

Alexander Thomas (Hg.)

# Psychologie des interkulturellen Dialogs



Vandenhoeck & Ruprecht





Alexander Thomas, Psychologie des interkulturellen Dialogs

Alexander Thomas (Hg.)

# Psychologie des interkulturellen Dialogs

Mit 9 Abbildungen und 9 Tabellen

Vandenhoeck & Ruprecht

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

ISBN 978-3-525-40302-0

© 2008, Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Göttingen / [www.v-r.de](http://www.v-r.de)  
Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Verlages öffentlich zugänglich gemacht werden. Dies gilt auch bei einer entsprechenden Nutzung für Lehr- und Unterrichtszwecke. Printed in Germany.

Satz: Daniela Weiland, Göttingen

Druck und Bindung: ⊕ Hubert & Co, Göttingen

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

## Inhalt

Alexander Thomas	
Einführung .....	7
Alexander Thomas	
Bedingungen zum interkulturellen Dialog .....	14
Ulrich Hößler	
Qualifizierung zum interkulturellen Dialog .....	33
Stefan Kammlhuber	
Psychologie interkultureller Rhetorik als Grundlage des interkulturellen Dialogs .....	51
Eva Maria Stögbauer und Henriette-Muriel Müller	
Interreligiöse Kompetenz im interkulturellen Dialog .....	68
Anna Ehret	
Diagnose und Förderung der Fähigkeit zum interkulturellen Dialog am Beispiel interkultureller Assessment-Center .....	80
Ulrike de Ponte	
Von der interkulturellen Begegnung über den interkulturellen Dialog zur interkulturellen Kompetenz. »Dialog-Räume« in der Schule .....	90
Verena Stengel	
Kooperatives Lernen als Triebfeder und Drehscheibe interkulturellen Dialogs .....	107

6 Inhalt

Juliana Murnyati Tjaya und Anna Ehret Vertrauensaufbau durch interkulturellen Dialog . . . . .	123
Monika Eigenstetter und Rüdiger Trimpop Verantwortung und interkultureller Dialog in Organisationen	135
Siegfried Stumpf, Wolf Rainer Leenen und Alexander Scheitza Interkultureller Dialog in Organisationen . . . . .	150
Sylvia Schroll-Machl Interkultureller Dialog als wirtschaftlicher Erfolgsfaktor . . . . .	175
Julia Bürger Interkultureller Dialog in bi- und multikulturellen interkulturellen Trainings . . . . .	191
Stefan Schmid Interkultureller Dialog und Migration. Psychologische Analyse eines angespannten Dialogs . . . . .	211
Heike Abt Interkultureller Dialog mit Migranten in sozialen und öffentlichen Einrichtungen . . . . .	228
Celine Chang Interkultureller Dialog in internationalen Jugendbegegnungen . . . . .	248
Astrid Utler Interkultureller Dialog in der europäischen Jugendbegegnung . . . . .	265
Die Autorinnen und Autoren . . . . .	278

Alexander Thomas

## Einführung

Die europäische Kommission hat 2008 als »Europäisches Jahr des interkulturellen Dialogs« definiert und das nicht zufällig. Die Begründung seitens des zuständigen Kommissars Ján Figel lautet: »In den letzten Jahren hat sich in Europa viel geändert: Mehrere Erweiterungen, eine größere Mobilität durch den Binnenmarkt und ein stärkerer Austausch von Menschen und Waren mit außereuropäischen Ländern haben ihre Wirkung gezeigt. Dadurch kam es zu Interaktionen zwischen den Europäern und anderen Kulturen, Sprachen, Völkern und Religionen inner- und außerhalb des europäischen Kontinents. Der *Dialog zwischen den Kulturen* ist also unverzichtbar, wenn sich die europäischen Völker und ihre verschiedenen Kulturen annähern sollen« (2005). Beabsichtigt ist mit dieser Aktion:

»– *den interkulturellen Dialog zu fördern*, der es den europäischen Bürger und allen, die in der Europäischen Union leben, ermöglichen soll, sich die Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen, um die zunehmend offene und komplexe Umgebung meistern zu können;  
– *den europäischen Bürgerinnen und Bürgern* und allen, die in der Europäischen Union leben, deutlich zu machen, wie wichtig es ist, eine aktive und weltoffene Unionsbürgerschaft zu entwickeln, welche die kulturelle Vielfalt respektiert und auf gemeinsamen Werten gründet« (2005).

Schon aus diesem Text wird deutlich, dass sich der interkulturelle Dialog nicht auf Europa beschränkt, sondern ein globales Thema ist und dass, so wichtig der interkulturelle Dialog auch angesehen wird, er doch nicht so ohne Weiteres gleichsam von selbst zustande kommt.

Mindestens zwei Bedingungen müssen gegeben sein, damit überhaupt ein interkultureller Dialog erfolgen kann: Es muss eine Dialogbereitschaft auf Seiten aller am Dialog beteiligten Personen vorhan-



den sein; es sollte also eine eher intrinsische Motivation zum Dialog vorliegen. Zudem muss bei allen Beteiligten eine Fähigkeit zum interkulturellen Dialog gegeben sein, also eine Kompetenz, die nicht schon mit einer vorhandenen Bereitschaft unterstellt werden kann.

Der Begriff »Dialog« hat in der Europäischen Literatur und Philosophie eine weit zurückreichende Tradition. In dem immer wieder zitierten sogenannten *Sokratischen Dialog* »[...] führt der Fragende den Partner stufenweise, im Wechselspiel von Frage, Antwort und Widerlegung zur Bewusstmachung vermeintlichen Wissens und zur Erkenntnis [...] In der Aufklärung diente der Dialog in Philosophie und Literatur häufig als Instrument zur Auseinandersetzung mit philosophischen, moralischen, literarischen und wirtschaftlichen Problemen.« In der dialektischen Philosophie des 20. Jahrhunderts, die sich als Gegensatz zur Transzendentalphilosophie verstand, »[...] ist der Mensch als Ich nur in einer unableitbaren Du-Beziehung gegeben, und seine Welt ist die gemeinsame Welt des menschlichen Miteinanders, das sich besonders im Dialog, in der Sprache vollzieht, die alles menschliche Sich-Begegnen und deshalb auch alles menschliche Weltverhalten prägt [...] Die dialogische Philosophie (nimmt) ihren eigentlichen Ausgangspunkt vom religiös-philosophischen Denken Martin Bubers, für den die dialogische Beziehung als ›Sphäre des Zwischen‹, die Ur-situation ist, aus der das Ich und Du auseinander und zueinander ins Verhältnis treten können«, was in der Existenzphilosophie eine zentrale Rolle spielt (Brockhaus, 1988, S. 447 f.).

