



PAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

Kulturelle Sensibilität und interkulturelle Kommunikationskompetenz

A. Tjiramanga: Department of Communication,
Faculty of Human Sciences

Presenter | Unit/School



Land der Kontraste





**Namibia
University of
Science and
Technology**

2020/06/22





PAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

Department of Communication



- Communication
- Business English
- Intercultural Communication
- Digital media
- Communication Theories
- Social media communication management





PAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

Bachelor of Communication & Bachelor of Communication Hons.

BACO

- 3-year programme
- NQF level 7, 370 credits
- 18 BACO core courses
- 9 Institutional core courses
- Work-Integrated learning [Internship]

BACO Hons.

- 1-year programme
- NQF level 8
- 120 credits
- 6 courses
- Mini-thesis



Forschungsprojekte, Publikationen, NAWA Journal of Communication

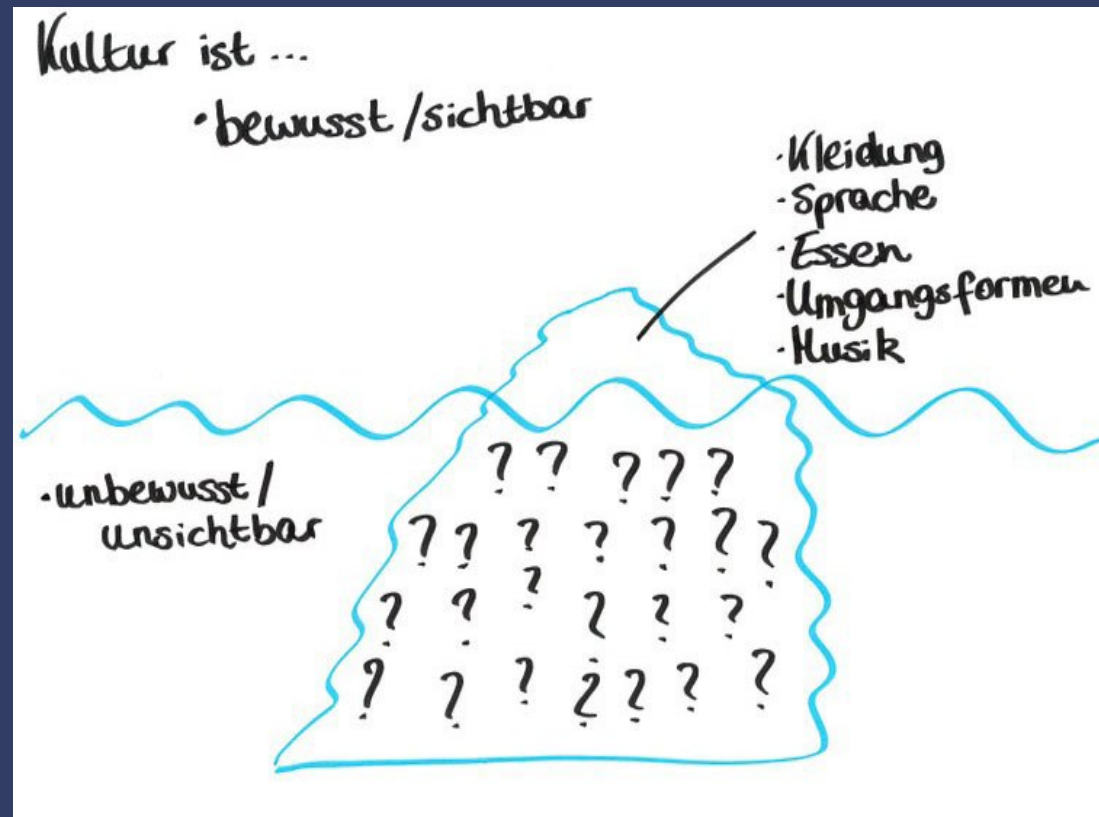
- ICENAM (International Corpus of English Namibia)
- HGSN (Herero Genocide Survivor Narratives)
- Kommunikation/English/Kommunikationsmedien/Social Media in der Arbeitswelt
- Kulturstudien
- Namibische Literatur







