

Für Verstehen und Missverstehen in der interkulturellen Kommunikation sensibilisieren – Anregungen für ein Training

Carmen Spiegel

(spiegel@ph-karlsruhe.de)

Nach der Darlegung des wissenschaftlichen Hintergrunds, der diesem Beitrag zugrunde liegt, und der Bestimmung einiger zentraler Termini werde ich auf eine analytische Betrachtung von Kommunikation eingehen und daraus abgeleitet die Anforderungen beschreiben, welche die Gesprächsbeteiligten in der Kommunikation bedienen müssen. Im Anschluss werden Verstehen und Verständigungsprobleme beschrieben und die Spezifika der interkulturellen Kommunikation behandelt. Entlang dem Modell der Management-Ebenen, welche die Anforderungen der Gesprächsbeteiligten systematisch erfassen, werden Desiderata und Anforderungen der interkulturellen Kommunikation für interkulturelle Kommunikationstrainings formuliert.

Kommunikation als Interaktion

Grundlage des Ansatzes sind zentrale Gedanken und Konzepte der Gesprächsanalyse in der Tradition von Harvey Sacks, Harold Garfinkel und John Gumperz, die in Deutschland rezipiert und in der Gesprächslinguistik weiterentwickelt wurden, so z. B. von Werner Kallmeyer, Inken Keim, Reinhard Fiehler (2014) und zahlreichen anderen. In diesem Sinn sind Gespräche als interaktionale, gemeinsam ausgehandelte soziale Handlungen zu verstehen. Aufgrund der Sequenzialität sprachlicher Handlungen können die Gesprächsbeteiligten in einem und durch einen Folgeturn signalisieren, wie sie den zuvor geäußerten Beitrag verstanden bzw. interpretiert haben und die Vorgängersprecher/-innen haben so die Möglichkeit zu überprüfen, ob sie richtig verstanden wurden.

Ein Ziel dieses Beitrags ist es, das Verstehen und die verschiedenen Weisen von Verständigungsproblemen zu beschreiben, die in der interkulturellen Kommunikation auftreten können. Dabei verstehe ich unter

interkultureller Kommunikation eine Kommunikation, bei welcher sich mindestens zwei Gesprächsbeteiligte mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund miteinander zu verständigen versuchen.

Ein Modell der Interaktion, das die verschiedenen, in der Kommunikation relevanten Ebenen integriert, kann beschreiben, was wir tun, wenn wir miteinander kommunizieren. Und wenn man den Blick auf die Multimodalität des Sprechens richtet, auf das Körpersprachliche, das Parasprachliche und das Verbalisierte, kann man auch beschreiben, wie jemand kommuniziert.

Betrachtet man Kommunikation, so spielen verschiedene Aspekte eine zentrale Rolle, bzw. beeinflussen die Kommunikation:

- Da ist zunächst einmal die Kommunikationssituation, in welcher die Kommunikation stattfindet, mit ihren jeweiligen Rahmenbedingungen. Kommunikative Situationen können je nach Typ unterschiedliche Funktionen haben; dies gilt insbesondere für institutionelle Situationen: Die Schule hat die Funktion der Wissensvermittlung, das Gericht hat die Funktion, Recht zu sprechen etc. Wie diese Funktionen – und Ziele – konkreter aussehen, wie sie inhaltlich bestimmt werden und wie sie umgesetzt werden, ist kulturspezifisch.
- Mit dem jeweiligen Situationstyp sind auch ganz bestimmte Rollen verbunden, welche die Beteiligten einnehmen und welche sie auf der Basis ihrer Situations- und Rollendefinition und -interpretation entsprechend bedienen. Komplementär dazu erwarten die Gesprächsbeteiligten auch die Rollenübernahme und Rollenausführung vom Gegenüber: So erwarten die Lehrenden im Kontext Schule ganz bestimmte Rollen und Handlungen von den anderen Beteiligten, den Schüler/-