Etymologisch gesehen kommt Dialog vom griechischen Wort »dialegesthai«, was soviel bedeutet wie »Zwiegespräch« und »Wechselrede«. Ganz im Sinne der dialektischen Philosophie wird Dialog im »Wörterbuch der Philosophie« definiert als: »Gespräch zwischen gleichberechtigten Partnern mit der Absicht, durch These und Antithese die ›Wahrheit‹ zu entdecken« (Häcker u. Stapf, 2004, S. 201). Entsprechend der neueren Philosophie wird die Wahrheit als das Resultat eines dialogischen Prozesses und nicht apodiktisch verstanden. So geht es beispielsweise in der Gesprächspsychotherapie nicht darum, den Patienten zu etwas zu überreden, von dem der Therapeut überzeugt ist, es könne ihm helfen. Es geht nicht einmal um die Interpretation von psychischen Prozessen durch den Therapeuten, sondern das konfrontative Spiegeln, das Vergleichen

und Gegenüberstellen sind die Methoden der Wahl mit dem Ziel, im dialogischen Prozess die Selbstständigkeit, Selbstannahme und Selbstwirksamkeit des Klienten zu erhalten und zu stärken.

In der gesellschaftspolitischen Diskussion der letzten Jahre, besonders unter der Bedrohung durch den internationalen Terrorismus, aber auch der wachsenden Furcht vor der Internationalisierung und Globalisierung vieler Bereiche der Gesellschaft und ihrer Folgen, von der noch keiner so recht weiß, wohin diese rasante Entwicklung führen wird, hat das Thema *Dialog der Kulturen* als Alternative zum *Kampf der Kulturen* stark an Bedeutung gewonnen. Es geht darum, sich intensiv mit den Bedingungen und Folgen des Zusammenstoßens, Kollidierens, Widersprechens, der Disharmonien, mit den Meinungsverschiedenheiten und dem Widerstreits zwischen den Kulturen respektive den Vertretern der Kulturen zu befassen und das im Kontext wissenschaftlicher Forschung und politischen Handelns.

Unter diesen Aspekten ist »Dialog der Kulturen« eine erfolgversprechende innovative Form der Begegnung von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen, die zwar recht anspruchsvoll ist, aber auch höchst erfolgversprechend sein kann. Aus psychologischer Sicht müssen jedoch ein paar Grundvoraussetzungen erfüllt sein, damit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen über ihre kulturellen Selbstverständlichkeiten und damit über ihre Kulturgrenzen hinweg einen wirksamen kulturellen Dialog führen können:

1. Es müssen sich Dialogpartner finden, die bereit und qualifiziert sind, einen Dialog zu führen.
2. Es muss ein gemeinsames Interesse am Dialog bestehen.
3. Der Dialog muss erkennbaren Nutzen für beide Partner haben.
4. Jeder Partner muss etwas in ihn einbringen und etwas aus ihm mitnehmen können.
5. Es muss eine Kompetenz, eine Qualifikation für den Dialog vorhanden sein.
6. Das soziale, gesellschaftliche und politische Umfeld muss dialogförderlich sein, es muss also eine soziale Unterstützung für den Dialog geben.

Weiterhin sind diese Grundvoraussetzungen eingebunden in einen Ablauf aufeinander aufbauender Stufen, die charakteristische Merkmale aufweisen:

10 Alexander Thomas

1. *Wertorientierung*: Es muss ein Motiv im Sinne einer hochgeneralisierten Wertungsdisposition zur Ausführung entsprechender dialogbereiter Handlungen vorhanden sein beziehungsweise entwickelt werden. Es muss um etwas gehen und der Gegenstand des Dialogs muss als wichtig wahrgenommen werden.
2. *Bereitschaft*: Das Motiv, also die hochgeneralisierte Wertungsdisposition, muss einmünden in eine Motivierung, das heißt, die Bereitschaft und das Interesse müssen entstehen, bestimmte Situationen aufzusuchen oder zu schaffen, in denen ein Dialog der Kulturen möglich und sinnvoll ist.
3. *Zielorientierung*: Der Dialog der Kulturen muss mit einer erstrebenswerten Ziellage im Sinne eines Sollwertes verbunden sein, und zwar auf der Seite beider Partner. An der Soll-Lage müssen sich die Pläne und Handlungen zur Durchführung des Kulturdialogs orientieren, damit sich über eine Sollwert-Istwert-Diskrepanz-Abschätzung die jeweils erreichte Qualitätsstufe beurteilen lässt.
4. *Qualifikation*: Zur Aufnahme des Dialogs bedarf es nicht nur eines Motivs, einer Motivation und einer Zielorientierung, sondern auch bestimmter Grundfähigkeiten und Fertigkeiten auf Seiten der Dialogpartner, damit ein Kulturdialog überhaupt zustande kommt, geführt werden kann und auf einem erstrebenswerten Qualitätsniveau mit entsprechenden nachhaltigen Konsequenzen betrieben werden kann. Dazu gehören Offenheit, Neugier, Selbstständigkeit, Toleranz (Ambiguitätstoleranz), Kommunikationskompetenz, Reflexivität, Empathie und Perspektivenwechsel und, ebenso wichtig, partnerorientiertes Wissen.
5. *Qualifizierung*: Da nicht davon ausgegangen werden kann, dass die Qualifikation bei allen Partnern gleichsam naturgegeben vorliegt, müssen Möglichkeiten vorhanden sein, die zum Kulturdialog erforderlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu erwerben beziehungsweise mit dem Ziel einer interkulturellen Handlungskompetenz auf hohem Qualitätsniveau zu entwickeln. Genau hier setzt der Bildungsauftrag der Schule an.
6. *Kontextualisierung*: Da die Dialogpartner, so motiviert und qualifiziert sie auch sein mögen, immer nur in einem sozialen Umfeld tätig werden können, muss auf die besonderen Qualitäten dieses sozialen Umfeldes im Sinne der für einen Dialog förderlichen ge-

sellschaftlichen, politischen, ökonomischen und kulturellen Gegebenheiten Rücksicht genommen werden. Es müssen zur Dialogförderung optimale Kontextbedingungen geschaffen werden.

