

Formen interkultureller Mediation und ihre Vermittlung durch Trainings

Dominic Busch (Frankfurt/ Oder)

In der kommunikationswissenschaftlichen Forschung zur interkulturellen Kommunikation hat der Gedanke an eine interkulturelle Mediation in den vergangenen drei bis vier Jahren in erheblichem Maße an Bekanntheit und Attraktivität gewonnen, die sich auf akademischem Gebiet in einer deutlichen Welle neuer Publikationen zum Themenkomplex interkultureller Mediation¹ sowie im Bereich der Weiterbildung in einem schnell wachsenden Markt für Trainingsmaßnahmen unterschiedlichster Ausprägung² manifestieren. Diese Attraktivität lässt sich am ehesten vor dem Hintergrund der gegenwärtigen Forschungslage zur interkulturellen Kommunikation begründen, deren Arbeiten sich meist durch eine klare Problemorientierung auszeichnen, so dass das Zustandekommen sowie mögliche Ursachen von Fehlkommunikation in interkulturellen Kontaktsituationen sehr präzise beschrieben werden können. Trainings auf dieser Grundlage können Klienten für die – teilweise verdeckte – Existenz interkultureller Unterschiede in kommunikativen Verhaltensweisen sensibilisieren und ihre Fähigkeit zur Selbst- und Fremdbeobachtung verbessern. Diese Kompetenzerweiterung wird jedoch insbesondere im Vorfeld eines Trainings von Klienten häufig als nur wenig zufrieden stellend empfunden: anstelle der häufig erwünschten Vermittlung von „Does and Don'ts“ für den interkulturellen Kontakt scheinen Interaktionen in interkulturellen Kontaktsituationen nur durch vergleichsweise passive Kompetenzen und nur sehr graduell verbessert werden zu können.

Das Verfahren der Mediation scheint auf den ersten Blick wie geschaffen zu sein, zum diese teilweise empfundenen Mängel zu beheben: Mediation ist ein klar strukturiertes Verfahren mit erlernbaren rhetorischen Strategien, das sich zudem im intrakulturellen Kontext schon vielfach bewährt hat. Die Vermittlung einer interkulturellen Mediationsfähigkeit erscheint aus dieser Sicht gegenüber klassischen interkulturellen Trainings als Resultat eine weitaus aktivere interkulturelle Kompetenz zu verspre-

¹ Für den deutschsprachigen Raum vgl. exemplarisch Haumersen/Liebe 1998, Calließ 1999, Müller-Jacquier/ten Thije 2000, Bolten 2001 und Schramkowski 2001 sowie für die im US-amerikanischen Raum etwas früher einsetzenden Publikationen Augsburgers 1992 und Myers/Filner 1994.

chen, mit der interkulturell bedingt Störungen in der Kommunikation gezielt angegangen werden können.

Die hier nachgezeichnete Argumentation basiert jedoch auf einer Reihe unhinterfragter Vorannahmen, die bei genauerer Analyse fragwürdig, bzw. in einigen Fällen nicht zutreffend zu sein scheinen, so dass eine auf diese Weise gedachte interkulturelle Mediation wahrscheinlich nicht weit genug greift. Diese Unzulänglichkeit resultiert vielfach aus der meist deduktiven Herleitung des Konzepts interkultureller Mediation in der gegenwärtigen Literatur. Aspekte der Interkulturalität modifizieren bereits gegebene Verfahren der Mediation nicht von Grund auf, sondern fügen sich ihm höchstens in Form einer im Einzelnen jeweils zu beschreibenden, zusätzlichen Erschwernis hinzu. Je nach angenommenem Kulturbegriff werden Mediatoren für den interkulturellen Kontext unterschiedliche Strategien empfohlen. So betrachtet beispielsweise Breidenbach kulturelle Einflüsse grundsätzlich als Instrumentalisierungen zur argumentativen Verteidigung eigentlich individueller Interessen, die vom Mediator entlarvt werden müssten.³ Haumersen und Liebe dagegen fassen interkulturelle Konflikte beispielsweise als Aufeinandertreffen einander ausschließender Universalismusansprüche auf, die von interkulturellen Mediatoren kontextualisiert und relativiert werden sollten (vgl. Haumersen/Liebe 1998).

Völlig unberücksichtigt bleibt bei einer derartigen Herangehensweise an den Begriff häufig die ethisch motivierte Frage nach der universalen Anwendbarkeit eines in westlichen Kulturkreisen entstandenen Konzepts in interkulturellen Kontaktsituationen. So unterstellt das Verfahren beispielsweise Idealformen einer wünschenswerten Konfliktbearbeitung, die einem westlich-europäischen Kontext entspringen,⁴ so dass sich ein unreflektiert zur Anwendung gebrachtes Mediationsverfahren den Vorwurf des Neokolonialismus gefallen lassen muss.

