



# HANDREICHUNG ZUM UMGANG MIT „KULTURSCHOCKS“ AN HOCHSCHULEN

Ein Handbuch für internationale Studierende und MitarbeiterInnen: Wie „Kritische Ereignisse“ zu Lernanlässen verwandelt werden können



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Inhalts- verzeichnis

1. Einleitung zum Handbuch.....	2
2. Der Eisberg als Kulturmetapher.....	3
3. Gründe, sich mit Kulturschocks zu beschäftigen?.....	5
4. Ein praktischer Leitfaden, von Kulturschocks zu lernen.....	8
5. Unsere Onlinetool kennenlernen.....	12

## 1. Einleitung zum Handbuch

### Für wen ist diese Handreichung?

Diese Handreichung richtet sich an Studierende, die einen studienbezogenen Auslandsaufenthalt planen, derzeit im Ausland studieren oder nach dem Auslandsaufenthalt ihre Erfahrungen reflektieren möchten. Wir wenden uns außerdem an Personal an Hochschulen, die an diesen Erfahrungen beteiligt sind, etwa in der Vorbereitung, im Empfang, bei der Begleitung, der Beratung oder der Lehre mit internationalen Studierenden. Diese Handreichung ist leicht zu lesen, damit die Informationen möglichst zugänglich sind, ungeachtet des Hintergrunds oder der akademischen Vorbildung der Leser\*innenschaft.

### Welchen Nutzen soll die Handreichung erfüllen?

Die Handreichung leistet einen Beitrag zum Gelingen von studienbezogenen Auslandsaufenthalten, damit diese Erfahrung eine der interessantesten und bereicherndsten Lernerfahrungen des Studiums wird – sowohl auf der persönlichen als auch der Ebene des Lernens. Um das zu erreichen, stellen wir hier die Methode der „Critical Incidents“ der Sozialpsychologin Cohen-Emerique (2015) in den Vordergrund. Diese Methode zielt darauf ab, mit diversen Personen(gruppen) an kulturellen Differenzen und Erlebnissen mit „Kulturschocks“ zu arbeiten, da wir wissen, dass kulturelle Unterschiede gerade während eines Auslandsaufenthalts herausfordernd sein können. Diese stehen aber auch in Zusammenhang mit anderen Lebensbereichen, in denen Studierende womöglich gar nicht erwarten, dass Kultur einen Unterschied macht.

### Wie ist die Handreichung aufgebaut?

Wir beginnen mit einer theoretischen Einführung, in der die Konzepte des „Kulturschocks“ und der „Kritischen Ereignisse“ erläutert werden. Dann stellen wir einen praxisnahen Leitfaden vor, wie eigene Erfahrungen mit „Kulturschocks“ im Ausland reflektiert werden können. Dies geschieht mithilfe der Kulturmetapher des Eisbergs (Schein 2010). Im Anschluss daran finden Sie eine Sammlung an „Kritischen Ereignissen“, die wir mit internationalen und einheimischen Studierenden gemeinsam erstellt und ausgewertet haben. Mit der Analyse der Ereignisse in sieben sogenannten „sensitive zones“ zeigen sich die verdichteten Herausforderungen und Stolpersteine, die während des kulturellen Anpassungsprozesses rund um einen Auslandsaufenthalt auftreten können.

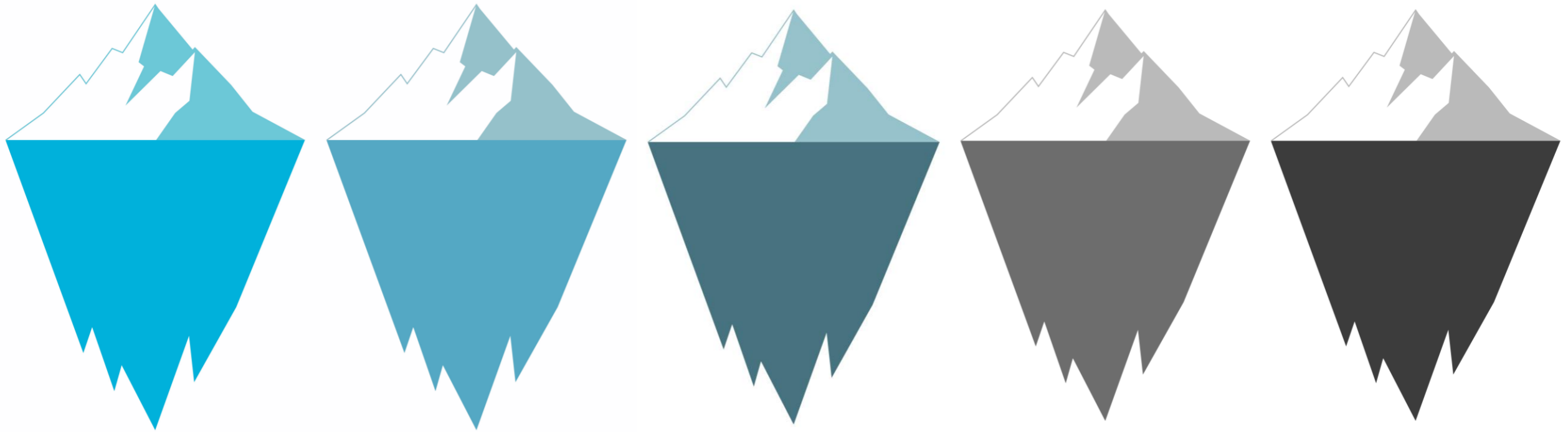
## 2. Der Eisberg als Kulturmetapher

Eisberge stellen für viele, die in der interkulturellen Pädagogik arbeiten, eine beliebte Metapher für Kultur dar, und das aus gutem Grund: Sie widerspiegeln eine Grundwahrheit der Kultur, dass diese gleichzeitig sichtbar und unsichtbar ist. Wo auch immer Sie sich gerade aufhalten, Sie sind von Anzeichen für Kultur umgeben. Schauen Sie sich mal um, Sie sitzen vielleicht gerade an einem Computer, auf einem Sessel, in einem Raum oder einem Gebäude und Sie sind auf eine bestimmte Art gekleidet. Vielleicht unterhält sich jemand in Ihrer Umgebung, vielleicht ist der Raum, in dem Sie sitzen, mit Pflanzen oder Büchern dekoriert. All diese Dinge sind wahrnehmbare, greifbare und sichtbare Zeichen von Kultur – sie befinden sich oberhalb der Wasseroberfläche des Eisbergs. Um sie jedoch vollständig zu verstehen, müssen wir uns mit Normen, Werten und sozialen Repräsentationen beschäftigen, die diesen kulturellen Elementen Bedeutung geben. Diese Wertvorstellungen – die Elemente unterhalb der Wasseroberfläche des Eisbergs – sind oftmals unsichtbar und verborgen.

