

2.

Grundprobleme interkultureller Kommunikation im betreuungsgerichtlichen Verfahren

Die weiterführende Literatur zu interkultureller Kommunikation ist zahlreich, fast unübersehbar, jedoch zumeist auf Kommunikation im Ausland ausgerichtet. Beispielhaft seien folgende sehr unterschiedliche Werke genannt:

Lüsebrink, Interkulturelle Kommunikation: Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer, 3. Aufl., Stuttgart 2012.

Kumbier/Schulz von Thun, Interkulturelle Kommunikation: Methoden Modelle Beispiele, 6. Aufl., Reinbek 2006.

Müller/Gelbrich, Interkulturelle Kommunikation, München 2013.

Kasuistik:

Letzter Auslöser, dieses Buch zu schreiben, war ein Erlebnis des Autors in einem Unterbringungsverfahren. Eine junge Afghanin, der ethnischen Gruppe der Hazara zugehörig, war nach einem Suizidversuch in das Krankenhaus eingeliefert worden. Eine tragfähige ärztliche Diagnose war von der Gutachterin nicht zu erhalten. Es war durch den Ehemann bekannt, dass die Betroffene, die gerade kurz vorher aus einem anderen EU-Land nach Deutschland gekommen war, bereits in dem anderen Land neuroleptisch und antidepressiv behandelt worden war. Der Richter begab sich in Begleitung eines erstklassigen Dolmetschers (ein gebürtiger Iraker, der u. a. als Dolmetscher für Farsi arbeitet) und einer Verfahrenspflegerin in das Unterbringungs-Krankenhaus und versuchte, die Betroffene anzuhören. Der Ehemann der Betroffenen, der für die Betroffene sichtlich der wichtigste Halt in der Anhörungssituation war, war anwesend. Trotz Erklärungsversuchen seitens des Richters und des Dolmetschers war ersichtlich, dass die Betroffene nicht in der Lage war, die Situation zu verstehen. Das Anhörungsgespräch führte der Richter über den Dolmetscher fast ausschließlich mit dem Ehemann der Betroffenen. Der Dolmetscher, der merkte, dass die Betroffene selbst nicht zu reden imstande war, wandte sich deshalb an den Ehemann. Die Kommunikation brach zusammen, als die Verfahrenspflegerin den Dolmetscher scharf aufforderte, er möge die Betroffene selbst befragen und nicht deren Ehemann. Die vollständige Überforderung der Betroffenen war deutlich. Eine Aussage war von ihr nicht zu bekommen. Es konnte nicht einmal ermittelt werden, ob die Betroffene freiwillig bereit war, im Krankenhaus zu bleiben.

2.1 Kulturabhängigkeit menschlicher Kommunikation

Kommunikation ist vielschichtig. Durch Blicke, Worte, Gesten, durch die Haltung, selbst durch scheinbare Teilnahms- oder Regungslosigkeit teilen wir dem Empfänger – gewollt oder nicht gewollt – viel über unser Selbstverständnis, unsere Meinung oder unsere Gefühlslage mit.

Dabei funktioniert Kommunikation wechselseitig, d. h. der Empfänger ist zugleich Sender einer Nachricht, jede Nachricht provoziert zwangsläufig ein Feedback. Und über das Feedback empfängt der Sender auch Auskünfte über die anderen.

Die Kommunikation funktioniert dann gut, wenn die Nachricht so ankommt, wie sie gemeint war. Und genau hier liegt die Schwierigkeit interkultureller Kommunikation. Da die Art, wie Kommunikation funktioniert, stark kulturabhängig ist, werden ganz unterschiedliche Codes für unterschiedliche Inhalte gebraucht. Dies gilt für die verbale und in noch viel stärkerem Maß für die nonverbale Kommunikation.

Denn der Sinn einer gewollt oder ungewollt übermittelten Nachricht ist immer vom kulturellen und sozialen Kontext abhängig, in dem die Nachricht produziert und übermittelt wird. In unterschiedlichen kulturellen Kontexten wird also der gleichen Verhaltensweise eine unterschiedliche Bedeutung beigemessen.

Berücksichtigt man zudem, dass jede Nachricht einen inhaltlichen und einen Beziehungsaspekt aufweist, wird die interkulturelle Kommunikation noch schwieriger. Beziehungsaspekt meint, dass jede Nachricht auch Aufschluss darüber gibt, wie der jeweilige Absender der Nachricht seine Beziehung zum Empfänger definiert. So simple Dinge wie der Hinweis auf den kürzesten Weg von einem Ort zum anderen beispielsweise können als Kritik, Befehl oder netter Tipp gemeint oder verstanden werden. Viel hängt vom Ton ab, in dem dieser Hinweis gegeben wird und von der Körpersprache, die ihn begleitet.

Man muss nicht der These mancher Kommunikationswissenschaftler folgen, dass in deutschen Kommunikationszusammenhängen das gesprochene Wort nur weniger als zehn Prozent der Kommunikation ausmacht und Ton, Mimik und Gestik die Kommunikation dominieren.⁵³ Gleichwohl können Ton, Mimik und Gestik eine überragende Bedeutung bekommen, wenn der Betroffene die deutsche Sprache schlecht spricht.

Körpersprache ist zwischen den Kulturen aber ebenfalls sehr unterschiedlich. Mimik kann völlig anders gedeutet werden. Für einen Russen ist

53 Die Zahl taucht immer wieder in Publikationen auf, z. B. *Yalçın*, Betrifft JUSTIZ 2011, S. 112.

es in einem „offiziellen“ Zusammenhang nicht üblich Mimik zu zeigen. Oft hat ein Russe geradezu „zwei Gesichter“: das private und das offizielle. Auch wenn die Anhörung im privaten Umfeld stattfinden sollte, wird der Richter eher selten das private Gesicht zu sehen bekommen.

Bei einem Zuwanderer aus China wird man aufgrund der kulturellen Herkunft auch bei Gesprächen über ernste oder tragische Inhalte möglicherweise auf einen lächelnden Betroffenen treffen. Das wird in einem deutschen Zusammenhang sicherlich als unangemessen interpretiert werden, entspricht aber der chinesischen harmonieorientierten Art der Kommunikation.

Zudem werden in vielen Kulturen die Sach- und die Beziehungsebene in der Kommunikation nicht so scharf getrennt wie in der deutschen.

2.2 Interkulturelle Kommunikation

Wenn Kommunikation zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen stattfindet, ergibt sich die besondere Situation, dass oft unterschiedliche Standardisierungen der Kommunikation verwendet werden. Damit verbunden sind in unterschiedlichen Kulturen auch andere Standardisierungen des Denkens, des Fühlens und auch des Handelns.⁵⁴

Standardisierung der Kommunikation meint, dass bestimmte Zeichen gebraucht werden, die die Mehrheit der Gruppe versteht und gebraucht. Hierzu gehören nicht nur sprachliche Formeln oder Höflichkeitsrituale, sondern selbst Begriffe, die vordergründig betrachtet leicht zu übersetzen sind, weisen eine kulturelle Dimension auf, die von einem Angehörigen einer anderen Kultur nicht immer verstanden werden kann. Beispielsweise kann das Wort Familie unterschiedlich verstanden werden, das Wort Freund, aber auch das Wort Liebe oder das Wort Hass kann verschiedene Ausprägungen eines Gefühls ausdrücken. Und selbst mit so scheinbar eindeutigen oder wertfreien Worten wie Stadt oder Wald können sehr unterschiedliche Konnotationen verbunden sein. Denn das Verständnis vieler Begriffe ist in unterschiedlichen Kulturen verschieden standardisiert.

Für die interkulturelle Kommunikation ist es wichtig, sich darauf einzustellen, dass auch Gefühle anders standardisiert sind. Gerade im Betreuungsverfahren kann dies bedeutsam sein. Gefühle wie Trauer, Scham,

⁵⁴ Hierzu ausführlich *Hansen*, Kultur und Kulturwissenschaft, S. 53 ff.

Anteilnahme oder Freude werden in verschiedenen Kulturen nicht nur unterschiedlich geäußert, sondern auch unterschiedlich empfunden.

Nach *Auernheimer* beinhaltet interkulturelle Kommunikation vier Dimensionen:

- Machtasymmetrien
- Kollektiverfahrungen
- Fremdbilder, ethnische Grenzziehungen
- die Differenz der Kulturmuster.⁵⁵

Alle diese Dimensionen hängen miteinander zusammen. Sie prägen das Bild vom Gegenüber.

Im Betreuungsverfahren wird sich der Betroffene und werden sich auch dessen Angehörige zumeist als die Machtlosen wahrnehmen. Richter und übrige Beteiligte der Kommunikation werden als die Mächtigen wahrgenommen. Insofern überlagert die Rolle im Verfahren die interkulturelle Dimension der Machtasymmetrien. Diese Wahrnehmung entspricht auch durchaus den realen Verhältnissen. Letztlich ist es der Richter, der entscheidet, wie das Verfahren ausgeht.

Dieses Machtungleichgewicht vermischt sich in der Kommunikation und in der Wahrnehmung mit Erfahrungen mit deutschen Behörden, Ausgrenzungs- und Diskriminierungserfahrungen, aber durchaus auch mit positiven Erfahrungen, die man etwa durch deutsche Unterstützer erhalten hat. Andererseits bringt auch der deutsche Vertreter der Behörde, der einheimische Richter oder Betreuer eigene Erfahrungen und Fremdbilder mit ein.

Was dabei am häufigsten zu Missverständnissen führt, ist die Differenz der Kulturmuster. Unterschiedliche Verhaltenserwartungen und insbesondere kulturgeprägte und fremdbildgeprägte Auffassungen darüber, was das Gegenüber von einem selbst an Verhalten erwarten könnte, können zu skurrilen Situationen und vermeidbaren Missverständnissen führen. Dies soll in den folgenden Kapiteln näher beleuchtet werden.

Diese differierenden Kulturmuster können auf verschiedenen Ebenen der Kommunikation zu unterschiedlichen Erwartungen und diesen folgend zu Missdeutungen des tatsächlichen Verhaltens führen.

Während in individualistisch geprägten Kulturen wie den westeuropäischen eher erwartet wird, dass unabhängig von der sozialen Stellung und dem formalen Rang ein Sachproblem von dem erörtert wird, der die höchste Kompetenz aufweist, oder den es konkret angeht, kann in einer kollektivistischen, traditionsorientierten Kultur das Gegenteil erwartet werden. Hier soll die Angelegenheit mit dem erörtert werden, der den höheren sozialen

⁵⁵ *Auernheimer*, Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz, S. 3.

Rang aufweist. So kann die Situation ergeben, dass der Ehemann für seine Ehefrau oder der Vater für die Tochter spricht.

In einer stärker beziehungsorientierten Kultur wird erwartet, dass die Beziehung zwischen den Beteiligten diskutiert wird, bevor man zur Sache kommt. Durch (zeitaufwändiges) gegenseitiges Kennenlernen und durch formelle Respektbezeugung oder auch durch schlichtes Interesse an der Person des Gegenübers wird zunächst ein persönliches (Vertrauens-)Verhältnis aufgebaut. In der sachgeprägten deutschen Kommunikationskultur kommt man eher „zur Sache“. Eine persönliche Beziehung ist oft nicht gewünscht. Wichtig ist, dass die Sache funktioniert. In anderen Kulturen kann es wichtiger sein, an der persönlichen Beziehung zu arbeiten. Auch eine beiden Seiten nützliche Vereinbarung wird oft nur dann getroffen, wenn die persönliche Beziehung aufgebaut wurde und als „stimmig“ empfunden wird.

Auch kann sich die Direktheit der Kommunikation stark unterscheiden. Häufig werden in anderen Kulturen zu klärende Punkte nicht direkt benannt, sondern ihnen wird sich durch Erzählungen und bildhafte Umschreibungen genähert und es wird erwartet, dass das Gegenüber das Anliegen dechiffrieren kann. Ein direktes Ansprechen kann als schroff, unhöflich und unangemessen empfunden werden.

2.3 Vorurteile und eigene Kulturgeprägtheit der Interpretation

Wer einmal ein interkulturelles Training besucht hat, wird sich an die eindrucksvollen Übungen erinnern, mit denen der Teilnehmer davor gewarnt werden soll, ein Verhalten von Angehörigen einer anderen Kultur entsprechend den eigenen Vorurteilen und Erwartungen einzusortieren und zu interpretieren.

Dabei ist dies ein völlig menschliches Verhalten. Wir benötigen unsere gefestigten Vorurteile und Fremdbilder um die Komplexität der Wirklichkeit auf ein verarbeitbares Maß zu reduzieren. Gleichwohl sollte man äußerste Vorsicht walten lassen, fremde unverständliche Verhaltens- und Kommunikationsmuster entsprechend unseren vorgefassten Fremdbildern zu deuten.

Viele Verhaltensmuster deuten wir nämlich falsch. Wir schreiben sie einer der konkreten Gruppe klischeehaft unterstellten Mentalität zu. Dabei können die Ursachen des konkreten Verhaltens sehr komplex sein und nichts mit der ethnischen Zugehörigkeit zu tun haben. Wenn wir auf einen

depressiven Betroffenen aus einer Gruppe treffen, der wir eher Trägheit zuschreiben, dann kann das unser Vorurteil über die Gruppe bestätigen, obwohl die Antriebsarmut des Betroffenen primär aufgrund der Erkrankung auftritt. Ein Verhalten kann auch ganz andere Ursachen haben, als unsere Klischees und Vorurteile erwarten lassen. Wenn wir erwarten, in eine hierarchisch-patriarchal strukturierte Gruppe zu kommen, neigen wir dazu, Verhaltensmuster in diese Erwartung einzusortieren, obwohl diese ganz andere Hintergründe haben können. Wird eine Kommunikation einer Gruppe mit einem Fremden vorwiegend von einer einzigen Person dieser Gruppe geführt, kann dies ein Zeichen sein, dass diese Person die mächtigste der Gruppe ist. Es kann aber auch bedeuten, dass diese Person in der konkreten Situation die größte Kompetenz aufweist. In interkulturellen Situationen kann es die sprachkundigste Person sein. Es kann aber ebenso bedeuten, dass die eigentlich „mächtige“ Person bewusst im Hintergrund schweigt und einen anderen für sich die Kommunikation führen lässt.

Es kommt nicht selten vor, dass Anhörungsprotokolle in Betreuungsverfahren, Behördenberichte und ärztliche Gutachten Fehlinterpretationen von Verhaltensmustern enthalten.

2.4 Kulturstandards

Der Akteur in einer interkulturellen Kommunikationssituation sollte sich bewusst sein, dass sich die Kulturstandards in den verschiedenen Gesellschaften erheblich unterscheiden. Unter Kulturstandards versteht man Normen und Werte, die eine Orientierung für das eigene Verhalten bieten und bestimmen, welches Verhalten eines anderen als normal oder zumindest tolerabel angesehen werden kann.

Dabei können sich die Unterschiede stets auf die Gesellschaft als Ganzes und auch auf eine konkrete Kommunikationssituation beziehen. Sie können folgende Aspekte betreffen:

- das Verhältnis vom Individuum zur Gruppe, der Selbstverwirklichung gegen die Unterordnung unter den Gruppenzwang – die kulturellen Unterschiede können in ganz verschiedenen Bereichen, von der Essensauswahl, der Art der Freizeitgestaltung bis hin zur Berufs- und Partnerwahl ganz andere Auswahlkriterien bedingen
- die Akzeptanz von Machtungleichgewichten oder ein starkes Partizipationsbedürfnis,
- den Umgang mit Seniorität,

- den Umgang mit Geschlechterrollen,
- den Umgang mit Zeit,
- den Umgang mit Unsicherheit,
- die Art und Akzeptanz, Emotionen auszudrücken,
- die Trennung oder Verbindung von Beruf und Privatleben, von beruflichen und privaten Beziehungen,
- den Stellenwert von Leistung und Herkunft.

In allen genannten Aspekten (die Aufzählung lässt sich fortsetzen), weicht das Verhalten der Menschen und die Erwartungen an das Gegenüber je nach dem, durch welche kulturellen Zusammenhänge die Akteure geprägt sind, ganz erheblich voneinander ab.

Ein besonders bedeutender Aspekt im Rahmen unterschiedlicher Kulturstandards ist die Kontextgebundenheit der Kommunikation.⁵⁶ In kontextgebundenen Kulturen wie den romanischen Ländern Europas, Lateinamerikas oder auch der Türkei spielen die Interaktionssituation, in der die Kommunikation abläuft, und die nonverbale Kommunikation durch Mimik und Gestik eine sehr starke Rolle. In eher kontextungebundenen Kulturen ist die Kommunikation expliziter und stärker inhaltlich ausgerichtet. Nonverbale Kommunikation ist weit weniger bedeutend.⁵⁷ Die deutsche Kultur ist im internationalen Vergleich extrem wenig kontextgebunden.

Diese abweichenden Kulturstandards können beide Seiten irritieren.

2.5 Zuwanderermilieus, Transkulturalität und Wertestruktur

Ein typischer Fehler in der Wahrnehmung von Zuwanderern im Alltag oder im gerichtlichen Verfahren ist, dass Zuwanderer von den Einheimischen oft nur nach ihrem Herkunftsland unterschieden werden und insoweit als relativ homogene Gruppe wahrgenommen werden. Entsprechend werden von den Zuwanderern Wertestrukturen erwartet, die der Einheimische typischerweise mit der Herkunftsregion in Verbindung bringt. Daran ändert sich auch oft kaum etwas, wenn Einheimische die Erfahrung machen, dass Zuwanderer nicht den ihnen entgegengebrachten Vorurteilen entsprechen.

Die Zuwandererbevolkerung in Deutschland ist jedoch sehr vielfältig und facettenreich. Denn die Migranten kommen nicht nur aus unterschiedlichsten Herkunftsregionen und -kulturen, sie entstammen auch verschiedenen

56 E.T. Hall, zit. nach Lüsebrink, Interkulturelle Kommunikation, S. 28.

57 Lüsebrink, Interkulturelle Kommunikation, S. 28.

sozialen Milieus und haben ganz unterschiedliche Prägungen. Ihr Wertesystem unterscheidet sich auch bei gleicher regionaler Herkunft und Ethnizität erheblich.

Eine Sinus-Studie über Migranten-Milieus aus dem Jahr 2008⁵⁸ kommt zu dem Ergebnis dass sich Migranten-Milieus weniger nach ihrer ethnischen Herkunft oder sozialen Lage als vielmehr nach ihren Wertvorstellungen, Lebensstilen und ästhetischen Vorlieben unterscheiden. Dabei finden sich gemeinsame lebensweltliche Muster bei Migranten ganz unterschiedlicher Herkunft. Andererseits unterscheiden sich diese Muster bei Migranten ähnlicher regionaler Herkunft erheblich.

Dies bedeutet, dass das häufig anzutreffende „Schubladendenken“ hinterfragt werden muss: Weder Zuwanderer ähnlicher Herkunft noch Zuwanderer in ähnlicher sozialer Lage passen in die gleiche Schublade. Und weil Menschen eines ähnlichen Milieus und unterschiedlicher Herkunft oft mehr miteinander verbindet als Menschen gleicher Herkunft, kann man kaum von der Herkunftskultur auf das Milieu oder aus dem Milieu auf die Herkunft schließen.⁵⁹ Gleichwohl beeinflussen die ethnische Zugehörigkeit, die Religion und auch die Zuwanderungsgeschichte die Alltagskultur in erheblichem Maß, wenngleich sie, so auch die genannte Sinus-Studie, nicht auf Dauer identitätsstiftend sind. Allerdings häufen sich bestimmte ethnische Gruppen auch in besonderen Milieus, so zum Beispiel türkische Zuwanderer im religiös verwurzelten Milieu, welches ein familiengeprägtes, eher patriarchal-autoritäres Milieu darstellt.⁶⁰

Folgt man dieser Untersuchung, so kann man in jeder ethnischen Gruppe auf leistungsorientierte Menschen mit westlichem Lebensstil und bikulturellem Selbstverständnis treffen, aber auch auf eher sozial und kulturell von der deutschen Kultur abgeschottete Menschen, die in den patriarchalischen und religiösen Traditionen der Herkunftsregion verhaftet sind, oder auf Jugendliche mit defizitärer Identität und Perspektive, die sich bewusst den Erwartungen der Mehrheitsgesellschaft verweigern.

Auch kommen sehr unterschiedlich ausgeprägte transkulturelle Identitäten vor, die noch über die erwähnte Bikulturalität hinausgehen. Immer wieder trifft man auf Menschen, die mehrfache Migrationserfahrung haben, die aus gemischtethnischen Familien stammen. So kommen russlanddeut-

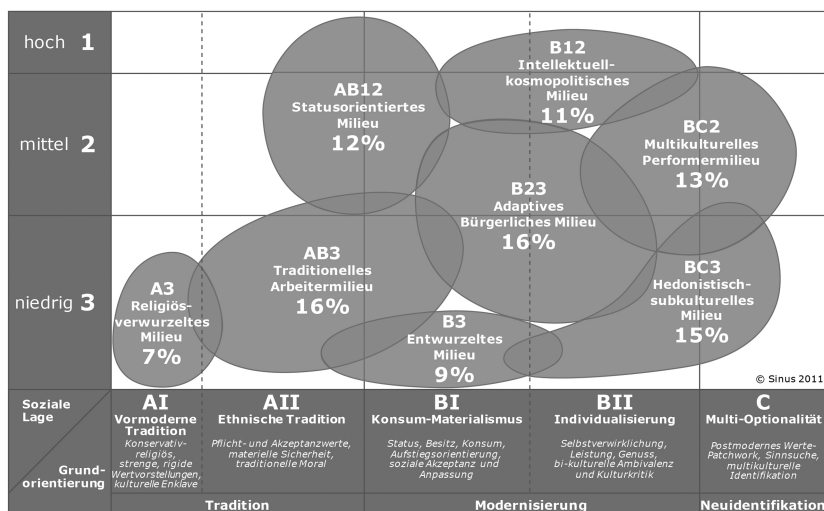
58 *SINUS SOCIOVISION*, Zentrale Ergebnisse der Sinus-Studie über Migranten-Milieus in Deutschland.

59 *SINUS SOCIOVISION*, Zentrale Ergebnisse der Sinus-Studie über Migranten-Milieus in Deutschland, S. 2.

60 *SINUS SOCIOVISION*, Zentrale Ergebnisse der Sinus-Studie über Migranten-Milieus in Deutschland, S. 2.

sinus:

Die Sinus-Migranten-Milieus® in Deutschland



Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Sinus Sociovision.

sche Zuwanderer mit einem russlanddeutschen Vater vor, der als Kind unter Stalin nach Kirgistan deportiert wurde und dort eine Russin geheiratet hat. Es gibt Migranten, die als Kriegsflüchtlinge zunächst Jahre als Flüchtling in einem anderen europäischen Land gelebt haben und dann, weil Verwandte hier leben, nach Deutschland gezogen sind. Die Identitäten dieser Menschen sind sehr vielschichtig. Die Zahl der Menschen, die in der westlichen Welt von einer hohen Migrationsoffenheit geprägt sind und verschiedene Phasen des Lebens in unterschiedlichen Ländern zubringen, nimmt ständig zu.⁶¹

Diese sehr unterschiedlichen Menschen mit Migrationshintergrund können auch von Betreuungs- oder Unterbringungsverfahren aufgrund ganz unterschiedlicher Krankheitsbilder betroffen sein. Sie stellen jeweils ihre eigenen speziellen Anforderungen an den Behördenvertreter oder den Richter.

61 Dornis, in: Rammert, Kollektive Identitäten und kulturelle Innovationen, S. 261 ff.

2.6 Kollektive und individuelle Ohnmachtserfahrungen

Zuwanderer sind häufig von Ohnmachtserfahrungen geprägt. Dies betrifft in besonderem Maße Flüchtlinge, aber auch Arbeitsmigranten haben häufig Ohnmachtserfahrungen machen müssen.

Diese Erfahrung hat drei Dimensionen: Erstens sind viele Zuwanderer von der kollektiven Ohnmachtserfahrung der weniger entwickelten Länder gegenüber den (west)europäischen Ländern geprägt. Bei Menschen entsprechender Herkunft ist die Kolonialgeschichte noch präsent. Zweitens haben viele Zuwanderer aber auch Ohnmachtserfahrungen in ihrem Herkunftsland machen müssen, das von undemokratischen, vielleicht korrupten Strukturen geprägt war, in dem sie zu einer unterdrückten ethnischen Gruppe gehörten oder sogar politisch verfolgt waren. Drittens schließlich haben die meisten Zuwanderer auch in irgendeiner Form in Deutschland konkrete Ohnmachtserfahrungen, Erfahrungen von Ausgeliefertsein gemacht, seien es Erfahrungen mit Behörden, Vermietern, Arbeitgebern o. a.

Aus diesem Grund reagieren Zuwanderer gegenüber dem Vertreter der deutschen Behörde oder des Gerichts häufig mit:⁶²

- einem generalisierten Misstrauen
- Überempfindlichkeit aufgrund von Diskriminierungserfahrungen
- Rückzugstendenzen bis hin zu „erlernter Hilflosigkeit“
- Aggressivität, die nach außen, aber auch nach innen gewendet sein kann.

Es sollte nicht der Fehler begangen werden, solche Reaktionen als Ausdruck der ethnischen Herkunft zu werten, auch wenn sie noch so sehr mit unseren Klischees übereinstimmen mögen. Vielmehr können die primären Ursachen derartiger Verhaltensmuster in den Ohnmachtserfahrungen auf allen drei genannten Ebenen liegen.

2.7 Typische Missverständnisse in Situationen interkultureller Kommunikation

Interkulturelle Kommunikation ist häufig von Missverständnissen geprägt, von Fehlern bei der Beurteilung der Kommunikationssituation. Typisch sind⁶³ bei den Vertretern der Dominanzkultur eine herablassende, abwertende Kommunikation oder umgekehrt eine Idealisierung des Zuwanderers.

62 diese Aufzählung folgt *Auernheimer*, Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz, S. 8.

63 die Aufzählung folgt teilweise *Auernheimer*, Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz, S. 5 ff.