
„ KONFLIKT UND KULTUR “

EIN BEITRAG VON CLAUDE-HÉLÈNE MAYER FÜR
DAS PROJEKT TRAINER'S CUT





WAS SIND KONFLIKTE?

2

Ein Konflikt ist eine Situation, in der sich „zwei scheinbar unvereinbare Standpunkte/Handlungswünsche gegenüber stehen. Der Handlungswunsch der einen Person schließt den Handlungswunsch der anderen Person aus.“ (Besemer 2009, 14).

Wenn sich beispielsweise zwei Teilnehmerinnen in einer Lehrkräftequalifizierung streiten und die eine Person die Qualifizierung als eine gute Möglichkeit des Erwerbs neuer Einsichten und Kompetenzen sieht und die zweite Person das Angebot als Zwangsmaßnahme auffasst, die man absolvieren muss, damit die Unterrichtserlaubnis nicht gefährdet wird und die sowieso nichts Neues vermittelt, und beide eine hitzige Diskussion führen, scheinen die Standpunkte der beiden involvierten Personen vielleicht zunächst unvereinbar, da beide die Qualifizierung von unterschiedlichen Standpunkten betrachten. Die Standpunkte stoßen aufeinander.

Beide Konfliktparteien argumentieren dabei aus ihrer eigenen Realität und Wahrnehmung heraus. Entsprechend sind Konflikte Teil einer Realitätskonstruktion, die individuell, gruppenspezifisch, gesellschaftlich und kulturell geprägt sind. Der Konfliktforscher Lederach (2014) betont, dass Konflikte dazu dienen, unterschiedliche Realitätsauffassungen zu verhandeln, die aufeinander stoßen. Hier sind Konflikte also Lebensausschnitte, die auf vielfältige Realitäten („multiple realities“) verweisen und die Verhandlung einer gemeinsamen Lösung und Bedeutung fordern und somit Veränderung einleiten.

Die Konflikttransformation soll dabei helfen, Konflikte in einer bestimmten, plötzlichen Situation zu verändern, zugrundeliegende Verhaltensweisen und Kontexte zu erforschen und einen konzeptuellen Rahmen zu entwickeln, um Konflikte im systemischen Kontext zu verstehen und zu lösen.

Konflikte sind oftmals langfristige Prozesse, die sich in Beziehungsgefügen abspielen und eine Betrachtung von unterschiedlichen Seiten und aus verschiedenen Perspektiven erfordern. Über Kommunikation- und Konfliktlösungsstrategien können diese sozialen und kulturellen Realitäten aufgedeckt und verhandelt werden. Konflikte sind alltäglicher und normaler Bestandteil des menschlichen Lebens und nach Augsburg (1992, 21) sogar wünschenswert, da sie zur Veränderung anregen. Dennoch erleben die meisten Menschen nicht gerne Konflikte. Interkulturelle Konflikte beinhalten eine Realitätsebene, die kulturell ist und den Konflikt um eine weitere Wirklichkeitsdimension erweitert (Mayer, 2008). Diese erweiterte Ebene von Realität bedarf besonderer Beachtung im Konflikt, denn sie beeinflusst das Erleben und Geschehen gravierend. Mit dieser kulturellen Ebene hängen besonders die Wertorientierungen zusammen, denn Werte sind kulturell geprägt und beeinflussen das Handeln und die soziale Interaktion (Mayer, 2006). Zudem sind diese an die Wahrnehmungen, Interpretationen, Intentionen und den Ausdruck von Konflikten gebunden. Denn, diese vier Bereiche werden durch die Kultur geprägt und sind kulturbedingt in einem Individuum verankert. Daher haben interkulturelle Konfliktsituationen einen sehr hohen Komplexitätsgrad.