**Beispiel Kleidung:** Um genauer zu verstehen, warum eine Person ein bestimmtes Outfit trägt, müssen wir verschiedene Elemente seiner oder ihrer kulturellen Identität verstehen. Mit welchem Geschlecht identifiziert sich die Person? Wie folgt die Person den vorgegebenen Normen der geschlechtergetrennten Kleidung, um sich als Mann oder Frau hervorzuheben? Was denkt die Person über das Bedecken von Körperteilen, die als „privat“ oder „öffentlich“ angesehen werden können? Was empfindet die Person als moralisch angebracht oder „dezent“? Möchte die Person die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe demonstrieren? Trägt die Person eine Uniform? Kann man an der Kleidung Musikgeschmack, politische Position oder sexuelle Orientierung ablesen?

Was für das Beispiel der Kleidung gilt, gilt auch für andere Lebensbereiche. Wenn wir verschiedene Beispiele auf diese Art „auflösen“ oder durchgehen, dann stellt sich schnell heraus, dass kulturelle Neutralität eine Illusion ist. Wir können die kulturellen Codes, die jeder sichtbaren Manifestation von Kultur zugrunde liegen, analysieren. Im Gegensatz zu digitalen oder binären Codes sind unsere kulturellen Codes unendlich – es gibt eine unendliche Vielfalt an kulturellen Codes: Rationalität, Gruppenmitgliedschaft, Gender, Individualität, Moral und viele mehr.





Jede Kultur hat ihren eigenen kulturellen Eisberg. Und um es noch komplexer zu machen: Jede Person, die in verschiedenen Kulturen sozialisiert wurde, verfügt über eine einzigartige Zusammensetzung von kulturellen Werten, Normen und Repräsentationen, die er oder sie mobilisiert, wenn ein kulturelles Phänomen zu interpretieren ist. Es ist vielmehr so, dass Personen – auch wenn sie (und ihre Eltern und Großeltern) immer im selben Land gelebt haben, eine Vielzahl an Kulturen in sich tragen. Dazu zählen regionale, politische, sexuelle, geschlechtsspezifische Kulturen oder auch soziale Unterschiede.

Zurück zum Beispiel der Kleidung: Miniröcke sind womöglich in manchen Eisbergmodellen eine provokative Strategie, um Aufmerksamkeit zu erlangen. Andere wiederum sehen Miniröcke vielleicht als bestätigende Aussage für die Freiheit von Frauen. Für wieder andere ist es einfach ein angenehmes Kleidungsstück. Genauso komplex wäre das Beispiel des Hijabs, das Kopftuch vieler muslimischer Frauen. Dasselbe Kleidungsstück wurde schon als Ausdruck der Unterdrückung der Frau und als Ausdruck einer modernen Identitätsstrategie von jungen Musliminnen verwendet, die gleichzeitig feministisch *und* muslimisch sein wollen.

Das Problem ist, obwohl es eine Vielzahl an Eisbergen gibt, dass wir dazu tendieren, Verhaltensweisen durch unseren eigenen kulturellen Eisberg zu erklären. Das führt in den meisten Fällen zu Missverständnissen und Fehlern: zu Fehlern der Bedeutungszuweisung und Fehlern in der Bewertung von Intentionen.

Eine junge Frau, die so viel von ihrem Körper zeigt, wie sie möchte, assoziiert dies mit Freiheit und nimmt eine andere Frau, die sich verschleiert vielleicht als unterdrückt und konservativ wahr. Und umgekehrt: die junge Frau, die sich dezent kleidet und bedeckt, interpretiert womöglich nackte Beine als ein absichtliches Zurschaustellen des weiblichen Körpers gegenüber Männern. Und so verhält es sich mit vielen Beispielen: eine hierarchische, frontale Ausrichtung eines Lehrveranstaltungssaals steht für viele für formale und ernsthafte Aus- und Weiterbildung, während sie für andere einen Mangel an kritischem Denken, als altmodisch oder für einen aus dem Mode gekommenen didaktischen Stil steht. Zwanzig Minuten zu spät zu einer Besprechung zu kommen, ist für manche respektlos, für andere bedeutet es, gerade zur richtigen Zeit anzukommen.

Wir verbinden also mit demselben Verhalten unterschiedliche Werte, Normen und Bedeutungen. Und wenn sich Eisberge überschneiden, dann kommt es zu Interpretationen der jeweiligen Verhaltensweisen der anderen. Diese Kollisionen der Eisberge gehen oft mit mehr oder weniger heftigen Emotionen einher. Wenn das geschieht, dann liegt ein sogenannter „Kulturschock“ vor.

3.

## Gründe, sich mit „Kulturschocks“ zu beschäftigen

- Kennenlernen der Definition von “Kulturschock” und “Kritischen Ereignissen”
- Verstehen, welche Ursachen es für “Kulturschocks” gibt und wofür sie stehen
- Nachvollziehen, wie „Kulturschocks“ ein wichtiger Lernanlass sein können, die auf einen Auslandsaufenthalt vorbereiten

## Gründe, sich mit „Kulturschocks“ zu beschäftigen

Die erste Tradition von interkulturellen Trainings in den 1970er Jahren und danach konzentrierte sich auf die Vermittlung von kulturspezifischem Wissen an Teilnehmende: wie Japaner\*innen Räume gestalten, wie Ungar\*innen Humor verstehen, die französische Eloquenz, die belgische Identität etc. Zu Beginn ihrer Karriere gab Cohen-Emerique (2015) Trainings für französische Sozialarbeiter\*innen, die in ihrer Arbeit mit jüdischen Einwanderer\*innen konfrontiert waren, die sich in Frankreich als Teil der jüdischen Diaspora niederließen. Sie machte jedoch schnell die Beobachtung, dass ihre Trainings, die auf Geschichte, Kultur- und Sozialanthropologie, Identitätskonzepten u.a. basierten, keine ausreichende Wirkung auf die Praxis der Sozialarbeiter\*innen hatten: In einigen Situationen wandten sie das erlernte Wissen kaum an und in anderen Situationen blieben sie bei den eingelernten Elementen des Trainings, ohne diese auf die spezifische Gruppe, den Kontext oder die Kultur ihre Klient\*innen anzupassen.

