



# INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

## Modul 2



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

BUPNET

apricot

blinc



ENAIP



die Berater

ZUKUNFT LERNEN

SOSU

kmop

CARE

# Nach Abschluss dieses Moduls:

Erkennen Sie Fallstricke und Barrieren in der interkulturellen Kommunikation

Verfügen Sie über Strategien zur Überwindung von Barrieren in der interkulturellen Kommunikation

Verfügen Sie über Strategien zur Überwindung von Sprachbarrieren

Kennen Sie Strategien zur Lösung interkultureller Konflikte

# Treffen Sie Eva und Ben

Welche Kommunikationsbarrieren werden in dem Film angesprochen?

Welche Ähnlichkeiten sehen Sie zu ihrem Arbeitsalltag?



<https://youtu.be/OBJ8m4fu1Uc>



# FALLSTRICKE IN DER INTERKULTURELLEN KOMMUNIKATION



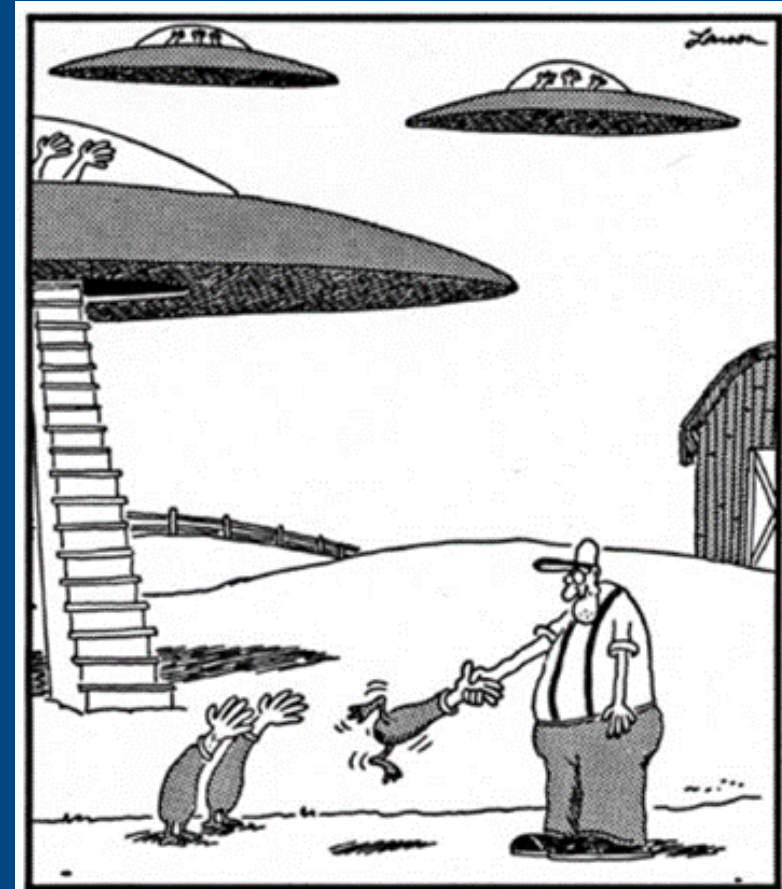
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

WAS PASSIERT HIER?

WELCHE FALLSTRICKE KÖNNEN  
SIE IN DIESER SITUATION  
ERKENNEN?

*\*ÜBERSETZUNG*

*Versehentlich verdammt Roy die gesamte Erde zur Vernichtung, als er - in einem Versuch, freundlich zu sein - den Anführer am Kopf packte und kräftig schüttelte.*



**Inadvertently, Roy dooms the entire earth to annihilation when, in an attempt to be friendly, he seizes their leader by the head and shakes vigorously.**

Quelle: Larson, Gary (2014): The complete farside\*.

# Fallstricke in der interkulturellen Kommunikation: Sprachliche Unterschiede

- Sprachunterschiede = offensichtliches Hindernis für die interkulturelle Kommunikation
- Dialekte, unterschiedliche Akzente und Slang können Probleme verursachen, selbst wenn man dieselbe Sprache spricht
- Wörter lassen sich nicht unbedingt exakt von einer Sprache in eine andere übertragen
- Wenn ein/e Dolmetscher\*in hinzugezogen wird, kann sich der Charakter des Gesprächs ändern, weil eine dritte Person beteiligt ist.



# Fallstricke in der interkulturellen Kommunikation: Nonverbale Kommunikation

- **Abstand:** Welcher Abstand fühlt sich für Sie angenehm an, wenn Sie mit einem/r Fremden sprechen? Waren Sie schon einmal in einer Situation, in der Ihr/e Gesprächspartner\*in nicht den "angemessenen Abstand" eingehalten hat? Wie hat sich das auf Ihr Gespräch ausgewirkt?
- **Gesten:** Kennen Sie die Bedeutung der Gesten auf den Bildern in mindestens zwei verschiedenen Kulturen?
- **Mimik:** Was bedeutet es in Ihrem kulturellen Kontext, jemandem direkt in die Augen zu schauen? Fallen Ihnen weitere Beispiele ein?



