

## Schlüsselerlebnisse als Trainingsmethode

### Fallbeispiele: wichtige Lernerfahrung

Fallbeispiele sind eine häufige Methode interkultureller Trainings. Sie beschreiben problematische, konfliktreiche oder – seltener – erfreuliche Ereignisse bei der Begegnung von Mitgliedern verschiedener Kulturen. Diese Ereignisse widerspiegeln wichtige Lernerfahrungen der an der Situation beteiligten Personen. Wir unterscheiden zwischen Critical Incidents und Schlüsselerlebnissen.

### Critical Incidents: Unterschiedliche Kulturstandards

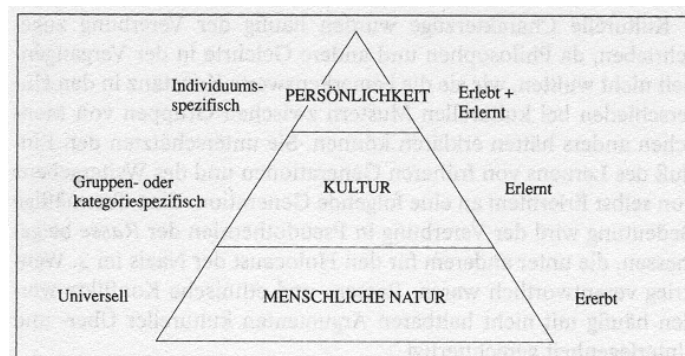
#### *Critical Incidents und Schlüsselerlebnisse: Was ist „kritisch“ am Ereignis?*

Sogenannte Critical Incidents, wie man ihnen in der Literatur begegnet, handeln in der Regel von typischen kulturellen Überschneidungssituationen (vgl. 6T111a *Critical Incidents*): Das Kritische am Ereignis entsteht aus dem Aufeinandertreffen verschiedener Kulturstandards. Unter Kulturstandards werden alle Arten des Wahrnehmens, Denkens und Handelns, die von der Mehrheit als normal und verbindlich betrachtet werden, verstanden. Ein klassischer Critical Incident beschreibt also nicht einfach ein Kommunikationsproblem, das auch zwischen Interaktionspartnern der gleichen Kultur auftreten könnte, sondern handelt von Schwierigkeiten, die sich ergeben, weil sich die Interaktionspartner an unterschiedlichen Kulturstandards orientieren (vgl. Thomas, 1996).

### Schlüsselerlebnisse: interkulturell oder interpersonell?

Unter Schlüsselerlebnissen verstehen wir interkulturelle Überschneidungssituationen, die die Teilnehmenden selbst erlebt und festgehalten haben. Darin zeigen sich oft nicht nur unterschiedliche Kulturstandards, es kommen häufig auch gegensätzliche Ziele und Interessen zum Ausdruck. Viele Missverständnisse oder Konflikte zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen sind auf die unterschiedlichen Kulturstandards zurückzuführen, nach denen die Betroffenen agieren. Andere hingegen entstehen in erster Linie aufgrund unterschiedlicher Interessen und Ziele, die allerdings ebenfalls kulturell überformt sind. Bei interkulturellen Überschneidungssituationen haben wir oft das Problem, dass es uns schwer fällt zu unterscheiden, ob Missverständnisse oder Konflikte auf den unterschiedlichen kulturellen Hintergrund zurückzuführen sind oder auf unterschiedliche Sichtweisen verschiedener Menschen.

### Alles Individuelle ist kulturell



Die Abbildung illustriert, dass auch das, was für uns einmalig ist, auf unserer Kultur, d.h. etwa gemeinsam Geteilten basiert. Dennoch ist nicht jeder Konflikt zwischen Menschen verschiedener kultureller Herkunft der unterschiedlichen kulturellen Programmierung zuzuschreiben. Das Label „kulturell“ ist oft problematisch, weil es der konstruktiven Auseinandersetzung von Menschen mit unterschiedlichen Sichtweisen der Welt entgegensteht.

## *Analyse der Schlüsselerlebnisse mit verschiedenen Analyse-Tools*

*Analyse-Tools können auf Ebene der Kultur ...*

Bei der Arbeit mit Schlüsselerlebnissen ist deshalb sinnvoll, Analysetools einzusetzen, die nicht nur auf Ebene der Kultur, sondern auch auf Ebene der Person ansetzen. Hofstede's vierdimensionales Wertemodell ist ein Analysetool, das auf Ebene der Kultur ansetzt. So erklärt die Dimension Individualismus-Kollektivismus das größere Bedürfnis nach Harmonie in kollektivistischen Kulturen.

*... oder der Person ansetzen*

Oft bringt die Analyse des Ereignisses mit einem Modell, das auf Ebene der Person ansetzt, weitere Klärung. Es lassen sich z.B. mit Hilfe der Unterscheidung von vier Aspekten einer Nachricht (Beziehungs-, Sach-, Selbstoffenbarungs- und Appell aspekt), wie sie Schulz von Thun (1980) vornimmt, viele Interaktionen genauer beschreiben. Dabei wird u.U. deutlich, dass die Beteiligten den Sach- bzw. den Beziehungsaspekt stärker betonen. Das erleben wir nicht nur in interkulturellen Überschneidungssituationen; dennoch gibt es Unterschiede, die auf verschiedene Kulturstandards zurückzuführen sind: In kollektivistischen Kulturen wird der Beziehungsaspekts stärker betont. Mit Hilfe des Modells nach Schulz von Thun können sowohl kulturell als auch nicht kulturell bedingte Unterschiede in der Kommunikation benannt werden.