Cohen-Emeriques Beobachtungen von damals decken sich mit dem, was wir heute als allgemeine Kritik an kulturspezifischen Ansätzen zusammenfassen:

- Auf der einen Seite erscheint es fast unmöglich, valide und nachhaltige Informationen über kulturelle Normen, Werte und Verhaltensweisen zu vermitteln, die über Kulturen hinweg verallgemeinerbar sind. Dies ist aufgrund des dynamischen Charakters und der ständigen Veränderung von Kulturen schwierig. Auch individuelle Erlebnisse sind nicht so einfach zu generalisieren.
- Auf der anderen Seite stellt die Anwendung von mehr oder weniger gesichertem Wissen in der konkreten Interaktionssituation eine Herausforderung dar: kultur- und sozialanthropologisches Wissen auf konkrete Situationen zu übertragen ist eine ebenso schwierige Aufgabe.

Um auf die beobachteten Herausforderungen zu reagieren entwickelte Cohen-Emerique eine Methode, die in den letzten 30 Jahren in Frankreich enorm an Bekanntheit gewonnen hat, vor allem in Trainings und in der Supervision von Personal im Gesundheits- und Sozialbereich, in dem mit diversen Bevölkerungsgruppen gearbeitet wird. Cohen-Emeriques interkultureller Ansatz basiert auf drei Schritten, die im Folgenden näher erläutert werden.

# Die drei Schritte der „Critical Incident“ Methode

1. Dezentrierung: den eigenen kulturellen Referenzrahmen erarbeiten
2. Den kulturellen Referenzrahmen des Anderen erarbeiten
3. Ausarbeitung von Handlungsstrategien

## a) Dezentrierung

Im ersten Schritt der Dezentrierung geht es darum, zu verstehen, dass Konflikte nicht nur auf einer Person beruhen, sondern das Ergebnis von Interaktionen zwischen mindestens zwei Personen darstellen, die unterschiedliche kulturelle Referenzrahmen haben. Dezentrierung ist ein Konzept, das dazu einlädt, sich mit den eigenen kulturellen Normen und Werten zu beschäftigen und wie diese in Relation zu den kulturellen Referenzrahmen anderer stehen.

Die Dezentrierung stellt deshalb den ersten Schritt im interkulturellen Verständnis dar, da unsere kulturellen Referenzrahmen einen Filter darstellen – eine Fensterscheibe, durch die wir auf die Welt blicken – die bestimmt, wie wir die Welt wahrnehmen. Mit dem Schritt der Dezentrierung gelingt es, die eigene Sichtweise auf Kultur besser zu verstehen, da die eigenen Wahrnehmungsfilter sichtbar werden. Es ist außerdem einfacher, anderen Kulturen Bedeutung zuzuweisen, wenn wir einen Einblick in unsere eigene erhalten haben. Es ist beispielsweise einfacher zu verstehen (oder auch zu akzeptieren), dass es in anderen Kulturen kulturelle Tabus beim Essen gibt, sobald uns bewusst wird, dass es auch in unserer eigenen Kultur Tabus gibt, wie etwa das Essen von Schnecken, Schweinefleisch oder Muscheln. Jede Kultur setzt hier andere Grenzen fest.

Schließlich tendieren wir dazu, unsere eigene Kultur als komplex anzusehen, während wir in anderen Kulturen Simplifizierungen zulassen. Zuerst mehr Bewusstsein für unsere eigene Kultur zu erlangen, hilft dabei, diesen Bias zu erkennen und weniger vereinfachend über andere zu denken oder sprechen.

### *Diversitätskompetenzen in diesem Schritt:*

In diesem Schritt geht es darum, Abstand von den eigenen Erfahrungen und Vorannahmen zu nehmen und dem Drang zu widerstehen, eine „leichte und schnelle“ Antwort für die erlebten Unterschiede zu finden.

## b) Den kulturellen Referenzrahmen des Anderen erarbeiten

Wenn wir einmal ein Bewusstsein für unsere eigenen kulturellen Werte und Normen geschaffen haben, können wir andere klarer sehen. Die Ziele dieses Schrittes sind:

- ein vertieftes Verständnis von kulturellen Normen und Werten fremder Kulturen zu erlangen,
- vereinfachende kulturellen Annahmen und Stereotype zu überwinden, und
- ein Bewusstsein für die Fülle an Faktoren zu erlangen, die den kulturellen Referenzrahmen einer Person beeinflussen kann.

In diesem Schritt arbeiten wir mit Tools und Methoden aus der Kultur- und Sozialanthropologie, um kulturelle Muster zu beobachten, zu analysieren und zu verschriftlichen. Auch Kontextfaktoren werden dabei berücksichtigt.

### ***Diversitätskompetenzen in diesem Schritt:***

- Neugierig sein: Cohen-Emerique hat beobachtet, dass wir uns im Kontakt mit uns fremden Kulturen oft auf Stereotype versteifen, weil uns die Neugierde fehlt, etwas Fremdes zu entdecken. Damit einher geht oft die Angst, zu neugierige Fragen zu stellen oder in die Privatsphäre von jemandem einzudringen. Daher hinterfragen wir Bedeutungen bei anderen oft nicht, auch wenn wir die Chance dazu hätten.
- Beobachten: In Japan zum Beispiel kann man sehr wenige Situationen beobachten, in denen sich Menschen zur Begrüßung die Hand schütteln.
- Das Beobachtete systematisch mit unserem Wissen verknüpfen: Zum Beispiel könnten wir wahrnehmen, dass nicht alle Begrüßungsrituale auf dieselbe Art und Weise ablaufen müssen, wie wir das gewöhnt sind (sondern dass es Nuancen gibt). Diese haben beispielsweise durch COVID19 verändert.

## c) Ausarbeiten von Handlungsstrategien

Im dritten Schritt arbeiten wir gemeinsam an einer Lösung für ein konkretes Problem, die die Identität aller Beteiligten so gut wie möglich respektiert. In dieser Phase sind Kommunikation und Verhandlung wichtige Bausteine zur Lösungsfindung.

### ***Diversitätskompetenzen in diesem Schritt:***

- Wertschätzen der Wichtigkeit der kulturellen Normen und Werte der anderen Person (wenn wir die anderen als weniger wertvoll einschätzen, kommt keine Verhandlung zustande).
- Aktives Zuhören und gewaltfreie Kommunikation: den anderen zuhören und nicht nur darauf achten, was uns gerade wichtig ist.
- Dem Zwang widerstehen, aus der Situation ausbrechen zu wollen oder sie schnell zu beenden: dem Drang widerstehen, die Kommunikation in einer emotional schwierigen Situation zu beenden.
- Bewusstsein für die Diversität verbaler und nonverbaler Kommunikation schaffen und sich an die Kommunikationsstile von anderen anpassen.