Notwendig ist zur Erfüllung dieser Anforderungen die Herausbildung interkultureller Kompetenz. Allgemein kann man feststellen, dass interkulturelle Kompetenz sich in der Fähigkeit zeigt, kulturelle Bedingungen und Einflussfaktoren im Wahrnehmen, Urteilen, Empfinden und Handeln bei sich selbst und bei fremden Personen:

- zu erfassen
- zu würdigen/respektieren
- produktiv zu nutzen im Sinne einer:
  - a) wechselseitigen Anpassung
  - b) Toleranz gegenüber Inkompatibilitäten
  - c) Entwicklung synergetischer Formen des Zusammenlebens und der Wertorientierung.

Weiter ausdifferenziert ist interkulturelle Kompetenz folgendermaßen zu definieren:

1. Interkulturelle Kompetenz ist die notwendige Voraussetzung für eine *angemessene, erfolgreiche* und für alle Seiten *zufriedenstellende* Kommunikation, Begegnung und Kooperation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen.
2. Interkulturelle Kompetenz ist das Resultat eines Lern- und Entwicklungsprozesses.
3. Die Entwicklung interkultureller Kompetenz setzt die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit fremden kulturellen Orientierungssystemen voraus, basierend auf einer *Grundhaltung kultureller Wertschätzung*.
4. Interkulturelle Kompetenz zeigt sich in der Fähigkeit, die kulturelle Bedingtheit der Wahrnehmung, des Urteilens, des Empfindens und des Handelns *bei sich selbst* und *bei anderen Personen* zu erfassen, zu respektieren, zu würdigen und produktiv zu nutzen.
5. Ein hoher *Grad an interkultureller Kompetenz* ist dann erreicht, wenn
  - a) differenzierte Kenntnisse und ein vertieftes Verständnis des *eigenen* und *fremder* kultureller Orientierungssysteme vorliegen,

- b) aus dem *Vergleich* der *kulturellen Orientierungssysteme* kulturadäquate Reaktions-, Handlungs- und Interaktionsweisen generiert werden können,
- c) aus dem Zusammentreffen kulturell divergenter Orientierungssysteme *synergetische Formen* interkulturellen Handelns entwickelt werden können,
- d) in kulturellen Überschneidungssituationen *alternative Handlungspotenziale, Attributionsmuster* und *Erklärungskonstrukte* für erwartungswidrige Reaktionen des fremden Partners kognizierbar sind,
- e) die kulturspezifisch erworbene interkulturelle Kompetenz mit Hilfe eines generalisierten interkulturellen Prozess- und Problemlöseverständnisses und Handlungswissens *auf andere kulturelle Überschneidungssituationen transferiert* werden kann,
- f) in kulturellen Überschneidungssituationen mit einem hohen Maß an *Handlungskreativität, Handlungsflexibilität, Handlungssicherheit* und *Handlungsstabilität* agiert werden kann.

Dabei sind Persönlichkeitsmerkmale und situative Kontextbedingungen so ineinander verschränkt, dass zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen eine von Verständnis und gegenseitiger Wertschätzung getragene Kommunikation und Kooperation möglich wird.

Inzwischen liegen zu verschiedenen Themen wie Vertrauen, Verantwortung, interkultureller Kommunikation und Konfliktmanagement sowie zu Praxisfeldern, in denen interkultureller Dialog eine zentrale Rolle spielt wie Migration, Jugendaustausch und multikulturelle Teams, wissenschaftlich gesicherte psychologische Erkenntnisse über Bedingungen und Wirkungen des interkulturellen Dialogs vor, die in diesem Werk zusammengetragen sind. Wenn die einzelnen Beiträge auch recht unterschiedliche Themen behandeln, so verbindet sie das Bemühen aufzuzeigen, wie jeweils angemessene Formen des interkulturellen Dialogs geeignet sind innovative Lösungen beim Aufeinandertreffen kulturell bedingter Widersprüchlichkeiten zu entwickeln.

Die ersten sechs Beiträge befassen sich mit Bedingungen und Grundlagen zum interkulturellen Dialog, der Ausbildung zum in-

terkulturellen Dialog, Kommunikationsprozessen im interkulturellen Dialog, interreligiösen Aspekten des interkulturellen Dialogs, der Qualifizierung und der Entwicklung von interkulturellem Dialog. Es folgen drei Beiträge, die sich mit spezifischen Aspekten befassen, die in enger Verbindung mit Formen des interkulturellen Dialogs stehen, wie kooperatives Lernen, Vertrauen und Verantwortliches Handeln in Organisationen. Schließlich wird noch über Forschungsbefunde aus sieben Handlungsfeldern berichtet, in denen interkultureller Dialog eine zentrale Rolle spielt, wie interkulturelle Dialogprozesse in Organisationen und als wirtschaftlicher Erfolgsfaktor, multikulturelle Teams, Migration sowie der Umgang mit Migranten und internationale und europäthematisch zentrierte Jugendbegegnung.

So wird ein breites Spektrum an Perspektiven aufgefächert, unter denen die Bedingungen, Verlaufsprozesse und Wirkungen interkulturellen Dialogs aus psychologischer Sicht zu betrachten sind. Zudem wird deutlich, welchen Beitrag die Psychologie zur Qualifizierung des interkulturellen Dialogs leisten kann, denn gerade diese wissenschaftliche Disziplin verfügt über einen reichhaltigen Fundus an Theorien, Methoden und Erkenntnissen aus der allgemeinspsychologischen Forschung und der angewandten Psychologie, die geeignet sind, die kulturellen Determinanten im interkulturellen Dialog auf den kognitiven, motivationalen, emotionalen und aktionalen Ebenen vergleichend zu analysieren und zu bewerten, um daraus Optimierungsvorschläge zu generieren und wirksame Interventionskonzepte abzuleiten.

