**Konfliktlösungsprozess** |Modifiziert nach Kiesel & Ulsamer, 2000

40

Interkulturelle Konflikte können nur in einem Kommunikationsprozess gelöst werden. Innerhalb dieses Prozesses erscheint es sinnvoll, auf kulturspezifische Aspekte der Kommunikation (Kiesel & Ulsamer, 2000) zu achten. Anredeformen und Begrüßung, aber auch Sprachstil, Gesprächsregeln und -techniken, Tabus, Zeitempfinden oder vorgesehene Verläufe, können verschieden sein und bei (unabsichtlicher) Missachtung als Kränkung verstanden werden.

Im Rahmen des Prozesses ist ein jeweils angepasstes, aber strukturiertes, Vorgehen sinnvoll. Es fasst wichtige Fragen und Reflexionsanreize (vgl. Kiesel & Ulsamer, 2000) zusammen, die nacheinander beantwortet werden können und zeigt auf, wo mögliche Lösungsansätze sind.

* In welchem Setting findet die Situation statt?
* Wer ist daran beteiligt? Warum? Wie?
* Was passiert?

Situations-beschreibung

* Was ist das Problem – aus Sicht der Beteiligten?
* Wie kann der Konflikt benannt werden?
* Welche Art des Konfliktes liegt vor?
* Handelt es sich um einen interkulturellen Konflikt?

Problem-benennung

Informations-sammlung

* Welche Wirkung hat das jeweilige Verhalten der Akteure?
* Welches Selbstbild und welches Orientierungssystem – Kulturdimensionen und   
  -standards – haben die Akteure?
* Wie nehmen sich die Akteure gegenseitig wahr?
* Welche Tabus werden ggf. angegriffen?
* Welche Handlungsweise / Reaktion ist fördernd / hindernd?
* Welche Kommunikation ist sinnvoll?
* Welche Form der Anpassung (Akkulturation) wird von wem (implizit / explizit) gefordert?

Lösungs-vorschläge

* Welche akzeptierten Verhaltensweisen und neuen Perspektiven können erworben werden?
* Können kreative Lösungen eingesetzt werden?
* Können Konfliktpotenziale ausgegrenzt, bzw. gemeinsame Regeln etabliert werden, die die jeweiligen Grenzen berücksichtigen?

Kiesel, M. & Ulsamer, R. (2000): Interkulturelle Kompetenz für Wirtschaftsstudierende. In: Pepels, W.: Studien-Manual Wirtschaft. Berlin: Cornelsen: 56 – 60