# 4.

## Ein praktischer Leitfaden, von „Kulturschocks“ zu lernen

- Erarbeiten einer einfachen Methode, die eigenen „Kulturschock“-Erfahrungen zu reflektieren
- Identifizieren eines „Kulturschocks“
- Analysieren eines „Kulturschocks“

## Einen “Kulturschock” erkennen

Der erste Schritt in Cohen-Emeriques Methode (2015) besteht darin, sich seines eigenen kulturellen Referenzrahmens bewusst zu werden. Wie kann das gelingen – vor dem Hintergrund, dass uns unsere kulturellen Normen und Werte meistens verborgen sind? Wie Fische, die vom Wasser umgeben sind, sind wir von Kultur umgeben, wir sind selbst Ergebnis von Kultur, so sehr, dass wir kaum jemals darüber nachdenken. Eigentlich denken wir über kulturelle Fragen erst dann nach, wenn wir mit anderen (fremden) Kulturen in Kontakt treten, etwa während eines studienbezogenen Auslandsaufenthalts. Das kulturelle Fremde unterstützt und dabei, einen Blick auf die eigene unsichtbare Kultur zu werfen. Zu diesen Anlässen zählen auch „Kulturschocks“.

### Was ist eine “Kulturschock”?

Das Konzept eines „Kulturschocks“ ist bisher auf unterschiedlichste Art verwendet worden, daher beginnen wir mit unserem Verständnis davon.

*Ein Kulturschock ist eine Interaktion mit einer Person oder einem Objekt aus einer anderen Kultur an einem bestimmten Ort zu einer bestimmten Zeit, die negative oder positive kognitive und affektive Reaktionen hervorruft, einen Orientierungsverlust, eine negative Bewertung der eigenen Person und ein Gefühl fehlender Wertschätzung mit sich bringt, und aus der Unbehagen und Wut hervorgehen können. (Cohen-Emerique 2015: S.65)*

### Greifen wir einige Punkte aus der Definition vertiefend auf:

♣ *Kulturschocks sind echte, reale Erfahrungen von Menschen, keine Fantasien, keine Theorien darüber, was die Ursache für einen Konflikt oder Kulturschock sein könnte, sondern es geht um Situationen, die tatsächlich passiert sind und in denen wir den Verdacht hatten, dass kulturelle Unterschiede hierbei eine Rolle gespielt haben.*

♣ *Kulturelle Unterschiede können auf mehreren Ebenen auftreten. Wir verwenden ein breites Verständnis von „Kultur“ und meinen damit Nationalität, Religion, kulturelle Herkunft, Alter, sexuelle Orientierung, soziale Herkunft, Berufskulturen usw.*



♣ Unsere Definition von „Kulturschock“ ist zeitlich limitiert, hat einen Start und ein Ende und geschieht an einem konkreten Ort.

♣ *Gefühle deuten auf einen „Kulturschock“ hin:* Gefühle (ob positive oder negative) sind Indikatoren dafür, dass gerade etwas Wichtiges geschehen ist, vielleicht, weil ein Wert in Gefahr ist, den wir verteidigen wollen, oder vielleicht, weil unsere Erwartungen nicht erfüllt wurden. Auf jeden Fall gehen „Kulturschocks“ immer mit irgendeiner Art von Gefühl einher – so erkennen wir, dass wir gerade einen „Kulturschock“ erlitten haben. Manchmal ist es ein Gefühl des Verlorenseins, es kann aber auch starke Wut oder Ekel oder Faszination sein.

♣ *„Kulturschocks“ können positiv oder negativ sein:* nicht alle „Kulturschocks“ sind negative Erfahrungen, z.B. wenn Stadtbewohner\*innen auf die Yanomami treffen, die im Amazonas-Regenwald leben und ihren Lebensstil als ‚im Einklang mit der Natur‘ beschreiben. Ob positiv oder negativ, unsere Erfahrungen führen manchmal dazu, andere in einer vereinfachten Weise zu betrachten, anstatt sie in ihrer Komplexität zu erfassen (ja, die Yanomami leben in Einklang mit der Natur, kämpfen aber oft ums Überleben).

♣ *„Kulturschocks“ führen oft zu Bewertungen:* In manchen Situationen, in denen wir einen „Kulturschock“ erleiden, beobachten wir ein Verhalten, das aus der Norm fällt (z.B. ein lautes Rülpsen am Ende einer Mahlzeit), und dann bewerten wir fast automatisch: wie unhöflich, wie unanständig. In anderen Situationen machen wir kulturelle Fehler oder Fehleinschätzungen, je nach Persönlichkeit und Schwere der Konfliktsituation, und wir fühlen uns vielleicht schuldig oder schämen uns („das hätte ich wissen sollen“). Diese Unsicherheiten im Verhalten bzw. im Bewerten von Situationen verleiten dazu, diese mit einer negativen Bewertung zu verlassen – entweder über uns selbst oder über die andere Person. Ein Grund dafür ist, dass negative „Kulturschocks“ unangenehme Situationen sind und wir versuchen, sie so schnell wie möglich hinter uns zu lassen oder zu beenden. Bewertungen sind eine gute Möglichkeit dafür: wir müssen dann nicht nachforschen, reflektieren oder den anderen verstehen, denn die anderen sind grundsätzlich unhöflich, sexistisch, autoritär.

## EINE CHECKLISTE FÜR DAS ERKENNEN VON „KULTURSCHOCKS“

Auf Basis der bisherigen Diskussion stellen wir hier eine Checkliste zur Verfügung, die Ihnen dabei helfen soll, einen „Kulturschock“ zu identifizieren:

- Sie haben den „Kulturschock“ selbst erlebt, zu einem konkreten Zeitpunkt und in einem konkreten Kontext.
- Sie haben dabei emotional reagiert: Die Situation hat dazu beigetragen, dass Sie starke Gefühle hatten.
- Das Ereignis ist durch eine Person oder Gruppe oder ein Objekt mit einem anderen soziokulturellen Hintergrund ausgelöst worden.
- Die Ursache des Ereignisses ist höchstwahrscheinlich eine kulturelle Differenz: Sie haben bereits Vorüberlegungen über z.B. Kontextfaktoren angestellt, sind aber zu keiner ausreichenden Erklärung gelangt. (kulturelle, situative, persönliche Faktoren wirken gleichzeitig auf unser Verhalten ein und sie zu ordnen ist ein Ziel der hier vorgeschlagenen Methode).

