

## 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 wird man 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

**Dauer:**

6 Unterrichtsstunden + LEK

**Kompetenz:**

1. Leseverstehen; 2. Sprechen und Zuhören: über Modelle sprechen; kulturelle Missverständnisse erklären; Lösungswege diskutieren

**Thematische Bereiche:**

Kommunikationsmodelle, Konflikte am Arbeitsplatz, interkulturelle Kompetenz, Kultursensibilität, Gespräche mit Kollegen

**Material:**

Fotos, Informationstexte, Stationenlernen, Learning Apps



## 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 Albatrossspiel** / 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 interkulturelle Kompetenz – 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** **Do's 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

## 5./6. Stunde

**Thema:** „Interkulturelle Kompetenz“ erproben

**M 13** **Konflikte durch interkulturelle Kompetenz lösen – Situationskarten** / auf Situationskarten Konflikte begreifen

**M 14** **Lösungen spielerisch erproben – Forumtheater** / mit der Methode des Forumtheaters Lösungen spielerisch erproben

**M 15** **Gesprächsstrategien zur Konfliktbewältigung – Spielszenen mit Expertenwissen flankieren** / Expertenwissen zur Konfliktlösung mit ins Spiel geben

**M 16** **Konfliktlösungen erarbeiten – Beobachtungsaufträge** / Konfliktsituationen beobachten, analysieren und lösen

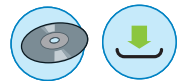
### Lernerfolgskontrolle

**M 17** **Lernerfolgskontrolle – interaktive Quiz** / Mit zwei interaktiven Quiz die Gelernte überprüfen

### Zusatzmaterial auf der CD bzw. in der Zip-Datei

**ZM 1** **Lernerfolgskontrolle – Quiz** / Mit zwei interaktiven Quiz die Gelernte überprüfen

Auf der beiliegenden CD RAAbits Deutsch Berufliche Schulen (CD 39) finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.



### Minimalplan

Haben Sie nur wenig Zeit zur Verfügung, können Sie folgende Auswahl treffen:

2. Stunde Den Begriff „interkulturelle Kompetenz“ erarbeiten

**M 4–M 7**

3./4. Stunde Kulturelles Grundwissen erarbeiten

**M 8–M 12**

## M 1

## Multikulturelles Deutschland? – Über kulturelle Vielfalt sprechen

Wie sehen Sie die Gesellschaft in Deutschland? ((Folie))



© Lucy Lambert Digital Vision



© fotografixx E+ Getty Images

### Aufgaben

1. Beschreiben Sie, was Sie auf den Fotos sehen.
2. Welche verschiedenen kulturellen Besonderheiten, welche verschiedenen Lebensmodelle bringt eine vielfältige Gesellschaft mit sich?
3. Wie beurteilen Sie diese Unterschiede im Hinblick auf eine Gesellschaft der Vielfalt?



## Der interkulturellen Kompetenz auf der Spur – ein Erklärvideo

M 4

Was ist das eigentlich – interkulturelle Kompetenz? In diesem Video erfahren Sie es!



© Luis Alvarez / Digital Vision

interkulturelle  
Kompetenz

### Aufgaben

1. Schauen Sie sich das Foto an. Beschreiben Sie die Personen darauf.  
Welche Probleme könnte es geben, wenn Menschen verschiedener Kulturen und Ethnien zusammenarbeiten?
3. Was bedeutet interkulturelle Kompetenz? Schreiben Sie Ihre Ideen rund um den Wortigel.



## 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.

Arabische, aber auch südeuropäische Länder oder  
 5 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  
 nähert (z. B. in der mexikanischen Kultur eine  
 15 Kontaktkultur, die US-amerikanische eher nicht).  
 Allerdings gibt es wiederum gesellschaftliche  
 Regeln, wer wem näherkommen darf (z. B. in arabischen  
 Ländern, wo Körperkontakt zur Begrüßung zwischen  
 20 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 einzuhalten-  
 25 de Regeln. So kann es z. B. sein, dass Händeschütteln,  
 auch eine Form des Körperkontaktes, sich nicht  
 gehört zwischen Mann und Frau (z. B. bei sehr  
 strenggläubigen Muslimen). 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  
 30 nordeuropäische Kulturen als kontaktärmer  
 gelten.

