

Laura Weinkötz

Interkulturelle Kompetenz als
Transferkompetenz für FlugbegleiterInnen
im Umgang mit chinesischen Passagieren

Masterarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2020 GRIN Verlag
ISBN: 9783346423955

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/1023763>

Laura Weinkötz

Interkulturelle Kompetenz als Transferkompetenz für FlugbegleiterInnen im Umgang mit chinesischen Passa- gieren

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

**Interkulturelle Kompetenz als Transferkompetenz für
FlugbegleiterInnen im Umgang mit chinesischen
Passagieren**

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG	5
2 KULTUR UND INTERKULTURELLE KOMPETENZ – EINE EINFÜHRUNG	7
2.1 WAS IST <i>KULTUR</i> ?	7
2.2 MULTIKULTURALITÄT - INTERKULTURALITÄT – INTERKULTUR	16
2.3 METHODEN DER KULTURANALYSE	19
2.4 INTERKULTURELLE KOMPETENZ.....	24
3 INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION	29
3.1 KOMMUNIKATION IM ALLGEMEINEN: RAHMEN – HANDLUNG – VERLAUF	30
3.2 INTERNATIONAL GÜLTIGE CHARAKTERISTIKA DER KOMMUNIKATION.....	33
3.3 ANWENDUNG DER GEWONNENEN ERKENNTNISSE IM INTERKULTURELLEN RAHMEN.....	36
3.4 DAS KOMMUNIKATIONSQUADRAT NACH SCHULZ VON THUN	40
4 OSZILLIEREN ZWISCHEN EIGENEM UND FREMDEM	44
4.1 SELBSTBILD UND FREMDBILD	44
4.2 POSITIVES, NEGATIVES UND REFLEKTIERTES STEREOTYPISIEREN	47
4.3 DAS MODELL DER KULTURELLEN MATRIX NACH THOMAS HERDIN	50
5 KOMMUNIKATIONSKOMPETENZ IM ASIATISCHEN KONTEXT	56
5.1 PHILOSOPHISCHE ELEMENTE ALS GRUNDGERÜST FÜR ASIATISCHE WERTEKONZEPTIONEN	56
5.2 DAS CHINESISCHE ‚GESICHT‘	59
5.3 KULTURQUADRATE UND DIE STRUKTUR VON DEUTSCH-ASIATISCHER KOMMUNIKATION	65
6 DAS BERUFSBILD FLUGBEGLEITERIN IM INTERKULTURELLEN KONTEXT	67
7 KONSTRUKTIVER UMGANG MIT INTERKULTURELLEN IRRITATIONEN	70
7.1 DAS INNERE TEAM NACH SCHULZ VON THUN	72
7.2 DAS KULTURQUADRAT NACH SCHULZ VON THUN.....	74
8 ENTWICKLUNG INTERKULTURELLER HANDLUNGSKOMPETENZ FÜR FLUGBEGLEITERINNEN	80
9 FAZIT	87
10 LITERATURVERZEICHNIS	89

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNG 1: DER KULTURBEGRIFF	11
ABBILDUNG 2: DAS EISBERGMODELL	13
ABBILDUNG 3: ZWISCHEN-WELT C	18
ABBILDUNG 4: METHODENSPEKTRUM.....	20
ABBILDUNG 5: INTERKULTURELLES HANDELN	26
ABBILDUNG 6: DIE DIMENSIONEN INTERKULTURELLER KOMPETENZ	27
ABBILDUNG 7: DAS KOMMUNIKATIONSQUADRAT NACH SCHULZ VON THUN	41
ABBILDUNG 8: GRUNDSTRUKTUR DER KULTURELLEN MATRIX.....	51
ABBILDUNG 9: KOMMUNIKATIONSQUADRAT CHINESISCHE PASSAGIERIN	66
ABBILDUNG 10: KOMMUNIKATIONSQUADRAT DEUTSCHE FLUGBEGLEITERIN	66
ABBILDUNG 11: KULTURQUADRAT KOLLEKTIVISMUS VERSUS INDIVIDUALISMUS.....	75
ABBILDUNG 12: KULTURQUADRAT HANDLUNGSKONZEPT.	76
ABBILDUNG 13: KULTURQUADRAT BEZIEHUNGSORIENTIERUNG VS. SACHORIENTIERUNG...	77
ABBILDUNG 14: KULTURQUADRAT IMPLIZITE VS. EXPLIZITE KOMMUNIKATION	78

1 Einleitung

Der Begriff Interkulturelle Kompetenz steht in den letzten Jahren vermehrt im Blickfeld der Öffentlichkeit und erscheint deshalb aktueller denn je. Zurückgeführt werden kann dies auf die immer weiter voranschreitende Globalisierung, die es erfordert über regionale, nationale, kontinentale und dementsprechend auch kulturelle Grenzen hinweg zu agieren und kommunizieren. Mittlerweile sind in allen gesellschaftlichen Bereichen Interaktionen zwischen verschiedenen Kulturen Standard. Eine Berufsgruppe, deren Arbeitsalltag vornehmlich auf interkultureller Kompetenz beruht sind FlugbegleiterInnen. Deshalb ist es auch so wichtig, dass sie sich mit diesem Thema vertraut machen, um in interkulturellen Kontaktsituationen angemessen agieren zu können. Ziel der vorliegenden Arbeit ist es demnach aufzuzeigen, warum es schwierig ist das Konstrukt interkulturelle Kompetenz operationalisierbar zu machen, welchen Herausforderungen FlugbegleiterInnen konkret am Beispiel der chinesischen Kultur begegnen können, um anschließend Strategien aufzuzeigen, die eine differenzierte Auseinandersetzung mit diesen Herausforderungen ermöglichen.

Um einen Einblick in die Thematik *Kultur* zu erhalten, widmet sich der erste Teil den verschiedenen Definitionen des Begriffs sowie dessen Problematik. Es werden in diesem Kapitel neben der terminologischen Klärung Modelle hinzugezogen, die das Verständnis für Kultur vertiefen, um im nächsten Schritt einen Bezug zu interkulturellen Begegnungssituationen herzustellen. Anschließend werden die Erkenntnisse in Kapitel 2.3 *Methoden der Kulturanalyse* zusammengeführt. Darauffolgend liegt der Fokus auf der Darstellung des Konstruktes *Interkulturelle Kompetenz*. Es wird ein konkreter Blick darauf geworfen, warum Interkulturelle Kompetenz als Transferkompetenz bezeichnet wird und wovon es abhängig gemacht wird, ob eine Person als interkulturell kompetent gelten kann. Hierbei orientiert man sich an der affektiven, kognitiven und verhaltensbezogenen Dimension.

Darauf aufbauend beschäftigt sich das nächste Kapitel mit interkultureller Kommunikation, die in der vorliegenden Arbeit im weiteren Verlauf den größten Raum einnimmt. Anhand der Darstellung, wie Kommunikation im Allgemeinen funktioniert, können die Erkenntnisse anschließend im interkulturellen Rahmen angewendet werden. So wird die Basis geschaffen, sich mit der chinesischen Kommunikation auseinandersetzen zu können. Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun stellt hierfür den praktischen Bezug dar.

Nachdem der theoretische Bezug zum Thema interkulturelle Kompetenz und interkulturelle Kommunikation ausführlich beschrieben wurde, liegt der Fokus in Kapitel vier auf der Reflexion der eigenen als auch der fremden Kultur. Dafür dient insbesondere Thomas Herdins' kulturelle Matrix, welche die fünf Phasen kultureller Begegnung beschreibt und kultursensibles Handeln initiiert.

Kapitel fünf ist der asiatischen Kommunikationskompetenz gewidmet. Es wird untersucht, inwieweit philosophische Elemente bis heute einen Einfluss auf chinesische Wertekonzeptionen und besonders chinesisch geprägte Kommunikation haben können. Hierfür wird das Phänomen des chinesischen Gesichts betrachtet und anhand eines Beispiels im Kommunikationsquadrat Schulz von Thuns' dargestellt. Darauf folgend wird das Berufsbild FlugbegleiterIn in den Blick genommen, um darzulegen, warum interkulturelle Handlungskompetenz in diesem Job von derart großer Wichtigkeit ist.

In Kapitel sieben wird sich auf die gewonnenen Erkenntnisse gestützt, insbesondere die Thematik Selbstbild und Fremdbild wieder aufgegriffen, um diese im Falle von interkulturellen Irritationen nutzen zu können. Zum tieferen Verständnis dienen hierfür einerseits das Innere Team und andererseits das Kulturquadrat nach Schulz von Thun.

Im achten und letzten Kapitel der vorliegenden Arbeit, fließen die wichtigsten Ergebnisse der einzelnen Teile der Arbeit in Reflexionsfragen für FlugbegleiterInnen ein. Im Aufbau orientieren sie sich an der kulturellen Matrix Thomas Herdins' und verfolgen das Ziel interkulturelle Handlungskompetenz auf konkrete Weise für FlugbegleiterInnen zugänglich zu machen. Im Zuge dessen soll eine Möglichkeit dargeboten werden, die es erlaubt, auch an Bord das eigene Verhalten zu evaluieren und gegebenenfalls auch anpassen zu können. Ein Fazit und ein kurzer Ausblick auf weiteren Forschungsbedarf beschließen die Arbeit.