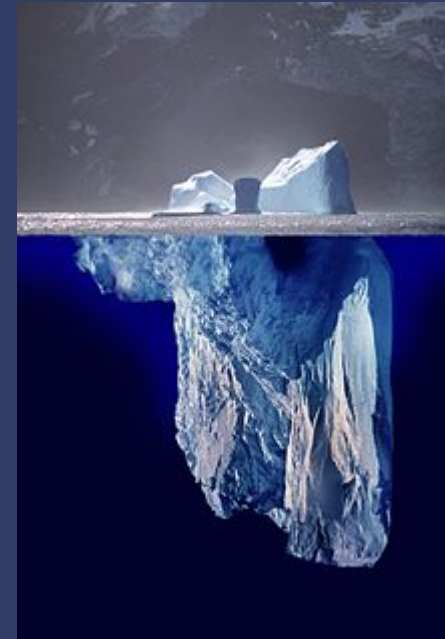
Was ist Kultur?





Was zeigt uns der Eisberg?

- von einem Gletscher abgebrochene, im Meer schwimmende Eismasse mit aus dem Wasser herausragender Spitze
- 85 – 90% unter Wasser



10 – 15%





PAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

85 – 90%? Was liegt darunter? Warum ist das wichtig?



Das Eisberg-Modell

Kultur ist...

bewusst / sichtbar

Kleidung
Sprache
Kunst
Speisen
Umgangsformen

Bedeutung und Einstellung zu:

Beziehung Mensch Umwelt

Interpersonelle Beziehungen

Glaubenssätze Werte Grundannahmen

**unbewusst /
unsichtbar**

- Strategien
- Rechtsverständnis
- Autorität d. Staates / Firma
- Rolle der Frau
- Macht und Status
- Erziehungsideale
- Religion und Tradition
- Ideologie
- Verständnis Zeit / Raum

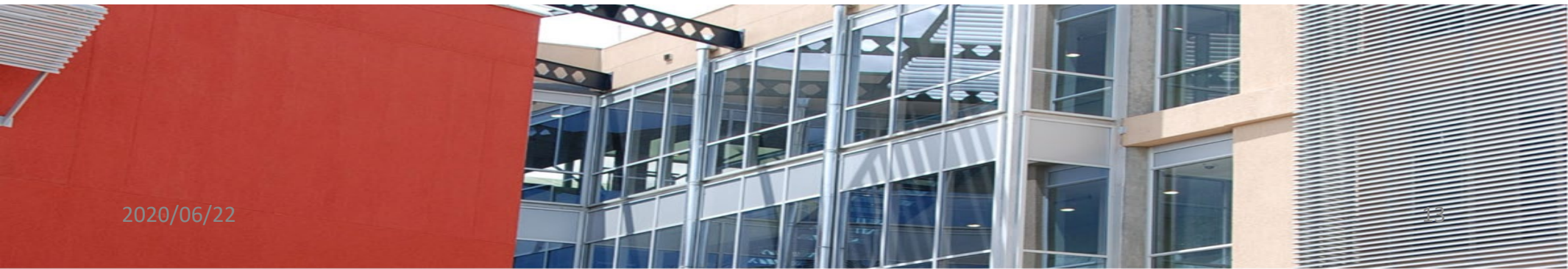


Die Ebenen unserer Kultur

Oberfläche: nur nach aussen bewusst sichtbar/unsichtbar und was unmittelbar beobachtbar ist, leicht beeinflussbar.

Unter der Oberfläche: interpersonelle Beziehungen, Beziehung Mensch-Umwelt

Unterste Ebene: grösste Teil unserer Kultur, Verhaltensweisen, Überzeugungen, Werte, und Wahrnehmungsmuster, unbewusst, unsichtbar.





Durch das Verstehen wie Kultur aufgebaut ist, erkennen wir,

- wieviel im unbewussten Bereich liegt;
- dass wir einen Menschen erst besser kennen, wenn wir mit ihm/ihr interagieren oder zusammenarbeiten;
- dass Glaubenssätze, Werte, Grundannahmen und Denkmuster tief verankert sind.