LÖSUNGSMÖGLICHKEITEN IN KONFLIKTEN

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, mit Konflikten umzugehen und diese zu lösen. Zudem gibt es Unterschiede, auf welche Konfliktlösungsstrategien in den verschiedenen Kulturen zurück gegriffen werden kann und welche unpassend zu sein scheinen. Dennoch gibt es Konfliktlösungsstile, die kulturübergreifend vorkommen (Bennett, 1998).

Für das Lernen in interkulturellen Gruppen und Kursen sind die interkulturellen Konfliktlösungsstile insofern wichtig, als dass sie Hinweise geben, wie Konflikte am ehesten gelöst werden können. Daher ist es für die Kursleitenden hilfreich, diese Konfliktlösungsstile zu erkennen, zu analysieren und mit ihnen zu arbeiten, um so Konfliktpotenziale im Kursalltag zu minimieren, zu deeskalieren oder sogar zu vermeiden.

Im Überblick stellen sich die Konfliktlösungsstile nach Bennett (in Mayer & Boness 2004, 61) wie folgt dar:

4 Kulturübergreifender Stil der Konfliktlösung	Beschreibung des Stils im Blick auf die Interkulturalität
Vermeidung (Denial/Supression)	<p>Problemlösung erfolgt durch Verleugnung des Konfliktes</p> <p>Unterschiede werden heruntergespielt, um Harmonie zu wahren</p>
Macht (Power/Authority)	<p>Problemlösung erfolgt durch den Eingriff einer anerkannten Macht wie Gericht, Mehrheitsentscheid, Autoritätsperson etc.</p>
Vermittlung (Third-Person Intermediary)	<p>Eine dritte, als allparteilich geltende, Person wird als Schlichter*in oder Mediator*in eingesetzt, um zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln</p>
Gruppenkonsens (Group Consensus)	<p>Eine Teilgruppe erarbeitet Ideen zur Konfliktlösung und stellt diese als Entscheidung vor. Die gesamte Gruppe trägt die Entscheidung mit</p>
Direkte Diskussion (Direct Discussion)	<p>Die in den Konflikt involvierten Individuen sprechen offen miteinander über den Konflikt.</p> <p>Berücksichtigt werden die Wahrnehmungen, die Gefühle und Positionen der Individuen.</p>

Konfliktlösungsstile variieren kulturell, aber es gibt auch individuelle Präferenzen, die dann situativ und kontextual als bestmögliche Konfliktlösungsmöglichkeit erkannt werden sollten.

HALTUNG IM KONFLIKT

Grundlegend für die Konfliktlösung in divers-kulturell zusammengesetzten Gruppen ist die Haltung der Kursleitenden, die den (emotionalen) Rahmen für den gemeinsamen Unterricht und das Lernen festlegt und die Gruppe zusammenführt und zusammenhält. Die innere Haltung und Einstellung sollte eine an-

nehmende Haltung sein. Dabei ist es sehr wichtig, dass die/der Kursleitende weiß, dass jegliches Verhalten für eine Person einen Sinn macht, auch wenn das Verhalten manchmal nicht unbedingt sofort vom Umfeld nachvollziehbar ist.

Die Haltung, die eine kursleitende Person braucht, um eine gute Lernatmosphäre zu schaffen, beinhaltet eine

- annehmende Haltung
- akzeptierende Haltung
- allparteiliche Haltung
- affirmative Haltung

Auf Basis einer solchen Haltung, kann die kursleitende Person die Gefühle und Bedürfnisse der anwesenden Personen hören und diese annehmen, ohne sie zu voreilig zu bewerten oder zu beurteilen. Entsprechend dieser Haltung können die Kursleitenden Konfliktlösungstechniken anwenden, die dazu beitragen, dass sich die Teilnehmenden im Kursgeschehen wahrgenommen und verstanden fühlen. In kulturell diversen Gruppen ist eine universell annehmende Haltung daher von grundlegender Wichtigkeit. Auf Basis dieser Haltung bei Kursleitenden, können dann Möglichkeiten und Grenzen aufgezeigt und Konflikte gelöst werden.