- innen, in der Regel komplementär zur eigenen Rolle. Auch die Rollendefinitionen und –interpretationen sind kulturspezifisch: so finden sich unterschiedliche Vorstellungen über die Aufgaben und das Handeln von Personen in Leitungsrollen oder von Lehr-/Lernrollen, zumindest besagen das die Kulturdimensionen von Hofstede (2009) oder die Kulturstandards von Thomas et al. (2003).
- Auch die Gesprächsbeteiligten als Individuen beeinflussen die Kommunikation. Sie haben unterschiedliche Biographien und individuelle kommunikative Erfahrungen und sie haben individuelle Stile entwickelt, um kommunikative Aufgaben zu bewältigen. Entsprechend entwickeln sie auch individuelle Interpretationen über die kommunikativen Situationen, deren Anforderungen und den dazu gehörigen kommunikativen Rollen.
 - Fokussiert man das Sprechen, die Performance, so gilt es, die Multimodalität von Gesprochenem, die Formulierungen, das Parasprachliche und das Körpersprachliche in den Blick zu nehmen. Gerade in der interkulturellen Kommunikation kann die Art und Weise, wie etwas parasprachlich und körpersprachlich vermittelt wird, zu Missverständnissen und inkompatiblen Interpretationen führen, wie Gumperz (1982) gezeigt hat.

Mit Blick auf die interkulturelle Kommunikation lässt sich sagen, dass das kommunikative Verhalten der Beteiligten durch individuelle, kulturelle und situative Faktoren beeinflusst wird.

Werner Kallmeyer hat in zahlreichen Aufsätzen Gespräche analysiert und dabei verschiedene Aspekte von Kommunikation beschrieben, die zugleich analytische Dimensionen von Kommunikation oder auch Ordnungsebenen, wie er sie nennt, darstellen; diese Ebenen lassen sich für jedes Gespräch beschreiben, allerdings sind sie, je nach dem, in welcher Gesprächssituation und in welcher Gesprächsphase sich die Gesprächsbeteiligten befinden, für die lokale Interaktion in unterschiedlicher Gewichtung relevant.

- Ebene der Gesprächsorganisation: Wie organisieren Sprecherinnen und Sprecher die 'technische' Ebene des Gesprächs? Hier werden Phänomene wie Beginn und Beendigung eines Gesprächs, Sprecherwechselorganisation etc. betrachtet.
- Ebene der Handlungsschemata: Was tun die Gesprächsbeteiligten? (beraten,

verhandeln, klären, informieren etc.). Die Sprech- und Gesprächshandlungen der Beteiligten werden beschrieben.

- Ebene der Sachverhaltsdarstellung: Worüber reden die Gesprächsbeteiligten im Gespräch? Es geht um die Inhalte von Gesprächen. Solche Aktivitäten wie Erzählen, Berichten spielen eine Rolle.
- Ebene der Modalität: Wie sprechen sie miteinander? Auf Alfred Schütz zurückgreifend, der drei Grundmodalitäten beschrieben hat (Scherz, Ernst, Traum) kann man im Gespräch zwei Grundmodalitäten (scherzhaft, ernsthaft) und verschiedene Varianten davon unterscheiden: ironisch, zynisch, ärgerlich, traurig etc.
- Ebene der Beziehungskonstitution: Wie (höflich) gehen die Gesprächsbeteiligten miteinander um? Hier spielen Phänomene wie Selbstbild, Fremdbild, wechselseitige Partnerhypothesen, wechselseitige Imagebehandlungen, Höflichkeit etc. eine Rolle.

Es gilt, das Zusammenspiel dieser Ebenen in den Blick zu nehmen, denn sie gemeinsam machen erst 'Kommunikation' aus. Sie erlauben zu beschreiben, was in einer Kommunikationssituation geschieht; dies gilt auch für interkulturelle Kommunikationssituationen.