Aufgrund der rein deduktiven Anwendung des Konzepts interkultureller Mediation lässt sich nicht überprüfen, ob und ein wie großer Teil der Problemstellungen mit dem gegebenen – und nur leicht modifizierten – Verfahren eigentlich bearbeitet werden

² Vgl. exemplarisch das Institut für Interkulturelle Praxis und Konfliktmanagement (IIPK) in Göttingen (<http://www.interkulturelle-mediation.de/>) sowie die Trainingsseminare des Verfassers (<http://www.interkulturell.biz>).

³ vgl. Stephan Breidenbach in mündlichen Diskussionen im Kolleg „Interkulturelle Mediation in der Grenzregion“ im Juni 2003 in Frankfurt (Oder).

⁴ Zur kulturellen Bedingtheit von Mediation vgl. Folger/Bush 1994.

kann, und ein wie großer Teil der Problemstellungen davon unberührt und unbearbeitet bleibt. Die sprach- und kommunikationswissenschaftliche Forschung zur interkulturellen Kommunikation verfügt vorrangig über einen Kategorienkanon zur Beschreibung kleinerer Irritationen und Missverständnisse in Interaktionen. Derartige Missverständnisse lassen sich jedoch unter den Bedingungen der vorgestellten Konzepte interkultureller Mediation wahrscheinlich nicht bearbeiten. Sie rechtfertigen nicht den Aufwand eines institutionalisierten Verfahrens, sondern werden in vielen Fällen bereits in der unmittelbaren Situation von zufällig anwesenden Drittpersonen bearbeitet, die nicht auf eine professionelle Mediationskompetenz, sondern nur auf ihre alltags-sprachliche Kompetenz zurückgreifen können. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass interkulturell bedingte Missverständnisse von den beteiligten Personen meist nicht erkannt werden, so dass im Gegensatz zur klassischen Mediation vielfach ein initiatives Intervenieren der jeweiligen Drittperson erforderlich ist.

Es darf vermutet werden, dass sich derartige spontane Klärungshilfen durch dritte Personen im interkulturellen Kontakt sehr häufig ereignen, und dass auf diese Weise ein quantitativ weitaus größerer Anteil interkulturell bedingter Ursachen für Fehlkommunikation und daraus resultierender späterer interpersonaler Konflikte bearbeitet wird als durch eine modifizierte Anwendung von Mediationsverfahren. Weitet man das Konzept interkultureller Mediation auf diesen Bereich aus, so ergibt sich ein sehr breitgefächertes Repertoire möglicher Klärungsstrategien für Drittpersonen, das sich im Rahmen von Trainingsmaßnahmen jeweils bedarfsgerecht schulen ließe.

Das verständigungsfördernde Potential spontaner Drittpersonen ließe sich aus einer linguistisch-pragmatischen Perspektive sowie aus einer systemtheoretischen Sicht erfassen. Im Sinne einer linguistisch-pragmatisch fundierten Verständigungsförderung könnten dritte Personen die Bearbeitung von Missverständnissen, wie beispielsweise Irritationen aufgrund verfehler Register, unangemessener Direktheit vs. Indirektheit oder verfehler Höflichkeit, durch Reformulierungen, Rekontextualisierungen sowie ein allgemeines *Reframing* fördern. Je nach kultureller Kompetenz können dritte Personen auch zur metakommunikativen Klärung und Beschreibung fremder Kulturen beitragen. Nichtmuttersprachler sind darüber hinaus häufig von der Geschwindigkeit überfordert, mit denen Gespräche unter Muttersprachlern ablaufen, so dass ein entschleunigendes Einwirken von Drittpersonenden betroffenen Sprechern helfen

kann, ihre Situation selbst zu meistern.⁵ Nicht zuletzt können dritte Personen als Unbeteiligte Humor in stockende Situationen einbringen und so die Verständigungs- und Kooperationsbereitschaft der Interaktanten fördern (vgl. Keppler 1995).

Systemtheoretisch betrachtet lockert sich in triadischen Situationen unter konversationsanalytischen Gesichtspunkten die Verpflichtung zur Anschlusskommunikation im Sinne des *turn taking*, so dass die Interaktionspartner häufiger in entspannteren Beobachterrollen verweilen können (vgl. Tschan 2002). Diskursanalytische Arbeiten verweisen darüber hinaus auf den Einfluss selbst schweigender anwesender Personen auf den Dialog (vgl. Mather/Yngvesson 1980/1981).

Dem eingangs vorgestellten deduktiven Ansatz zur Konzeption interkultureller Mediation würde mit der vorgeschlagenen Ausweitung des Konzepts eine induktive Herangehensweise vorgeschlagen: vor dem Hintergrund erfasster und beschriebener Problemstellungen in der interkulturellen Kommunikation wurde eine Auswahl jeweils situationsadäquater Strategien aus einem Feld bereits in der Alltagskommunikation erkennbarer Strategien hinzugefügt.