Wichtige Konfliktlösungsstrategien nach Mayer (2006) beinhalten beispielsweise:

Technik	Inhalt/Ziel in Kürze
Spiegeln	Worte und Inhalte aufgreifen
Aktives Zuhören	Worte, Nonverbales und Gefühle hinter den Worten aufgreifen und verbalisieren
Reframing	Negatives positiv umformulieren
Ich-Botschaften	Jeder spricht von sich selbst
Doppeln	Für eine Person sprechen
Gewaltfreie Kommunikation	Beobachtung, Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche kommunizieren

Perspektivwechsel initiieren	Sich in die andere Seite hineinversetzen
Metaphern formulieren	Bildhafte Übertragungen formulieren
Analogien verwenden	Ausgleich von Wörtern
Sequenzielles Zusammenfassen	Zusammenfassen von längeren Redeeinheiten
Einzelgespräche anbieten	Einzelpersonen Raum geben
Brainstorming durchführen	Kreativität und Assoziationen zulassen
Fragetechniken	Gezielte Fragen stellen (offen/geschlossen)

Grundlegende Gesprächstechniken im Klassenraum sind vor allem: das Spiegeln, das Aktive Zuhören und das Reframing. Diese werden im Folgenden kurz erläutert.

SPIEGELN

bedeutet, das Gesagte des Gegenübers in den eigenen Worten, verkürzt und zusammenfassend auf zu nehmen und in den Gesprächsverlauf zurück zu geben. Die Technik des Spiegeln hat zum Ziel, die Vorgänge, die von den Konfliktparteien insbesondere in der Phase der Konfliktdarstellung geäußert werden, auf der Sachebene korrekt zu wiederholen und hervorzuheben. Beim Spiegeln zeigt der Kursleitende der Konfliktpartei, dass seine Aufmerksamkeit bei ihr ist und er das Gehörte wahrgenommen hat.

AKTIVES ZUHÖREN

Aktives Zuhören bedeutet ein einfühlsames Zuhören, bei dem der Kursleitende verbal und non-verbal zu verstehen sucht, was die andere Person fühlt und zum Ausdruck bringen möchte. Der Kursleitende wiederholt dabei die Sichtweise des Anderen resümierend mit eigenen Worten und greift auch non-verbale Ausdrücke auf und benennt eventuell sogar die hinter den Positionen liegenden Gefühle. Die Entschlüsselung der Gefühle mit Hilfe des Aktiven Zuhörens öffnet einen wesentlichen Blick jenseits der Positionen und Konfliktpunkte liegenden Hintergründe. Die Gesprächsparteien werden sich somit nicht nur besser verstanden

fühlen, sondern darüber hinaus auch die eigenen Gefühle und Bedürfnisse schneller erkennen und wahrnehmen. Aktives Zuhören ermutigt zum „Mehr-Erzählen“ und kann im Kurs sehr gut eingesetzt werden, um Personen besser zu verstehen und zum "Mehrreden" anzuregen.

REFRAMING

Reframing bedeutet, negative Aussagen positiv umzuformulieren und den Worten als auch der Gesprächsatmosphäre einen neuen Rahmen (engl.: frame), einen neuen Kontext zu bieten zu geben.

Wenn abwertende, verletzende oder provozierende Aussagen getroffen werden, so können diese durch die Kursleitenden in eher annehmbare, positive Sätze umgestaltet werden. Dabei wird grundlegend angenommen, dass jede noch so negativ ausgedrückte Information einen positiven Kern enthält, der durch die Umformulierung freigelegt wird.

KULTUR UND KONFLIKTLÖSUNG

Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass die genannten Konfliktlösungstechniken dabei helfen, die interkulturelle Kommunikation zu verbessern und an den Gefühlen und Bedürfnissen der Personen anzuknüpfen.