Ein Teil nonverbaler Kommunikation ist auch die  
 35 Blicksprache der Blickkontakt. Wer darf wem wie  
 lange in die Augen schauen? Natürlich gibt es auch  
 hier in den Kulturen verschiedene 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 halten kann, wird als schwach gesehen  
 oder man wird unterstellt, er wolle etwas verbergen.  
 In muslimischen Ländern findet normalerweise  
 40 zwischen Männern und Frauen nur dann Augen-  
 kontakt statt, wenn er mit einer konkreten  
 (sexuellen) Aufforderung verbunden ist. [Auch  
 Gesten können missverstanden werden, wenn  
 sie in verschiedenen Kulturen mit unterschiedlichen  
 Bedeutungen versehen sind. So kann eine bei uns  
 harmlose Geste wie ein nach oben gestreckter  
 Daumen schnell zum Problem werden. In  
 Deutschland signalisiert man damit, dass alles  
 in Ordnung ist, in Griechenland, Russland,  
 45 Australien und Frankreich handelt es sich um  
 eine rüde, obszöne Geste (mehr dazu siehe: [https://www.youtube.com/watch?v=tmPCvkr\\_Hc](https://www.youtube.com/watch?v=tmPCvkr_Hc))]

Quelle: *Rechtliche Anforderungen an die Kommunikation im Beruf*. Stuttgart: Dr. Josef Raabe Verlags-GmbH. 2016. S. 140 f.

### Fragebogen

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 des 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 ...“
- „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 zu gebrauchen.

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.

---

---

---

---

---

---

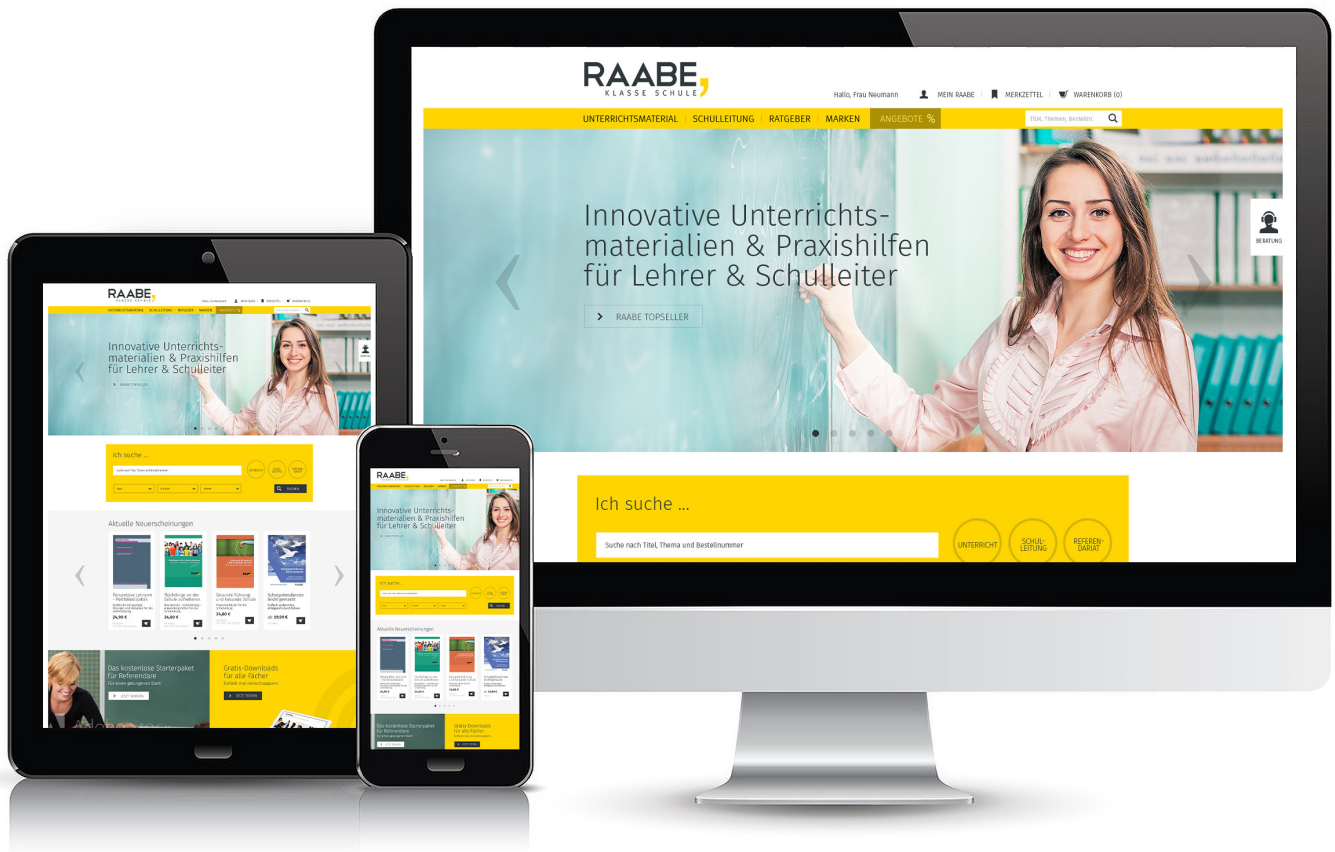
Gruppe 1 darf nun noch einmal spielen; nutzen Sie das Forumtheater und erarbeiten Sie eine Lösung des Konflikts.



VORANSICHT



## Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



### Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über  
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch  
SSL-Verschlüsselung

**Mehr unter: [www.raabe.de](http://www.raabe.de)**