### *Zielsetzung*

*Unterscheiden lernen zwischen individuell und kulturell ...*

Es soll trainiert werden, interkulturelle Überschneidungssituationen mit Hilfe von verschiedenen Tools zu analysieren und so verschiedene Aspekte benennbar zu machen. Dabei zeigt sich oft, dass sich bei Missverständnissen und Konflikten unterschiedliche Anteile ausmachen lassen: solche, die eher auf unterschiedliche Kulturstandards zurückzuführen sind und solche, die auf unterschiedliche Interessen und Ziele zurückgehen.

*... und wann diese Unterscheidung nicht möglich ist*

In manchen Situationen ist diese Unterscheidung nicht möglich: eben weil alles Individuelle immer auch kulturell ist. Es ist dann allerdings benennbar geworden, weshalb diese Unterscheidung nicht möglich ist. Je besser die Möglichkeiten zu differenzieren sind, desto geringer ist die Tendenz, Missverständnisse generell auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen.

### *Lernsetting*

*Vorbereitung*

Die TN stellen der Kursleitung bis eine Woche vor Kursbeginn ein Schlüsselerlebnis zu: Auf einer halben bis ganzen A4-Seite beschreiben sie ein konflikthafte oder erstaunliches Ereignis bei der Begegnung von Angehörigen verschiedener Kulturen, das sie selbst erlebt haben und an das sie sich besonders gut erinnern. (1 Std.)

*Zeitaufwand*

45 Min. – 1 Std. pro Person

*Teilnehmende*

2 – 15 Personen, mono- oder gemischtkulturelle Gruppen

*Material*

Flipcharts oder Blackboard

*Hinweis*

Die Person, die ihr Schlüsselerlebnis vorstellt, sollte unbedingt die Möglichkeit haben, sich als letzte und abschließend zu den von den anderen vorgebrachten Hypothesen zu äußern.

## **Weiterführende Notes und Tools**

### **Notes**

*6N111 Das Kulturstandard-Konzept:* In diesem Hintergrundpapier wird das Kulturstandard-Konzept von Thomas (1991, 1996) näher ausgeführt.

*6N121 Hofstede's Kultur- und Wertekonzept:* In diesem theoretischen Papier wird das Kultur-Konzept nach Hofstede dargelegt. Hofstede versteht Kultur als eine Art kollektives mentales Programm.

### **Tools**

*6T111 Critical Incidents als Trainingsmethode:* Critical Incidents thematisieren interkulturelle Interaktionen, die für die Beteiligten konfliktreich verlaufen, mit Kenntnis der dahinter stehenden Kulturstandards aber eindeutig zu interpretieren sind. Critical Incidents sollen für die Unterschiedlichkeit von Kulturstandards sensibilisieren.

*6T113 Der Cultural Assimilator als Trainingsmethode:* Kulturassimilatoren sind Vorbereitungstrainings für eine andere Kultur. Sie basieren auf einer systematischen Sammlung von Critical Incidents.

Siehe außerdem das Tool *3T12 Hypothesen bilden* sowie das Tool *3T33a Führungserlebnis*.

## **Literatur**

Flanagan, J.C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358

Hofstede, G. (1997). *Lokales Denken, globales Handeln. Kulturen Zusammenarbeit und Management*. München: Beck

Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in work-related values*. Beverly Hills CA: Sage Publications

Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander reden. Störungen und Klärungen*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt

Thomas, A. (1996). Analyse der Handlungswirksamkeit von Kulturstandards. In Thomas, A. (Hg.). *Psychologie interkulturellen Handelns*. Göttingen: Hogrefe

Thomas, A. (Hg.) (1991). *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. SSIP-Bulletin Nr. 61. Saarbrücken: Breitenbach

## Schlüsselerlebnisse: Anleitung

- Geschichten vorstellen* 1. Stellen Sie Ihr Schlüsselerlebnis im Plenum vor, indem sie es frei, aber nahe am Text erzählen. Die anderen machen sich Notizen: Wo zeigen sich unterschiedliche Wahrnehmungen, Einstellungen, Absichten etc.? (je 10 Min.)
- Analyse auf Ebene des Individuums und der Kultur* 2. Diskutieren Sie das Ereignis im Plenum oder in kleinen Gruppen. Analysieren Sie es mit Hofstede's vier Dimensionen und dem Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun. (20 Min.)
- Kulturstandards und Interessen* 3. Welche Differenzen sind eher auf unterschiedliche Kulturstandards und welche auf unterschiedliche Interessen, Absichten etc. zurückzuführen? Bilden Sie dazu Hypothesen. Die Person, die das Ereignis vorgestellt hat, äußert sich erst ganz am Schluss zu den Hypothesen, sie hat das letzte Wort. (30 Min.)