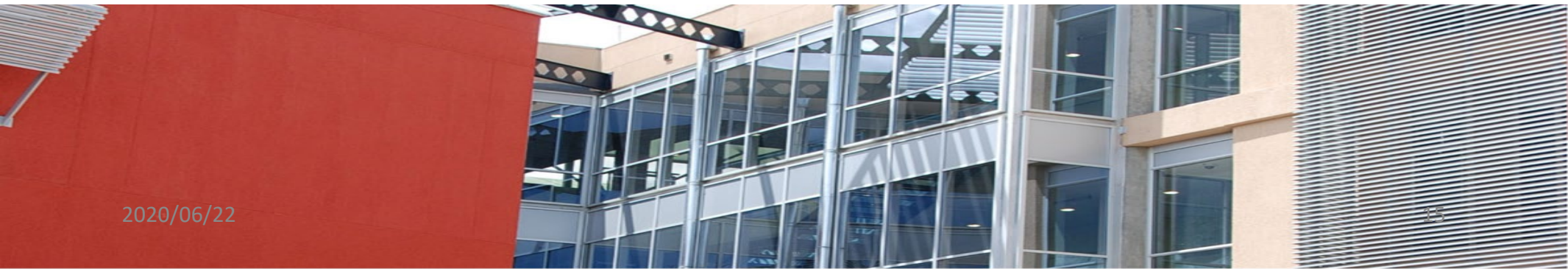


Kulturelle Kompetenz

Warum ist es wichtig über unsere eigene Kultur und dem Umgang mit anderen Kulturen etwas zu wissen?

Warum sollen wir Kulturverständnis haben?

Was wäre, wenn wir kein Kulturbewusstsein hätten?



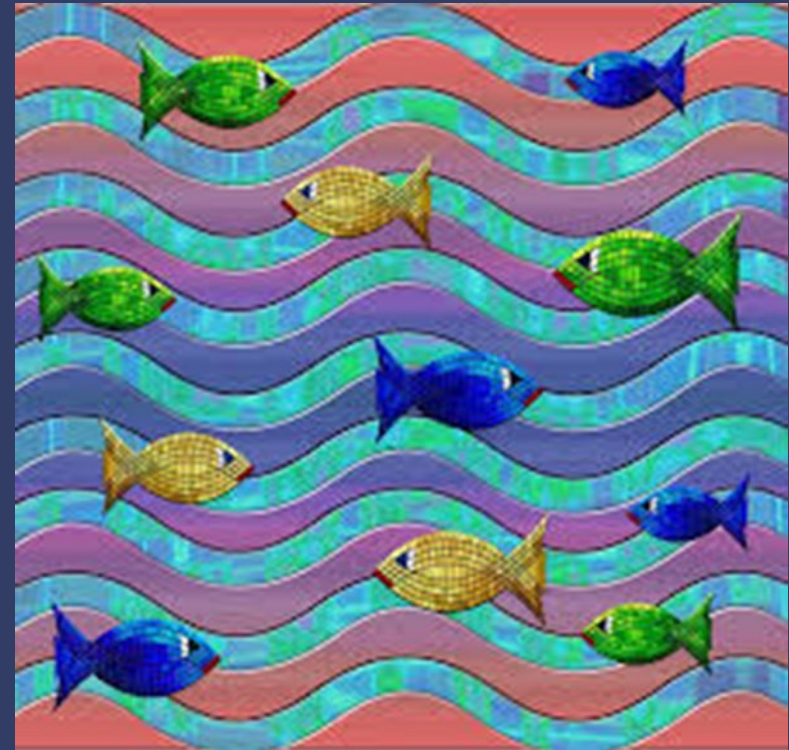


PAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

Kultur

ist für den Menschen wie
Wasser für den Fisch.

Wir leben und atmen
durch sie. (Trompenaar)