Jedoch gilt es zu beachten, dass das, was für Menschen aus der einen Kultur konfliktlösend und konstruktiv und anwendbar ist, in anderen Kulturen zu Konflikten führen kann. Dies stellt daher eine große Herausforderung in der Arbeit mit kulturell diversen Gruppen da. Kursleitende sollten die grundlegenden Gesprächstechniken optimal beherrschen, um Konflikten konstruktiv gegenüberzutreten und diese im Klassenraum zu beheben.

EMOTIONEN IN KONFLIKTEN

Das Thema Konflikt ist ein Thema, das in vielen Fällen als sehr schwierig und als emotional aufwühlend empfunden wird. Die wenigsten Menschen beschäftigen sich gerne mit Konflikten. Konflikte lösen oftmals Gefühle aus, wie Ärger, Wut,

Angst, Panik, Trauer, Verwirrung und verweisen auf unbefriedigte Bedürfnisse. Werden Konflikte jedoch gelöst, so erleben die Menschen Erleichterung und eventuell sogar Freude und Glücksempfinden.

Kursleitende in kulturell diversen Gruppen befinden sich oftmals in Situationen, die ein hohes Konfliktpotenzial bergen. Entsprechend sollten sie bestimmte Gesprächstechniken auf Basis einer ausgeglichenen inneren Haltung nutzen, um Konflikte im Kursalltag zu deeskalieren. Dabei ist es wichtig non-verbale und paralinguistische Zeichen, also non-verbale sprachbegleitende Signale wie Mimik, Atmung etc.) zu berücksichtigen, denn sie bieten häufig einen Schlüssel zu den Emotionen und Wertorientierungen von Menschen. Dies ist besonders in interkulturellen Situationen wichtig, denn Menschen verstehen andere Menschen aus anderen kulturellen Kontexten häufig nicht adäquat, was zu Missverständnissen führen kann. Entsprechend brauchen Kursleitende bestimmte Methoden und Techniken, um Informationen auf kognitiver, emotionaler und verhaltensorientierter Ebene zu generieren und auf dieser Basis zur Konfliktdeeskalation und Konfliktlösung interkulturell beizutragen.

FALLBEISPIEL

8

Das folgende Fallbeispiel ist dem Text entnommen aus Mayer & Boness (2016):

EIN FALLBEISPIEL ZUR ANWENDUNG MEDIATIVER KOMPETENZEN¹

Herr A. aus Syrien besucht einen Sprachkurs eines großen Anbieters in der Erwachsenenbildung in Deutschland. Frau K., die Deutschlehrerin, reicht ihm die Hand zur Begrüßung. Herr A. erwidert diese Geste nicht. Stattdessen wendet er sich einem neben ihm stehenden Landsmann zu und tauscht sich mit ihm auf Arabisch aus. Sein Landsmann wendet sich anschließend an die Lehrerin und vermittelt ihr auf English, dass der Kollege einen männlichen Sprachlehrer vorzöge und einer fremden Frau aus Respektgründen nicht die Hand geben würde. Zudem sei er irritiert von der "unsittlichen Kleidung" der Lehrerin. Noch bevor Frau K. reagieren kann, verlässt Herr A. den Unterrichtsraum. Die Situation bleibt für Frau K. zuerst einmal ungelöst. Sie beschließt daher, sich in einer interkulturellen Beratung mit der Situation und ihren Verhaltensmöglichkeiten, die sie gerne als interkulturell kompetent und mediativ erfahren möchte, auseinander zu setzen.

In der interkulturellen Beratung erarbeitet Frau K., die selber als interkulturelle Mediatorin ausgebildet ist, für sich drei Handlungsalternativen im Anschluss an die erfahrene Situation, die für sie auch in folgenden Kursen - in mehr oder weniger ähnlicher Form - kein Einzelfall bleibt.

Zuerst reflektiert Frau K. ihre Gefühle und Bedürfnisse und antizipiert diese für Herrn A. ebenfalls. Sie versucht, sich selber Einfühlung zu geben und zudem diese für Herrn A. zu empfinden.