Die kommunikativen Anforderungen

Vollzieht man einen Perspektivwechsel – weg von Kallmeyers Perspektive des Wissenschaftlers, der diese Ordnungsebenen analysiert, hin zu den Gesprächsteilnehmer/-innen, die diese Ebenen in der Kommunikation managen müssen, so lassen sich verschiedene kommunikative Anforderungen beschreiben, welche die Gesprächsbeteiligten bedienen müssen, wenn sie erfolgreich, d. h. im Sinne der Verständigung, miteinander kommunizieren (vgl. auch Spiegel 2013).

Danach ergeben sich für die Gesprächsbeteiligten folgende Anforderungen in einem Gespräch, wobei diese je nach Gesprächssituation, Zweck der Kommunikation und Gesprächsteilnehmer/-innen situations- und kontextspezifisch variieren:

Das Gesprächsmanagement: Die Gesprächsbeteiligten müssen die 'technische' Seite des Gesprächs organisieren, ein Gespräch gemeinsam beginnen, durchführen und beenden, Themen- und Sprecherwechsel aushandeln und durchführen.

Das Handlungsmanagement: Sie müssen die sprachlichen Handlungen gemeinsam aushandeln und durchführen und sich bei der Wahl der sprachlichen Handlungen am Zweck der Kommunikation oder der jeweiligen Gesprächsphase orientieren, so z. B. sich beim Smalltalk kennenlernen, sich informieren und beraten, Wissen und Inhalte vermitteln und überprüfen etc.

Das Beziehungsmanagement: Die Gesprächsbeteiligten müssen ihre Beziehung zu ihren Gesprächspartner/-inne/-n im Gespräch aushandeln und bestätigen, höflich miteinander umgehen, die entsprechende Distanz wahren, den angemessenen Ton treffen usw.

Das Modalitätsmanagement: Sie müssen ein Gespräch oder eine Gesprächsphase als in erster Linie ernsthafte oder scherzhafte einschätzen und entsprechend agieren, also einen eher ernsten Umgang im institutionellen Kontext oder einen eher heiteren, lockeren Umgang miteinander in informellen Phasen realisieren.

Das Inhaltsmanagement: Die Gesprächsbeteiligten wählen mit Blick auf die Situation und das Gegenüber ihre Themen und Inhalte und deren Art der Darstellung bzw. den sprachlichen Stil aus. Sie strukturieren und portionieren ihr Thema und gestalten es multimodal, d. h. sprachlich-stilistisch, intonatorisch und gestisch-mimisch.

All diese Ebenen müssen die Gesprächsbeteiligten in einem Gespräch managen. Dabei ergibt sich in der interkulturellen Kommunikation das Problem, dass die Einschätzungen und Erwartungen der Gesprächsteilnehmer/-innen, die sie beim Kommunikationsmanagement zugrunde legen und die die Wahl des kommunikativen Handelns bestimmen, nicht immer mit denjenigen der anderen Gesprächsteilnehmer/-inne/-n aus anderen Kulturen vergleichbar sind: Sie können inkompatibel sein oder aber vom Gegenüber als ‚nicht passend‘ eingestuft werden.

Wie oben bereits erwähnt, kann man nicht nur beschreiben, was die Gesprächsbeteiligten in einem Gespräch tun, sondern auch wie sie etwas tun bzw. wie die Beteiligten (miteinander) kommunizieren, indem man deren Performance in den Blick nimmt; diese kann man unterteilen in:

- die linguistische Dimension: das ist das Verbale mit seiner syntaktischen Struktur und seiner lexikalisch-stilistischen Auswahl. Im Kontext der interkulturellen Kommunikation sind es – neben Wortschatz- und Syntaxproblemen – die Idiome und Redewendungen mit ihren Implikationen, die Verstehensprobleme und Missverständnisse produzieren können, gerade auch dann, wenn die Gesprächsbeteiligten sich gemeinsam einer lingua franca, einer Verkehrssprache bedienen müssen, die für beide nicht die Muttersprache ist.
- die phonetische Dimension: damit ist das Parasprachliche, die Prosodie mit ihrer Dynamik, Rhythmik, den Tonhöhen und Lautstärken gemeint. Neben Sinn entstellenden Betonungsverschiebungen – man denke im Deutschen an die sich ins Gegenteil verschiebende Bedeutung bei unterschiedlicher Betonung des Verbs ‚umfahren‘ – können Gesprächsbeteiligte aus verschiedenen Kulturen Intonationen unterschiedlich interpretieren. So konnte Gumperz (1982) nachweisen, dass sich die unterschiedlichen Einschätzungen von Höflichkeit zwischen indischen und englischen Gesprächsbeteiligten auf verschiedene Betonungen von Fragen und deren jeweiligen Typisierungen zurückführen ließen: Der am Ende abfallende Tonfall bei Fragen von indischen Sprecher/-innen wurde von den Engländer/-innen als unhöflich typisiert.
- die körpersprachliche Dimension: Gestik, Mimik, Blickkontakt und Proxemik steuern die Bedeutung des Gesagten auf Sprecherseite und sie verdeutlichen das Verstehen der Zuhörenden – zeitgleich zum Redebeitrag. Während die Kulturspezifik von Gesten und von Territorien – die körperliche Distanz/Nähe zu den Gesprächspartner/-innen – immer wieder erwähnt wird, fehlen doch häufig Hinweise zu spezifischen Verhaltensweisen. So ist vielen nicht bekannt, dass Blickkontakt in einigen Kulturen als Respektlosigkeit interpretiert wird, Körperkontakt gerade zwischen den Geschlechtern bereits beim Händeschütteln tabu sein kann oder das Kopfnicken in manchen Regionen eine Verneinung bedeutet und nicht, wie in vielen Kulturräumen, eine Bejahung.

Verständigung und Missverständnisse

Das Verstehen wird als Konstruktion der jeweiligen Gesprächspartner/-innen begriffen. Das Zusammenwirken von Erwartungen

bezüglich der Situationsinterpretation, von Partnerhypothesen und von der Interpretation des multimodal Gesprochenen lassen den Zuhörenden Verstehenshypothesen bilden. Der Zuhörende verifiziert, differenziert oder revidiert (vgl. Spiegel 2009) die Verstehenshypothesen durch den weiteren Gesprächsverlauf. Insofern ist Verständigung, das heißt die Vorstellung, dass man sich gemeinsam versteht, gleichfalls eine Konstruktion, die als wechselseitige Annahme und Unterstellung anzusehen ist.

Nach Fiehler (1998, 12) sind Probleme und Störungen als Folgen (S. 12) zu beschreiben, die sich ergeben, wenn

- unterschiedliche Regeln bzw. Konventionen nicht beachtet werden,
- der Adressatenzuschnitt (recipient design) der Äußerungen unzureichend ist,
- die essentielle Vagheit von Kommunikation von Produzentenseite oder Rezipientenseite, so durch unzureichende oder falsche Ergänzungs- und Inferenzleistungen, nicht hinreichend berücksichtigt wird

Fiehler hat die verschiedenen Verständigungsprobleme (1998: 11) als vier zentrale Formen, dargestellt aus der Hörerperspektive, beschrieben:

1. *Ich verstehe nicht, was der andere sagt.* Nach Kindt (1998) handelt es sich hier um Sprachverstehensprobleme. Trotz der Absicht zur Kommunikation kann den Äußerungen nicht hinreichend Bedeutung zugeschrieben werden. Das kann verschiedene Ursachen haben: Lärm, räumliche Distanz, Formulierungsprobleme, Hörprobleme, verschiedene sprachliche Kompetenzen.