## Literatur

- Europäische Kommission (2005). Europäisches Jahr des interkulturellen Dialogs. Zugriff am 15.05.2007 unter [http://europa.eu.int/comm/culture/portal/index\\_de.htm](http://europa.eu.int/comm/culture/portal/index_de.htm)
- Brockhaus Enzyklopädie (1988). (19. Aufl.). Mannheim: F. A. Brockhaus.
- Häcker, H. O., Stapf, K.-H. (2004). Dorsch Psychologisches Wörterbuch. (14. Aufl.). Bern u. a.: Huber.
- Huntington, S. P. (1996) Kampf der Kulturen. Die Neugestaltung der Welt-politik im 21. Jahrhundert. München u. Wien: Europa.

Alexander Thomas

## Bedingungen zum interkulturellen Dialog

### 1 Interkultureller Dialog als spezifische Form zwischenmenschlicher Kommunikation

Ein interkultureller Dialog ist zweifelsohne eine unverzichtbare Notwendigkeit zu Beginn des 21. Jahrhunderts, auch wenn es gegenwärtig in vielen Weltgegenden nicht danach aussieht, dass er zustande kommt, und keiner so recht weiß, wie er zustande gebracht werden könnte. Für Deutschland als Exportnation, als Land mit einer weit in die europäische Geschichte zurückreichenden Kulturtradition, Land der Dichter, Denker, Erfinder und Unternehmer, als eine Nation mit einer schwer zu (er)tragenden Bürde aus der jüngeren Geschichte und nicht zuletzt als ein Land im Herzen eines vereinten Europas, ist der Dialog der Kulturen eine unverzichtbare Voraussetzung zur Schaffung von gegenseitigem Vertrauen, zur Friedenssicherung und zur Steigerung der Lebensqualität. Vielfach wird in Anspielung auf die provokante Schrift von Samuel P. Huntington (1996) »Clash of Civilizations« – in deutscher Sprache irreführender Weise mit »Kampf der Kulturen« übersetzt – vom Dialog der Kulturen als Alternative zum Kampf der Kulturen gesprochen. Kulturen führen aber keinen Dialog, sondern nur Menschen untereinander und unter besonderen Umständen und eben auch als Repräsentanten bestimmter Kulturen. Wenn im Folgenden Bedingungen zum interkulturellen Dialog behandelt werden, dann sind damit Grundlagen des Zustandekommens, Einflussfaktoren und Arten des Verlaufsprozesses sowie Kontextbedingungen in Bezug auf die erzielten Wirkungen von Dialogen zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen gemeint. Dabei ist es unerheblich, ob die Dialogpartner sich immer der kulturellen Bedingtheit ihrer dialogischen Bemühungen bewusst sind oder nicht. Dialogbereitschaft und Dialogfähigkeit sind Leistungen auf Gegenseitigkeit. Sie

werden von all denen verlangt, die zu uns reisen und die durchreisen, von denjenigen, die aus beruflichen oder privaten Gründen im Ausland zu tun haben, und ebenso von allen, die im Heimatland mit Menschen aus anderen Kulturen zusammenkommen und für die Menschen aus anderen Kulturen bedeutsam werden. Internationale und interkulturelle Begegnung bedeutet in zunehmendem Maße viel mehr, als nur Fremdes wahrzunehmen, zur Kenntnis zu nehmen und zu tolerieren, sondern erfordert vorrangig Kooperation und Partnerschaft zum Erreichen gemeinsamer Ziele, aber auch zum Genießen gemeinsam erbrachter Leistungen und erarbeiteter Produkte. Respekt und eine irgendwie tolerante Haltung gegenüber dem, was Menschen aus anderen Nationen/Kulturen in die Zusammenarbeit und das Zusammenleben einbringen, reichen nicht aus. Die kulturellen Divergenzen bedürfen der Wertschätzung, wenn sie als bereichernde Ressourcen und Potenziale zur Wirkung kommen sollen. Dialogbereitschaft und Dialogfähigkeit mit Menschen aus anderen Kulturen sind nicht angeboren oder plötzlich vorhanden, sondern das Resultat eines Lern- und Entwicklungsprozesses. Interkulturelle Kompetenz ist dabei sicher als eine zentrale Grundqualifikation zum Dialog zwischen Vertretern unterschiedlicher Kulturen anzusehen. Wer einen Dialog führen will und soll, muss aufnahmebereit sein für das, was der Partner zu sagen hat, muss zuhören können und muss selbst etwas zu sagen haben. Dazu bedarf es eines Mindestmaßes an Wissen, Kenntnissen und Erfahrungen sowie einer ausreichenden Motivation zum Dialog. Hinzukommen muss die verlässliche Erwartung, dass der Dialog zu etwas führt, was bereichernd, bestärkend und bestätigend zu wirken verspricht. Von besonderer Bedeutung ist dabei, dass der interkulturelle Dialog für beide Partner oder alle beteiligten Personen gewinnbringend und zufriedenstellend verläuft. Dazu müssen alle aktiv beitragen. Kurz gesagt: Einen interkulturellen Dialog zu führen, stellt spezifische Anforderungen, beinhaltet eine spezielle Qualifikation der zwischenmenschlichen Kommunikation und erfordert ein unterstützendes soziales Umfeld.



