



Interkulturell kompetent medieren

Datum 22.03.2012

Sehr geehrte Mediatoren und Mediatorinnen

„WE DON'T SEE THINGS AS THEY ARE . WE SEE THEM AS WE ARE“ Anais Nin

Das Leben in einem multikulturellen Umfeld, in dem soziale und wirtschaftliche Situationen und Prozesse durch das gleichzeitige Zusammentreffen von Menschen aus mehreren verschiedenen Kulturen, Religionen oder Disziplinen gekennzeichnet sind, ist zum Alltag der meisten von uns geworden. Damit gehen einerseits Chancen für Synergienbildung und außergewöhnliche Erfolge und andererseits eine wichtige Herausforderung heutiger Zeit einher, die darin besteht, die dynamische Vielfalt und Mehrdimensionalität eines Menschen kennen zu lernen, zu respektieren und dann im Fluss der Veränderung immer wieder aufs Neue zu erlernen¹. Eine Herausforderung, deren Bewältigung die Fähigkeiten fördert, in intra- und interkulturellen Situationen effektiv und angemessen interagieren zu können, kultur-, fach- oder religionsspezifische verbale und non-verbale Kommunikationssignale und Kontextualisierungshinweise wahrzunehmen, sie in ihrer kulturellen Bedeutung angemessen zu interpretieren und dann in situationsgerechtes Handeln umsetzen zu können. Insbesondere für MediatorInnen, die Menschen wertschätzend² auf dem Weg zu einer konstruktiven Lösung deren Probleme, zu einer für alle Medianten akzeptablen quasi Trans-Wirklichkeit begleiten, sind diese Kompetenzen von höher Relevanz.

¹ Verschiedene Studien weisen nach, dass multikulturelle Teams den monokulturellen gegenüber entweder besonders erfolgreich sind oder besonders ineffektiv arbeiten.

² Auch den fremden Werten gegenüber also schätzend.



Modul: Interkulturell kompetent medieren

Insbesondere MediatorInnen, die in internationalen Kontexten tätig sind, können durch den Erwerb bzw. Weiterentwicklung von Diversitäts- und Interkulturellen Kompetenzen (wie z.B. umfassendes kulturelles Wissen, Kenntnisse eigener kultureller Prägung und Konfliktwurzeln, Fähigkeit zur Relativierung von Referenzrahmen und Ambiguitätssicherheit) und die Selbstreflexion eigener sog. pluralen Identität:

- ✓ das Fremde besser verstehen und begreifen,
- ✓ der Andersartigkeit wertschätzend begegnen,
- ✓ den Mediationsprozess angemessen den Wertsystemen der Medianten gestalten, damit
- ✓ einen Beitrag zur Nachhaltigkeit der Lösungen und zu
- ✓ der diversity-sensibler Arbeits- und Mediationskultur leisten.

Inhalte des Moduls

In einem mindestens zweitägigen Modul werden MediatorInnen folgende Kompetenzen und Wissenspakete vermittelt und praktisch eingeübt:

- ✓ Grundlagen der interkulturellen Kommunikation und Kompetenz
 - a. Kultur- und Kulturdimensionen
 - b. Wertorientierungssysteme
 - c. Eigene kulturelle Wurzel und Identität inkl. Konfliktwurzeln
 - d. Vorurteile und Stereotype
- ✓ Diversitätskompetenzen
- ✓ Interkulturelle Mediationsmodelle
- ✓ Rolle des Mediators in interkulturellen Mediationsprozessen inkl. derer und der Medianten:
 - a. Emotionale Intelligenz
 - b. Werte und Wertorientierungen
 - c. Kulturelle Orientierungen.

Investition

- ✓ Je nach Dauer der Fortbildung richtet sich das Honorar der Trainerin nach den Werten:
200 Euro/Std. oder 1600 Euro/Tag (8 Std.) zzgl. MwSt.
- ✓ Zzgl. Reise- und ggf. Unterkunftskosten.

Interkulturalität - ein Thema?