# Fallstricke in der interkulturellen Kommunikation: Stereotype und Vorurteile

- Stereotype und Vorurteile können die Art und Weise beeinflussen, wie wir miteinander kommunizieren
- Es gibt sowohl negative als auch positive Stereotypen
- Ein erhöhtes Bewusstsein für die Auswirkungen von Stereotypen kann die negativen Folgen, die sich daraus ergeben können, minimieren
- Zu einer selbstreflektierenden Haltung gehört es, die eigenen Vorurteile anzuerkennen, zu verstehen, wie sie sich auf uns auswirken, sie zu überdenken und sich zu informieren

Der Himmel ist dort,  
wo die Polizisten Briten,  
die Köche Italiener,  
die Mechaniker Deutsche,  
die Liebhaber Franzosen sind,  
und alles von den Schweizern organisiert  
wird.

Die Hölle ist dort,  
wo die Polizei deutsch,  
die Köche britisch,  
die Mechaniker französisch,  
die Liebhaber aus der Schweiz sind  
und alles von Italienern organisiert wird.



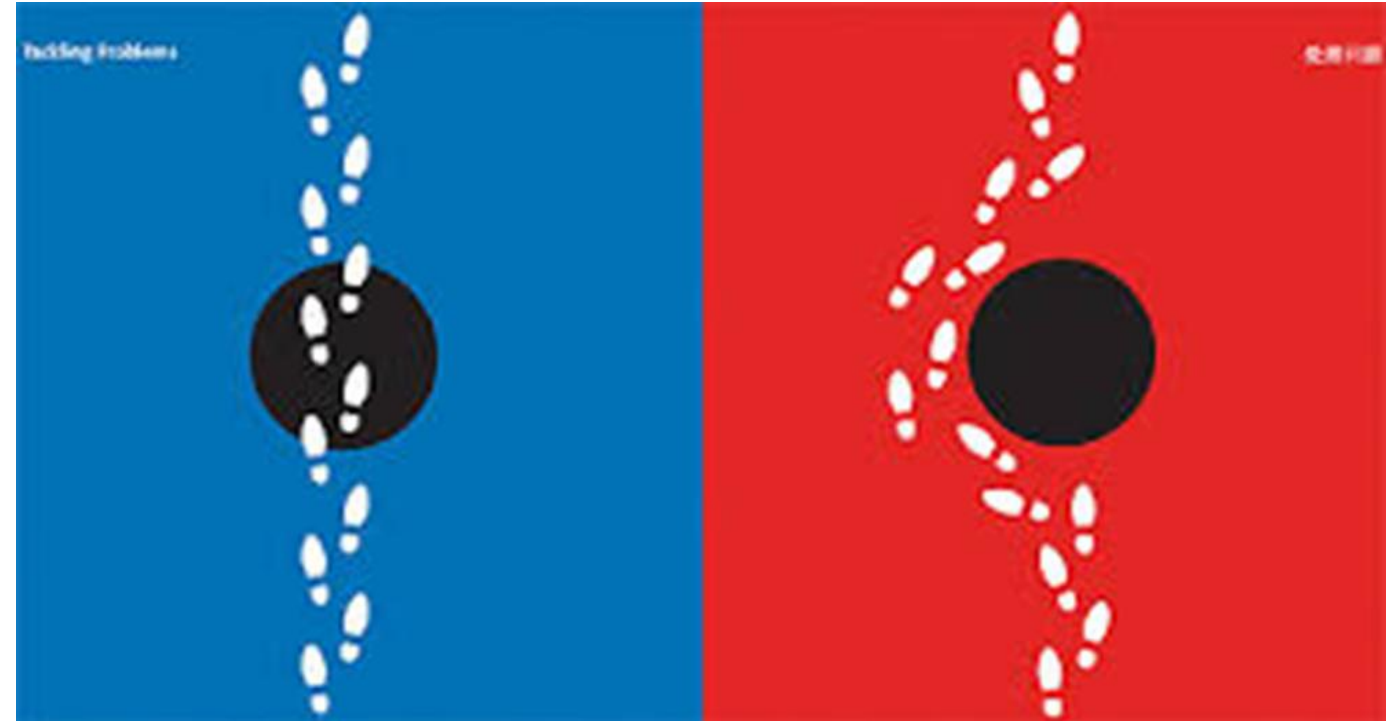
# Weitere Fallstricke in der interkulturellen Kommunikation