## 2 Kommunikationspsychologische Grundlagen

Die Kommunikationspsychologie ist eine noch junge Wissenschaft, die sich mit den Grundlagen, den Formen und Verlaufprozessen ebenso wie den Wirkungen des kommunikativen Austauschs zwischen zwei Menschen (Dyade), in Gruppen, Organisationen und makrosozialen gesellschaftlichen Bezügen befasst. Dabei greift sie zurück auf das, was zum Thema Kommunikation in der Sozialpsychologie, der Organisationspsychologie, der Pädagogischen Psychologie, aber auch in benachbarten wissenschaftlichen Disziplinen wie der Allgemeinen Kommunikationswissenschaft, der Medienwissenschaft und der Soziologie an Theorien, Methoden und Forschungsergebnissen vorliegt. Inzwischen gibt es eine Fülle von psychologischen Kommunikationstheorien, die zum Teil auf allgemeine Theorien der Kommunikation aufbauen, die zwar im Folgenden kurz erwähnt werden, auf die hier aber nicht im Einzelnen eingegangen werden kann. Die Ausführungen orientieren sich dabei an Frindte (2001), »Einführung in die Kommunikationspsychologie«.

### *Allgemeine Kommunikationstheorien:*

- Theorien des symbolischen Interaktionismus (Mead, 1968): Nicht sogenannte objektive Gegebenheiten beeinflussen die Kommunikation, sondern die subjektive Art und Weise, wie Kommunikatoren und Kommunikanten Gegenstände, Personen und Situationen definieren.
- Stimulus-Response-Modell (Lasswell, 1927): Kommunikatoren senden gezielt Informationen aus, um Massen zu beeinflussen.
- Lasswell-Formel (Lasswell, 1948): Wer sagt was, zu wem, womit, durch welches Medium, mit welcher Absicht und welchem Effekt?
- Zweistufiges Einflussmodell (Lazarsfeld, Berelson u. Gaudet, 1944): Kommunizierte Informationen wirken aufgrund ihres Inhaltes und zudem durch das soziale Umfeld, zum Beispiel durch vertrauenswürdige Bezugspersonen.
- Theorien des kommunikativen Handelns (Habermas, 1981): Sprachliche Kommunikation erhält dann ihren eigentlichen Sinn, wenn sich die Kommunikanten wechselseitig auf etwas

Gemeinsames verständigen. Dabei geht Habermas von vier als universell anzusehenden Ansprüchen aus:

- »1. Den Anspruch der ›Verständlichkeit‹: Das heißt, der Sprecher/die Sprecherin muss wissen, dass er/sie sich dem grammatikalischen Regelsystem seiner/ihrer Sprache entsprechend ausdrückt, um von seinem Kommunikationspartner verstanden zu werden.
  2. Den Anspruch der ›Wahrheit‹: Das heißt, der Sprecher/die Sprecherin muss wissen, dass er/sie über etwas sprechen muss, dass auch vom Kommunikationspartner als existierend angesehen wird.
  3. Den Anspruch der ›Wahrhaftigkeit‹: Das heißt, der Sprecher/die Sprecherin muss im Gespräch seine/ihre tatsächlichen Absichten ausdrücken, um den Kommunikationspartner nicht zu täuschen.
  4. Den Anspruch der ›Richtigkeit‹: Das heißt, der Sprecher/die Sprecherin muss sich vor dem Hintergrund anerkannter sozialer Normen und Werte äußern« (Frindte, 2001, S. 36).
- Theorie selbstreferenzieller Systeme (Lohmann, 1981): Nicht das wechselseitige Schaffen einer Gemeinsamkeit ist entscheidend, sondern Kommunikation zwischen Menschen lässt soziale Systeme entstehen, in denen Verstehen immer nur als eine selbstreferenzielle Entscheidung auftritt, erkennbar allein am Anschlussverhalten als Fortsetzung der Kommunikation.

#### *Psychologische Kommunikationstheorien:*

- Encoder-/Decoder-Modell (Krauss u. Fussell, 1996): Encoder-/Decoder-Modelle betrachten Kommunikation als Prozess, in dem ein Sender eine interne Repräsentation (eine individuelle Absicht oder Wirklichkeitsvorstellung) in einen Code (eine Sprache, ein Signal etc.) transformiert (encodiert), die so codierte Information über einen Kanal zu einem Empfänger transportiert, der diese Information, um sie zu verstehen, decodieren muss (Frindte, 2001, S. 41).
- Intentionale Modelle (Grice, 1975): Ein Sender ist bemüht, einem Empfänger seine Absichten zu vermitteln und zwar so, dass dieser sie so empfängt, wie sie gemeint sind. Nach Grice (1975) sind dazu vier Maxime der Konversation zu beachten:

- »1. Die Qualitätsmaxime: Nachrichten sollen ein Maximum an Qualität aufweisen (Sei wahrhaftig!).
2. Die Quantitätsmaxime: Nachrichten sollen nicht mehr und nicht weniger Informationen als nötig enthalten. Das heißt, man soll so informativ wie notwendig sein, aber nicht informativer als nötig.
3. Die Relevanzmaxime: Nachrichten an die Kommunikationspartner sollen relevant und bedeutungsvoll sein. Themen, die nicht Gegenstand des laufenden Gesprächs sind, sollten vermieden werden.
4. Die Klarheitsmaxime: Nachrichten sollen klar, deutlich und knapp sein. Mehrdeutige Ausdrücke, unklare Formulierungen sollten vermieden werden« (Frindte, 2001, S. 44 f.).

Wirksam werden können diese Konversationsmaximen nur dann, wenn nach Lyons (1977) folgende soziale Kontexte beachtet werden: Rolle der Kommunikationspartner, soziale Rollen und Status, formelle und informelle Strukturen der Kommunikation, Zeit und Ort, Angemessenheit des Sprechstils, Gesprächsthemen und Situation, in der das Gespräch stattfindet.

- Modelle der Perspektivenübernahme (Rosemann u. Kerres, 1986): Kommunikationspartner müssen versuchen, die Kommunikationssituation aus Sicht des Partners zu erfassen. Dazu sind vier Komponenten zu beachten:
  1. Die kognitiv-prozedurale Komponente bezieht sich auf die Fähigkeit des Sichhineinversetzens.
  2. Die affektiv-intentionale Komponente betrifft die Empathiefähigkeit, die Fähigkeit zum Mitleiden und generell die Fähigkeit, auf Gefühle des Partners reagieren zu können.
  3. Die kommunikative Komponente zielt auf die Fähigkeit zur Wechselseitigkeit und zum Rückmeldung-Geben in der Kommunikation, damit Gemeinsamkeiten und Unterschiede erkannt werden.
  4. Die kognitiv-strukturelle Komponente beinhaltet ein Bewusstsein von den eigenen Einstellungen, Schemata, Skripts und Überzeugungen sowie das Wissen über die Wirksamkeit eigener Vorurteile und Stereotype gegenüber dem Kommunikationspartner.