FRAU K.'S SELBSTREFLEXION:

- Frau K. ist erschrocken, entsetzt, ärgerlich, und wütend. Sie reflektiert ihre Gefühle und wie sie sich in der Situation selber gefühlt hat und wie sie

¹ Es handelt sich um eine reale Situation, zu der die Autor*innen als interkulturelle Berater*innen hinzugezogen wurden.

sich im Anschluss an die Situation fühlt und antizipiert, wie sie sich in der Situation fühlen wird, wenn sie diese Situation nochmals erlebt.

- Sie möchte in ihrer Rolle als Lehrerin - und nicht limitiert auf ihr Geschlecht - gesehen und für ihre Arbeit und Bemühungen anerkannt werden. Anerkennung für ihre professionelle Arbeit ist ein wichtiges Bedürfnis.
- Über die Selbstreflexion kommt Frau K. zu empathischen Einfühlung in sich selber, ihre Gefühle und Bedürfnisse.

FRAU K.'S REFLEKTION ZU HERRN A'S VERHALTEN:

Entsprechend ihres Anspruches, sich interkulturelle kompetent und mediativ zu verhalten und die Situation für sich zu lösen, reflektiert Frau das Verhalten von Herrn A.:

- Herr A. ist irritiert, wütend, ärgerlich, schockiert, frustriert, deprimiert über die Situation in der er sich befindet.
- Er braucht Unterstützung, um sich in der neuen Umgebung zurecht zu finden und das, was er erlebt aus den Perspektiven von Menschen aus dem Aufnahmeland zu verstehen.
- Evt. hat Herr A. weitere Herausforderungen zu bewältigen, wie Kulturschock, Trauma, seelische Not, die es ihm erschweren, mit alltäglichen Situationen nach der Flucht umzugehen. Diese Herausforderungen können nicht im Sprachkurs Bearbeitung finden, dennoch kann das Verständnis darüber helfen, dass Frau K. sich empathisch in Herrn A. einfühlen kann.

Durch die Selbst- und Fremdrelexion kommt Frau K. dazu, sich mediativ in Herrn A. einzufühlen und zwischen sich und Herrn A. fiktiv zu vermitteln. Sie konstruiert mediatives Verstehen und empathisches Verständnis gegenüber Herrn A. und seinem Verhalten. Frau K. kommt ins Nachdenken über ihre eigene Identität als Frau, Deutschlehrerin und interkulturelle Mediatorin, da sie sich im Blick auf ihre eigenen Werte wie Gleichberechtigung und Respekt angegriffen fühlt, und ihre Allparteilichkeit in diesem Konflikt nicht ohne Aufwand wieder herstellen kann. Sie erlebt bei sich selber, dass die Herstellung von Allparteilichkeit, freiwilliger Ausei-

nersetzung mit dem Konflikt und Ergebnisoffenheit eine große Herausforderung für sie darstellt, da sie selber dazu tendiert sich zu sagen, dass Herr A. sich schließlich in dem Aufnahmeland den Regeln des Landes anpassen sollte. Gleichzeitig widersprechen diese Gedanken Frau K.'s Anspruch, inklusiv zu agieren und Inklusion in ihren Kursen zu betreiben, was aus ihrer Sicht bedeuten würde, ihre und Herrn A.'s Perspektiven zu ergründen, ernst zu nehmen und aufrichtig neu zu verhandeln, ohne die gegebenen Werte und Strukturen aus ihrer Sicht zum Maßstab allen Handels zu machen. Die Ergründung ihrer mediativen Seite hilft Frau K. dabei, ihre interkulturelle Kompetenz zu erweitern.

Frau K. erkennt, dass sie erschrocken war über den "heftigen, gestenreichen Emotionsausdruck" von Herrn A. und seiner Einstellung zur Rollenverteilung der Geschlechter. Sie ist sich bewusst, dass diese Verhaltensweisen evt. kulturspezifisch begründet sein können. Dennoch hilft ihr dieses Wissen vorerst nicht, empathischer mit Herrn A. zu sein, da sie sich in ihren eigenen Werten nach Gleichberechtigung und sachlicher Auseinandersetzung nach berücksichtigt fühlt.