- Kommunikationsstile
- Ausdruck von Emotionen
- Tabus



# FALLSTRICKE IN DER INTERKULTURELLEN KOMMUNIKATION: KOMMUNIKATIONSTILE

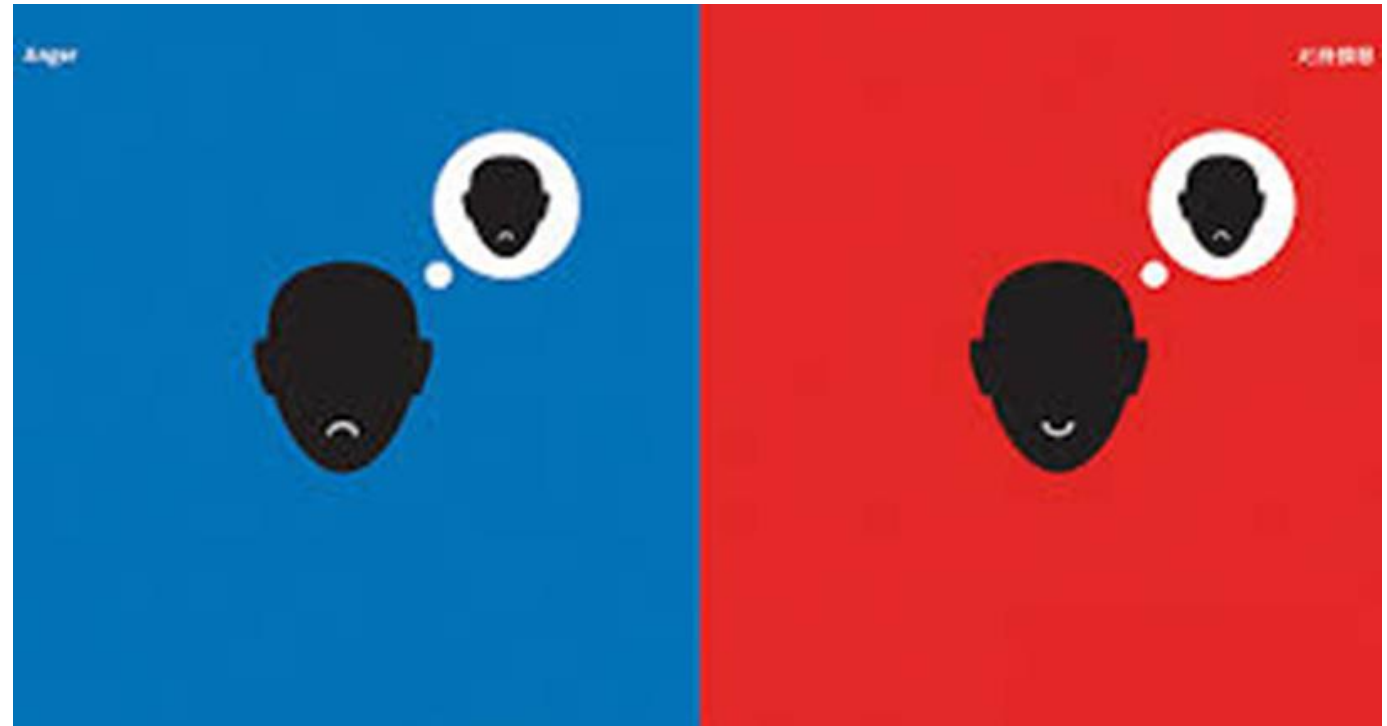
- Welcher kulturelle Kommunikationsunterschied wird mit dem Bild beschrieben?
- Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf einen ähnlichen Unterschied gestoßen sind.



Titel des Bildes: Umgang mit Problemen. Quelle: Yang Liu – East meets West (2010)

# FALLSTRICKE IN DER INTERKULTURELLEN KOMMUNIKATION: KOMMUNIKATIONSSTILE

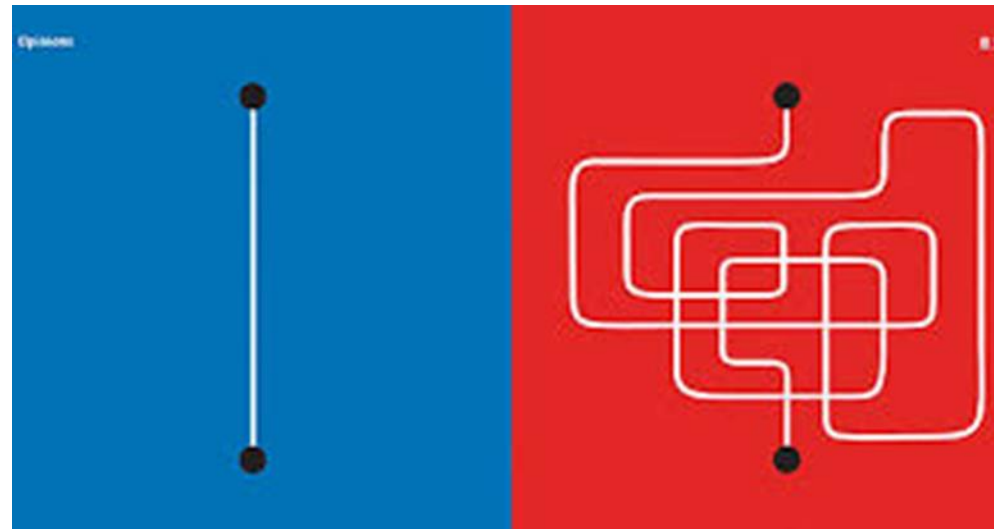
- Welcher kulturelle Kommunikationsunterschied wird auf dem Bild beschrieben?
- Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf einen ähnlichen Unterschied gestoßen sind.