## Ein Beispiel

Wir möchten hier ein Beispiel für einen „Kulturschock“ geben:

« In der Zeit vor Weihnachten machte ich kleine Geschenke für meine Studienkolleg/innen. Nichts Großes, nur Kleinigkeiten. Ohne weiter darüber nachzudenken, überreichte ich meinem muslimischen Kollegen in meinem Kurs ein Geschenk und wünschte ihm eine schöne Weihnachtszeit. Er wich zurück, entsetzt, und lehnte das Geschenk ab. Er ließ mich da stehen mit einem schlechten Gewissen und beschämt. Erst nach einer Weile realisierte ich mein faux pas und entschuldigte mich. Er sagte, ich hätte ihn in Verlegenheit gebracht, weil es ihm nicht gestattet war, Weihnachtsgeschenke anzunehmen. Ich unterstrich meine Gedankenlosigkeit, aber er verblieb voller Anschuldigungen und Kritik mir gegenüber. »

(Internationale Studierende, weiblich, Wien, erzählt 2017).

Im folgenden Abschnitt bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre eigenen Erfahrungen zu analysieren, aus ihnen zu lernen und Ihre Perspektive zu verändern. Anhand von drei Schritten (Dezentrierung / den kulturellen Referenzrahmen des Anderen erarbeiten / Ausarbeiten von Handlungsstrategien) leiten wir Sie durch die wichtigsten Fragen, um besser zu verstehen, was in der konkreten Situation geschehen ist (und wie dies im besten Fall in Zukunft vermieden werden kann).



# Deinen „Kulturschock“ analysieren

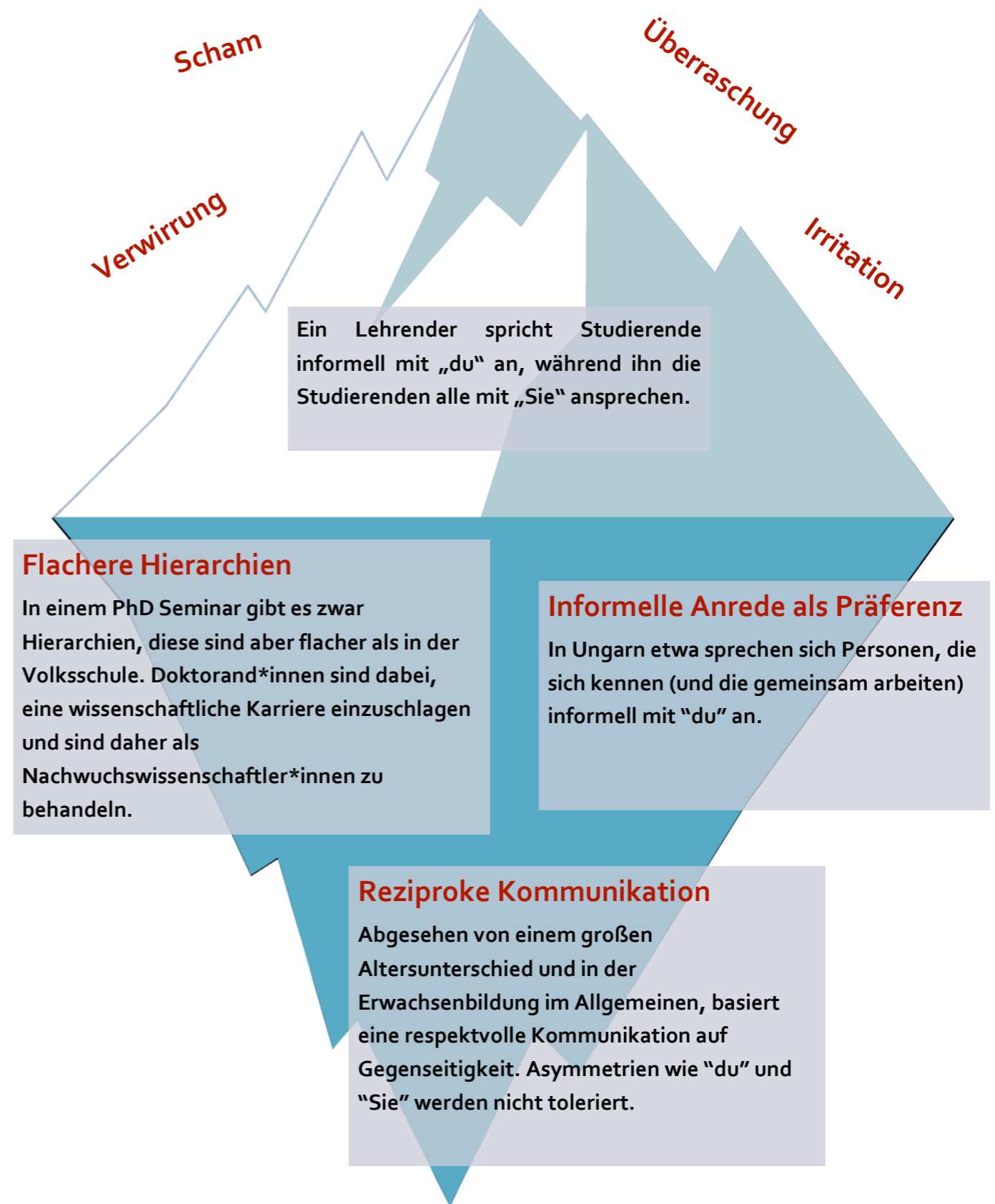
Zuallererst, **geben Sie sich nicht die Schuld**. Schuld ist ein typisches Gefühl, wenn man ein „Kritisches Ereignis“ erlebt hat. Die meisten Menschen haben die Erwartung sich selbst gegenüber, dass sie kaum etwas aus der Bahn werfen oder überraschen kann, sondern im Gegenteil, dass sie immer gut auf Situationen vorbereitet sind. Gerade vor oder während eines studienbezogenen Auslandsaufenthalts ist es aber völlig in Ordnung, schockiert, irritiert oder perplex zu sein.

1. **Schreiben Sie Ihre Erfahrung auf!** Es empfiehlt sich, das Ereignis möglichst unmittelbar nach dem Erleben auszuschreiben. Dies sollte möglichst ohne Bewertung oder Analyse erfolgen, sondern sich an den Fakten orientieren: Was ist geschehen? Wer war beteiligt? Welche Gefühle wurden dabei ausgelöst?