Interkulturelle Kompetenz

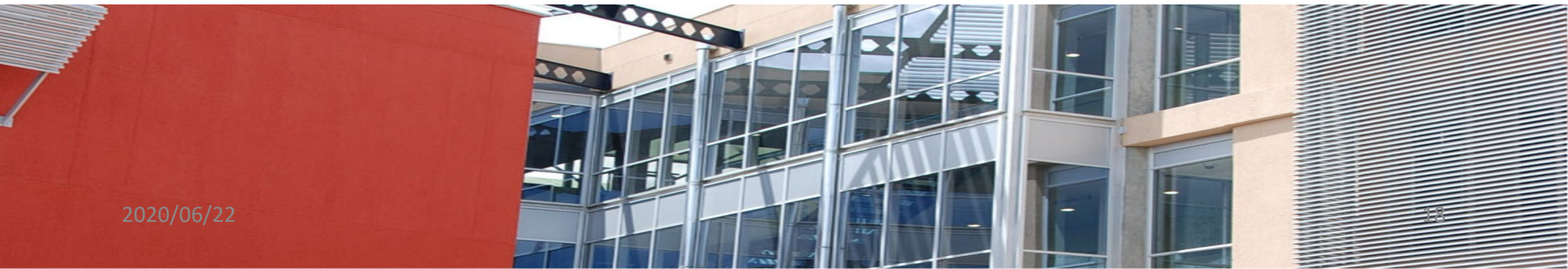
- **Positive Einstellung** zu einer anderen/fremden Kultur
- Kulturelle **Unterschiede akzeptieren** (Herausforderung)
- **Interesse** am interkulturellen Kontakt
- Verzicht auf negative Bewertungen
- höflich, freundlich, diplomatisch
- Geduld, Toleranz
- Werte, Normen, Konventionen der anderen Kultur kennen
- Kenntnis der **Kommunikations- und Interaktionsregeln** der anderen Kultur, **Kommunikationsstile** und **nonverbale Komm.**



Interkulturelle Sensibilität entwickeln [Cultural awareness]

...ist das internalisierte Verständnis für die allgemeine Einstellung einer Kultur, dass einen starken Einfluss auf die Werte, Verhalten, Ansichten u Glauben jedes individuellen Menschen hat.

Für Interaktion und Kommunikation mit Menschen von fremden Kulturen wird die Akzeptanz kultureller Einflüsse vorausgesetzt.





Sensibilisierung

Bedeutet:

- Andere **Verhaltensweisen zu deuten und verstehen**
- Sicherheit im Umgang mit fremdkulturellen Gesprächspartnern zu Erlangen.



Intercultural Difference Alertness Model (IDAM)

Faktoren – sich dem Kulturunterschied bewusst/unbewusst sein

Be “interculturally alert” – einem möglichen Kulturunterschied gegenüber feinfühlig zu sein



NAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

2020/06/22





Intercultural difference alertness model

Mutual alertness	One-sided attention
•One-sided attention	Mutual obliviousness

- Gegenseitige Sensibilität
- Einseitige Sensibilität des einen Gesprächspartners
-des anderen Gesprächspartners
- Gegenseitige/s Ahnungslosigkeit, Unbewusstsein

(Ting-Toomey, 2005)

Gegenseitige Sensibilität

- beide Gesprächspartner sind sich des Kulturunterschieds/ der Sprachbarrieren bewusst;
- faux pas können geklärt werden, beide Partner versuchen das beste aus dem Gespräch zu machen.

Gegenseitige Ahnungslosigkeit/Unbewusstsein

- Gesprächspartner sind sich der möglichen Missverständnisse nicht bewusst;
- Einfluss von kulturellen Faktoren spielt eine Rolle, Frustration, Ärger, Bösartigkeit, und eine Ahnungslosigkeit dem Missverständnis gegenüber.



IDAM

- Einseitige Sensibilität
 - Einer der beiden Gesprächspartner (A or B) ist sich der Kulturunterschiede bewusst, der andere bemerkt nicht, wenn er einen faux pas begeht, hohe Eintrittswahrscheinlichkeit
 - (Beispiel: Fotografieren im ländlichen Bereich)

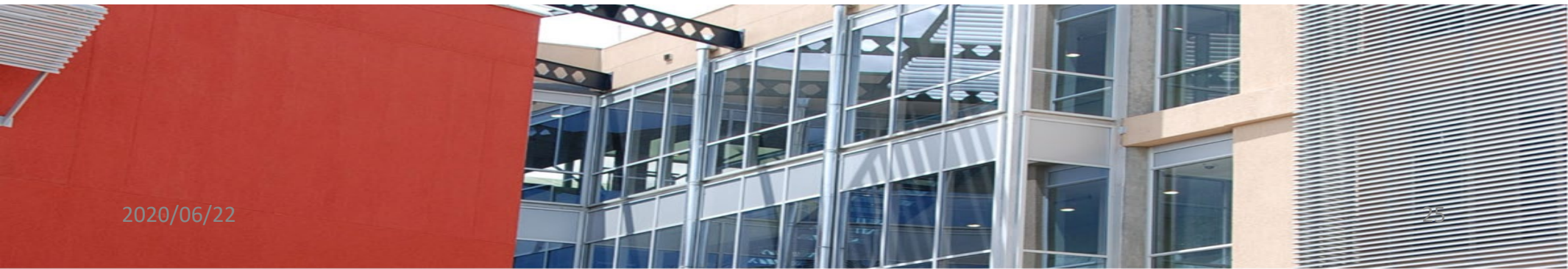


Interkulturelle Kompetenz kann gelernt werden!