- Dialog-Modelle (Watzlawick u. Beavin, 1972; Krauss u. Fussell, 1996): Im Mittelpunkt des Interesses stehen die soziale Situation und die Interaktion der Kommunikationspartner. Die Kommunikation selbst erzeugt erst die Bedeutung einer Mitteilung, so dass sie verständlich und interpretierbar wird. In der Kommunikation muss Intersubjektivität herausgestellt werden, worunter der von den Interaktionspartnern gemeinsam geteilte Bedeutungsgehalt von Handlungen und Symbolen verstanden wird. Erst durch die Wechselseitigkeit von Beziehungen zwischen den Kommunikationspartnern werden die Bedeutungen erzeugt. Als Beispiel für diesen Prozess benennt Frindte (2001, S. 48 ff.) die Theorie der menschlichen Kommunikation nach Watzlawick und Beavin (1972) mit seinen bekannten fünf Axiomen:
  1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren;
  2. Axiom: Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt;
  3. Axiom: Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich strukturiert;
  4. Axiom: Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten und
  5. Axiom: Kommunikation verläuft entweder symmetrisch oder komplementär.

### 3 Qualitätsmerkmale des interkulturellen Dialogs

Die bisher berichteten Ergebnisse zu allgemeinen und psychologischen Kommunikationstheorien lassen schon einige markante Merkmale der zwischenmenschlichen Kommunikation erkennen, die für den Dialog als eine spezifische Form der Kommunikation und dann auch für den interkulturellen Dialog relevant werden können:

1. Die Art und Weise, wie die Kommunikationspartner den Dialoggegenstand, die beteiligten Personen und den situativen Kontext definieren, beeinflussen den Kommunikationsverlauf und bestimmen die Ergebnisse.
2. Der Dialog ist gekennzeichnet durch Wechselseitigkeit zwischen den Partnern.

3. Der Dialog zielt auf gegenseitiges Verstehen ab, wozu spezifische Leistungen von beiden Seiten zu erbringen sind.
4. Perspektivenübernahme durch Aktivierung von Empathie ermöglicht das Erschließen und Sichhineinversetzen in den Partner als Voraussetzung für einen auf Verstehen abzielenden Dialog.
5. Die Herstellung von Intersubjektivität als der zwischen den Dialogpartnern geteilte Bedeutungsgehalt von kommunikativen Handlungen und Symbolen ist für den Dialog von zentraler Bedeutung.
6. In jedem Dialog ist zwischen Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation zu unterscheiden und eine Passung zwischen beiden Aspekten herzustellen. Hierbei spielen verbale (Sprache) und nonverbale (Mimik, Gestik, Paralinguistik) Kommunikationszeichen in ihren unterschiedlichen Funktionen und im Prozess des kommunikativen Austauschs eine zentrale Rolle.
7. In jedem Dialog ist zwischen formellen Kommunikationselementen bedingt durch externe Strukturvorgaben (z. B. Rolle, Status, Aufgabe, Zugehörigkeit) und informellen Kommunikationselementen bedingt durch die Eigendynamik der beteiligten Personen (Stimmungen, Sympathie, Antipathie, Motivation, Offenheit versus Verschlussensein gegenüber dem Partner, soziale Attraktivität, sozialer Vergleich u. Ä.) zu unterscheiden.

Bei der Analyse der Bedingungen für den interkulturellen Dialog und seiner Qualifizierungsmerkmale ist aus psychologischer Sicht nicht wie bisher nur der Dialog zwischen zwei Personen zu betrachten, sondern auch der Dialog in Gruppen und zwischen Gruppen. Dazu liegen aus der Kommunikations- und Sozialpsychologie beachtenswerte Erkenntnisse vor. Die bereits berichteten Kommunikationstheorien konstatieren, dass soziale Gruppen in eigendynamischer Weise einerseits als soziale selbstreferenzielle Systeme aufzufassen sind und andererseits soziale Wirklichkeiten konstruieren. »Durch die fortlaufenden Interaktionen, das gemeinsame Schaffen sozialer Konstruktionen, das sich entwickelnde Zusammengehörigkeitsgefühl und die identitätsstiftende Funktion ihrer gemeinsamen Interaktionen etc. unterscheiden sich die Interaktionspartner zunehmend als Gruppe von ihren nicht zur Gruppe

gehörenden Umwelten. Die betreffenden Interaktionspartner, die zu Gruppenmitgliedern geworden sind, grenzen sich damit von ihren Umwelten ab. Nach innen, in der Gruppe, funktioniert diese Grenzbildung im Sinne von Normsetzungen, Sanktionierungen, Konformitätsgeboten etc.; nach außen kann sich die Grenzbildung als symbolische Abgrenzung von anderen Gruppen, Abwertung, Stigmatisierung etc. manifestieren« (Frindte, 2001, S. 118). Soziale Gruppen sind als Deutungsgemeinschaften zu verstehen, die gleiche oder ähnliche Sichtweisen und Bewertungen in Bezug auf gesellschaftliche Themen und Probleme konstruieren und damit ein hohes Maß an interindividueller Übereinstimmung schaffen. Entscheidend für den dialogischen Prozess in Gruppen sind dabei das gruppenspezifische Wissen, die Gruppennormen und -standards, die Rangstrukturen, das Wir-Gefühl, die Kohäsion, eine extreme Kommunikationsverdichtung (Groupthink; Janis, 1972) und erhöhte Risikobereitschaft, bedingt unter anderem durch Verantwortungsverteilung und sozialen Vergleich.