2. **Gefühlen Vorrang geben.** Beim Schreiben werden einem oft Gefühle klarer, die mit der Situation verknüpft sind. Versuchen Sie, die Gefühle zu beschreiben ohne sie unnötig größer zu machen. Gefühle sind in diesem Fall wichtige Indikatoren für eine mögliche Lernerfahrung und sind keinesfalls „unnötig“. Verwenden Sie beim Aufschreiben das Eisbergmodell und schreiben Sie die Gefühle um die Spitze Ihres Eisbergs.

3. Wenn Sie Ihr „Kritisches Ereignis“ verschriftlicht haben, dann versuchen Sie, **das Ereignis in einem Satz zusammenzufassen** – dieser Satz wird als sichtbares Element in Ihrem Eisberg oberhalb der Wasseroberfläche platziert. „Objektiv“ und „sichtbar“ bedeutet, dass dieser Satz nur die Fakten widerspiegelt – ohne Interpretationen (s. Beispiel auf der gegenüberliegenden Seite).

4. **Analysieren Sie die dahinterliegenden Normen, Werte, Bedeutungen, Stereotype etc., die Ihren kulturellen Referenzrahmen widerspiegeln** und tragen Sie diese Werte in Ihrem Eisberg unterhalb der Wasseroberfläche ein. In diesem Schritt versuchen Sie, Faktoren zu identifizieren, die eine Auswirkung auf die Situation hatten. Manche Faktoren sind Ihnen womöglich gleich bewusst, andere wiederum nicht. Für jede Norm oder jeden Wert, den Sie identifizieren (z.B. flache Hierarchien), bitte schreiben Sie einen erklärenden Satz, der den Zusammenhang dieses Werts mit der Situation wiedergibt.



Frage 2-4: Eisberg der erzählenden Person

# Die kulturell „andere“ Person

5. In einem weiteren Schritt in der Analyse geht es nun darum, die Normen, Werte, Bedeutungen, Stereotype etc., die den kulturellen Referenzrahmen der anderen Person widerspiegeln, zu identifizieren. Da die andere Person zu diesem Zeitpunkt nicht befragt werden kann, sind dies Ihre Annahmen über die Werte der anderen Person (Hypothesen). Versuchen Sie, die bestmöglichen Werte der Person zu identifizieren und tragen Sie diese in den Eisberg der anderen Person unterhalb der Wasseroberfläche ein. Bitte schreiben Sie einen erklärenden Satz, der den Zusammenhang dieses Werts mit der Situation wiedergibt

6. Ausarbeiten von Handlungsstrategien und institutionellen Lerneffekten: Bringt das „Kritische Ereignis“ Herausforderungen zutage, die über die Situation hinausgehen – etwa Lerneffekte für die Hochschule, für eine Berufsgruppe, für den Umgang mit Diversität an Hochschulen oder für die Organisation von Auslandsaufenthalten etc.? In diesem Schritt werden Handlungsstrategien erarbeitet, die über die erlebte Situation hinausgehen.



## Hierarchie ist wichtig

Die Rolle eines Vorgesetzten und der nötige Respekt für ihn oder sie müssen anerkannt werden. Diese Hierarchien zu bestätigen ist wichtiger als horizontale Hierarchien mit Studierenden, auch wenn diese im Studium fortgeschritten sind.

## Formale Anrede bevorzugt

Es ist wichtig, wie jemand adressiert wird. Die Tendenz dazu, dies formal zu tun, ist gesellschaftlich anerkannter. Formalismus ist außerdem eine Möglichkeit, um Berufliches und Persönliches zu trennen. Personen, die miteinander arbeiten, können dennoch formal miteinander umgehen.

## Kommunikation muss nicht immer reziprok sein

Kommunikation muss nicht wichtiger als Hierarchie sein und muss auch nicht immer gegenseitig sein.

Ein Lehrender spricht Studierende informell mit „du“ an, während ihn die Studierenden alle mit „Sie“ ansprechen.

Frage 5: Eisberg der „anderen“ Person

# 5. Unser Onlinetool kennenlernen

- Was enthält unsere Sammlung „Kritischer Ereignisse“?
- Woher stammen die Ereignisse? Wie sind sie ausgewertet worden?
- Vorstellung der “sensitive zones”
- Wie die Sammlung „Kritischer Ereignisse“ zu verwenden ist

## Was enthält unser Onlinetool learningfromcultureshocks.eu?

Zwischen Jänner und Mai 2019 fand im EU-Projekt SOLVINC „*Solving Intercultural Problems with international students*“ eine Sammlung und Analyse von Kulturschockerlebnissen gemeinsam mit 35 internationalen und einheimischen Studierenden statt. Die meisten „Kritischen Ereignisse“ wurden von internationalen oder einheimischen Studierenden selbst erzählt, und einige wenige von Mitarbeiter\*innen. Unser Ziel war es, auf die erlebten „Kulturschocks“ von einheimischen und internationalen Studierenden hinzuweisen und nicht, mit häufigen Problemen internationaler Studierender zu „provizieren“. Im Gegenteil, wir möchten aufzeigen, dass Erfahrungen mit kulturell Anderen zu jeder Zeit während des Studiums auftreten können, auch wenn man keinen studienbezogenen Auslandsaufenthalt absolviert.

### Woher stammen die Kritischen Ereignisse?

Die Ereignisse wurden partizipativ gemeinsam mit Studierenden und Mitarbeiter\*innen der folgenden Universitäten erhoben: Universität Wien (Österreich), Johannes Gutenberg-Universität Mainz (Deutschland), Universidade do Porto (Portugal), Spoleczna Akademia Nauk (Polen) sowie an französischen Universitäten, die mit der Trainingsorganisation élan interculturel (Frankreich) zusammenarbeiten.

### Wie wurden die Kritischen Ereignisse gesammelt?

Die „Kritischen Ereignisse“ wurden in partizipativen Workshops oder Einzelinterviews gesammelt. Alle Ereignisse wurden gemeinsam analysiert, d.h. partizipativ mit der erzählenden Person. Bei der Analyse folgten wir der von Cohen-Emerique vorgeschlagenen Methode in drei Schritten, die für unseren Forschungskontext adaptiert wurde.

### Wo kann ich etwas zur Forschungsmethode nachlesen?

Resch, K., Raschauer, A. (2019). Kritische Ereignisse in der Hochschullehre. Ein Beitrag zur Weiterentwicklung von Diversitätskompetenz. *Die Hochschullehre* 5, S. 115-134.