Titel des Bildes: Ärger. Quelle: Yang Liu – East meets West (2010)

# FALLSTRICKE IN DER INTERKULTURELLEN KOMMUNIKATION: KOMMUNIKATIONSTILE

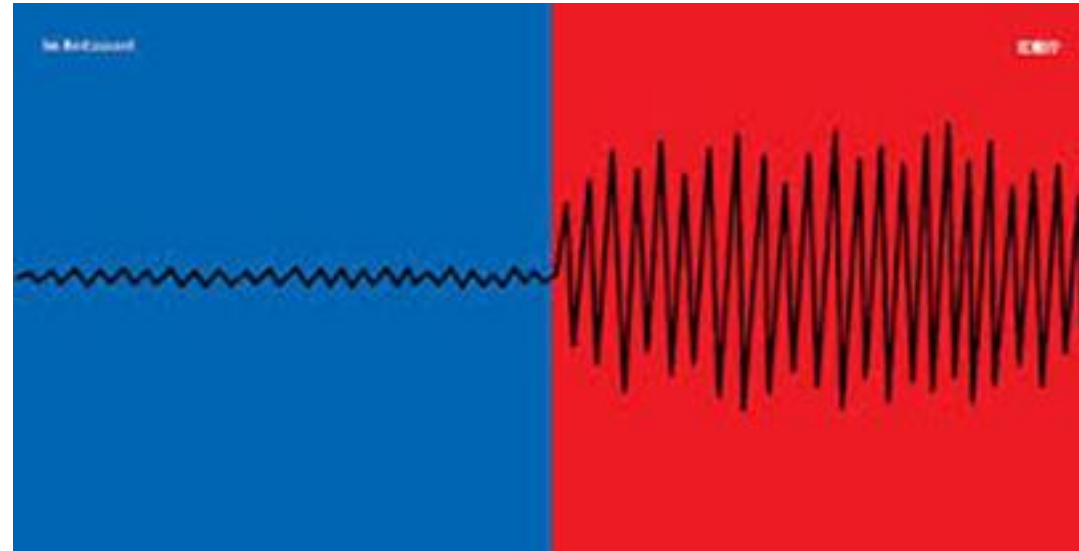
- Welcher kulturelle Kommunikationsunterschied wird auf dem Bild beschrieben?
- Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf einen ähnlichen Unterschied gestoßen sind.



Titel des Bildes: Meinung. Quelle: Yang Liu – East meets West (2010)

# FALLSTRICKE IN DER INTERKULTURELLEN KOMMUNIKATION: KOMMUNIKATIONSSTILE

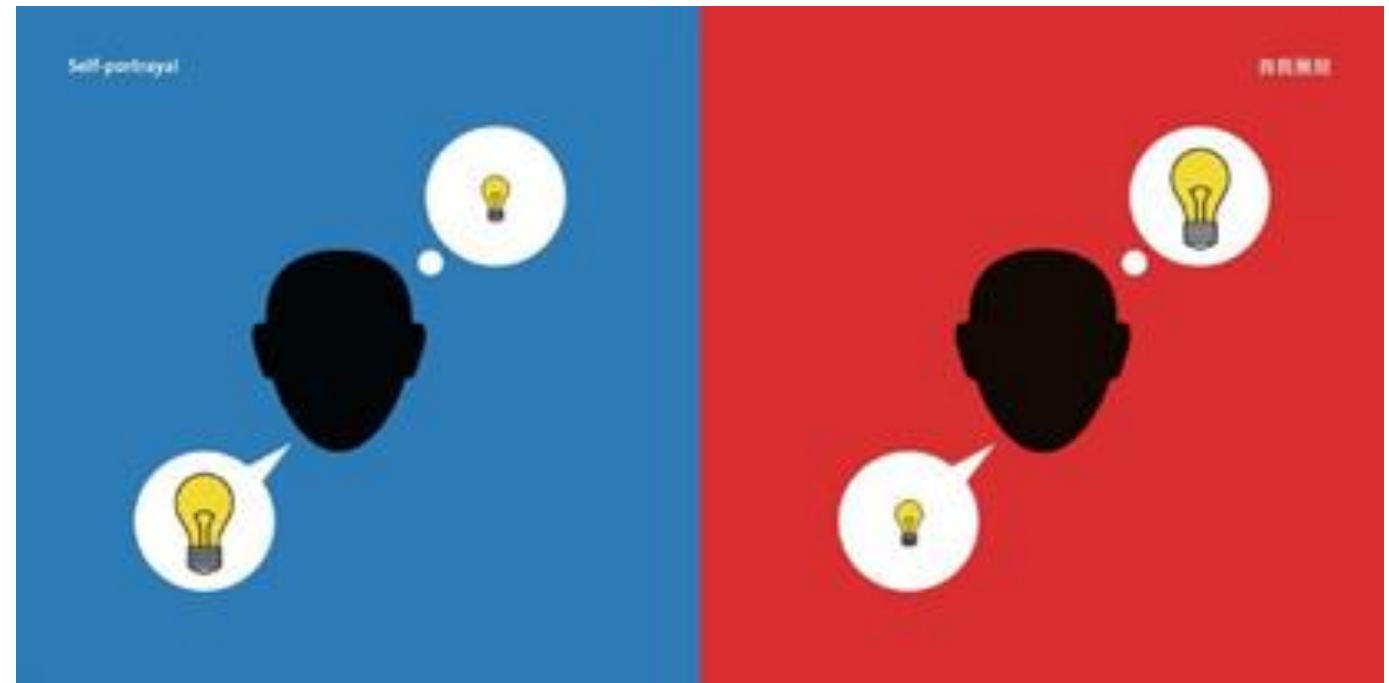
- Welcher kulturelle Kommunikationsunterschied wird auf dem Bild beschrieben?
- Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf einen ähnlichen Unterschied gestoßen sind.