Beim Dialog zwischen den Gruppen spielen die von Tajfel (1982) und Turner, Hogg, Oakes, Reicher und Wetherell (1987) entwickelten Theorien der Sozialen Identität und Selbstkategorisierung eine zentrale Rolle. Folgende Prozesse sind beim Intergruppenvergleich wirksam:

- soziales Kategorisieren (Bilden von Klassen und Strukturen) zur Reduzierung von Komplexität;
- Herstellen von sozialer Identität durch soziale Selbstzuordnung und Identifikation zum Beispiel mit Gruppen;
- der soziale Vergleich zwischen der eigenen Bezugsgruppe und anderen relevanten Gruppen stärkt die soziale Identität;
- Herstellung positiv bewerteter sozialer Distinktheit zwischen Eigen- und Fremdgruppe erhöht und sichert eine positive Selbstkategorisierung.

Die bislang angesprochenen Bedingungsmerkmale und Prozesse des interpersonalen, gruppenspezifischen und intergruppalen Dialogs sind zunächst auf den monokulturellen Kontext bezogen. Im plurikulturellen und interkulturellen Dialog kommen noch zusätzliche Anforderungen hinzu, die im Folgenden einer genaueren Analyse unterzogen werden. Wer von einer sozialen Gemeinschaft

in eine andere wechselt, beispielsweise mit einer Person kommuniziert, die für ihn von Bedeutung ist, die aber in einer anderen Kultur sozialisiert wurde, in der andere Werte, Regeln, Rituale, Traditionen, Gebote und Verbote vorherrschen als in der eigenen Kultur, oder der in einer Gruppe mit Personen aus anderen Kulturen kommuniziert, wird dann, wenn er sich auf die gewohnten und erprobten Kommunikations- und Interpretationsmuster seiner eigenen Kultur verlässt, erfahren, dass zu vieles zu oft anders verläuft als erwartet. Der Kommunikationspartner verhält sich eben erwartungswidrig und das ohne erkennbaren Grund. Um die damit verbundenen Irritationen und den drohenden Orientierungsverlust zu vermeiden, wird der Kommunikator die Ursache für diese Erfahrungen der Persönlichkeit des Kommunikationspartners zumessen. Er vermutet, dass der Partner unfähig oder unwillig ist, ihn zu verstehen, oder dass er bewusst ein »abweichendes« Verhalten zeigt. Diese subjektive Ursacheninterpretation ist meist nicht das Resultat einer genaueren Analyse und von daher mit Unsicherheiten behaftet, aber sie liefert zumindest vorläufig Sicherheit und schützt vor Kontrollverlust: »Ich weiß, woran ich bin!« In eher seltenen Fällen wird der Kommunikator auf die Idee kommen, die Ursache für seine Irritation in den spezifischen kulturellen Bedingtheiten seines Partners zu vermuten. Noch seltener wird er die Ursache darauf zurückführen, dass er nur auf das zurückgreift, was er selbst für richtig hält und eben keine Perspektivenübernahme in Bezug auf seinen Kommunikationspartner vornimmt.

Neben der Sprache als Mittel der Verständigung zwischen Menschen und den nonverbalen Kommunikationsmitteln wie Mimik, Gestik, Taktilität, Blickkontakt, paralinguistische Signale und olfaktorisch vermittelte Signale sind besonders im interkulturellen Dialog die Körpersprache als Ausdrucks- und Verständigungsmittel von großer Bedeutung. So unterscheidet Apelthauer (1997) gestenreiche (z. B. Italien) und gestenarme (z. B. Deutschland) Kulturen, kulturspezifische Darstellungsregeln (z. B. Maskierung und Dramatisierung von Gefühlen), Embleme als konventionalisierte Ausdrucksformen (z. B. Kopfnicken, Kopfschütteln), Hinweisgesten (z. B. Zeigefingerstellungen), Demonstrationsgesten und pantomimische Darstellungen (z. B. Bewegungen, die auf Trinken, Essen oder Schlafen hinweisen) und Körperhaltungen sowie Körper-

bewegungen (z. B. respektvolle Haltung, Verbeugen, Vortritt lassen). Allerdings ist auch zehn Jahre nach der Publikation seiner Forschungsergebnisse dem Autor zuzustimmen, dass immer noch zu wenige Kenntnisse über kulturelle Varianten in der Körpersprache vorliegen. So kann nach zunächst vielen Misserfolgen erst allmählich durch Beobachtung, Prüfung, Vergleich und Reflexion des unerwarteten körpersprachlichen Ausdrucks in der Interaktion mit Partnern aus spezifischen Kulturen gelernt werden, wie die Körpersprache funktioniert und den kommunikativen Prozess und die Verständigung beeinflusst.

#### **4 Bedingungen und Wirkungen des interkulturellen Dialogs**

Der interkulturelle Dialog ist ein Prozessgeschehen, das von Voraussetzungen, Intentionen und Motivationen beeinflusst ist, die von den Dialogpartnern in den Dialog eingebracht werden. Hinzu kommen Beeinflussungen durch das Dialoggeschehen selbst, wenn man zum Beispiel an Lernvorgänge, Aha-Erlebnisse, kognitiven Perspektivenwechsel und Leistungserfahrungen denkt. Schließlich wirken die Resultate und Konsequenzen auf das Dialoggeschehen ein, wenn auch zunächst nur in Form von Erwartungen, Intentionen, also Absichten, und Gerichtetsein auf ein Ziel und Einstellungen auf Seiten der Interaktionspartner, aber auch aus dem sozialen Umfeld, zum Beispiel der indirekt beteiligten Personen. Alle die hier angesprochenen dialogwirksamen Voraussetzungen, Begleit- und Folgeprozesse werden in ihrer Komplexität deutlich, wenn man versucht, die allgemeinen Voraussetzungen kommunikativen Handelns nach Habermas (1996) in Verbindung mit seiner Theorie der idealen Sprechsituation (Habermas, 1971) auf den interkulturellen Dialog anzuwenden.