Schumann, A. (2012). Critical Incidents als Forschungsinstrument und als Trainingsgrundlage. In: Schumann, A. (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation in der Hochschule: zur Integration internationaler Studierender und Förderung Interkultureller Kompetenz*. Bielefeld: Transcript Verlag, S. 55-79.

# Vorstellung der „sensitive zones“

- Kommunikation
- Geschlechterrollen
- Identität und Zugehörigkeit
- Hierarchie
- Diversität
- Folgen der Kolonialisierung
- Verständnis von Zeit

## Was sind „sensitive zones“ und was macht sie so heikel?

„Sensitive zones“ sind Lebensbereiche, in denen verstärkt Missverständnisse, Spannungen und Konflikte in interkulturellen Situationen im universitären Leben auftreten. Wichtig ist, dass der Lebensbereich an sich nicht als heikel oder sensibel gilt, denn es ist beispielsweise nichts Heikles am Thema „Kommunikation zwischen Lehrenden und Studierenden“.

## „Sensitive zones“ in unserem Projekt

Die 35 „Kritischen Ereignisse“ des SOLVINC Forschungsprojekts konnten insgesamt **sieben Kategorien oder sensitive zones** zugeordnet werden. Die „Kritischen Ereignisse“ überschneiden sich teilweise und könnten auch mehreren Kategorien zugewiesen werden. Beispielsweise haben alle Ereignisse mit Kommunikation zu tun, allerdings sind manche davon besser geeignet, um kommunikative Missverständnisse zu illustrieren. Daher wurden die Ereignisse dann dieser sensitive zone zugeordnet.

### KOMMUNIKATION

Es gibt keinen „Kulturschock“ ohne Kommunikation, denn die meisten „Kritischen Ereignisse“ geschehen in konkreten Interaktionen. Einige dieser Ereignisse treten jedoch aufgrund von unterschiedlichen Ansätzen in der Kommunikation auf. Damit meinen wir Unterschiede wie in der verbalen, para-verbalen, nonverbalen oder kontextbezogenen Kommunikation. Die Ereignisse, die hier zusammengefasst wurden, geben einen ersten Überblick über die kulturelle Vielfalt von Kommunikationspraxis an Hochschulen.

### GESCHLECHTERROLLEN

Erwarten wir von Männern und Frauen, dass sie sich ähnlich kleiden, sprechen oder arbeiten? Oder lassen sich Unterschiede im Aussehen, ihren Rollenbildern, ihrem Status oder ihrem Kommunikationsstil beobachten? Ist Gender für uns eine binäre Kategorie oder können wir uns mehr als zwei Geschlechter vorstellen? Hat Geschlechterzugehörigkeit etwas mit dem Campusleben an der Universität zu tun und wenn ja, wo überschneiden sie sich? In dieser Kategorie werden „Kritische Ereignisse“ erzählt, die zu Spannungen und Missverständnissen mit Geschlechterrollen geführt haben.

### IDENTITÄT UND ZUGEHÖRIGKEIT

Eine der häufigsten Dimensionen von kultureller Differenz ist das Kontinuum zwischen Individualismus und Kollektivismus, d.h. die Tendenz, sich eher als einzigartige Person mit bestimmten Lebenserfahrungen, Persönlichkeit und Leistungen zu verstehen oder als ein Mitglied einer oder mehrerer sozialer Gruppen. Neben dieser Dimension geht es beim Thema der Identität auch um Interaktionen von einheimischen und internationalen Studierendengruppen an der Universität und wie sich diese auf Identität und Zugehörigkeitsgefühl auswirken. Welche Folgen hat ein Minderheits- oder Mehrheitsstatus auf die Identität von Studierenden? Wie gehen Studierende mit der Erwartungshaltung der kulturellen Anpassung an der (Gast)Universität um, wenn sie einen Auslandsaufenthalt absolvieren?

## HIERARCHIE

Wie wird Status festgelegt? Wie treten wir Menschen gegenüber auf, die einen höheren Status haben? Wie stellen wir Status zur Schau oder verbergen ihn? Auf diese Fragen gibt es keine universal gültigen Antworten. In manchen kulturellen Kontexten ist es wichtig, Statusunterschiede klar zu machen, während in anderen, eher horizontalen Gesellschaften, eine Gleichbehandlung aller im Vordergrund steht, auch wenn unterschiedliche Stadien vertreten sind. In dieser Kategorie werden „Kritische Ereignisse“ zum Thema Macht und Hierarchie erzählt.

## DIVERSITÄT

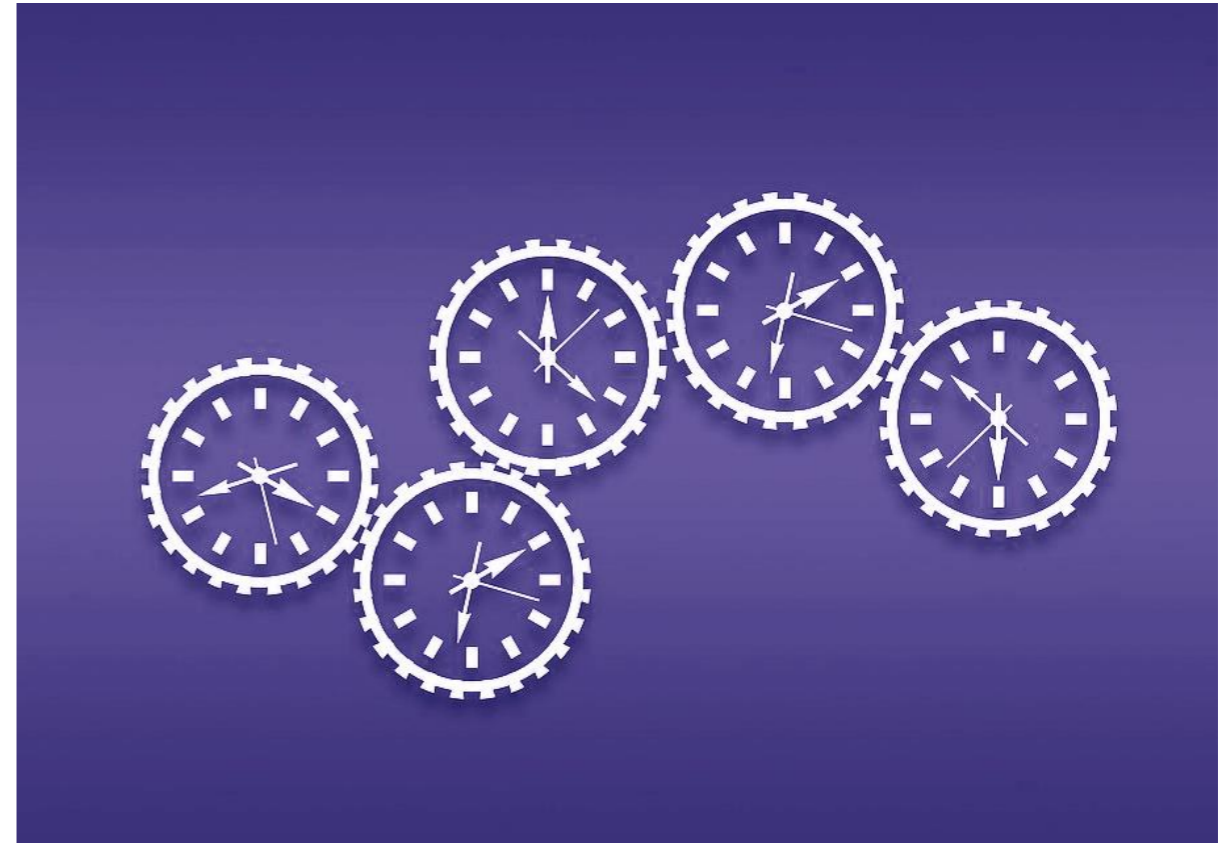
Jeder „Kulturschock“ ist eine Folge kultureller Differenz, jedoch werden manche erst durch die Reaktionen auf Diversität hervorgerufen. Manche stellen eher den positiven Umgang mit Diversität in den Vordergrund. Die „Kritischen Ereignisse“ in dieser Kategorie illustrieren die Verwendung von Stereotypen, Vorurteilen und Diskriminierung bzw. zeigen die Spannung zwischen einer universellen und spezifischen Perspektive auf Diversität auf. Auch politische Korrektheit spielt dabei in vielen Interaktionen eine Rolle. Auch die Hierarchisierung von Bedürfnissen ist hier ein Thema.

