

Wofür ist das wichtig? Die Tatsache, dass immer mehr Menschen aus beruflichen oder privaten Gründen in verschiedenen Ländern leben und arbeiten, wo wir auf Menschen aus anderen Kulturkreisen treffen, erfordert, dass wir uns auch verstehen.

Obwohl sich schon viel in der interkulturellen Kommunikation getan hat, gibt es immer noch zahlreiche Alltagssituationen, in denen Missverständnisse entstehen, die auf fehlenden kulturellen Kenntnissen und Missinterpretationen beruhen.

Denn nicht nur Sprach- und Landeskenntnisse sind hierfür wichtig, sondern auch non-verbale Kommunikation und die richtige Einordnung in den jeweiligen situativen Kontext.

Unsere Wertvorstellungen und das Verständnis der in unserem Kulturkreis geltenden geschriebenen und ungeschriebenen Regeln prägen unser Denken und Verhalten. Und wir übertragen unbewusst dieses Werte- und Regelverständnis auf die Menschen, mit denen wir in Kontakt sind. Das heißt, wir gehen davon aus, dass das, was wir sagen oder tun, beim Gegenüber auch genauso ankommt und verstanden wird. Und umgekehrt fassen wir das, was und wie andere uns etwas erzählen, basierend auf unseren kulturellen Gebräuchlichkeiten auf.

Das erlebe ich immer wieder in Fällen, in denen MitarbeiterInnen und Vorgesetzte aus unterschiedlichen Ländern stammen. Es ist dann nicht immer leicht, der eigentlichen Ursache des Konflikts auf den Grund zu kommen. Alle Beteiligten, inklusive mir als Mediatorin, müssen eine gewisse kulturelle Kompetenz mitbringen und sich bewusst machen, dass in den verschiedenen kulturellen Wertigkeiten und Interpretationen der Schlüssel liegen kann, ob und warum man sich (nicht) versteht. Dazu bedarf es einer gewissen Offenheit, dem Willen, sich aufeinander einzulassen, und der Bereitschaft, auch sich selbst mit seinen kulturellen Eigenschaften zu hinterfragen.

Sobald das gelingt, ist es schön zu sehen, wie erleichtert die Beteiligten sind, dass ihr Problem "nur" in den Unterschieden ihrer beider Kulturen begründet lag und nicht in grundsätzlichen persönlichen Divergenzen.