2. *Das, was ich verstanden habe, macht für mich keinen Sinn.* Kindt nennt diesen Typ Sachverstehensprobleme. Dabei gelingt zwar die Bedeutungszuordnung, aber die Äußerung bleibt trotzdem unverständlich. Ursachen hierfür können fehlende Wissensbestände sein. Oder aber die Beteiligten gehen, trotz der Absicht zur Verständigung, von unterschiedlichen Perspektiven aus, oder aber die Perspektiven lassen sich nicht aufeinander beziehen.

3. *Das, was ich verstanden habe, ist nicht das, was der andere gesagt oder gemeint hat.* Das ist das klassische Missverständnis. Etwas macht zunächst Sinn, stellt sich aber im weiteren Verlauf nicht als das heraus, was der Partner oder die Partnerin gesagt oder gemeint hat. Die

Folgeaktivitäten sind nicht kompatibel mit dem, was verstanden wurde.

4. *Mit dem Sinn, den ich dem Verstandenen zulegen kann, bin ich nicht einverstanden.* Diese Art von Verständigungsproblemen beruht auf Interessensdiskrepanzen, denen unterschiedliche Weltanschauungen, Überzeugungen oder Werte zugrunde liegen.

So lässt sich nach Fiehler (1998: 12) zusammenfassend sagen, dass sich Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation zurückführen lassen auf kommunikativ-sprachliche Aspekte im engeren Sinn, auf unterschiedliche Erwartungen und unterschiedliches Wissen sowie auf Unterschiede in den Anschauungen, Werten und Interessen der Gesprächsbeteiligten

Interkulturelle Kommunikation

Die von Fiehler beschriebenen Verständigungsprobleme lassen sich alle auch auf die interkulturelle Kommunikation übertragen.

Wie oben bereits beschrieben, verstehe ich unter interkultureller Kommunikation eine Kommunikation von mindestens zwei Gesprächsbeteiligten mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Diese unterschiedlichen Hintergründe haben zur Folge, dass die Gesprächsbeteiligten mit Blick auf die Management-Ebenen und mit Blick auf die verschiedenen Realisierungsebenen von Kommunikation (sprachlich, parasprachlich, körpersprachlich) kulturspezifische Erwartungen haben können darüber, was in der Kommunikation zu realisieren ist und wie es zu realisieren ist.

Dies gilt insbesondere für die Hotspots (Heringer 2007), Situationen mit unterschiedlichen Vorstellungen und/oder Routinen auf Seiten der Gesprächsbeteiligten, so z. B. bezüglich Höflichkeit oder den Umgang mit dem anderen Geschlecht betreffend. Der Begriff Hotspot wurde von Heringer eingeführt, er geht auf den Terminus Rich Points von Michael Agar (1994) zurück. Typische Hotspots sind Begrüßungen (Wer grüßt wen wie?), Fragen (Was darf man wann wie fragen?), Entschuldigungen (Wann entschuldigt man sich wie mit welcher Formulierung?) u. a.

Kulturelle Unterschiede können im Hinblick auf die Situationsdefinition und die Funktionen einzelner Gesprächsphasen bestehen. Man denke nur an die unterschiedlichen

Herangehensweisen an Geschäftsverhandlungen, bei denen Westeuropäer/-innen und Oriental/-inn/-en den Wechsel zwischen informeller Begrüßungs- und Aufwärmphase und institutioneller Verhandlungsphase unterschiedlich lang ansetzen. Aber auch die Rollen der Gesprächsbeteiligten können unterschiedlich definiert und damit auch mit verschiedenen Erwartungen verbunden sein: Welche Aufgabe haben Gastgeber/-innen? Wie haben sich Schülerinnen und Schüler gegenüber Lehrenden zu verhalten? Wie drücken sich Hierarchieunterschiede in der Kommunikation aus? Wie wirkt sich Gender in der Interaktion, z. B. zwischen Lateinamerikaner/-innen und Mitteleuropäer/-innen aus? Sowohl Gesprächsroutinen – das sind sprachlich durchgeführte, relativ stabile Handlungsabläufe wie Entschuldigungsrituale oder Essensbestellungen – als auch die Art der Handlung selbst kann kulturspezifisch unterschiedlich erwartbar sein: Anstelle eines Dankes – wie in westlichen Ländern üblich – folgt in Japan als Reaktion auf ein Geschenk eine Entschuldigung.

