



Hoda El Gawish Business Coach

Die Ägypterin war oft schockiert über den Kommunikationsstil in Deutschland. Heute hilft sie, kulturelle Hindernisse in der Kommunikation zu überwinden.



sentieren es, wenn wir es als echte Expertise einbringen können. Missverständnisse schlichten wir schnellstmöglich durch ein Gespräch. Wenn es nötig ist, holen wir Expertinnen und Experten zu den jeweiligen Themen dazu. Mein Motto: Akzeptieren statt Toleranz. Jeden Menschen ernst nehmen, egal wie gut das Deutsch ist. Immer auf Augenhöhe miteinander sprechen.

■ *Hamdi Berdid, ehemaliger Promotor für Interkulturelle Öffnung, heute Vorsitzender von Raum der Kulturen, Neuss*

„Sie können nie vorsichtig genug sein“

„Was möchten Sie?“ Als ich vor zehn Jahren das Büro einer Kundin betrat und mit dieser Frage empfangen wurde, war ich ziemlich beleidigt. Hatte ich eine Grenze überschritten? Heute weiß ich, dass alles in Ordnung war. Die Kundin wollte einfach nur wissen, warum ich kam, und sie fragte direkt. In den USA, wo ich als Teenager ein paar Jahre gelebt hatte, hätte sie gefragt: „Wie kann ich dir helfen?“. In Ägypten, wo ich geboren und aufgewachsen bin, hätte die Person gesagt: „Willkommen, kann ich etwas für dich tun?“.

Als interkulturelle Trainerin weiß ich inzwischen, dass wir von direkter und indirekter Kommunikation als kulturelle Aspekte reden. Die Deutschen betreiben eher „direkte Kommunikation“, während in anderen Kulturen die Kommunikation meist viel indirekter ist. Kommunikation ist immer eine Herausforderung, auch in der eigenen Kultur. Eines meiner Lieblings-Kommunikationsmodelle ist das von Friedemann Schulz von Thun: jede Botschaft des Senders kann auf vier Arten interpretiert werden, je nachdem, mit welchem Ohr der Empfänger „hört“. Ein Beispiel: Eine Frau sagt zur Autofahrerin: Die Ampel ist grün. Die Seiten oder „Ohren“, auf die Schulz von Thun verweist, sind folgende:

1. Sachebene („die Ampel ist grün“)
2. Appellseite („bitte fahre los“)
3. Beziehungsseite („ich bin überlegen“)
4. Selbstkundgabe („ich habe es eilig“).

Es gibt also grundsätzlich vier Möglichkeiten, jede Botschaft zu verstehen - aber was ist, wenn diese Botschaft zwischen verschiedenen Kulturen vermittelt wird? Je nachdem, in welchem Kontext die Botschaft übermittelt wurde und ob es sich um eine High-Context- oder Low-Context-Kultur handelt, gibt es noch mehr Chancen für ein Missverständnis.

High-Context-Kulturen sind solche, in denen die Regeln der Kommunikation in erster Linie durch den Einsatz von kontextuellen Elementen (d. h. Körpersprache, Status und Tonfall einer Person) vermittelt und nicht explizit angegeben werden. Dies steht im direkten Gegensatz zu Low-Context-Kulturen, in denen vor allem Informationen über die Sprache vermittelt und Regeln explizit festgelegt werden. Als Ägypterin kam ich von einer Hochkontextkultur zu einer Niederkontextkultur und war oft schockiert über den Kommunikationsstil in Deutschland.

Also, denken Sie daran, wenn Sie mit einer anderen Person kommunizieren: sie versteht die Botschaft, je nachdem, wie sie diese wahrnimmt. Wenn Sie mit einer Person aus einer anderen Kultur kommunizieren, spielen weitere Aspekte wie Kultur, Kontext und Körpersprache eine Rolle. Sie können bei der Kommunikation mit anderen Kulturen nie vorsichtig genug sein. Deswegen empfehle ich: Versuchen Sie sich vorzubereiten, indem Sie im Voraus mehr über die andere Kultur und ihren Kommunikationsstil lernen! Ich wünsche viel Spaß und wenige Missverständnisse bei der Kommunikation mit anderen Kulturen!

■ *Hoda El Gawish, Crailsheim; die Politologin arbeitet als Business Coach und Trainerin mit den Schwerpunkten Führung und interkulturelles Management. Sie berät u. a. internationale Unternehmen und Behörden.*