Zudem wird Frau K. auch deutlich, dass es ihr besonders wichtig ist, dass ihre Kursteilnehmer*innen Deutsch lernen - sie hat somit ein Interesse an der Sachorientierung, nämlich die Vermittlung der Inhalte des Deutschkurses und sie erkennt, dass sie innerlich eigentlich voraussetzt, dass ihre Kursteilnehmer*innen sich den Regeln und Strukturen des Kurses und der Gesellschaft anpassen (siehe Schroll-Machl) und diese nicht unbedingt neu verhandelt werden müssen. Sie erkennt jedoch über diesen Konflikt, dass dies nicht unbedingt möglich ist und dass sie Herrn A.'s Verhalten nur teilweise nachvollziehen und (noch) nicht ganzheitlich verstehen kann.

Frau K. ist jedoch deutlich, dass Herr A. Sicherheit sucht, sicherlich auch wirtschaftlichen Aufstieg im neuen Land anstrebt, finanzieller Unterstützung bedarf und Bildungsangebote wahrnehmen möchte. Gleichzeitig kann sie nicht verstehen, dass für Herrn A. die Genderproblematik gewichtiger erscheint als das Bedürfnis nach Bildung und dem Erlernen der Sprache im Aufnahmeland. Auf Basis dieses Unverständnisses vermutet Frau K., dass Herr A. die Einhaltung "strikter Genderrollen" wichtiger ist, als das Bedürfnis zu lernen, was sie wütend macht. Sie ist

entsetzt über ihre eigene Einstellung, dass sie findet, Herr A. sollte dankbar für einen kostenfreien Sprachkurs sein und sich mit den Regeln im Aufnahmeland anfreunden, anstatt die eigenen Regeln einführen zu wollen. Frau K.'s Bedürfnisse nach der eigenen Sicherheit über das Gelten der gewohnten Regeln im eigenen Heimatland, die Definitionshoheit der Regeln, den Respekt und die Gleichberechtigung der Geschlechter im westlichen Sinn sind Diskussionspunkte in der Beratung und für Frau K. sicherlich Punkte der langfristigen Neuverhandlung, vielleicht sogar Neubetrachtung.

Frau K. versucht weiterhin kulturspezifische Aspekte in ihre Analyse und ihre Interpretation der Situation mit einzubeziehen und somit ihr Empathievermögen zu stärken, Respekt zu konstruieren und die hinter den Handlungen stehenden Wertorientierungen zu ergründen (siehe oben). Sie stellt fest, dass ihr die kognitive interkulturelle Kompetenzerweiterung leicht fällt, wobei es bei den eigenen Verhaltensänderungen bereits anspruchsvoller wird. Die Veränderung ihrer Emotionen und ihrer Emotionskonzepte erscheint ihr recht herausfordernd, vor allem, wenn diese Emotionen an tiefgehende, etablierte Wertorientierungen geknüpft sind.

Auf Basis der mediativer Reflexion und der Auslotung ihrer interkulturellen Kompetenzen, Grenzen und Erweiterungsmöglichkeiten mit einer dritten Person (ebenfalls Mediatorin und Beraterin) in der interkulturellen Beratung, entwickelt Frau K. mögliche Handlungsoptionen die aus ihrer Sicht in der Situation mit Herrn A. - und übertragen auf zukünftige, ähnliche Situationen - übertragen und angewendet werden können.

ERARBEITETE HANDLUNGSOPTIONEN AUS FRAU K.'S SICHT:

1. Frau K. beginnt den Unterricht, ohne sich weitergehend um Herrn A's Reaktion zu kümmern. Sie fährt mit ihrem Unterricht fort und schluckt den Ärger hinunter, um erst nach dem Unterricht über die Situation zu reflektieren und sie mit anderen Personen zu besprechen (Vermeidung der Ansprache

des Konflikts im direkten Moment des Konflikterlebens). In dieser Option wartet Frau K. ab, um im Anschluss an die Situation diese tiefergehend für sich aufzuarbeiten.

2. Frau K. bittet den Landsmann, der übersetzt hat, den Vorfall mit den Teilnehmenden zu besprechen und Thema Gender, Kleidung, Rolle der Lehrerin und der Teilnehmenden zu reflektieren und zu diskutieren (Diskussion im Lernkollektiv). Über eine solche Diskussion (die in diesem Sprachkurs durch die noch geringen Sprachkenntnisse begrenzt ist bzw. eine Übersetzung der Beiträge nötig machen würde), würden kulturelle Einstellungen, Werte und Möglichkeiten der interkulturellen Begegnung gemeinsam besprochen, gehört und reflektiert werden können. In diesem Zusammenhang könnte der Sprachkurs auch zu einem interkulturellen Lernfeld werden und Frau K. könnte versuchen, mediativ die Diskussion (evt. mit Übersetzer) zu führen.
3. Frau K. bittet den Übersetzer mit Herrn A. (stellvertretend) zu sprechen und ihn zu bitten, die Problematik mit Frau K. im Gespräch im Anschluss an den Unterricht zu klären (Drittparteien-Intervention/Vermittlung). Der übersetzende Landsmann würde zu einem kulturellen und sprachlichen Vermittler werden zwischen Herrn A. und Frau K.. In diesem Fall wäre Frau K. relativ abhängig von dem Vermittler und hätte aus ihrer Sicht relativ wenig Einflussmöglichkeiten auf Herrn A. und die weitere Lern- und Arbeitssituation. Sie müsste starkes Vertrauen in den Landsmann haben und könnte selber nur abwarten, ob Herr A. sich bereit erklären würde, mit Frau K. in ein weiteres Gespräch unter vier Augen einzutreten.
4. Frau K. folgt Herrn A. mit dem übersetzenden Landmann und versucht ihn zu überzeugen, am Unterricht teilzunehmen und sich auf die neue Situation einzustellen (direkte Ansprache). Sie würde ihm in Aussicht stellen, sich dem Problem von Herrn A. nach dem Unterricht anzunehmen und es direkt

mit ihm (evt. mit dem sprachlichen Vermittler) zu klären bzw. Lösungswege zu suchen.

Aus westlicher interkultureller Konfliktlösungsperspektive sind diese Handlungsoptionen eine Möglichkeit (siehe auch Bennett, 1995), um mit der konflikthaften Situation umzugehen.

In Option 2 und in Option 4 wird Frau K. zu einer Art Vermittlerin zwischen sich, der Sprachkursgruppe und Herrn A. In Option 3 setzt Frau K. einen weiteren Vermittler ein, einen sogenannten Sprach- und Kulturdolmetscher. In Option 1 mediiert Frau K. im Prinzip mit sich selber, sie vermittelt zwischen ihren Gefühlen, Bedürfnissen und ihren eigenen inneren Stimmen, bis sie für sich zu einer Lösung kommt, die sie später dann evt. umsetzen kann. Insofern geht es bei allen drei Handlungsoptionen um mediative Kompetenzen, die im Kontext von interkultureller Kompetenzerweiterung betrachtet werden können.

Hinsichtlich der kulturspezifischen Gegebenheiten wäre es wahrscheinlich besonders interkulturell kompetent, den übersetzenden Landsmann als Vermittler zu gewinnen, um mit Herrn A. zu besprechen, sich kurzfristig auf den Kurs in seiner derzeitigen Form einzulassen, um anschließend mit Herrn A. die Situation in Ruhe zu besprechen, seine Gefühle und Bedürfnisse herauszuarbeiten (Empathie von Frau K.). Zudem könnte er dann auch die Perspektive von Frau K., ihre Gefühle und Bedürfnisse, erfahren (Selbstbehauptung von Frau K.) - und zwar über einen männlichen Vermittler aus seiner Herkunfts- und Sprachkultur, von dem er die Informationen vermittelt bekommt und diese evt. eher annehmen kann, als von Frau K. selber. Kann Herr A. sich darauf einlassen, in den Sprachkurs unter gegebenen Umständen zurückzukehren, könnten die Konfliktpotenziale des multikulturellen Lernkontextes in einer der Folgestunden evt. sogar im Gruppenkontext thematisiert werden (z. B. Genderrollen, Erwartungen an den Sprachkurs, Erwartungen des Lehrpersonals an die Lernenden etc.). Dies wäre wahrscheinlich jedoch nur möglich, wenn Herr A. sich auch innerlich auf einen interkulturellen Austausch und eine offene Kommunikation mit Frau K. einlassen könnte.

ZUSAMMENFASSUNG

Mit Konflikten beschäftigen sich die wenigsten Menschen wirklich gerne. Dennoch treten Konflikte alltäglich auf. Gruppen, die sehr heterogen sind und aus Menschen mit diversen kulturellen Herkünften bestehen, wie dies oft in Sprachkursen der Fall ist, bergen häufig ein großes Konfliktpotenzial, mit dem Kursleitende professionell und souverän umgehen sollten. Um kompetent auf Konflikte in interkulturellen Kontexten zu reagieren und diese zu deeskalieren oder gar zu lösen, brauchen Sprachkursleitende Gesprächstechniken, eine innere Haltung, die von Annahme und Wertschätzung geprägt ist und zudem die Fähigkeit, non-verbale und paralinguale Signale aufzugreifen und diese ins Gespräch zu bringen, um mit ihnen in der Konfliktlösung zu arbeiten.

REFERENZEN

- Augsburger, D.W. (1992). *Conflict Mediation Across Cultures*. Kentucky: John Knox Press.
- Bennett, M. (1998). *Basic Concepts of Intercultural Communication*. Maine: Yarmouth.
- Besemer, C. (2009). *Mediation: die Kunst der Vermittlung in Konflikten*. Stiftung Gewaltfreies Leben. Baden: Werkstatt für Gewaltfreie Aktion.
- Lederach, J.P. (2014). *The little book of conflict transformation. Clear articulation of the guiding principles by a pioneer in the field*. New York: Good books.
- Mayer, C.-H. (2006). *Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung. Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb*. Münster: Waxmann.
- Mayer, C.-H. (2008). *Managing conflict across cultures, values and identities. A case study in the South African automotive industry*. Wissenschaftliche Beiträge aus dem Tectum Verlag, Reihe: Wirtschaftswissenschaften, Band 20. Marburg: Tectum Verlag.

Mayer, C.-H. & Boness, C. (2004). Interkulturelle Mediation und Konfliktbearbeitung. Bausteine deutsch-afrikanischer Wirklichkeiten. Münster: Waxmann.

Mayer, C.-H. & Boness, C.M. (2016): Kulturspezifische Perspektiven auf interkulturelle und mediative Kompetenzen in der Arbeit mit Geflüchteten aus Syrien und dem Irak. In Mayer, C.-H. & Vanderheiden, E. (Hrsg.) Mediation in Wandelzeiten. Kreative Beiträge zur interkulturellen Konfliktbearbeitung (S. 201-214). Frankfurt: Peter Lang.

Gefördert vom



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR
WISSENSCHAFT, WEITERBILDUNG
UND KULTUR

Dieses Dokument unterliegt folgender OER-Lizenz:



Diese Lizenz erlaubt es anderen, diese Texte zu verbreiten, zu remixen, zu verbessern und darauf aufzubauen, allerdings nur nicht-kommerziell. Und obwohl auch bei den auf diesen Texten basierenden neuen Werken unser Namen mit genannt werden muss und sie nur nicht-kommerziell verwendet werden dürfen, müssen diese neuen Werke nicht unter denselben Bedingungen lizenziert werden.