Wenn man bedenkt, dass die Wahl der jeweils realisierten, sprachlichen Handlung abhängig ist von der Situationsinterpretation, der Einschätzung des Gegenübers und seiner Erwartungen, den situativen Rollen, den präsupponierten kulturellen Stereotypen etc., wird deutlich, wie krisenhaft interkulturelle Kommunikation sein kann, zumal Individuen miteinander agieren, mit je eigenen Erfahrungen und Interaktionsstilen.

Anforderungen für interkulturelle Kommunikationstrainings

Eine interkulturelle Gesprächskompetenz zeichnet sich dadurch aus, dass die Gesprächsbeteiligten die Anforderungen auf den Managementebenen des Gesprächs auch in den Hotspots der interkulturellen Kommunikation erfolgreich bewältigen können. Notwendig hierfür ist – neben der kommunikativen Sensibilität bezüglich der Management-Ebenen – das Wissen darüber, was in der jeweiligen Kultur situativ und damit auch kommunikativ erwartbar ist und wie die einzelnen sprachlichen Handlungen mit Blick auf die Performance realisiert werden. Didaktische Hinweise zu Kommunikationstrainings aus gesprächsanalytischer Perspektive finden sich u. a. in Spiegel 2009b.

Konkret heißt das, dass sich die Teilnehmer/-innen von interkulturellen

Trainings mit Blick auf die Management-Ebenen mit den folgenden Aspekten auseinandersetzen:

Auf der Ebene des Gesprächsmanagement: Wie beginnt und wie beendet man Gespräche? Wie verlaufen die Sprecherwechsel? Gibt es exklusive Rederechte, die eventuell hierarchiebedingt sind? Wie lange sind die Pausen, die Gaps, zwischen zwei Redebeiträgen in Relation zur eigenen Kultur? Für Europa gilt ein Nord-Süd-Gefälle: So sind die Gaps in Finnland deutlich länger, während im Süden Europas ein gleichzeitiges Sprechen nicht ungewöhnlich ist.

Auf der Ebene des Beziehungsmanagement gilt es, die jeweilige soziale Distanz oder Nähe zu berücksichtigen und die hierfür relevanten sprachlichen Marker zu kennen sowie die adäquate Form der Adressierung zu wählen; gerade für das Deutsche scheinen die Anwendungen des Duzens, Siezens und seine Mischformen für Nicht-Deutsche Probleme zu bereiten.

Bezüglich des Modalitätsmanagement wäre es wichtig zu wissen, in welchen Situationen wem gegenüber welche Art von Scherz angebracht/unangebracht ist oder aber eine ernste Gesprächssituation als ernste durchzuhalten ist, damit die Seriosität gewahrt bleibt.

Auf die Relevanz der erwarteten sprachlichen Handlungen wurde bereits im Zusammenhang mit dem Schenken in Japan hingewiesen, aber auch die verbalisierten Inhalte, die Wahl des Zeitpunkts und die Art der Formulierungen werden nicht immer als passend wahrgenommen: So empfinden Mitteleuropäer viele Fragen, die Asiat/-inn/-en bereits zu Beginn einer Kennlern-Situation formulieren, als zu direkt und indiskret. Jede Kultur hat eine Reihe von Tabu-Themen, die aber kulturspezifisch differieren.