Ein auf diese Weise erweitertes Modell interkultureller Mediation soll in der folgenden Graphik in Form eines Phasenmodells dargestellt werden, das die Phasenorientierung vieler bereits vorliegender Modelle zur Mediation aufgreift und diese konsequent ausweitet:

⁵ Für einen Überblick über erfolgreiche Verständigungsstrategien von Muttersprachlern im Gespräch mit Nichtmuttersprachlern vgl. Sonnenberg 2000.

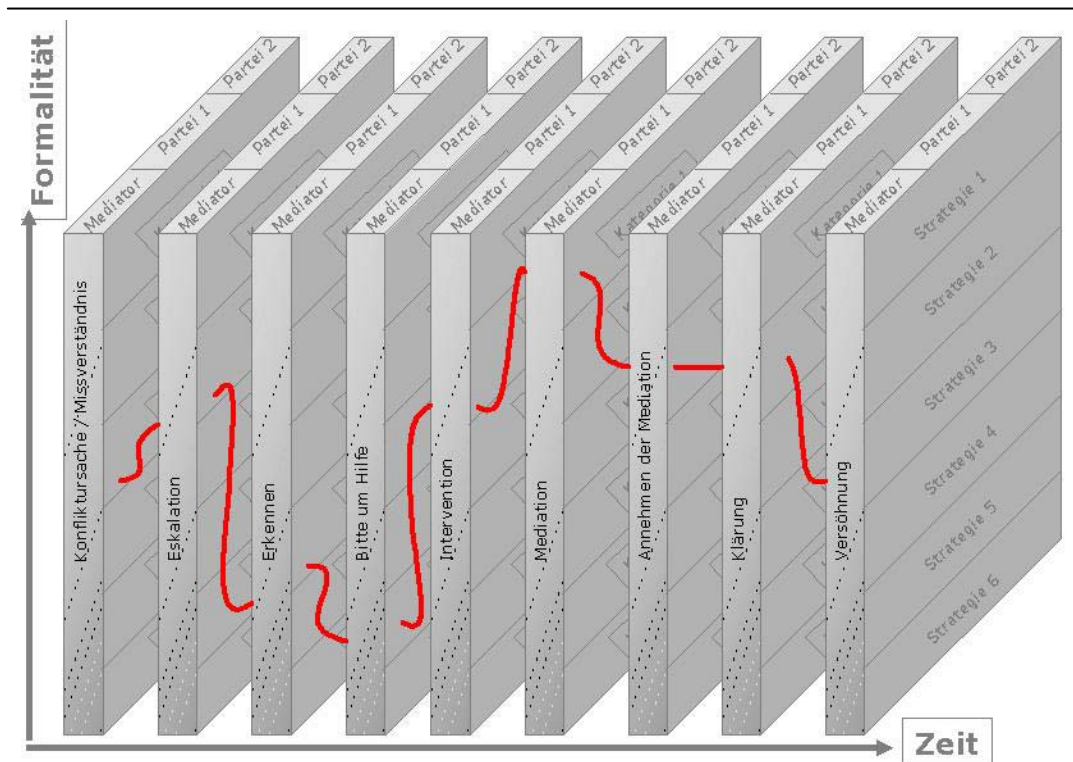


Abb. 1: erweitertes Phasenmodell zu Formen interkultureller Mediation

Da der Verlauf und die Gestalt einer spontanen Bearbeitung von Missverständnissen maßgeblich von der meist interaktiv von allen beteiligten Personen ausgehandelten Problemerkennung sowie der gemeinsam ausgehandelten Bereitschaft zur Akzeptanz einer helfenden Drittperson abhängt, umfasst das vorgeschlagene Modell einen zeitlich sehr viel weiter gefassten zeitlichen Rahmen.

Von einer interkulturellen Mediation könnte im Sinne des vorgeschlagenen Modells dann gesprochen werden, wenn sich in einer Interaktionssituation mit mehr als zwei beteiligten Personen zunächst ein (meist kommunikativ bedingtes) Missverständnis ereignet, das zur Ursache für einen späteren Konflikt werden kann. Formen der Irritation können bereits als Schritte der Eskalation gewertet werden, bis zumindest eine der Konfliktparteien oder eine Drittperson das Missverständnis erkennt, Klärungshilfe anbietet, interveniert und klärende Strategien mit dem Effekt einer Mediation anwendet. Dieses Hilfsangebot muss von den einander missverstehenden Interaktionspartnern angenommen werden, um gemeinsam zu einer (inhaltlichen) Klärung und einer darauffolgenden Wiederherstellung der interpersonalen Beziehung im Sinne einer Versöhnung gelangen zu können. Beim Durchlaufen des Phasenmodells sind sicher-