Titel des Bildes: Im Restaurant. Quelle: Yang Liu – East meets West (2010)

# FALLSTRICKE IN DER INTERKULTURELLEN KOMMUNIKATION: KOMMUNIKATIONSSTILE

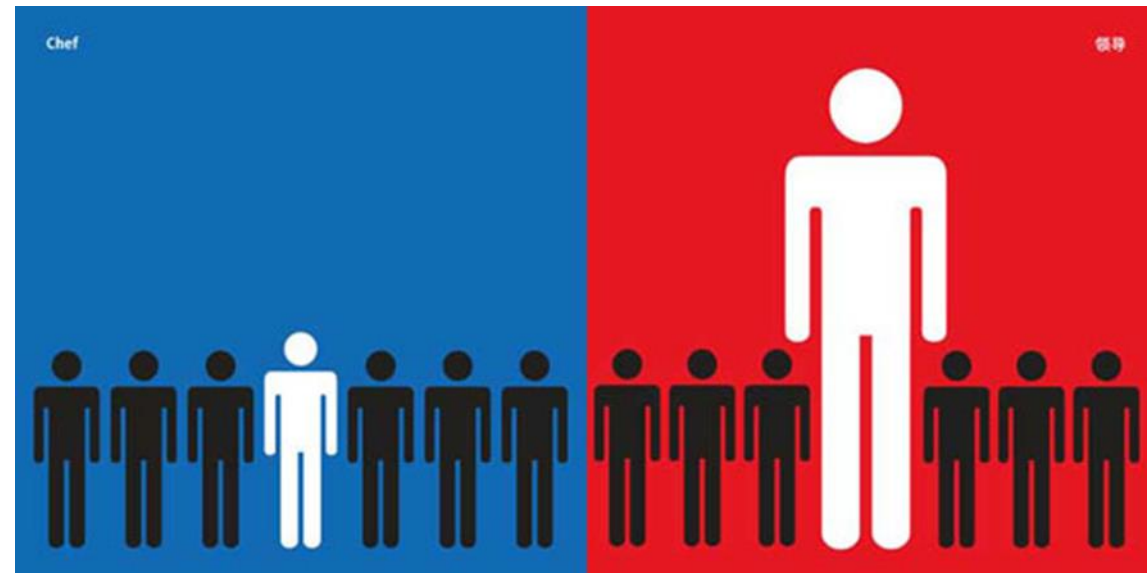
- Welcher kulturelle Kommunikationsunterschied wird auf dem Bild beschrieben?
- Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf einen ähnlichen Unterschied gestoßen sind.



Titel des Bildes: Selbstdarstellung. Quelle: Yang Liu – East meets West (2010)

# FALLSTRICKE IN DER INTERKULTURELLEN KOMMUNIKATION: KOMMUNIKATIONSSTILE

- Welcher kulturelle Kommunikationsunterschied wird auf dem Bild beschrieben?
- Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf einen ähnlichen Unterschied gestoßen sind.



Titel des Bildes: Boss. Quelle: Yang Liu – East meets West (2010)

# Fallstricke in der interkulturellen Kommunikation – Reflektierende Zusammenfassung

- Fallen Ihnen Beispiele für interkulturelle Kommunikationsbarrieren an Ihrem Arbeitsplatz ein?
- Welche kommen am häufigsten vor?
- Welche Instrumente und Ansätze verwenden Sie derzeit, um diese Barrieren zu umgehen oder zu überwinden?
- Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?