Häufig ist es in inter- aber auch in intrakulturellen Begegnungen eine Wahrnehmung des Verhaltens unseres Gegenübers durch die eigene, individuell und kulturell geprägte Brille ein Grund dafür, dass Irritationen und Missverständnisse entstehen. Bedeutet Blickkontakt Ehrlichkeit oder Respektlosigkeit? Bedeutet „Ja“ Zustimmung zu unserem Vorschlag oder eher eine höfliche Absage? Kann ich durch Paraphrasieren meinen Gegenüber stärken oder vielleicht sogar sein Vertrauen verlieren, da ihm das Gesichtswahren unbeabsichtigt erschwert? Eine Vielfalt von Faktoren (wie kulturelle, milieuspezifische Herkunft und Sozialisierung) beeinflusst die Interpretation eines Verhaltens, wodurch es in interkulturellen Begegnungen leicht zu Fehlinterpretationen und Missverständnissen kommen kann, die wiederum schnell in Irritationen und Konflikte münden können. Die MediatorInnen können die Konsequenzen dieser vielfältigen Interpretationen bei ihren Medianten erleben. Und gleichzeitig tragen sie ihre eigene kulturelle Brille, die Wahrnehmungsprozesse somit auch den Mediationsprozess unterschiedlich beeinflussen kann.

Was bedeutet dennoch „Kultur“? Ihr Begriff hat eine dreistellige Vielzahl von Definitionen erfahren. Eine der bekanntesten stammt vom Geert Hofstede, der sie als „die kollektive Programmierung des Geistes, welche eine Gruppe Menschen von einer anderen unterscheidet“ versteht (Hofstede, G. *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. (2001. 2nd ed.). Eine dynamische Definition der Kultur lässt sie eher „(...) als ein Fluss von Bedeutungen ansehen, der fortwährend alte Beziehungen auflöst und neue Verbindungen eingeht“ (Zukrigl, I./Breidenbach, J. *Parallele Modernen – Kampf der Kulturen oder McWorld?* 2003). Ein derart fließendes, symbolisch repräsentiertes, tradiertes und kollektives Bedeutungssystem umfasst das geteilte Wissen, Normen und Werte. Somit wird definiert, was in einer Gemeinschaft als normal und akzeptabel gilt und den Menschen die Orientierung für deren Handeln und Verstehen gibt. Diesen Bedeutungssystemen werden auch (hoch umstrittene) kulturelle Standards zugeschrieben, wie diese z.B.:



Die der deutschen Kultur zugeschriebenen Standards beziehen sich primär auf folgende Werte:



- ✓ Sachorientierung
- ✓ Wertschätzung von Strukturen und Regeln
- ✓ Regelorientiertes, verinnerlichtes Verantwortungsbewusstsein
- ✓ Internalisierte Kontrolle
- ✓ Trennung von Persönlichkeits- und Lebensbereichen
- ✓ Zeitplanung

Ein Verhalten, das durch diese kulturelle Standards gekennzeichnet und in einem Kontext als „normal“ wahrgenommen und gelebt wird, kann im internationalen Geschäftsleben auf weniger Verständnis und Anerkennung stoßen als dies der Fall im intrakulturellen Kontext wäre. Dadurch entsteht häufig eine Differenz zwischen der Intention und der Wirkung eines Verhaltens.

Beispiel: Deutsche Geschäftsleute sind für ihre „Liebe“ für Kontrakte und schriftliche Vereinbarungen aller Art bekannt. Sie hätten eine Menge an Regeln und Prozessen, und erwarteten auch von anderen ihre strikte Einhaltung. Welche Wirkung kann das auf ausländische Geschäftspartner haben? Während ein deutscher Kollege ein „Konzept“ vorstellt, kann sein französischer Partner recht überrascht sein, da er unter diesem Begriff eher eine vage Idee, ein noch zur offenen Diskussion stehendes Thema verstehen mag. Während im intrakulturellen Kontext nachvollziehbar und sogar selbstverständlich, kann derartiges Verhalten im interkulturellen Kontext dazu führen, dass die deutschen Geschäftsleute als organisiert, systematisch, regelungssüchtig, bürokratisch, unflexibel und ohne Vertrauen in die Partner wahrgenommen werden und trotz ihrer guten Leistung als Kooperationspartner nicht mehr erwünscht sind (vgl. Schroll-Machl, S., S. 72 ff. In: Thomas, A./Kammhuber, St./Schroll-Machl, S., Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation, Band 2: Länder, Kulturen und Kooperation).