Schaut man auf die Performance des Sprechens, so finden sich auch hier zahlreiche Quellen für Missverständnisse, insbesondere dann, wenn die Gesprächsbeteiligten die Kommunikationssprache nur unzureichend beherrschen. Da ist es hilfreich, mit den Strategien vertraut zu sein, die Fremdsprachensprecher/-innen bei Sprachproblemen verwenden können. Diese Strategien bestehen in der Simulation von Verstehen, denn zu häufiges Nicht-Verstehen kann Beziehungsstörungen verursachen und ist gesichtsbedrohend. Auch werden Themen

und Aussagen, für die der Wortschatz nicht ausreicht, einfach vermieden. Zugleich unterlaufen ihnen wiederholt Fehler bei der Sprachverwendung, so bei den sogenannten ‚falschen Freunden‘. Das sind Ausdrücke, die in der anderen Sprache gleich oder ähnlich klingen, aber Unterschiedliches bedeuten, so z. B. become (dt. werden) und bekommen (engl. get). Phraseologismen können, so als wörtliche Übersetzungen, nicht nur in der fremden Sprache unverständlich sein; es gibt auch innerhalb von Sprachgrenzen, aber über Nationalgrenzen hinweg für andere unverständliche Phrasen: So ist der in Deutschland geläufige Phraseologismus ‚die Kuh vom Eis holen‘ (das bedeutet: ein Problem lösen) in der Schweiz ungebrauchlich und unverständlich.

Unterschiedliche Interpretationen von Intonationskonturen, der Satzmelodie, hat ja bereits Gumperz (1982) nachweisen können und auf die mögliche Kulturspezifität von Gesten, Blick und Körperhaltungen wurde bereits weiter oben eingegangen.

Im Prinzip gilt, dass man in der interkulturellen Kommunikation stets auf Unterschiede bezüglich Erwartungen und Handlungen sowie auf die Relativität von Werten und Normen in verschiedenen Kulturen gefasst sein muss. Insofern geht es in interkulturellen Trainings darum, neben der Vermittlung kulturspezifischen Wissens kommunikativ zu sensibilisieren

- für Verstehensprobleme; Fragen können helfen: Kann ich die Wörter verstehen oder den Sinn? Bin ich imstande, die folgenden Beiträge zu verstehen?
- für die Strategien von Fremdsprachen-Lerner/-innen, die die Ursache von Missverständnissen, von unerwarteten Handlungen oder Reaktionen sein können oder die den Anschein erwecken, die Sprachfähigkeit des Gegenübers sei deutlich größer als das tatsächlich der Fall ist: Verstehen ist meist anspruchsvoller als sprechen, denn bei letzterem kann ich meine Äußerungen meinem Sprachvermögen anpassen.
- für die Diskrepanz zwischen eigener Erwartung und dem (sprachlichen) Handeln des Gegenübers als Hinweis auf auch kulturell unterschiedlich Erwartbares.
- für die verschiedenen Management-Ebenen des Gesprächs, die einerseits die Komplexität von Kommunikation verdeutlichen, aber andererseits zeigen, wie Kommunikation strukturiert und –

zumindest ein Stück weit – handhabbar gemacht werden kann

- und für die Kulturspezifität auch auf der Ebene der Performance.

Konkret heißt dies, auf Hotspots hinzuweisen, diese mit Hilfe von Videos und Transkripten zu analysieren und sich so der Makrostruktur (dem Zustandekommen kritischer Störungen insgesamt) und der Mikrostruktur (die einzelnen Turns, die Performance im einzelnen, die Reaktionen der Beteiligten) bezüglich des Zustandekommens kritischer Kommunikationssituationen bewusst zu werden. Daneben können typische Situationen, Routinen und alternative Weisen des kommunikativen Handelns und Reaktionen reflektiert werden.

Als eine Trainingsplattform bietet sich die virtuelle Welt Second Life an; dort hat man die Möglichkeit, mit Avataren aus aller Welt zu kommunizieren. Da Englisch in Second Life als lingua franca verwendet wird, kann man auch Englisch als Fremdsprache trainieren, schriftlich im Chat und mündlich im Voice-Chat.