# Zusammenfassung/Merksätze

- *In der Kommunikation zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen gibt es viele Fallstricke und Barrieren.*
- *Sie werden wahrscheinlich nie alle spezifischen Kommunikationscodes der Kulturen kennen können, denen Sie an Ihrem Arbeitsplatz begegnen.*
- *Aber Sie können sich bewusst machen, dass nicht jede/r so kommuniziert wie Sie, und dass selbst wenn Sie etwas in guter Absicht sagen, es anders verstanden werden könnte.*



A row of six stylized paper figures in various shades of brown and white, holding hands in a line across the background.

# ÜBERWINDUNG INTERKULTURELLER KOMMUNIKATIONSBARRIEREN



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Übung: Sich in einer Fremdsprache ausdrücken

Überlegen Sie und schreiben Sie auf, wie Sie die folgenden Situationen in einer Fremdsprache, die Sie gelernt haben, erklären würden. Wenn Sie keine Fremdsprache sprechen, beschreiben Sie, welche Körpersprache Sie verwenden würden, um zu erklären:

- Den Weg von Ihrem Arbeitsplatz zur nächsten Haltestelle der öffentlichen Verkehrsmittel
- Die unterschiedlichen Qualifikationen der Menschen, die an Ihrem Arbeitsplatz arbeiten
- Mögliche Nebenwirkungen oder Komplikationen nach einer Operation
- Was Sie gestern Abend gegessen haben

# Überwindung von Kommunikationsbarrieren: Auswahl der geeigneten Mittel

| Inhalt und Ziel der Kommunikation  | Mittel der Kommunikation   |
|--|--|
| Einfache Botschaften und Handlungsempfehlungen für Ihre Patient*innen/Klient*innen | Körpersprache und Gesten, Piktogramme  |
| Tägliche Kommunikation mit Patient*innen/Klient*innen                              | Übersetzungs-Apps, Zweisprachige Kolleg*innen  |
| Notfälle und andere unerwartete Situationen  | Zweisprachige Kolleg*innen, alle Personen, die die Sprache des Patienten*in/Kunden*in sprechen, idealerweise professionelle/r Dolmetscher*in |
| Medizinische Fachbegriffe erläutern  | Übersetzungs-Apps oder Wörterbuch  |
| Geplante Gespräche, bei denen ein detailliertes Verständnis erforderlich ist       | Professionelle Dolmetscher*innen   |

# Überwindung von Kommunikationsbarrieren: Einsatz von Dolmetscher\*innen

- In welcher Situation ist es notwendig, eine/n Dolmetscher\*in hinzuzuziehen? Wenn es sich um ein komplexes Gespräch mit vielen Details und/oder sensiblen Themen handelt? > Ja
- Wer wird der/die Dolmetschende sein? Kann es ein/e zweisprachige/r Kollege\*in sein oder wird ein/e professionelle/r Dolmetscher\*in benötigt? Seien Sie vorsichtig beim Einsatz von Familienmitgliedern als Dolmetschende > Rollenkonflikte.
- Wo findet man eine/n Dolmetscher\*in? Sind interne Dolmetscher\*innen verfügbar? Etabliertes System für die Suche nach Dolmetscher\*innen? Zweisprachige Ressourcen im eigenen Team? Professionelle Dolmetscher\*innen können über das Internet oder über lokale Initiativen gefunden werden.
- Planen Sie ein vorbereitendes und ein nachbereitendes Gespräch mit der dolmetschenden Person

# Überwindung von Kommunikationsbarrieren: Einsatz von Dolmetscher\*innen (Fortsetzg.)

- Vergewissern Sie sich, dass die dolmetschende Person in Bezug auf Geschlecht, ethnische Zugehörigkeit usw. kulturell geeignet ist.
- Stellen Sie sicher, dass bei der Wahl der dolmetschenden Person die Privatsphäre der Klient\*innen gewahrt bleibt.
- Verbringen Sie zunächst Zeit mit dem/der Dolmetscher\*in und bereiten Sie die Situation gemeinsam vor.
- Überprüfen Sie die Aufgaben der dolmetschenden Person und bieten Sie ggf. weitere Schulungen an.
- Sprechen Sie in kurzen, einfachen, jargonfreien Sätzen und vermeiden Sie Umgangssprache, Redewendungen etc.
- Ermutigen Sie den/die Dolmetscher\*in, wörtlich zu übersetzen und nicht zu paraphrasieren.
- Schauen Sie Ihre Patient\*innen/Kund\*innen an und sprechen Sie sie direkt an.
- Hören Sie zu, auch wenn Sie die Sprache nicht verstehen und achten Sie auf nonverbale Zeichen.
- Lassen Sie die dolmetschende Person die Patient\*innen/Klient\*innen auffordern, die übermittelten Informationen zu wiederholen, um festzustellen, ob alles verstanden worden ist.
- Seien Sie geduldig, denn die Situation ist für keine der beteiligten Parteien einfach.

