

Alain Bertallo • Raphaela Hettlage • Manuel Perez • Monica Reppas-Schmid  
Kathrin Scherer • Martin Strickler • Aurelia Thomas • Yumiko Toh

# **Verwirrende Realitäten**

**Interkulturelle Kompetenz mit Critical Incidents trainieren**

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>8</b>
Dank	11
<b>1</b>	
<b>Kultur, interkulturelle Kommunikation und interkulturelle Kompetenz</b>	<b>13</b>
Kultur als Orientierungssystem	13
Kultur als dynamisches Phänomen	14
Zwei Dimensionen von Kultur	14
Variationen von Kultur	15
Interkulturelle Kommunikation	16
Ein Grundmodell der Kommunikation und das Kulturelle daran	16
Interkulturelle Kompetenz	18
Definition interkultureller Kompetenz	18
Die drei Ebenen interkultureller Kompetenz	19
Können und Wollen	20
Was erlaubt die Situation?	22
Die Kompetenz der Interaktionspartner	22
Handlungsfreiheit	22
Exkurs 1: Ethnozentrismus in der Definition interkultureller Kompetenz	23
Exkurs 2: Die Gefahr von Stereotypen	23
<b>2</b>	
<b>Critical Incidents als Methode</b>	<b>26</b>
Geschichte der Critical Incidents	26
Aufbau der Critical Incidents	27
Förderung der interkulturellen Kompetenz durch Critical Incidents	30
Gefahren der Arbeit mit Critical Incidents	30
Stärken der Critical Incidents als Arbeitsinstrument	31
<b>3</b>	
<b>Critical Incidents</b>	<b>34</b>
Critical Incident 1: Von Kuchen und Blumensträußen in Portugal	34
Critical Incident 2: Der komplizierte Gang in die ecuadorianische Disco	36

Critical Incident 3: Elternabend an der internationalen Schule	38
Critical Incident 4: Der Biss in den Apfel auf dem japanischen Bahnsteig	40
Critical Incident 5: Ein afrikanischer Autor sucht finanzielle Unterstützung	43
Critical Incident 6: Hinduistisches Tauffest	45
Critical Incident 7: Chinesischer Abschied in Kanada	47
Critical Incident 8: Als Europäer in Thailand arbeiten	49
Critical Incident 9: Über Einkommen spricht man in Burkina Faso nicht	51
Critical Incident 10: Als Amerikaner in Zürich «Partner» werden	54
Critical Incident 11: Bolivianische Floskel	56
Critical Incident 12: Nepali Time	58
Critical Incident 13: Essgewohnheiten in England	61
Critical Incident 14: «Answering the phone» auf Deutsch	63
Critical Incident 15: Als Verheirateter alleine unterwegs im Nahen Osten	65
Critical Incident 16: Indische Freunde	67
Critical Incident 17: Spanischer Besuch	69
Critical Incident 18: Tod eines Geckos in Westafrika	72
Critical Incident 19: Eine Abschiedsparty in Kolumbien kommt ungelegen	74
Critical Incident 20: Keinen Schritt allein in Budapest	76
Critical Incident 21: Verabschiedung auf Indisch	78
Critical Incident 22: Frage nach dem Weg in Damaskus	81
Critical Incident 23: Schnupfen und andere Unannehmlichkeiten in Japan	84
Critical Incident 24: Amerikanische Au-pair-Mädchen im Schwimmbad	86
Critical Incident 25: «Come by» auf Israelisch	88
Critical Incident 26: Schweigen in Nepal	90
Critical Incident 27: Rückzug aus dem kolumbianischen Nachtleben	92
Critical Incident 28: Familienprobleme auf den Philippinen	95
Critical Incident 29: Polnisches Wasser	97
Critical Incident 30: Besorgte Boxer im Jemen	99
Critical Incident 31: Indische Geduld und Ungeduld	101
Critical Incident 32: Beileidsbrief auf Amerikanisch	103
Critical Incident 33: Kulturknigge und Wirklichkeit im Iran	106
Critical Incident 34: Terminänderung in Japan	109
Critical Incident 35: Gross genug auf Chinesisch	111
Critical Incident 36: Kirchenbesuch in den USA	113
Critical Incident 37: Dominikanische Fröhlichkeit	116

Critical Incident 38: Traurigkeit einer Amerikanerin im neuen Land	118
Critical Incident 39: Böse Blicke in Ägypten	120
Critical Incident 40: «Sex-crazy» aus nigerianischer Sicht	122
Critical Incident 41: Kein Arztbesuch wie in den französischen Antillen	124
Critical Incident 42: Madame oder Mademoiselle?	126
Critical Incident 43: Einkaufsbummel auf Japanisch	128
Critical Incident 44: «See you around!» in New York	130
Critical Incident 45: Ein Peruaner enttäuscht	133
Critical Incident 46: Temperaturregulierung in Japan	135
Critical Incident 47: Fiesta Guatemalteca	138
Critical Incident 48: Spanische Arbeitsteilung	140
Critical Incident 49: «Denk an deine kenianischen Wurzeln!»	142
Critical Incident 50: Aufregende Taxifahrt in Bangkok	144
Critical Incident 51: Keine Einladungen nach Hause im Libanon	146
Critical Incident 52: Zu Hause und doch fremd - «back home in Switzerland»	149
<b>4</b>	
<b>Praktische Arbeit mit Critical Incidents (CIs)</b>	<b>152</b>
Für wen ist die Auseinandersetzung mit CIs von Nutzen?	152
Arbeit mit CIs im Selbststudium	153
Wie ist bei der Arbeit mit CIs im Selbststudium vorzugehen?	153
Die Arbeit mit CIs in Gruppen	154
Möglicher Ablauf der Arbeit mit CIs in Gruppen	155
Worauf ist bei der Arbeit mit CIs in Gruppen zu achten?	155
Organisatorische Fragen	155
Thematische Fragen	156
Methodisch-didaktische Fragen	157
Praktische Beispiele für die Arbeit mit CIs in Gruppen und Workshops	159
Organisatorisches	159
Thematisches	159
Methodisch-Didaktisches	161
<b>Epilog</b>	<b>163</b>
<b>Anhang</b>	<b>165</b>
Literatur und Internet	166
Verwendete Literatur	166

Empfohlene Literatur zur Theorie und Praxis der interkulturellen Kommunikation	167
Einführungen	167
Interkulturelle Kompetenz	167
Rückkehr aus dem Ausland, Wiedereingliederung	168
Trainingsprogramme: Theorie und Praxis	168
Interkulturelles Management	169
Der Kulturassimilator; Critical Incidents	170
Nützliche Internetlinks zur interkulturellen Kommunikation	171
Netzwerke, Portale	171
Hochschulen	171
Austauschorganisationen	172
Länderinformationen	172
Hinweise auf weiterführende Literatur zur interkulturellen Kommunikation	172
Verzeichnis der Critical Incidents mit Kurzbeschreibung	174
Index	182
Geographisch	182
Beziehungskonstellation/-umfeld	184
Familie/Verwandtschaft	184
Spontane Begegnungen	184
Beruf	184
Schule	185
Freundschaft	185
Partnerschaft, Liebesbeziehung	185
Diverses	186
Theoretisch	186
Sprach-/Kommunikationsprobleme	186
Alltagswissen/-regeln (Knigge-Wissen)	186
Normen-/Wertekonflikte	187
Psychologische Phänomene	188
Thematisch	188
Über die Autoren und Autorinnen	194