lich auch Auslassungen einzelner Phasen und wiederholte zirkuläre Durchläufe sicherlich die Regel. Jede der genannten Phasen kann in Form unterschiedlichster kommunikativer Strategien vollzogen werden. Darüber hinaus weist das Modell mit der Kennzeichnung exemplarischer Personen wie *Mediator*, *Partei 1* und *Partei 2* auf die permanente Beteiligung und Einflussnahme aller in der Situation anwesenden Personen auf den Verständigungsprozess hin. Zumindest theoretisch ist dabei jede beliebige Kombination aufeinanderfolgender Phasen für eine interkulturelle Mediation denkbar, wie sie exemplarisch durch den in das Schema eingezeichneten roten Faden symbolisiert werden soll.

Zum Design interkultureller Trainings mit dem Ziel der Förderung einer interkulturellen Mediationsfähigkeit wird vor dem Hintergrund des vorgeschlagenen Modells zunächst eine präzise empirische Erfassung und Beschreibung der jeweils möglichen Ausprägungen der einzelnen Phasen erforderlich. Nach einer individuellen Problemanalyse des Handlungskontextes der zu trainierenden Klienten wird im Anschluss eine Eingrenzung und Auswahl sinnvoll einsetzbarer triadischer Verständigungsstrategien möglich, deren Implementierung im Anschluss mit den Klienten praktisch trainiert werden kann. Vor dem Hintergrund der vorgeschlagenen induktiven Herangehensweise an die Grundidee interkultureller Mediation wird eine weitaus problemadäquater und effektivere Beratung und Implementierung von Trainings zur interkulturellen Mediation möglich.

Literaturangaben

Augsburger 1992: David W. Augsburger, *Conflict Mediation Across Cultures: Pathways and Patterns*, Louisville, KY.

Bolten 2001: Jürgen Bolten, *Interkulturelles Coaching, Mediation, Training und Consulting als Aufgaben des Personalmanagements internationaler Unternehmen*. In: Clermont, Alois/ Schmeisser, Wilhelm/ Krimphove, Dieter (Hg.), *Strategisches Personalmanagement in Globalen Unternehmen*, München, 909-926.

Calließ 1999: Jörg Calließ (Hg.), *Agenda für den Frieden. Interkulturelle Mediation*. Locom.

Folger/ Bush 1994: Joseph P. Folger/ Robert A. Baruch Bush (1994): *Ideology, Orientations to Conflict, and Mediation Discourse*. In: Folger, Joseph P./ Jones, Tricia S. (Hg.): *New Directions in Mediation. Communication Research and Perspectives*. Thousand Oaks, 3-25.

-
- Haumersen/ Liebe 1998: Petra Haumersen/ Frank Liebe, Interkulturelle Mediation. Empirisch-analytische Annäherung an die Bedeutung von kulturellen Unterschieden. In: Breidenstein, Lothar/Kiesel, Doron/Walther, Jörg (Hg.): Migration, Konflikt und Mediation. Zum interkulturellen Diskurs in der Jugendarbeit. Frankfurt/Main, 135-155.
- Keppler 1995: Angela Keppler, Tischgespräche. Über Formen kommunikativer Vergemeinschaftung am Beispiel der Konversation in Familien. Frankfurt/Main.
- Mather/ Yngvesson 1980-1981: L. Mather/ B. Yngvesson, Language, Audience and The Transformation of Disputes. In: Law and Society Review 15, 775-821.
- Müller-Jacquier/ ten Thije 2000: Bernd Müller-Jacquier/ Jan D. ten Thije, Interkulturelle Kommunikation: interkulturelles Training und Mediation. In: Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela/Cölfen, Hermann (Hg.): Linguistische Berufe. Ein Ratgeber zu aktuellen linguistischen Berufsfeldern. Frankfurt am Main/Berlin/Bern/Bruxelles/New York, Oxford, Wien, 39-59.
- Myers/ Filner 1994: Selma Myers/ Barbara Filner (Hg.), Mediation Across Cultures. A Handbook About Conflict and Culture. San Diego.
- Schramkowski 2001: Barbara Schramkowski, Interkulturelle Mediation. Mediation als eine Methode des konstruktiven Umgangs mit Interkulturellen Konflikten in Städten mit hohem multikulturellen Bevölkerungsanteil. Konstanz.
- Sonnenberg 2000: Ute Sonnenberg (Hg.), Native und nicht-native Sprecher im Dialog. Eine empirische Untersuchung zur Verständigungsproblematik. Regensburg.
- Tschan 2002: F. Tschan, Ideal cycles of communication (or cognitions) in triads, dyads, and individuals. In: Small Group Research 33 (6), 615-643.