Voraussetzung für jede Interaktion mit dem Ziel der Verständigung ist die Erfüllung der bereits dargestellten vier universellen Geltungsansprüche: Verständlichkeit, Wahrheit, Wahrhaftigkeit und Richtigkeit, wobei ein Hintergrundkonsens zwischen den Kommunikationspartner bestehen muss in Bezug auf folgende Forderungen:



1. das wechselseitige Wissen der Kommunikationspartner, das jeder die Geltungsansprüche erhebt,
2. die gegenseitige Unterstellung, dass die Geltungsansprüche zu Recht bestehen,
3. die gemeinsame Überzeugung, dass die erhobenen Geltungsansprüche eingelöst sind oder
4. grundsätzlich eingelöst werden können.

Als Beispiel für die Bedeutung der vier Geltungsansprüche und des erforderlichen Hintergrundkonsens wird im Folgenden ein Beratungsgespräch im interkulturellen Dialog zwischen einer deutschen Fachkraft im städtischen Ausländeramt und einem afghanischen Familienvater, der um eine Aufenthaltserlaubnis nachsucht, angenommen:

1. *Verständlichkeitsanspruch*: Die deutsche Fachkraft und der afghanische Familienvater müssen sich gegenseitig die Bereitschaft und Fähigkeit zuerkennen, sich um eine verständliche Ausdrucksweise zu bemühen, bestehend aus Sätzen und Ausdrücken, die den Regeln der von beiden gemeinsam beherrschten Sprache folgen. Schon hier sind erhebliche Zweifel angebracht, ob das überhaupt gelingen kann, wenn die deutsche Fachkraft neben Deutsch als Muttersprache nur Englisch als Fremdsprache eher rudimentär beherrscht und der afghanische Familienvater neben Pashtun nur ein paar Brocken Deutsch und Schulenglisch beherrscht. Ohne Dolmetscher wird hier die sprachliche Verständigung lediglich auf einem Niveau möglich sein, das weit unter dem liegt, was für ein Beratungsgespräch im Sinne eines interkulturellen Dialogs erforderlich ist, trotz aller Bemühungen auf beiden Seiten. Es geht nämlich hier um Rechtsfragen und darum, das Anliegen des Familienvaters vor dem Hintergrund seiner speziellen Lebenssituation und seiner Familie sowie der vorhandenen und auf ihn anwendbaren Rechtsgrundlagen zu prüfen, zu beurteilen und das Ergebnis überzeugend und nachvollziehbar (verständlich) zu kommunizieren. Gelingt die Verständigung nicht, kann dieser Geltungsanspruch nicht eingelöst werden – mit womöglich fatalen Folgen für beide Seiten. Der afghanische Familienvater fühlt sich ungerecht behandelt, die deutsche Fachkraft hat den Eindruck

in ihrer fachlichen Kompetenz nicht ernst genommen worden zu sein.

2. *Wahrheitsanspruch*: Jeder Kommunikationspartner weiß, dass die sprachlichen Bezeichnungen, die er verwendet, einen real existierenden (wahren) Sachverhalt betreffen, der auch von dem Partner als existent anerkannt wird. Dies trifft zu, solange die Kommunikation auf den Sachverhalt »Beratungsgespräch zur Anerkennung des Bleiberechts« zentriert ist und nicht auf Themenfelder ausweicht, die dem Wahrheitsanspruch nicht mehr entsprechen.
3. *Wahrhaftigkeitsanspruch*: Die deutsche Fachkraft und der afghanische Familienvater müssen so kommunizieren, dass beide den Sprecher-Interaktionen vertrauen. Beide müssen die Überzeugung gewinnen, dass Fragen der Realitätsergründung und Wissenserweiterung dienen und dass Antworten als zutreffende Auskünfte über den Realitätsausschnitt zu gelten haben und nicht der Provokation oder Irreführung dienen. Hier ist die Vertrauenthematik relevant, die zwischen den Kommunikationspartnern unterschiedlich behandelt werden kann. Die deutsche Fachkraft geht womöglich davon aus, dass der afghanische Familienvater ihren Aussagen vertraut, weil sie in der Rolle als behördlich legitimierte Beraterin agiert. Der afghanische Familienvater hat aber womöglich ein in seinen bisherigen Erfahrungen verankertes Misstrauen gegen jede Art staatlicher Institutionen und gewinnt erst allmählich Vertrauen zur deutschen Fachkraft und dies nicht aufgrund ihrer Position, sondern ihrer individuellen überzeugenden Art der Kommunikation und ihrer Persönlichkeit, oder er versucht, mit Rückgriff auf seine bisherigen Erfahrungen im Heimatland durch Geschenke und Geldzuwendung das Wohlwollen der Fachkraft zu »erkaufen«.
4. *Richtigkeitsanspruch*: Fachkraft und Familienvater müssen in Bezug auf den Realitätsausschnitt »Beratungsgespräch zur Anerkennung der Aufenthaltsgenehmigung« übereinstimmend konstatieren, dass die gemachten Äußerungen entsprechend den gesellschaftlichen und inter-individuell anerkannten Werten und Normen »richtig« sind. Nur so kann der Hörer die Aussagen des Sprechers vor dem geteilten normativen Hintergrund akzeptieren und als »richtig« einschätzen. Im hier vorliegenden Fall kann nun davon ausgegangen werden, dass beide Partner völ-

Wie kann man Vielfalt gemeinsam leben? In diesem Band werden Bedingungen, Verlaufsprozesse und Wirkungen des interkulturellen Dialogs aus psychologischer Sicht unter die Lupe genommen. Es geht unter anderem um den Umgang mit Migration, den internationalen Jugendaustausch, interreligiöse Kompetenz und interkulturelle Trainings. Unternehmen werden genauso berücksichtigt wie Non-Profit-Organisationen und staatliche Einrichtungen.

## **Der Herausgeber**

Dr. phil. Alexander Thomas ist emeritierter Professor der Universität Regensburg, bis 2005 an der Abteilung Sozialpsychologie und Organisationspsychologie. Er ist Gründungsmitglied des dortigen »Instituts für Kooperationsmanagement (IKO)«.

ISBN 978-3-525-40302-0



9 783525 403020

[www.v-r.de](http://www.v-r.de)