ist, aber nicht zwischen Mann und Frau,  
oder in asiatischen Ländern, wo die Hierarchie zwischen Gesprächspartnern entscheidend ist).  
Auch beim Thema Berührungen gibt es kulturelle Unterschiede. Gerade für die Nähe zwischen  
Männern und Frauen gibt es bestimmte einzuhaltende Regeln. So kann es z. B. sein, dass Hän-  
20 deschütteln, auch eine Form des Körperkontaktes, sich nicht gehört zwischen Mann und Frau  
(z. B. bei sehr strenggläubigen Muslimen). Oder aber sollte man in Südostasien ein Kind nicht  
am Kopf berühren, da dies laut der dortigen Kultur die Seele des Kindes verletzt. Insgesamt  
gesehen kann man sagen, dass asiatische und nordeuropäische Kulturen als kontaktärmer  
gelten.



© laflor / E+

Ein Teil nonverbaler Kommunikation ist im Bereich der Körpersprache der Blickkontakt. Wer  
25 darf wem wie lange in die Augen schauen? Natürlich gibt es auch hier in den Kulturen ver-  
schiedene Gepflogenheiten. Im Westen sieht man sich in die Augen. Dies hat mit Ehrlichkeit,  
Respekt und Wahrnehmung des anderen zu tun. Wer dem Blick ausweicht oder ihn nicht hal-  
ten kann, wird als schwach angesehen oder ihm wird unterstellt, er wolle etwas verbergen. In  
muslimischen Ländern findet normalerweise zwischen Männern und Frauen nur dann Augen-  
30 kontakt statt, wenn damit eine konkrete (sexuelle) Aufforderung verbunden ist. [Auch Gesten  
können missverstanden werden, wenn sie in verschiedenen Kulturen mit unterschiedlichen  
Bedeutungen belegt sind. So kann eine bei uns harmlose Geste wie ein nach oben gestreckter  
Daumen schnell zu einem Problem werden. In Deutschland signalisiert man damit, dass alles  
in Ordnung ist, in Griechenland, Russland, Australien und Frankreich handelt es sich um eine  
rüde, obszöne Geste (mehr dazu siehe: [https://www.youtube.com/watch?v=tmPCvkpR\\_Hc](https://www.youtube.com/watch?v=tmPCvkpR_Hc))]

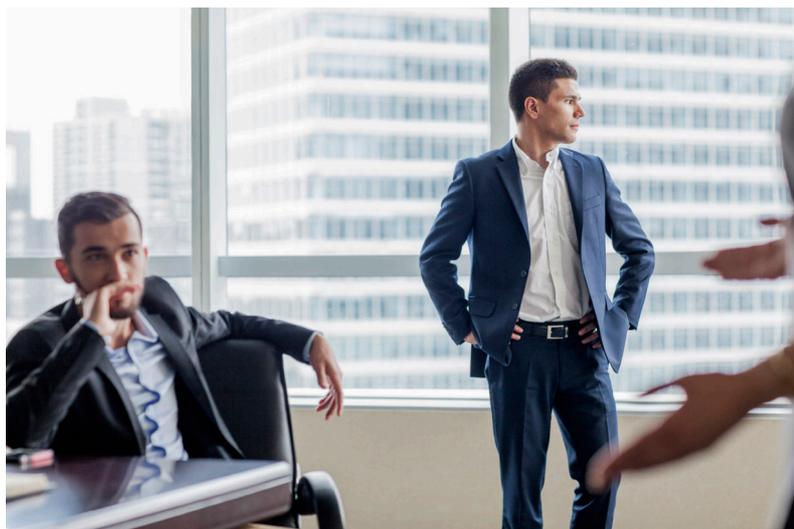


Quelle: Flüchtlinge an der Schule aufnehmen. Stuttgart: Dr. Josef Raabe Verlags-GmbH. 2016. S. 140 f.

### Aufgaben

1. Lesen Sie den Text. Markieren Sie während des Lesens die wichtigsten Informationen.
2. Tauschen Sie sich in der Gruppe über das aus, was Sie unterstrichen haben. Besprechen Sie außerdem unklare Stellen.
3. Notieren Sie gemeinsam die wichtigsten Informationen aus dem Text.





© FangXiaNuo / E+

### Gruppe 2: Paraphrasieren und Verbalisieren

Paraphrasieren ist ein anderes Wort für „umschreiben“ und Verbalisieren bedeutet „etwas in Worte fassen“. Beides sind Gesprächstechniken, die man in Konfliktsituationen anwenden kann. In beiden Fällen wiederholt der Zuhörer das Gesagte seines Gesprächspartners in eigenen Worten. Damit zeigt man seinem Gegenüber, dass man ihm aufmerksam zuhört und seine Äußerungen ganz bewusst aufnimmt. Wenn man paraphrasiert, kann man z. B. seine Sätze folgendermaßen beginnen:

- „Mit anderen Worten ...“ oder
- „Wenn ich Sie/dich gerade richtig verstanden habe, dann sagen Sie/sagst du, dass ...“ oder
- „Das heißt also anders formuliert, dass ...“

Wenn man die Gefühle, die man bei seinem Gesprächspartner wahrnimmt, in Worte fassen möchte, dann ist die Strategie „Verbalisieren“ angebracht.

Passende Formulierungen sind z. B. diese:

- „Sie erscheinen/Du erscheinst mir gerade sehr enttäuscht zu sein.“
- „Ich erlebe Sie/dich gerade als sehr aufgebracht.“
- „Ich habe den Eindruck, dass Sie/du sehr nervös sind/bist.“

### Aufgaben

1. Lesen Sie sich das Material für Ihre Gruppe durch.
2. Überprüfen Sie gemeinsam das Verständnis des Textes. Sie sollten über das Thema des Textes so gut Bescheid wissen, dass Sie dem Rest der Klasse erzählen können, was es mit dem Thema auf sich hat.
3. Bringen Sie sich mit Ihrer Gesprächsstrategie dann ein, wenn die Situation es möglich macht.
4. Erläutern Sie dem Rest der Klasse in der Feedbackphase nach dem Forumtheater, was es mit Ihrer Gesprächsstrategie auf sich hat.



**Spielszene 2:****1. Aufgabe:**

Deuten Sie die Situation.

- a) Beschreiben Sie die mögliche Wirkung des Verhaltens der deutschen Kollegin auf die japanische Kollegin.

---

---

---

---

- b) Weshalb reagiert die japanische Kollegin auf die beobachtbare Weise? Und was löst dies wiederum bei der deutschen Kollegin aus?

---

---

---

---

**Was kann Gruppe 2 an Expertenwissen beitragen?**

**2. Aufgabe:**

- a) Liefern Ihnen die Ausführungen weitere Informationen für die Analyse der Spielszene und die Lösung des Konflikts? Denken Sie kurz nach.

---

---

---

---

---

---

---

**Gruppe 2 darf nun nochmals spielen; nutzen Sie das Forumtheater und erarbeiten Sie eine Lösung des Konflikts.**

VORSCHAU