# Überwindung von Kommunikationsbarrieren: Einsatz von Dolmetscher\*innen (Fortsetzg.)

Strukturierung des Gesprächs beim Einsatz von Dolmetscher\*innen:

Eröffnung des Gesprächs:

- Vorstellen der anwesenden Personen
- Erläuterung der Notwendigkeit des Dolmetschens und der Rolle der dolmetschenden Person

Während des Gesprächs:

- Versuchen Sie, die Sitzplätze in einem Kreis oder Dreieck anzuordnen
- Stellen Sie Blickkontakt mit Patient\*innen/Klient\*innen her
- Wählen Sie eine einfache und klare Sprache
- Beobachten Sie die nonverbale Sprache Ihrer Patient\*innen/Klient\*innen

# Überwindung von Kommunikationsbarrieren: Übersetzungs-Apps

## PONS Online-Übersetzer:

übersetzt mit Hilfe des Dienstes DeepL komplexe Sätze in die gewünschte Sprache.  
Textfeld und Mikrofonsymbol für die Spracheingabe über Google Assistant  
enthält Werbung.

## Microsoft Übersetzer:

Spracheingabe und Texteingabe.  
Fotoerkennung erkennt Wörter und Texte auf fotografierten Objekten  
Konversationsfunktion  
kostenlos und völlig werbefrei

## Google Übersetzer:

Text- und Spracheingabe + Fotoerkennung, Handschrifteingabe und Konversationsübersetzung  
Konversationsübersetzer interpretiert sofort, was gesagt wird und liest die Eingabe laut vor  
Möglichkeit, alle Wörterbücher als Offline-Version herunterzuladen  
kostenlos und völlig werbefrei.





# Überwindung Kommunikationsbarrieren: Nonverbale Kommunikation

- **Zeigen und demonstrieren:** Alles, was Patient\*innen/Klient\*innen direkt gezeigt werden kann, sollte gezeigt werden, z. B. der Weg zu den Toiletten, die Art und Weise, wie Geräte zu benutzen sind, usw.
- **Verwendung von Piktogrammen:** Dies können Karten mit Zeichnungen oder Fotos von Dingen oder Orten sein, die Teil der täglichen Routine bei der sind, wie z. B. Essen, Wasser, Toilette usw., Patient\*innen/Klient\*innen können auf die Karte/das Foto zeigen, um sich mitzuteilen.
- **Bildwörterbücher:** Sie können ein Wörterbuch verwenden, das Bilder anstelle von Wörtern enthält; diese können gekauft oder selbst hergestellt werden.
- **"Dolometer":** eine Skala von "keine Schmerzen" bis "unerträgliche Schmerzen", die Patient\*innen die Möglichkeit gibt, den Grad der Schmerzen nonverbal auszudrücken.
- **Musik und Kunst** können als Mittel der nonverbalen Kommunikation eingesetzt werden.



# Überwindung von Kommunikationsbarrieren: Einfache Sprache verwenden

- Einfacher Wortschatz
- Einfache Zahlen und Zeichen
- Einfache Sätze
- Einfacher Text
- Einfaches Layout und Bilder



# Übung:

## Kommunikationsleitfaden für Ihren Arbeitsplatz

Wählen Sie eine der folgenden Aufgaben

- Wählen Sie eine typische Kommunikationssituation aus Ihrem Arbeitsalltag und entwerfen Sie einige Leitlinien für die Kommunikation mit Patient\*innen/Klient\*innen, die nicht Ihre Sprache sprechen.

ODER

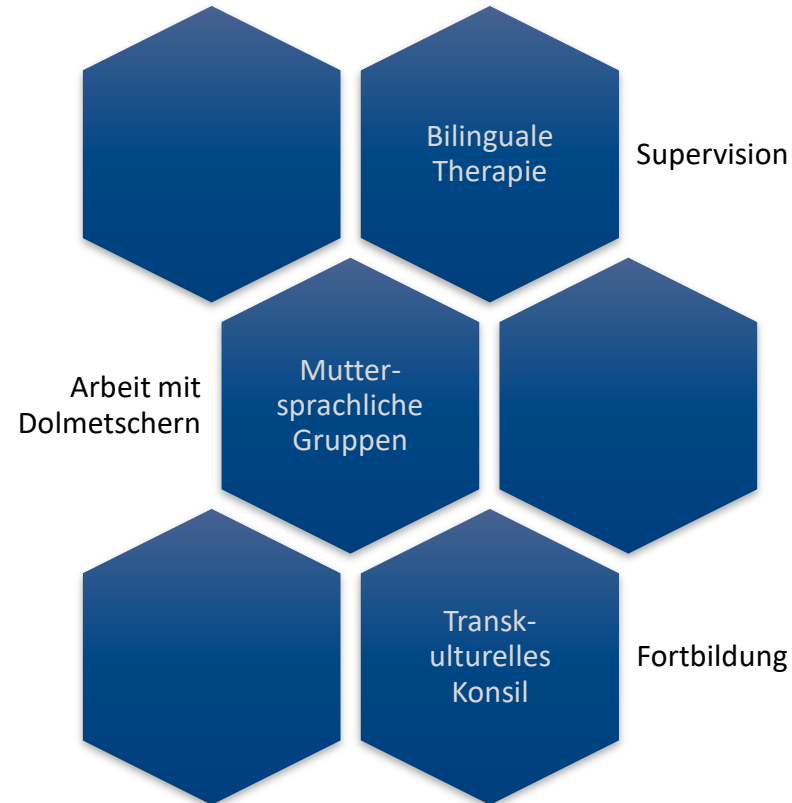
- Erstellen Sie einen Entwurf für einen Flyer über Ihre Dienstleistung für eine nicht muttersprachliche Zielgruppe in einfacher Sprache.



# Zusammenfassung/Merksätze

- *Es gibt viele Möglichkeiten und Instrumente, um Kommunikationsbarrieren mit Ihren Patient\*innen oder Klient\*innen zu überbrücken.*
- *Der wichtigste Aspekt ist, eine gute und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen.*
- *Dies kann auch mit nonverbalen Mitteln erreicht werden.*
- *Spezifische Situationen erfordern spezifische Mittel, um die sprachliche Kommunikation zu unterstützen.*
- *Berücksichtigen Sie immer die spezifischen Anforderungen der jeweiligen Situation, um das geeignete Mittel für die Kommunikation mit Ihren Kund\*innen/Patient\*innen zu wählen.*

# Fallbeispiel: Asklepios Klinikum Göttingen





# INTERKULTURELLE KONFLIKTE LÖSEN



# Lösen interkultureller Konflikte: Der Umgang mit dem Kulturschock

- Es kann mitunter vorkommen, dass wir von einer Haltung schockiert sind, die auf einer anderen kulturellen Orientierung beruht, die wir vielleicht nicht teilen. Dies kann zu Konflikten führen, die schwer zu bewältigen sind.
- Margalit Cohen-Emerique hat eine Diagnosemethode für kritische Ereignisse entwickelt, die bei den Beteiligten das Gefühl eines Kulturschocks hervorrufen.
- Cohen-Emerique definiert einen Kulturschock als die emotionale und intellektuelle Erfahrung, die sich einstellt, wenn wir mit etwas in Kontakt kommen, das uns fremd ist.
- Dies ruft Emotionen wie Unverständnis, Angst und Überraschung hervor. Wenn dieser Kulturschock nicht erkannt und verarbeitet wird, kann er zu Abwehrreaktionen führen.



# Lösen interkultureller Konflikte: Der Umgang mit dem Kulturschock

Margalit Cohen-Emerique (1999) beschreibt drei Schritte, die helfen können, einen Kulturschock zu überwinden:

1. **Dezentrierung:** Klären Sie den Schock zunächst auf der emotionalen Ebene. Was fühlen Sie? Was genau löst diese Gefühle aus?
2. **Sich in das Bezugssystem der anderen Person hineinversetzen:** Der nächste Schritt besteht darin, den Einstellungen des/der anderen eine Bedeutung zu geben, indem man seine/ihre unterschiedlichen kulturellen Zugehörigkeiten erkundet.
3. **Aushandeln:** Verhandeln bedeutet weder gegenseitige Unterwerfung noch passiven Widerstand des Gegenübers. Es handelt sich um eine echte Begegnung. Hier geht es darum, eine neue Norm, ein gemeinsames Feld oder einen "dritten Raum" zu finden, in dem jede/r die eigene Identität bewahrt und gleichzeitig die Perspektive des Gegenübers versteht.





# Beispiele für kritische Vorfälle/Kulturschocks



Überlegen Sie, ob Sie ein eigenes Beispiel für einen Kulturschock finden können und gehen sie dieses anhand der beschriebenen Schritte durch!

# Reflexion und Handlungsplan

- Was habe ich über mich und meinen eigenen kulturellen Hintergrund gelernt?
- Was habe ich über interkulturelle Kommunikation gelernt?
- Was würde ich gerne noch wissen?
- Welche Änderungen werde ich in meiner derzeitigen Praxis vornehmen, um sicherzustellen, dass alle kulturellen Aspekte für die Menschen, die ich betreue, berücksichtigt werden?



Dieses Modul wurde als Teil des Erasmus+ KA2 Projektes  
**„INTERCULTURAL CARE IN THE SOCIAL AND HEALTHCARE SECTOR (I-CARE)** entwickelt und  
durch die Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.



This work is licensed under the Creative Commons  
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 License  
© 2021 by I-CARE Consortium

*Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autorinnen widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.*