## FOLGEN DER KOLONIALISIERUNG

Die Zeit des Kolonialismus ist in Europa zwar offiziell nach dem Zweiten Weltkrieg zu Ende gegangen, dennoch sind aber die Nachwirkungen der Kolonialisierung weiterhin zu spüren. Kolonialistische Einflüsse haben womöglich immer noch Einfluss auf Gruppendynamiken von ehemals kolonisierten Ländern und ihren Kolonialstaaten, wie z.B. Frankreich oder Portugal. Sie können außerdem Wissensproduktion oder den Transfer von Wissen in ehemals kolonisierte Länder beeinflussen.

## VERSTÄNDNIS VON ZEIT

Was verstehen wir unter Pünktlichkeit? Wann beginnt eine Lehrveranstaltung, die für 10 Uhr vorgesehen ist? Ist es üblich, bereits um 8 Uhr Früh ein Seminar zu beginnen? Wenn sich 15 Minuten nach Start niemand im Seminarraum befindet, können wir davon ausgehen, dass die Lehrveranstaltung abgesagt ist? In dieser Kategorie werden kulturelle Unterschiede im Verständnis und Umgang mit der Zeit sichtbar, vor allem polychrones und monochrones Zeitverständnis.



# Das Online Tool verwenden

## Online tool - learning from critical incidents in higher education

SOLVING PROJEKTHOME PAGE

READER KULTURSCHOCKS AN DER HOCHSCHULE

SUCHE: SENSITIVE ZONES

NATIONALITÄTEN

SITUATIONEN

Deutsch



### User Guide für das Onlinetool

Hier würden wir gerne auf unser Onlinetool hinweisen, in dem Sie alle 35 Kritischen Ereignisse finden, die internationale und einheimische Studierende erlebt haben:

<http://learningfromcultureshocks.eu/>

Auf der **Startseite** finden sie sieben Bilder, die jeweils zu einer „sensitive zone“ führen. Dort können Sie die analysierten „Kritischen Ereignisse“ nachlesen, je nachdem welche Kategorie Sie interessiert. Sie können auch die **Suchfunktion** verwenden und zum Beispiel nach Protagonist\*innen aus unterschiedlichen Ländern suchen oder nach Situationen (z.B. konkrete Unterrichtssituation, Pause, Cafeteria etc.).

Innerhalb jeder Kategorie (z.B. Verständnis von Zeit) finden Sie dann die einzelnen „Kritischen Erlebnisse“.

Zusätzlich möchten wir auf den **User Guide** hinweisen, der wichtige Hintergrundinformationen beinhaltet.

### Richtiger Umgang mit dem Onlinetool

**Datenschutz und Anonymisierung:** Um Vertraulichkeit zu gewährleisten, haben wir die Namen aller erzählenden Personen verändert. Bitte versuchen Sie nicht, nachzuvollziehen, wer die handelnden Personen sind. Alle Daten wurden anonymisiert.

**Vorsichtige Verallgemeinerung:** Vielleicht ist Ihnen bereits klar geworden, dass unsere Herangehensweise und unsere Fälle subjektive Daten sind und daher situativ. Die „Kritischen“ Ereignisse sind reale Erlebnisse von Studierenden in sehr spezifischen Kontexten. Manche Ereignisse geben vielleicht Anlass zur Verallgemeinerung, andere vielleicht nicht. Wir bitten Sie daher, nicht alles Gelesene „automatisch“ auf kulturell ähnliche Situationen oder Personen zu übertragen, wenn diese denselben kulturellen Hintergrund haben. In jede Situation spielen unterschiedliche persönliche und kontextuelle Faktoren hinein.

CC-BY-NC-SA



This document is under the creative commons licence

"Attribution-NonCommercial-ShareAlike"

which lets you remix, tweak, and build upon our work non-commercially, as long as you credit us and license your new creations under identical terms.

**PROJEKTPARTNERSCHAFT:**

Universität Wien, Österreich

Johannes Gutenberg-Universität Mainz, Deutschland

Spółeczna Akademia Nauk, Polen

Elan Interculturel, Frankreich

Universidade Do Porto, Portugal

**ANSPRECHPERSONEN für die deutsche Fassung:**

**Universität Wien, Österreich**

Dr. Katharina Resch MSc, [katharina.resch@univie.ac.at](mailto:katharina.resch@univie.ac.at)

**Johannes Gutenberg-Universität Mainz, Deutschland**

Dr. Beate Hörr MA, [hoerr@zww.uni-mainz.de](mailto:hoerr@zww.uni-mainz.de)

Iris Thimm-Netenjakob [thimm@zww.uni-mainz.de](mailto:thimm@zww.uni-mainz.de)