Ein paar Allgemeinplätze und -sätze können daran erinnern, dass Verstehen in der Kommunikation keine Selbstverständlichkeit ist:

- Missverständnisse sind jederzeit möglich – auch in der ganz alltäglichen Kommunikation.
- Es gibt prinzipiell die Strategie des ‚wait and see‘ und damit die Strategie, Verstehens- und Verständnisfragen zu vermeiden – bis es zu spät ist.
- Auch ein versierter Gesprächsteilnehmer oder eine versierte Gesprächsteilnehmerin versteht nicht immer alles.
- 100%iges Verstehen in jeder Situation existiert nicht.

Literatur

- AGAR, M. 1994. *Language Shock. Understanding the Culture of Communication*. New York, Morrow
- FIEHLER, R. 1998/2002. Hg.: *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Radolfzell, Verlag für Gesprächsforschung. www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/probleme/probleme.pdf
- FIEHLER, R. 1998/2002. Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. In: ders. (Hg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Radolfzell, 7-15.
- FIEHLER, R. 2014. Von der Mündlichkeit zur Modalität ... und darüber hinaus. In: Grundler, Elke/Spiegel, Carmen (Hg.) *Konzeptionen des Mündlichen – wissenschaftliche Perspektiven und didaktische Konsequenzen*. Hep Verlag Bern, 16 Seiten.
- GUMPERZ, J. 1982. *Discourse strategies*. Cambridge University Press.
- HERINGER, J. 2007. *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen, Francke Verlag.
- HOFSTEDE, G. & HOFSTEDE, J. G. 2009. *Lokales Denken, globales Handeln*. München, Beck bei DTV Deutscher Taschenbuch Verlag.
- KIM, O.-S. 2000. *Kommunikationsstrategien mit Beispielen von koreanischen DaF-Lernern*. In: Bucher, Stefan (Hg.): Fehler und Lernerstrategien. Frankfurt, Lang Verlag.
- KINDT, W. 1998/2002. Konzeptuelle Grundlagen einer Theorie der Verständigungsprobleme. In: Fiehler, Reinhard (1998/2002) (Hg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Radolfzell, Verlag für Gesprächsforschung, 17-43. www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/probleme/probleme.pdf
- LÜSEBRINK (2005) *Interkulturelle Kommunikation*. Stuttgart/Weimar, Metzler Verlag.
- SPIEGEL, C. 1995/2011. *Streit. Eine linguistische Untersuchung verbaler Interaktionen in alltäglichen Zusammenhängen*. Radolfzell, Verlag für Gesprächsforschung, www.verlag-gespraechsforschung.de/2011/pdf
- SPIEGEL, C. 2006. *Unterricht als Interaktion*. Radolfzell, Verlag für Gesprächsforschung. www.verlag-gespraechsforschung.de/2006/pdf/unterricht.pdf
- SPIEGEL, C. 2009a. Zuhören im Gespräch. In: Krelle, Michael/Spiegel, Carmen (Hg.): *Sprechen und Kommunizieren*. Baltmannsweiler, Schneider Verlag Hohengehren, 189-203
- SPIEGEL, C. 2009b. Ein didaktischer Leitfaden für Kommunikationstrainings aus der Gesprächsforschung. In: Meer, Dorothee/Spiegel, Carmen: *Kommunikationstrainings im Beruf. Erfahrungen mit gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepten im Beruf*. Radolfzell, Verlag für Gesprächsforschung, 7-28. www.verlag-gespraechsforschung.de/2009/meer.htm
- SPIEGEL, C. 2013. Die ausbildungsvorbereitende Förderung von Gesprächskompetenzen an Realschulen. In: Efing, Christian (Hg.) *Ausbildungsvorbereitung im Deutschunterricht der Sekundarstufe I*. Frankfurt, Lang Verlag, 299-318
- THOMAS, A., KINAST, E.-U., & SCHROLL-MACHL, S. 2003. (Hg.): *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation*. 2 Bände. Bd 1: *Grundlagen und Praxisfelder*, Bd 2: *Länder, Kulturen und Interkulturelle Berufstätigkeit*. Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht