

Interkulturelle Aspekte in der Mediation

Sangita Papat

Konflikte zwischen Menschen verschiedener Herkunft oder Nationalität gehören heute zum normalen Alltag in Deutschland. Dass sich unterschiedliche kulturelle Prägungen auf die Kommunikation im Allgemeinen und in Konfliktsituationen im Besonderen auswirkt, ist offensichtlich.

Was bedeutet das aber für die Mediation? Welche kulturellen „Muster“ spielen im Prozess des sich Auseinandersetzens und Versöhnens eine Rolle? Welche dieser kulturellen Muster sind vor allem fremd für die deutschen Mitbürger?

David W. Augsburg unterscheidet in seiner Untersuchung zum Konfliktverhalten zwischen Kulturen, in denen die einzelnen Personen ihr „Ich“ stärker individuell definieren und Kulturen, in denen die einzelnen Personen ihr „Ich“ stärker an Gemeinschaften, wie Familie, Clan, Nation etc. definieren. Die deutsche Gesellschaft gehört, wie die nordamerikanischen und viele nordeuropäischen Gesellschaften, zu den „individualistisch-orientierten“ Kulturen, die meisten asiatischen, afrikanischen, orientalischen und südamerikanischen und romanischen Kulturen zu denen, die sich stärker an Gruppen oder Kollektiven orientieren.

Der Unterschied zwischen einer „Ich“-Identität oder „Wir“-Identität des Einzelnen hat großen Einfluß auf das Kommunikationsverhalten. So drücken sich Personen aus individualistischen Kulturen eher direkt aus, sagen, was sie meinen, fühlen, wollen (auch in Konfliktsfällen) und erwarten auch zu hören, was der andere wirklich denkt. Man wird hierzulande von Kindesbeinen an dazu erzogen, „ehrlich“ zu sagen, „was man meint“. Das Ziel in Konfliktsfällen ist meist, „Klarheit“ zu schaffen und Ergebnisse zu erzielen.

Personen aus gemeinschaftsorientierten Kulturen drücken sich dagegen eher indirekt aus. Das was man meint, wird umschrieben und man erwartet, dass das Gegenüber das „Nicht-Gesagte“ versteht und für sich ergänzt. Kritiken werden kaum direkt ausgesprochen,

sondern eher „durch die Blume“ angedeutet. Ein indisches Sprichwort z.B. fordert „Sag die Wahrheit nur dann, wenn sie süß ist.“ Das Ziel in Konfliktsfällen ist meist, die „Harmonie“ zu wahren und „Gesichtsverlust“ für sich und den anderen zu vermeiden.

Natürlich sind die Verhaltensmuster und Kommunikationsformen, die sich aus den unterschiedlichen Kommunikationsstilen ergeben, individuell verschieden stark ausgeprägt, bzw. treten auch bei Angehörigen einer anderen Kultur auf. Aber die Kenntnis um diese kulturellen Prägungen kann als ein Ansatzpunkt dienen, „fremdes“ Verhalten besser zu verstehen und dadurch möglichen Missverständnissen vorbeugen.

In Kulturen, die „indirekt“ kommunizieren, werden Konflikte meist in mehreren Schritten gelöst. Man beharrt nicht auf dem einen Konfliktthema, sondern spricht oft über völlig andere Themen, bei denen man mit dem Gesprächspartner eine gemeinsame „emotionale“ Grundlage herstellen will. Danach kehrt man dann zu dem eigentlichen Konfliktgegenstand zurück und sucht nochmals nach gemeinsamen Lösungen, oder die Wogen glätten sich zwischenzeitlich von selbst. Dieses „Hin- und Herpendeln“ zwischen Konfliktthema und anderen Themen hat den Vorteil, dass „kreative Pausen“ möglich werden, die eine allseits befriedigende Lösungsfindung positiv beeinflussen. Es hat aber gerade für Menschen, die gerne einen Konflikt „direkt klären“ wollen, den Nachteil, dass sich der Konflikt aus ihrer Sicht ewig lange hinzieht bzw. überhaupt nicht „abschließend“ geklärt wird.

Ein weiteres typisch „nicht-deutsches“ Konfliktverhalten ist, Dritte als „Vermittler“ bei Konflikten einzuschalten, meist Personen, die älter sind und für beide als „Vertrauens- oder Respektspersonen“ gelten. Dies können ältere Geschwister, Tanten, Onkel etc sein, aber auch erfahrenere Kollegen/-innen. Vereinfacht dargestellt verläuft der Prozess meist so, dass ihr der Konflikt dargestellt wird, man einen guten Rat oder Verbesserungsvorschläge erhält. Diese „neutrale“ dritte Person führt dann wiederum mit dem Konfliktpartner ein Gespräch, kommentiert das Verhalten des anderen, drückt dessen Bedauern

aus und macht dieselben Verbesserungsvorschläge etc. Beide Konfliktpartner „normalisieren“ anschließend ihr Verhalten auf der emotionalen Ebene, das „Gesicht“ beider ist gewahrt. Die „Lösung“ auf der Sachebene wird somit oft von Dritten vorgeschlagen oder über Dritte vermittelt.

Wie wirkt dieses Konfliktverhalten auf deutsche Konfliktpartner? Sie fühlen sich oftmals übergangen, bei der Lösungsfindung fremdbestimmt und im Arbeitsumfeld unter Umständen sogar angeschwärzt oder gar gemobbt. Was erwartet der nicht-deutsche Konfliktpartner von den Deutschen? Vom Vermittler Ratschläge, die funktionieren und vom deutschen Konfliktpartner Verständnis für die Vorgehensweise, die ja guten Willen ausdrückt.

Was können diese eher gegensätzlichen Verhaltensmuster für den Verlauf einer Mediation bedeuten? Die Antwort

liegt in der Interpretation und sensiblen Wahrnehmung des Geäußerten. Tendenziell sind z.B. ausweichende Antworten oder eher vage Umschreibungen von Nicht-Deutschen keine „Weigerung, sich auf etwas einzulassen“, sondern eher der Versuch, weitere Verletzungen zu vermeiden. Sie deuten auch nicht unbedingt auf einen Widerstand hin, den der/die Mediator/-in bearbeiten müsste, um die Lösungssuche zu erleichtern, sondern können genauso gut ein Signal sein, die „Beziehungsebene“ positiv zu gestalten.

Ebenso kann es sein, dass die Formulierung konkreter Anforderungen oder die Benennung von negativen Gefühlen durch Deutsche bei Nicht-Deutschen „überinterpretiert“ wird, da automatisch ein „Nicht-Gesagtes“ mit wahrgenommen werden kann. Diese „kultur-bedingten“ Verhaltensmuster sind in einem konkreten Fall den Beteiligten selber kaum bewusst und wirken eher wie eine „Hintergrundfolie“, vor der die konkreten Sach- und Beziehungsprobleme ausgetragen werden.

BUCHTIPP

Die rechtlichen, strukturellen und methodischen Herausforderungen einer umfassenden Anwendung des Täter-Opfer-Ausgleichs

Dokumentation des 9. TOA-Forums,
TOA-Servicebüro (Hrsg.), Köln 2002
DBH-Materialienband Nr. 48, ISSN 0938 - 9474

Auf gut 150 Seiten befassen sich anerkannte nationale und internationale Experten und Expertinnen mit allen aktuellen Themen des Arbeitsfeldes. Grundsätzliche Fragestellungen zu Finanzierung, Recht, Marketing im Nonprofit-Bereich und Methodik werden fachlich kompetent dargestellt. Die Berichte über zukunftsweisende Praxisprojekte ergänzen die theoretischen Ausführungen und sind, so hoffen wir, hilfreich für die Fortentwicklung eigener Projekte.

Dieser Band enthält neben dem Überblick über die aktuellsten Fragestellungen im Täter-Opfer-Ausgleich auch grundlegende Gedanken zu Restorative Justice (siehe Beitrag von Martin Wright) bis hin zu einem differenzierten Blick von Professor Dr. Mathias Rohe zum Thema „Alltagskonflikte im Islam“.

Der Schlüssel bei der Suche nach Lösungen zwischen deutschen und nicht-deutschen Konfliktpartnern liegt also in dem Verständnis für die Wahrnehmungen und Reaktionsweisen des Einzelnen. Eine teilweise Perspektivenübernahme liegt jedoch jedem Konfliktlösungsprozess zu Grunde und wird auch in der Mediation durch die Gliederung des Konfliktgespräches in die verschiedenen Phasen unterstützt. Auch dem Aspekt der „Gesichtswahrung“, der in allen Kulturen eine wichtige Rolle bei der Eskalation von Konflikten spielt, wird Rechnung getragen. Dadurch dass alle Seiten einer allparteilichen dritten Seite ihre Meinung darstellen, werden direkte Angriffe und damit „Gesichtsverlust“ vermieden. Auch die Behandlung der verschiedenen Konfliktthemen, sowohl auf sachlicher wie auf emotionaler Ebene, vor der abschließenden Lösungsfindung kann die Bedürfnisse nicht-deutscher Konfliktpartner gut auffangen. Dass jedoch immer ein Ergebnis im Rahmen einer Mediation erarbeitet wird, erfüllt das Bedürfnis der deutschen Konfliktpartner. Da eine gute Mediation immer auf die individuellen Kommunikationsformen und Bedürfnisse eingeht, ist die Berücksichtigung der „kulturbedingten“ Unterschiede automatisch mit gewährleistet.

Sangita Popat

*Vorsitzende des Kölner Instituts
für Mediation in Wirtschaft, Familie und Schule e.V.*