Der erste Schritt zur Sensibilisierung – Unterschiede müssen erkannt werden (Beispiele: Kommunikation, Hierarchie, Zeitverständnis, etc.)

- Unterschiede müssen respektiert werden – Resultat: Perspektivenwechsel (man erkennt: es geht auch anders)
- Unterschiede sind nicht immer Hürden – sie können genutzt werden, d. h. man muss sich auf die Qualitäten der Andersartigkeit konzentrieren.
- Aktives Nutzen und Verankern der Unterschiede – d. h. Kompetenzen werden umgesetzt und vorgelebt.

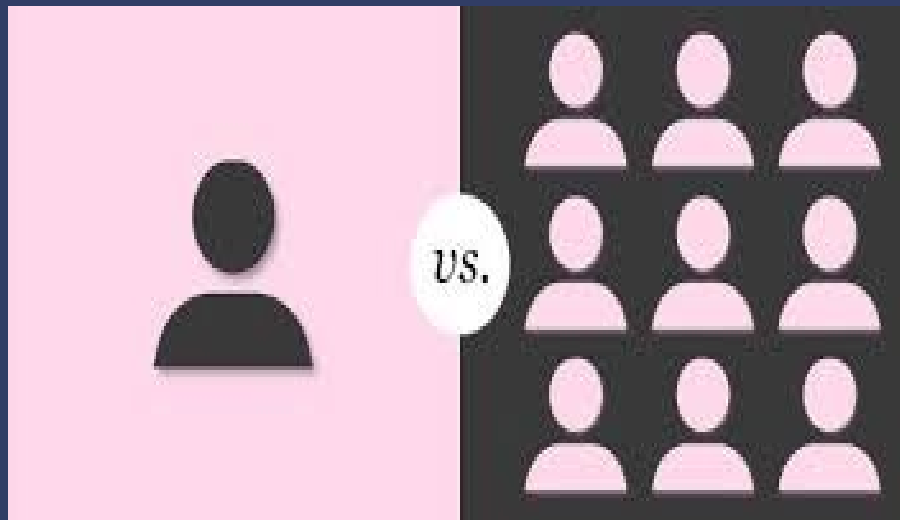
[Trompenaar & Hampden-Turner, 2014]





PAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

Herausforderungen/Konflikte am interkulturellen Arbeitsplatz



- Kulturelle Unterschiede
- ICH – Kultur
- WIR – Kultur



Kommunikationsunterschiede

Individualistisch

- direkt
- zielorientiert
- Eigeninteresse
- Selbstbewusst
- Bestimmt/bestimmend

Kollektivistisch

- Indirekt
- Gruppe/Familienverbunden
- sensibel
- aufopfernd
- Selbstkontrolle



Namibia – multi-kulti Land

Europäisch-abstämmige Namibianer

- Oft zurückhaltend, aber direkt
- bestimmt, bestimmend
- unabhängig
- kritisch

Afrikanische Namibianer

- Indirekt – Studenten sprechen Erwachsene in der 3. Person an (“Can Mr X...” anstatt “Can you...”)
- Oft abwartend, geduldig
- Familienverbunden, selbstlos
- Respekt/Hierarchie





Zeitverständnis

Monochron

- Pünktlichkeit
- Planen
- Genauigkeit vor Schnelligkeit
- Eins nach dem andern
- Verabredungen finden statt.
- Sicherheit ein wichtiger Faktor

Polychron

- Zeitrahmen – ich kann auch später kommen
- Es kann an mehreren Dingen gleichzeitig gearbeitet werden.
- Flexibel, es wird improvisiert
- risikofreundlich
- Schnelligkeit vor Genauigkeit





Interkulturelles Konfliktmanagement

1. Recognise reasonableness

- very difficult to realise and admit that the other person in a conflict situation is also reasonable
- one party assumes that he/she is reasonable and the other one is not, because if both were reasonable there wouldn't be conflict
- What we are missing to do is to try and see the conflict from the other person's perspective
- acknowledge that many people and groups of people can be in conflict, yet they both are well-intentioned and don't mean to harm or win over the other part.

2. Circular questions

- next step - realising that we are in conflict and willing to accept that it is possible that we have both reasonable positions, is to learn more about the other's position. You can do this by circular questioning. These circular questions are posed in order to accept and build on the other person's viewpoint.
- Here are some example questions:
 - ⌚ Why do you think that?
 - ⌚ How could you not understand what I was doing?
 - ⌚ When do we/I make you feel the most frustrated?
 - ⌚ What do you usually expect to happen in these kind of circumstances?
 - ⌚ In what ways has what I have done fit/ not fit your expectations?





- When you follow this strategy, you will actually accept that what the other party has said is also “true”, and you are asking these questions to try to understand their truth. This strategy is time-intensive, but allows both parties to learn more about each other's truths and to understand them.
- Please, keep in mind that this strategy of asking these types of questions cannot always be used.
- Sometimes you have to wait until there is the right time and place to ask such questions, for example in private, without an audience. Sometimes you might not be able to ask these questions directly, but have to find out from other people who are familiar with the culture or you can get some information about the situation from books or the Internet. The next step is to identify the *conflict identities*.

3. Keep the conflict concrete

We have to distinguish between CAUSE and TRIGGER of the conflict

- cause is **NOT** the trigger of the conflict
- the trigger is a small act or comment that causes the actual conflict to become an open conflict. It is very important to note that the trigger needs to be identified, acknowledged and isolated. This can take time, but it is worth it. That way the parties are better able to resolve issues that are specifically involved in the conflict.



- Here is what to do when you want to make a conflict more concrete and better managed.

4. Try the XYZ approach

- Ask the conflicting parties to make statements about each other. For example, "When you do X in situation Y, I feel Z." This statement helps the one person to express his feelings while, at the same time, he tries to make the other see his concern

5. "What to you want?" approach

- This approach allows each person to try articulate/explain in detail what they want to have happen in very specific terms. It is also very important to note that each party must contribute to the conversation. It will otherwise be unsuccessful if one party decides to avoid conversation.



6. Be careful of your language

- be very careful in the way we speak in such situations.
- Example: “Bananas are yellow” seems straight forward at the beginning, but it also covers other things that are true about it, a real banana is never completely yellow, it can have patches of green or brown. The yellow might also be darker or lighter, depending on the maturity stage of the banana. When it is rotten, it is brown altogether, the colouring of each banana is unique. Therefore, when describing the situation we have to be more careful in how we describe the banana. We have to be more specific, for example saying, this banana at the moment is largely yellow. The same kind of talk is needed in a conflict situation
- try to avoid generalizations such as a person or group is “rude” or “sneaky”, but rather relate to that particular situation in which they were rude or sneaky



- IMPORTANT:

not all communities are comfortable with openly speaking about the conflict.

There are also other ways to keep a conflict on a more concrete and objective level, such as

- storytelling (as used in one of the native American cultures), or
- the use of a mediator, a neutral person who helps the two parties to present their concerns in a non-judgmental way. This way both parties allow each other to be heard and listened to and it is not face threatening as direct open conflict.

Namibia: if conflict, usually all parties involved sit together and are being heard before a conclusion and or decision is made.





Wie kann ich meine interkulturelle Kompetenz verbessern?

- Verantwortung übernehmen für das was ich sage
- Direkte Kommunikation ist nicht immer angebracht, sei vorsichtig was du sagst
- Empathie zeigen (Ich verstehe was du sagst, heisst aber nicht, dass ich deiner Meinung bin)
- Flexibel sein
- Lerne genauer hinzuhören, oder auch zu deuten, was nicht gesagt wurde
- Geduldig und konsequent sein
- Klare Aussagen machen
- Gemeinsamkeiten hervorheben!!
- Stereotypische Bewertungen vermeiden – setze dich mit der einzelnen Person auseinander



Rollenspiel

Act out a situation in which 2 or more speakers from different cultural backgrounds

- a. possess mutual awareness
- b. are mutually oblivious, or
- c. there is a one-sided attention



NAMIBIA UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

13 Storch Street
Private Bag 13388
Windhoek
NAMIBIA

T: +264 61 207 2508
F: +264 61 207 9508
E: tlu@nust.na
W: www.nust.na

