

Konfliktfrei inmitten der Menschen-Palette

Im besten Fall schätzen wir Diversität als eine Bereicherung, im schlechtesten Fall bringt sie uns an die Grenzen unseres Verständnisses für das andere. Die EB-Zürich-Dozenten und -Experten in interkultureller Kommunikation, **Consolata Peyron** und **Holger Specht**, erklären, wie es gelingen kann, kulturbedingte Konflikte zu lösen oder zu vermeiden.

Im Stockwerk unter mir wohnt eine fünfköpfige indische Familie. Sie kocht zweimal täglich ausgiebig und lüftet selten. Die Gerüche hängen ständig bei mir in der Wohnung. Soll ich sie darauf ansprechen?

Regula S., Rheinfelden

Es ist unangenehm, nachbarschaftliche Probleme anzusprechen. Dazu kommt, dass Angehörige der Mehrheitsgesellschaft befürchten können, als kulturell intolerant angesehen zu werden. Dadurch bleiben solche Probleme oft unangesprochen. Starke Gerüche können das Wohlbefinden aber sehr beeinträchtigen. Sagen Sie Ihren Nachbarn, dass die Gerüche stören. Bestimmt können Sie auf Hausregeln zurückgreifen. Aber nicht nur: Es lohnt sich, dass Sie sich mit dieser Familie an den Tisch setzen und schauen, wie das Zusammenleben verbessert werden kann. Falls die Familie nicht gut Deutsch kann, können Sie einen indischen Mediator um Unterstützung bitten. Er kann vermeiden, dass die Familie sich wegen ihrer Herkunft angegriffen fühlt. Solche Hilfe von aussen kann uns wegbringen von der Tabusphäre, in der man sich aus Angst vor Rassismuskritik nicht traut, etwas zu kritisieren. Übrigens widert auch der Geruch von Raclette viele Ausländer an – wenn starker Käsegeruch stört, sollte das genauso thematisiert werden. **CP**

Asylsuchende statt Asylanten, Menschen mit Migrationshintergrund statt Migranten: Nur schon bei der Wortwahl habe ich Angst, Fehler zu machen.

Anina P., Burgdorf

Ich bin Italiener. Weil ich gerne meine Meinung sage, höre ich bei Diskussionen schnell: Typisch der Italiener, immer laut und immer diskutieren. Warum werde ich in solchen Situationen so rasch auf meine Herkunft reduziert?

Gianluca R., Liestal

Auf der einen Seite ist die politische Korrektheit schwierig, weil sie sich manchmal wie ein Dogma anfühlt. Ausserdem wird die Liste politisch unkorrekter Wörter immer länger. Auf der anderen Seite möchten wir uns grundsätzlich so äussern, dass wir niemanden verletzen. Wörter können schnell etwas Ausschliessendes ausdrücken. Es ist gut, sich über die Sprache Gedanken zu machen und für sich zu entscheiden, welche Wortwahl für einen die richtige ist. «Migrant» reduziert einen Menschen auf ein einziges Merkmal. Ein «Mensch mit Migrationshintergrund» hingegen stellt die Person als Menschen ins Zentrum. Wenn Sie weiterhin das Wort «Migrant» benutzen möchten, ist das in Ordnung – Sie müssen aber damit rechnen, dass Sie mit Ihrer Wortwahl Leute verärgern könnten. **HS**

In einer Eskalation ist es typisch, dass unser Denken enger wird. Wir wenden einfache Erklärungsmuster an und greifen auf Klischeebilder des Gegenübers zurück. Wir sehen dann keine Gemeinsamkeiten mehr, sondern nur noch das, was uns trennt. Das führt oft dazu, dass Konflikte, die eigentlich keinen kulturellen oder religiösen Hintergrund haben, extra-kulturalisiert werden. In Ihrem Fall denkt Ihr Gegenüber: Das geht mit ihm überhaupt nicht, weil er aus Italien kommt – obwohl Sie, komplett unabhängig von Ihrer Herkunft, einfach anderer Ansicht sind. Sie können in einem solchen Moment kurz innehalten, um dem eigenen Ärger innerlich Platz zu geben. Anschliessend können Sie auf die Emotionen und Bedürfnisse des Gegenübers eingehen und ihn zum Beispiel fragen: «Fällt es Ihnen schwer weiterzureden, wenn ich laut werde, weil Sie Ruhe zum Weiterdenken brauchen?» **CP**



AUF KURS BLEIBEN

Mediation und kulturelle Vielfalt

Bildungsgang für konstruktive Lösungswege trotz Kulturunterschieden

Integration gelingt gemeinsam

Transkulturelle Handlungskompetenzen für Berufsbildungsverantwortliche

Transkulturelle Kommunikation

Umgang mit Diversität, privat und im Beruf

Gewaltfreie Kommunikation

Respekt und Gleichwertigkeit im Fokus der Kommunikation

Coaching: Diversity in Bildung und Beruf

Persönliche Begleitung für Bildungsverantwortliche und Führungskräfte

Anmeldung: eb-zuerich.ch/ebnavi/glokalisierung

Ich bin Kindergärtnerin. In meiner Klasse gibt es Kinder aus neun verschiedenen Nationen. Der Umgang mit den Eltern ist nicht immer einfach: Manche sind zum Beispiel nicht damit einverstanden, dass ihre Kinder im Kindergarten Weihnachtslieder singen. Wie kann ich kulturell geprägte Konflikte minimieren?

Nicole M., Altstetten

Bringen Sie mögliche Streitpunkte auf den Tisch, bevor sie zum Konflikt führen können. Die Schule kann die Regeln in einem Konzept festlegen und diese am Anfang des Schuljahres den Eltern mitgeben. Sie zeigt damit, wo Verhandlungsspielraum besteht und wo nicht: Zum Beispiel, dass die Eltern mitbestimmen können, welches Fleisch ihre Kinder am Mittagstisch essen, aber nicht, dass keine Weihnachtslieder gesungen werden. Beide Seiten bleiben so länger gesprächsbereit.

Es ist auch hilfreich, wenn Sie sich als Kindergärtnerin mit interkulturellen Instrumenten vertraut machen, um mit den Eltern kommunizieren zu können. **CP**

Ich finde interkulturelle Konflikte besonders schwierig und hartnäckig. Lassen sie sich überhaupt lösen?

Jean-Paul C., Basel

Der Schlüssel liegt in der Kommunikation. Eine Lösung ist nur möglich, wenn Konfliktparteien einander verstehen wollen – was nicht heisst, mit dem anderen einverstanden sein zu müssen. Zeigen Sie sich lösungsbereit, auch wenn das Kommunizieren in einer Auseinandersetzung nicht immer einfach ist.

Es ist hilfreich zu wissen, dass die Kommunikation in den meisten Fällen eigentlich problemlos klappt. Im Normalfall fällt uns gar nicht auf, dass wir gut miteinander reden können.

Beachten Sie auch, dass wir als Persönlichkeiten unterschiedlicher sind als die kulturellen Hintergründe, die wir mitbringen. Mediatoren sprechen nicht von interkulturellen Konflikten, sondern von Konflikten mit interkulturellen Aspekten. Ob der Konflikt interkulturell geprägt ist oder nicht – die Bedürfnisse und Wünsche, die mitspielen, sind für alle Menschen ähnlich. Häufig ist es sogar so, dass der eigentliche Grund einer Auseinandersetzung unangesprochen bleibt, weil die Konfliktparteien ihn zu Unrecht in interkulturellen Unterschieden suchen. **HS**



Consolata Peyron (CP) ist Politologin, Mediatorin, Mediationsausbilderin und Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation. Sie wurde in Italien geboren, studierte in Deutschland und arbeitet nun – dreisprachig – in Deutschland, Italien und in der Schweiz. Es ist ihr ein grosses Anliegen, ihren Kindern beizubringen, wie unterschiedlich man die Strassen in Deutschland und Italien überquert, sodass alle sicher auf der anderen Seite der Strasse ankommen.

Oft bin ich bei Verhandlungen mit ausländischen Geschäftspartnern etwas unsicher, was als angebracht oder höflich gilt. Darf ich sie ganz offen fragen?
Anja S., Trogen

Es braucht Mut, aber wenn Ihre Geschäftspartner Sie komisch anschauen, dürfen Sie schon mal nachfragen, ob etwas nicht stimmt. Sie können sich auf solche Begegnungen zwar etwas vorbereiten, aber Sie können ja nie alles wissen.

Wichtiger als Sachwissen ist es, sich eine interkulturelle Kompetenz anzueignen. In Kommunikations- und Mediationskursen wird oft mit der sogenannten «kulturellen Intelligenz» gearbeitet. Nach diesem Prinzip reflektiert man die eigene Wahrnehmung über sich und über die anderen. Selbstverständlichkeiten kommen auf den Prüfstand, die eigene Kultur ist nicht mehr die einzig richtige Referenz. Das macht einen Menschen toleranter gegenüber kulturellen Unterschieden und offener für Mehrdeutigkeit. Man ist flexibler eingestellt, was gerade in Verhandlungen von Vorteil sein kann. Und weil man sich nicht mehr ständig fragen muss, was richtig oder falsch ist, wird man effizienter. **CP**

Gewisse kulturell bedingte Gewohnheiten lösen bei mir als Service-Angestellten schon mal Irritation aus. Zum Beispiel dann, wenn arabische Frauen den Blickkontakt meiden oder japanische Gäste lächeln, statt meine Fragen zu beantworten. Ist die Irritation fehl am Platz?

Mathias F., Villmergen

Interkulturelle Unterschiede irritieren immer einigermaßen. Diese Irritation ist also normal, kann sich auch positiv auswirken, zum Beispiel dann, wenn ein Schweizer mit einem Deutschen spricht: Beide müssen sich darauf konzentrieren, einander zu verstehen, und kommunizieren dadurch aufmerksamer miteinander. Zwischen dem westlichen und dem arabischen oder japanischen Kulturraum sind die Kulturunterschiede jedoch grösser, sie sind weniger leicht zu entziffern. Beispiel Blickkontakt: Im westlichen Kulturraum schaut man sich viel und deutlich in die Augen und setzt dies mit Respekt gleich. Für Menschen aus dem arabischen Kulturraum ist genau das Gegenteil der Fall – wenn sie jemandem respektvoll begegnen wollen, meiden sie den Blickkontakt. Seien Sie sich immer bewusst, dass Bedürfnisse wie Liebe, Achtsamkeit und Zugehörigkeit bei allen Menschen gleich sind, egal aus welcher Kultur. Dies gilt auch, wenn das nicht sofort erkennbar ist. **HS**



Eva Kläui

Holger Specht (HS) ist anerkannter Mediator und Ausbilder für Mediation. Ausserdem ist er Fachkraft für strukturelle Prävention sexueller Gewalt in der Kinder- und Jugendarbeit. «Das Schöne an meinem Beruf ist», so sagt er, «dass ich eigentlich nur zuhören muss. Die Lösung liegt bei den Konfliktparteien; ich helfe nur, sie zu finden.»